

LE RÉSEAU

LE BULLETIN DU RÉSEAU QUÉBÉCOIS DES OSBL D'HABITATION ET DES FÉDÉRATIONS MEMBRES

Le logement social pour aînés, **en pleine mutation**

Un préjugé favorable
pour les personnes âgées ou une prise en charge...

Des exigences
de sécurité engendrant
des frais insupportables
pour la plupart des résidences
pour aînés de l'Est du Québec

Des besoins
en manque de services

Des listes d'attente inexistantes
engendrées par un développement
de courte vue

Poste-publication 41027522



ÉCONOMISER L'ÉNERGIE, ÇA RAPPORTE !

PROGRAMME – RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE POUR LES MÉNAGES À FAIBLE REVENU – VOLET COMMUNAUTAIRE – OSBL

En tant que gestionnaire d'immeubles de logements communautaires, optez pour des produits économiseurs d'énergie ou encore profitez de vos rénovations pour appliquer des mesures d'économies d'énergie. Vous recevrez une remise sur le coût de ces produits et mesures, en plus d'améliorer la rentabilité de vos immeubles.

Obtenez tous les détails sur les produits et mesures admissibles au www.hydroquebec.com/org-osbl.

 **Hydro
Québec**



**RÉSEAU
QUÉBÉCOIS
DES OSBL
D'HABITATION**

533, rue Ontario Est
bureau 206
Montréal (Québec) H2L 1N8

514 846-0163 / 1-866-846-0163
info@rqoh.com
www.rqoh.com

Le RQOH, c'est 8 fédérations régionales et plus de 600 organismes sans but lucratif d'habitation autonomes et indépendants des gouvernements. Sur l'ensemble du territoire québécois, ils gèrent près de 23 000 logements.

Ensemble, nous formons un réseau solidaire dont la vocation première est d'offrir à des personnes socialement, physiquement ou économiquement défavorisées des conditions stables et décentes de logement.

**Fédération de Laval, Laurentides et
Lanaudière des OSBL d'habitation (FLOH)**

260A, boulevard Cartier Ouest
Laval (Québec) H7N 6K7
450 662-6950 / 1-888-662-0399

Fédération des OSBL d'habitation de Montréal (FOHM)

1650, rue St-Timothée, bureau 105
Montréal (Québec) H2L 3P1
514 527-6668

**Fédération des OSBL d'habitation du Bas-St-
Laurent, de la Gaspésie et des Îles (FOHBGI)**

15, rue Fraser
Rivière-du-Loup (Québec) G5R 1C1
418 867-5178

**Fédération régionale des OSBL d'habitation
de la Montérégie (FROHM)**

311, rue McLeod
Châteauguay (Québec) J6J 2H8
450 201-0786

**Fédération régionale des OSBL d'habitation
de Mauricie, Centre-du-Québec (FROHMCQ)**

1160, Terrasse Turcotte
Trois-Rivières (Québec) G7N 1P9
819 697-3004

**Fédération régionale des OBNL d'habitation
de Québec, Chaudière-Appalaches (FROHQC)**

2010, Sir-Mathias-Tellier
Québec (Québec) G1J 1G5
418 614-2495 / 1-877-499-9656

**Fédération régionale des OSBL d'habitation
du Saguenay Lac St-Jean, Chibougamau-
Chapais, Côte-Nord (FROH-SLSJCCCN)**

5801, boul. Talbot
Saguenay (Québec) G7N 1V9
418 402-0504 / 1-877-402-0504

**Regroupement des OSBL d'habitation
et d'hébergement avec support
communautaire de l'Outaouais (ROHSCO)**

28, rue Caron
Gatineau (Québec) J8Y 1Y7
819 205-3485



LE RÉSEAU est envoyé à raison de plus de 3 800 exemplaires aux administrateurs et aux directions des OSBL d'habitation du Québec •

Éditeur: Réseau québécois des OSBL d'habitation • **Directeur général:** François Vermette • **Coordination, relecture et graphisme:** Amélie Asselin Brodeur et Émilie Roy
Photos et images: RQOH (p.1), Freepik et stock.xchng • **Collaborateurs:** Allary, Fanny • Bilodeau, Nancy • Blackburn, Luc • Collin, Annie • Dumont, Johanne • Fontaine, Laurence • Gamache, Rodrigue • Laflamme, Myrtha • Laurin, Claudine • Leduc, Isabelle • Maziade, Richard • Pinzaru, Stela • Rey-Lescure, Geneviève • Vermette, François

LE RÉSEAU est publié 4 fois par année. Les opinions émises dans les articles n'engagent que les auteurs. Dans le présent document, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et seulement dans le but d'alléger le texte • **Distribution:** Numéro de convention de poste-publication 41027522



Recyclé
Contribue à l'utilisation responsable
des ressources forestières

Cert no. SGNM-COC-004824
www.fsc.org
©1996 Forest Stewardship Council

CHRONIQUES

5 Le mot du directeur

Résidences pour personnes âgées

6 Le mot de la présidente

Une deuxième désinstitutionnalisation ?

19 Votre mutuelle

Gestion des accidents — Traitements, horaires de travail et rémunération

20 Votre plan

Le point sur l'hypothèque de second rang

21 Vos assurances

L'assuré et le traitement des réclamations



DOSSIER :

LE LOGEMENT SOCIAL POUR AÎNÉS, EN PLEINE MUTATION

8 À l'aube des transformations démographiques

L'avenir n'est plus ce qu'il était...

9 Un préjugé favorable pour les personnes âgées ou une prise en charge...

11 Des listes d'attente inexistantes engendrées par un développement de courte vue

14 Des exigences de sécurité engendrant des frais insupportables pour la plupart des résidences pour aînés de l'Est du Québec

16 Les OSBL d'habitation pour personnes âgées avec services: une solution efficace et durable

17 Des besoins en manque de services

J'ai un plan

d'avantages financiers

Un programme exclusif à la Caisse d'économie solidaire pour les OSBL d'habitation !

- Opérations courantes gratuites
- 200 premiers chèques affaire gratuits
- Transfert facilité de votre compte à la Caisse solidaire
- Taux d'intérêt avantageux sur l'épargne (Placement à rendement social et compte opération)
- Remboursement de 50% des frais de notaire et d'évaluateur agréé engagés*
- Aucuns frais de renouvellement des prêts hypothécaires

* Le remboursement maximal est fixé à 2 500 \$ par projet, par OSBL, sur présentation des pièces justificatives.



Desjardins
Caisse d'économie solidaire

Québec 1 877 647-1527
Montréal 1 877 598-2122
Joliette 1 866 753-7055

www.caissesolidaire.coop

Résidences pour personnes âgées

Depuis près de 40 ans, les OSBL d'habitation développent des habitations pour les aînés. D'ailleurs, plus de la moitié des OSBL d'habitation du Québec est destinée aux personnes âgées (56 %). C'est une grande expertise communautaire que ces 20 000 logements. Une expertise et un modèle qui arrivent à la croisée des chemins. Or, la certification, qui vient encadrer les résidences, nous obligera, dans certains cas, à changer nos modèles.



François Vermette
Directeur général
Réseau québécois
des OSBL d'habitation



Le nouveau règlement sur la certification des résidences pour personnes âgées contraindra dorénavant toutes les résidences à offrir un service de sécurité avec personnel présent sur place 24 heures par jour, 7 soirs par semaine, ce qui se traduira par un fardeau financier important pour les personnes âgées. En outre, il met à mal les modèles que nous avons développés, basés sur l'entraide entre locataires, sur la communauté pour « surveiller » les locataires et sur des loyers accessibles à des personnes à faible revenu. Les résidences les plus touchées seront celles qui actuellement n'offrent pas de soins personnels et qui n'ont, par conséquent, pas de personnel 24/7. Dans ces conditions, plus la résidence est petite, plus le fardeau financier pour les locataires sera grand. Les résidences en milieu rural se trouveront probablement à être celles qui auront le plus de difficultés à faire face à ces nouvelles obligations.

