RAPPORT D'ACTIVITÉS 17/18

ASSOCIATION DES
RESSOURCES INTERMÉDIAIRES
D'HÉBERGEMENT DU QUÉBEC

Partenaire pour des milieux de vie de qualité

SOMMAIRE

1. Mot du président et de la directrice générale 4

2. Portrait de l'Association 7

2.1 Mission, vision, valeurs 7

2.2 Les membres du conseil d'administration 2017-2018 8

2.3 Les membres de l'équipe de la permanence 9

3. Portrait des ressources intermédiaires membres de l'ARIHQ 10

4. Vie associative 12

4.1 Conseil d'administration 12

4.2 Comité de gouvernance 12

4.3 Comité de négociation 14

4.4 Comités locaux de concertation 14

4.5 Comités externes 15

5. Affaires publiques et communications 16

5.1 Relations gouvernementales 16

5.2 Relations médiatiques 18

5.3 Publications et communications 26

5.4 Partenariats d'affaires 28

6. Services aux membres 30

6.1 Service-conseil et information 30

6.2 Concertations, mésententes et arbitrages 30

6.3 Service de formation de l'ARIHQ 30

6.4 Congrès de l'ARIHQ 31

7. Évaluations immobilières 34

8. Activités de recherche 35

9. Priorités d'action 2018-2019 38

1– MOT DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Johanne Pratte

Michel Clair

L'année qui s'achève aura été le théâtre d'une mobilisation sans précédent des ressources intermédiaires d'hébergement (RI) à travers le Québec. Plus que jamais, l'ARIHQ a su faire entendre la voix de ses quelque 900 membres, que ce soit dans les médias locaux, régionaux et nationaux, sur les réseaux sociaux ou à l'Assemblée nationale du Québec. Nous sommes un réseau fier et fort et nous l'avons prouvé avec éclats au cours des derniers mois.

Ces efforts n'ont pas été vains. Après des années d'incertitude, nous sommes enfin parvenus à nous entendre avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) sur les termes d'une nouvelle Entente nationale. Sans répondre à toutes nos demandes, celle-ci contient suffisamment de gains nécessaires au déploiement de services de proximité de qualité dans toutes les régions du Québec. Les sommes obtenues pour la formation de nos préposés aux bénéficiaires, entre autres, nous permettront de maintenir les standards de qualité élevés que nous nous sommes toujours fixés.

LA FORCE DE NOS MEMBRES

L'ARIHQ est un réseau fort de l'engagement, du professionnalisme et de la détermination de ses membres. Nous le savions déjà, mais les événements de la dernière année nous l'ont démontré de nouveau. C'est avant tout la mobilisation des propriétaires de RI, sur le terrain, qui a permis d'augmenter la pression et de faire débloquer les négociations avec le gouvernement du Québec. L'équipe de l'ARIHQ est fière d'avoir accompagné ses membres dans près d'une cinquantaine de rencontres avec des député(e)s de toutes les régions, à l'automne 2017, afin de faire connaître la qualité de nos services, présenter les enjeux qui nous préoccupent et solliciter l'appui des élus.

Plusieurs de ces rencontres locales ont par ailleurs été suivies de reportages dans les médias. De Rimouski à Jonquière en passant par Joliette, Drummondville et Montréal, nous avons misé sur l'étendue de notre réseau et son enracinement dans les communautés afin de bâtir un crescendo et faire de nos revendications un enjeu primordial sur la scène nationale. Et nous avons réussi !

DEVENIR INCONTOURNABLE

Grâce à une stratégie efficace de relations publiques, les RI ont enfin bénéficié de l'attention médiatique qu'elles méritent. En tout et partout, elles ont fait l'objet de centaines de publications dans les médias québécois. Plusieurs reportages sont même devenus viraux sur les réseaux sociaux.

En parallèle, notre équipe a pris soin de rencontrer les caucus et les principaux porte-paroles des partis d'opposition à l'Assemblée nationale, afin que ceux-ci talonnent le gouvernement semaine après semaine à la période de questions. Cette

mobilisation a culminé par le *Grand rassemblement pour la dignité*, le 22 novembre, à Québec, auquel plusieurs centaines de nos membres et des dizaines d'élus ont participé.

Au final, cette couverture médiatique exceptionnelle et cette sensibilisation des acteurs politiques nous auront permis de relancer la négociation. La veille du *Grand rassemblement pour la dignité*, après avoir fait la sourde oreille à nos demandes pendant des mois, le gouvernement relançait les discussions. Nous étions devenus incontournables.

DES PARTENAIRES DE CONFIANCE

Nous le disons depuis longtemps : dans un contexte de vieillissement accéléré de la population et de besoins d'hébergement de plus en plus grands pour des personnes vulnérables, il est essentiel que le gouvernement du Québec reconnaisse le rôle de partenaires comme les RI, qui offrent des milieux de vie ancrés dans leur communauté et des services de première qualité à 14 000 personnes au Québec, et ce, à moindre coût pour les contribuables.

