

# L'Indice

LA SEULE REVUE DU MARCHÉ DE L'HABITATION POUR AÎNÉS

**Un placement judicieux  
La gestion des cotisations à la CSST  
Une entente PPP  
De nouvelles formules d'hébergement  
Le contrat de courtage-acheteur  
Reconstruire après un incendie**

# Votre **Pharmacien** à portée de la **main**

PACMED

*Prenez le bon médicament  
au bon moment !*



## **INFORMEZ-VOUS**

auprès de votre pharmacien à propos de **PACMED** pour recevoir vos ordonnances en sachets clairement identifiés.

- » *Personnalisé*
- » *Simple à utiliser*
- » *Commode*
- » *Sécuritaire*

Mc Kesson APS 4800 rue Levy, Saint-Laurent, Québec, H4R 2P1  
514-832-8333, 1-800-361-3757, [www.mckesson.ca](http://www.mckesson.ca)

**MCKESSON**  
Canada  
Votre force en santé

Faites confiance au chef de file  
dans la vente de résidences  
pour personnes âgées.

[www.richardperreault.ca](http://www.richardperreault.ca) | Tél. : 514 644 4444



# Visez l'excellence



Une expertise reconnue



Une banque impressionnante d'investisseurs



Une visibilité accrue pour votre résidence



Une confidentialité assurée



Des transactions bien menées

Bonjour chers lecteurs,

Dans ce premier numéro de 2009, Johanne Cottenoir, éditrice, nous parle des préjugés sur la vieillesse; Richard Perreault, consultant en habitation pour aînés, fait le point sur l'investissement dans des résidences pour personnes âgées dans un contexte d'incertitude économique; Nancy Cameron, professionnelle en ressources humaines, décortique pour nous la gestion des cotisations à la CSST; et Daniel Gagnon, gérontologue, nous entretient des médecines et des médicaments alternatifs.

Aussi dans ce numéro, Pierre Tardif, chargé de projets chez le Groupe Gescen, nous présente ce qui est encore une nouveauté au Québec : le contrat de courtage-acheteur; André Rocheleau, de Florence inc., démystifie la téléphonie IP; et Bernard Claveau, notre rédacteur-journaliste, signe des articles sur de nouvelles formules d'hébergement, sur le processus d'une entente de partenariat public-privé pour la construction d'un CHSLD et sur le témoignage d'un exploitant ayant décidé de reconstruire sa résidence après un incendie. Enfin, une nouvelle chronique voit le jour : les échos du bureau de Richard Perreault.

Bonne lecture à tous,

### La rédaction

## SOMMAIRE

VOL.10 N°1

<b>ÉDITORIAL</b> - Nos aînés	p.5	
<b>À MON AVIS</b> - Un placement judicieux	p.6	
<b>RESSOURCES HUMAINES</b> - La gestion des cotisations à la CSST	p.7	
<b>VISION</b> - Médecines et médicaments alternatifs	p.9	
<b>HABITATION</b> - De nouvelles formules d'hébergement	p.10	
<b>IMMOBILIER</b> - Le contrat de courtage-acheteur	p.12	
<b>TECHNOLOGIE</b> - La téléphonie IP	p.13	
<b>TÉMOIGNAGE</b> - Reconstruire après un incendie	p.14	
<b>IMMOBILIER</b> - Une entente PPP pour la construction d'un CHSLD	p.15	
<b>ÉCHOS</b> - L'évaluation monétaire d'une RPA	p.16	
<b>EN BREF</b>	p.18	

### ÉCRIVEZ-NOUS !

Que pensez-vous des articles ? Quels sujets vous interpellent ? Faites-nous part de vos commentaires et de vos suggestions, qui sont toujours très appréciés. Il nous fera d'ailleurs plaisir de publier vos lettres dans nos pages.

**Voici nos coordonnées :** 400, rue Saint-Jacques Ouest, bureau 300, Montréal (Québec) H2Y 1S1  
514 644-8314 - bclaveau@aineshebergement.com

# L'Indice

LE MARCHÉ DE L'HABITATION POUR AÎNÉS ET RETRAITÉS

Président fondateur Richard Perreault  
Éditrice Johanne Cottenoir  
Rédacteur Bernard Claveau  
Conseillère en gestion de résidences Reine Laurin

Responsable de marketing Johanne Cottenoir  
Collaborateurs Richard Perreault  
Consultant en habitation pour aînés

Pierre Tardif  
Chargé de projets

Bernard Claveau  
Journaliste

André Rocheleau  
Consultant en téléphonie IP

Daniel Gagnon  
Gérontologue

Nancy Cameron  
CRHA

Réviseur Bernard Claveau  
Graphiste Simon Bonnallie

L'Indice est publiée quatre fois par année par Gescen.

La revue se dégage de toute responsabilité quant au contenu des publicités publiées dans ses pages.

Toute reproduction de textes, d'illustrations ou de photographies de la revue est interdite sans autorisation.

Note : Le nombre de pages à contenu rédactionnel est en fonction du nombre d'annonceurs présents.

### POUR NOUS JOINDRE

400, rue Saint-Jacques Ouest, bureau 300  
Montréal (Québec) H2Y 1S1

Téléphone 514 644-8314  
Télécopieur 514 644-9722  
Pour la rédaction Bernard Claveau  
bclaveau@aineshebergement.com  
Pour la publicité Carmelle Dion  
418 836-2468  
cdion@aineshebergement.com

Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Québec  
et Bibliothèque nationale du Canada  
ISSN 1913-3634

Envoi poste-publications  
Convention # 40034441  
Client # 3991067

**Oui !** Je m'abonne à **L'Indice**  
4 numéros pour seulement 21,00 \$ (taxes et frais postaux inclus)

NOM : \_\_\_\_\_

ADRESSE : \_\_\_\_\_ APP. : \_\_\_\_\_

VILLE : \_\_\_\_\_

PROVINCE : \_\_\_\_\_ CODE POSTAL : \_\_\_\_\_

COURRIEL : \_\_\_\_\_

CATÉGORIE :  Gestionnaire  Directeur  Personnel  Autre : \_\_\_\_\_

J'inclus mon paiement au montant de 21,00 \$ à l'ordre de **Gescen**.

### Revue L'Indice

400, rue Saint-Jacques Ouest,  
bureau 300  
Montréal (Québec) H2Y 1S1

Impression et reliure : **Protech LP inc.**  
Protech L.P. Printing Services d'imprimerie





TEXTE JOHANNE COTTENOIR  
Éditrice  
jcottenoir@aineshebergement.com



## NOS AÎNÉS

Par hasard, j'étais devant un autobus dans lequel des aînés d'un club de l'âge d'or se trouvaient prêts à partir pour une sortie. Il y avait un petit groupe de deux adolescents et deux adolescentes qui riaient en regardant les aînés. Comme je suis curieuse, je me suis approchée de ces jeunes. Ils échangeaient des propos désobligeants : « Regarde celui là! Y' a mis sa moumoute »; « As-tu vu celle-là, regarde son maquillage, elle est maquillée comme un clown. »; « Pouah' ». « Regarde celui-là, y fait des "stépettes" »; « Y' a l'air débile' ». Je me suis dit : « Heureusement que ces jeunes ne représentent pas leur génération ». Il y 15 ans, il y avait aussi de tels propos envers nos aînés et je présume qu'il y en aura toujours.

### LES PRÉJUGÉS SUR LA VIEILLESSE

Le vieillissement est d'abord associé à la perte de quelque chose. Perte de la jeunesse, perçue comme "ce qu'on a de plus précieux dans la vie", perte de beauté, du pouvoir de séduire, perte d'une certaine vivacité d'esprit, perte d'entrain, d'énergie, de la joie de vivre, du brin de folie qu'on peut se permettre parce qu'on est jeune, perte d'endurance et de la force physique. Une perte sur à peu près tous les plans, et pratiquement à tous les niveaux. Comme si le rythme de la vie, aux plans physique, intellectuel et émotif, amorçait une courbe vers le bas sans possibilité de remonter.

