

L'Indice

LE MARCHÉ DE L'HABITATION POUR ÂÎNÉS ET RETRAITÉS

Réflexion sur le
partenariat public-privé

Hygiène et
salubrité en cuisine

Les loisirs,
un must en résidence

Info...

Bonjour à toutes et à tous,

Un petit mot pour vous informer que vous pouvez désormais retrouver L'Indice aussi sur Internet!

Rendez-vous à l'adresse suivante: www.lindice.ca

En attendant, bonne lecture de ce nouveau numéro!

Sandrine Mazziotta-Bastien
Rédactrice en chef

Sommaire

vol.8 n°2 - avril 2007

Éditorial p.2

À mon avis

Qui dirige qui? p.3

Vendu

Maison Boiscastel et Jardins d'Amour p.4

Au coeur de la résidence

Cuisine

Hygiène et salubrité en cuisine p.5

Bâtisse

Résidence: simple actif immobilier ou véritable entreprise? p.6

Soins, Services & Loisirs

Les loisirs, un must en résidence p.7

Vision

Partenariat public-privé: un moyen pour le gouvernement de se délester de ses devoirs ou un juste retour du partage des devoirs sociaux? p.8

En savoir plus

Conférence sur le marché des logements pour personnes âgées p.10

Revue de presse

Du côté de Vancouver... p.12

Le marché ontarien p.12

De retour au Québec p.12

Une augmentation des coûts due à la certification des résidences p.13

Des résidences pour gais et lesbiennes p.13

De l'autre côté de L'Océan

Lutter contre la chaleur p.14

L'Indice

LE MARCHÉ DE L'HABITATION POUR ÂÎNÉS ET RETRAITÉS

L'Indice

Président Fondateur Richard Perreault

Directrice générale Reine Laurin

Éditrice Michelle Couture

Rédactrice en chef Sandrine Mazziotta-Bastien

Collaborateurs Richard Perreault,
consultant en hébergement pour aînés
Daniel Gagnon, gérontologue
Pierre Jean, évaluateur agréé
Brigitte Paradis, conseillère en loisir

Graphiste Simon Bonnallie
www.bonnallie.ca

Imprimeur Protech LP

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

Pour la publicité:

Carmelle Dion au 418-836-2468
cdion@aineshebergement.com

Photo couverture :

Le Cambridge
340, boulevard Hymus
Pointe-Claire (Québec) H9R 6B3
Tél. : 514-694-8383

Envoi poste-publications
Convention # 40034441
Client # 3991067 ISSN 1488-3805

Abus de pouvoir...

Auteur: Richard Perreault, consultant en hébergement pour aînés

Lors de la prise en charge d'un nouveau mandat, un propriétaire me raconte avoir eu un gros problème avec un employé qu'il a congédié. N'acceptant pas d'avoir été mis à pied, l'ex-salarié décide d'aller porter plainte au CLSC local, à la Régie du bâtiment du Québec et au ministère de l'Agriculture, en alléguant que l'immeuble n'était pas conforme, que les résidents étaient mal nourris et que les soins étaient inadéquats. Une enquête est alors ouverte et les problèmes commencent.

Par la suite, un acheteur potentiel s'intéresse au dossier. Je l'informe que la résidence est sous enquête et je lui remets une copie de tous les documents échangés entre le vendeur et l'Agence de la santé et des services sociaux durant et après l'enquête. Par précaution, l'acheteur en question décide d'évaluer la montagne qu'il aura à monter et les efforts qu'il devra déployer pour rendre à cette résidence ses lettres de noblesse. Il fait l'inventaire des compétiteurs potentiels sur le territoire. Il leur rend une visite d'une façon que tout le monde connaît bien, soit en cherchant une place pour sa mère qui, semble-t-il, doit casser maison.

Après quelques jours de visite, il s'avère que certains propriétaires de résidences concurrentes sont au courant des démêlés de la résidence que j'ai le mandat de vendre. Ces propriétaires répètent à qui veut l'entendre de n'y placer personne puisqu'elle est sous enquête en raison de mauvais traitements. L'acheteur potentiel va jusqu'à rencontrer les gens du CLSC de la région pour se faire recommander des résidences. Celui-ci lui fournit une liste, l'inventaire du secteur, et profite de l'occasion pour informer l'acheteur que la résidence sous enquête n'est pas recommandable, et ce, sans même attendre le résultat de l'enquête qui pourrait bien révéler que la plainte est non fondée.

Cela veut dire que n'importe qui, n'importe où, n'importe quand peut, pour le simple plaisir de se venger, faire le tour des intervenants et déposer une plainte formelle en donnant une raison complètement fausse. Personne ne vérifierait en

premier lieu qui il est et n'évaluerait le sérieux de cette plainte. On étiquetterait cette résidence, on passerait le mot qu'elle n'est pas recommandable. En criant ciseaux, voilà notre résidence sous enquête affligée d'un début de cancer. Est-ce bien la fin de la résidence?

L'acheteur me communique le fruit de ses recherches. Il me dit que tous les établissements de la région dénigrent la résidence en question. Je répète ces dires au propriétaire vendeur. Celui-ci est interloqué. Il me raconte qu'effectivement la plainte a été déposée il y a de cela quelques mois et que l'Agence de la santé et des services sociaux lui a confirmé quelques semaines plus tard que la plainte était non fondée. Cette confirmation fut envoyée au propriétaire vendeur par écrit. Après vérification, donc deux mois après que l'enquête fut close, le seul intervenant avisé fut le propriétaire concerné et uniquement lui.

Le vendeur téléphone à l'Agence de la santé et des services sociaux pour l'informer que le CLSC et les autres intervenants du milieu fournissent de faux renseignements au public. Il a exigé qu'elle fasse le tour du milieu pour faire taire cette fausse rumeur. L'Agence de la santé et des services sociaux a fini par éteindre le feu, et le CLSC a remis la résidence sur la liste des endroits recommandés. Mais les autres propriétaires, employés et personnes à qui on avait affirmé que cette résidence était sur la liste noire ont continué de penser que la résidence en question était de mauvaise qualité et ils projettent à leur tour dans leur environnement une image négative de la résidence.

