



## Vivre chez soi pour une personne en perte d'autonomie, c'est possible!

<b>Auteur :</b>	Michelle Morin et Hugo Pollender
<b>Collaborateurs :</b>	Alex Battaglini et Marie-Ève Nadeau
<b>Nom donné par les acteurs terrain :</b>	Les Habitations St-Christophe
<b>Région sociosanitaire :</b>	Laval
<b>Nom du territoire de RIS :</b>	de Laval
<b>Date de début des travaux :</b>	Début 2004
<b>Date de début des services offerts à la population :</b>	Mai 2006
<b>Population ciblée :</b>	Aînés en perte d'autonomie sévère; adultes vivant avec une déficience physique grave et adultes et aînés en perte d'autonomie cognitive.
<b>Partenaires du RIS actuellement impliqués dans l'initiative :</b>	Les Habitations St-Christophe inc., la Coopérative de soutien à domicile de Laval et le CSSS de Laval.

### 1. Brève description de l'initiative

Les Habitations St-Christophe inc. (ci-après nommées « Habitations St-Christophe ») sont un milieu de vie unique qui permet à plus d'une cinquantaine de résidents de recouvrer une partie de leur autonomie et leur intimité. Comment est-ce possible? Grâce à des services de soutien à domicile offerts sur une base quotidienne et adaptés aux besoins parfois complexes qui sont les leurs. Dans les faits, il ne s'agit pas de nouveaux services, mais bien d'une nouvelle façon de les offrir.

### 2. Comment le projet a-t-il pris forme?

À la fin de 2003, un organisateur communautaire du CSSS apprenait que la paroisse St-Christophe souhaitait se départir de son église, de son presbytère et de son terrain. Ce dernier a approché le curé de l'époque, fervent militant du logement social, afin d'acheter cette propriété pour offrir des services aux personnes en perte d'autonomie. Persuadé par la pertinence du projet, le curé a convaincu les marguilliers<sup>1</sup> d'accepter une offre d'achat du groupe de ressources techniques de Laval (GRT)<sup>2</sup>, l'intermédiaire des Habitations St-Christophe, pour l'achat de la propriété.

<sup>1</sup> Les marguilliers sont des laïcs membres du conseil de fabrique. Ce conseil assure, entre autres, l'administration de l'église et de ses biens.

<sup>2</sup> Comme le définit l'Association des Groupes de Ressources Techniques du Québec : « Les groupes de ressources techniques (GRT) sont des organismes à but non lucratif voués au développement de l'habitation communautaire. [...] Les GRT agissent comme intermédiaires entre le groupe de locataires, les administrations publiques, les entrepreneurs en bâtiment et autres professionnels (architectes, notaires, ingénieurs). En plus d'offrir une aide technique, les GRT voient à former les résidents à prendre en charge la gestion de leurs nouveaux logements et à fonctionner en groupe. » <http://www.agrtq.qc.ca/lagrtq/les-grt/>.

Afin d'obtenir le transfert de l'offre d'achat des immeubles et du terrain du groupe de ressources techniques, les Habitations St-Christophe devaient procéder à son incorporation et obtenir le financement. Les marguilliers étaient conscients que la réalisation d'un projet d'habitation pour personnes en perte d'autonomie pourrait prendre un certain temps et que cela reportait la conclusion de la vente. En conséquence, ils devaient de manière transitoire assumer les coûts d'entretien des immeubles.

Les Habitations St-Christophe reçoivent leur incorporation au début de l'année 2004. À la même période, ils déposent, avec le CSSS, des demandes de financement à deux programmes clés : *Accès Logis Québec*<sup>3</sup> et *Pour un nouveau partenariat au service des aînés*<sup>4</sup>. C'est en juin, de la même année, que le projet est accepté par ces deux programmes qui devenaient ainsi les principaux bailleurs de fonds de la réalisation du projet *Les Habitations St-Christophe*. Le financement a été complété par la contribution financière significative des partenaires suivants : la Ville de Laval, l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval, la Conférence régionale des élus de Laval, le Centre local de développement, la Paroisse BX François de Laval, le groupe scout St-Christophe et la Caisse populaire du Marigot.

Au moment où les Habitations St-Christophe voient le jour, la composition de son conseil d'administration (C. A.) est la suivante :

- un organisateur communautaire du CSSS;
- la directrice de la Coopérative de soutien à domicile de Laval (ci-après nommée « Coopérative »);
- le directeur de l'Office municipal d'habitation de Laval;
- une bénévole impliquée dans le réseau communautaire de Laval depuis de nombreuses années.