Ces perceptions font toutes ressortir les faiblesses, les carences, le déclin et la dépendance. La vieillesse est mise sous le signe de l'appauvrissement et du refoulement pour certains jeunes. Difficile de trouver une image plus dévalorisante. Vieillir c'est avant tout sortir des rangs de la société active, compétitive et productive. C'est ne plus être capable.

Le processus de vieillissement est inscrit dans nos gènes. C'est juste nature et dans l'ordre des choses. Ce qui l'est moins, c'est de tout ramener à la dimension chronologique, c'est d'accoler à la vieillesse une image aussi négative.

Nos aînés (es) ne se contentent plus de survivre. Ils, elles désirent se cultiver, voyager, se réaliser dans toutes sortes d'activités, faire du bénévolat auprès des jeunes, les centres d'action bénévole "popote roulante", accompagnement- transport, visites d'amitié dans les hôpitaux, les Centres d'accueil, etc.

Jean-Paul Sartre écrivait que nous sommes au bout du compte la somme de nos actions, précisément ce que nous avons fait de notre vie, et pas autre chose. Il faut admirer ceux et celles qui ont une feuille de route bien remplie.

*Johanne Cottenoir*

# NOUVEAU collations sensées

gaufrettes

brevages chauds

brevages & poudings prêts à servir

bouchées de soya

Chaque portion individuelle représente :

- Une teneur élevée en protéine
- Des teneurs réduites en gras et en glucides.

Une variété de 10 types de collations aux textures et saveurs exquises.

Produits présentés au colloque de l'IUGM (mars, 2008). Actuellement non retrouvé au détail.

Journées « dégustation-éducation » offertes aux nouveaux clients.

Pour commander et obtenir plus de renseignements; Laurence Thibault B.Sc.,  
Ventes / Nutrition et Gériatrie  
Lachine, QC H8T 1B7  
lthibault@bariatrix.com  
514-633-7455, sans frais 1-888-361-6991 poste 253



Bariatrix Nutrition



**RICHARD PERREAULT**  
 Consultant en habitation pour aînés | Agent immobilier  
 rp@aineshebergement.com  
 Propos recueillis par BERNARD CLAVEAU, rédacteur-journaliste

# UN PLACEMENT JUDICIEUX

**En cette période d'incertitude économique, l'investissement dans des résidences pour personnes âgées demeure un placement judicieux.**

## LA CRISE FINANCIÈRE

On vous l'a dit et redit, nous sommes en pleine crise financière. Et lorsqu'on cherche des comparables, on cite invariablement le krach de 1929, la plus grande crise économique du XX<sup>e</sup> siècle, laquelle a marqué le début de la Grande dépression. Très humblement, je vous dirais que la comparaison est exagérée et, en ce qui concerne le marché immobilier, elle vaut surtout pour nos voisins du sud. Au Canada, et particulièrement au Québec, qui devrait mieux s'en tirer que bien d'autres provinces, nous disent les économistes, le ralentissement de l'économie à l'échelle mondiale ne devrait que 'refroidir l'intérêt' des acheteurs. « Nous nous attendons à ce que la correction des prix moyens à l'échelle nationale, comparativement aux sommets affichés à la fin de 2007, soit de 10% à 15%, soit bien en deçà du déclin observé à l'heure actuelle aux États-Unis » déclare l'économiste principale à la Banque Scotia, Adrienne Warren. Un récent sondage rendu public par l'Association canadienne des conseillers hypothécaires accrédités corrobore une telle opinion. Près de quatre canadiens sur dix croient encore que le moment est bien choisi pour acheter une maison. « Les titulaires de prêts hypothécaires résidentiels demeurent remarquablement optimistes pendant la crise financière », affirme l'Association.

## PAS D'EFFONDREMENT DU MARCHÉ IMMOBILIER EN VUE

Est-ce à dire que tout va pour le mieux dans le meilleur des mondes? Bien sûr que non. Un resserrement des conditions de crédit tant au niveau du financement des entreprises qu'à celui octroyé aux particuliers est à prévoir. En ces temps difficiles, les banques veulent s'assurer d'une meilleure qualité de leurs portefeuilles hypothécaires. Malgré tout, les institutions prêteuses représentant environ 70% de tous les prêts résidentiels du Québec sont parmi les mieux capitalisées. Par ailleurs, le soutien additionnel du gouvernement fédéral aux marchés canadiens de crédit, soutien consistant à acheter d'ici la fin de l'année financière des blocs de prêts hypothécaires à concurrence de 50 milliards, accroîtra encore plus l'accessibilité du crédit pour les ménages et les entreprises. Enfin, rappelons que les consommateurs québécois sont en mesure de respecter les modalités de leurs prêts hypothécaires et leurs décisions d'achat s'appuient sur leurs capacités financières. Cette situation favorise un marché immobilier solide qui ne connaîtra pas l'effondrement.

Les personnes âgées ont des revenus fixes, indexés au coût de la vie, à l'abri des secousses du marché du travail, des fluctuations du taux de chômage. Elles sont des locataires stables, qui ne manqueront pas de payer régulièrement leurs loyers.

## UNE SITUATION FAVORISANT L'INVESTISSEMENT DANS LA RÉSIDENCE POUR PERSONNES ÂGÉES

Un resserrement des conditions financières ne peut qu'influer sur le prix de vente d'une résidence, favorisant ainsi l'acheteur. En outre, la construction des grands immeubles destinés au marché des personnes âgées a diminué considérablement ces derniers temps. La baisse de 21% des mises en chantier des unités résidentielles à louer dans la région métropolitaine de Montréal, à la fin de 2008, par exemple, est en grande partie attribuable à la diminution de ce type de construction, nous dit la SCHL. C'est dire que le nombre d'unités pour personnes âgées disponibles a atteint un plafond et que ce marché arrive à saturation. Enfin, les taux d'intérêt ne cessent de baisser. De mois en mois, les institutions prêteuses offrent de meilleures conditions de prêt. Les taux d'emprunt sont à des bas historiques. Un exemple? En l'espace d'un mois, la Banque Scotia a récemment diminué son taux hypothécaire pour la période de cinq ans de 0.50%. Les personnes âgées ont des revenus fixes, indexés au coût de la vie, à l'abri des secousses du marché du travail, des fluctuations du taux de chômage. Elles sont des locataires stables, qui ne manqueront pas de payer régulièrement leurs loyers. Dans la conjoncture économique actuelle, l'investisseur avisé n'aura que de bonnes raisons d'investir dans le marché immobilier pour personnes âgées.

### SOURCES :

ReMax. Banque Scotia. SCHL.



TEXTE NANCY CAMERON  
CRHA | Passion, expertise et solutions humaines  
www.cameronrh.com | 1 877 883-3239

# LA GESTION DES COTISATIONS À LA CSST, COMMENT S'Y RETROUVER ?

## DES CHANGEMENTS EN MATIÈRE DE CLASSIFICATION

Comme plusieurs d'entre vous l'avez certainement déjà remarqué, la Commission de la Santé et Sécurité du Travail (CSST) a amorcé toute une réforme de la classification des employeurs. Réforme qui, pour plusieurs, a occasionné une augmentation significative des cotisations à la CSST.

L'objectif poursuivi par la réforme de la CSST est de regrouper en unité de classification les entreprises en fonction des risques spécifiquement reliés à leurs activités. La nature du travail effectué n'est pas le seul critère pour évaluer l'ampleur des risques présents dans l'entreprise. Les risques sont davantage reliés aux coûts des réclamations produites par ces entreprises, au cours des dernières années. Voilà pourquoi, parfois, certaines entreprises dont les activités peuvent sembler comparables (centre d'hébergement pour personnes âgées versus résidence pour personnes âgées avec aide personnelle), ont des taux de cotisation totalement différents.

