

# L'Indice

RICHARD PERRAULT

Le Marché de l'Habitation pour Aînés

**VENDRE** une résidence pour aînés

**LES BIENFAITS DE LA ZOOTHÉRAPIE**  
en résidence

Faire face au vieillissement de la  
population : **LE PLAN FRANÇAIS**

# Éditorial

## VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE!

Depuis la naissance de *L'Indice Richard Perreault* au mois de mai dernier, nous avons reçu plusieurs commentaires positifs de votre part et nous vous en remercions.

Gestionnaires de résidences, *L'Indice Richard Perreault* est votre magazine, aussi votre avis nous intéresse! Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans la revue? Qu'est-ce que vous aimez moins? Quels sujets aimeriez-vous que nous abordions? N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et suggestions et pour cela, vous pouvez m'écrire à l'adresse suivante: [smazziotta@aineshebergement.ca](mailto:smazziotta@aineshebergement.ca)

Ce qui serait aussi très enrichissant, c'est que vous partagiez avec nous votre expérience. Vous avez vu que plusieurs gestionnaires ou employés de résidences se sont déjà confiés dans la rubrique *Au cœur de la résidence*, qui se divise en trois sous-rubriques, *Bâtisse ; Cuisine ; Services, Soins & Loisirs*. Ce furent à chaque fois de précieux témoignages. Il est en effet toujours passionnant de découvrir ce qui se passe dans d'autres résidences.

Dans l'attente du plaisir de vous lire, je vous souhaite un très bon moment avec votre revue, *L'Indice Richard Perreault*.

*Sandrine Mazziotta-Bastien*, Rédactrice en chef

## SOMMAIRE, VOL.8 N°1

Éditorial	p.2
À mon avis	p.3
Vendu	p.4
Au cœur de la résidence	p.5
Cuisine	p.5
Bâtisse	p.6
Soins, Services & Loisirs	p.7
Vision	p.9
En savoir plus	p.12
De l'autre côté de L'Océan	p.13

### L'INDICE RICHARD PERREault

Éditeur	Richard Perreault
Directrice générale	Reine Laurin
Rédactrice en chef	Sandrine Mazziotta-Bastien
Collaborateurs	Richard Perreault, consultant en hébergement pour aînés Daniel Gagnon, gérontologue
Graphiste	Simon Bonnallie <a href="http://www.bonnallie.net">www.bonnallie.net</a>
Publicité	Michelle Couture
Imprimeur	Protech LP
Distributeur	Les messageries Benjamin Inc.

*L'Indice Richard Perreault* est publié quatre fois par année par Gescon. Les dénominations d'individus englobent le féminin et le masculin dans le seul but d'alléger la présentation de la revue.

La revue se dégage de toute responsabilité par rapport au matériel non sollicité et au contenu des publicités publiées dans ses pages.

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec et Bibliothèque nationale du Canada

### POUR NOUS CONTACTER

L'Indice Richard Perreault  
2000, av. McGill College, bureau 200  
Montréal (Québec) H3A 3H3

Téléphone : 514 644-8314

Télécopieur : 514 644-9722

Pour la rédaction : Sandrine Mazziotta-Bastien au poste 33  
[smazziotta@aineshebergement.ca](mailto:smazziotta@aineshebergement.ca)

Pour la publicité : Michelle Couture au 450 664-0787  
[michelle.couture@videotron.ca](mailto:michelle.couture@videotron.ca)

Envoi poste-publications

Convention # 40034441

Client # 3991067 ISSN 1488-3805



## AlimPlus, votre distributeur alimentaire santé!

Chez AlimPlus nous prenons soin de vous offrir des produits de **qualité** à des **prix** exceptionnels et un **service** hors pair. Aussi, notre service de commande vous facilite la vie, par l'utilisation de notre service interactif via Internet. [www.alimplus.com](http://www.alimplus.com)



## VENDRE UNE RÉSIDENCE POUR AÎNÉS

La confidentialité est tellement importante lorsque vient le moment de vendre une telle entreprise que les propriétaires ont avantage à faire affaire avec un intermédiaire. Il faudra aussi s'assurer de la pertinence de l'expérience de cette personne. Parce qu'il en est ainsi: les résidences composées d'appartements ou de chambres et les immeubles de 20, 60 ou 100 unités ne se vendront pas aux mêmes types d'acheteurs. Assurez-vous donc que l'intermédiaire a vendu un peu de tout.

Le financement étant particulier pour ce type d'entreprises, privilégiez quelqu'un qui sera au courant des rouages et qui supervisera le dossier du début à la fin. Il devrait en effet pouvoir s'occuper de toute les facettes de la transaction et la conduire jusqu'au bureau du notaire sans soubresauts ni embûches irrémédiables. Vérifiez aussi leurs réussites passées quant à l'obtention du financement. Dans ce domaine, le financement évolue beaucoup ; il faut être au courant des dernières normes ou exigences qui seront toujours à jour avec un agent actif dans le milieu.

### La fiche descriptive

La fiche descriptive devra être complète et précise tout en gardant le maximum de confidentialité. Comparez de quelle façon les agents pressentis présenteront votre dossier sur papier. Cette fiche descriptive sera le lien direct avec les acheteurs potentiels. Celle-ci devra donc être claire et répondre à toutes les questions: loyer, revenus, dépenses détaillées poste par poste, rendement, description, etc. Demandez aux agents un modèle de leur fiche et comparez-la avec ce qui se fait sur le marché ; chacun a sa propre façon de faire. Ainsi, vous serez en mesure de juger comment vous voulez être vu.

### La visibilité

Il est clair que pour vendre une résidence pour aînés il faut bien connaître les rouages. Ainsi, malgré toutes les précautions à prendre, votre propriété doit être exposée au plus grand nombre possible d'acheteurs sérieux bien entendu, afin d'éliminer les simples curieux. Il est très difficile de vendre des sentiments, donc un prix réaliste est le plus important critère de vente.



Votre agent devra être un spécialiste dans le domaine, idéalement quelqu'un qui vend exclusivement ce type de propriétés, étant donné la niche particulière qu'elles occupent dans le marché. Ses compétences seront alors à la hauteur des attentes des propriétaires et sa spécialisation atteindra la cible. Malheureusement, nous trouvons dans le marché actuel des incompetents déguisés en agents immobiliers qui sont attirés par l'appât du gain rapide. Ces gens nuisent énormément à la profession. Ils attirent la sympathie des propriétaires en surévaluant de 20 à 30 % leur propriété afin d'obtenir un mandat qui restera sur les tablettes...

