

HABITATION

Conseillers en hébergement

Quand il faut choisir une résidence pour retraités

«Les résidences ne sont pas mes clients, ce sont mes partenaires d'affaires»

Trouver la place qui convient dans une résidence pour retraités n'est pas une mince tâche. À l'heure d'un boom dans la construction de ce type d'habitation, il s'avère de plus en plus complexe de dénicher le lieu approprié. Des services-conseils s'activent à éclairer ce choix pour éviter les fatigues inhérentes aux interminables recherches en solitaire.

ÉTIENNE
PLAMONDON ÉMOND

Àu début des années 2000, Claude Roy désire devenir propriétaire d'une résidence pour personnes âgées. En catimini, il se renseigne auprès des centres d'hébergement pour obtenir des informations. Ce fut un choc. Un jargon différent à chaque résidence et un angoissant embarras du choix. Mêlé, confus et dérouté, il se confronte à un marché compliqué à démystifier. Dès lors, il compatit avec ceux qui magasinent une place et se dit qu'il faut faire quelque chose pour aider les personnes âgées.

C'est ainsi qu'a germé la conception du Réseau d'hébergement du Québec. Bien que Claude Roy ait constaté

Les conseillers accompagnent le client dans la visite des résidences, le renseignent pour qu'il puisse faire le bon choix et l'assiste lors de la signature du bail

par la suite, en feuilletant le bottin, que des entreprises de conseils en hébergement existaient, il a persisté et a fondé cette entreprise qui vise à «débroussailler» la recherche pour les gens qui doivent dénicher une place dans une résidence pour retraités.



Le Groupe Maurice a mis en place un réseau de résidences partout au Québec. Ici, la résidence de Mont-Saint-Hilaire.

GRUPE MAURICE

«Je ne les vois même pas comme des concurrents», déclare M. Roy en parlant des entreprises qui déploient des activités semblables aux siennes. «C'est aussi nécessaire que des agents de voyage ou des agents immobiliers.»

Selon lui, ce service répond à un besoin profond. Il en tient pour preuve le désarroi, analogue au sien il y a une dizaine d'années, des gens qui font appel à eux. «Neuf fois sur dix, nos clients reste la bouche ouverte et nous disent: "On ne savait pas dans quoi on s'embarquait".»

Aide au choix
François Théorêt, directeur général de Visavie, un impor-

tant centre de référence en résidences qui existe depuis un peu plus de 20 ans, se sent aussi interpellé par la détresse des gens qui recherchent une place pour eux-mêmes ou pour leurs parents. «Il y en a pour tous les goûts, tous les niveaux d'autonomie, tous les budgets. Notre raison d'être est encore plus [importante], en regard de cette explosion [immobilière], pour choisir la bonne résidence quand il y en a une multitude.»

Il compare son rôle à celui d'un consultant, un métier qu'il a exercé dans une autre vie professionnelle. Son œil extérieur, qui regarde au-delà des séduisantes publicités et des options sans utilité, lui permet de mieux juger quelle résidence semble la mieux adaptée au client.

«Nous, on connaît ces résidences-là», justifie M. Théorêt. «Au lieu d'en visiter 10, 12 ou 15, on va en visiter quatre, mais quatre qui correspondent aux besoins. Ça fait en sorte que c'est facile de faire un choix. On est moins mélangé. On perd beaucoup moins de temps.»

Pour M. Théorêt, l'identification des besoins constitue la base pour trouver la résidence appropriée. La démarche s'amorce par un appel téléphonique servant à une évaluation sommaire. Ensuite, un conseiller se rend chez l'intéressé et discute pendant environ une heure pour préciser les besoins et évaluer son milieu de vie afin d'en trouver un similaire. Du même coup, cette visite permet au conseiller d'observer la véritable autonomie du client. Cet aspect est parfois biaisé dans les premières révélations par un déni de la perte d'autonomie ou tout simplement parce qu'«on n'a pas tous la même définition du niveau d'autonomie», comme le précise François Théorêt. «L'identification des besoins, souvent c'est difficile lorsqu'on est collé [à la situation] au jour le jour.»

