

# L'Indice

LA SEULE REVUE DU MARCHÉ DE L'HABITATION POUR AÎNÉS



**Sécurité en résidence**

L'ambiance familiale

**Bilan du 2<sup>ième</sup> déjeuner-échange**

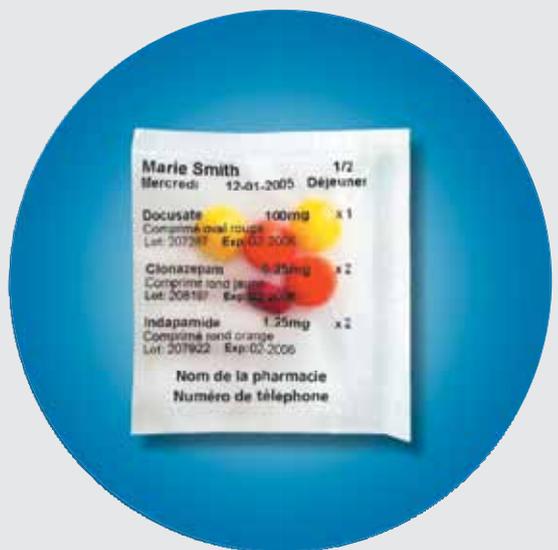
Programme *Qualité Logi-Être*

**Extraits d'une entrevue avec Marguerite Blais**

# 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,

Depuis le premier numéro de 2009 (Vol. 10, no. 1), la revue L'Indice ne paraît qu'en format PDF. Les coûts reliés à l'impression et à l'envoi postal de la revue papier étant devenus prohibitifs, c'est à regret que nous avons dû renoncer, du moins pour l'heure, à ce format. Cela dit - et les données de *Google Analytics* sont encourageantes à cet égard - nous sommes confiants que vous continuerez à nous lire avec la même fidélité. Après tout, notre souci de bien vous renseigner et la qualité de nos articles demeurent inchangés.

Dans ce numéro, Johanne Cottenoir, éditrice, commente un fait vécu relié à la sécurité dans les résidences d'aînés; Richard Perreault, agent immobilier spécialisé dans la vente et l'achat de résidences pour aînés, donne son avis sur l'une des caractéristiques souvent mises de l'avant par les vendeurs : « l'ambiance familiale »; Michel Giroux, un nouveau collaborateur, nous parle de sécurité-incendie; Daniel Macbeth, architecte, nous décrit les caractéristiques d'une résidence pour aînés; et Andrée Demers-Allen, coordonnatrice à la FADOQ, fait le point sur le nouveau programme Qualité Logi-Être, lequel complémente la certification gouvernementale.

Vous trouverez également dans ce numéro un bilan du 2<sup>ième</sup> déjeuner-échange de L'Indice qui s'est tenu à l'Hôtel Intercontinental de Montréal; ainsi que, grâce à l'aimable autorisation de la station de radio 98,5 Fm, des extraits de l'entrevue que la ministre responsable des Aînés, madame Marguerite Blais, accordait récemment à l'animateur Paul Arcand.

Bonne lecture à tous,

La rédaction

## SOMMAIRE

VOL.10 N°2

<b>ÉDITORIAL</b> - La sécurité en résidence pour aînés	p.5	
<b>À MON AVIS</b> - L'ambiance familiale	p.6	
<b>ÉVÉNEMENT</b> - Bilan du 2 <sup>ième</sup> déjeuner-échange	p.7	
<b>HABITATION</b> - Certification et plan de sécurité incendie	p.9	
<b>SERVICES</b> - Le programme <i>Qualité Logi-Être</i>	p.10	
<b>TÉMOIGNAGE</b> - Extraits de l'entrevue de Paul Arcand avec Marguerite Blais	p. 12	
<b>EN BREF</b>	p.15	

### 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

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  Michel Giroux Pyroform  Andrée Demers-Allen FADOQ  Paul Arcand 98,5 FM
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 et édition	Johanne Cottenoir 514 644-8314 #26 jcottenoir@aineshebergement.com

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

Envoi poste-publications  
Convention # 40034441  
Client # 3991067



TEXTE JOHANNE COTTENOIR  
Éditrice  
jcottenoir@aineshebergement.com

## LA SÉCURITÉ EN RÉSIDENCE POUR ÂÎNÉS



**Ma mère, qui avait 87 ans**, demeurait en logement dans une résidence pour aînés de 100 unités avec services et des soins 7 jours sur 7, par une infirmière auxiliaire de jour comme de nuit. Nous avions accès à la première porte d'entrée et il y avait un interphone et un système de caméra électronique relié au téléviseur des résidents. Ma mère nous voyait et nous ouvrait la deuxième porte à distance. De plus, elle avait un système d'appel d'urgence dans chacune des pièces de son logement.

**Mon beau-père, âgé de 84 ans**, habite aussi dans une résidence pour aînés de 100 unités de logements et chambres avec services et des soins 7 jours sur 7, par une infirmière auxiliaire de jour comme de nuit, et un système d'alarme dans la chambre de bain.