Conclusion: Choisissez un agent immobilier professionnel et engagé qui pourra grâce à son expertise vous faire profiter de ses compétences et d'avantages supplémentaires afin de vendre plus rapidement.

Les spécialistes des adaptations

Tél.: (450) 588-5947  
Sans frais: 1-877-587-5947  
Télec.: (450) 588-7928  
www.adaptatech.qc.ca  
contact@adaptatech.qc.ca

Un arc-en-ciel de solutions

R.B.Q.: 8327-1072-16

ADAPTATECH INC.

# VENDU



## Maison d'octobre

Ce complexe pour aînés, situé à l'ouest de Montréal, offre un service de soins pour les personnes en perte d'autonomie. Vendu par Madame Paule Trudeau et ses associés, des travaux d'améliorations sont prévus par les nouveaux acquéreurs. Ce domaine de trois étages, de style champêtre, a une clientèle entièrement anglophone.



## Villa Saint-Colomban

Cette résidence d'une centaine d'appartements, qui héberge une clientèle en légère perte d'autonomie, a été acquise par la famille Ziri. Voici un bâtiment de briques de trois étages situé à proximité des services, au cœur de l'Estrie.



Retrouvons **Thierry Bonac**, chef cuisinier au sein de la résidence pour aînés **Les Cotonniers à Valleyfield** qui va nous parler, dans ce numéro, de l'organisation des repas en résidence.

### Thierry Bonac, est-ce qu'il y a un régime alimentaire particulier à respecter lorsque l'on cuisine pour les personnes âgées?

Je travaille toujours en relation avec le service médical. Le responsable médical vient me voir à chaque nouvelle entrée pour me faire savoir si la personne suit un régime spécial, ce qui est le cas par exemple des diabétiques. Il y a actuellement treize résidents diabétiques donc on prépare treize desserts spécifiquement pour eux. Sinon, on essaie d'offrir une alimentation variée. On utilise beaucoup de légumes verts, en alternance avec des féculents. En entrée, en France, je préparais des salades alors qu'ici, à chaque repas, les résidents veulent de la soupe. En résidences d'aînés, le potage, c'est sacré! Mais les résidents n'aiment pas trop les crèmes, et préfèrent les soupes de légumes, de tomates, les minestrone. Aussi, si l'on écoutait les résidents, ils mangeraient des patates pilées à tous les repas! Parfois, c'est un peu frustrant car on fait des choses sophistiquées comme du magret de canard, et cela ne plaît pas trop, alors que le lendemain, on fait du macaroni à la tomate et ils se régalaient. Mais c'était la même chose dans la résidence où je travaillais en France.

### Les résidents ont-ils bon appétit ou en laissent-ils beaucoup dans l'assiette?

Au début, on servait dans l'assiette. Les résidents en laissaient la moitié, mais, et c'est un comble, râlaient parce qu'ils disaient qu'on les rationnait. On a fini par les servir sur plaque chauffante disposée sur un chariot. Les préposés servent à l'assiette. Si la personne a vraiment faim, on la sert bien et on peut la resservir, et si elle a moins faim, on la sert en moins grande quantité. On jette moins de nourriture depuis.

### Que se passe-t-il si les résidents n'aiment pas ce qui est prévu au menu?

J'affiche les menus une semaine à l'avance. Les résidents peuvent le jour même demander, en remplacement du plat prévu, soit une grosse salade, soit un steak avec des légumes. S'ils n'ont pas très faim, ils peuvent demander un sandwich. Ils doivent me signi-



fier ces changements avant 10 heures pour le repas du midi, et 16 heures pour le repas du soir qui est servi à 17h30. Ils peuvent aussi rester en chambre s'ils se sentent un peu fatigués. Un plateau leur sera amené un quart d'heure avant l'heure du repas.

### À quelle heure sont servis les autres repas?

Le petit déjeuner est à 8h et le goûter à 15 h.

### Les résidents ont-ils le droit de recevoir des invités?

Oui, nous faisons des tables d'invités. Nous recevons trois ou quatre invités par jour. Le tarif est de 9 \$ par invité. Puis le dimanche, nous préparons des brunchs pour les familles, de 11 h à 13 heures. Cela motive les familles à venir. Elles passent plus de temps avec la personne âgée car elles mangent ensemble. C'est comme si elles mangeaient au restaurant. Le repas est vraiment un moment de convivialité.

Les aliments  
**H.A. Vaillancourt inc.**  
Viande pour institutions  
gros et détail

Distributeur

h.a.vaillancourt@videotron.ca  
30, Marie-Victorin, Delson, (Québec) J5B 1A9

Tel. : (450) 632-2109  
Fax : (450) 632-7866 Interurbain : (514) 877-5000



### RÉSIDENCE D'AILLEURS

**La construction de la résidence L'Antre d'or va débiter, à Hô Chi Minh-Ville(Saigon) au Vietnam, en février 2007. Elle devrait ouvrir ses portes en novembre 2007. Des longueurs administratives ont retardé l'obtention du permis de construire, puisque cette résidence étant la première du genre au Vietnam, l'administration vietnamienne a dû prendre en compte un ensemble de paramètres qui n'avaient jamais fait l'objet d'étude jusqu'à aujourd'hui. Thierry Berger, propriétaire et responsable de L'Antre d'or, s'est confié à L'Indice Richard Perreault.**

**T**hierry Berger, un Vietnamien de l'étranger revenu au pays depuis 15 ans, explique: « Notre clientèle sera les vietnamiens de l'étranger qui veulent revenir au pays, les anciens d'Indochine, les anciens GI, les retraités japonais. Notre résidence est en fait ouverte à toute clientèle désireuse de vivre dans un cadre différent, avec le soleil présent toute l'année. Nous offrons un confort d'hébergement qui allie à la fois un cadre familial et un service hôtelier 4 étoiles. »

Depuis la création du site web de la résidence en novembre 2005 ([www.maison-retraite-vietnam.com](http://www.maison-retraite-vietnam.com)), 2500 courriels de personnes intéressées ont été reçus. 90 % de ces personnes veulent y demeurer à vie, 5 % veulent y séjourner l'hiver pendant 6 à 7 mois et 5 % veulent louer des appartements. Un projet initial variant de 32 m<sup>2</sup> à 40 m<sup>2</sup> sur 6 étages a été déposé en septembre 2005, mais face aux commentaires de

ces 90 % de gens intéressés, des modifications ont été apportées au projet. Les principales critiques étaient: chambres trop petites, absence de salon séparé, absence de cuisinette séparée, résidence avec trop de chambres manquant de dimension humaine et absence de pièce secondaire en cas d'aide de vie dans le cas de personnes handicapées moteur. Ces remarques ont été écoutées et désormais, la résidence aura 48 chambres en duplex: 32 chambres de 60 m<sup>2</sup> aux normes handicapées européennes (36 m<sup>2</sup> au sol et mezzanine de 24 m<sup>2</sup>) et 16 chambres de 40 m<sup>2</sup> (24 m<sup>2</sup> au sol et une mezzanine de 16 m<sup>2</sup>). De nombreuses activités seront proposées: piscine, sauna et jacuzzi, billard, salle de ping-pong, salle de loisirs, salle de remise en forme, bibliothèque, DVDthèque, jeux de société...