Entre 2004 et l'arrivée des premiers résidents en mai 2006, plusieurs rencontres auxquelles les personnes suivantes ont participé se sont tenues pour planifier l'organisation de l'ensemble des services et pour clarifier le rôle de chacun des partenaires.

- la directrice de la Coopérative;
- l'organisateur communautaire du CSSS;
- la directrice adjointe du Programme de perte d'autonomie liée au vieillissement du CSSS;
- la directrice des soins;
- une infirmière;
- un ergothérapeute;
- un travailleur social.

### 3. Qu'offre-t-on de plus à la population?

Les Habitations St-Christophe disposent de 42 logements et de 9 chambres :

- 30 logements situés dans l'ancienne église dédiés aux personnes âgées en perte d'autonomie sévère;
- 12 logements situés dans l'immeuble construit sur le terrain adjacent à l'ancienne église pour des adultes vivant avec une déficience physique grave;
- 9 chambres situées dans l'ancien presbytère dédiées à une clientèle mixte (adultes et aînés vivant avec des problèmes physiques ou cognitifs).

<sup>3</sup> *Accès Logis Québec* est un programme d'aide financière qui encourage le regroupement de ressources publiques, communautaires et privées. Un de ses objectifs est de favoriser la réalisation de logements communautaires pour des personnes en perte d'autonomie. Ce programme est financé par la Société d'habitation du Québec.

<sup>4</sup> *Pour un nouveau partenariat au service des aînés* est un programme financé par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) qui visait à expérimenter des modèles novateurs pour répondre aux besoins de personnes en perte d'autonomie par le biais de partenariats.

Tous les résidents ont besoin de soins au quotidien<sup>5</sup>. L'intensité des services est telle que ceux-ci sont impossibles à offrir en soutien à domicile. Il s'agit en moyenne d'une heure et demie de soins par jour.

## Un milieu de vie

« Ce n'est pas un milieu institutionnel, c'est ton appartement, tu es un locataire, tu signes un bail, c'est comme dans la vraie vie. » (Ergothérapeute du CSSS de Laval)

Dans cette perspective de « milieu de vie », le respect de la vie privée est une valeur fondamentale. Pour entrer chez un résident, il faut s'annoncer, sonner ou cogner à la porte. Les résidents peuvent recevoir leur famille et leurs amis au moment et à l'heure qu'ils souhaitent.

Chaque logement dispose d'un salon, d'une cuisine équipée et d'une salle de bain. Pour les chambres, trois salles de bain communes sont mises à la disposition des 9 résidents. Deux des logements dédiés aux adultes vivant avec une déficience physique grave disposent de deux chambres à coucher permettant à des couples de poursuivre leur vie commune, même si la déficience physique ne touche qu'un seul des conjoints. De plus, les logements sont adaptés à la condition physique (ex. : lève-personne sur rails et armoires amovibles) et cognitive (ex. : un avertisseur sonore se déclenche si un résident tente de quitter les lieux sans autorisation) des résidents.

Pour ce qui est des activités d'éducation et de loisirs, deux aires communes, situées dans l'ancienne église et le nouvel immeuble, sont à la disposition des résidents. Une éducatrice spécialisée est responsable de l'ensemble de ces activités. Pour les activités éducatives, elles prennent la forme de conférences (ex. : le deuil, la peur de tomber, la peur de mourir, etc.) ou d'exercices physiques adaptés à la condition des résidents. En ce qui a trait aux activités de loisirs, l'éducatrice spécialisée coordonne le comité de loisirs qui est composé uniquement de résidents. Des activités sont ainsi organisées tout au long de l'année : bingo, sorties au restaurant, célébration des fêtes importantes (Noël, Pâques, etc.), épluchette de blé d'Inde, etc.

## Des soins continus de qualité

Les préposés aux bénéficiaires, présents sur place 24 heures par jour et 7 jours par semaine, sont en mesure d'offrir les services d'aide à la vie quotidienne (AVQ) : hygiène<sup>6</sup>, habillement, lever et coucher, mobilité, contrôle et assistance de la prise de médication et tout autre besoin connexe.

À ces préposés se greffent deux équipes de professionnels : l'une attirée aux aînés en perte d'autonomie sévère et l'autre aux adultes vivant avec une déficience physique grave. Ces deux équipes desservent également les neuf aînés et adultes aux prises avec une perte d'autonomie cognitive.

Chaque équipe est composée d'une infirmière, d'un ergothérapeute et d'un travailleur social. Ces professionnels travaillent en complémentarité et sont en lien avec la superviseuse des préposés pour assurer la mise en œuvre des plans de soins et d'interventions.