Lors de ma première visite avec mon conjoint, nous avons sonné et la secrétaire est venue à notre rencontre et nous nous sommes identifiés. Nous avons mentionné le nom de la personne que nous venions visiter. La secrétaire nous a dit spontanément « Vous ne connaissez pas le code d'accès? ». Et elle a aussitôt composé devant nous le code d'accès, tout en mentionnant **de l'utiliser lors de nos allers et venus**.

Près de l'entrée, un homme âgé assis dans une chaise roulante en train de fumer une cigarette nous dit avec un beau sourire : « C'est très pratique pour nous, comme ça on ne dérange personne ».

Je me posais cette question : pour certains gestionnaires, la définition de la sécurité des aînés, c'est quoi, autre qu'un édifice sécuritaire muni d'un système d'alarme-incendie, de détecteurs de fumée et de chaleur, et de gicleurs dans les unités et aires communs?

> **Si un membre du personnel est congédié pour acte dérogatoire ou autre, il aura encore accès au code de la résidence et pourra se rendre au logement d'un aîné. Un contrevenant qui a accès à ce code pourra y circuler librement.**

Dans le premier cas, le système d'interphone de la résidence que ma mère habitait n'est pas nouveau. La différence est que les personnes qui habitent dans cette résidence bénéficient, en plus, du système de caméra électronique et peuvent ainsi voir qui est à l'entrée.

Pour ce qui est du cas de la résidence de mon beau-père, on dirait qu'il y a deux aspects qui peuvent expliquer une telle organisation: le souci, comme le disait le vieux monsieur, de ne déranger personne; et, peut-être aussi, à mon avis, le souci d'être 'comme à la maison'. Il y a un mot de passe unique pour tout monde. C'est si pratique!

La question de la sécurité des personnes âgées est donc très complexe, mais il y a, selon moi, deux principes à suivre. 1. Les aînés sont des personnes «comme les autres», et ils méritent donc un système de sécurité «comme les autres», à savoir le système «de base» décrit dans le premier cas. 2. Les personnes âgées ont besoin d'un «supplément» de sécurité (système d'alarme dans la chambre de bain, etc.), mais sans que ces systèmes fassent des résidents des prisonniers. Car les personnes âgées sont «comme les autres» malgré leur fragilité.

Le cas no 1 est donc évidemment un système où ces deux éléments sont respectés, mais on peut se demander pourquoi ces principes ne sont pas respectés partout car se sont des principes évidents. La réponse, selon moi, est bien que le principe du vieillissement n'a pas encore été intégré dans l'ensemble de la société qui n'est pas encore une «vieille» société. Lorsque l'on aura vraiment intégré le vieillissement comme un aspect très présent dans notre société, il se peut que l'on comprenne un peu mieux nos aînés.

*Johanne Cottenoir*



RICHARD PERREAULT

Consultant en habitation pour aînés | Agent immobilier  
rp@aineshebergement.com  
Propos recueillis par PIERRE TARDIF, chargé de projets



## «L'AMBIANCE FAMILIALE» A-T-ELLE SA PLACE DANS UN LISTING?

**Supposons que vous vouliez vendre votre maison. À l'intérieur, il y a un énorme foyer qui fait votre fierté. Il est évident que ce foyer est le joyau des lieux et qu'il contribue grandement à augmenter le prix de vente. Mais allez-vous tenir compte également du feu qui crépite dans votre foyer dans l'évaluation marchande de votre maison?**

« Bien sûr que non, me direz-vous. Quelle question! C'est à l'acheteur à entretenir le feu de son foyer, ce n'est pas un 'produit' qui se vend ou s'achète! » Et pourtant, de nombreux vendeurs de résidences d'aînés ont des raisonnements similaires...

### POINT DE VUE DU VENDEUR

En effet, dans le cas de la vente d'une résidence d'aînés, le feu qui crépite est remplacé par « l'ambiance familiale ». Celle-ci, en effet, réchauffe les résidents un peu comme un bon feu de foyer. Elle est une partie intégrante de la résidence, à tel point que l'expression « ambiance familiale » figure dans de nombreux documents promotionnels de résidence.

Après tout, le défi est de taille pour un propriétaire qui doit accueillir des personnes qui quittent leur maison et l'ambiance familiale qui y régnait. Je comprends donc la fierté des propriétaires qui mettent à l'avant-plan, dans leur publicité, cette ambiance familiale qu'ils ont réussi à créer et maintenir. Il s'agit d'une caractéristique essentielle pour attirer les futurs résidents et pour fidéliser les résidents actuels. Mais est-ce que l'ambiance familiale est aussi attirante pour l'acheteur?

Pour répondre à cette question, je vous propose l'exemple suivant, tiré de ma propre expérience d'agent immobilier spécialisé dans les logements pour aînés. Un propriétaire désirait vendre sa résidence. Je lui dis que ses chambres sont trop petites, ce qui justifie une baisse de prix, « car il faut, lui-dis-je, deux chambres pour en faire une de dimension acceptable. » Il m'a répondu que ses chambres étaient, en effet, trop petites, mais qu'il y régnait, par contre, une excellente ambiance familiale. Pour lui, l'ambiance familiale semblait provenir

justement de la petitesse des chambres qui créaient une atmosphère d'intimité...

