

L'Indice

LE MARCHÉ DE L'HABITATION POUR ÂNÉS ET RETRAITÉS

**Gros plan sur la certification
des résidences**

**Prévention
des incendies**

**Entretien sanitaire :
prenez le virage vert !**



Go-Élan, fabricant québécois d'équipements pour aires de jeux, est une entreprise en évolution constante pour offrir, jour après jour, une expérience enrichissante et variée.

Le **Parcours-Santé**® conçu spécialement pour les 50 et plus, apporte bien-être et donne accès à une meilleure qualité de vie en toute sécurité. Douze stations-exercices autonomes certifiés Kino-Québec permettant de progresser à son rythme.

Go-Élan, pour un mode de vie sain, actif et en toute confiance. Toujours avec vous depuis 1985 ●



Les Entreprises
J.C. ROY inc.

Représentant :
Les Entreprises J.C. ROY
1 888 843-1842
www.jcroyinc.com



Représentant :
Marlin Multi-jeux
1 877 424-0484
marlin@bellnet.ca



fabricant d'équipements pour aires des jeux

1-888-878-3431 WWW.GOELAN.COM

PHOTOS : COURTOISIE VILLE DE JOLIETTE





Besoin de nouvelles perspectives d'investissements

Faites confiance au chef de file
sur le marché de l'habitation pour aînés.

Complexes d'hébergement
avec ou sans services

Résidences d'aînés studio avec services,
soins (C.H.S.L.D.) R.I.

Ressources intermédiaires

Terrains

Vente/achat

Consultation

Développement

Recherche de partenaires

Recherche de financement

RICHARD PERRAULT
IMMOBILIER

www.richardperreault.ca | Tél.: 514 644 4444 | Téléc.: 514 644 9722
2000, McGill College, bureau 200, Montréal (Québec) H3A 3H3

Chers gestionnaires,

Comme vous l'avez vu dans notre dernier numéro, *L'Indice* a changé de look ! Notre souhait est, en effet, de vous offrir un produit toujours plus beau et plus agréable à lire. Quant au contenu, nous nous sommes donné pour mission de coller au plus près de votre réalité. Notre but est de vous offrir un outil pratique répondant à vos questionnements et vous apportant des informations concrètes et utiles dans la gestion de votre résidence au quotidien. Nous aimerions beaucoup recevoir vos commentaires, et n'hésitez pas à nous faire part de sujets que vous aimeriez que nous traitions. Écrivez-nous à la rédaction à l'adresse suivante : mnadeau@aineshebergement.ca.

Nous vous en remercions d'avance et vous souhaitons une très bonne lecture,

Sandrine Mazziotta-Bastien, rédactrice en chef
Marilou Nadeau, rédactrice en chef par intérim

Sommaire

vol.8 n°3 - juin 2007

Éditorial p. 4

À mon avis

La dynamique privé-public p.5

Au cœur de la résidence

Réglementation

Votre résidence est-elle conforme aux exigences de la certification ? p.7

Bâtiment

Valeur marchande et taxation p.9

Normes de sécurité

Prévention des incendies p.11

Vision

Les pièges qui guettent les propriétaires dans la gestion et l'organisation des services p.13

En savoir plus

Prenez le virage vert ! p.17

De l'autre côté de L'Océan

La convention tripartite p.18

L'Indice

Président fondateur Richard Perreault

Directrice générale Reine Laurin

Éditrice Michelle Couture

Rédactrice en chef Sandrine Mazziotta-Bastien

Rédactrice en chef par intérim Marilou Nadeau

Collaborateurs Richard Perreault, consultant en hébergement pour aînés
Daniel Gagnon, gérontologue
Pierre Jean, évaluateur agréé
Département de sécurité incendie de la Ville de Laval

Correctrice Carole Hébert

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 :

Marilou Nadeau au poste 33

mnadeau@aineshebergement.ca

Pour la publicité

Carmelle Dion au 418 836-2468

cdion@aineshebergement.com

Photo couverture :

Anjou sur le Lac

10 021, rue Promenade des Riverains

Anjou (Québec) H1J 3B7

Téléphone : 514 353-2424



La dynamique privé-public

Auteur : Richard Perreault, consultant en hébergement pour aînés

Quand on regarde le milieu de l'hébergement des aînés depuis 10 ans, on peut sourire. Quelle évolution, quelle explosion! Regardez le nombre de résidences privées avec ou sans services, le nombre d'appartements ou de chambres, c'est impressionnant. On parle d'un marché bien établi. Et ce n'est rien par rapport à la demande qui est à nos portes.

Aujourd'hui encore, beaucoup d'individus, d'usagers potentiels et leur famille connaissent peu ou mal le milieu de l'hébergement privé et des soins donnés à nos aînés. Il y a quelques années, les résidences privées étaient décrites à l'occasion comme des poulaillers, voire des mouiroirs. Les gens jugeaient les résidences privées sans même connaître leurs services. On a longtemps sous-estimé ce milieu. Combien de fois, par exemple, avons-nous entendu des aînés dire qu'ils n'habiteraient jamais dans une résidence? Combien de fois la résidence privée fut-elle ignorée par certains CLSC ou CH dans leurs recommandations à une clientèle en instance de placement? De toute évidence, on évitait le privé. Malgré tout, les résidences privées ont acquis leurs lettres de noblesse par rapport au réseau public. Lorsque des usagers potentiels et leur famille se donnent la peine d'examiner les options qui leur sont offertes, tous s'accordent à dire que les résidences sont devenues un mode de vie agréable.

Parlons du coût social. Une discussion sur la gestion des coûts financiers est nécessaire. Quand verrons-nous un vrai débat? Quand saura-t-on ce que représente réellement le coût de l'hébergement public et en maintien à domicile? Quand comparera-t-on le privé face au public en fonction de la satisfaction des usagers et de leur famille? Un grand pas a été franchi quant à la complémentarité entre les systèmes public et privé et tout porte à croire que cela continuera ainsi. Que l'on parle de ressources intermédiaires, des ressources de remplacement, d'achats de lits, les CLSC et les CH ont le devoir de travailler avec les résidences privées. Celles-ci sont déjà reconnues comme lieu de résidence du locataire. Puisque le maintien à domicile ne répond qu'à un certain pourcentage de la population, un ajustement devra se faire pour rediriger la clientèle vers une ressource privée afin de lui offrir une meilleure qualité de vie. On s'aperçoit que le processus est enclenché concernant une meilleure utilisation du service de l'hébergement privé.