<sup>5</sup> La plupart éprouvent des difficultés à réaliser seuls les activités de la vie quotidienne (AVQ) et de la vie domestique (AVD). Beaucoup souffrent d'isolement, d'insécurité grave ou de dépression. S'ajoutent à cela des problèmes importants de santé. Pour tout cela, et plus encore, ces résidents ont besoin d'être accompagnés et nécessitent une surveillance pratiquement de tous les instants.

<sup>6</sup> Le préposé consacre 45 minutes par jour à l'hygiène de chaque résident qui en a besoin : ce dernier bénéficie ainsi de 2 bains par semaine – un de plus qu'en CHSLD. Tous les autres jours de la semaine, le préposé accorde le même laps de temps pour l'hygiène partielle; cette période de temps donne l'occasion de dialoguer avec le résident sans être pressé. Ce service se distingue significativement des services de maintien à domicile offert par le CSSS où les auxiliaires ne se déplacent qu'un maximum de deux fois par jour et cela à des heures fixes.

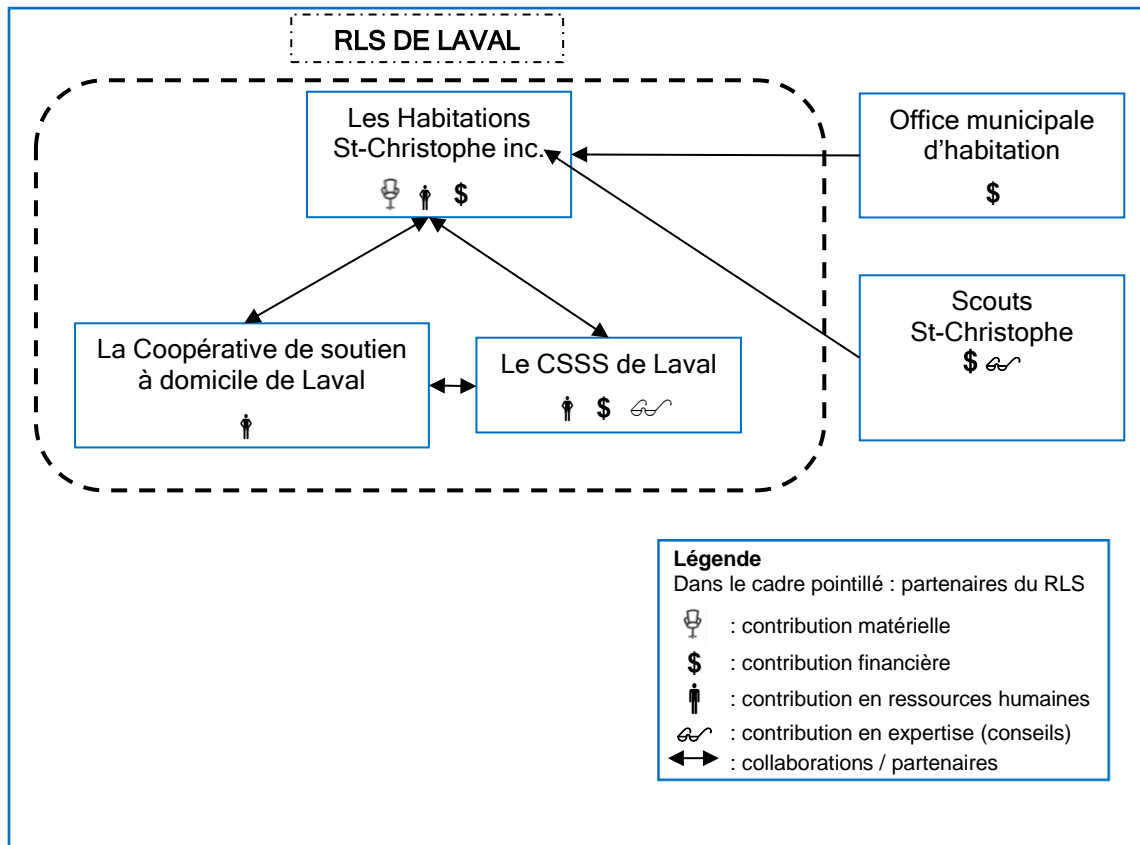
- L'infirmière a la responsabilité des soins à la personne (gestion de médicaments, soins de plaies, etc.);
- L'ergothérapeute assure l'adaptation du logement et des équipements (lit, fauteuil roulant, etc.) aux besoins de la personne;
- Le travailleur social, quant à lui, met en place des mécanismes pour soutenir la personne dans sa vie sociale (anxiété, isolement, etc.).