La petitesse des chambres serait presque une qualité! Ainsi, le souci d'offrir cette ambiance chaleureuse serait aussi la marque de la philosophie du vendeur: « L'acheteur de ma résidence, m'expliquait-il, sera une personne qui a la même philosophie que moi, et qui acceptera ces petites chambres car ce qui compte vraiment, c'est l'ambiance familiale. Quant aux autres acheteurs, ils pourront toujours acheter une autre résidence ».

Je respecte ce point de vue, mais je constate que l'ambiance familiale est liée à la gestion du personnel et non à une vente.

### POINT DE VUE DE L'ACHETEUR

On constate que le vendeur a balayé de la main le problème des chambres trop petites plutôt que de l'aborder franchement et tenter de trouver une solution. Il propose que le problème puisse être compensé par cette merveilleuse ambiance familiale qui, selon ce vendeur, est une qualité suffisante pour ne pas baisser le prix de vente.

Le problème pour l'acheteur, c'est que la petitesse des chambres est une caractéristique bien réelle de cette résidence : on peut étudier les plans (et les critères actuels de construction de résidences d'aînés) et constater qu'elles sont effectivement trop petites. Par contre, l'ambiance, malgré son importance, n'est pas un critère que l'on retrouve dans un listing car elle n'est pas mesurable.

L'acheteur qui consulte le listing perçoit bien cette contradiction. Si l'un d'eux visite une résidence et que le vendeur lui vante « l'ambiance familiale » qui règne en permanence, cet acheteur se demandera si le vendeur n'essaierait pas, par hasard, de lui vendre le feu qui crépite dans le foyer d'une maison. Il se dit que ce sera à lui d'entretenir l'ambiance familiale et se demande bien comment le vendeur pourrait lui facturer « l'ambiance familiale ».

# BILAN DU 2<sup>IÈME</sup> DÉJEUNER-ÉCHANGE DE L'INDICE

Le 20 mai dernier, à la salle les Voûtes de l'Hôtel Intercontinental de Montréal, avait lieu le deuxième déjeuner-échange de la revue L'Indice. Animé par le gérontologue Daniel Gagnon, il a permis à près d'une trentaine de propriétaires et gestionnaires de résidences pour aînés d'échanger leurs points de vue sur le recrutement, la formation et la rétention du personnel. En deuxième partie, Andrée Demers-Allan, coordonnatrice à la FADOQ, fit part des changements à venir au programme Roses d'or dans le contexte de la certification gouvernementale. Le déjeuner-échange était sous la présidence de Richard Perreault. Johanne Cottenoir, éditrice de la revue, en a été l'organisatrice.

## LE RECRUTEMENT

Comme le soulignait un article du journal La Presse paru la veille du déjeuner, les personnes intéressées à travailler comme préposés aux bénéficiaires ne se bousculent pas aux portes des résidences pour aînés. Les gestionnaires se doivent donc d'user d'astuces pour recruter des employés. Ainsi, une participante a expliqué qu'elle puisait son personnel des agences, en lui faisant miroiter le fait qu'elle offrait une plus grande stabilité. La question du recrutement régional a également été soulevée par un participant, qui a dit recruter ses employés à proximité de la résidence pour leur faire faire des économies de transport, tout en lui permettant de trouver rapidement un remplaçant advenant un imprévu. Il fut également proposé de solliciter les jeunes du secondaire, ceux prêts à travailler pour le salaire minimum.

Par ailleurs, Johanne Cottenoir a présenté le fruit de sa propre expérience en matière de recrutement et suggéré plusieurs démarches possibles : le bouche à oreille; les rencontres d'hommes et de femmes d'affaires; les annonces sur Internet; la conservation des candidatures non sollicitées; les salons de l'emploi; la création d'événements, tels les portes ouvertes pour futurs employés; le programme de subvention salariale d'Emploi-Québec.

## LA FORMATION

La formation des préposés, publiquement décriée, est un élément essentiel de la bonne marche d'une résidence pour personnes âgées. Cela implique de réfléchir sur le contenu de la formation et sur sa durée. C'est une bonne stratégie pour l'avenir et pour le recrutement d'employés qualifiés. Daniel Gagnon a suggéré de développer un programme qui conviendrait aux intérêts des jeunes d'aujourd'hui, avec une formation qui combinerait des cours théoriques et des stages en milieu de travail. Johanne Cottenoir souligne que, dans la documentation fournie, les participants trouveront, par régions, la liste des établissements d'enseignement pour les préposés et les auxiliaires familiales.

Quant à la possibilité que ce personnel qualifié quitte pour le secteur public, elle est toujours présente, mais tout de même atténuée par le fait que les RPA peuvent offrir une plus-value à leurs employés.

## LA RÉTENTION

La notion de 'sentiment d'appartenance' peut grandement aider, aux dires de plusieurs, à retenir l'employé au service de la résidence. Cette notion suppose, de la part des gestionnaires, des initiatives visant à faciliter la vie du personnel. Le respect de leurs besoins (tels ceux des mères monoparentales autorisées à amener leurs enfants à la résidence, laquelle est remplie de « grands-parents »), permet de développer une atmosphère familiale au sein de la résidence et de fidéliser les employés.