Si une institution comme le CLSC peut se permettre de tels agissements et prend la liberté de dire ce qu'elle veut sans même avoir la confirmation de ce qu'elle avance, comment devrait-elle réparer les dégâts? Pourquoi ces institutions ont-elles ce pouvoir? Il me semble que la confidentialité devrait être immédiate, surtout lorsqu'il s'agit d'une enquête. Encore une fois, pourquoi ont-elles le droit d'exercer cet abus de pouvoir?

PERIPAP DESIGN:
Mobilier de salon OSCILLANT!

RÉVOLUTIONNAIRE!
Chaise de chambre Oscillante avec frein

Prix: 465\$
 # 801101

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



Maison Boiscastel

Cette résidence avec services, située à Coaticook, est un immeuble de 100 unités. C'est une résidence reconnue pour sa qualité. Elle est très bien située puisqu'elle se trouve à côté de l'hôpital. Des travaux de grande envergure sont prévus et auront pour effet de doubler la superficie du complexe actuel.



Jardins d'amour

Ce bâtiment de briques, situé à Saint-Lambert sur la Rive-Sud de Montréal, est une résidence de haut standard destinée aux personnes en perte d'autonomie. Sa taille moyenne est idéale car elle permet de garder une vraie relation de proximité avec ce type de clientèle qui demande une grande attention. Cette résidence offre un environnement agréable à vivre, notamment avec sa cour arrière qui donne sur un superbe paysage. Des rénovations majeures de l'immeuble ont eu lieu au cours de ces dernières années.



Hygiène et salubrité en cuisine

Auteure: Sandrine Mazziotta-Bastien

Coup de projecteur sur la « Marche en avant », un programme français qui assure une totale hygiène en cuisine et garantit la salubrité des aliments.

Voici les caractéristiques de la « Marche en avant »:

- Les denrées alimentaires ne se croisent jamais. Elles passent de la réception à la légumerie, en milieu de cuisine jusqu'à la consommation directe par les résidents.
- Le froid ne doit jamais être rompu. La marchandise arrivée est stockée directement au congélateur à -25°C ou au réfrigérateur à $+4^{\circ}\text{C}$. Les aliments sortis du congélateur ou du réfrigérateur sont cuisis puis maintenus au chaud à $+63^{\circ}\text{C}$ jusqu'au moment du service.
- Les fruits et légumes sont lavés avant usage.
- Tous les aliments cuisis stockés au réfrigérateur doivent être étiquetés et datés et ne peuvent pas être réutilisés après 36 heures.
- Il faut assurer un roulement permanent dans le stock et vérifier la température des réserves.
- La température des réfrigérateurs et congélateurs doit être relevée quotidiennement.

Hygiène du personnel:

- Le personnel doit respecter toutes les règles d'hygiène: cheveux couverts, vêtements propres, pas de bijou, port de gants pour toute manipulation d'aliments crus.
- Le personnel doit se laver les mains avec du savon antibactérien dès que nécessaire.
- À part le personnel de cuisine, personne ne pénètre sans un kit visiteur.

Hygiène des locaux:

- Il faut nettoyer après chaque préparation son plan de travail. Le sol, murs, plan de travail, outils et matériels doivent être désinfectés tous les jours (produits spécifiques) avec la centrale de désinfection. La centrale de désinfection est une machine programmée avec dégraissant, désinfectant et eau de rinçage.
- Les réserves et les réfrigérateurs sont mis en ordre au jour le jour et doivent être tenus toujours propres.

Questions à Thierry Bonac, chef cuisinier au sein de la résidence Les Cotonniers, à Valleyfield, qui pratique la « Marche en avant »:

Thierry, la « Marche en avant » est une méthode aux règles très strictes, n'est-ce pas ?

Tout à fait. Au Québec, le gouvernement est exigeant, mais ses normes sont moins exigeantes que cette méthode, qui est institutionnalisée en France. C'est là-bas que j'ai suivi une formation sur cette méthode. Quand on a affaire à une clientèle fragilisée comme celle des personnes âgées, les règles d'hygiène sont triplées par rapport à celles imposées dans les restaurants.

Vous subissez parfois des contrôles d'hygiène de la part du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ). En quoi consistent ces contrôles qui eux, sont basés sur le respect des normes québécoises ?

Ce sont des contrôles inopinés. Deux inspecteurs peuvent arriver à n'importe quel moment. Ils font le tour des réfrigérateurs. Ils prennent la température, regardent les dates de péremption. Ils font des prélèvements avec des sortes d'autocollants qu'ils vont poser sur le plan de travail, puis vont les analyser pour voir s'il y a des microbes. À chaque fin de visite, ils vous laissent un rapport avec leurs commentaires. Ils peuvent infliger des amendes, des blâmes et ça peut même aller jusqu'à la

fermeture. Nous, nous n'avons jamais rien eu. C'est sûr que les inspecteurs vont toujours faire quelques remarques à la fin de la visite. C'est inévitable. Ce sont des commentaires sur un linge qui traîne sur la table par exemple. Il y aura toujours quelque chose, d'autant plus que les inspecteurs viennent quand on est en train de travailler.

Êtes-vous inquiet quand vous les voyez arriver ?

C'est toujours un peu stressant, mais je me sens à l'aise car j'ai une belle grande cuisine neuve, donc plus facile à maintenir propre.



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

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



Résidence: simple actif immobilier ou véritable entreprise?

Auteur: Pierre Jean, évaluateur agréé

Pierre Jean est évaluateur agréé, membre de l'Ordre des Évaluateurs agréés du Québec depuis 1974 avec permis d'exercer depuis 1979. Depuis plus de quinze ans, il est spécialisé dans l'évaluation de résidences pour personnes âgées de divers types. Il a accepté d'être collaborateur régulier pour L'Indice, et pour sa première chronique a choisi de parler d'une question qui lui est souvent posée, à savoir: Une résidence est-elle une entreprise ou un immeuble à vocation spécifique?

La réponse à cette question s'avère très importante pour les gestionnaires car elle se répercute dans le cadre du prix d'une vente, d'un financement, de l'évaluation municipale où seul l'immeuble peut être taxé et dans le cadre de l'autocotisation TPS/TVQ dans le cas d'immeubles neufs ou rénovés. Nous avons là quatre contextes différents que nous analyserons lors de prochains numéros.