Les professionnels discutent entre eux des besoins de la personne pour assurer une cohésion dans le plan de soins.

Pratiquement tous les résidents se voient assigner un intervenant pivot. Ce dernier est déterminé en fonction des besoins de la personne. Par exemple, une personne qui a principalement des problèmes neurologiques se verra désigner l'ergothérapeute comme intervenant pivot. Cette approche permet d'assurer un meilleur suivi à chacun des résidents. L'intervenant pivot connaît bien les besoins de la personne dont il est responsable et il s'assure d'y répondre par lui-même ou avec le soutien d'un autre professionnel.

Pour assurer une sécurité maximum aux résidents, ces derniers portent un bracelet émetteur grâce auquel, à tout moment et en cas d'urgence, ils peuvent demander une assistance aux préposés présents.

#### 4. Qui sont les partenaires impliqués dans l'initiative?



### **Les Habitations St-Christophe inc.**

Cet organisme à but non lucratif est le propriétaire des trois immeubles qui le compose. Il est responsable de la signature des baux, de la perception des loyers, de l'aménagement et de l'adaptation des logements, de l'entretien des logements et de fournir un service de dépannage gratuit (changer les ampoules, déboucher les toilettes, etc.). De plus, il s'assure de la propreté des bâtiments et des espaces communs.

Depuis l'arrivée des premiers résidents,<sup>7</sup> le conseil d'administration de l'organisme est composé de 3 locataires et de 6 non-locataires<sup>7</sup> (un représentant des scouts, un représentant de la paroisse, la directrice d'un centre communautaire pour personnes âgées et une ancienne directrice d'un centre d'action bénévole). Ce C. A. a la responsabilité de gérer les immeubles.

### **La Coopérative de soutien à domicile de Laval**

Depuis sa création, en 1995, la Coopérative a toujours collaboré étroitement avec le CSSS. Le sérieux de l'entreprise, la qualité de ses services et sa capacité à développer étant reconnues dans le milieu, les Habitations St-Christophe et le CSSS l'ont associée au projet dès le départ.

La Coopérative fournit les services de préposés présents en tout temps. Elle prend également en charge : les repas, l'entretien ménager dans les logements et les chambres et les activités d'éducation et de loisirs.

Une superviseure assure la coordination de l'ensemble du personnel. Elle est responsable des communications qui se tiennent sur une base quotidienne avec les professionnels du CSSS et les préposés. Par exemple, lorsqu'il y a des changements dans le plan de soins, elle transmet immédiatement l'information aux préposés. De la même façon, lorsqu'un préposé remarque quelque chose d'anormal chez un résident, l'information est rapidement acheminée vers l'intervenant concerné.

### **Le CSSS de Laval**

Le CSSS fournit les services professionnels suivants : infirmières, ergothérapeutes et travailleurs sociaux. Il assure la formation des préposés et, par le fait même, est responsable de la qualité des services offerts. À titre d'exemple, les professionnels voient à la formation des préposés aux bénéficiaires sur la Loi 90, ce qui leur permet d'administrer certains médicaments. Il évalue les résidents et établit un plan de services individualisés en collaboration avec la Coopérative de soutien à domicile de Laval et les Habitations St-Christophe.

Finalement, le CSSS gère le programme *Pour un nouveau partenariat au service des aînés*.

### **L'Office municipal d'habitation de Laval**

La contribution de l'Office municipal d'habitation de Laval (OMH) se fait par la prise en charge, grâce au Programme de supplément au loyer (PSL), d'une partie des frais de location des logements pour les résidents admissibles au programme. L'OMH s'occupe du calcul des loyers.

### **Les scouts St-Christophe**

Les scouts St-Christophe occupent un local de l'ensemble immobilier. Ils collaborent à la réalisation d'activités intergénérationnelles. De plus, ils ont contribué financièrement au développement du projet, et ce, par le biais d'une campagne de levée de fonds.

### **Modalités de partenariat**

Les trois principaux partenaires ont établi des modalités pour assurer une saine collaboration. En juin 2006, au moment de l'arrivée des premiers résidents, ils ont signé une *entente tripartite*, qui définit le rôle et les obligations de chaque partenaire en lien avec les services à offrir aux résidents.

---

<sup>7</sup> Deux de ces postes étaient vacants au moment de la collecte de données.