Cela dit, il existe un moyen d'échapper à la certification en décidant de n'offrir qu'un seul service et ainsi de ne plus être considéré comme étant une résidence. Mais cela aussi comportera un prix. Vous ne pourrez, non seulement, plus vous afficher comme résidences pour aînés, mais le règlement comprend également une page complète d'appellations que vous ne pourrez plus utiliser. Ces résidences deviendront des habitations pour personnes qu'on ne peut pas nommer.



De plus, le code du bâtiment vient d'être modifié et les robinets de baignoire devront tous être changés par des robinets contrôlant la température de l'eau. Cela également s'avèrera un coût supplémentaire pour les résidences.

Cela dit, il existe un moyen d'échapper à la certification en décidant de n'offrir qu'un seul service et ainsi de ne plus être considéré comme étant une résidence. Mais cela aussi comportera un prix. Vous ne pourrez, non seulement, plus vous afficher comme résidences pour aînés, mais le règlement comprend également une page complète d'appellations que vous ne pourrez plus utiliser. Ces résidences deviendront des habitations pour personnes qu'on ne peut pas nommer. Ce changement d'appellation aura un impact sur le crédit d'impôt dont bénéficient les locataires. Ce qui représente encore une charge de plus.

Tout ça, dans un contexte où le marché des résidences pour personnes âgées est saturé, où le contexte démographique n'est pas favorable (page 8) et où le gouvernement nous annonce 1 250 nouveaux logements communautaires pour aînés.

Nous avons bien tenté d'infléchir le gouvernement sur la certification, mais sans succès. Sans soutien pour la surveillance et pour les modifications aux immeubles, il est certain que quelques-uns tomberont au combat et que les autres devront soutirer encore plus d'argent de leurs locataires. ▀

Une deuxième désinstitutionnalisation ?

Depuis plus d'un an, l'univers du logement et de l'hébergement pour les personnes âgées subit des changements majeurs au Québec. Ces changements ne sont pas sans rappeler les enjeux qui entourent le processus de désinstitutionnalisation entamé depuis quelques décennies en santé mentale.



Isabelle Leduc
Présidente
Réseau québécois
des OSBL d'habitation



Certes, le principe du « vieillir chez soi » est louable, tout comme l'est celui du maintien dans la communauté de personnes éprouvant des problèmes de santé mentale. Pour ces dernières, le problème était et reste encore aujourd'hui le manque d'investissement dans les ressources et services dans la communauté. La diminution considérable des places en CHSLD pour les personnes en perte d'autonomie liée au vieillissement qui passe par le resserrement des critères d'admissibilité dans ces ressources entraîne des enjeux très similaires et crée des pressions sur divers milieux, incluant celui du logement social.

Les investissements dans les services de maintien à domicile ne s'ajustent pas à la réalité qu'entraîne ce virage dans la communauté pour les personnes âgées, et le MSSS se tourne vers le privé pour assumer de lourdes responsabilités pour ce qui est des soins pour les personnes en perte importante d'autonomie. Mais le fait que « privé » rime plus souvent qu'autrement avec « recherche de profit » entraîne de lourdes conséquences lorsqu'il s'agit d'assurer confort et dignité à des êtres humains, particulièrement aux moins bien nantis.

Ainsi, plutôt que d'investir dans les services de maintien à domicile qui sont sous la responsabilité du réseau de la santé, qui est le mieux placé pour rémunérer adéquatement et encadrer des soins et services professionnels, on cherche à refiler ces lourdes responsabilités au milieu communautaire, voire à l'ensemble des locataires.

Le principal moyen mis en place par l'État pour minimiser l'impact de cette recherche de profit sur le bien-être de personnes souvent très vulnérables est la certification des résidences. Ainsi, des OSBL d'habitation originalement destinés à des personnes âgées autonomes, mais désirant un milieu de vie communautaire dans des projets de logements adéquats et financièrement accessibles, subissent des pressions afin de se conformer à une certification qui confère des responsabilités en terme de soins à la personne et donc des investissements importants en ressources humaines (c.-à-d. présence 24/7) sans assurer quelque financement que ce soit.

Mais le fait que « privé » rime plus souvent qu'autrement avec « recherche de profit » entraîne de lourdes conséquences lorsqu'il s'agit d'assurer confort et dignité à des être humains, particulièrement aux moins bien nantis.

Ainsi, plutôt que d'investir dans les services de maintien à domicile qui sont sous la responsabilité du réseau de la santé, qui est le mieux placé pour rémunérer adéquatement et encadrer des soins et services professionnels, on cherche à refiler ces lourdes responsabilités au milieu communautaire, voire à l'ensemble des locataires.

Pour plusieurs OSBL d'habitation pour aînés, la certification viendrait dénaturer l'aspect communautaire et autonome de leurs milieux de vie en imposant à l'ensemble des locataires des normes destinées à pallier la perte d'autonomie et le retrait de l'État. De plus, il s'agirait d'une perte importante pour les aînés à faible ou modeste revenus en quête de logements adéquats et abordables.

Nous sommes tout à fait d'accord avec la volonté de respecter le désir des aînés à demeurer dans leurs milieux naturels, mais, qu'il s'agisse de personnes vivant dans leur propriété, leur logement privé ou leur logement social, il en revient au réseau de la santé de leur assurer les services que leur maintien à domicile requiert. ▀

Privilèges chez RONA

Épargnez jusqu'à **10%**

APPLICABLE SUR
LES PRIX DE DÉTAIL
(avant taxes).

PEINTURE ET ACCESSOIRES	10%	ÉCLAIRAGE	10%
DÉCORATION	10%	ROBINETTERIE	10%
STORES ET RIDEAUX	10%	PRODUITS D'ENTRETIEN	10%
QUINCAILLERIE	10%	PORTES EXTÉRIEURES ET FENÊTRES	5%
PLOMBERIE	10%	MATÉRIAUX DE FINITION	5%
ÉLECTRICITÉ	10%	MOULURES	5%
OUTILLAGE MANUEL	10%	CUISINE	5%
FERRONNERIE	10%	COUVRE-PLANCHER	5%
SERRURERIE	10%	PRODUITS SAISONNIERS ET D'HORTICULTURE	5%

Le programme privilège ne s'applique pas sur les matériaux de construction, les produits forestiers, la mécanique de plomberie (brute), les fils électriques toutes catégories, l'outillage électrique, les chauffe-eau et accessoires, les bois francs de finition et les commandes spéciales. Uniquement valide sur les achats facturés au nom de votre immeuble et chez tous les marchands participants seulement. La politique d'escompte exclut toute forme de remboursement rétroactif. Le programme privilège ne peut être jumelé à toutes autres promotions ainsi qu'aux bénéfices offerts par la carte RONAvantages et la carte « À vos rénos » de Réno-Dépôt. Le programme privilège peut être modifié en tout temps et sans préavis. Le service de livraison peut varier selon le marchand et la région. Programme en vigueur jusqu'au 31 décembre 2011.

Privilèges chez RÉNO-DÉPÔT

Épargnez **5%**

APPLICABLE SUR TOUS
LES PRODUITS EN MAGASIN
(avant taxes) et sur la promotion du 13 à la douzaine

Le programme privilège ne peut être jumelé aux bénéfices offerts par la carte RONAvantages et la carte « À vos rénos » de Réno-Dépôt. La politique d'escompte exclut toute forme de remboursement rétroactif. Valide dans tous les magasins Réno-Dépôt sauf Rimouski (programme privilège RONA). Programme en vigueur jusqu'au 31 décembre 2011.