Pour savoir si une résidence est un actif immobilier ou une entreprise, il faut chercher la réponse dans le loyer payé par les résidents. Que comprend exactement ce loyer? Dans un

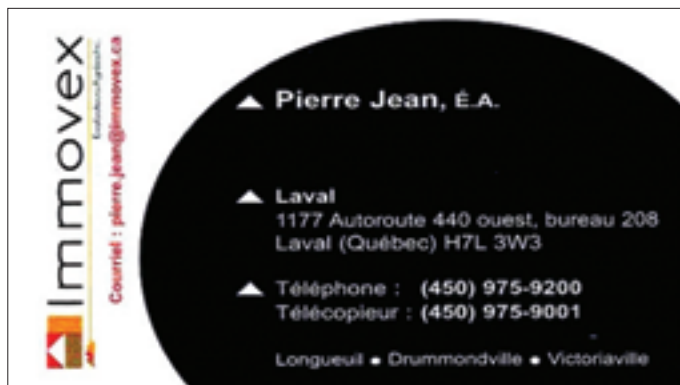
immeuble à bureaux ou dans un immeuble résidentiel à logements multiples, le loyer exigé sert entièrement à payer pour un espace commercial ou un espace d'habitation. Le chauffage et l'électricité peuvent être inclus ou être à la charge de l'occupant ou locataire. Donc, tout le revenu est affecté à la rémunération de l'immeuble, du capital investi et des charges hypothécaires, le cas échéant.

Pour sa part, le loyer payé par un résident d'un foyer pour personnes âgées sert à se procurer un service d'hébergement et des services personnels de repas, buanderie, infirmerie, etc...

Nous retrouvons trois volets au loyer payé. Le premier volet, et le plus important, paie pour l'hébergement, le second pour le mobilier et le troisième pour les services offerts. Cette troisième partie, se divise elle-même en deux volets, soit d'une part, pour la partie immeuble nécessaire à rendre le service (cuisine, salle à manger, etc.) et d'autre part, pour le paiement direct des services, tels les salaires, la nourriture, les soins personnels, les soins infirmiers et les équipements nécessaires aux services. Cette dernière partie est associée à la notion d'entreprise.

Donc, dans une résidence pour personnes âgées, nous avons un immeuble nécessaire à l'hébergement et une entreprise commerciale qui offre ses services dans l'immeuble. Ces deux entités fusionnées font en sorte que nous nous retrouvons en présence d'une entreprise commerciale offrant ses services à l'intérieur d'un immeuble, sans lequel elle ne pourrait offrir les dits services.

Par conséquent, une résidence pour personnes âgées est bien une entreprise offrant des services à un marché spécifique avec l'aide d'actifs immobiliers et mobiliers.



Les loisirs, un must en résidence

Auteure: Brigitte Paradis, conseillère en loisir



Devant l'éventail de résidences qui s'offre aux aînés, plusieurs vont choisir un milieu de vie où les loisirs sont une des préoccupations premières. Il faut reconnaître que la programmation des loisirs est la base de la réussite d'un milieu vie dynamique et accueillant. C'est pourquoi les gestionnaires devraient lui accorder une importance capitale...

En plus d'être facteur de stimulation aussi bien physique qu'intellectuelle, les loisirs sont, pour les aînés, le meilleur moyen de prendre part à la vie de la résidence et de s'intégrer au sein d'un groupe. Identifier les besoins des aînés dans ce domaine et y répondre le plus adéquatement possible est l'affaire de toute une équipe de travail qui se dit à l'écoute des résidents. Il serait erroné de croire que le travail avec les aînés est routinier et ennuyeux, et qu'il n'exige ni habileté ni compétence. Une bonne gestion de loisirs consiste, au contraire, en un programme varié géré par un animateur dynamique et chaleureux.

Le rôle du professionnel en loisir

Les fonctions du professionnel responsable d'un service d'animation-loisirs sont vastes. Voici six rôles qui lui sont habituellement dévolus: concepteur de programmes, gestionnaire, agent multiplicateur (formateur), animateur du milieu, clinicien et personne-ressource. Souvent, soit parce qu'il est le seul intervenant de son domaine dans l'établissement, ou parce que la philosophie d'intervention l'indique, il doit partager les tâches d'animation avec d'autres personnes. Selon les conditions de son milieu de travail, il peut déléguer à des bénévoles, des membres du personnel, des membres des familles, qui deviennent ainsi des animateurs dans l'établissement. Il est important d'engager un responsable des loisirs professionnel, expérimenté qui aura la compétence d'établir le programme des loisirs et former les personnes qui vont s'en charger si, comme nous venons de le voir, il ne peut le faire seul. Plusieurs cégeps offrent le cours en techniques d'intervention en loisirs, tel que celui du Vieux Montréal ou de Rivière-du-Loup. Une des solutions pour engager un technicien en loisir est alors de s'informer auprès des cégeps pour avoir leur liste des finissants. Les gestionnaires peuvent aussi simplement passer une annonce dans les journaux. Il faut savoir que, dans le secteur privé, le salaire moyen d'un intervenant en loisir est de 10 \$ de l'heure.

Une programmation équilibrée

Une programmation équilibrée est un gage de succès. Pour ce faire, le professionnel en loisir doit tenir compte des besoins et capacités de la clientèle, et ajuster les activités en fonction de cette clientèle. Voici un jeu qu'il peut, par exemple, proposer à une clientèle non autonome afin de stimuler leur imagination: le jeu de « La boîte magique ». Pour ce jeu, aucun matériel n'est requis. Les participants sont assis en rond. Au centre, l'animateur place une boîte ou une valise vide ou même demande aux participants de l'imaginer. Les participants se passent tour à tour la boîte (un thème peut éventuellement être donné à ce que l'on peut y trouver) et devront mimer, ou tout simplement raconter ce qu'ils sortent de la boîte. L'animateur fera s'exprimer en premier lieu les personnes qui ont le plus de facilité à le faire mais il devra veiller à ce que tous les participants puissent s'exprimer. Il devra, bien sûr, lui-même faire sentir son intérêt aux propos des participants. Quelque soit le jeu proposé, le but doit toujours être non seulement d'assurer le maintien du potentiel mnésique de l'individu, mais aussi de mettre en lumière les réussites et les talents des personnes âgées, et valoriser la transmission de l'expérience et ses richesses.