Les trois partenaires participent aux rencontres du *comité de sélection et d'admission* des nouveaux résidents. Le CSSS y présente les dossiers et c'est de manière collégiale que les décisions sont prises<sup>8</sup>. Le choix se fait en fonction des besoins de soins de la personne demanderesse.

Lorsqu'un nouveau résident emménage, les professionnels du CSSS évaluent ses besoins de soins spécifiques et préparent une demande de services qui est remise à la Coopérative. La superviseure des préposés transmet ensuite le plan d'aide aux préposés. Elle s'assure qu'il est bien compris et exécuté, comme recommandé par les professionnels.

Des rencontres statutaires de coordination des intervenants se tiennent mensuellement afin d'aborder, entre autres, les difficultés rencontrées et les solutions amenées pour les surmonter. Les professionnels du CSSS, la superviseure des préposés et l'éducatrice spécialisée participent à ces rencontres. Celles-ci permettent de s'assurer que l'intégration des nouveaux résidents se déroule bien.

Entre ces rencontres mensuelles, les professionnels du CSSS et la superviseure des préposés communiquent entre eux quotidiennement pour ajuster les plans de soins ou encore trouver des solutions aux difficultés rencontrées.

## 5. Quelles sont les ressources utilisées pour mettre en œuvre cette initiative?

### Les ressources humaines

Les Habitations St-Christophe embauchent un concierge à temps complet. Il assure la sécurité des lieux et procède aux réparations requises des immeubles, des espaces communs et des logements. À la demande des intervenants pivots, il procède à l'adaptation des logements. Ce dernier est également disponible pour personnaliser certains services aux résidents (ex. : installation d'air climatisé, changement d'ampoules, etc.).

Un gestionnaire immobilier assure la gestion financière des 3 immeubles et la gestion des ressources humaines. Ce gestionnaire est un travailleur autonome et consacre en moyenne de 15 à 20 heures par mois pour les Habitations St-Christophe. Il rend compte mensuellement au C. A. des Habitations St-Christophe.

Le CSSS de Laval fournit, à même ses ressources régulières, une équipe de trois personnes pour chaque équipe : une infirmière, un ergothérapeute et un travailleur social. Le nombre d'heures effectuées en moyenne par chacun des professionnels se décline ainsi :

1. Équipe « *Déficience physique (DP)* » :
  - Ergothérapeute : 7 heures par semaine
  - Infirmière : 21 heures par semaine
  - Travailleur social : 5 heures par semaine
2. Équipe « *Perte d'autonomie liée au vieillissement (PALV)* » :
  - Ergothérapeute : 3,5 heures par semaine
  - Infirmière : 7 heures par semaine
  - Travailleur social : 7 heures par semaine

Ces deux équipes sont complétées par un organisateur communautaire qui a la responsabilité de recevoir les demandes d'admission, de les soumettre au *comité de sélection et d'admission* et de gérer la liste d'attente. Ce dernier consacre en moyenne une demi-journée par deux semaines à ces tâches.

<sup>8</sup> L'admission d'un nouveau résident doit être entérinée par le C. A. des Habitations St-Christophe.

La Coopérative embauche la superviseure des préposés. Cette dernière travaille à temps plein pour le projet. Au total, 29 personnes occupent les fonctions de préposé : 19 à temps complet, 4 à temps partiel et 6 sur appel<sup>9</sup>. Quant à celles qui sont affectées à la cuisine, elles sont au nombre de 7 : 3 à temps complet, 3 à temps partiel et 1 sur appel. Pour assurer le service 24 heures par jour, 7 jours par semaine, la Coopérative assure la présence de 5 préposés le jour, 4 le soir et 3 la nuit. À ce personnel s'ajoute une éducatrice engagée à temps plein. Les services d'entretien ménager dans les logements et les chambres sont également offerts par la Coopérative. Chaque résident fait directement appel à ce service, à titre de membre de la Coopérative.

### **Les ressources financières**

Le CSSS est responsable de gérer la subvention du programme *Pour un nouveau partenariat au service des aînés*. Cette somme, qui provient de l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval, est versée à la Coopérative pour payer le salaire de la superviseure, des préposés et de l'éducatrice spécialisée. Pour 2013, le montant de cette subvention est de 898 000 \$; il est indexé annuellement.

Chaque résident paie un loyer mensuel de 875 \$ pour les logements d'une chambre à coucher et de 995 \$ pour les logements de deux chambres à coucher<sup>10</sup>. Le résident débourse également un montant additionnel de 375 \$ mensuellement pour les repas. La location d'une chambre coûte, quant à elle, 960 \$ par mois incluant les trois repas par jour ainsi que la lessive.