Une judicieuse distribution des tâches est aussi un facteur de rétention. Ainsi, par exemple, plusieurs personnes âgées seraient réticentes à être aidées à prendre leur bain par des employés de d'autres ethnies ou par des jeunes. S'il veut éviter d'engendrer du ressentiment de part et d'autre, le gestionnaire se doit de composer avec cette réalité. Concernant les fonctions à confier aux employés, un propriétaire a mentionné avoir créé un poste bien particulier, qu'il appelle son 'joker', et qui est celui d'un



# NOUVEAU collations sensées

gaufrettes

boissons chaudes

boissons & desserts prêts à servir

bouchées de soja

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

employé habilité à occuper tous les rôles dans la résidence, advenant une absence. Ce propriétaire a aussi informé qu'il avait engagé, pour la même raison, deux chefs cuisiniers plutôt qu'un seul assisté d'un aide.

Johanne Cottenoir a suggéré, pour sa part, la création d'une journée 'Reconnaissance du personnel' comme moyen de rétention.

### LE NOUVEAU PROGRAMME ROSES D'OR

Suite à la consultation publique sur les conditions de vie des aînés, le gouvernement du Québec a octroyé au réseau FADOQ une subvention de 1,2 million \$ pour renouveler le programme Roses d'or, de manière à ce qu'il complémente les critères sociosanitaires de la certification gouvernementale. Plus précisément, il s'agira d'améliorer l'environnement humain et physique, la satisfaction de la clientèle et l'accompagnement des plus petits milieux dans leur cheminement vers la qualité. Le comité chargé de mener à bien ce renouvellement est assisté de trois groupes d'experts : un en gouvernance et structure; un autre en marketing et publicité; un troisième en méthodologie et développement des outils. (On peut lire l'intégralité de la communication de Madame Demers-Allan sur le sujet dans le présent numéro de *L'Indice*.)

### EN CONCLUSION

À l'issue de cette matinée, ce n'est pas tant les solutions multiples et éprouvées qui ont émergé qu'une attitude acharnée et imaginative. Mais acharnement et imagination ne sont pas suffisants. Ce déjeuner-échange a révélé que, bien que les propriétaires et gestionnaires soient des ressources essentielles pour le bien-être des aînés (dont le nombre augmentera dans l'avenir), on fait peu de cas de leurs contributions. Le poids de leurs responsabilités s'alourdit tandis que l'aide pour adapter leurs résidences à de nouvelles normes est absente. La certification gouvernementale a donné aux résidences d'aînés l'occasion d'être reconnues au niveau des exigences qu'on leur impose mais non pas au niveau du droit à la parole.

On remarque également que si les gestionnaires se questionnent sur l'avenir des RPA dans un contexte du vieillissement de la société, ils n'ont manifestement pas intégré dans leur pratique quotidienne une attitude de « prévention » en prévision des exigences futures des RPA. La question de la formation ne semble pas considérée avec toute l'importance que cela implique pour le futur : la formation doit en effet répondre aux exigences professionnelles des soins à apporter à une clientèle de plus en plus fragile, mais elle implique également la question du recrutement et de la rétention. En effet, il faut non seulement inciter de plus en plus de personnes à choisir le métier de préposé aux bénéficiaires (devant le nombre croissant de personnes âgées), mais s'assurer aussi qu'elles ont une formation adéquate. Si le recrutement et la formation ont été bien faits, la rétention augmentera d'autant.

Enfin, ce qu'a aussi révélé ce déjeuner-échange c'est que nous ne sommes pas encore tout à fait conscients de ce qu'implique le vieillissement de la population. Il s'agit d'une situation qui nous concerne tous, et les résidences d'aînés sont là, avec d'autres ressources, pour répondre à la demande. Encore faut-il être prêt collectivement à faire face à cette société future où il y aura moins de jeunes pour s'occuper de plus de gens âgés. Voilà pourquoi il faut y réfléchir dès maintenant.

# CERTIFICATION ET PLAN DE SÉCURITÉ INCENDIE



L'une des exigences du Ministère de la Santé et des Services sociaux pour émettre un certificat de conformité à une résidence pour personnes âgées est que la résidence ait en place un plan de sécurité incendie. Nonobstant cette demande, le Code national de Prévention Incendie exige, à la section 2.8.1, que tout bâtiment muni d'un système d'alarme incendie doit avoir un plan de sécurité incendie. De plus, ce code stipule que le personnel doit recevoir une formation sur les procédures d'évacuation et doit annuellement procéder à une pratique d'évacuation. Le nombre de pratiques peut varier selon l'affectation du bâtiment (ex. : garderie, école).