Que le gouvernement établisse des balises. Qu'il réglemente et crée par le fait même des incitations au développement du milieu. On n'en sera que mieux servi. Pour ce qui est de l'exploitation, laissons le marché s'en occuper. Pourquoi? Parce qu'il est nécessaire et essentiel d'avoir une libre concurrence afin que chaque propriétaire ou gestionnaire améliore ses services. C'est justement cette compétition qui filtre le produit. Le privé, c'est aussi les profits. Oui, les profits sont tout simplement nécessaires. C'est l'atteinte de l'équilibre qui en dépend. L'utilisateur doit redevenir le client, celui qui paie pour un produit qui satisfera ses attentes, autant actuelles que futures.

Regardez ce qui se passe du côté des coûts, des services et de l'hébergement en CHSLD public. Observez maintenant l'état lamentable du maintien à domicile. Allez voir les usagers de ces services. Posez-leur les vraies questions. Vérifiez. Vous vous apercevrez assez vite que le discours véhiculé par certains groupes, prétendant au bien-être des aînés, n'est pas celui de l'utilisateur. Ces mêmes groupes visent davantage une augmentation de la masse salariale et du pouvoir syndical qu'une réelle augmentation de la qualité de vie de l'utilisateur. Des millions de dollars sont annuellement jetés par les fenêtres. Arrêtons de donner des coups d'épée dans l'eau. Le gouvernement doit se retirer de l'hébergement public. De plus, une situation de monopole n'est pas saine en soi. Plutôt que de subventionner ces établissements, on devrait remettre cet argent aux usagers. Ils pourraient alors mieux choisir leurs résidences. On aurait ainsi une saine compétition et une meilleure écoute des besoins du client. La même idée pourrait s'appliquer au maintien à domicile. L'utilisateur choisirait les services qu'il est en droit de recevoir, selon les critères très sévères de la libre entreprise.

Le privé a pris une place tellement importante sur le marché qu'il est devenu un acteur nécessaire et apprécié de tous. Rallier le public et le privé est l'étape à laquelle nous sommes rendus. Plus on fera connaître le milieu de l'hébergement et des soins aux aînés, plus vite évoluera le marché. Il est fondamental de comprendre que tous gagneront au jeu de la complémentarité.



CATALOGUE EN LIGNE
4787 PRODUITS DISPONIBLES

www.peripap.com

MOBILIER & ÉQUIPEMENTS POUR:
ÉTABLISSEMENTS • SOINS PERSONNELS • PRODUITS MÉDICAUX

PERIPAP
MOBILIER INNOVANTE
Parfaitement commandé!

14, Chemin des Loriots, Sainte-Anne-des-Lacs, QC, J0R 1B0
Tel.: 514.916.3232 Sans frais: 1.866.299.0998

Le confort n'a pas d'âge...

Offrez ce qu'il y a mieux aux futurs occupants de vos résidences pour aînés et retraités, et tirez-en aussi profit.



NOVOCLIMAT, le concept de construction qui allie confort, santé et économies.

Constructeurs et promoteurs, inscrivez vos nouveaux projets de construction* et obtenez :

- un soutien technique pour les plans et devis, et en chantier;
- un certificat confirmant la performance énergétique de vos bâtiments;
- une aide financière.

Pour une construction plus durable et supérieure au plan de l'efficacité énergétique et de la ventilation,

PENSEZ NOVOCLIMAT !

Pour plus d'information :
1 877 727-6655 ou www.aee.gouv.qc.ca

**Agence de l'efficacité
énergétique**

Québec 

Vous économisez. L'environnement y gagne aussi.

En collaboration avec les distributeurs d'électricité, de gaz naturel, de mazout et de propane

* Immeubles de 7 étages ou moins. Certaines conditions s'appliquent.

Votre résidence est-elle conforme aux exigences de la certification?



Le Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité de résidences pour les personnes âgées est entré en vigueur le 1^{er} février 2007. Les résidences ont jusqu'au 1^{er} février 2009 pour se plier à ces exigences sous peine de fermer leurs portes.

Auteure : Sandrine Mazziotta-Bastien

Les critères sociaux sanitaires décrits dans le Règlement et auxquels doivent se conformer les résidences pour personnes âgées sont regroupés sous trois volets soit : l'information, l'organisation et les pratiques.

Voici certains des thèmes abordés par le Règlement :

- les notions de courtoisie, d'équité et de compréhension, dans le respect de la dignité, de l'autonomie et des besoins des résidents et de leurs proches;
- l'aménagement de l'espace afin de recevoir des visiteurs en toute intimité;
- l'accessibilité à des activités de loisirs et à la vie communautaire;
- les éléments d'information à remettre au résident;
- les renseignements à consigner au dossier du résident;
- la conservation et la protection des renseignements personnels;
- l'accès du résident à des services de santé et de services sociaux ainsi que l'évaluation et le suivi de son état de santé et de ses besoins psychosociaux;
- les consignes à donner au personnel lorsque la vie ou l'intégrité du résident est compromise;
- l'entretien des lieux;
- les modes d'intervention en cas de perte d'autonomie cognitive associée à des troubles de comportement;
- les avis à donner aux proches;
- le dispositif de sécurité;
- la présence d'une personne majeure en tout temps;
- la formation requise;
- les activités professionnelles;
- les guides d'intervention fournis par l'Agence de la santé et des services sociaux;
- les trousse de premiers soins;
- le maintien en bon état des appareils et de l'équipement fournis par l'Agence de la santé et des services sociaux;
- le plan de sécurité en cas d'incendie;
- l'alimentation et l'administration des médicaments;
- la conformité aux règlements existants en matière d'hygiène, de salubrité et de sécurité;
- l'assurance-responsabilité civile, générale et professionnelle.



Quelques exceptions sont prévues au Règlement pour les exploitants n'offrant pas de services d'assistance personnelle tels les soins d'hygiène, l'aide à l'alimentation, à la mobilisation et aux transferts ainsi que la distribution de médicaments. Pour découvrir le Règlement dans son intégralité :

www.msss.gouv.qc.ca/sujets/groupe/pa_certification.php

Transformez la gestion des ressources humaines et de la santé et sécurité au travail en avantages concurrentiels.

Profitez de notre expertise et savoir-faire pour vous concentrer sur votre stratégie globale
 Ressources humaines • Santé et sécurité au travail • Services médicaux • Services de paie
 Gestion des heures et présences • Services complets d'impartition

GRUPE AST
une filiale d'ADP Canada
 POUR UNE SOLUTION GLOBALE

1-800-565-4343 www.adp.ca/groupeast/fr

Le logo ADP est une marque enregistrée d'Automatic Data Processing Inc. • Vos affaires sont en bonne compagnie • est une marque de service d'Automatic Data Processing Inc.

ADP
 Vos affaires sont en bonne compagnie™

L'Indice a rencontré Jean-Yves Simard, directeur à la Direction des personnes âgées en perte d'autonomie au ministère de la Santé et des Services sociaux, afin qu'il nous parle de la certification.