LISTE DES MARCHANDS
PARTICIPANTS DISPONIBLE
SUR LE SITE DU RQOH

POUR INFORMATION OU DEMANDE DE SOUMISSION :

Danielle Paquin

Chargée de comptes nationaux

Tél.: 514 209-4787

Courriel: danielle.paquin@rona.ca

À l'aube des transformations démographiques



Geneviève Rey-Lescure
Chargée de projets
Réseau québécois
des OSBL d'habitation



Les bouleversements démographiques à venir avec l'augmentation substantielle de la population des 65 ans et plus au cours des 50 prochaines années vont certainement entraîner des impacts importants pour les OSBL d'habitation. En effet, cette cohorte devrait passer de 14 % à 28 % de la population totale. Autrement dit, en 2031, le nombre de personnes âgées devrait passer à 2,3 millions et celui des aînés de 85 ans et plus à 300 000. Au même moment, ce sera plus du quart de la population du Québec qui sera âgé de 65 ans et plus et en 2041, 1 personne sur 6 aura 75 ans et 1 personne sur 18 aura 85 ans et plus. Cela dit, en plus de l'augmentation de cette strate, le profil général de cette dernière connaîtra également des changements importants. En effet, il

appert, selon une analyse produite par la SCHL en 2011, que cette strate de la population serait plus choyée que les cohortes représentées par les autres groupes d'âge. En effet, la génération du baby-boom est plus scolarisée que les générations précédentes et, par conséquent, a plus souvent bénéficié d'emplois mieux rémunérés. En outre, cette étude révèle que près de la moitié des propriétaires interrogés n'ont plus d'hypothèque à rembourser. Autrement dit, ils jouiraient donc d'un plus grand confort au plan financier. En se penchant sur les caractéristiques qui distinguent les locataires des propriétaires, on s'aperçoit également que ces derniers sont plus scolarisés, qu'ils détiennent des revenus plus élevés, qu'ils vivent davantage en couple et qu'ils sont plus nombreux à vivre avec leurs enfants. Bref, c'est avec cette problématique en filigrane que ce dossier spécial se propose d'aborder les enjeux relatifs aux OSBL d'habitation pour aînés, entraînés notamment par les derniers développements politiques comme la nouvelle loi sur la certification et la politique Vieillir chez soi. ▀

L'avenir n'est plus ce qu'il était...

Évolution démographique au Canada

Adapté de « Profil de la population canadienne selon l'âge et le sexe : le Canada vieillit » — Statistiques Canada No 96F0030XIF2001002 au catalogue

Cohorte	Naissance	Âge en 2012	Nb moyen de naissances par année	Taille de la cohorte
Avant la 1 ^{re} Guerre mondiale	Avant 1914	99 et plus	201 000	relativement petite
1 ^{re} Guerre mondiale	1914 à 1919	93 à 98	244 000	relativement petite
Années 1920	1920 à 1929	83 à 92	249 000	relativement grande
Dépression 1930	1930 à 1939	73 à 82	236 000	relativement petite
2 ^e Guerre mondiale	1940 à 1945	68 à 72	280 000	relativement grande
Baby-boom	1946 à 1965	47 à 66	426 000	très grande
« Baby-bust » (chute de natalité)	1966 à 1979	33 à 46	362 000	relativement petite
Enfants des baby-boomers	1980 à 1995	17 à 32	382 000	relativement grande
Enfants des cohortes du « baby-bust »	1996 à 2001	11 à 16	344 000	relativement petite



François Vermette
Directeur général
Réseau québécois
des OSBL d'habitation



L'âge d'entrée en résidence d'une personne âgée tourne habituellement autour de 75 ans. Le nombre de personnes de cet âge est plus faible que celui de la cohorte précédente (entre 83 et 92). Nous sommes actuellement dans le creux de la crise économique des années 30 où le nombre de naissances par année était moins élevé que pendant les années 10 et 20. C'est seulement à partir de

2015 qu'il y aura une hausse graduelle avec l'arrivée de la cohorte de la Deuxième Guerre et à partir de 2021 que l'arrivée des baby-boomers fera augmenter substantiellement la demande.

Plusieurs autres critères qualitatifs influencent aussi la demande, dont : l'état de santé des boomers qui sont et seront en meilleure santé plus longtemps que leurs parents; la richesse, puisque les cohortes postcrise des années 30 sont plus riches que les précédentes; les goûts, compte tenu que chaque génération a ses préférences, ses valeurs et ses attentes face au marché résidentiel; etc. Donc, les cohortes futures réclameront d'autres services et même le marché privé devra se transformer. ▀

Un préjugé favorable pour les personnes âgées ou une prise en charge...

En septembre dernier, une commission parlementaire concernant la certification pour les résidences pour personnes âgées se tenait. Plusieurs groupes se sont fait entendre, mais peu d'entre eux se disaient en désaccord avec cette Loi. Au contraire, certains trouvaient qu'elle n'allait pas assez loin, d'autres félicitaient le gouvernement. *A contrario*, la FOHM et le RQOH soulevaient l'incohérence et le danger d'une certification pour personnes âgées autonomes.



Claudine Laurin
Directrice générale
Fédération des OSBL
d'habitation de Montréal



Fait surprenant et questionnant pour beaucoup, les représentations étaient faites par des associations de retraités qui, soulignons-le, sont bien souvent près ou dépassés quelque peu les 65 ans, âge d'entrée de la vieillesse pour la Loi. Or, ces personnes n'avaient rien de vulnérable tout comme ceux et celles qui habitent dans les OSBL d'habitation. Est-ce à dire que la vulnérabilité que l'on parle ici en est une de milieu ou de classe sociale? Si vous demeurez dans votre maison ou votre condo, vous pouvez ne pas être vulnérable, mais si vous avez vendu votre condo ou votre maison ou encore avez quitté un logement devenu trop grand pour vous et que vous vous retrouvez dans un OSBL, vous êtes alors vulnérable. Comment comprendre cette loi et sa logique dans un tel contexte? La vulnérabilité n'est pas fonction d'âge, mais bien de conditions : beaucoup de parlementaires, médecins, avocats ou consultants ont dépassé cet âge critique de 65 ans et pourtant, la société ne cesse de les interpeler.

Le respect de la personne âgée ne passe pas par la certification

Il faut bien comprendre que la fermeture de places en CHSLD et le manque de places en Ressources intermédiaires sont davantage problématiques dans notre cas. La certification n'a en ce sens rien réglé vis-à-vis des services aux personnes âgées. Nous nous retrouvons toujours avec les mêmes problèmes. Il n'est pas rare de voir, parmi nos locataires, des personnes qui devraient avoir des services, mais qui malheureusement, n'obtiennent aucune réponse si nous n'exerçons pas des pressions telles que des menaces d'expulsion, par exemple.

Disons-le, il y a négligence au niveau des services et cela ne relève aucunement de nos organisations.

À vouloir prévenir les abus, les outils que nous tentons de mettre en place sont peut-être également porteurs d'abus : abus de prise en charge ainsi que négation du droit à l'autonomie et du respect de la vie privée, etc.

Un développement institutionnel ou communautaire ?

Au niveau du développement, ce dernier est encore une fois fait de façon institutionnelle et non centrée sur la personne. La vision que nous avons comme société sur la personne âgée n'est pas cohérente et est souvent fonction des événements liés à l'actualité. D'ailleurs, toute la Loi sur la certification a eu comme trame de fonds tous les incidents et accidents décriés et avec raison dans les résidences qui, disons-le, relevaient pour beaucoup du privé.

Lorsque nous développons des résidences pour personnes âgées autonomes ou en légère perte d'autonomie, nous avons pensé le développement en fonction de leur possible incapacité à venir. Cette façon de concevoir le développement oblige les organismes à un exercice de rentabilisation faisant en sorte de rendre captifs les locataires. Nous pouvons, donc, nous retrouver avec certains projets qui dû au faible nombre d'unités se développe sans qu'aucune cuisine ne soit intégrée dans les unités. Au même moment, on se retrouve avec une politique du vieillir chez soi. Il aurait été peut-être préférable de regarder l'ensemble des solutions à ce problème, et voir si nous ne pouvions pas trouver réponse à ce besoin qui se situe de façon individuelle plutôt que d'y apporter une réponse institutionnelle par la création d'un service.

Il est intéressant de voir ce qu'ont dit les aînées au niveau du comité sur l'habitation en lien avec la démarche de Villes amies



des aînés. Ces travaux ont été colligés par Mme Suzanne Garon, PHD, chercheuse principale et Catherine Bigonnesse étudiante à la maîtrise en service social et assistance de recherche (Projet VADA recherche sur le vieillissement du Centre de service de santé et services sociaux – université en gériatrie de Sherbrooke).