Le CNPI exige aussi que des plans d'évacuation soient affichés au mur. En plus des exigences du code national de prévention incendie, plusieurs villes ou municipalités ont des exigences supplémentaires, par exemple, dans la région de l'Outaouais, le service des incendies de Gatineau exige que tous les plans d'évacuation soient estampés et signés par un préventionniste qui aura validé les plans d'évacuation sur place avant d'être affichés. La ville de Montréal oblige que tous les bâtiments munis d'un système d'alarme incendie à deux étapes (cloches intermittentes et cloches continues) se doivent d'avoir une équipe d'intervention (minimum 3 personnes) ayant reçu une formation sur l'utilisation des extincteurs portatifs et boyaux d'incendie et d'avoir une compréhension du fonctionnement du panneau d'alarme incendie.

Il serait préférable de vérifier auprès du service de sécurité incendie de votre région concernant les exigences supplémentaires. Normalement, votre plan de sécurité incendie sera approuvé seulement après que l'exercice d'évacuation eu lieu.

Plusieurs gestionnaires ou propriétaires tenteront d'effectuer la conception et la mise en place d'un plan de sécurité incendie sans l'aide d'une compagnie spécialisée. Une entreprise spécialisée dans la majorité des cas s'avérera plus rapide et pas plus coûteuse.

De plus, dans le plan de sécurité incendie, chaque résidence pour personnes âgées devra fournir le niveau d'autonomie des résidents. L'évaluation sera déterminée pour chacun des résidents par un responsable des soins ayant un certificat attestant la qualification d'infirmier (ière) bachelier (ière).

## LES RÉSIDANTS REÇOIVENT ALORS UNE COTE

**Cote verte :** signifie qu'il est autonome et peut se déplacer en lieu sûr sans l'aide d'un intervenant.

**Cote jaune :** signifie que la personne a besoin d'assistance pour se rendre en lieu sûr.

**Cote rouge :** signifie que la personne est atteinte de surdité ou de la maladie d'Alzheimer ou encore qu'elle est en fauteuil roulant ou dans tout autre état nécessitant des mesures appropriées et une assistance pour se diriger en lieu sur.

L'évaluation de la mobilité des résidents doit faire partie de votre plan de sécurité incendie et doit être facilement accessible au service des incendies. Avec cette liste, une fois sur place, le service des incendies pourra rapidement se concentrer, si nécessaire, à l'évacuation des résidents de cote rouge.

Par ailleurs comme les photos que possèdent les résidents ne reflètent pas toujours leur apparence actuelle, il est fortement recommandé qu'une séance de photos soit effectuée afin de créer une banque de données récente permettant d'identifier les résidents égarés ou disparus.

Une dernière recommandation, qui s'avère plus simple à dire qu'à implanter, serait de loger les résidents de cote rouge sur les premiers étages de la résidence afin de faciliter leur évacuation le plus rapidement possible.

Dans notre prochain article, nous aborderons les systèmes de protection incendie et la réglementation en vigueur selon le N.F.P.A. (National Fire Protection Association) sur l'entretien périodique de ces systèmes.

Pour de plus amples informations, n'hésitez pas à nous contacter soit par courriel, [info@pyroform.com](mailto:info@pyroform.com) soit par téléphone au 1-888-936-1008.



TEXTE ANDRÉE DEMERS-ALLAN  
Coordinatrice régionale *Rose d'or*

## LE PROGRAMME ROSES D'OR : LE FEU VERT POUR CONTINUER, MAIS AUTREMENT !

### HISTORIQUE

En mars 2008, un an après la consultation publique sur les conditions de vie des aînés, le gouvernement du Québec reconnaissait officiellement l'expertise du réseau FADOQ en matière d'appréciation des résidences privées pour aînés.

Cette reconnaissance a donné lieu à une entente signée entre le Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), le Ministère de la Famille et des Aînés (MFA) et le réseau FADOQ, ainsi qu'à l'octroi d'une subvention de 1,2 million \$ pour réviser le Programme ROSES D'OR en vue d'une complémentarité avec le programme de la certification gouvernementale. Cette entente est l'une des plus importantes de financement jamais signées entre le gouvernement du Québec et un organisme sans but lucratif.

Du côté du réseau FADOQ, comme au gouvernement, on se félicite de cette entente dont les grands gagnants sont, en bout de ligne, les 80,000 personnes qui vivent dans des résidences privées pour aînés.

L'entente s'échelonne sur quatre ans, soit de 2008 à 2012, et vise d'abord 9 régions (dont Montréal) où le programme ROSES D'OR est en vigueur, avec l'objectif de l'étendre partout au Québec d'ici 2012.

### LA RÉVISION

Le mandat de révision confié au réseau FADOQ est très large et vise notamment le développement d'un programme renouvelé, renforcé et axé sur l'amélioration continue de l'environnement humain et physique, la satisfaction de la clientèle et l'accompagnement des plus petits milieux dans leur cheminement vers la qualité.

Les travaux de révision sont en cours et dureront tout au long de 2009. Tout est remis en cause : le nom, l'ensemble du processus et la structure du programme. À la fin des travaux de refonte, les visites d'appréciation des résidences seront exécutées par le

personnel à la coordination régionale, accompagné d'un retraité bénévole pour la mesure de la satisfaction.