Puisque la CSST (et son personnel !) ne peut avoir tout le détail des activités réalisées par chaque entreprise, cette dernière doit nécessairement s'appuyer sur les informations qui lui sont transmises par la personne ressource de votre entreprise. Par la suite, la CSST voit à l'application des lois et règlements en vigueur selon l'information qu'elle possède.

Pour savoir si votre unité de classification attribuée par la CSST correspond à vos activités spécifiques, il convient de consulter le Règlement concernant la classification des employeurs, la déclaration des salaires et les taux de cotisation (Annexe 1). Plus spécifiquement, vous devez comparer la description détaillée de votre ou de vos unités (ex : 59020, 59030, 59040, 59150...), en fonction de vos activités spécifiques. Normalement, la règle de base veut que la Commission classe chaque employeur dans une seule unité selon la nature de l'ensemble des activités qu'il exerce (article 4).

Si aucune unité ne correspond aux activités exercées par l'employeur, la Commission attribue l'unité qui correspond le mieux aux activités (article 5).

Si les activités de l'employeur sont multiples, la CSST classe l'employeur dans plus d'une unité, sous certaines conditions toutefois (article 7). À noter ici que les activités de soutien (ex. administration,

comptabilité...) à une activité visée par une unité ne constituent pas des activités de natures diverses. Ainsi, par exemple, une entreprise ne peut se voir accorder une unité de classification différente pour ses employés du service de comptabilité.

Normalement, la CSST préconise l'attribution d'une seule unité de classification par employeur. Voilà pourquoi, notamment, les centres hospitaliers n'ont qu'un seul taux, malgré toutes les activités qui y font partie intégrante (ex. buanderie, laboratoire, entretien, archives...). La logique étant que tout centre hospitalier a pour activité principale les services de soins et de santé.

## DES RECOURS COMPLEXES, MAIS POSSIBLES

Si, comme gestionnaire d'un centre d'hébergement, vous jugez que votre classification est erronée, vous disposez de certains recours. Bien qu'ils puissent paraître lourds, ces recours sont à la portée de tous.

Dans un premier temps, il y a la reconsidération administrative. Le processus de reconsidération permet à la CSST de revoir sa décision si elle a commis une erreur. Le délai étant de 6 mois, à partir de la connaissance d'un fait essentiel (soit par elle-même ou par le biais de l'employeur). L'employeur qui découvre un fait essentiel dispose de 6 mois à partir de la découverte du fait essentiel. L'ignorance de la loi ne pouvant toutefois être évoquée.

Dans un deuxième temps, il y a la contestation auprès de la révision administrative. Ce recours, beaucoup plus formel et sûr, doit être effectué par écrit dans les 30 jours de la réception de la décision de la CSST. Dans ce cas, nous vous recommandons de transmettre par écrit vos commentaires appuyant votre contestation. Un réviseur prendra connaissance du dossier afin de rendre sa décision.

Cette décision peut, par la suite, être contestée auprès de la Commission des lésions professionnelles (CLP) dans les 45 jours de la réception de la décision. La contestation doit être effectuée par écrit, par le biais d'un formulaire de requête. Dans ce cas, une audience sera convoquée et vous devrez aller faire valoir directement vos arguments devant un commissaire. À noter ici que la décision de la CLP est exécutoire et sans appel.

## EN CONCLUSION

Globalement, quelques éléments sont à considérer pour assurer une

# PANSAVER



**AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VOS ALIMENTS**  
avec les doublures de plats de cuisson  
PanSaver à température élevée (400°F)



**PANSAVER**  
meilleure sécurité  
alimentaire

Plusieurs résidences pour aînés utilisent les doublures  
**PANSAVER**® pour:

- \* Éliminer le trempage et le récurage
- \* Conserver l'humidité dans la nourriture
- \* Réduire leurs coûts d'opération
- \* Éliminer la contamination de surface à surface
- \* Garder les aliments 20°F plus chauds
- \* Améliorer la saveur et la qualité des aliments

Pour de plus amples informations sur les produits  
**PANSAVER**® et pour obtenir une enveloppe  
d'échantillons, n'hésitez-pas à communiquer aux  
numéros sans frais suivants:

**1 866 755-5855** - Jean-Yves Verreault

**1 877 755-8549** - Jean Desfossés



**PANSAVER**

CFIA-ACIA

**Solutions JYJ Inc**  
591 Bourgeois  
Saint-Jean-sur-Richelieu, Qc. J3B 1K4

saine gestion des cotisations à la CSST :

- Votre classification détermine le contenu de votre facture, prenez quelques minutes pour en valider la pertinence en fonction de vos activités ;

- Si la CSST découvre, ou si vous découvrez par le biais d'un élément essentiel, que la classification dans laquelle se trouve votre entreprise ne s'apparente pas à vos activités, la CSST peut modifier votre classification et ajuster votre cotisation en conséquence ;

- Si, après vérification, tout porte à croire que la CSST a rendu une décision que vous considérez erronée, n'hésitez pas à faire usage des recours spécifiquement prévus à cet effet.

## UNITÉ 59 040

**Résidence pour personnes âgées offrant de l'aide personnelle**  
(taux général : 5,58\$)

### CETTE UNITÉ VISE :

- l'exploitation d'une résidence pour personnes âgées offrant de l'aide personnelle telle que :
  - l'aide à l'alimentation;
  - l'aide à l'hygiène;
  - l'aide à l'habillement;
  - l'aide au déplacement.

### CETTE UNITÉ VISE ÉGALEMENT :

- l'exploitation d'une ressource intermédiaire pour les personnes âgées ou pour les personnes ayant des déficiences physiques;
- l'exploitation d'une maison d'hébergement pour les personnes ayant des déficiences physiques.

L'employeur qui effectue, dans un même bâtiment, à la fois une activité visée par la présente unité et une ou plusieurs des activités suivantes est classé dans la présente unité pour ces activités :

- l'hébergement de personnes en convalescence;
- l'hébergement de personnes ayant des problèmes de santé mentale;
- l'hébergement de personnes présentant une déficience intellectuelle;
- l'hébergement de personnes âgées sans service d'aide personnelle.

## UNITÉ 59 150

**Résidence pour personnes âgées n'offrant pas d'aide personnelle**  
(taux général : 3,76\$)

### CETTE UNITÉ VISE :

- l'exploitation d'une résidence pour personnes âgées n'offrant pas d'aide personnelle.

### SOURCES :

Extrait du Règlement modifiant le règlement concernant la classification des employeurs, la déclaration des salaires et les taux de cotisation ( LA GAZETTE OFFICIELLE DU QUÉBEC, 3 octobre 2007, 139<sup>e</sup> année, no 40, pages 3953 et suivantes).



# MÉDECINES ET MÉDICAMENTS ALTERNATIFS

## LES MÉDECINES DOUCES OU ALTERNATIVES

Les médecines qu'on appelle aujourd'hui alternatives ou douces existent, pour la plupart, depuis la nuit des temps. Et si la médecine dite scientifique est aujourd'hui utilisée couramment dans le monde occidental, la connaissance ancestrale de la guérison par le toucher, les plantes et autres moyens est loin d'être disparue. Or, il semble pour le moment que peu d'ainés y aient recours; mais les aînés de demain, soit les personnes âgées de 50 à 64 ans, s'en servent déjà en grand nombre.

En 1994, Statistique Canada estimait qu'environ 12 % de la population canadienne a consulté à la fois un médecin et un praticien de la médecine douce. Seulement 2 % des adultes ont recouru exclusivement à la médecine douce, les femmes l'utilisant davantage que les hommes.