M. Berger ajoute: « Nous avons choisi la périphérie d'Hô Chi Minh-Ville car cela nous permettra de nous adresser à des gens désireux de sortir le soir et/ou de se promener la journée. Des navettes seront mises en place pour aller au centre ville et pour des sorties à la plage distante de 120 kms. A environ 110 Kms d'Hô Chi Minh-Ville, une deuxième résidence près de la mer est en projet. Elle sera plus grande. Il y aura plus de jardins, plus d'activités. Elle sera entièrement médicalisée. Nous envisageons un échange entre les deux résidences. Deux résidents, s'ils le souhaitent, pourront permuter. »

Est-ce que les personnes locales auront les moyens d'aller dans cette résidence? M. Berger explique: « Même si nous sommes bien moins chers que d'autres pays, (ex de tarifs: 1500 \$US par mois pour une personne dans une chambre de 60 m<sup>2</sup> et 1000 \$US dans une chambre de 40m<sup>2</sup>, repas non compris), le pouvoir d'achat des gens ne le leur permettra hélas pas de venir séjourner à L'Antre d'or. »



Photos: Maquettes de la résidence L'Antre d'or

### LA ZOOTHÉRAPIE : POUR QUI, POURQUOI ?

**Zoothérapie Québec** est un organisme sans but lucratif fondé en 1988 qui offre des programmes d'intervention et de prévention où l'animal de compagnie est utilisé comme agent de stimulation, de motivation et de renforcement auprès des gens de tous âges et de toutes conditions. L'organisme dessert plusieurs clientèles, dont les aînés qui représentent leur clientèle la plus importante. Ces derniers se trouvent dans les Centres hospitaliers et les CHSLD publics et privés du Grand Montréal. Les établissements-clients privés sont en progression depuis les dernières années. *L'Indice Richard Perreault* a rencontré Annie Bernatchez, Directrice des activités cliniques au sein de cet organisme, pour en savoir plus sur la zoothérapie.

#### Qu'est-ce que la zoothérapie apporte aux personnes âgées?

Un grand nombre d'aînés hébergés en établissement ressentent un sentiment de solitude et d'isolement. Accompagnés par un intervenant qualifié, les chiens sélectionnés et entraînés brisent l'ennui et la routine des aînés. L'activité de zoothérapie égaye leur quotidien ; leurs yeux sont pétillants durant l'intervention. L'activité hebdomadaire leur permet aussi de s'orienter dans le temps ; dès l'arrivée des chiens ils se disent par exemple « Ah, on est jeudi! ». L'intervention procure un apport affectif et sensoriel importants auprès des aînés qui sont privés de contacts physiques chaleureux. La zoothérapie est aussi profitable pour la santé physique des aînés car l'animal leur fait faire de l'exercice. Ils peuvent se promener avec le chien, le soulever, lui lancer la balle, etc. Les activités favorisent l'action. Pour ceux qui présentent des troubles cognitifs et qui sont agités, l'activité vise l'apaisement. C'est aussi un moyen de détourner leur attention lorsque par exemple l'infirmière fait un pansement.

#### Est-ce que toutes les personnes âgées participent à ces ateliers de zoothérapie en résidence?

Le personnel cible les clients à rencontrer. Il est important de connaître les besoins des aînés car certains ne veulent pas participer aux activités. Si la personne n'est pas disposée lors d'une première rencontre, on retente l'expérience avec elle à une autre



période, question de voir si ses intérêts ont changé ou si le moment est mieux choisi. Si la personne ne veut toujours pas, on n'insiste pas. Il est important de respecter ses choix. Les expériences passées des aînés avec les animaux sont significatives dans leur niveau de participation à ce type de programme d'intervention. C'est l'intervenant en zoothérapie qui évalue la réaction de la personne à l'animal. Pour pratiquer cette intervention, il est important d'avoir une formation en psychologie, en science de la santé ou en relation d'aide. En plus de cette formation clinique, les intervenants reçoivent une formation en zoothérapie offerte par l'organisme qui inclut un volet important en comportement animal.

#### Faut-il un espace spécifique pour accueillir les animaux?

Les activités se déroulent habituellement dans les chambres des résidents, dans les salles communes ou de loisirs.

#### Quelles sont les mesures d'hygiène à respecter?

Ce sont des mesures d'hygiène universelles. On encourage les milieux à nettoyer les mains des résidents

avant et après l'intervention avec des gels antiseptiques. Nous utilisons aussi des serviettes et des draps pour y déposer les chiens sur les genoux des aînés, sur les lits ou sur les tables.

### **Vous ne travaillez qu'avec des chiens. Pourquoi?**

Nous travaillons uniquement avec des chiens car nous pensons qu'ils sont les meilleurs instruments de travail. Ils sont significatifs pour un grand nombre de gens, sociaux, éducatifs, ont une grande capacité d'adaptation et tolèrent les transports. *Zoothérapie Québec* est un consultant qui se rend en milieu institutionnel pour réaliser ses interventions alors nous voyageons beaucoup en voiture. De plus, on peut construire beaucoup d'activités autour du chien, comme par exemple la marche en laisse ou le jeu. Les chiens incitent les résidents à marcher, à bouger et à effectuer des gestes simples.

### **Comment choisissez-vous les chiens?**

Pour les choisir, nous leur faisons passer une évaluation médicale et comportementale. On vérifie qu'ils soient en bonne santé, qu'ils soient sociaux, qu'ils aient un tempérament stable et qu'ils soient sécuritaires. Nos chiens sont par la suite éduqués pour pouvoir nous assister en activités. Nous sommes très attentifs à leurs comportements durant les interventions et nous les soumettons régulièrement à des mises-en-situations. Vous comprendrez que la sécurité des clients et le confort de nos chiens sont des conditions à respecter lors de nos interventions.