**Les travaux avancent de façon satisfaisante et nous ne travaillons pas en vase clos :**

- les coordonnateurs/coordonnatrices dans les neuf (9) régions où le programme ROSES D'OR est actif participent aux travaux et contribuent à faire franchir les étapes de la révision;

- nous avons formé un comité de pilotage, composé de 7 membres, pour assurer le développement et la cohérence du projet de révision et faire des recommandations au conseil d'administration du Réseau FADOQ. La région de Montréal est bien représentée par la présence au comité de Madame Cécile Plourde pour représenter les présidents des mouvements régionaux et moi-même pour représenter les coordonnateurs du Programme ROSES D'OR. De plus, Madame Yolande Leblanc du regroupement québécois des résidences pour aînés, vient d'être désignée comme huitième membre du comité de pilotage en raison de son expérience en démarches de qualité. Le comité de pilotage est assisté par trois groupes d'experts : IVA Solutions, en gouvernance et structure; le Cabinet Lajeunesse, en marketing et publicité; et l'équipe de Lise Talbot de l'Université de Sherbrooke, en méthodologie et développement des outils.

- en mars dernier, sous la coordination d'une firme en animation, nous avons tenu quatre groupes de discussion avec des propriétaires de résidences et des résidents à Montréal, Laval et Drummondville concernant les attentes et les valeurs qu'ils privilégient. Les grandes tendances qui ressortent de ces discussions renforcent et confirment plusieurs valeurs et objectifs du nouveau programme. D'autres groupes de discussion sont prévus au cours de l'été.

## UN CHANGEMENT DE NOM

Je vous annonce en primeur que le nouveau programme ne portera plus le nom *ROSES D'OR* mais celui de « Programme *Qualité LOGI-ÊTRE* ». Pourquoi ce changement de nom ? Parce que le programme est entièrement révisé. Le nom *Qualité LOGI-ÊTRE* est plus représentatif des nouvelles orientations centrées sur la qualité de l'environnement et place l'ÊTRE humain dans son milieu de vie.

## QUEL INTÉRÊT MAINTENANT QU'IL Y A LA CERTIFICATION ?

La certification est une autorisation administrative obligatoire pour fonctionner. Elle contrôle l'existence d'une série de critères socio-sanitaires (normes du bâtiment, sécurité incendie, liens avec le CSS) mais n'apprécie pas le bien-être des résidents, ni la qualité de leur environnement. La certification ne permet donc pas de différencier les résidences, ni de reconnaître les meilleures pratiques.

Au contraire, le Programme *Qualité LOGI-ÊTRE* est un programme volontaire, qui va apprécier la qualité de l'environnement humain et physique de la résidence, et qui va permettre une classification et une différenciation des résidences entre elles.

Cette complémentarité entre les deux démarches est reconnue et soutenue par le Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et le Ministère de la Famille et des aînés/ Secrétariat aux aînés (MFA/SA).

Ainsi, le Programme *Qualité LOGI-ÊTRE* sera complémentaire et deviendra une valeur ajoutée à la certification gouvernementale.

## QUAND LE NOUVEAU PROGRAMME SORTIRA-T-IL RÉELLEMENT ?

La présentation du Programme *Qualité LOGI-ÊTRE* au grand public se fera au cours de l'hiver 2009-2010. Son déploiement régional débutera progressivement au début janvier 2010 pour les régions impliquées dans le programme et s'étendra à l'ensemble du Québec sur une période de 3 ans.

Entre-temps, le Programme *ROSES D'OR* est maintenu et les résidences qui se sont qualifiées *ROSES D'OR* restent, d'ici la fin des travaux de révision, détentrices de la reconnaissance *ROSES D'OR* qu'elles ont acquise. Le *bottin ROSES D'OR* reste disponible et mis à jour sur le site de la FADOQ à l'adresse: [www.carrefour50ans.com](http://www.carrefour50ans.com).

Nous vous donnons donc rendez-vous à la fin de 2009 pour la publication du programme *Qualité LOGI-ÊTRE* axé sur la qualité de vie de la personne et l'accompagnement des résidences dans leur démarche d'amélioration continue de la qualité.

# 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**



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



La ministre responsable des Aînés, madame Marguerite Blais, accordait le 21 mai dernier une entrevue à l'animateur Paul Arcand sur les ondes de la station de radio 98,5 Fm. Plusieurs sujets ont été abordés, dont celui de la qualité de vie des aînés en CHSLD, du contrat au Dr. Clown, et du programme Roses d'Or. C'est suite à l'aimable autorisation de M. Yves Bombardier, directeur général de 98,5 Fm, que les extraits suivants sont reproduits. L'intégrale de l'entrevue, en format audio ou texte, peut être consultée sur le site de l'Indice.ca.

### LA VIE EN CHSLD

**Paul Arcand :** Mais honnêtement, madame Blais, connaissez-vous quelqu'un qui va dans un CHSLD, qui regarde ça et qui ne se dit pas, moi, je veux pas finir dans une place de même?