L'intérêt pour les médecines douces s'explique, entre autres, par leur préoccupation à soigner la personne dans son ensemble. Idéologiquement, cette approche holistique tient compte des valeurs, des attitudes, des comportements, des émotions, voire de la vie spirituelle des gens, et s'en sert comme levier pour favoriser la guérison. L'élément commun pour l'ensemble des médecines alternatives est le suivant : l'équilibre parfait pour le corps, l'état de moindre effort, c'est la santé. Les médecines douces les plus connues sont : l'acupuncture, l'homéopathie, la naturopathie, l'ostéopathie, la réflexologie et la zoothérapie.

Avant d'avoir recours à un praticien de médecine douce une personne devrait :

- Se renseigner sur les médecines douces auprès de ses amis, de sa famille, dans des publications.
- Poser des questions, non seulement aux thérapeutes, mais aussi à son médecin et à son pharmacien : y a-t-il des contre-indications, des effets secondaires à la procédure recommandée ? Quels sont les résultats visés ?
- Se demander si on fait confiance au praticien ou à la praticienne : cette personne est-elle à l'écoute de nos besoins, comprend-elle nos priorités ?
- S'informer du type de formation et de l'expérience de son praticien ou de sa praticienne.

- Se demander si on est prêt à s'engager dans ce genre de démarche qui peut exiger des changements de mode de vie significatifs.

- Réévaluer son engagement envers la thérapie choisie si on n'en retire pas de bénéfices.

- Se méfier de ceux et celles qui promettent la panacée universelle.

## LES PRODUITS NATURELS

De nos jours, les produits naturels sont vus comme des compléments à la pharmacologie traditionnelle. Toutefois, bien que ces produits soient dits « naturels », ils ne sont pas dépourvus d'effets secondaires et peuvent causer des interactions médicamenteuses.

Or, on sait que les aînés canadiens ont régulièrement recours à ces « médicaments complémentaires ». Étant donné la multitude de produits naturels disponibles sur le marché, il est important de pouvoir faire des choix éclairés en la matière, soutenus par une information précise, fiable et accessible. On relève d'ailleurs plusieurs problèmes en ce domaine :

- manque de connaissances : on a tendance à croire que « naturel » veut dire « sécuritaire », ce qui n'est pas toujours le cas;

- information erronée : le personnel des magasins de produits naturels n'est pas tenu de recevoir une formation professionnelle. Pourtant, plusieurs donnent des conseils qui peuvent se révéler inefficaces ou même dangereux dans certaines circonstances;

- manque de réglementation : peu de produits naturels ont fait l'objet d'essais complets et critiques; on dispose donc de peu de preuves de leur efficacité, de leur qualité ou de leur sûreté.

Il est donc fortement recommandé de consulter son médecin ou son pharmacien avant de consommer tout produit naturel.

## SOURCES :

Ce texte est tiré de : *Vivre et vieillir en santé, Guide pratique, 2004, Conseil des aînés, Publications du Québec, 168 p.*



BERNARD CLAVEAU  
Rédacteur-journaliste  
bclaveau@aineshebergement.com

## DE NOUVELLES FORMULES D'HÉBERGEMENT

En 2003, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) instaurait un programme de subventions de nouvelles formules d'hébergement (NFH) afin de permettre à des organismes privés ou communautaires d'offrir des services d'hébergement dans le cadre d'un partenariat avec des établissements publics, ce tout en conservant la responsabilité de dispenser les services sociaux et de santé.

Ces NFH visaient à assurer une réponse adaptée à des personnes en perte d'autonomie requérant une présence continue et qui auraient traditionnellement été orientées dans un centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD).

En 2005, dans le but d'évaluer si le programme permettait au réseau de la santé et des services sociaux de répondre aux besoins des personnes âgées et de leurs proches de façon comparable ou supérieure aux CHSLD, le Fonds québécois de la recherche sur la société et la culture (FQRSC), en collaboration avec le MSSS, invitait les chercheurs de la communauté scientifique à soumettre des propositions d'évaluation du programme. L'étude de Nicole Dubuc, chercheure à l'Université de Sherbrooke, fut retenue.

En janvier 2009, madame Dubuc publiait les résultats de son étude, laquelle consistait à :

- 1) repérer les facteurs qui favorisent ou contraignent la mise en oeuvre des NFH;
- 2) mesurer les effets des NFH;
- 3) rendre compte de leur pertinence.

Voici un bref résumé de cette évaluation qui a porté sur un ensemble représentatif de projets subventionnés.

### LES FACTEURS QUI FAVORISENT OU CONTRAIGNENT LA MISE EN ŒUVRE DES NFH

Parmi les facteurs favorisant la mise en œuvre des nouvelles formules d'hébergement, il faut noter la disponibilité d'un édifice approprié répondant aux normes de sécurité en vigueur pour accueillir des aînés en perte d'autonomie. En fait, plus qu'un facteur

« Un autre facteur favorisant la mise en oeuvre des NFH est la contribution d'acteurs dédiés et compétents, capables de monter de bons dossiers, désireux de collaborer avec un ou deux partenaires et d'investir parfois beaucoup de temps dans la réalisation du projet. »

de réussite, il s'agit, selon l'étude, d'une condition préalable à la conception d'un projet par des partenaires et à sa sélection par le Ministère : sans édifice aux normes, pas de projet. Par contre, ces lieux sont onéreux à aménager, particulièrement dans les grands centres, ce qui fait augmenter le prix des loyers.

Un autre facteur favorisant la mise en oeuvre des NFH est la contribution d'acteurs dédiés et compétents, capables de monter de bons dossiers, désireux de collaborer avec un ou deux partenaires et d'investir parfois beaucoup de temps dans la réalisation du projet. Par ailleurs, le fait que les préposés et les infirmières auxiliaires qui sont à l'emploi du partenaire du CSSS soient moins bien rémunérés que leurs homologues du secteur public suscite, chez certains, un vif sentiment d'injustice, sentiment défavorisant la mise en œuvre.

### LES EFFETS DES NFH

Les résidents des NFH évalués dans l'étude se disent un peu plus satisfaits que ceux vivants en CHSLD. La différence est

significative en ce qui concerne les relations avec les intervenants, l'organisation des services et la satisfaction générale face aux soins et services reçus. Il n'y a toutefois pas de différence pour la dimension « prestation des services ». Par contre, l'étude note que seulement le quart des personnes démontrent une bonne adaptation à la résidence. Il y a encore place à l'amélioration pour combler les besoins psychosociaux des personnes vivant en NFH et se rapprocher davantage du concept de milieu de vie.

Pour l'État, les NFH permettent de répondre de manière précoce aux besoins de sa population, ce qui s'inscrit bien dans le mandat de responsabilité qui lui est confié. Le mécanisme de partenariat et de financement choisi permet donc au réseau de la santé et de services sociaux de se concentrer sur les services sociosanitaires requis par les personnes âgées vivant dans la communauté.

### LA PERTINENCE DES NFH

Même si la clientèle des NFH est en perte d'autonomie, mais généralement moins sévère que la clientèle des CHSLD, cela ne remet pas en cause la pertinence d'assurer la présence de lieux d'habitation collective entre le domicile traditionnel et les CHSLD. De plus, certaines NFH réussissent à accueillir une clientèle aussi lourde que celle des CHSLD. Cela dit, on ne trouve aucun consensus pour savoir si les NFH doivent ou non se substituer aux CHSLD ou si elles doivent être simplement un lieu de vie

transitoire permettant, tout de même, de retarder l'entrée en milieu institutionnel.

La mise en place de NFH offre la possibilité aux personnes âgées et à leur famille d'accéder à un choix plus diversifié de lieux d'habitation, mieux distribués géographiquement, tout en ayant l'assurance qu'on y dispense des services sociosanitaires adéquats. Comme plusieurs NFH se situent hors des grands centres urbains, elles permettent à des personnes de demeurer dans leur communauté alors qu'en leur absence, ces personnes auraient été contraintes d'aller vivre dans un CHSLD, souvent plus éloigné de leur milieu de vie antérieur.