Partenariat public-privé

un moyen pour le gouvernement de se délester de ses devoirs
ou un juste retour du partage des devoirs sociaux?

Auteur: Daniel Gagnon, gérontologue

L'État providence, créé en plein boom de l'après-guerre, est aujourd'hui en crise économique. Il a, pendant des années, voulu intensifier son contrôle sur plusieurs services à la population. Le vieillissement de la population et l'explosion des coûts dans divers secteurs contrôlés par l'État (entretien routier, éducation, assainissement des eaux, santé, etc.) font en sorte que l'État doit revoir les paramètres que l'on croyait immuables. C'est ainsi que le secteur de la santé et des services sociaux, secteur où l'explosion des coûts a été la plus forte, est tout particulièrement visé. On doit donc revoir en profondeur les façons de faire et redistribuer les responsabilités entre l'État et le citoyen et entre le public et le privé.

Partenariat public/privé: une vieille réalité dans le secteur des résidences

Plusieurs propriétaires et gestionnaires de résidences se demandent s'ils doivent créer des partenariats avec le secteur public. Cela m'apparaît être une fausse question puisque, qu'on le veuille ou non, le partenariat public-privé dans le secteur de l'hébergement des personnes âgées est déjà bien entrepris, et ce, depuis plusieurs années. Ce mariage de raison de partenaires non consentants a été consommé dès que les résidences privées ont commencé à donner des services à une clientèle en perte d'autonomie de plus en plus grande, se partageant ainsi une clientèle de plus en plus commune.

C'est ainsi, que l'on a vu, au fil des ans, une clientèle glisser d'une ressource vers l'autre, c'est-à-dire du public vers le privé. Ce glissement s'est produit malgré la Loi sur les services de la santé et des services sociaux qui semblait (je dis bien « semblait ») dénoncer le fait que les résidences ne devaient pas accueillir des personnes en perte d'autonomie ; toutefois, on observe que cette clientèle n'a jamais été clairement définie.

Par ailleurs, comme ce partenariat ressemble plus à un mariage forcé qu'à un mariage d'amour, jamais les mandats et les obligations de chacune des parties n'ont été clairement définis. Des résidences ont pu ainsi collaborer de façon relativement harmonieuse avec certains établissements du réseau public, dont les CLSC, allant même jusqu'à conclure des ententes. Pour d'autres résidences, ce fut une guerre constante, certaines résidences ayant même été mises à l'index par des CLSC. À un certain moment, le ministère de la Santé et des Services sociaux avait même mis sur pied un projet pilote d'achat de places qui laissait entrevoir une certaine cohésion entre les deux parties. Mais ce programme a vite été abandonné laissant aux régions l'odieux de l'utiliser ou non, sans en donner un cadre réellement précis.

Conditions gagnantes pour un partenariat réussi

On pourrait poursuivre l'analogie entre le mariage et le partenariat public-privé en identifiant les conditions gagnantes d'un réel partenariat. Le premier élément de réussite dans un partenariat est la confiance. Un mariage dont les partenaires n'ont pas confiance l'un envers l'autre ne fera généralement pas long feu. Or, pour que la confiance s'installe, il faut que les choses soient claires entre les deux parties et que chacun des partenaires sente que l'autre est réellement honnête et de bonne foi. Il faut aussi que les responsabilités et le partage des tâches soient clairement établis et que chacun y trouve son compte, dans un climat de respect et de confiance.

Le moins que l'on puisse dire en ce qui concerne le mariage public-privé dans le secteur de l'hébergement, c'est que les ingrédients indispensables n'y sont actuellement pas présents ou y sont très dilués. Il faudrait être extrêmement conciliant pour y voir l'ombre d'un réel partenariat. Par ailleurs, si je me faisais conseiller matrimonial, je dirais que tout n'est pas perdu, loin de là. Et comme ce partenariat est, à mon avis, incontournable, tous les efforts doivent être faits pour que ce mariage, tout de même de raison, soit le plus harmonieux possible.

«Il m'apparaît que le secteur des résidences privées avec services n'a pas actuellement tous les outils pour établir un véritable dialogue d'égal à égal avec l'État. Cependant, il me semble qu'il serait relativement facile de mettre en place ces outils...»

Opportunité de partenariat

Dans un premier temps, il m'apparaît que le processus de certification constitue le premier pas à faire pour la création d'un véritable partenariat. Cependant, le processus tel qu'entrepris actuellement, sans la participation pleine et entière d'un des principaux intéressés, soit les résidences, risque encore une fois de nuire plus que d'aider. Pour améliorer la situation, il faudrait que les résidences démontrent une réelle volonté de participer et exigent d'être parties prenantes à la démarche. Si on réussit à établir cette collaboration, alors peut-être, les autres ingrédients, comme le respect mutuel, pourront s'y greffer.

Outils nécessaires à un partenariat réussi

Par ailleurs, il m'apparaît que le secteur des résidences privées avec services n'a pas actuellement tous les outils pour établir un véritable dialogue d'égal à égal avec l'État. Cependant, il me semble qu'il serait relativement facile de mettre en place ces outils afin d'établir cet échange égalitaire avec le secteur public.

Les outils à mettre en place touchent, d'une part, le fonctionnement de chaque résidence, et d'autre part, l'aspect associatif des résidences. De plus, la détermination des mandats, des tâches et des responsabilités de chacune des parties serait matière à faciliter l'élaboration de ces outils.