### **Intervenez-vous avec des gros ou des petits chiens?**

Avec les aînés, intervenir avec des petits chiens est intéressant car ils vont les prendre sur eux et les lever. auprès des aînés alités on privilégie les chiens de taille moyenne. auprès de clients agités ou lorsque l'on doit recourir à des activités davantage physiques, on a recours à de grands chiens. Les activités de stimulation à la marche au moyen du chien en sont un exemple.

### **Les chiens restent en famille d'accueil, n'est-ce-pas?**

Oui. Dès qu'on se procure un chien, il est jumelé avec une famille d'accueil. Nous souhaitons qu'un chien

reste toute sa vie dans la même famille d'accueil car c'est important pour sa stabilité, son équilibre. La famille doit apporter le chien du lundi au vendredi à nos locaux. Puis le soir, elle le récupère. Cela permet à l'animal de vivre une vie normale de chien de compagnie, car ce qu'on lui demande durant la journée est tout de même exigeant.

### **Comment se passent les visites en résidence?**

Un des douze intervenants de *Zoothérapie Québec* se rend dans un établissement avec deux chiens. Les activités sont la plupart du temps hebdomadaires ou bimensuelles. Les activités se font sous forme individuelle ou de groupe. L'animation de groupe vise la socialisation et la stimulation des fonctions cognitives des aînés. Le travail individuel permet par exemple de briser l'isolement des personnes grabataires ou de favoriser l'adaptation des nouveaux arrivants à leur milieu.

### **Annie, avez-vous vous-même travaillé avec les aînés, et si oui, quel est votre plus beau souvenir?**

Oui, je travaille avec les aînés puisqu'en plus de mon poste de directrice des activités cliniques, je suis psychologue et intervenante. Mon plus beau souvenir? J'ai huit ans de beaux souvenirs! Ce qui me fascine, c'est de voir à quel point on peut faire des rapprochements avec l'animal. Il y a aussi des moments très forts comme lorsque l'on accompagne, en soins palliatifs, quelqu'un jusqu'à la mort. L'animal est un allié précieux pour moi en intervention.

Si votre résidence se situe dans la région de Montréal et que vous êtes intéressé par l'organisation de séances de zoothérapie, contactez Annie Bernatchez au 514 279-4747. Elle vous renseignera notamment sur les grilles tarifaires et *Zoothérapie Québec* se rendra dans votre résidence pour visiter les lieux et discuter de vos besoins avec vous et des membres de votre personnel comme les infirmières ou le responsable des loisirs.

Retrouvez le site de *Zoothérapie Québec* au: [www.zootherapiequebec.ca](http://www.zootherapiequebec.ca)

## LA FORMATION CONTINUE DU PERSONNEL: DU PIRE AU MEILLEUR...

**La formation continue du personnel travaillant auprès des personnes âgées, et surtout celles présentant une perte d'autonomie, est un sujet dont on parle depuis longtemps, mais où l'action est loin de joindre la parole. Pourtant la formation semble être souhaitée tant par les gestionnaires de résidences privées avec services que par le personnel. Mais qu'est-ce qui achoppe?**

### Formation ou information

Tout d'abord, tous ne s'entendent pas sur ce que l'on considère comme étant de la formation continue. En effet, lorsque l'on échange avec des gestionnaires responsables de la formation continue dans une résidence, on nous parle généralement de formation faite à l'extérieur de la ressource, où le personnel a accès à des séances de formation d'une durée de quelques heures à quelques jours. Ces formations peuvent être générales ou porter sur un thème précis. Ce genre de formation peut être qualifiée d'information et prend généralement un caractère ponctuel, car elle permet d'acquérir ou de rafraîchir certaines connaissances, mais ne comporte généralement pas de période d'apprentissage et n'est pas intégré dans un processus continu planifié. Ainsi, le personnel apprend sur un sujet (savoir), sans apprendre à se servir de ses nouvelles connaissances (savoir-faire et savoir-être) dans son travail.

C'est pourquoi, dès le retour au travail, les intervenants se sentent souvent frustrés, puisqu'ils ne peuvent transposer leurs nouvelles connaissances dans leur travail, soit parce que l'on n'a pas prévu des mécanismes de transfert, soit parce que le milieu de travail n'est pas réceptif au transfert. Les gestionnaires sont tout aussi déçus, puisqu'ils ne perçoivent pas que la formation ait apporté une quelconque amélioration de la pratique et de l'intervention auprès de la clientèle. De là, n'est pas loin la tentation de dire que finalement la formation ne donne rien!

Pour qu'une formation soit efficace et engendre des retombées dans les actions quotidiennes du personnel, il faut, tout d'abord, qu'elle vise à répondre aux besoins de



la clientèle, en améliorant non seulement les connaissances (savoir), mais également et surtout, les compétences (savoir-faire) et les attitudes (savoir-être), dans des actions observables et mesurables.

Cette formation peut servir, par exemple, à améliorer les connaissances sur le vieillissement et ses impacts sur le plan fonctionnel de l'individu, afin d'adapter l'intervention

aux capacités du résident ou encore, d'acquiescer des façons de faire afin de répondre à des spécificités plus complexes, comme le service auprès d'une personne présentant des déficits cognitifs.

Des intervenants peuvent, par exemple, suivre une formation concernant la maladie d'Alzheimer et en apprendre sur les caractéristiques et les symptômes qui y sont associés. Bien qu'il puisse être important d'acquiescer des connaissances, il est encore plus important de développer des compétences et des attitudes afin d'agir efficacement auprès de cette clientèle.

Dans l'exemple qui nous intéresse, soit les problématiques reliées à la maladie d'Alzheimer, pour qu'une intervention formatrice puisse être réellement considérée comme une formation continue, le processus de transmission de connaissances théoriques (savoir) doit

être accompagné d'un processus d'intégration de ces connaissances dans les activités au quotidien (savoir-faire, savoir-être). Ce processus nécessite un accompagnement approprié de l'intervenant, généralement offert par le gestionnaire ou le responsable des services de la résidence.