**L'étude Évaluation de formules novatrices d'alternatives à l'hébergement plus traditionnel peut être consultée sur le site du FQRS à l'adresse suivante :**

<http://www.fqjrc.gouv.qc.ca/fr/recherche-expertise/projets/rapports-recherche.php>

novoclimat.ca



**DÉMARQUEZ-VOUS.  
OFFREZ LA QUALITÉ NOVOCLIMAT.**



En construisant des habitations certifiées Novoclimat, vous aurez une longueur d'avance sur la concurrence et une position de chef de file. Offrez le confort, la santé et les économies d'énergie à vos clients, soyez Novoclimat.

**Découvrez tous les avantages de Novoclimat au  
1 877 727-6655 et sur novoclimat.ca.**

Agence de l'efficacité  
énergétique  
Québec



Vous économisez. L'environnement y gagne aussi.



# LE CONTRAT DE COURTAGE-ACHETEUR

Ce que retient d'abord le vendeur de ce type de contrat est bien sûr que la commission est payée par l'acheteur. Mais que doit savoir l'acheteur de ce type de contrat?

## UNE TRADITION EN FRANCE, UNE NOUVEAUTÉ AU QUÉBEC

Le contrat de courtage-acheteur est non seulement bien ancré dans les pratiques juridiques françaises (et même européennes) mais il a, de surcroît, fait ses preuves. Au Québec, cette pratique n'était pas courante il y a encore quelques années. Pour l'agent immobilier, implanter une telle pratique juridique dans son activité professionnelle n'est pas chose facile, car la culture d'accueil n'est pas toujours compatible ou, au moins, pas toujours prête à la recevoir. Ainsi, il faut savoir que l'utilisation efficace du contrat de courtage-acheteur exige des moyens techniques et humains qui sont bien supérieurs au contrat de courtage-vendeur. Pour prendre conscience de ce fait, il faut parler brièvement d'abord des principes du contrat de courtage-acheteur.

## PRINCIPES

Lorsqu'un acheteur signe un tel contrat, l'agent immobilier devient en quelque sorte un « chasseur de vendeurs » pour le compte de cet acheteur, un peu comme ces « chasseurs de têtes » qui recherchent, pour le compte d'entreprises spécialisées, les bons candidats pour des postes bien particuliers.

Dans le cas qui nous occupe, l'acheteur est un acheteur sérieux, qui veut acquérir une ou plusieurs résidences d'ainés et qui en a largement les moyens. Il fait donc appel à l'expertise de l'agent immobilier rompu à ce type de mandat et s'attend à recevoir en retour un service supérieur car il fait partie de ce qu'on appelle l'« élite des acheteurs ». Les services offerts dans le cadre d'un tel contrat sont si complexes que l'agent immobilier se doit de sélectionner les acheteurs, c'est-à-dire de faire abstraction pour ce type de services d'acheteurs plus ou moins sérieux, pour des raisons de temps et main-d'œuvre.

Le processus de recherche se fait en diverses étapes composées de nombreuses opérations. Il faut comprendre que l'agent immobilier ne peut s'engager dans une telle aventure sans être sûr que son acheteur sera prêt à se rendre jusqu'au bout. La recherche de vendeurs potentiels dans le cadre d'un contrat « acheteur » est ce qu'on pourrait appeler une démarche de sollicitation super développée. À partir du profil de l'acheteur, l'agent détermine le type de résidence à solliciter.

On pourrait se demander ce qui distingue ce type de sollicitation de celle faite pour des acheteurs réguliers. Ou, en d'autres termes, quelle différence y a-t-il entre une sollicitation normale et une sollicitation super développée.

TYPES DE SERVICE	MÉTHODES	MOYENS EMPLOYÉS
<b>Sollicitation sans mandat</b>	C'est une <b>sollicitation à grande échelle</b>  Nous effectuons les recherches puis nous informons nos acheteurs de nos découvertes...	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Envoi de masse</li> <li>· Appels téléphoniques « à grande échelle »</li> <li>· Publicité</li> </ul>
<b>Sollicitation avec mandat</b>	C'est une <b>sollicitation ciblée</b>  Nous discutons d'abord avec l'acheteur avant de solliciter. Et nous effectuons ensuite les recherches qui est suivie d'un bilan d'étape (chaque étape étant appelée une « ronde d'acheteur »)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Même moyens que précédemment +</li> <li>· Lettres spéciales</li> <li>· Appels téléphoniques avant et après envois</li> <li>· Création de document de gestion</li> <li>· Etc.</li> </ul>

On remarquera que l'acheteur reçoit l'information, tandis que le second cas c'est le contraire. À travers nous, l'acheteur se lance dans l'action, car la sollicitation est en quelque sorte une sollicitation personnalisée. Bien sûr, il n'y a pas que la sollicitation qui puisse donner des résultats. Certains acheteurs nous approchent bien sûr directement. Mais nous pensons qu'à la base, il y a le travail essentiel qui consiste à se faire connaître.

## LES COÛTS

Une sollicitation ciblée exige bien sûr un suivi. Car on ne s'engage pas dans une telle aventure sans faire des bilans périodiques, tant au niveau de l'acheteur (dont les goûts peuvent changer) qu'au niveau du vendeur, qui peuvent changer d'idées.

# LA TÉLÉPHONIE IP: VALEUR AJOUTÉE OU SOURCE DE NOUVEAUX REVENUS?

Depuis plusieurs mois nous entendons parler de téléphonie IP. Commençons par le commencement; qu'est-ce que la téléphonie IP? Tout le monde sait ce qu'est la téléphonie et l'ajout des lettres IP signifie Internet Protocol (Protocol Internet). De façon simple ceci signifie que la conversation téléphonique, plutôt que d'être transportée sur des fils de cuivre avec un signal analogique, est plutôt transmise via un signal numérique sur le réseau des réseaux (Internet).

Autres que les aspects techniques, quels en sont les avantages pour vous? Retournons à l'époque de la conquête de l'ouest; rappelons-nous que les Indiens, pour communiquer entre eux, utilisaient les signaux de fumée... Par cet exemple, je veux signifier que la plate-forme utilisée n'est pas importante en soit, que ce qui compte c'est que les messages ou conversations peuvent bel et bien être transmis ou reçus. Dans le dernier siècle, le fil de cuivre (la téléphonie traditionnelle) a su nous rendre nombre de services mais il est facile de prédire aujourd'hui que son existence tire à sa fin. L'accessibilité aux nouvelles technologies, la baisse des prix des équipements techniques ainsi que le développement d'Internet permettent enfin d'atteindre la viabilité des systèmes de communication unifiés.

Les avantages en tant que tels sont nombreux, mentionnons que la quasi gratuité des appels interurbains (une décimale du coût normal), la gestion de votre système téléphonique via une interface web, tous les services étoile disponibles sans aucun frais supplémentaire, aucun délai ou frais d'administration pour tout changement de service, et enfin, le plus important, l'optimisation de vos communications pour obtenir un système de communication unifié. Dans le cas qui nous concerne, c'est-à-dire un complexe de résidences pour personnes retraitées, il y a deux options qui s'offrent à vous : la première est d'offrir l'ensemble de la téléphonie à vos résidents à titre de valeur ajoutée (compris dans les coûts mensuels); ou encore de générer pour votre entreprise de nouveaux revenus.

Cette migration de la téléphonie analogique vers une téléphonie numérique est facile, conviviale, transparente et sans aucun irritant pour vous ou vos résidents. Bien au contraire. Avec l'implantation de la téléphonie IP, vous optimiserez vos communications; de plus, vous aurez de nouveaux outils de gestion particulièrement importants lors d'urgence ou de situation de crise. Il est important, pour ne pas dire primordial, de choisir une entreprise qui est spécialisée

en téléphonie IP. Il va sans dire aussi que la compagnie habituelle que nous connaissons tous, qui d'ailleurs n'a pas voulu se concentrer et développer ce créneau (téléphonie IP), n'a pas intérêt à vous perdre comme client. Il existe quelques entreprises qui ont plus de vingt ans d'expertise en téléphonie de toute sorte, dont certaines ont depuis deux ans concentré leurs efforts de recherche et de développement sur des plates-formes à code source libre (Linux) et tous les aspects de la téléphonie IP. Faites en sorte de trouver un fournisseur qui vous offrira, clefs en mains, la réponse à tous vos besoins de communication unifiée, que ce soit pour les systèmes d'appels d'urgence dans les appartements, les communications mobiles pour vos employés, vos besoins en téléphonie pour votre administration ou les besoins de vos résidents.