J'aimerais vous donner des exemples précis. Ainsi, je crois que certaines résidences offrent des services qui vont au-delà de leurs capacités de dispensation de services. Pour une raison ou une autre, certaines résidences gardent des résidents alors qu'elles n'ont pas toutes les connaissances et les facilités pour le faire. Et cette situation ira, à mon avis, en s'aggravant, et ce, très rapidement principalement à cause de l'augmentation des besoins de leur clientèle qui ne peut plus trouver de

réponse dans le secteur public. Par conséquent, il m'apparaît urgent d'établir un processus de formation réellement adapté aux gestionnaires et aux intervenants des résidences, et ce, dans une démarche continue d'amélioration de la qualité. Je sais que certaines démarches se font actuellement, mais elles m'apparaissent timides et trop lentes.

Par ce même chemin de la formation, j'en viens, dans mon exemple, à l'aspect associatif des résidences. Selon moi, les rôles d'une association sont multiples. Tout d'abord, il importe de créer une concertation entre ses membres afin de constituer une véritable force de négociation et de représentation. Il est aussi du mandat de l'association de développer des moyens d'améliorer les services et la performance de ses membres afin que ces derniers puissent offrir les meilleurs services possibles à leur clientèle. Un autre mandat d'une association est d'être proactif et d'avoir une vision à long terme du secteur dans lequel elle agit, puisque ses membres ont généralement à gérer du quotidien.

En bref, en matière de formation, il appartient aux résidences de mettre en place un processus continu de formation pour l'ensemble des travailleurs de l'entreprise et à l'association de développer les moyens d'accès à une formation adaptée visant à répondre aux besoins actuels et futurs de ses membres.

La certification de l'ensemble des résidences privées avec services est un moment privilégié pour enclencher l'ouverture d'une association visant à regrouper l'ensemble des résidences du Québec, puisque cet exercice exigera de la part du gouvernement et du secteur des résidences, l'établissement d'échanges plus étroits. De plus, cela permettra à l'ensemble des propriétaires de résidences du Québec de créer une force vive, capable d'influencer les divers paliers de gouvernement, d'avoir une vision commune et complémentaire des services à offrir à leur clientèle et de les améliorer, tout en faisant des économies d'échelle intéressantes.



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

ALIMPLUS inc.
Distribution alimentaire • Food distribution

Compte-rendu

Auteure: Sandrine Mazziotto-Bastien

Le 13 février 2007, s'est tenu à Montréal, le Forum québécois sur l'investissement multi-résidentiel. De nombreuses conférences étaient au programme, dont une concernant le marché des logements pour personnes âgées.

L'animatrice de cette conférence était Line Payette, directrice principale, Marché immobilier, Groupe Financier RBC. Au cours des cinq dernières années, Line Payette s'est spécialisée en financement immobilier, notamment le financement de la construction et le financement à long terme de résidences des personnes âgées.

Quatre conférenciers étaient présents:

- Patrick Byrne, PDG de Kingsway Arms, une compagnie qui acquière et gère des habitations pour aînés en Ontario (1100 lits à travers la province). La compagnie s'est implantée au Québec grâce à un partenariat avec Jalfid Corporation, et en partenariat avec Colter Developments and Chaplin Venture, a récemment lancé la construction de sa première résidence dans la région de Vancouver.
- Richard Gianchetti, président de Construction Miribec Inc. Il intervient dans le domaine de la construction résidentiel depuis 40 ans et est particulièrement impliqué dans le créneau des personnes retraitées et prérétraitées depuis 1985. En 1991, il réalise, à St-Jérôme, la résidence « La Noblesse » dont la phase 1 comptait 121 logements. En 1994, avec la construction des phases II et III, le projet comptait 321 logements. En 2003, un autre agrandissement de « La noblesse » a lieu, amenant le nombre de logements de 339 logements à 657. Conscient du potentiel d'attraction de l'ouest de l'île de Laval, Richard Gianchetti projette maintenant de construire, à l'entrée de l'île Paton, un ensemble résidentiel qui s'appellera « La résidence des Philanthropes ». Il agit à titre de promoteur et constructeur. Il est le propriétaire unique de toutes ses résidences et en assume l'entière administration opérationnelle. Ses enfants le secondent dans l'administration quotidienne des opérations. Il emploie par ailleurs une vingtaine de personnes à l'opération de ses résidences.
- Stephen Suske, vice-président et co-chef de la direction de Chartwell Seniors Housing REIT. Avec plus de 34000 unités louées, cette société est maintenant le plus gros acteur du secteur canadien de l'habitation pour aînés.
- Richard Bédard, vice-président, affaires corporatives, Développement Melior. Le groupe Melior, c'est plus de 30 propriétés en gestion pour un revenu annuel de 100 millions de dollars. C'est 1400 employés. C'est aussi un groupe de promoteurs et développeurs immobiliers. Sa philosophie, comme l'affirme

Richard Bédard, est de trouver des sites extraordinaires. Actuellement 5 projets sont en voie de construction et 16 projets sont à divers stades de développement, ce qui amènera le nombre des logements au-delà de 8000.