Les principales préoccupations étaient :

« Est-ce que je peux me le payer et pour combien de temps ? »

« On aimerait bien avoir des résidences où l'on peut se loger à prix abordable. »

« Je veux vivre avec des gens plus jeunes, avec des gens mariés et ainsi de suite. Je veux vivre dans une société. Et une société, ce n'est pas juste le troisième âge. »

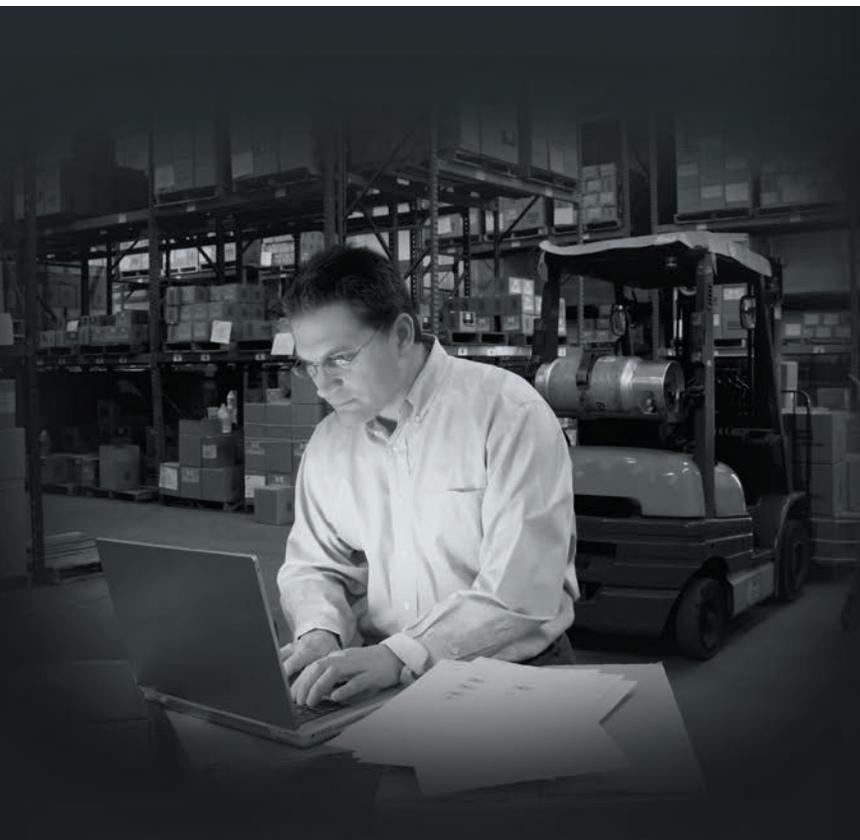
« ... il y a une question que je trouve importante, parce qu'on est âgés, on dirait qu'ils veulent nous mettre dans tellement petit (...) Mais pourquoi ? On veut respirer comme tout le monde. »

Il est également ressorti de ce projet pilote que les personnes âgées désirent demeurer le plus longtemps possible dans **des habitations normatives et intégrées dans la communauté.**

L'attribution de logement subventionné ne nous permet pas d'octroyer un quatre pièces et demie à un couple à moins d'avis médical, nous comprenons difficilement pourquoi nous ne développons pas plus de quatre et demie tout comme les personnes l'ont souligné au niveau du projet VADA.

La vulnérabilité n'est pas fonction d'âge, mais bien de conditions : beaucoup de parlementaires, médecins, avocats ou consultants ont dépassé cet âge critique de 65 ans et pourtant, la société ne cesse de les interpeler.

En terminant soulignons qu'il nous reste bien du travail à faire pour changer notre vision du vieillir et éviter, une fois pour toutes, cette prise en charge et cette normalisation que nous nous faisons de la vieillesse. Elle se transige de manière individuelle et nous nous devons de respecter cette individualité. ▀



PORTRAIT :

A bien en main la croissance de son entreprise.

PORTRAIT FINANCIER :

A besoin d'un coup de main pour la gestion de la paie.

Desjardins & Cie

C'est tout Desjardins qui appuie les entreprises.

EmployeurD, des solutions évolutives de Desjardins pour la gestion de la paie et des ressources humaines
514 356-5050 • 1 888 311-1616

Des listes d'attente inexistantes engendrées par un développement de courte vue

Sur le territoire de la Fédération régionale des OSBL d'habitation du Saguenay Lac St-Jean, Chibougamau-Chapais et Côte-Nord, il existe bon nombre de petites municipalités où des résidences pour personnes âgées en légère perte d'autonomie ont pignon sur rue. Elles permettent, entre autres, aux gens de demeurer, dans leur communauté, entourés de leurs proches, et ce, le plus longtemps possible.

Luc Blackburn,
Coordonnateur
Myrtha Laflamme
Présidente

Fédération régionale des OSBL
 d'habitation Saguenay Lac St-Jean,
 Chibougamau-Chapais, Côte-Nord



Or, autant dans ces petites municipalités, que dans les plus grandes, ces résidences de type OSBL ont depuis quelque temps un manque flagrant de clientèles en raison de la disponibilité grandissante des résidences privées à but lucratif qui offrent elles aussi des services et des activités à des prix très compétitifs. Peu de gens savent que le propriétaire d'une nouvelle résidence peut augmenter librement dans les 5 premières années de fonctionnement les coûts de location sans droit de recours auprès de la Régie du logement pour contester ces hausses souvent excessives. Bien des personnes qui sont ainsi attirées par un coût attrayant pour la première année devront très tôt se soumettre à des hausses importantes ou bien envisager de déménager ailleurs.

Une autre situation s'observe ici et là depuis quelques années : il s'agit de la construction de nouvelles résidences sans de réelles études de marché, avec l'apport du programme « Accès logis » de la SHQ, financé par les fonds publics. Sur un même territoire, à quelques kilomètres de distance, il y a maintenant une concurrence entre les différents logements communautaires financés par le gouvernement qui ne cesse de construire de nouvelles unités.

Cet état de fait soulève bien des inquiétudes, entraîne des budgets de fonctionnement déficitaires pour des OSBL, de la publicité à payer, etc. Tout ceci fait en sorte que les administrateurs des OSBL d'habitation en ont assez, ne comprennent plus rien dans la planification gouvernementale et vivent des stress inutiles. Songeons aussi aux craintes pour les résidents de ces résidences. On ne sait tout simplement plus où tout cela va nous mener.



Il faut dès maintenant faire une pause, réfléchir et voir plus loin que le bout de notre nez. Le secteur privé bâtit seul et le gouvernement subventionne avec « Accès logis » sous des pressions politiques, apparemment sans planification.

À nos dirigeants politiques, aux dirigeants des organismes gouvernementaux et aux autres décideurs, à vos crayons et réfléchissez dès maintenant. Pourquoi ne pas consolider ce qui existe déjà, plutôt que de construire coûte que coûte ? ▶

Présenté avec la collaboration de



Ainsi que



**Fonds québécois
d'habitation communautaire**
Un foyer de solidarité

PROGRAMMATION COLLOQUE 4^e édition

PARCE QUE
L'AVENIR
NOUS HABITE
2012

JEUDI 25 OCTOBRE 2012

14 h

Visites guidées d'OSBL d'habitation en minibus

Un détour par les quartiers centraux de la Ville de Québec ou par ceux de sa Rive-Sud.

14 h 30 à 16 h 30

- ◆ Logement 101 : introduction au logement communautaire
- ◆ Bénévolat : les nouvelles approches

19 h

Banquet

Au cœur du colloque, venez festoyer et soulignez les bons coups de bénévoles, d'employés et d'organismes qui se sont distingués au cours de l'année.*

VENDREDI 26 OCTOBRE 2012

Bienvenue au Salon de l'habitation communautaire !

En tout temps, faites une pause au Salon, rencontrez une foule d'experts offrant produits et services adaptés au monde de l'habitation communautaire.