Monsieur Simard, pourquoi le gouvernement a-t-il mis en place une telle certification ?

Depuis presque 10 ans, différentes recommandations ont été faites au gouvernement par des instances publiques telles que le coroner ou le curateur public pour que les résidences fassent l'objet d'un encadrement juridique afin d'éviter des problèmes, notamment au sujet de la qualité des services. Les coroners ont constaté que certains décès auraient pu être évités s'il y avait eu une meilleure qualité. Il y avait aussi des problèmes quant à la qualité des bâtiments et des aliments. Nous ne sommes pas intervenus dans ces deux domaines, mais le Règlement demande quand même que soient respectées la Loi sur la sécurité dans les édifices publics, la Loi sur le bâtiment et la Loi sur les produits alimentaires. Avant l'introduction de la certification obligatoire en décembre 2005, la seule obligation pour les résidences remonte à juin 2002. A d'abord été défini ce qu'était une résidence et l'on a imposé l'enregistrement des résidences au Registre des résidences dans les 17 régions du Québec.

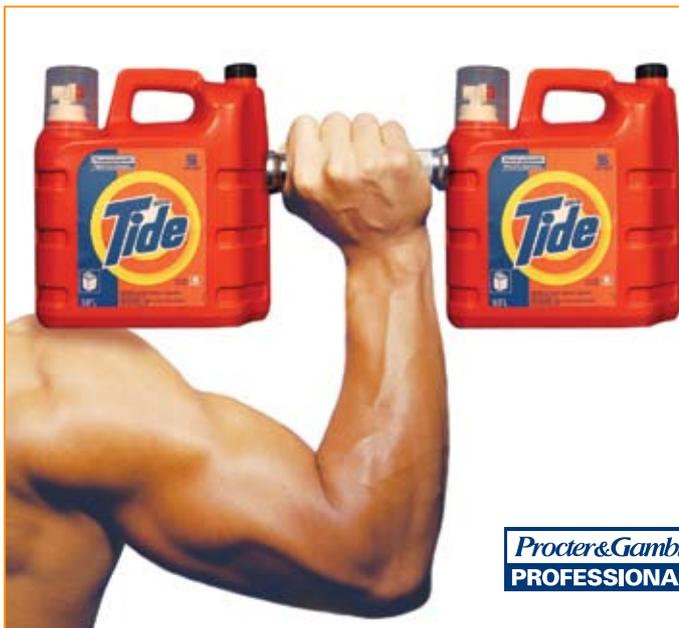
En quoi consiste le processus de certification ?

Les résidences vont demander une certification à l'Agence de la santé et des services sociaux de leur région. Lorsque cette demande sera faite, il y a aura une vérification sur place de la conformité, par un organisme reconnu par le ministre de la Santé qui s'appelle le Conseil québécois d'agrément et qui travaille pour le compte des agences. L'Agence étudiera le rapport

que lui aura remis cet organisme. Des aménagements à faire dans un certain délai pourront alors encore être demandés à la résidence, ou si la résidence est en conformité avec le Règlement, on lui remettra un certificat de conformité, lequel devra être renouvelé tous les deux ans. Quelque 23 000 résidences doivent être certifiées entre le printemps 2007 et février 2009. Les exploitants de résidences vont être invités, si ce n'est déjà fait, à des réunions d'information sur tout ce qui concerne les exigences de la certification et les étapes à suivre.

L'Association des résidences et CHSLD privés du Québec soutient que les coûts liés à la certification qui seront à la charge des résidences (coûts d'inspection et coûts d'aménagement pour être en conformité) pourraient s'élever à plus de 50 millions de dollars sur une période de 5 ans pour l'ensemble de ses 500 membres. Qu'en pensez-vous ?

Au Ministère, nous ne sommes pas d'accord avec cette estimation. Lorsqu'on lit les conditions d'obtention du certificat prônées par le Règlement, on voit qu'elles correspondent à un minimum qui devrait exister dans toutes les résidences. Rien n'est exagéré et se conformer à ces exigences ne devrait pas entraîner de gros coûts pour une résidence digne de ce nom. Nous avons testé les conditions du Règlement au cours de l'automne dernier dans trois résidences, une petite, une moyenne et une grosse, et toutes les trois ont passé le test. En ce qui concerne le montant des frais d'inspection à la charge des exploitants de résidences, il sera connu lorsque le Règlement qui le détermine sera adopté par le Conseil des ministres, ce qui devrait arriver sous peu. À suivre...



Comptez sur TIDE pour la grosse besogne

Les professionnels savent que lorsque vient le temps de déloger saleté et taches tenaces sur la lessive, Ultra Tide est le poids lourd par excellence.

Mettez le pouvoir nettoyant de Tide à profit dès aujourd'hui.

Pour tout complément d'information, composez le 1-800-465-2945 ou visitez pgbrands.com.



Consultez l'encart ci-inclus pour découvrir une offre qui vous permettra d'économiser.





Valeur marchande et taxation

Auteur: Pierre Jean, É. A. – Évaluateur agréé

Précédemment, nous avons établi qu'une résidence pour personnes âgées devait être considérée comme une entreprise. Dans ce numéro, nous aborderons la notion de valeur marchande de l'entreprise que représente ce type d'établissement.

On a recours à la notion de valeur marchande dans diverses occasions, notamment pour un financement, une vente ou un achat. On l'utilise également pour établir le montant des taxes à payer à la municipalité ou celui de la taxe de vente à déboursier (TPS/TVQ) au moment de la transformation d'un immeuble en résidence ou d'une nouvelle construction devant accueillir des personnes âgées.

La Juste valeur marchande (JVM) correspond sommairement au prix le plus probable qu'un acheteur et un vendeur sont prêts à payer ou à accepter pour un bien, tous deux étant libres de toutes contraintes, tous deux connaissant le marché dans lequel ils transigent et tous deux étant au fait des conditions de l'immeuble ou de l'entreprise faisant l'objet de la transaction.

Dans le cas d'une entreprise telle qu'une résidence pour personnes âgées, la valeur s'applique à plusieurs égards : la valeur de l'immeuble dans lequel l'entreprise devra œuvrer, la valeur du mobilier et des équipements nécessaires à la production du revenu (loyer payé) et, finalement, la valeur de l'achalandage ou valeur de l'entreprise.

Pour les petites entreprises offrant un service à moins de 40 pensionnaires, il importe de comprendre que la valeur de l'entreprise et la valeur de l'immeuble tendent à se rapprocher et à se confondre, l'achalandage étant plus ou moins important et plus difficile à quantifier. Étant donné la rentabilité restreinte d'une entreprise de cette taille, celle-ci est donc plutôt associée au propriétaire qu'à l'achalandage.