En conclusion, l'instauration d'un tel système permettra de vous démarquer de la concurrence, d'améliorer vos processus, de réduire vos coûts actuels et même de générer de nouveaux revenus. La réponse à la question posée en début d'article dépend donc de votre philosophie administrative : c'est-à-dire d'offrir ce système en plus-value ou d'en tirer vous-même de nouveaux revenus.



**BOUTONS PANIQUE  
SANS FIL SANS FRAIS MENSUEL**

Maintenant membre fournisseur de

Contactez-nous :  
Téléphone (514) 984-0892  
Sans frais 1-866-984-0892  
ventes@bipbippanique.ca

**Idéal pour AVQ-AVD  
Service communautaire  
Maintien à domicile  
Résidence pour personnes âgées  
Réagir contre les invasions de domicile**

**VOTRE SÉCURITÉ  
c'est notre priorité !**

Visitez-nous en ligne :  
**www.bipbippanique.ca**

\*\*\*\*\* POSSIBILITÉ DE SUBVENTION \*\*\*\*\*

BERNARD CLAVEAU  
 Rédacteur-journaliste  
 bclaveau@aineshebergement.com

# RECONSTRUIRE APRÈS UN INCENDIE

**Le 9 avril 2008, vers les neuf heures du matin, le monde d'Alain Campeau a basculé. La résidence pour personnes âgées qu'il exploitait depuis vingt-deux ans à Mont-Laurier, dans les Laurentides, était alors la proie des flammes. Il y eut une victime parmi la trentaine de résidents, un homme de 84 ans, et s'il n'avait été de M. Campeau, qui a aidé six pensionnaires à sortir de l'édifice, il y en aurait peut-être eu davantage. Lui-même a dû être hospitalisé pendant plusieurs jours suite à des lésions aux voies respiratoires. La résidence de 31 unités était une perte totale, la partie n'ayant pas été détruite par le feu l'ayant été par la fumée et l'eau.**

## LA DÉCISION DE RECONSTRUIRE

C'est durant son séjour à l'hôpital, une fois le gros du choc passé, que M. Campeau a pris la décision de reconstruire. « Je ne me voyais pas chez moi, à 56 ans, à me tourner les pouces, » dit-il. « Ni non plus à annoncer à mon associée (Carole Melançon) et à mes deux employés réguliers qu'ils ne retrouveraient pas leurs emplois. » La décision de reconstruire fut la sienne, mais ce sont ses assureurs qui décidèrent quand on reconstruirait. « On aurait souhaité que les choses se déroulent plus rapidement, mais ce n'était pas nous qui décidions dans les circonstances. » Pour sa part, Madame Melançon n'y a pas vu de mauvaise foi de la part des assureurs. Le temps de l'année explique en partie les délais, selon elle. « Nous étions en été, il y avait les vacances... »

Toujours est-il que l'ordre de tout raser fut donné seulement à la fin août. La reconstruction allait se faire au même endroit, soit le 2732 de la rue Adolphe Chapleau, mais avec une unité en moins, soit 30 au lieu de 31. « Nous sommes classés 'Groupe C' par le Code de la construction, » explique M. Campeau, en référant à une résidence supervisée bénéficiant d'un allègement au Code. « Nous sommes donc limités à 30 unités. Une des chambres à l'étage sera transformée en cuisine. »

Par ailleurs, les assureurs voulaient reconstruire sur les mêmes fondations, mais M. Campeau a insisté pour que la reconstruction se fasse sur de nouvelles, comme il a insisté pour que tout le mobilier soit remplacé, refusant que certains meubles soient seulement nettoyés. L'expérience de faire nettoyer

certains appareils fut coûteuse et guère convaincante quant au résultat obtenu.

## UN «DEUXIÈME COUP SUR LA TÊTE»

Avant l'incendie, 12 des 31 unités du Pavillon Alain Campeau étaient utilisées à titre de ressources intermédiaires. Lorsque la nouvelle résidence ouvrira ses portes - quelque part en avril ou mai 2009 - 8 places seulement seront utilisées à cette fin. Quoique le CSSS d'Antoine Labelle eût d'abord assuré l'exploitant que leur entente contractuelle ne serait pas modifiée, ce contrat fera l'objet, du moins aux dernières nouvelles, de modifications, quatre places R.I. devant être déplacées ailleurs. « Je leur ai dit que j'avais reçu un coup sur la tête avec l'incendie et que maintenant, avec leur volte-face, j'en recevais un deuxième. » Mme Melançon mentionne que cette décision fut prise par des personnes qui étaient employées depuis peu au CSSS et qui n'y travaillent plus depuis. Cela dit, elle tient à souligner que le CSSS s'est montré patient et leur a donné un bon coup de main.

Malgré cette autre tuile, et malgré que 6 résidents soient décédés depuis l'incendie, aucune des 30 nouvelles places devrait être inoccupée. Le Pavillon Alain Campeau jouit d'une bonne réputation dans la région et la liste d'attente est longue.

## UN CONSEIL ET DE LA RECONNAISSANCE

« Des assurances mur à mur ! » s'exclame M. Campeau lorsqu'on lui demande s'il a un conseil à donner à ceux à qui un tel malheur arrive. « Il faut qu'elles incluent un montant pour le manque à gagner; un montant pour l'architecte et l'ingénieur (qui est plus cher que l'architecte); un montant pour le test de sol; etc. En outre, il aurait été sage que nous ayons eût fait évaluer notre résidence sur une base plus régulière. »

En conclusion, M. Campeau et Mme Melançon soulignent combien l'aide et le soutien de leurs familles, des amis, ainsi que des gens de la région, ont été appréciés et nécessaires pour passer au travers de cette épreuve. Une consolation cependant : celle de recevoir bientôt leurs résidents, anciens et nouveaux, dans une résidence flambant neuve et conforme aux exigences les plus strictes.

BERNARD CLAVEAU  
 Rédacteur-journaliste  
 bclaveau@aineshbergement.com

## UNE ENTENTE PPP POUR LA CONSTRUCTION D'UN CHSLD

### Le processus qui a conduit à l'entente de partenariat public-privé pour la construction d'un CHSLD en Montérégie

Avant même de prendre en considération l'option PPP pour construire un nouveau Centre d'hébergement et de soins de longue durée en Montérégie - l'ouverture est prévue à l'automne 2010 - il importait d'abord pour le Ministère de la santé et des services sociaux d'identifier et de démontrer le besoin, de préciser les objectifs et les résultats recherchés, de déterminer les solutions possibles, et d'évaluer et de choisir la solution.

La Montérégie, plus que toute autre région du Québec, connaît un important déficit de ressources institutionnelles d'hébergement, évalué à 1 340 places en 2011. Le besoin de services destinés aux aînés en perte d'autonomie de la région était clair, tout au tant que la solution pour y répondre (du moins en partie), laquelle consistait à construire un CHSLD de 200 nouvelles places sur le territoire du Centre de santé et de services sociaux Champlain.