La moitié des logements sont subventionnés par le Programme de supplément au loyer (PSL) de la Société d'habitation du Québec (SHQ). Les résidents qui bénéficient de ce programme déboursent 25 % de leurs revenus pour le paiement de leur loyer. La différence est assurée par la SHQ (90 %) et la municipalité (10 %).

Le budget annuel total pour les Habitations St-Christophe est de près d'un million de dollars.

<sup>9</sup> Les employés sur appel travaillent également dans d'autres milieux où la Coopérative offre ses services.

<sup>10</sup> Ce qui permet de couvrir les frais d'exploitation des immeubles.

## 6. Quelles sont les retombées associées à la mise en place de l'initiative?

Dimensions	Avant	Après
<p><b>Pour les personnes âgées en perte d'autonomie sévère</b></p> <p><b>Pour les adultes vivant avec une déficience physique grave</b></p> <p><b>Pour les personnes vivant avec des problèmes physiques ou cognitifs</b></p> <p><b>Pour les familles de ces différentes clientèles</b></p>	<p>Certaines personnes vivant avec une déficience physique grave se voient dans l'obligation d'être hébergées en centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD).</p>	<p>Ces personnes habitent un milieu de vie qu'ils partagent avec des gens de leur âge; on constate une amélioration de leurs conditions de vie sociale.</p>
	<p>En hébergement, il y a une perte d'intimité.</p> <p>À domicile, souvent seules, ces personnes ont peur de tomber ou d'avoir besoin d'aide sans pouvoir en obtenir; de ce fait, plusieurs souffrent d'anxiété.</p>	<p>Les résidents récupèrent une intimité perdue.</p> <p>Le bracelet émetteur procure un sentiment de sécurité aux résidents.</p> <p>Les résidents reçoivent l'aide dont ils peuvent avoir besoin, et cela très rapidement; leur anxiété diminue.</p>
	<p>Dans certains milieux de vie, la perte d'autonomie, la santé et le bien-être des résidents se dégradent rapidement.</p>	<p>« <i>Moi, j'ai remarqué que pour 10 % peut-être de la clientèle, au lieu que leur santé se dégrade, elle s'améliore. [...] On ne s'attendait pas vraiment à ça, mais ça arrive.</i> » (Le gestionnaire des Habitations St-Christophe)</p>
	<p>Lorsque les usagers bénéficiant du soutien à domicile atteignent le nombre d'heures/soins maximum, ils doivent être hébergés en ressource intermédiaire ou en CHSLD.</p>	<p>La clientèle peut demeurer à domicile plus longtemps et même, dans la plupart des cas, jusqu'en fin de vie. Ce que le CSSS ne croyait pas possible au début.</p>
	<p>Les personnes qui reçoivent des soins à domicile sont isolées et sont peu en contact avec leurs voisins.</p>	<p>Les activités de loisirs permettent de briser l'isolement et de créer un climat d'entraide entre les résidents.</p> <p>Les résidents peuvent recevoir leur famille en toute intimité.</p>
<p><b>Pour l'organisation des services</b></p>	<p>Le service de soins à domicile est limité à deux visites par jour.</p>	<p>La clientèle peut recevoir des soins plusieurs fois par jour, sans limite et cela 24 heures par jour, 7 jours par semaine.</p>
	<p>Un client ayant recours au service de soutien à domicile qui requiert les services d'un ergothérapeute doit s'inscrire sur une liste d'attente. L'attente est de 1 à 12 mois selon le degré de priorité.</p>	<p>L'ergothérapeute répond rapidement aux demandes de services.</p>



Dimensions	Avant	Après
<b>Pour le partenariat</b>	La Coopérative offrait seulement des services d'aide à la vie domestique (AVD).	La Coopérative offre, en plus des AVD, des AVQ et les repas. Cet élargissement de l'offre de services de la Coopérative a été possible grâce à la relation de confiance entre le CSSS et la Coopérative : « <i>On leur a vendu l'avantage de nous utiliser, puis on a livré la marchandise.</i> » (Directrice de la Coopérative)
<b>Pour les pratiques des intervenants</b>	Dans certains milieux de travail, les préposés ont le sentiment de ne pas pouvoir offrir un bon service.	Les préposés ont le sentiment de réellement prendre soin des résidents, d'évoluer dans un milieu de travail où le résident est au centre de l'attention.
	Les professionnels ne savent pas dans quel état ils vont trouver leurs clients lorsqu'ils se présentent à domicile.	Les professionnels du CSSS connaissent parfaitement l'état de santé et de bien-être de leurs clients lorsqu'ils se présentent à leur logement ou à leur chambre.