De nos jours, le marché évolue très rapidement et il existe de plus en plus de résidences comptant de 75 à 250 pensionnaires. Pour les entreprises de cette envergure, la valeur de l'achalandage prend un tout autre chemin. Il est alors important de quantifier correctement la valeur contributive de chacun des éléments constituant de l'entreprise.

Dans le cadre d'une vente ou d'un achat, chaque intervenant voudra savoir combien il paie pour l'immeuble, pour les équipements et pour l'achalandage ou la clientèle à laquelle il offre ses services.



En ce qui a trait au financement de la transaction, l'institution financière voudra connaître la valeur de chacun des éléments, car elle ne prête pas sur l'achalandage, prêtant moins sur le mobilier et les équipements que sur l'immeuble. Tous les éléments doivent donc être évalués à leur juste valeur afin de profiter au maximum du pouvoir d'emprunt.

Il convient donc de connaître ces diverses valeurs, car au regard de la taxation municipale, seuls l'immeuble et certains équipements peuvent être taxés. Par conséquent, une entreprise ne connaissant pas chacune de ses valeurs et dont la taxation se fait sur sa valeur globale sera surtaxée. Il faut donc être vigilant à chaque dépôt de rôle d'évaluation afin d'intervenir dans le cas où l'immeuble vous semblerait mal évalué. Une demande de révision peut alors être effectuée.

Il en est de même pour la valeur marchande aux fins de cotisation à la TPS/TVQ, où seul l'immeuble doit être taxé. Pour l'autocotisation, la valeur de l'achalandage doit être extraite, ainsi que celle des équipements. De plus, s'il y a une partie commerciale, celle-ci doit également être retranchée. Par exemple, ces immeubles abritent souvent un dépanneur, une pharmacie, un salon de coiffure et parfois même la cuisine et la salle à manger. C'est le cas des immeubles offrant les repas à la carte et qui sont taxables.

Cependant, rappelons que la notion d'entreprise est plutôt récente et qu'elle n'est pas totalement reconnue par tous les intervenants; il demeure encore difficile de quantifier le revenu devant être alloué à la partie entreprise de la résidence et il est parfois plus facile de considérer la résidence comme un immeuble que de la considérer comme une entreprise, d'où l'importance de demeurer vigilant.

L'Ordre des évaluateurs agréés du Québec reconnaît la notion d'entreprise dans le cas d'une résidence pour personnes âgées. C'est donc dans cette optique que nous devons considérer la valeur d'une résidence et comprendre qu'un immeuble d'appartements s'adressant uniquement à des personnes âgées, mais n'offrant que l'hébergement, n'est pas considéré comme une entreprise, mais comme un immeuble à logements multiples.

Prévention des incendies

Auteur : Département de sécurité incendie de la Ville de Laval



Vos résidents ont-ils la même autonomie qu'il y a quelques années ? En augmentant d'un seul résident la capacité de votre établissement, saviez-vous que les exigences en matière de sécurité incendie peuvent faire tout un bond ? Pourquoi les exigences différent-elles d'une municipalité à l'autre ? Autant de questions qui peuvent devenir de vrais casse-tête pour les gestionnaires. Nous tenterons de vous éclairer afin que vous ayez bien en main tous les outils nécessaires vous permettant de mieux évaluer votre situation.

Avec le vieillissement de la population qui s'accroît rapidement et la limite de capacité du réseau public à absorber cette augmentation, bien des établissements privés, qui sont construits comme de l'habitation, hébergent des gens dont les capacités motrices se détériorent. Le terme « résidence supervisée » est d'ailleurs de plus en plus fréquent dans le paysage québécois. Ce type d'affectation permet notamment de convenir de mesures acceptables permettant de modifier un bâtiment afin d'héberger le plus longtemps possible une clientèle vieillissante qui nécessite des soins spécialisés, tout en demeurant à l'extérieur des murs des hôpitaux et des CHSLD.

Posez-vous les questions suivantes : « En cas d'incendie, est-ce possible d'évacuer de façon sécuritaire et rapide l'ensemble des résidents ? » Ou encore : « Les occupants du quatrième étage sont-ils encore tous en mesure de descendre les escaliers seuls ? ». Bien que votre bâtiment soit conforme aux codes et règlements en vigueur en matière de construction, des mesures compensatoires peuvent être prises, de concert avec les autorités locales, afin de couvrir certaines situations. Par exemple, tout comme un établissement hospitalier, un corridor commun peut être séparé par des portes coupe-feu afin de compartimenter un étage en de plus petites zones et ainsi faciliter une première évacuation horizontale. Cette mesure peut aider à placer



rapidement les occupants dans une zone de sécurité sans avoir à descendre les escaliers à grande vitesse.

Réviser votre plan de sécurité incendie (PSI) et contactez le service de sécurité incendie de votre municipalité afin de mettre en place un plan qui sera le reflet de la réalité et qui contiendra des mesures tenant compte de vos ressources et de la capacité d'intervention municipale. L'une des premières étapes de la réalisation du PSI est l'étude de vulnérabilité et le recensement des ressources disponibles. Ceci peut vous permettre d'avoir un portrait rapide de vos besoins. Ce plan est obligatoire; il s'agit d'une des exigences du règlement sur les conditions d'obtention de la certification pour les résidences de personnes âgées de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Les différentes lois et exigences

Au moment de recevoir la visite d'un inspecteur provenant d'un organisme ou au début des travaux de rénovation dans leur établissement, certains gestionnaires se retrouvent plongés dans un tourbillon d'interprétations et de références lorsqu'il est question de conformité du bâtiment. Il faut, dans un premier temps, se rappeler que l'ensemble des normes et règlements sont généralement basés sur les mêmes ouvrages, c'est-à-dire sur les Codes nationaux du bâtiment et de la prévention des incendies, qui sont révisés à intervalles réguliers. Les différentes autorités régionales ou gouvernementales adoptent, en tout ou en partie, ces ouvrages et les amendent ensuite en fonction de leurs besoins. C'est pour cette raison qu'un organisme peut appliquer une version de l'année 1995 d'un Code, alors qu'un autre applique le même Code, mais de la version 1990. Une même situation peut aussi s'avérer acceptable pour l'un et non pour l'autre. C'est ce qui explique qu'un propriétaire possédant plusieurs établissements dans plusieurs villes différentes risque de se voir imposer des exigences ou des procédures différentes dans chacune des municipalités.

Afin d'éviter les mauvaises surprises, un gestionnaire devrait s'entourer de professionnels et consulter tous les organismes potentiellement impliqués, comme les services de sécurité incendie et d'urbanisme d'une municipalité, la Régie du bâtiment ou le ministère de la Santé et des Services sociaux. Ensuite, il peut lancer son projet en appliquant les exigences les plus restrictives de chacun. Dans certains cas, une étude de faisabilité vous sera nécessaire afin de prendre une décision éclairée. Prenons l'exemple d'une résidence de neuf personnes qui décide d'augmenter le nombre de résidents à dix. Il faudra notamment procéder à l'installation d'un réseau d'alarme incendie complet, comprenant un panneau de commande, des postes manuels et des détecteurs de chaleur dans certaines pièces, même s'il s'agit d'une résidence unifamiliale, une aventure qui peut facilement faire grimper la facture de l'investissement de façon importante.