### **Les propriétaires/gestionnaires, les premiers à convaincre et à former!**

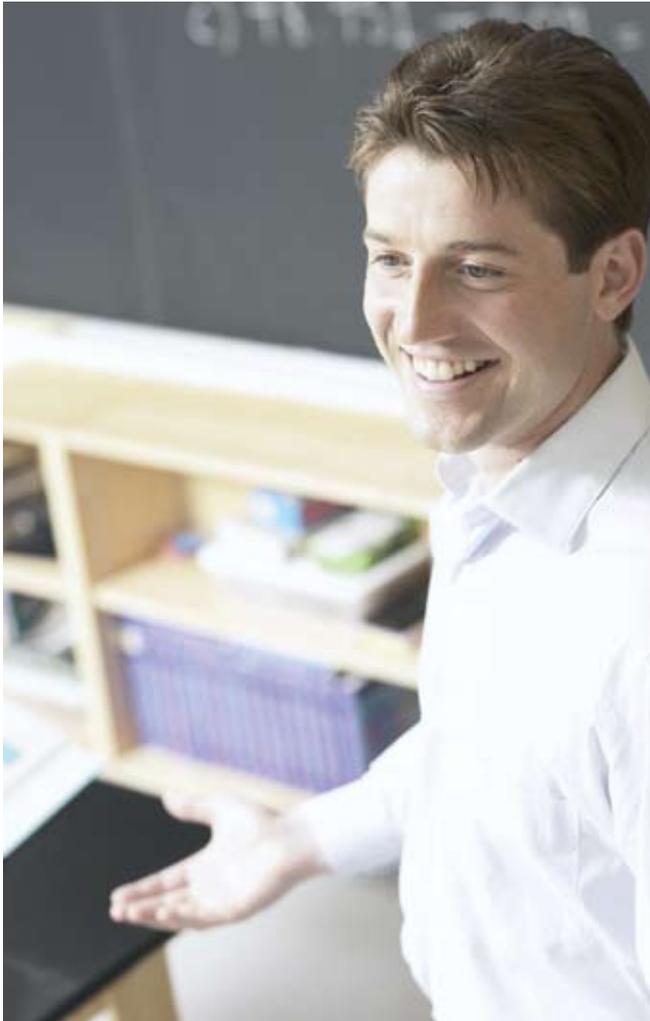
Vous aurez sans doute compris que la mise en place d'un processus de formation continue exige non seulement l'adhésion de l'équipe de direction et de gestion, mais doit également comprendre une étape de sensibilisation et de formation de cette même équipe, et ce, préalablement à toute formation du personnel clinique. L'équipe de gestion sera amenée à établir un projet clinique clair, après avoir bien identifié les connaissances et les compétences à développer chez les intervenants et établi un mécanisme de suivi, afin d'assurer le maintien des acquis.

### **Comment organiser la formation dans une résidence**

Les premières questions qui nous viennent des gestionnaires de résidences quand on parle de formation sont: combien ça va coûter et comment on peut l'organiser? Ces questions sont d'autant plus aiguës dans les petites résidences.

Il existe néanmoins des préalables à l'instauration d'un processus de formation continu:

- 1.** D'entrée de jeu, on doit dire que la formation n'est pas identique d'une résidence à l'autre, compte tenu des besoins et des clientèles qui diffèrent. Évidemment les moyens de formation seront influencés par la taille de la résidence, mais surtout par le genre de clientèle et par la dynamique de la résidence. C'est pourquoi le processus de formation devra être adapté à chaque résidence.
- 2.** Il faut aussi savoir qu'une formation s'inscrit dans un processus continu planifié. Le gestionnaire devra donc comprendre qu'il y aura des étapes et que, dès qu'il intègre ce processus dans son organisation, c'est pour toujours. Cela ne veut pas dire qu'il y aura des séances de formation tous les mois, mais il de-



vra toutefois prévoir un budget et un calendrier de formation.

3. Le tout premier geste à poser avant la mise en place d'un processus de formation continu planifié est de désigner une personne responsable de la formation (porteur de dossier), et ce, peu importe la taille de la résidence. Il reviendra au responsable d'identifier les besoins de la clientèle ainsi que les connaissances, compétences et les attitudes requises du personnel. De plus, il aura à organiser la formation, accompagner les intervenants dans le transfert des compétences et s'assurer du maintien dans le temps des acquis de compétences et d'attitudes.

Dans les petites résidences, ce sera généralement le propriétaire qui assumera cette tâche, mais dans les plus grandes, ce devrait être le responsable clinique, c'est-à-dire la personne responsable du personnel et des services. En effet, la personne désignée devrait bien connaître les services offerts à la clientèle et avoir son mot à dire dans la gestion du personnel. Le responsable devra accompagner les intervenants dans leur apprentissage et dans le transfert des connaissances dans leur travail. Il va sans dire que le responsable devra organiser et suivre l'ensemble des activités de formation.

### Le déroulement des activités de formation

La formation théorique peut se faire à l'extérieur de l'établissement et devrait être dispensée par une personne spécialiste, elle aussi extérieure à l'organisation. Pour ce faire, plusieurs résidences pourraient, par exemple, partager les séances de formation théoriques et, par conséquent, les coûts. Ces séances peuvent durer de quelques heures à deux jours et pourraient regrouper jusqu'à une soixantaine de personnes. L'équipe de gestion devrait assister à ces formations.

Le nombre d'activités de formation peut être plus ou moins important dépendamment du niveau d'autonomie, du nombre de résidents nécessitant des services particuliers et du nombre de personnel à former. Cela démontre les différences de besoins entre chaque résidence et le processus personnalisé que doit prendre la formation. Pour

ce qui est de la transposition des connaissances en compétences et attitudes, elle doit se faire directement dans la résidence et au quotidien pendant le travail.

Le formateur spécialiste forme la personne responsable de la formation. Par la suite, il appartiendra à la personne responsable de la formation de poursuivre le processus d'intégration des connaissances dans le travail avec les intervenants. Le responsable pourra avoir accès au soutien du formateur extérieur.

À partir de ces informations, vous pouvez constater qu'implanter un processus de formation continu, associé à un porteur de dossier, n'est pas si difficile. Un bon formateur spécialiste devrait vous simplifier la tâche et vous aider à adapter votre processus de formation à votre réalité et à votre capacité de payer. En terminant, il faut se rappeler qu'avec l'orientation gouvernementale actuelle en matière de maintien à domicile, qui entraîne une augmentation et une complexification des besoins de la clientèle hébergée, chaque organisation sera tôt ou tard appelée à mettre en place un processus de formation et, comme toujours, mieux vaut plus tôt que trop tard. Il en va de la survie de votre entreprise!

**Sécur-amique inc.**  
450.750.3887

[www.antiderapant-securamique.com](http://www.antiderapant-securamique.com)  
[info-service@antiderapant-securamique.com](mailto:info-service@antiderapant-securamique.com)

**Vous avez très certainement la sécurité de vos résidents à cœur.**

Alors pourquoi ne pas sécuriser l'utilisation de vos espaces tels que la piscine, les salles d'eau, les douches, le hall d'entrée ou autre.

Comme vous le savez, il est difficile de marcher de façon sécuritaire sur un plancher de type céramique lorsque celui-ci est mouillé. Et il survient souvent de blessures graves.