9 h 30

De nouvelles réalités, de nouvelles formes de solidarités

Avec Michel Venne de l'Institut du Nouveau Monde



10 h 30 à 11 h 45

- ◆ Un préjugé, c'est coller une étiquette
Avec Marc De Koninck du CSSS de la Vieille-Capitale
- ◆ La fin des conventions d'exploitation : des outils
- ◆ Le nouveau règlement sur l'attribution des logements à loyer modique
- ◆ Votre organisme est-il guidé par l'État ou par sa mission ?
- ◆ Mutations et tendances du logement social pour aînés
- ◆ Le soutien communautaire en logement social : comment et jusqu'où aller ?
- ◆ Vers des collectivités viables



13 h 45 à 15 h

- ◆ Opération punaises
- ◆ Tout sur les assurances
- ◆ Les pièges juridiques dans la gestion de votre organisme
- ◆ Comment développer un projet ?
- ◆ Entre logement et hébergement : des formules en réinventions
- ◆ 5 ans plus tard : le bilan du soutien communautaire en logement social

*Formulaire de mise en candidature disponible sur notre site Internet.

LE CHANGEMENT À NOS PORTES



25-26 octobre
Hôtel Plaza,
Québec

INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

Tarif (taxes en sus)

75 \$ OSBL membres

85 \$ OSBL non membres et organismes communautaires

110 \$ Gouvernement et Institution

65 \$ pour le banquet du 25 octobre 2012

Inscription

Surveillez votre boîte aux lettres : les dépliants d'inscription arriveront sous peu.

Joignez notre liste de diffusion spéciale « Colloque 2012 » et assurez-vous de recevoir, en primeur, toutes les dernières nouvelles entourant cet événement : www.rqoh.com

Information

Consultez notre site Internet pour tous les détails www.rqoh.com

☎ 514 846-0163 / 1 866 846-0163

✉ colloque@rqoh.com

Des exigences de sécurité engendrant des frais insupportables

pour la plupart des résidences pour aînés de l'Est-du-Québec



L'adoption de la Loi 16, avec une belle unanimité des députés, a été vécue comme une onde de choc par les OSBL d'habitation de l'Est-du-Québec. Malgré nos représentations, l'Assemblée nationale est allée de l'avant avec le projet de loi.

Johanne Dumont
Coordonnatrice
Rodrigue Gamache
Trésorier

Fédération des OSBL d'habitation
du Bas-St-Laurent, de la Gaspésie et
des Îles



Si les OSBL ont de la difficulté avec ces nouvelles contraintes, c'est essentiellement lié à la petite taille de leur organisation. Quand on habite un village qui vit bien avec une résidence de 10 unités, pourquoi s'assujettir à des conditions d'exploitation qui s'adressent aux grosses organisations? Les petits OSBL ont reçu cette loi avec l'impression qu'on n'en avait que pour les gros.

La loi crée de réelles obligations pour les résidences qui désirent héberger des personnes aînées sans distinction selon le niveau d'autonomie. Les résidences qui s'engagent dans cette voie devront offrir une surveillance continue de type 24/7 par une personne formée à cette fin. Il y a quand même un coût énorme à ce type d'exigences.

Des coûts très importants

La loi crée de réelles obligations pour les résidences qui désirent héberger des personnes âgées sans distinction selon le niveau d'autonomie. Les résidences qui s'engagent dans cette voie devront offrir une surveillance continue de type 24/7 par une personne formée à cette fin. Il y a quand même un coût énorme à ce type d'exigences.

À la FOHBGI, nous avons estimé le coût de telles exigences. Seulement pour la personne qui sera affectée au travail de soir ou de nuit, nous estimons à un minimum de 71 000 \$ par année le coût d'un tel service avec un taux horaire de 14 \$ incluant les bénéfiques marginaux. Quand on a une petite résidence pour aînés, l'impact est majeur. Voyons donc quelle sera l'augmentation de loyer.

Taille de la résidence	Coût annuel selon la taille de la résidence	Majoration du loyer mensuel
10 unités	71 000 \$	591 \$
20 unités	71 000 \$	295 \$
30 unités	71 000 \$	197 \$
40 unités	71 000 \$	147 \$

Voilà, une résidence de 10 unités qui offrira des services aux aînés autonomes et aux aînés non autonomes devra hausser son loyer de 591 \$ par mois et de 295 \$ si la résidence compte 20 unités. Et notons que la plupart des résidences membres de la Fédération du Bas-St-Laurent, de la Gaspésie et des Îles comptent moins de 20 unités.

Changement de créneau à l'horizon

Quand on intervient sur un grand territoire comme celui du Bas-St-Laurent ou de la Gaspésie, les besoins sont disparates. Quand ces OSBL d'habitation se sont installés dans les petits villages, la taille qui s'imposait était souvent adaptée aux besoins d'une clientèle à l'état d'autonomie variable. Et c'était ajusté à la taille de la population à desservir.

Aujourd'hui, si l'OSBL ne peut pas s'assujettir aux nouvelles dispositions, il lui reste quand même le choix de n'offrir qu'un seul service à sa clientèle autonome et de ne plus s'identifier comme tel. Cependant, n'est-ce pas un danger de tomber dans l'anonymat et de se priver de la clientèle indispensable à la réussite ?

Quand on se fait dire que cette loi 16 a été planifiée pour protéger davantage les personnes âgées, on en vient à douter de ceux qui prennent ce type de décision.

Les autonomes dans une résidence n'offrant qu'un seul service

Bien oui ! Il faudra peut-être s'y faire. Cibler les aînés autonomes et réorganiser les services de la résidence afin qu'elle n'en offre qu'un seul. Ce réaménagement de services est peu attrayant. Comment pourrait-il en être autrement quand on a connu davantage de services ? Les nouvelles résidences pour aînés devront n'offrir qu'un seul service pour éviter la surveillance continue et par conséquent les personnes âgées devront se magasiner elles-mêmes les autres services comme la buanderie et l'entretien ménager.

Les semi-autonomes dans une résidence offrant deux services et plus avec la surveillance continue

La loi 16 a beaucoup moins d'impact pour les résidences plus grosses. Celles-ci peuvent organiser les services nécessaires et avoir davantage de locataires pour répartir la facture. La transition sera plus facile pour les OSBL de taille supérieure.

Quand on se fait dire que cette loi 16 a été planifiée pour protéger davantage les personnes âgées, on en vient à douter de ceux qui prennent ce type de décision.

Ces petites résidences comblent le manque de revenus par un engagement bénévole de la communauté locale. Et la vérification des antécédents judiciaires de ces administrateurs ou bénévoles est-elle vraiment nécessaire dans de petits milieux où tout le monde se connaît ?

Bref, peu importe les choix que feront nos membres, c'est sûr que le portrait des services d'hébergement offerts aura complètement changé dans 5 ans. Et pas nécessairement pour le mieux, car on impose des charges financières insupportables pour les résidences de petite taille.

Remarquons enfin que nos résidences ont toutes des unités qui donnent droit au programme de supplément au loyer. On comprend que si une personne a droit à ce supplément, comment fera-t-elle pour absorber une telle augmentation. Où est la logique dans cette loi 16 ?

Les OSBL d'habitation pour personnes âgées avec services : **une solution efficace et durable**

En tant qu'OSBL d'habitation, nous nous devons d'offrir du logement abordable, pour les personnes âgées, avec des services et avec des soins de qualité. Sinon, qui le fera ?



Richard Maziade
Directeur général
Fédération régionale des OSBL
d'habitation de Mauricie,
Centre-du-Québec



En effet, quand arrive le temps pour les aînés de chercher une résidence avec services, ils s'aperçoivent rapidement qu'il n'y a pas beaucoup de solution pour les personnes à faible revenu. Les résidences privées pour aînés sont trop dispendieuses et le réseau public offre uniquement des places pour les personnes en grande perte d'autonomie.