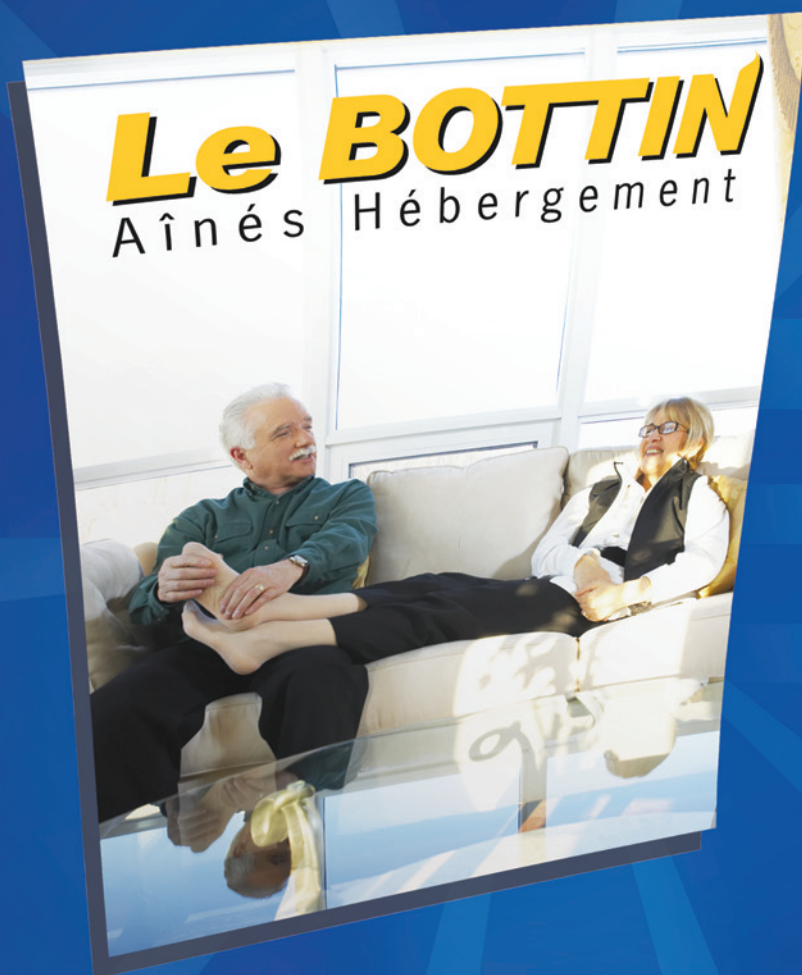
Au cours de cette conférence, il a surtout été question de la place des petits propriétaires sur le marché, face aux grandes firmes. Tous les conférenciers se sont entendus pour dire que les petits propriétaires ont leur place. Tout d'abord, parce que ce marché est énorme et qu'il va le rester encore dans les années à venir avec la vague des baby-boomers qui va déferler. Puis comme l'a dit Stephen Suske, « les plus grands propriétaires détiennent seulement 10 % du marché de l'habitation pour aînés. »

Selon lui, tout comme pour Richard Bédard du Groupe Melior, le plus des petits joueurs et ce qui peut entraîner leur succès, c'est qu'ils sont dans leur bâtisse tous les jours, alors que les gros propriétaires ne le peuvent pas. Une proximité se crée avec leurs résidents et une ambiance est donnée à la résidence. Le groupe de Stephen Suske travaille d'ailleurs avec les petits propriétaires pour consultation.

Pour Richard Gianchetti, les gros propriétaires ne sont pas une menace pour les petits car les prix appliqués par les uns et les autres ne sont pas les mêmes. « Les petits peuvent encore louer 700 ou 800 \$ alors que les gros louent 1200, 1300 \$ parce qu'ils ont de gros frais comme ceux d'administration » a-t-il affirmé.

Line Payette a ensuite demandé si les baby-boomers, qui sont les futurs résidents, auront les moyens de payer des loyers à ces prix? Selon Richard Bédard, les baby-boomers vont avoir des moyens plus restreints. Ils ne pourront pas se payer des appartements à 2000 et 3000 \$. Chez Melior, le centre d'intérêt s'est déplacé vers cette clientèle-là. Pour offrir des prix abordables sans réduire les services, le groupe rentabilise au maximum la capacité d'accueil des centres. Il construit par exemple des espaces communs un peu moins grands que ceux qu'il construisait auparavant. Richard Gianchetti a affirmé aussi qu'il faut bien faire la différence entre les centres d'accueil qui offrent beaucoup de services et les résidences, où les gens sont plus autonomes et plus jeunes que dans les centres d'accueil. Lui a une résidence pour personnes autonomes. Il peut, selon lui, pratiquer des prix raisonnables car ils n'offrent pas de services dont les résidents n'auront de toute façon pas besoin du fait de leur autonomie, tels qu'un service de cuisine ou de soins infirmiers. Il a choisi de tout miser sur l'animation, proposant toutes sortes d'activités, de la danse en ligne à l'aquagym, en passant par le tissage. Il fait appel à de nombreux artistes et organisent des spectacles. Il a même, dans une de ses résidences, construit un mini-golf dans le parc, avec des petites chutes d'eau. « Dans mes résidences, tout est basé sur le type croisière et sur le plaisir. Côté animation, je cherche toujours à m'améliorer. Je pars d'ailleurs demain pour la Sun Belt aux États-Unis pour voir s'il y a des résidences qui offrent plus de services d'animation que les miennes et dont je pourrai m'inspirer » a-t-il confié.

Améliorez votre visibilité !



L'outil
le plus complet
à ce jour au Québec!

À ne pas manquer, en mai 2007,

la nouvelle version du bottin Aînés Hébergement,
répertoriant près de **2000 résidences privées.**

Pour démarquer votre résidence sur notre site Internet et notre
bottin imprimé, nous vous avons concocté différents forfaits au meilleur prix.

Pour de plus amples informations : **Johanne Cottenoir**, conseillère publicitaire
514.644.8314 - Poste 26

Du côté de Vancouver...

Un nouvel ensemble de logements-services à l'intention des personnes âgées et de jeunes adultes handicapés est en construction à Vancouver. Cet ensemble immobilier, financé dans le cadre du programme Independent Living BC (ILBC), un partenariat entre les gouvernements fédéral et provincial, les organismes locaux de santé, des organisations sans but lucratif et le secteur privé, combinera une offre de logements abordables et la prestation de soins à des aînés et de jeunes adultes ayant besoin de certains services de soutien mais souhaitant conserver leur autonomie.

Les travaux de construction s'achèveront au printemps 2008. La résidence-services, appelée Providence, sera composée d'appartements autonomes équipés d'un système d'intervention

d'urgence 24 heures sur 24. Les résidents y bénéficieront de soins personnels tels que repas, ménage, blanchissage, activités récréatives et aide pour la prise des médicaments.

Le bâtiment, à ossature de bois, de quatre étages comptera en tout 68 logements-services, dont 60 seront destinés à des personnes âgées (sur les trois étages supérieurs), et 8 aux jeunes adultes handicapés (au rez-de-chaussée). Le gouvernement du Canada et la province de la Colombie-Britannique, par l'entremise du programme ILBC, se sont engagés à fournir 4000 logements-services à prix abordable dans l'ensemble de la province. Jusqu'à maintenant, plus de 3500 logements ont été attribués à l'échelle de la province.