Par notre traitement antidérapant permanent et garanti, nous vous offrons la possibilité d'améliorer la qualité de vie de vos résidents par une plus grande sécurité.

Le traitement ne prend que quelques heures et est effectué par nos techniciens spécialisés (photo ci-dessus). Efficacité du traitement garantie par écrit pour une durée de 2 à 5 ans selon le type d'utilisation.

**Offre de démonstration gratuite sur une partie réduite de votre propre plancher.**

**Tarifs spéciaux pour les résidences de personnes âgées.**

**La sécurité avant tout !!!**

## Nouvelle résidence

Une résidence pour personnes âgées autonomes et semi-autonomes ouvrira ses portes à Sainte-Thècle, en Mauricie, au début 2007. Les Suites du Manoir pourront accueillir 28 personnes dans des studios, des 1½ et des 2½. Les services qui seront offerts aux locataires sont les soins infirmiers et médicaux, service de repas, ascenseur, système d'alarme personnalisé, surveillance 24 heures sur 24, etc. La résidence sera située dans l'ancien entrepôt de Meubles Jacob, un investissement de 1M\$ étant nécessaire pour la rénovation de la bâtisse et l'achat d'équipements. Une douzaine d'emplois à temps plein et à temps partiel seront créés.

Source: *Service Canada*, 21-08-2006

## Transformation

Une bâtisse hébergeant encore quelques religieuses, la résidence des Sœurs de la charité d'Ottawa, a été acquise par le groupe Melior qui va la transformer en résidence pour aînés dans le bas du secteur Cap-de-la-Madeleine. Ce groupe possède déjà dans cette région les Résidences Duplessis de 223 unités et le Domaine Cascades à Shawinigan de 206 unités. La nouvelle résidence devrait avoir une capacité d'accueil du même genre. Une dérogation mineure au règlement de zonage, qui a été retirée en attente de plus de précisions, prévoyait l'ajout de trois étages aux trois étages déjà existants ainsi que l'aménagement de 49 espaces de stationnement. Cette résidence sera la 29<sup>e</sup> du groupe au Québec. La porte-parole du groupe, France Martin, a affirmé qu'il était encore trop tôt pour dévoiler les échéances du projet ainsi que les sommes qui seront investies.

Source: *L'Hebdo journal*, 01-09-2006

## Danger !

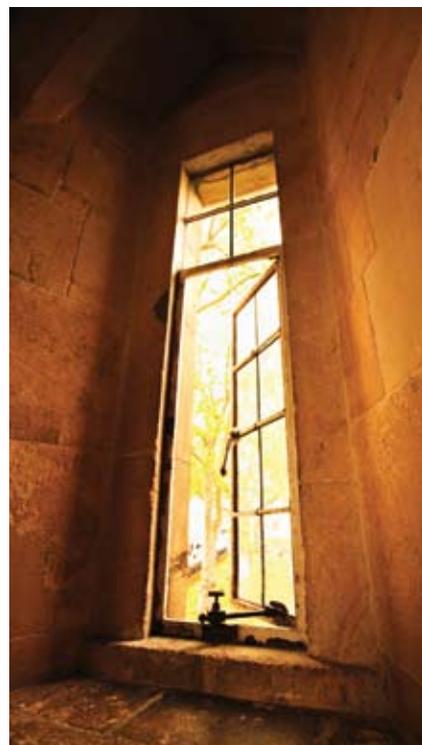
Le foyer Saint-Cyprien, un CHSLD du Bas-Saint-Laurent devra fermer ses portes le 31 mars 2007, car la sécurité des résidents, et même leur vie, y serait compromise. Les inspecteurs du ministère de la santé ont écrit dans leur rapport qu'ils ont de la « difficulté à imaginer comment pourraient être assurées la sécurité des résidents et leur évacuation si un sinistre se déclenchait ». De plus, il n'y aurait jamais eu d'exercice d'évacuation. Malgré « l'engagement, la créativité

et la motivation de la direction et du personnel pour offrir [aux résidents] un environnement de grande qualité », de nombreuses lacunes ont été relevées:

- Le foyer, réparti sur plusieurs bâtiments construits entre 1950 et 1970, est qualifié de « vieillot » par les inspecteurs et les lieux sont jugés exigus.
- Des lacunes immobilières sont relevées comme notamment des couloirs trop étroits, des escaliers abrupts, empêchant les résidents d'accéder à la totalité des lieux s'ils sont en fauteuil roulant, en perte d'autonomie ou aux prises avec des déficiences intellectuelles.
- Les équipements sont désuets, comme les lits « électriques » d'une autre époque ou rouillés.
- L'été, le foyer rencontre des problèmes de chaleur excessive et l'hiver, on déplore des problèmes d'infiltration d'air froid, d'humidité, d'odeurs, etc.

Quarante-six personnes devront donc trouver un autre endroit puisque l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent ne renouvellera pas son contrôle à cet établissement privé conventionné au-delà du 30 mars 2007. Depuis 2004, 150 CHSL (sur 532 au Québec dont 410 publics) ont été inspectés selon le vœu formulé par le ministre Philippe Couillard, suite au scandale de l'hôpital Saint-Charles-Borromée. Le propriétaire du Foyer Saint-Cyprien a présenté un projet de rénovation complète de l'installation, mais cela n'aura aucun effet sur l'échéance du 31 mars 2007. Selon Alain Paquet, conseiller à la présidence de l'Agence de santé du Bas-Saint-Laurent, un plan de relocalisation de la clientèle est déjà sur la table et la décision définitive sur l'avenir du foyer devrait être connue sous peu. Il devrait vraisemblablement être reconstruit.

Source: *Le Journal de Montréal*, 26-08-2006



## FAIRE FACE AU VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION : LE PLAN FRANÇAIS

**En France, le Plan de Solidarité-Grand Âge a été présenté, le 27 juin 2006, par Philippe Bas, Ministre délégué à la Sécurité sociale, aux personnes âgées, aux personnes handicapées et à la famille. Il a pour but de faire face aux conséquences du vieillissement de la population.**

### Une réforme en cinq grands axes est prévue:

1. Donner aux personnes âgées dépendantes le libre choix de rester chez elles: en développant les services de soins et d'aide à domicile ; en soutenant davantage les aidants familiaux ; en assurant une continuité entre domicile et maison de retraite ;
2. Inventer la maison de retraite de demain ;
3. Adapter l'hôpital aux personnes âgées, en développant la filière gériatrique et en resserrant des liens tant avec le domicile qu'avec la maison de retraite ;
4. Assurer pour l'avenir le financement solidaire de la dépendance, afin de garantir un haut niveau de protection sociale face à la dépendance ;
5. Insuffler une nouvelle dynamique à la recherche et à la prévention.