Claude Roy souligne de son côté qu'il s'avère parfois nécessaire de prévoir la dégénérescence d'une maladie. Il prend l'exemple des résidences qui n'acceptent plus leurs locataires lorsque ceux-ci commencent à être aux prises avec des problèmes d'incontinence,



Sur la rive sud, Le Cherboung s'est implanté à Brossard.

LE CHERBOURG

leurs services n'étant pas adaptés à ce besoin. Or rarement les agents de location vont tenir compte de cet aspect lorsque vient le moment de signer un bail.

Les conseillers accompagnent le client dans la visite des résidences, le renseignent pour qu'il puisse faire le bon choix et l'assistent lors de la signature du bail «pour s'assurer que tout soit conforme et que l'annexe au bail soit bien complétée», signifie M. Théorêt.

Claude Roy entérine ce regard critique envers le travail des agents de location lorsque vient le temps de signer. «On ne peut pas me raconter n'importe quelle sornette», déclare celui qui passe son temps à visiter des résidences pour retraités.

Un service payé par les résidences

Ce service-conseil est gratuit. Gratuit? Pourtant, comme ce sont des entreprises qui doivent être rentables, qui paye? Ce sont les résidences qui acquittent les honoraires de Visavie ou du Réseau d'hébergement du Québec.

Reprenant la comparaison de départ, Claude Roy trace un parallèle avec «les agents de voyage qui reçoivent des ristournes des transporteurs. [...] Les résidences ne sont pas mes clients, ce sont mes partenaires d'affaire.»

«Les résidences, aujourd'hui, ont besoin d'un service comme le nôtre pour les aider à louer les places disponibles», admet François Théorêt. Elles ont été construites un peu à l'avance. C'est connu que le taux d'occupation est élevé pour quelques années encore.»

Les conseillers se défendent de tout favoritisme, même si leurs clients payeurs demeurent les résidences. François Théorêt, de Visavie, atteste que son service demeure «100 % objectif».

«On les a à peu près toutes, les résidences, rétorque-t-il, et nos ententes, nos contrats sont identiques pour toutes les résidences. Je n'ai pas intérêt à aller dans une plus que dans l'autre.»

Une fois que les personnes se sont trouvées une place en résidence, les conseillers assurent un suivi concernant la satisfaction envers le service. «Ce

n'est pas parce qu'on réfère un jour qu'on réfère toujours, met en garde M. Théorêt. Si une résidence a une baisse dans la qualité des services, on va arrêter de la référer et on va informer la résidence qu'on doit arrêter.»

Danis Prud'homme, directeur général de la Fédération de l'âge d'or du Québec (FADOQ), bien qu'il croie qu'«habituellement on va favoriser la main qui nous nourrit», reconnaît qu'aucune plainte n'a été adressée à son organisme concernant des conseillers en hébergement. «On semble croire qu'ils font un travail professionnel [...]. Ils doivent avoir un sens éthique», conclut M. Prud'homme.

De son côté, la FADOQ mise sur son bottin Rose d'or, un programme d'appréciation des résidences privées avec services pour les aînés du Québec. La dernière mise à jour date de 2008, mais les cotes sont toujours en vigueur. Ce service évalue la satisfaction de la clientèle, le confort et la qualité de chaque résidence répertoriée.

Le Devoir



SOURCE VISAVIE

François Théorêt est directeur général de Visavie, un important centre de référence en résidences. «Si une résidence a une baisse dans la qualité des services, on va arrêter de la référer.»

PHASE 3 EN PRÉ-VENTE

loft
condo
maison de ville

loft . condo
à partir de
129 700\$

maison de ville
à partir de
319 000\$

Visitez nos unités modèles!

bureau des ventes
L M M J V 15h-20h
S D 13h-17h

15 minutes du centre-ville

espacemv.com

514 605.2032

Sortie 55^e avenue, 205, boul. Bouchard, Dorval