## 7. L'avis des partenaires et de la population au regard de cette initiative?

### Un lieu où il fait bon vivre

Cette initiative permet à des personnes de recevoir des soins adaptés à leur état physique et/ou cognitif tout en conservant leur intimité. De fait, cet espace de vie procure aux résidents une intimité qu'ils ne pourraient retrouver en CHSLD.

Les intervenants reconnaissent l'importance de l'intimité qu'offre ce milieu de vie :

« Quand je vais être âgée, si j'ai la chance de vivre dans une place comme Les Habitations St-Christophe inc., ben je vais avoir mon chez nous. Je vais recevoir mes enfants, je peux avoir un chien, je peux avoir des chats enfin tout en respectant mes voisins naturellement. J'ai tout pis en plus j'ai du service 24 heures sur 24, au besoin. Qu'est-ce que je peux demander de plus? » (Superviseure des préposés pour la Coopérative)

---

De plus, de l'avis même de plusieurs intervenants, ce milieu de vie redonne une certaine dignité aux résidents du fait qu'ils ne se sentent pas pris en charge par le système de santé et de services sociaux.

### Des emplois de qualité

La Coopérative accorde une grande importance à la qualité des emplois. Le taux de roulement chez les préposés est bas. Le personnel aime travailler chez les Habitations St-Christophe. Il y a même des infirmières qui choisissent de venir y travailler comme préposés pour être en mesure d'offrir un meilleur service.

« Y a des employés qui nous disent : « Moi, je n'ai pas fait ce cours-là pour être un *car wash*. Je veux prendre le temps de placer la couette à la madame. » On n'est pas en train de dire que les préposés prennent 3 heures pour donner un bain, ce n'est pas le cas, faut être rentable nous autres aussi, mais en même temps [...] c'est sûr que ça se passe pas à la même vitesse [...] qu'en CHSLD. » (Directrice de la Coopérative)

---

### L'avis des résidents

Du côté des résidents, ils apprécient la qualité des services et la bonne humeur du personnel. Ils soulignent qu'il est sécurisant de savoir que grâce à leur bracelet émetteur, ils peuvent obtenir de l'aide dans les minutes qui suivent.

« On est très bien servi [...]. On a de très bons services. [...] On appelle, y viennent, on vient m'habiller, y sont de bonne humeur [...] y nous taquinent un peu [...] pour les services c'est très bien. » (Une résidente)

---

## 8. Quelles leçons pouvons-nous tirer de la mise en place de cette initiative?

La réussite du projet est attribuée à la participation active des principaux partenaires qui ont dû investir, dès le départ, beaucoup de leur temps. C'est un noyau de personnes très motivées, croyant au projet et toujours en mode solution, qui se mobilise fréquemment : « *Au début, c'était très intense parce que tout le monde voulait s'assurer de bien comprendre et on voulait s'assurer que ça se fasse bien. C'était très agréable, très constructif.* » (Directrice de la Coopérative). Une grande ouverture d'esprit a été nécessaire de la part des partenaires pour innover et faire autrement : « *Moi, je pense qu'il faut vraiment veiller à prendre soin l'un de l'autre, et être capable d'entrer un peu dans la subjectivité de l'autre [...].* » (Gestionnaire des Habitations St-Christophe).

D'autant plus qu'au départ, les défis d'adaptation des immeubles aux besoins spécifiques des futurs résidents et la mise aux normes des bâtiments existants nécessitaient des déboursés importants. Par exemple, les logements et les chambres étant répartis entre trois immeubles distincts, il fallait prévoir 3 ascenseurs et trois systèmes de gicleurs. Pour cela et d'autres raisons, un manque à gagner était manifeste dès l'appel de soumissions : un écart de près d'un million de dollars prévalait entre l'estimation des coûts au départ et la réalité. Une réduction des dépenses a donc dû être envisagée, et la SHQ a modifié certains barèmes – notamment pour l'établissement du coût des loyers –, et les partenaires ont dû se mobiliser, appuyés par la communauté<sup>11</sup>, pour obtenir un financement supplémentaire.

Dans le processus de création d'un milieu de vie aussi singulier, certains mentionnent, à rebours, qu'ils auraient dû impliquer les ergothérapeutes au moment de la conception du projet afin de mieux adapter les lieux à la clientèle (ex. : pour certains, les salles de bain sont trop petites).