### Revenons sur la partie « Inventer la maison de retraite de demain ».

L'entrée en établissement ne doit plus être vécue comme un choc ou une rupture. L'objectif est d'offrir aux personnes âgées des établissements plus médicalisés, avec une palette de services diversifiés en lien avec le domicile. Il faut aussi renforcer la lutte contre la maltraitance, et généraliser une politique ambitieuse de qualité dans laquelle beaucoup d'établissements se sont déjà engagés.

### Éviter les ruptures de prise en charge entre domicile et maison de retraite

Mesures préconisées: prévoir des places d'accueil de jour en résidences permettant d'accueillir des personnes âgées à la journée, pendant que la famille ou l'aidant travaille ; prévoir aussi des places d'hébergement temporaire, permettant d'accueillir des personnes âgées pour de courts séjours (quelques semaines

par exemple, pour permettre aux aidants familiaux de partir en vacances ou de trouver une solution à une situation inattendue).

### Avoir plus de personnel soignant auprès des personnes âgées

Mesures préconisées: Augmenter dès 2006 les financements pour tenir compte des besoins en soins médicaux. Pour les maisons de retraite qui accueillent les résidents les plus dépendants: assurer la présence de 1 professionnel pour 1 résident alors qu'il est actuellement de 1 professionnel pour 2 résidents ; renforcer la présence des paramédicaux dans les maisons de retraite médicalisées.

### Mettre en oeuvre un plan de recrutement et de formation des métiers du grand âge

L'objectif est de former davantage de professionnels, valider les acquis de l'expérience et rendre plus attractifs ces métiers, afin de pouvoir recruter 40 000 professionnels par an dans les métiers du grand âge. Mesures prévues: Autoriser chacun de ces métiers à être pratiqué indifféremment en établissement et à domicile ; favoriser les coopérations entre établissements pour recruter dans certains métiers (ergothérapeute, kinésithérapeute, psychologue)...

### Lutter contre la maltraitance

Les mesures: Renforcer les procédures de signalement et de contrôle en créant notamment un numéro et un dispositif national d'écoute et de traitement des situations de maltraitance et en mettant en place un programme d'inspection garantissant la visite régulière des établissements et leur contrôle dans une

**PERIPAP DESIGN:**  
*Mobilier de salon OSCILLANT!*

**RÉVOLUTIONNAIRE!**  
*Chaise de chambre  
Oscillante avec frein*

Prix: 4658  
# 801101

Tel.: 514.916.3232  
Sans frais: 1.866.299.0998  
www.peripap.com

période de dix ans. Il faut aussi développer la prévention, notamment en contrôlant mieux les embauches en assurant la vérification des antécédents judiciaires de tous les professionnels appelés à intervenir en établissement auprès des personnes vulnérables. Enfin, il faut renforcer les sanctions et les contrôles en cas de maltraitance.

### Développer une démarche qualité et une culture d'évaluation

Depuis 2002, les établissements et services sociaux et médico-sociaux ont l'obligation de procéder à une évaluation de leur activité. Ce principe est toutefois très inégalement appliqué. L'objectif est de doter tous les établissements d'une véritable politique de qualité dans les cinq ans. Exemple de mesures: Transformer le Comité national d'évaluation sociale et médico-sociale en une Agence d'évaluation et renforcer ses moyens ; demander à tout projet d'établissement de prévoir une politique d'évaluation interne et une démarche qualité.

### Maîtriser le prix payé par les personnes âgées

80 % des maisons de retraite sont éligibles à l'aide sociale, mais le coût à la charge du résident reste encore très élevé (en moyenne, 1 200 €\* par mois). Les études récentes montrent que, depuis le début des années 2000, les investissements effectués pour moderniser les maisons de retraite sont la principale cause d'augmentation du prix payé par les résidents. C'est pour cela que des mesures ont été prises dès 2006:

- un grand plan de modernisation de 350 M€ a été lancé (500 M€ en comptant les établissements pour personnes handicapées) ;

- la TVA (Taxe sur la Valeur Ajoutée) sur les travaux de restauration du bâtiment a été réduite de 19,6% à 5,5 %.

L'objectif est de continuer l'effort soutenu d'investissement et de modernisation, en veillant à peser le moins possible sur le prix payé par le résident. Comment? En incitant les établissements à se moderniser en compensant une part de leurs frais financiers. 25 millions d'euros par an seront débloqués à cette fin. Cette somme permettra aux maisons de retraite d'emprunter tous les ans jusqu'à 400 millions à taux zéro, sans aucun frais financiers, pour réaliser des travaux. Cet effort s'ajoutera à la participation des Conseils généraux, financeurs traditionnels de l'investissement. Les maisons de retraite pourront ainsi se moderniser sans avoir à augmenter le prix acquitté par les résidents et faire intégralement bénéficier les résidents des subventions à l'investissement. Il faut aussi bâtir une politique fiscale neutre pour la prise en charge des personnes âgées en uniformisant notamment les réductions d'impôts dont bénéficient les personnes âgées dépendantes à domicile et en établissement.

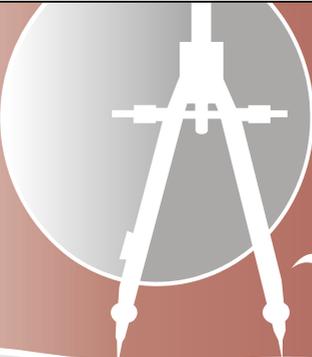
### Poursuivre l'effort de création de places dans toute la France

L'objectif est de créer chaque année 5 000 places en établissement.

\*1 € = 1,45 \$ CAD (environ)

Nous n'avons retranscrit que quelques-unes des mesures préconisées. Pour lire le Plan Solidarité - Grand âge dans son intégralité: [www.personnes-agees.gouv.fr/point\\_presse/d\\_presse/plan\\_solidarite/dossier\\_de\\_presse.pdf](http://www.personnes-agees.gouv.fr/point_presse/d_presse/plan_solidarite/dossier_de_presse.pdf)

**www.tellier-architecte.com**  
Tradition - Innovation - Communication



**Nous prenons votre projet à coeur !!!**



**Michel Tellier**  
ARCHITECTE

**Spécialiste en résidences pour aînés**  
Voyez nos réalisations sur notre site internet !!!

**Joliette - Montréal - Toronto**  
1 (450) 759 3093



Gérer un centre d'hébergement, d'accueil ou une résidence pour personnes âgées demande une extrême vigilance de la part des propriétaires et des employés. Malgré tout, un accident est vite arrivé.