### L'OPTION PPP ENVISAGEABLE ET PRÉFÉRABLE?

C'est seulement à cette étape que l'option PPP a été considérée. Est-ce que le recours à un partenariat public-privé, s'est demandé le MSSS, se traduirait par des gains de qualité ou d'efficacité en comparaison avec le mode conventionnel? Comme ce recours lui parut opportun, le ministère a alors analysé la solution la plus vraisemblable livrée en PPP et la solution la plus vraisemblable livrée par le secteur public. En comparant les deux solutions, il a déterminé que le mode de prestation PPP offrait le plus de valeur ajoutée pour les fonds publics investis, et ce pour la durée de vie du projet (qui est de 25 ans). Un rapport faisant état de toute l'information relative aux étapes franchies fut rédigé, des recommandations furent soumises, et une décision fut prise.

### COMMENT ET QUEL PARTENAIRE PRIVÉ CHOISIR?

« Si le dossier d'affaires conclut que le projet présente un potentiel en mode PPP, alors une stratégie d'acquisition doit être définie » lit-on dans la documentation de l'Agence des partenariats public-privé du Québec. Dans le cas qui nous intéresse, l'Agence PPP du Québec, au nom du MSSS, et en collaboration avec la Corporation d'hébergement du Québec (CHQ), a d'abord fait, le 22 juin 2006, un Appel de manifestation d'intérêt et de demande d'information. Dix-huit organisations ont fait écho à cet appel. Le 6 juillet 2007, un Appel de qualification était lancé. Les organisations étaient invitées à prendre connaissance du document d'une quarantaine de pages relatif à cet appel et à présenter leurs candidatures en respectant un plan de présentation bien précis, donné dans une des annexes. Les organisations disposaient d'environ deux mois pour déposer leurs dossiers de candidature.

Le 13 septembre 2007, le MSSS et Partenariats public-privé Québec rendaient publiques les candidatures déposées. Elles étaient au nombre de neuf : le Groupe Age 3; le Groupe Bellechasse Santé inc.; le Groupe Réseau Sélection; le Groupe Santé Sedna inc.; Héritage Santé; Nationax inc.; le Groupe Melior; le Groupe Savoie et la Société de gestion Cogir et Roche Ltée. Toutes les candidatures, sauf celle du Groupe Savoie, s'étaient adjoint l'aide exclusive de plusieurs participants (4 ou 5, en moyenne), qui, sans investir de l'argent propre dans le projet, allaient contribuer en partie à sa réalisation.

Un mois plus tard, le 23 octobre 2007, les quatre candidats qui avaient obtenu, selon une grille d'évaluation, le plus haut pointage se voyaient qualifiés : le Groupe Age 3; le Groupe Savoie; Héritage Santé et Nationax inc. Ils étaient ensuite invités à assister à une séance d'information générale et à des ateliers thématiques, à transmettre leurs commentaires et à déposer des versions révisées du projet d'entente de partenariat. Le 14 octobre 2008 était la fin du dépôt des propositions et le 13 février 2009, on faisait l'annonce du soumissionnaire sélectionné, le Groupe Savoie.



En opération depuis plus de 20 ans, la firme **Clercom** se spécialise dans la sécurité et la télésurveillance pour les milieux hospitaliers, les centres d'accueils privés et publics, les CLSC

**Clercom** est un partenaire offrant des solutions de gestion de la Sécurité des bénéficiaires et du personnel dans les établissements, à l'aide de technologies de pointe en Télécommunication.

- Prévention des fugues
- Télé-appels de garde
- Sécurité pour le personnel
- Téléphonie d'urgence
- Surveillance par Camérasa

750, 16<sup>e</sup> Avenue # 4  
 Montréal, H1B 3M7

Tel : 514-645-0006

Fax : 514-645-3682

Sans frais : 1 800-552-7832

**info@clercom.com**  
**www.clercom.com**

# L'ÉVALUATION MONÉTAIRE D'UNE RPA : TOUT UN CONTRAT!

On découvre souvent que la méthode d'évaluation d'un vendeur s'appuie sur l'un ou quelques uns des critères suivants : 1. le travail et le temps consacrés à la résidence; 2. l'investissement; 3. le prix d'achat; 4. le potentiel de la résidence; 5. la comparaison avec une RPA qui a été récemment vendue dans la région.

Ces critères sont excellents, mais en ne tenant compte que d'eux seuls, le vendeur réagit parfois en face des acheteurs d'une étrange façon. Soit il joue aux enchères : sans donner son prix, il attend les offres afin de voir s'il ne trouverait pas à vendre sa résidence plus chère; soit il marchandise : il propose alors un prix exagérément élevé puis l'ajuste en fonction de la réaction des acheteurs.

## MÉCONNAISSANCE DU MARCHÉ

Dans les deux cas, le vendeur « tâte le marché », comme s'il se déplaçait « à tâtons » dans une chambre noire en essayant de ne pas trébucher. Car le vendeur doute de son évaluation; il se demande s'il ne pourrait pas en retirer encore plus. N'est-ce pas une preuve que l'évaluation n'a pas été effectuée sur des bases solides?

Qu'est-ce qui manque? « ... dans une résidence pour personnes âgées, écrit un collaborateur de L'Indice, nous avons un immeuble nécessaire à l'hébergement et une entreprise commerciale qui offre ses services dans l'immeuble. »<sup>1</sup> L'auteur de ces lignes est évaluateur agréé. Il se présente à la RPA avec un regard neutre, armé de méthodes de calcul objectives, soit les méthodes du coût, des revenus et de comparaison.

Bien entendu le propriétaire est sensible au marché. Par exemple, il appréhende la venue prochaine d'un grand groupe dans sa région, qui menace de dévorer la compétition ou le départ (décès ou transfert dans un CHSLD) d'un nombre élevé de résidents, ce qui augmenterait le taux d'inoccupation.

## L'ÉVALUATION « DE L'EXTÉRIEUR »

De fidèles collaborateurs de L'Indice ont écrit récemment sur les rapports des RPA au marché. Lisez, par exemple, sur les taux de pénétration, qui mesure « le stade de développement des résidences pour aînés en fonction de la population âgée »<sup>2</sup>, ou de capitalisation<sup>3</sup>. Et les exemples pourraient bien sûr se multiplier.

Bien sûr, l'agent immobilier spécialisé n'est ni propriétaire, ni évaluateur agréé mais lorsque vient le temps de vendre une RPA, il permettra au vendeur d'aller « au devant du marché » d'un pas sûr.

Et pourtant, les propriétaires tentent souvent de se passer de ses services. Soit parce qu'ils ne suivent pas quotidiennement l'évolution du marché des RPA et que, en conséquence, ils ne sont pas en mesure de vérifier si l'évaluation de l'agent est juste; soit au contraire parce qu'ils croient connaître le dit marché quoiqu'ils n'hésitent pas à demander malgré tout conseil à l'agent spécialisé.

## L'APPORT DE L'AGENT SPÉCIALISÉ DANS L'ÉVALUATION D'UNE RPA<sup>4</sup>

Pendant ce temps, la roue du marché continue de tourner. En face des exigences du marché, certains propriétaires, très vendeurs, allèguent que les chiffres « ne disent pas tout ». Traduisons : ils « disent » une réalité de leur RPA qui est moins rose. Car les propriétaires dont la résidence à vendre génère des revenus élevés n'hésitent pas à brandir bien haut les chiffres.

Évidemment, on ne peut augmenter les loyers d'un coup à moins du départ d'un(e) résident(e). On tente alors de régler le problème, vite fait bien fait, en le cachant sous le tapis en tentant de le compenser, par exemple, par l'augmentation du coût des services. D'autres propriétaires font appel, pour pallier à cette faiblesse, à la beauté du site et à l'ambiance familiale. Autant de critères essentiels de l'évaluation d'une RPA, mais qui ne compensent pas le faible montant des loyers. L'acheteur ne s'y trompera pas!

## CONCLUSION

Il faut donc se rappeler qu'aucune RPA n'est parfaite, mais que l'agent immobilier spécialisé est là pour trouver une solution satisfaisante pour le vendeur.

Car le marché, c'est un peu comme le site géographique pour l'architecte : dans les deux cas il faut faire avec : tandis que l'architecte crée la maison idéale, l'agent immobilier spécialisé, lui, effectue la transaction idéale compte tenu du marché et des caractéristiques de la RPA à vendre.