Avec le vieillissement de la population et la réglementation sévère de la certification des résidences pour aînés, les OSBL d'habitation pour retraités devront rapidement faire un choix quant à la mission de leur organisme. D'un côté, on réalise que nos résidents sont très âgés, que la clientèle s'alourdit et qu'elle nécessite de plus en plus de soins. De l'autre côté, il y a évidemment les coûts faramineux que représente l'ajout de ces soins et services. Alors, que faire pour ne pas abandonner nos personnes âgées lorsqu'elles nécessitent un peu d'aide (repas, surveillance, distribution de médicaments, aide aux déplacements, etc.) ?

Une partie des sommes doit être transférée vers les ressources avec encadrement, tels nos OSBL. Mais pourquoi? Parce que nos organismes ont une vocation d'aide à la communauté et l'investissement qu'on y fait demeure permanent et restera dans le milieu. Lorsque le MSSS aide une ressource privée à desservir une clientèle, l'investissement est encaissé par le propriétaire à la vente de l'immeuble.



La vision du service à domicile est différente d'une région à l'autre, mais de façon générale, les budgets alloués ont permis d'engager du personnel dans les CSSS pour dispenser des soins à domicile à une clientèle isolée. Il faut comprendre que même si une préposée visite une personne âgée deux fois par jour, il reste 22 heures où cette personne est isolée, inquiète, gère ses médicaments comme elle le peut, ne se nourrit pas toujours bien et doit faire son épicerie. En général, le soin accordé n'aura permis que d'allonger la dégradation inévitable de l'autonomie de la personne âgée, plutôt que de l'encadrer.

Il serait donc essentiel de repenser le service à domicile, en assurant une surveillance, une sécurité et un encadrement adéquat pour les médicaments et l'alimentation. Une partie des sommes doit être transférée vers les ressources avec encadrement, tels nos OSBL. Mais pourquoi ? Parce que nos organismes ont une vocation d'aide à la communauté et l'investissement qu'on y fait demeure permanent et restera dans le milieu. Lorsque le MSSS aide une ressource privée à desservir une clientèle, l'investissement est encaissé par le propriétaire à la vente de l'immeuble.

Nous avons des choix de société à faire et il n'est pas acceptable de laisser des personnes âgées isolées, avec des problèmes de santé, souvent sans médecin de famille et devant attendre, à l'urgence, pour modifier une médication souvent mal prise. Il faut aider des organismes comme les nôtres à mieux les encadrer et à en assumer la facture. N'oubliez pas que nous commençons à peine à vivre le processus de vieillissement de la population. ▶

Des besoins en manque de services

L'idée initiale de mettre de l'avant des projets de logements sociaux dédiés aux aînés autonomes ou en légère perte d'autonomie répond, bien entendu, à la vocation première du logement social, soit celle d'offrir un logement abordable aux personnes à faible revenu. Cependant, elle favorise également le maintien à domicile des aînés via le soutien du réseau de la santé pour pallier divers besoins liés à une légère perte d'autonomie. Ainsi, les services de soutien à domicile des centres de santé et de services sociaux (CSSS), jumelés à la présence d'un concierge surveillant pour rassurer les aînés et à la présence régulière d'une intervenante pour soutenir les locataires et faire le lien avec la famille et les ressources CSSS, sont des clés essentielles de réussite.



Laurence Fontaine
Intervenante de soutien au
développement communautaire
Fédération de Laval, Laurentides et
Lanaudière des OSBL d'habitation



Toutefois, les habitations ayant peu d'unités de logement n'ont pas toujours les moyens financiers de se payer une ressource interne, 24/24, et l'enveloppe du soutien communautaire dans les OSBL d'habitation n'augmente pas, contrairement aux besoins des milieux qui augmentent au fur et à mesure que la vie suit son cours. La réalité de la vieillesse c'est qu'elle s'accompagne presque inévitablement d'une perte d'autonomie en constante progression. Plus la clientèle vieillit, plus les besoins augmentent et plus la population vieillit, plus les services du réseau de la santé sont sollicités. Ainsi, il devient plus difficile de répondre à tous les besoins des aînés en logements par la seule présence du système de santé publique. Les répercussions sont donc inévitables et se font même déjà ressentir. On pourra souhaiter autant qu'on le puisse que les services de soutien à domicile répondent à la croissance de la perte d'autonomie des aînés en logement social et s'ajustent au fur et à mesure que la perte d'autonomie progresse, mais c'est malheureusement déjà une problématique dans une majorité des cas et il est difficile de croire que le portrait s'ajustera avec l'arrivée massive des baby-boomers.

L'intention n'est pas de discréditer ou de se plaindre des services du réseau de la santé, mais plutôt de relater la difficulté de répondre à l'augmentation des besoins des locataires. Pour être capable de s'ajuster à une progression de perte d'autonomie des aînés en logements, il faut d'abord être présent, mais comme les habitations pour aînés s'adressent également à des aînés autonomes, nombreux sont les locataires qui n'ont aucun contact avec un travailleur social à leur arrivée dans le logement. D'un autre côté, lorsque le locataire est déjà en contact avec un travailleur social à son arrivée, ce dernier n'est pas présent quotidiennement, ce qui rend difficiles le dépistage

des besoins épisodiques et la parfaite adaptation des services à la progression de la perte d'autonomie du locataire.

Lorsque la famille n'est pas présente, les seules personnes étant sur place de temps à autre sont le gestionnaire et le concierge-surveillant. Cependant, ces derniers ne sont pas nécessairement outillés pour déceler les cas de perte d'autonomie et il peut devenir particulièrement complexe d'évaluer les besoins et d'en informer le réseau de la santé. Lorsque le gestionnaire ou le concierge-surveillant s'aperçoit qu'il y a des besoins, encore faut-il que le locataire accepte de recevoir des services, ce qui n'est véritablement pas gagné lorsque les premières pertes sont au niveau psychologique. Comment compter uniquement sur la présence du soutien à domicile en logement social pour répondre aux besoins liés au vieillissement ?

Pour certains gestionnaires qui ont une présence à temps plein dans les habitations, les réalités liées au vieillissement et à la perte d'autonomie de leurs locataires frappent fort. Ils ont plusieurs cas de début de démence, d'Alzheimer, de troubles de santé mentale et se sentent démunis face au débordement du réseau de la santé et parfois au refus catégorique des locataires de recevoir une évaluation. Étant conscients qu'il ne s'agit souvent pas de cas de perte d'autonomie qui justifient une relocalisation ou se faisant simplement dire par le réseau de la santé que des locataires présentant des troubles sont tout à fait aptes à rester en logement, ils ne savent plus vers qui se tourner et redoutent les prochaines années lorsqu'ils constateront que plusieurs besoins ne sont toujours pas comblés.

Pour affronter les années à venir dans le logement social pour aînés, il faut inévitablement investir dans le soutien communautaire. Plusieurs OSBL d'habitation pour aînés aimeraient la présence quotidienne d'une intervenante de milieu pour déceler les cas de besoins, pour créer des liens de confiance et pour faciliter l'acceptation à recevoir des services, mais les logements sociaux doivent déjà composer avec la contrainte d'offrir des loyers abordables et les coûts reliés à l'intervention de milieu dépassent parfois leurs capacités. Cependant, il semble bien que la clé pour s'adapter aux nouvelles réalités du vieillissement des aînés dans les logements soit la présence plus qu'hebdomadaire d'une intervenante de milieu. C'est déjà une pratique courante dans certaines habitations, mais malheureusement, c'est loin d'être la norme. Pour le devenir, le gouvernement doit comprendre que le logement social pour aînés et le soutien communautaire vont de pair. Il ne faut pas simplement penser à investir dans le logement social sans investir dans le soutien communautaire. Pour les prochaines années, la tâche des acteurs du milieu du logement social est de faire de la pression pour que cela se produise. ▶



Hydro Solution

Chauffe-eau / Climatisation / Chauffage

Toutes les solutions en matière de chauffe-eau.

Programme **SolutionPlus** offert aux membres du **RQOH**.
Appelez-nous pour plus de détails.

Location • Vente • Réparation

HydroSolution, le plus important installateur de chauffe-eau au Québec, est le seul à vous offrir le choix entre la location et l'achat à un prix hautement concurrentiel.