C'est ainsi qu'entre en jeu la **couverture d'assurance responsabilité civile et professionnelle** des centres d'hébergement, d'accueil et résidences.

À quoi sert cette couverture d'assurance ?

**« À protéger et à défendre les droits des propriétaires d'établissements contre des dommages corporels ou matériels causés à autrui dans le cadre de leurs activités. »**

Nous vous soulignons qu'il est très important de bien décrire les **activités** dans le contrat d'assurance (identifier le genre de clientèle).

Les dommages peuvent découler du fait des lieux et des activités :

- **Un bénéficiaire ou un visiteur glisse sur le trottoir glacé.**
- **Un bénéficiaire tombe de son lit et se blesse parce que le préposé a oublié de relever le côté du lit.**

Les dommages peuvent également découler d'erreur, d'omission ou de négligence d'un professionnel dans l'exercice de ses fonctions.

Bien que la plupart des professionnels détiennent leur propre assurance, si le centre est poursuivi, **le contrat responsabilité civile professionnelle** accorde une protection financière pour les frais de défense et les dommages compensatoires qu'il peut avoir à payer.

- **Erreur ou omission dans la distribution des médicaments.**
- **Erreur ou omission dans un traitement fourni à un bénéficiaire par un professionnel (infirmier, ergothérapeute, physiothérapeute, etc.).**

*Ne manquez pas notre prochaine chronique !*

Pour plus d'information, n'hésitez pas à nous contacter :

J.P.Malette & Associés inc.  
404, boul. Décarie, bureau 100  
Saint-Laurent (Québec) H4L 5E6  
Tél. : (514) 744-3300 Ligne sans frais : 1 800 344-3307  
Télécopieur : (514) 744-3095

## Programme d'assurance

### Centres d'hébergement, d'accueil et résidences pour personnes âgées

**pertes d'exploitation • responsabilité civile et professionnelle • couvertures étendues**



Notre expertise vous permettra  
de **comparer** et de **choisir**  
le programme qui saura le mieux  
s'adapter à **vos besoins**.

## J.P.Malette & ASSOCIÉS INC.

CABINET EN ASSURANCE DE DOMMAGES  
ET CABINET DE SERVICES FINANCIERS

404, boul. Décarie, bureau 100  
Saint-Laurent (Québec) H4L 5E6  
Tél. : (514) 744-3300  
Ligne sans frais : 1 800 344-3307  
Télécopieur : (514) 744-3095



# Vous voulez **VENDRE** ou **ACHETER** un centre d'hébergement ?

**Faites confiance à un négociateur spécialisé !**



## **Richard Perreault**

est un négociateur professionnel en vente et en achat de résidences pour personnes âgées



## **SA PROMESSE**

La plus grande confidentialité qui soit et des résultats assurés !



## **SON OBJECTIF**

consiste à dépasser les attentes de sa clientèle en effectuant des transactions supérieures

- Vente/achat
- Recherche de partenaires/associés
- Recherche d'investisseurs silencieux ou actifs
- Vente totale ou partielle
- Convention d'immeuble en résidence pour aînés
- Consultation
- Recherche de financement
- Développement de site
- Terrain pour futurs projets
- Complexe de retraités avec ou sans services
- CHSLD
- Ressources intermédiaires
- Résidence de chambres et de pensions pour aînés

« **CECI N'EST QU'UN APERÇU  
DE NOS MANDATS !** »

VOICI QUELQUES

**RÉSIDENCES VENDUES**

**RÉSIDENCE BEAUHARNOIS** - Beauharnois  
40 unités acquises par M. Pierre-Paul Dorélien

**PAVILLON MATTE** - Montréal  
Ressource intermédiaire acquise par M. Sylvain Girard

**MANOIR DU LAC** - Saint-Marthe-sur-le-Lac  
30 unités acquises par Mme Céline Rhéaume

**VILLA SAINT-MARIE** - Montréal  
Ressource intermédiaire acquise par Mme Caroline Morin

**LE MARIE-DAME** - Pointe-aux-Trembles  
90 unités acquises par Mme Marie Dubé

**RÉSIDENCE ACCUEIL L'ACHIGAN** - St-Roch Lachigan  
60 unités acquises par M. Mario Gosselin

**VILLA SAINT-COLOMBAN** - Sherbrooke  
90 unités acquises par M. Joseph Ziri

**RÉSIDENCE BOISCASTEL** - Coaticook  
100 unités acquises par M. Denis Brault

**CHSLD JACLO** - Saint-Sophie  
30 unités acquises par M. Kevin Shémie

**RÉSIDENCE LA TOURELLIÈRE** - Valleyfield  
140 unités + Développements acquis par la famille Tobelaim

**RÉSIDENCE À L'INFINI** - Montréal  
20 unités acquises par Mme Dorvil et als

**CHÂTEAU PATRICIA BOURGEOIS** - L'Assomption  
33 unités acquises par Gilles Cardin

**DEMEURE SAINT-HILAIRE** - Mont-Saint-Hilaire  
Acquise par Corporation Inc.

**RÉSIDENCE FERRETTI** - Montréal-Nord  
65 unités acquises par M. et Mme Monty

**RÉSIDENCE DE LA RIVE** - Terrebonne  
80 unités acquises par Pierre Serrechia et Martin Poirier

**RÉSIDENCE BOULAY** - Laval  
30 unités acquises par Mme Marjorie Félix

**RÉSIDENCE AU TOURNANT DU BOISÉ** - Repentigny  
37 unités + Développements acquis par la famille Aubry

**RÉSIDENCE ROI DU NORD** - Laval  
20 unités acquises par M. et Mme Ignatenko

**RÉSIDENCE JOIE DE VIVRE** - Saint-Thérèse  
65 unités acquises par M. Bénatar

**SEIGNEURIE LEGARDEUR** - LeGardeur  
75 unités acquises par M. Michel Hamoui

**RÉSIDENCE SAINT-COLOMBAN** - Sherbrooke  
90 unités acquises par M. Mario Gosselin

**LES JARDINS DE MAGOG** - Magog  
50 unités acquises par M. et Mme Hince

**L'ACCUEIL SAINT-ROCH** - St-Roch-de-l'Achigan  
54 unités acquises par Mme Tobelaim

**LES JARDINS D'AMOUR** - St-Lambert  
Acquise par M. Olivier Allenbach et Mme Manon Bellehumeur

**MAISON D'OCTOBRE** - Point-Claire  
Acquise par CIE QUÉBEC inc.