**Marguerite Blais :** Monsieur Arcand, on a investi 775 M\$ récemment pour rénover les CHSLD au Québec, pour qu'ils aient plus d'apparence, pour qu'il y ait plus de dignité; pour que les personnes soient deux dans une chambre et non pas cinq. Et je vais vous dire, soit dit en passant, qu'à une époque, on a coupé les infirmières, les médecins dans les hôpitaux. Un peu partout. Ça fait en sorte que cela a été très difficile d'avoir du personnel pour soigner les personnes. (...)

**P. A. :** .... Avez-vous hâte d'être dans un CHSLD, vous?

**M. B. :** Moi, je vais travailler pour améliorer les conditions.

**P. A. :** Mais quand vous regardez ça actuellement? Avez-vous hâte? Allez-vous vous sentir bien là-dans?

**M. B. :** Mais moi, je vois plusieurs CHSLD qui sont très bien. Puis, il faudrait cesser de parler toujours des aspects négatifs des CHSLD, parce qu'il y en a qui sont très, très bien.

**P. A. :** Mais oui, il y en a qui sont bien. J'en ai vu qui sont bien et d'autres qui sont pas bien. Et il y a des gens très corrects, mais la réalité est que ce monde-là est épuisé. Je parle du personnel. Ils sont plus capables dans bien des cas parce qu'on les a surchargés et ils en paient le prix. Je vais vous donner un exemple. Il y a un gars qui m'écrit, préposé, il a sacré le camp là parce qu'il n'est plus capable. Pourquoi? Parce qu'il a un patient qui est dans sa couche qui faudrait qui soit changé, mais y en a quatre qu'il faut aller nettoyer ailleurs, puis il est tout seul. Je veux bien les distraire, mais quand les besoins de base ne

sont pas remplis, je ne suis pas sûr que nous sommes bien avancés.

**M. B. :** Encore faut-il qu'il y ait du personnel, M. Arcand. Encore faut-il qu'il y ait des personnes qui aient envie d'aller travailler avec les personnes âgées. Et il va falloir les valoriser. Pour travailler avec les aînés, ça prend un gros cœur et de la bonne volonté aussi. Je suis d'accord avec vous, ça prend de la formation. Mais il va falloir arrêter de voir ces endroits là comme des mouirois.

**P. A. :** Dans bien des cas, Madame, c'est ce que c'est. C'est des gens qui s'en vont mourir là, souvent seuls parce que leur famille ne s'en occupe pas et dans des conditions – pas partout, parce que je vais faire la parenthèse – mais dans bien des cas, c'est ça qui arrive malheureusement.

**M. B. :** C'est pour ça que je vous dis qu'il s'agit d'une responsabilité collective; et que ça doit commencer par des valeurs familiales, des valeurs de respect; comment s'occuper de nos enfants; comment s'occuper de nos personnes âgées. Et moi, j'ai la responsabilité de faire changer ces mentalités, M. Arcand. Et j'ai aussi la responsabilité de faire en sorte que la société soit dans un vieillissement actif. Nos aînés veulent vivre chez eux le plus longtemps possible.

### LE DR. CLOWN

**Paul Arcand :** ... Je sais que ce sont des clowns thérapeutiques et c'est parfait qu'ils peuvent jaser avec du monde. Mais, entre vous et moi, il y a deux choses dans votre projet. D'abord est-ce que c'était à ce point important de passer à l'action avec les clowns? Et deuxièmement, est-ce que ce n'est pas infantiliser les personnes âgées?

**Marguerite Blais :** Bon, pour répondre à votre première question, c'est 6.6 M\$ qui ont été annoncés dernièrement à travers le Québec pour soutenir des projets pour les prochains années pour contrer l'isolement, la maltraitance, les abus; pour briser l'isolement, les stéréotypes, les préjugés; pour faire des projets intergénérationnels; pour la participation de nos aînés à la vie active et ce projet-là fait partie d'une des annonces. Alors, on l'a monté peut-être en épingle à cause du mot clown qui apparaît à l'intérieur, mais c'est un projet parmi l'ensemble de tous les projets qui proviennent des organismes du milieu. Et le Dr. Clown exerce, je pense, depuis 7 ou 9 ans un peu partout et même travaille avec l'Institut de psychiatrie de Montréal.

**P. A. :** On comprend que ça peut être utile et c'est tant mieux, mais la question plate est : avait-on besoin de dépenser de l'argent à ce

moment-ci dans un projet comme ça? Je comprends que c'est pas une tonne d'argent, mais je vais vous dire : j'ai des préposés aux bénéficiaires qui m'écrivent depuis hier et qui nous disent, 'Nous, on est les bouffons du système. Nous ne sommes peut-être pas les clowns mais on est les bouffons à s'occuper de dix, douze personnes tout seuls.'

**M.B. :** M. Arcand, est-ce que la ministre responsable des aînés va arrêter de combattre l'isolement et la solitude de nos aînés sous prétexte qu'il y a d'autres besoins? Je suis d'accord, il faut agir sur tous les fronts en même temps.