- Chauffe-eau électrique Ultra Cascade de qualité supérieure fabriqué, exclusivement pour HydroSolution, par Giant.
- Fournisseur recommandé par CAA-Québec.
- Service sans tracas **URGENCE CHAUFFE-EAU 24/7**
- Aucuns frais d'installation, service rapide et professionnel.
- Solution clé en main !

Les AVANTAGES HydroSolution

À LA LOCATION :

- Aucun investissement en capital
- Pièces et main d'œuvre **garanties à vie**
- Option **LOCATION PLUS** disponible : votre chauffe-eau sera systématiquement remplacé après 10 ans

À L'ACHAT :

- **Garanties** : Réservoir : 9 ans
Éléments et thermostats : 6 ans
Pièces et main d'œuvre : 1 an
- Nouveau produit disponible à l'achat seulement : **Chauffe-eau 3 éléments**
- Soumission personnalisée

Des prix **EXCLUSIFS** pour les membres du RQOH.

Communiquez dès maintenant avec la directrice des ventes pour obtenir une soumission personnalisée !

Fany Ondrejchak, directrice des ventes

Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h :
514 326-0606, poste 4230
1 877 326-0606, poste 4230 (sans frais)
514 705-2142 (cellulaire)
fondrejchak@hydrosolution.com

Air chaud • Eau chaude • Bi-énergie

Le chauffage aussi, c'est notre élément.

Passez un hiver sans tracas grâce aux produits de chauffage d'HydroSolution. Assurez-vous d'un maximum de confort tout au long de la saison froide grâce à nos appareils de chauffage de marques fiables et reconnues, telles que Coleman et Hydra.



Actuellement, ce service est uniquement disponible dans la région métropolitaine.

Service à la clientèle – Urgence (24 heures sur 24 / 7 jours sur 7)

Montréal : **514 353-0077**

Ailleurs au Québec : **1 877 353-0077**

www.hydrosolution.com

Gestion des accidents

Traitements, horaires de travail et rémunération

Un de vos employés est victime d'un accident du travail. Son médecin autorise l'assignation temporaire, un travail allégé ou encore un retour à son poste régulier, mais il indique qu'il doit recevoir des traitements de physiothérapie trois jours par semaine pour une période indéterminée. De quelle façon organiser les horaires de travail ? De quelle façon l'employeur doit-il rémunérer l'employé ?



Nancy Bilodeau
CRIA
Conseillère en gestion
 Mutuelle de prévention
 des OSBL d'habitation



L'article 61 de la Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles (LATMP) édicte ce qui suit :

« Lorsqu'un travailleur victime d'une lésion professionnelle est de retour au travail, son employeur lui verse son salaire net pour chaque jour ou partie de jour où ce travailleur doit s'absenter de son travail pour recevoir des soins ou subir des examens médicaux relativement à sa lésion ou pour accomplir une activité dans le cadre de son plan individualisé de réadaptation. La Commission rembourse à l'employeur, sur demande, le salaire qu'il a payé en vertu du premier alinéa, sauf lorsque le travailleur s'est absenté de son travail pour subir un examen médical requis par son employeur. »

En ce qui concerne les horaires de travail, de par sa responsabilité contractuelle, l'employé doit être en mesure d'offrir une prestation de travail adéquate. L'employé doit donc démontrer qu'il est obligé de s'absenter à un moment déterminé pour recevoir ses traitements. Vous êtes en droit, en tant qu'employeur, d'obtenir les horaires

(...) toutes les indemnités de remplacement de revenu (IRR) versées par la CSST ou tous les remboursements de salaires sont directement imputés à votre dossier financier. Et, comme nous le savons tous, des facteurs de chargement sont appliqués à ces montants, faisant en sorte que la facture, finalement, risque d'être beaucoup plus salée.

prévus pour les traitements afin de pouvoir planifier les horaires. De plus, vous avez le droit de vérifier avec l'employé la possibilité de fixer les traitements à l'extérieur des heures de travail ou encore de les placer en début ou en fin de quart de travail de façon à limiter ou réduire les pertes de temps de travail. Il s'agit donc d'abord et avant tout d'obtenir la collaboration de l'employé afin de limiter les contraintes liées aux horaires de travail. Demandez-lui de vérifier auprès de sa clinique la possibilité de recevoir ses traitements à des heures qui conviennent aux horaires de travail. Vous pouvez également effectuer des vérifications auprès de cette clinique en ce qui concerne les horaires de traitements.

En ce qui concerne les horaires de travail, de par sa responsabilité contractuelle, l'employé doit être en mesure d'offrir une prestation de travail adéquate. L'employé doit donc démontrer qu'il est obligé de s'absenter à un moment déterminé pour recevoir ses traitements.

Maintenant, en ce qui a trait à la rémunération, l'employé doit être rémunéré lorsqu'il est libéré pour subir des traitements en relation avec sa lésion professionnelle. En vertu du deuxième alinéa de l'article 61 LATMP, l'employeur a la possibilité de demander le remboursement du salaire versé relié aux périodes de libération de l'employé pour des traitements. Vous devez donc envoyer à la CSST une demande pour vous faire rembourser le salaire lié aux périodes de traitements.

Par contre, toutes les indemnités de remplacement de revenu (IRR) versées par la CSST ou tous les remboursements de salaires sont directement imputés à votre dossier financier. Et, comme nous le savons tous, des facteurs de chargement sont appliqués à ces montants, faisant en sorte que la facture, finalement, risque d'être beaucoup plus salée.

En résumé, dès que vous en avez la possibilité (financièrement), il est préférable d'assumer le salaire de l'employé lorsqu'il doit s'absenter pour recevoir des soins et traitements. De cette façon, vous éviterez des coûts supplémentaires à votre dossier financier et, par le fait même, des variations plus importantes sur les cotisations futures à la CSST. ▶

Le point sur l'hypothèque de second rang

L'hypothèque de second rang doit prendre en compte plusieurs facteurs.

Toute nouvelle hypothèque, incluant celle de second rang, peut avoir l'**Option multi-projet**.

Stela Pinzaru
Conseillère
Fanny Allary
Adjointe, coordination d'équipe
Caisse d'économie solidaire Desjardins



Cette option offre les avantages suivants :

- la possibilité de réemprunter une partie ou encore la totalité du capital remboursé sur un prêt;
- aucuns frais de prise de garantie ne sont imposés lorsque l'option est exercée;
- une souplesse des modalités liées aux avances spécifiques;
- ce prêt peut être utilisé plus d'une fois, y compris après le remboursement complet;
- les avances sont sécurisées par les mêmes garanties que le prêt initial;
- le déboursement est réalisé sous la forme d'un ajout au solde du prêt initial ou d'avance spécifique;
- toute avance supplémentaire doit être préalablement autorisée par la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL).

Ce n'est pas le rang qui détermine le taux d'intérêt. Pour une qualité de dossier équivalente, le taux d'intérêt sera le même pour un premier ou deuxième rang.

La décision d'accorder ou non un prêt repose sur deux éléments : d'abord, sur la **capacité d'emprunter**. Peut-on mettre en garantie suffisamment d'actifs en regard du prêt requis? Ensuite, sur la **capacité de rembourser ces emprunts**.

La capacité d'emprunter

Votre capacité d'emprunter est déterminée par votre bilan financier. Attention, vos états financiers ne sont pas nécessairement le reflet de la réelle valeur de vos actifs.

Prenons l'exemple d'une situation où la valeur des immeubles augmenterait de plus de 30 %. Ainsi, un OSBL possédant un immeuble évalué à un million \$ voit sa valeur augmenter de 300 000 \$. Cette somme n'apparaît pas dans votre bilan. C'est ainsi qu'il vous faut appuyer votre décision sur la valeur réelle de votre immeuble et non pas sur celle inscrite à votre bilan. Le réel est en général plus élevé.

La capacité de rembourser

Votre capacité de rembourser est déterminée par les résultats financiers. Elle dépend des montants dégagés par les opérations financières – revenus de loyers plus subvention, dépenses d'opération excluant les intérêts sur emprunts et amortissements. Ces montants ainsi dégagés permettent de rembourser les emprunts.