Une foule d'informations se trouvent sur le site du ministère de la Sécurité publique au www.msp.gouv.qc.ca/incendie. Que ce soit pour obtenir de l'information, pour la planification d'une rencontre d'information avec vos résidents ou pour effectuer un exercice d'évacuation, vous y trouverez des renseignements et des documents de référence, comme le DVD *Les aînés et les incendies : En parler, ça ne fait pas mourir !* C'est un outil intéressant qui peut être utilisé pour l'animation d'une séance d'information. Ce type d'activité est une bonne façon d'initier le dialogue avec les résidents et de vous permettre de connaître leurs craintes et de les rassurer. Être proactif est un gage de succès !

Source : Division prévention
Département de sécurité incendie de la Ville de Laval
Avril 2007

La sécurité dans les immeubles habités par des personnes âgées

La législation et la réglementation sur la sécurité concernent uniquement les bâtiments désignés comme des édifices publics. Ceux-ci comprennent notamment les lieux de sommeil suivants :

- les maisons
- les lieux de logement de dix chambres ou plus;
- les maisons de rapport de plus de deux étages et de plus de huit logements;
- les hôpitaux et les cliniques;
- les foyers, les refuges et les lieux de convalescence qui hébergent plus de neuf personnes.

Les municipalités peuvent aussi faire des règlements concernant la sécurité publique, pourvu qu'ils soient compatibles avec ceux qui sont adoptés en vertu de cette loi.

En vertu du Règlement sur la sécurité dans les édifices publics, le propriétaire doit :

- utiliser, dans le hall ou les issues de tout bâtiment et partout à l'intérieur d'un établissement de soins, des tentures, des rideaux et des matériaux décoratifs conformes à la norme mentionnée dans le Règlement;

- ne pas utiliser, dans un établissement de soins, des décorations constituées d'arbres résineux tels que le sapin, le pin et l'épinette ou des branches de ceux-ci, de nitrocellulose ou de papier crêpé sauf s'il répond aux exigences de la norme mentionnée dans le Règlement;
- établir un plan et une procédure d'évacuation;
- prévoir le personnel nécessaire à l'évacuation de l'édifice en cas de feu, de panique ou de tout autre danger; le nombre est établi en fonction des moyens locaux de lutte contre les incendies, du nombre d'occupants, de l'usage et de la résistance au feu du bâtiment;
- renseigner les occupants et le personnel sur les moyens de sécurité et d'évacuation;
- donner au personnel préposé à l'évacuation les instructions nécessaires concernant les appareils d'extinction d'incendie, les systèmes d'alarme et les moyens d'évacuation des occupants;
- faire exécuter au moins une fois l'an les exercices de sauvetage et d'évacuation appropriés.

Il est fortement recommandé d'élaborer les consignes et le plan d'évacuation en collaboration avec le service d'incendie de votre municipalité.

Si l'immeuble d'habitation dont vous êtes propriétaire n'est pas désigné comme un édifice public, ce qui est le cas si votre résidence héberge moins de dix résidents, il n'est pas soumis au Règlement sur la sécurité dans les édifices publics. Toutefois, vous devez vous conformer à la réglementation municipale qui s'applique à votre immeuble. De plus, en tant que propriétaire, vous devez faire en sorte que le bâtiment soit sécuritaire pour les personnes qui y habitent, le fréquentent ou y ont accès.

Source : Régie du bâtiment du Québec

QUOI DE NEUF?

Devez-vous faire face aux situations suivantes?

- L'utilisation de vos piqués protecteurs pour repositionner les bénéficiaires
- Une partie de votre personnel qui se plaint de maux de dos dûs à des manoeuvres et des outils qui ne sont pas ergonomiques
- Des alèses de positionnement coûteuses en quantité insuffisante

Contactez votre représentante MIP, Francine Malenfant pour une démonstration de notre alèse de positionnement économique et solutionnez toutes ces situations problématiques



Protection à toute épreuve

- Surface Aurorra révolutionnaire qui aura l'air neuve lavage après lavage
- Une couleur unisexe, discrète et esthétique
- Barrière imperméable qui protège efficacement les vêtements personnels

Contactez votre représentante MIP, Francine Malenfant pour voir nos protecteurs-repas aux dimensions des plus généreuses



Produits Supérieurs - Conseil Judicieux
www.mipinc.com

9100 Boul. Ray Lawson, Montréal (Québec) H1J 1K8 Courriel:
fmalenfant@mip.ca
Tél: (514) 356-1224 Sans frais: (800) 361-4964

Du nouveau chez Groupe Melior

Ouvrant dans l'administration de complexes immobiliers pour personnes âgées, Groupe Melior offre des soins évolutifs à une clientèle autonome, semi-autonome et non autonome. Récemment, l'entreprise annonçait le lancement de nouveaux projets de résidences : Maison Melior, à Cowansville, ainsi que Le Domaine des Forges, à Laval.



La Maison Melior

Depuis mars dernier, les aînés de Cowansville peuvent profiter d'un concept de services spécialisés de centre de jour, de répit et de soins de longue durée à la Maison Melior. Que ce soit pour l'accueil de personnes en convalescence ou pour un séjour permanent, cette résidence pour personnes non autonomes de 52 unités se veut confortable et sécuritaire. L'Hôpital Brome-Missisquoi-Perkins ainsi que le CLSC Cowansville se trouvent à proximité.



Le Domaine des Forges

La première phase du Domaine des Forges est une résidence de 221 logements destinée à une clientèle autonome et semi-autonome. Ce projet, situé dans le Vieux Sainte-Rose, à Laval, borde la rivière des Mille Îles. Actuellement en construction, une seconde phase de 169 logements devrait être fonctionnelle en juin 2008. Le complexe des Habitations de La Roseraie sera également intégré au projet.

Pour plus d'information sur le groupe Melior :
<http://www.groupe-melior.com>

Les pièges qui guettent les propriétaires dans la gestion et l'organisation des services



Auteur : Daniel Gagnon

Nul besoin d'être un très grand observateur pour constater les changements de types de clientèles qu'a vécu et que vit encore le secteur de l'hébergement en résidences privées. D'une clientèle relativement autonome qu'accueillaient les résidences il y a une quinzaine d'années, on est passé à une clientèle de plus en plus en perte d'autonomie.