**P.A. :** Mais je reviens à la question : vous ne trouvez pas ça infantilisant?

**M.B. :** Pourquoi se serait infantilisant?

**P.A. :** J'ai 82 ans, j'ai pas 3 ans...

**M.B. :** Mais, M. Arcand, vous avez une famille actuellement, vous êtes entouré, vous avez un travail, vous avez une vie sociale. Mais quand vous arrivez à un certain âge, que vous êtes malade, en perte d'autonomie, que vous n'avez pas de famille, que personne vous visite, peut-être que des personnes de cette nature-là qui ont reçu une formation psychosociale, qui veulent entrer en communication avec vous pour vous apporter un peu de tendresse, un peu de chaleur, un peu de soleil dans votre vie, que cela va vous faire du bien.

**P.A. :** Voulez-vous que je vous réponde honnêtement?

**M.B. :** C'est nous, dans notre tête, qui pensons que c'est infantilisant, mais quand on les voit à l'œuvre sur le terrain parce que moi j'ai reçu hier, M. Arcand, toutes sortes de courriels négatifs, et quelques-uns positifs...

**P.A. :** Oublions les courriels, vous me donnez l'exemple. Moi, je vais vous dire très franchement, à 83 ans, je veux être traité comme un adulte, avec compassion, avec amour, avec tendresse, mais comme un adulte. J'ai pas besoin d'un clown pour me distraire.

## LE PROGRAMME ROSES D'OR

**Paul Arcand :** ... Vous allez mettre des étoiles?

**Marguerite Blais :** Ah, là, M Arcand, on va mettre les choses en perspective. Là, vous êtes en train de parler de Roses d'Or. Pendant la consultation publique sur les conditions de vie des aînés, la FADOQ nous a dit : 'Pourquoi avez-vous enlevé le programme Roses d'Or?', qui est un programme de certification pour les résidences privées. Or, nous avons la certification obligatoire d'après la loi 83. À la suite de la consultation publique, le MSSS et le Ministère de la Famille et des Aînés ont décidé de reconduire le programme Roses d'Or, qui va s'occuper de la satisfaction de la qualité et la qualité du milieu de vie. Actuellement, une équipe de chercheurs de l'Université de Sherbrooke est en train de peaufiner le programme, de l'expérimenter, là où ça a déjà été expérimenté...

**P.A. :** Mais, c'est quoi en concret? Je vais arriver dans un centre avec un écriteau avec une, deux étoiles?

**M.B. :** Bien, ça veut dire que vous, si jamais vous voulez placer votre parent et si vous allez dans un établissement, un, certifié par le gouvernement du Québec; et deux, qu'il a une certification du programme Roses d'Or, vous allez vous sentir plus en sécurité, sachant que votre parent est là, qu'il va recevoir des soins de qualité.

**P.A. :** Mais comment je vais le savoir? Ça va être écrit dans porte?

**M.B. :** Bien, oui...

**P.A. :** Ok, donc c'est comme dans un hôtel? Une, deux, trois étoiles?

**M.B. :** Écoutez, les résidences privées se sont des lieux où nos aînés habitent...

**P.A. :** Non, non, je comprends. Mais ma référence à moi, c'est : j'arrive devant un hôtel, c'est écrit trois ou quatre étoiles, cinq étoiles. C'est la même chose?

**M.B. :** Eh bien, c'est une forme de certification, qui existe déjà dans le réseau de la FADOQ depuis de nombreuses années.



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**



**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

**BIP 241  
Panique Inc.**

**Système de composition d'urgence dont tout le monde bénéficie**

**Personnes âgées  
Déficience physique  
Centre de citoyens retraités  
Femmes enceintes  
Patients  
Hôpitaux  
Et bien plus !**

**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](http://www.bipbippanique.ca)**

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



**RICHARD PERRÉAULT**  
IMMOBILIER

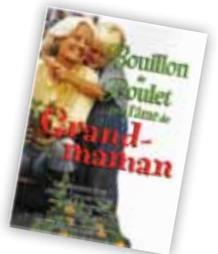
**RÉSIDENCE VENDUE RÉCEMMENT:  
RÉSIDENCE HARMONIE SOLEIL**

Située dans les Laurentides, cette résidence de 12 unités offrant 4 places en R.I. a été vendue par l'équipe de Richard Perreault, à l'un de ses acheteurs dans un délai très court.



Les auteurs Jack Canfield et Mark Victor Hansen, auteurs de la série à succès Bouillon de poulet pour l'âme, récidivent avec cette nouvelle mouture, un recueil de près d'une centaine de textes ayant pour thème la grand-mère. Les textes sont regroupés en sous-thèmes, lesquels donnent une assez juste idée du livre : 'La naissance d'une grand-mère'; 'Des générations d'amour'; 'Les leçons de grand-maman'; 'Des cadeaux de grand-maman'...

L'auteur, Denis Plamondon, témoigne de la mort de sa conjointe, de son frère, de sa sœur et d'un ami, tous décédés du cancer. La quatrième de couverture dit ceci : 'L'auteur nous livre avec sincérité ces expériences qui ont bouleversé son existence. Il fait la démonstration que le deuil ne débute pas seulement à la mort de la personne aimée, mais dès l'annonce d'une fin inévitable et souvent imminente.'



**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 | 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