Par ailleurs, il peut arriver que dans certains cas, des interventions externes puissent s'avérer pertinentes. Par exemple, en cas d'insuffisance d'équité, de problème au niveau de la gestion ou des retards de remboursements. Il est alors possible de faire appel à Investissement Québec ou à la SCHL. Le but est d'offrir un partage du risque pour le prêteur.

Pour entreprendre les démarches de demande de financement :

- déterminer vos besoins;
- valider votre projet avec la SCHL ou avec les intervenants;
- établir votre équité soit l'écart entre la valeur et les dettes;
- procéder à l'inventaire des différentes sources de financement à votre disposition (vos propres réserves ou d'autres sources de financement).

L'impact du plan de financement sur vos résultats doit être estimé adéquatement. Quel niveau atteindront les loyers? Dans quel état se retrouveront vos réserves?

Plusieurs documents seront demandés, tels que vos états financiers. Les délais requis pour la prise de décision peuvent varier, selon les paliers décisionnels et selon l'enregistrement des garanties.

Pour plus d'information, n'hésitez pas à nous contacter à la Caisse d'économie solidaire Desjardins, au 514-598-2122. Il nous fera plaisir de vous répondre. ▶

L'assuré et le traitement des réclamations

À quoi s'attendre quand on présente une réclamation ?

Souscrire de l'assurance est facile. La difficulté se présente lorsqu'une réclamation est présentée contre vous. Nous avons rédigé le présent document dans le but d'aider nos assurés à comprendre le processus permettant le traitement des réclamations et des litiges.



Annie Collin
Courtière en assurance
de dommages
Assurances Sékoia
Dale Parizeau Morris Mackenzie



Les membres de l'équipe des réclamations

L'analyste de sinistres

L'analyste de sinistres est un spécialiste de l'assurance formé et expérimenté dans le domaine. Son rôle est de vous informer sur les garanties offertes par votre contrat d'assurance à l'égard d'une réclamation donnée et de répondre à vos éventuelles questions quant à vos garanties ou au rôle que vous serez appelé à jouer dans le cadre de la réclamation. L'analyste de sinistres dirigera toute enquête ou tout litige nécessaire pour traiter la réclamation. Nous vous demandons de participer à l'enquête et à la défense visant toute réclamation présentée contre vous. Vous devez donc communiquer à l'analyste de sinistres et à tout expert en sinistres et/ou avocat toute information que vous possédez au sujet de la réclamation.

Une fois que l'analyste de sinistres a confirmé que votre police d'assurance couvre la réclamation que vous avez déclarée, il désigne en votre nom une équipe chargée d'assurer votre défense. Vous serez appelé à jouer un rôle dans l'élaboration de la stratégie visant la résolution de votre réclamation. Suit un aperçu des principales étapes d'une procédure judiciaire.



Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Dans la plupart des polices, le terme « RÉCLAMATION » est un mot clé qui comprend des allégations verbales ou écrites formulées par le réclamant au cours d'une discussion, dans une mise en demeure ou dans le cadre d'un acte de procédure judiciaire. Si vous n'êtes pas certain que la communication que vous avez eue constitue une réclamation ou si vous vous demandez si une circonstance pourrait donner lieu à une réclamation, veuillez consulter votre courtier d'assurance.

Déclarer une réclamation

Votre police d'assurance exige que vous déclariez toute réclamation le plus rapidement possible après avoir appris son existence. La rapidité de la déclaration est un facteur crucial qui, dans certains cas, pourrait faire la différence entre le fait qu'une réclamation soit déclarée couverte ou non couverte. La rapidité de l'avis permet à l'équipe des réclamations de faire le nécessaire pour limiter la portée du sinistre, dans la mesure du possible.

Le traitement des réclamations

Une fois que l'analyste de sinistres a confirmé que votre police d'assurance couvre la réclamation que vous avez déclarée, il désigne en votre nom une équipe chargée d'assurer votre défense. Vous serez appelé à jouer un rôle dans l'élaboration de la stratégie visant la résolution de votre réclamation. Suit un aperçu des principales étapes d'une procédure judiciaire.

Interrogatoires préalables

Chacune des parties d'un procès a généralement le droit de se poser mutuellement des questions sous serment. Ce sont les avocats qui posent les questions. Tous vos propos seront consignés par écrit et pourront servir de preuve de l'objet sur lequel ils portent.

Requêtes interlocutoires

Dans certains cas, il pourra être nécessaire que votre avocat dépose une requête en vue de circonscrire les questions d'ordre juridique, voire de faire rejeter la demande avant même la tenue du procès. Une telle procédure se déroule au tribunal, devant un juge.

Conférence préparatoire

Il s'agit d'un forum prescrit par le système juridique selon lequel les parties doivent se présenter devant un juge afin de tenter de voir si la réclamation peut faire l'objet d'un règlement.

Médiation

Il s'agit d'un mode de résolution des conflits facultatif et extrêmement efficace où un tiers a pour fonction de faciliter le règlement d'une réclamation.

Procès

Le procès est une procédure officielle prenant place au tribunal, devant un juge. Les avocats de chaque partie présentent une preuve documentaire et testimoniale au moyen des témoignages sous serment de témoins.

Arbitrage

L'arbitrage constitue une solution de rechange à un procès. Il ne fait pas partie du processus judiciaire, mais répond plutôt à la volonté des parties de faire trancher leur conflit à l'extérieur du système judiciaire.

Votre police d'assurance exige que vous déclariez toute réclamation le plus rapidement possible après avoir appris son existence.

Que devez-vous inclure dans votre déclaration ?

Le plus de renseignements possible, notamment :

- Si une poursuite est intentée, une copie de l'acte de procédure initial, comme la déclaration ou la requête.
- Si une poursuite n'a pas été intentée, mais que vous avez reçu une mise en demeure, joignez-en une copie ainsi que les détails concernant la réception de celle-ci.
- Si vous apprenez l'existence de circonstances pouvant raisonnablement donner lieu à une réclamation, ou si vous avez reçu des indications verbales selon lesquelles une réclamation serait imminente, l'avis devrait comprendre ce qui suit :
 - les raisons précises vous portant à croire qu'une réclamation découlera des circonstances ou des menaces verbales;
 - la nature et la date précises de l'acte ou de l'omission allégués ayant entraîné les circonstances;
 - le préjudice ou les dommages allégués;
 - les noms complets des réclamants potentiels ainsi que des assurés concernés;
 - tous les détails quant à la façon dont vous avez appris l'existence des circonstances.

Lignes directrices à l'intention des assurés – Que dois-je faire quand je reçois une réclamation ?

- Informez-en votre courtier le plus rapidement possible.
- Ne discutez pas de la réclamation avec personne, tout particulièrement avec le réclamant ou l'avocat de celui-ci. Toute déclaration que vous pourriez faire pourrait être retenue contre vous et d'autres assurés et constituer un aveu de responsabilité, ce qui pourrait du même coup entraîner un refus de couverture aux termes de la police.
- Réunissez le procès-verbal de toute réunion, la correspondance, les notes de service, etc., bref, tout ce qui pourrait servir à préparer votre défense. ▶

Source : Groupe Encon Inc. « L'Assuré et le traitement des réclamations », décembre 2010



RÉCOLTEZ la meilleure PROTECTION

Communiquez avec nous
dès maintenant pour recevoir
votre soumission d'assurance

1 877 277-OSBL • www.sekoia.ca



Nouveau service

assurance auto-habitation

créé exclusivement pour vous et vos équipes

Vous êtes constamment présent pour les autres

Vous faites de ce monde un monde meilleur

Vous êtes un être d'exception



Aujourd'hui, c'est à notre tour de penser à vous et à vos équipes !

DPMM et le RQOH offrent à votre entreprise, à vos employés, à vos bénévoles et à vous même la possibilité de bénéficier de taux de groupe des plus avantageux et de garanties étendues en assurance auto-habitation.

Faites-en profiter vos employés et vos bénévoles, parlez-en...

C'est gratuit et simple : appelez-nous



1 855 526-5235
assuranceRQOH.com