Raisons des changements de clientèle en résidence

Plusieurs raisons peuvent expliquer ce phénomène. D'abord, le fait que les personnes vivent plus longtemps, en meilleure santé, a fait reculer l'âge d'accès à la résidence. Au début des années 1980, l'âge moyen des résidents se situait autour de 70 à 75 ans, alors qu'aujourd'hui il est autour de 80 à 85 ans. Un autre élément important est l'augmentation des services offerts à domicile, par le biais des CLSC et surtout des entreprises d'économie sociale. Enfin, le phénomène qui m'apparaît de loin le plus important est la volonté du gouvernement de maintenir les personnes âgées le plus longtemps possible à domicile. Cette volonté est jumelée au fait qu'il a cessé de développer le réseau d'hébergement public, passant de 7 places pour 100 personnes âgées de 65 ans ou plus au début des années 1990 à environ 3,5 places et même moins dans plusieurs régions aujourd'hui.

L'ensemble de ces facteurs fait en sorte que les clientèles de l'hébergement public nécessitent des services de plus en plus nombreux (plus ou moins trois heures soins par jour) et de plus en plus complexes. Les personnes qui ne peuvent plus rester chez elles malgré les services à domicile mais qui ne requièrent pas autant de services qu'en donne le CHSLD, doivent s'orienter vers le secteur privé.

Adaptations nécessaires

Cependant, le secteur de l'hébergement, tant public que privé, ne s'est pas préparé à ces changements importants de clientèle et c'est souvent « sur le tas » que ces milieux ont dû s'y adapter. Il en résulte que peu de ressources savent exactement comment organiser les services pour une clientèle de plus en plus en perte d'autonomie.

Le secteur public a tendance à surmédicaliser son approche, car les résidents sont de plus en plus « malades ». Le secteur privé, quant à lui, a tendance à copier ce qui se fait dans le secteur public, ce qui fait que plusieurs résidences ressemblent étrangement, dans leur organisation et leur fonctionnement, à d'anciens CHSLD. Par ailleurs, certains propriétaires et gestionnaires ont réglé le cas en admettant seulement une clientèle dite autonome. Mais, à mon avis, ils devront faire face tôt ou tard à l'alourdissement de leur clientèle qui, bien qu'admise en étant autonome, perdra graduellement cette autonomie. La situation se compliquera lorsque les transferts deviendront de plus en plus difficiles en raison du manque de places pour cette clientèle, tant dans le secteur public que privé.

Le développement de très grandes résidences accueillant un nombre élevé de pensionnaires rendra l'adaptation à cette nouvelle réalité encore plus complexe. Les propriétaires doivent donc trouver des solutions, et cela dès maintenant. Il est fort probable que les résidences actuelles ne pourront pas toutes accueillir tous les types de clientèles, ou ne pourront toutes adapter leurs services à une clientèle en perte d'autonomie plus importante. Mais il est certain que toutes les organisations devront adapter leurs services aux besoins croissants de la clientèle.

RBQ: 8314-3222-37

LES ARMOIRES CABITECH

Fabricant d'armoires sur mesure.

Stéphane Bédard

1181 Bourgogne
Chambly, Qc
J3L 1X3



DESIGN INC.

Tél: 450-572-1111

Fax: 450-572-0790

bedard.stephane@cabitech.ca

Premier élément à considérer : le personnel

Le premier élément à considérer dans cette adaptation concerne le personnel. Je l'ai mentionné à plusieurs reprises, la survie des résidences passe par du personnel en nombre suffisant et bien formé. Actuellement, il y a une tendance à embaucher du personnel, surtout en ce qui concerne les préposés aux résidents, ayant peu ou pas de formation, besoins exigent ! Cette façon de faire entraîne une rotation effrénée du personnel. J'encourage fortement les propriétaires et les gestionnaires de résidences à faire des pressions majeures auprès des divers paliers de gouvernement pour qu'il mette en place une formation de base solide qui soit obligatoire (autour de 630 à 740 heures) pour les préposés et que soit rendu disponible un système de formation continue qui soit efficace.

Cela ne veut pas dire qu'il faille former des spécialistes de services de santé (de toute façon de telles formations seraient de plus de 740 heures). Au contraire, il faut former le personnel pour travailler spécifiquement dans un environnement de type résidentiel, mais avec une clientèle présentant des problèmes de santé de plus en plus complexes. D'ailleurs, les établissements les plus avant-gardistes du réseau public ont commencé à adopter ce genre d'approche, délaissant ainsi l'approche médico-hospitalière largement préconisée dans ces milieux.

Autres éléments à considérer

Cependant, la formation seule ne sera pas suffisante, à mon avis, pour diminuer la rotation du personnel. On devra tabler

également sur l'amélioration des conditions de travail et sur la création d'un réel sentiment d'appartenance à l'organisation. La création d'un sentiment d'appartenance passe avant tout par le respect et la reconnaissance des employés. Les gestionnaires de résidences devront mettre beaucoup d'efforts dans tout ce qui entoure le recrutement, la formation et la fidélisation du personnel. D'autant plus que le réseau public d'hébergement se retrouvera, s'il ne l'est déjà, à court de personnel, surtout de préposés aux bénéficiaires, et ira fort probablement puiser dans le bassin de personnel du secteur privé en offrant des conditions de travail alléchantes.

Donc, les gestionnaires de résidences devront investir prioritairement dans la formation du personnel et le soutien à lui apporter. Cependant, on ne devra pas prioriser le rendement et le fonctionnement au détriment des besoins des résidents. Ainsi, des actions apparaissant louables, tels l'achat d'équipement spécialisé ou l'embauche de personnel ultra-spécialisé, pourraient s'avérer superflues pour une résidence d'hébergement.

Avec des ressources financières limitées, le gestionnaire devra investir de façon très parcimonieuse. C'est pourquoi on devra mettre en place des mécanismes de consultation permanents, principalement à l'intérieur des grandes résidences et des regroupements de résidences, afin d'être au fait des besoins de la clientèle. Un bon moyen pourrait être la mise sur pied de comités de résidents. Je reviendrai sur cet aspect dans un prochain article.

Résidences vendues dernièrement

RICHARD PERRAULT
IMMOBILIER



Résidence Roi du Nord

Situé à Laval, ce centre pour personnes retraitées est un bâtiment comportant trois étages. L'aménagement des pièces, destiné à une clientèle autonome et semi-autonome, est fonctionnel et sécuritaire. Cette résidence se trouve à proximité de nombreux services, dont un hôpital.



Manoir St-Damase

Le Manoir St-Damase est un immeuble accueillant les personnes âgées autonomes et semi-autonomes. Ayant bénéficié d'agrandissements constants au cours des années, cette résidence a acquis une taille et une réputation supérieures. En plus des nombreux soins de base, des soins professionnels supplémentaires sont offerts aux résidents.