Source: www.senioractu.com — 03/11/2006

Le marché ontarien

L'« Enquête sur les maisons de retraite de l'Ontario » a été réalisée en 2006 par la Société canadienne d'hypothèques et de logements (SCHL). Plus de 35000 personnes vivent dans des maisons de retraite en Ontario. Selon Ediza Kozo, analyste de marché à la SCHL, « cette tendance révèle que la demande est en train de changer chez les aînés les mieux nantis, qui semblent préférer les logements plus grands et plus chers qu'on retrouve dans les résidences bâties récemment ou rénovées ».

Les suites représentent maintenant 19,7% des places offertes, alors que leur part n'atteignait que 10% en 2004. L'enquête a aussi révélé que la croissance des tarifs quotidiens moyens a suivi le rythme de l'inflation. Ceux-ci ont avancé de 2,9% et se sont établis à 77 \$ dans le segment des chambres privées. Ce sont les suites qui ont connu la plus importante hausse (3,1%), le tarif moyen étant passé à 111 \$, conséquence de la demande accrue et de l'effet des prix plus élevés pratiqués dans les résidences neuves. Du côté des chambres à deux lits, le tarif moyen est demeuré à 52 \$, le taux d'inoccupation étant monté à 23,3%.

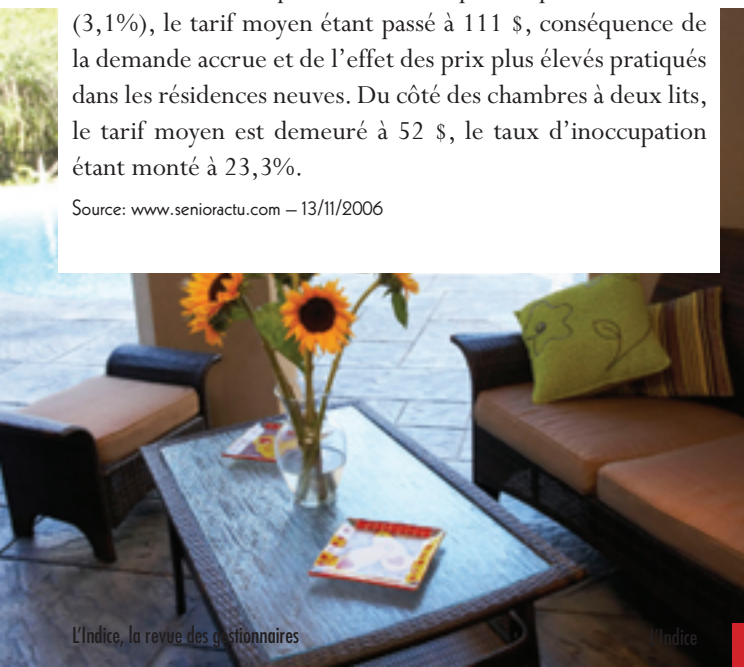
Source: www.senioractu.com — 13/11/2006



De retour au Québec

Quelque 2000 aînés vivent actuellement dans une quinzaine de résidences se trouvant sur le territoire laurentien et ce nombre va croître d'ici les prochaines années. Ville Saint-Laurent compte 16 résidences pour aînés, dont plus du quart ont été construites dans les trois dernières années. Cela rentre dans le cadre de l'engouement des promoteurs immobiliers pour les résidences pour personnes âgées puisque, comme le montre l'enquête menée en octobre 2005 par la SCHL, les promoteurs ont construit plus de 10000 logements dédiés à ce marché depuis 2003 seulement dans la région de Montréal. Des responsables de résidences ont été interrogés par le journal *Les nouvelles Saint-Laurent* et ont fait part de certaines préoccupations. Certains souhaiteraient avoir accès à de meilleurs services de la part du CLSC, comme de l'aide pour les bains et le soutien pour le transport, d'autres encore souhaiteraient offrir à leurs résidents un plus large éventail de loisirs.

Source: Les Nouvelles Saint-Laurent — Article mis en ligne sur leur site le 5/11/2006



Une augmentation des coûts due à la certification des résidences

Selon l'Association des résidences et CHSLD du Québec, les coûts engendrés par la certification des résidences pour aînés pourraient s'élever à plus de 50 millions de dollars sur une période de cinq ans pour l'ensemble de ses 500 membres. Cette somme représente les frais engendrés par les frais d'inspection et par les aménagements nécessaires pour être en conformité avec le Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de résidence pour personnes âgées, tels que l'installation de mécanismes d'appel adaptés ou de dispositifs de sécurité comme les portes codées... Ces coûts auront des répercussions sur le prix des loyers supporté par les personnes âgées, et plus particulièrement dans les petites résidences dont la marge de manœuvre financière est réduite puisqu'elles offrent peu de services. L'Association des résidences et CHSLD du Québec est toutefois favorable à cette certification.

Source: www.cyberpresse.ca – 13/12/2006

Des résidences pour gais et lesbiennes

En avril 2005, sur les 90 répondants à un sondage Internet annoncé dans le mensuel gai Fugues, environ 80 homosexuels âgés de 50 ans et plus ont affirmé qu'ils iraient volontiers vivre dans une résidence conçue pour eux. Près de la moitié souhaitent même pouvoir le faire d'ici cinq ans. Pas question de subir une quelconque discrimination en résidence en raison de son homosexualité! Aussi, de tels projets de résidences voient le

L'ARC, l'Association des Aînés et Retraités de la Communauté, a son propre projet de résidence à Montréal, à l'angle de la rue Saint-Hubert et du boulevard Rosemont, en collaboration avec les II Volets, organisme qui possède déjà trois résidences pour personnes âgées à Montréal. 110 appartements sont prévus, la moitié étant destinée aux homosexuels et l'autre moitié aux hétérosexuels. Certains des appartements seront loués en mode



jour à Montréal. À la fin du mois d'octobre 2006 a ainsi débuté la construction de Maison urbaine, une résidence destinée à une clientèle exclusivement gaie de 60 ans et plus, située rue Papineau. Dès juillet 2007, les premiers résidents seront accueillis pour un loyer allant de 1075 à 1500 \$ par mois et pourront profiter d'un cadre de vie luxueux avec un sauna, un spa extérieur, une salle à manger vitrée sur le toit, etc. 42 appartements seront offerts. L'instigateur du projet, André Saindon, prévoit la construction d'un second immeuble, toujours à Montréal, au coin du boulevard René-Lévesque et de la rue Amherst. La moitié des 72 logements seront destinés aux personnes âgées gaies en perte d'autonomie.

corporatif, ce qui veut dire que le loyer sera établi en fonction des revenus du locataire.