## SOURCES :

1. JEAN, Pierre, « Résidence: simple actif immobilier ou véritable entreprise? », *L'Indice*, Vol. 8, N° 2 (2007), p.6.
2. Voir DESROSIERS, Lucie, « Le taux de pénétration », *L'Indice*, Vol. 8, N° 4 (2007), p.14.
3. Voir NADEAU, Marilou, « Le taux de capitalisation », *L'Indice*, Vol. 9, N° 3 (2008), p.14.
4. Pour la notion de spécialiste, voir PERREAULT, Richard, « Faire affaire avec un spécialiste », *L'Indice*, Vol. 9, N° 4 (2008), p.6.

Catalogue 2008



**NOUVEAU!**  
*Toile brodée  
avec date et #*

**Fabricant de toiles pour lève-patients**



**Edition spéciale  
10ème Anniversaire**

2932-2, chemin Miletta  
Magog (Québec) J1X 5R9

1-819-868-6742 ou 1-800-361-8930  
Fax : 1-819-868-0612 ou 1-888-868-0612

Web : [www.meditoile.com](http://www.meditoile.com)  
Courriel : [info@meditoile.com](mailto:info@meditoile.com)



## BULLETIN RICHARD PERREAULT

Publié à toutes les deux mercredis, le BRP est envoyé par courriel à plus de 2 000 propriétaires et gestionnaires de résidences pour personnes âgées, ainsi qu'aux professionnels – notaires, prêteurs, architectes, avocats, etc. – intéressés par le marché de l'habitation pour aînés. Le BRP fait le tri parmi les nouvelles et présente, dans un langage simple et direct, celles qui sont les plus pertinentes, souvent en résumant le contexte.

L'abonnement est gratuit, il suffit seulement de communiquer avec la rédaction ([bclaveau@aineshebergement.com](mailto:bclaveau@aineshebergement.com)) pour être sur la liste d'envoi.

## PROCHAIN DÉJEUNER-ÉCHANGE DE L'INDICE

Le mercredi 20 mai 2009 aura lieu le prochain déjeuner-échange de la revue L'Indice. Le conférencier invité sera Daniel Gagnon, gérontologue. Les questions relatives au personnel dans une résidence pour personnes âgées seront soulevées : l'absentéisme et ses causes; la formation et les moyens à entreprendre; et la nécessité de se doter d'une stratégie de recrutement. En deuxième partie, Andrée Demers-Allan, coordonnatrice régionale Roses d'or, nous parlera des récents développements à la FADOQ, suite à l'entente conclue entre l'organisme et le Ministère de la Santé et des services sociaux.

Le déjeuner-échange se déroulera de 8h à 10h. Le prix d'inscription est de **30\$** (taxes incluses). Le nombre de participants est **limité à 40**.

On peut s'inscrire dès maintenant par courriel à l'adresse [jcottenoir@aineshebergement.com](mailto:jcottenoir@aineshebergement.com) ou par téléphone au numéro **(514) 644-8314 poste 26**

## RÉSIDENCE VENDUE RÉCEMMENT: LE NOUVEL AXE R.I.

Située dans la ville de Sorel-Tracy, au 1250 du chemin St-Roch, la résidence Le Nouvel Axe, anciennement le Centre d'accueil Saint-David, est une résidence pour personnes non-autonomes comprenant 35 chambres avec pension. L'immeuble est muni d'un ascenseur et est chauffé par un système bi-énergie. À quelques pas de la résidence, sont regroupés les principaux commerces de la ville.

Le nouveau propriétaire de cette résidence, M. Bernard Ouellet, dit avoir beaucoup apprécié la relation d'affaires qu'il a eu et continue d'avoir avec M. Richard Perreault, agent immobilier, et son adjointe, Mme Ginette Savard. « L'un et l'autre se sont montrés très attentifs à mes attentes. La résidence qu'ils ont trouvée et négociée pour moi correspond parfaitement à ce que je recherchais. J'ai obtenu un excellent service et j'ai beaucoup aimé leur travail d'équipe. »

RICHARD PERRÉAULT  
IMMOBILIER



**FLORENCE**  
La téléphonie  
d'entreprise optimisée

# Sécurisez vos résidents

Grâce au système de communication sans fil

**SIP-DECT**

accédez au personnel soignant en tout temps.

Découvrez comment le système téléphonique FLO-IP peut devenir une importante source de revenus pour votre résidence en communiquant avec nous sans tarder.



[WWW.FLORENCEINC.COM/FLO-IP](http://WWW.FLORENCEINC.COM/FLO-IP) | 1 888 808-4356

# Programme d'assurance

Centres d'hébergement, d'accueil et résidences pour personnes âgées  
Pertes d'exploitation – responsabilité civile et professionnelle – couvertures étendues



J.P. Mallette & associés inc.

Cabinet en assurance de dommages  
et de services financiers

## Un programme sur mesure

Depuis 30 ans, *J.P. Mallette* offre un programme qui a été spécialement conçu pour des établissements comme le vôtre. Afin de répondre à des besoins sociaux spécifiques reliés au vieillissement de la population, nous avons tout particulièrement perfectionné un produit d'assurance fait sur mesure pour les centres d'hébergement et de soins de longue durée, centres d'accueil et résidences pour personnes âgées.

Nos plans de groupe sont adaptés à la réalité spécifique de votre secteur d'activité. Nous vous offrons notamment une protection en matière de responsabilité professionnelle qui répond spécifiquement aux exigences de vos activités.



## Les meilleures garanties du marché

- Assurance des biens, formule étendue, sans règle proportionnelle
- Assurance Responsabilité civile générale
- Assurance Responsabilité professionnelle
- Assurance Responsabilité civile complémentaire
- Assurance Responsabilité pour administrateurs et dirigeants
- Assurance Bris de machines
- Et plusieurs autres couvertures qui sauront répondre à vos besoins...

## Et plus encore !

Nos 30 années d'expérience nous ont permis de développer une expertise sans pareille dans le milieu de l'assurance.

*J.P. Mallette* : le courtier par excellence qui saura répondre à tous les besoins spécifiques de votre établissement.

Contactez-nous pour de plus amples renseignements, nous nous ferons un plaisir de répondre à vos questions le plus rapidement possible :

**J.P. Mallette & associés inc.**  
**Gérard Lamarche** C.d'A. Ass.-T.P.I., *Président*  
404, boulevard Décarie, bureau 100  
Saint-Laurent (Québec) H4L 5E6

Téléphone : 514 744-3300

Sans frais : 1 800 344-3307

Télécopieur : 514 744-3095





MIEUX  
CONSOMMER

POUR MIEUX PERFORMER



RÉALISER DES ÉCONOMIES  
D'ÉNERGIE TOUT EN PROFITANT  
D'UN APPUI FINANCIER, C'EST  
PLUS QU'UNE BONNE AFFAIRE.

Mille et une mesures d'efficacité énergétique.  
Mille et une solutions d'affaires.

Pour vous aider à réaliser des économies d'énergie, Hydro-Québec vous offre trois programmes visant l'optimisation des performances énergétiques de votre entreprise. Vous pourriez obtenir des appuis financiers pour toutes les améliorations souhaitées.

- **ÉCLAIRAGE / CHAUFFAGE / CLIMATISATION / ISOLATION**  
Programme Optimisation énergétique des bâtiments
- **ÉCLAIRAGE / COMPRESSION D'AIR / RÉFRIGÉRATION / POMPAGE / VENTILATION / SÉCHAGE**  
Programme Systèmes industriels
- **ÉCLAIRAGE**  
Programme Produits efficaces  
(projets de remplacement)

**UN CHOIX D'AFFAIRES RENTABLE ET RESPONSABLE.**

[www.hydroquebec.com/affaires](http://www.hydroquebec.com/affaires)