Votre premier choix pour vos équipements de buanderie !

Nous offrons :

- Le plus grand nombre de camions de service localisés stratégiquement au Québec
- Le plus grand inventaire de pièces de l'industrie, service livraison 24 h
- Service d'urgence le soir et fin de semaine
- Plan d'entretien préventif complet avec rapport écrit
- Le plus grand inventaire d'équipement de lessive
- La meilleure garantie sur le marché

Techniciens formés
localisés stratégiquement
au Québec



**Comparez
avant d'acheter !**

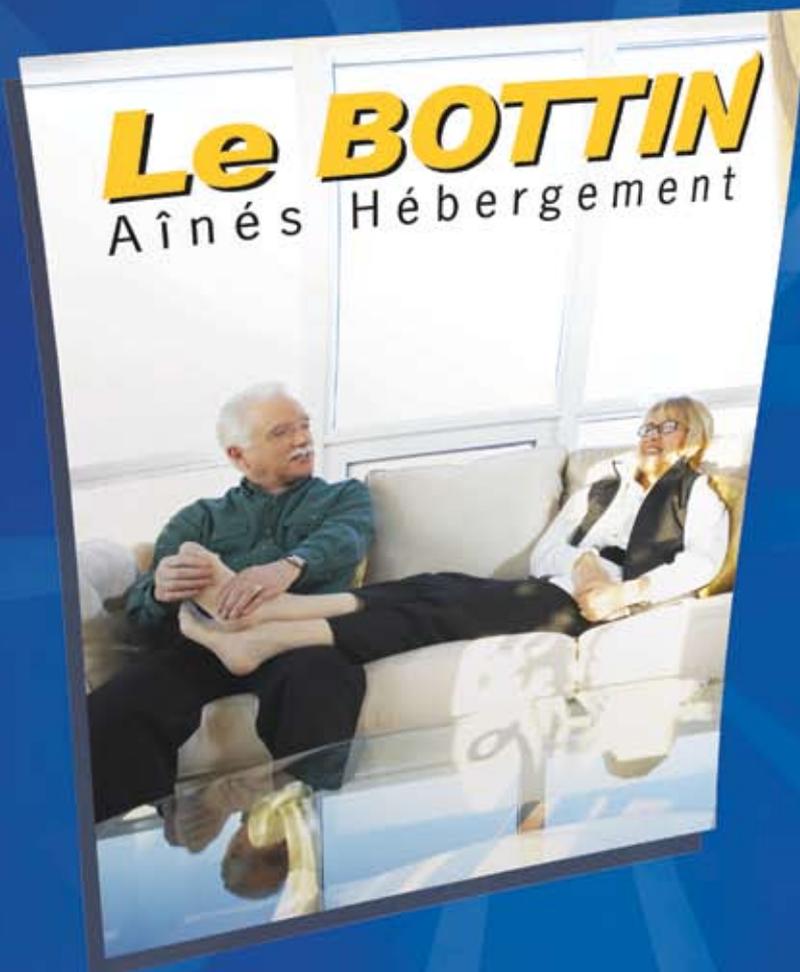
Harco

1-877-636-2552

Montréal : 1830, rue Mullins, Montréal (Québec), H3K 1N8, (514) 636-2552

Québec : 1200, rue Ste-Jean-Baptiste, suite 101, Québec (Québec), G2E 5E8, (418) 688-4161

Améliorez la visibilité de votre résidence !



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

Aussi peu que **25 \$/an**
pour être en ligne !

À ne pas manquer, en **octobre**, notre **bottin imprimé**

La nouvelle version du *Bottin Aînés Hébergement*,
répertoriant près de **2 000 résidences privées sur le Web**.

Pour que votre résidence se démarque dans notre site Internet et notre
bottin imprimé, nous vous avons concocté différents forfaits aux meilleurs prix.

Entretien sanitaire : prenez le virage vert !

Auteure : Sandrine Mazziotta-Bastien



Les détergents chimiques traditionnels, en plus d'avoir des impacts négatifs sur l'environnement, occasionnent, par leur forte toxicité, des troubles tels l'asthme, les maux de tête, les allergies, la fatigue chronique, etc. Les utiliser en présence de personnes âgées souffrant parfois de troubles respiratoires peut s'avérer, pour ces dernières, très inconfortable et même néfaste. Alors pourquoi ne pas utiliser des produits d'entretien écologiques ?

Un produit, pour être certifié par le programme Choix environnemental d'Environnement Canada et recevoir le label Éco-Logo, doit respecter plusieurs critères, comme être biodégradable et non toxique pour la vie aquatique et avoir une faible teneur en COV (composés organiques volatiles), qui sont des polluants nocifs pour la santé pouvant causer le syndrome du bâtiment malade, qui entraîne des maux de tête, des maux de gorge, l'irritation des voies respiratoires... L'intérêt d'utiliser des produits écologiques dans des bâtiments hébergeant des personnes âgées ou des personnes affaiblies est donc évident.

Aussi, de plus en plus de centres de santé les ont adoptés, comme l'a confié à *L'Indice* M. Daniel Couillard, cofondateur de la société Innu-Science Canada Inc. Cette PME québécoise, qui a vu le jour en 1992, vend aujourd'hui ses produits d'entretien écologiques, dont l'efficacité est basée sur l'utilisation d'enzymes et de bactéries ultra-spécialisées dans 22 pays. Biodégradables en moins de 14 jours, ils respectent totalement l'environnement et sont sans danger pour la santé, puisqu'ils ne contiennent aucun produit toxique, aucun COV, alcoyl-phénol ou substance cancérigène et sont hypoallergéniques. Daniel Couillard explique : « Le CSSS (Centre de santé et des services sociaux) du Grand Littoral, situé dans la région de Québec et regroupant des centres d'hébergement et CLSC, s'est converti à nos produits. Aussi, de plus en plus de centres hospitaliers font partie de nos clients. Il faut savoir qu'au Québec, il y a vraiment un virage vert. Nous avons des milliers de clients dont le Métro de Montréal, le Stade olympique, le Biodôme, tous les bâtiments universitaires, entre 20 et 30 cégeps et, d'ici l'été, nous aurons 1 300 écoles primaires. Il faut souligner l'importance de l'utilisation des produits écologiques aussi pour le personnel d'entretien, qui est tous les jours en contact avec les détergents. »

Quels produits conseillerait M. Couillard à un gestionnaire de résidences ? « Pour l'entretien en résidence, nous en suggérons trois : le Nu-Action-3, un nettoyeur et super-dégraissant, le Nu-kleemSmell, un nettoyeur pour salles de bain avec contrôleur d'odeurs, et Nu-karpetKare, nettoyeur et contrôleur d'odeurs pour tapis et tissus. Nous offrons à nos clients des programmes de migration pour les débarrasser des produits chimiques qu'ils utilisaient auparavant. Nous analysons leurs besoins et assurons ensuite un suivi de l'utilisation de nos produits. »

Est-ce que cela coûte plus cher d'utiliser des produits écologiques ? « Avec l'utilisation de nos produits, le budget de nos clients consacré à l'entretien a diminué de 20 à 30 %. Nos produits sont ultra-concentrés. Il faut les diluer de 300 à 400 fois. Un dégraissant de 4 litres va produire entre 1 200 et 1 600 litres de produits prêts à utiliser. Un produit de 4 litres se vend 55 \$. Une fois dilué, le produit va revenir entre 3 et 5 cents le litre. La dilution se fait de manière très simple grâce à une station de dilution que nous vendons 200 \$ », explique Daniel Couillard. Voici donc une belle occasion de réduire son budget tout en agissant pour l'environnement et en protégeant la santé de ses résidents et de ses employés...