Un projet de foyer pour les lesbiennes est aussi prévu et devrait voir le jour dans deux ans. « Nous cherchons en ce moment un terrain où construire la résidence » affirme Robert Dion, agent de développement en logement social au Groupe de ressources techniques, organisme sans but lucratif voué à la promotion de l'habitation communautaire. Seront offerts en location 24 appartements. La construction coûtera deux millions de dollars et sera financée jusqu'à 85% par les fonds publics.

Source: L'actualité- 15/11/2006 – Photo: www.maison-urbaine.ca

Plan de lutte contre la chaleur

Auteure: Sandrine Mazziotta-Bastien

de rafraîchissement, l'arrêté renvoie aux recommandations de l'Agence française de sécurité sanitaire environnementale en date du 31 mai 2004. Ces recommandations orientent sur le choix du système de rafraîchissement, selon le type de structure et la capacité d'accueil en cause, et indiquent que la température « raisonnable » de l'espace climatisé se situe autour de 25 à 26°C. Est affirmé aussi que « les systèmes de rafraîchissement viennent en complément d'autres mesures visant à réduire les défauts de conception ou de gestion d'un bâtiment. C'est pourquoi, au préalable, il est fortement recommandé :

- d'équiper les bâtiments concernés de protections solaires de qualité (stores, brise-soleil, volets...) ;
- de limiter les apports internes des équipements électriques (éclairage, TV...) ;
- de veiller à maintenir portes, fenêtres et volets fermés pendant la période d'ensoleillement, mais sans oublier, afin de renouveler l'air et de le rafraîchir, d'aérer les pièces la nuit, à partir de 2 heures du matin, quand la température extérieure passe par un minimum ;
- d'améliorer, si possible, l'isolation thermique du local ;
- d'utiliser des pièces rafraîchies naturellement telles que les pièces en sous-sol, seulement si leur accès est facile pour les personnes à mobilité réduite et leur aménagement sain et accueillant.

En vue de l'installation d'un système de rafraîchissement de l'air et pour optimiser le choix du ou des espaces à rafraîchir, il est nécessaire d'identifier les zones du bâtiment présentant les meilleures caractéristiques pour recevoir l'équipement envisagé.

Indépendamment des conditions d'accès, d'aménagement et de la capacité d'accueil des locaux ciblés, il s'agit de prendre en compte :

- l'orientation du ou des bâtiments ;
- les matériaux qui ont été mis en œuvre ;
- la nature des ouvrants et des protections solaires ;
- la nature du dispositif de ventilation ;
- les caractéristiques de l'isolation thermique du ou des bâtiments.

Lors de la construction de bâtiments neufs, l'orientation des bâtiments et la position des ouvrants doivent tenir compte des apports solaires d'été afin de limiter ces apports en période de vague de chaleur.»

L'été va arriver dans peu de temps, et avec lui, des vagues de grosse chaleur. La France, qui a connu en 2003 une canicule ayant entraîné environ 15000 décès, a pris, depuis, plusieurs mesures pour éviter que cela se renouvelle, notamment concernant les mesures de rafraîchissement des locaux.

Un décret en date du 7 juillet 2005 a fixé le cahier des charges du plan d'organisation à mettre en œuvre en cas de crise sanitaire ou climatique, et des mesures de rafraîchissement des locaux dans les établissements accueillant des personnes âgées dépendantes. Ces établissements doivent appliquer le « plan bleu », le plan canicule. Ils sont désormais tenus d'aménager un local ou une pièce équipés d'un système fixe de rafraîchissement ; les petites unités et les établissements de faible capacité sont, quant à eux, dans l'obligation de disposer d'un local ou d'une pièce rafraîchis. D'autre part, s'agissant des conditions à respecter pour aménager une pièce ou un local équipés d'un système fixe

Propos d'assurances

En affaires depuis plus de 30 ans, la firme J.P. Mallette & Associés inc., établie à Ville St-Laurent, s'est méritée une place enviable dans le domaine des assurances.

Trente ans d'expertise, d'excellence et de services de qualité, prodigués par une équipe de professionnels dynamiques et dévoués.

« L'approche personnalisée que nous préconisons nous permet de bien identifier vos besoins, en cherchant d'abord à comprendre votre entreprise, pour ensuite dresser avec vous une analyse très complète de votre portefeuille d'assurances ».

Au fil du temps, l'équipe de J.P. Mallette & Associés a perfectionné un volet de son expertise dans les plans de groupe et plus particulièrement concernant les aînés.

« Depuis 1999, les membres des associations AEPC et ARCPQ ont adopté notre programme d'assurance concernant les Centres d'hébergement, d'accueil et résidences pour personnes âgées, afin de couvrir adéquatement leurs biens, perte d'exploitation, responsabilité civile et professionnelle. »

Ce programme, offert par la firme J.P. Mallette & Associés en collaboration avec Lombard Canada, a été conçu spécialement pour les établissements qui offrent des services d'hébergement et de soins longue durée. Il propose une protection qui répond efficacement aux exigences de telles activités.

Dans ses prochaines chroniques, la firme J.P. Mallette & Associés abordera pour vous les sujets suivants :

- l'assurance de la responsabilité civile des centres d'accueil et d'hébergement,
- la responsabilité civile des administrateurs et dirigeants,
- les tremblements de terre-inondation-refoulement des égouts,
- l'assurance bris des équipements,
- l'interruption des affaires,
- Etc...

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

J.P.Mallette & 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.Mallette & 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

MANOIR ST-DAMASE - Saint-Damase
39 unités acquises par Gaetan Deschênes et France Buron

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.

RICHARD PERRAULT

IMMOBILIER

2 000 McGill College, bureau 200 | Tél. : (514) 644-4444
Montréal, Qc H3A 3H3 | Fax : (514) 644-9722

www.richardperreault.ca