Au moment de la mise en service du milieu de vie, quand les résidents ont intégré les logements et les chambres – pratiquement tous en même temps –, cela a représenté une charge de travail importante par rapport à l'organisation et à la coordination de cet emménagement : « *Le temps que moi j'ai mis au niveau nursing aux Habitations St-Christophe était beaucoup plus grand que ce à quoi on s'attendait. [...] J'avais 50 nouveaux patients, en même temps.* » (Une infirmière du CSSS)

Il est important de souligner qu'au fil des années, le mode de communication entre les professionnels du CSSS et le personnel de la Coopérative a évolué. Au départ, les préposés communiquaient directement avec les professionnels; l'infirmière pouvait recevoir des dizaines d'appels par jour. Maintenant, la presque totalité de l'information transite par la superviseuse des préposés. Cette dernière a un rôle crucial pour assurer une circulation de l'information efficace et efficiente entre les intervenants des deux organisations.

Un des enjeux importants de ce type de milieu de vie est, sans conteste, l'équilibre entre la réponse aux besoins des résidents actuels, dont le nombre d'heures/soins évoluera dans le temps, et les besoins des nouveaux locataires. Sachant qu'aucune ressource humaine supplémentaire ne peut être ajoutée aux Habitations St-Christophe, le *comité de sélection et d'admission* doit être vigilant pour s'assurer de maintenir la même qualité de services offerts actuellement à tous les résidents, et cela, malgré cet alourdissement de la clientèle : « *[...] nous, au comité d'admission, il va falloir être très vigilant pour assurer un équilibre. Les professionnels sur le comité d'admission connaissent bien la ressource, ils l'aiment, la protègent, fait qu'on n'aura pas trop de pression. On va avoir de la pression des référents (professionnels, organismes communautaires, Office municipal d'habitation, familles, etc.), mais le comité d'admission va être capable de gérer ça.* » (Gestionnaire des Habitations St-Christophe)

<sup>11</sup> Le député de l'époque s'est grandement impliqué en sollicitant la participation de plusieurs partenaires, dont la Conférence régionale des élus de Laval, le Centre local de développement et la Caisse populaire Desjardins du Marigot de Laval.

## 9. Les suites de l'initiative

Les partenaires désirent poursuivre leur implication et continuer à offrir un cadre de vie agréable pour les résidents et les travailleurs de leur organisation respective. La Coopérative souhaiterait développer de nouveaux projets avec le CSSS, mais le contexte actuel n'est pas favorable à de nouveaux investissements.

## 10. Les ressources mises à contribution pour la documentation

### Rappel

L'OQRLS documente les initiatives à partir de différents points de vue par le biais d'entrevues. L'expérience et la perception des acteurs locaux sont au cœur des travaux de l'OQRLS. Ce récit a été rédigé à partir des sources suivantes :

- entrevue avec le gestionnaire des Habitations St-Christophe, organisateur communautaire au CLSC du Marigot de Laval au moment du développement de l'initiative;
- entrevue avec une chef de programmes du CSSS de Laval;
- entrevue avec une infirmière du CSSS de Laval;
- entrevue avec un ergothérapeute du CSSS de Laval;
- entrevue avec la directrice de la Coopérative de soutien à domicile de Laval;
- entrevue avec la superviseuse des préposés aux bénéficiaires de la Coopérative de soutien à domicile de Laval;
- entrevue avec un résident habitant l'immeuble pour adultes avec déficience physique grave et président des Habitations St-Christophe;
- entrevue avec une résidente habitant l'immeuble pour personnes âgées en perte d'autonomie.

Pour en savoir plus sur l'OQRLS,  
veuillez communiquer avec nous  
aux coordonnées suivantes :

819 780-2220, poste 45700

[infooqrls.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca](mailto:infooqrls.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca)

**Rédaction**

Michelle Morin, courtière de connaissances, CSSS-IUGS (Sherbrooke)  
Hugo Pollender, courtier de connaissances, CSSS de la Vieille-Capitale

**En collaboration avec**

Alex Battaglini, coresponsable, CSSS de Bordeaux-Cartierville — Saint-Laurent  
Marie-Ève Nadeau, responsable des communications, CSSS-IUGS (Sherbrooke)

**Mise en pages et révision linguistique**

Valérie Plante, technicienne en administration, CSSS-IUGS (Sherbrooke)

**Dépôt légal**

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013  
Bibliothèque et Archives du Canada, 2013  
ISSN : 1923-5895 (version imprimée)  
ISSN : 1923-5909 (version PDF)

La reproduction des textes est autorisée et même encouragée, pourvu que la source soit mentionnée.

© Centre de santé et de services sociaux — Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke  
Observatoire québécois des réseaux locaux de services, 2013