Pour plus d'information et pour connaître les points de vente à travers le Québec : <http://www.innu-science.com/>.

À voir aussi :

- Les produits Enviro Solutions, distribués par Larose & Fils Ltée www.larose.ca
- Les produits Biobec www.biobec.com
- Les produits envirolab fabriqué par V-TO www.vto.qc.ca



La convention tripartite

À la suite de la canicule de 2003 qui a causé de nombreux décès de personnes âgées, notamment dans les résidences, la France a lancé un vaste programme afin de mieux encadrer et financer l'hébergement pour les aînés. C'est de là qu'est née la convention tripartite qui est à la base de la structure de financement d'aujourd'hui.

On qualifie cette convention de « tripartite » parce que le financement proviendra de trois sources différentes :

- L'État paie l'ensemble des soins par le biais des caisses de retraite.
- Le résident paie pour l'hébergement (soit la chambre, la nourriture et les autres services tels que les animations, les sorties, etc.)
- Le Département sera le responsable du financement de la perte d'autonomie par le biais du programme APA (Aide pour préserver l'autonomie).

De cette manière, la qualité des services aux résidents dans les maisons de retraite médicalisées sera assurée. Cependant, pour signer cette convention, les EHPAD (Établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes) doivent respecter différentes règles. Sur le plan de l'aménagement, un certain standard devra être respecté dans la grandeur des chambres et des espaces communs ainsi que le nombre et l'emplacement des sorties d'urgence. Il faudra aussi respecter un nombre minimal d'employés qualifiés, comme les infirmières et les médecins, clause qui est de très grande importance. Tout est très bien documenté dans le rapport de la convention afin de s'assurer que des services de qualité soient offerts aux résidents.

D'ailleurs, chaque établissement doit monter un dossier quinquennal pour assurer la continuité dans les soins et le respect des règles. Aussi, plusieurs organismes ont vu le jour pour offrir leurs services aux EHPAD dans la préparation de ce dossier. Aujourd'hui, quelques établissements n'ont pas encore signé la



convention, mais tous les nouveaux établissements sont obligés de le faire pour obtenir leur accréditation et leur financement.

Pour avoir accès au financement des banques, il faut absolument avoir signé la convention tripartite. De cette façon, les banques s'assurent du sérieux du projet et sont presque certaines de récupérer l'emprunt initial. Par contre, le financement d'un établissement vient en grande partie du secteur public, qui détient alors droit de vie ou de mort sur le projet et qui, pour contrôler ses dépenses, limite le nombre de nouveaux lits finançables par an. Donc, aussi bon votre projet soit-il, il est possible que celui-ci ne soit pas accepté. D'ailleurs, ce sont les grands groupes qui réussissent à s'assurer la grosse part des nouvelles places disponibles chaque année, grâce à l'influence qu'ils ont dans l'industrie. Par ailleurs, la possibilité d'acheter des lits est aussi un concept intéressant.

Par exemple, si un EHPAD indépendant décide de vendre, il est possible d'acheter l'établissement et de déplacer les lits ailleurs. Par exemple, lorsque Orpéa, un des plus grands groupes propriétaires de maisons de retraite en France, construit un établissement de 200 lits et qu'il n'a le financement que pour 100, il cherche à acheter des indépendants, tout en prenant les accréditations pour les chambres non financées. Par la suite, il revend le bâtiment. Bref, il ne faut pas négliger le fait que la convention tripartite a une influence majeure sur le développement du secteur des EHPAD en France. D'abord, les indépendants doivent attendre de l'avoir signée pour avoir accès au financement, rendant plus difficile l'ouverture d'établissements indépendants et demandant un plus grand investissement de l'entrepreneur. Par la suite, les groupes ont les moyens de construire et de standardiser leurs opérations pour ensuite obtenir le financement pour les lits. Pour finir, comme les gouvernements n'ont pas les moyens d'investir plus de fonds dans le secteur des aînés, on se dirige vers une pénurie de places disponibles en EHPAD (surtout à des prix raisonnables), une saturation du marché par les grands groupes et une standardisation des services offerts.

LA RESPONSABILITÉ CIVILE DES ADMINISTRATEURS ET DIRIGEANTS

Saviez-vous que toute personne qui dirige ou qui siège sur le conseil d'administration d'un centre d'hébergement, d'accueil ou d'une résidence pour personnes âgées peut être tenue responsable pour une faute, une erreur ou une omission commise dans l'exécution de ses fonctions ?

Plusieurs lois imposent des obligations aux administrateurs et dirigeants et, si ces lois ne sont pas respectées, elles peuvent donner ouverture à des poursuites contre lesdits administrateurs et dirigeants. Leur patrimoine personnel peut ainsi être mis en péril. On n'a qu'à penser à l'obligation qu'ont les administrateurs à indemniser les employés pour tout salaire impayé lors de la faillite de l'entreprise.

La façon de se protéger : l'assurance responsabilité civile des administrateurs et dirigeants. En cas de réclamation couverte, l'Assureur prend en charge la défense des intérêts des administrateurs poursuivis, assume les frais des poursuites, et indemnise pour les dommages compensatoires d'actes fautifs commis.

Être administrateurs ou dirigeant n'est plus seulement un poste de prestige : renseignez-vous et surtout, protégez-vous !

Ne manquez pas notre prochaine chronique !

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



SOLUTIONS ÉCOLOGIQUES



enviro lab®

Nettoyants écologiques

PRODUITS ÉQUIPEMENTS FOURNITURES



Solutions performantes et écologiques
Produits certifiés et faciles d'utilisation, équipements et fournitures à prix compétitif.

EnviroLab, la performance écologique

Appelez-nous pour en faire l'essai gratuitement
ou consultez notre site Internet.

V-TO Inc.
Depuis/Since 1953

www.vto.qc.ca

1 800 363.1000