Les gains que nous avons réalisés dans cette nouvelle Entente nationale peuvent être perçus comme un premier pas dans la bonne direction. La création d'un fonds dédié à la formation du personnel constitue une importante avancée. Au moment où les besoins de nos résidents se font de plus en plus criants, il est nécessaire de pouvoir offrir une formation adéquate à notre personnel.

Il était également nécessaire que le MSSS nous offre un soutien financier qui tienne compte de la charge financière additionnelle liée à l'augmentation du salaire minimum, qu'il reconnaisse les besoins particuliers des ressources de neuf places et moins et, enfin, qu'il augmente la durée des ententes particulières.

TIRER PROFIT DE CE MOMENTUM

Nous regardons donc vers l'avant avec un optimisme renouvelé. Notre objectif, maintenant, sera de tirer profit du momentum construit dans la dernière année. Plusieurs enjeux – la révision de notre outil de classification, une rémunération digne pour notre personnel, une reconnaissance de la qualité de nos services, pour ne nommer que ceux-là – demeurent entiers, mais nous sommes aujourd'hui mieux positionnés que jamais pour obtenir les changements qui s'imposent. À l'aube de cette année électorale, nous avons bâti des ponts qui constituent de précieux atouts pour l'avenir.

Nous sommes un réseau fier, qui a l'ambition d'offrir des services de première qualité à nos usagers et d'être un partenaire de confiance pour le gouvernement du Québec, les établissements de santé et, par-dessus tout, les familles de nos usagers.

Nous sommes un réseau fort qui, grâce à son enracinement dans toutes les régions du Québec, sait faire entendre la voix de ses 900 membres, de ses 10 000 employés et, surtout, des 14 000 personnes vulnérables qu'il héberge : des aînés en perte d'autonomie, mais aussi des personnes vivant avec une déficience intellectuelle, un handicap physique ou un problème de santé mentale.

Grâce à vous tous, chers membres, les RI sont devenues incontournables. Et ensemble, nous ferons ce qu'il faut pour le rester.

Bonne lecture de ce rapport riche de belles réalisations.

Johanne Pratte Michel Clair

2- PORTRAIT DE L'ASSOCIATION

2.1 MISSION, VISION, VALEURS

MISSION : REPRÉSENTER, SOUTENIR

L'ARIHQ est reconnue officiellement par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) pour représenter les quelque 922 ressources intermédiaires d'hébergement du Québec. À ce titre, elle négocie l'ensemble des conditions nécessaires au bon fonctionnement des RI et à la pérennité de leurs services. Elle représente ses membres dans l'espace public afin de défendre et promouvoir leurs intérêts professionnels, sociaux et économiques.

L'ARIHQ soutient également la mission de ses membres en leur offrant des services-conseils variés, un accompagnement personnalisé, des outils de travail et des bulletins d'information, de même que des occasions d'échanges, de formation et de ressourcement.

VISION : QUALITÉ

La qualité des services offerts aux 14 000 personnes hébergées en ressources intermédiaires au Québec est au cœur de la vision de l'ARIHQ.

À l'affût des pratiques exemplaires, tant en gestion que dans le domaine de l'intervention clinique, l'ARIHQ contribue activement à l'amélioration de la qualité des services sociaux et de santé pour la population du Québec, notamment par l'influence constructive qu'elle exerce auprès de ses membres et l'importance qu'elle accorde à la formation du personnel.

L'ARIHQ prône notamment le développement d'une offre de services d'hébergement adaptée aux besoins réels de chaque usager, en complémentarité du réseau public, et valorise la création de véritables milieux de vie ancrés dans leur communauté.

VALEURS

Nos valeurs reposent sur les principes fondamentaux suivants :

La concertation et le partenariat
L'ARIHQ se définit comme une alliée de premier plan du MSSS et des établissements publics du réseau de la santé, avec qui elle travaille dans un esprit de collaboration vers l'atteinte d'objectifs communs.

La qualité des services
L'ARIHQ fait de l'amélioration continue de ses connaissances et de ses pratiques une priorité, dans l'optique de rehausser constamment la qualité des services qu'elle offre à ses membres et des services offerts aux usagers des RI à travers le Québec.

Le respect de la diversité
Les 922 ressources intermédiaires du Québec, de par leur répartition dans toutes les régions, leur taille différente et les clientèles variées qu'elles hébergent, ont chacune leur réalité propre. L'ARIHQ valorise cette diversité et l'unicité de chaque RI en tant que milieu de vie ancré dans sa communauté.

Les membres du conseil d'administration, les gestionnaires et les employés de l'ARIHQ travaillent tous dans le sens de cette mission, de cette vision et de ces valeurs. Ils adhèrent par ailleurs à des valeurs organisationnelles d'**imputabilité**, de **rigueur** et de **respect**, dans l'objectif commun de bâtir un réseau d'hébergement de qualité.

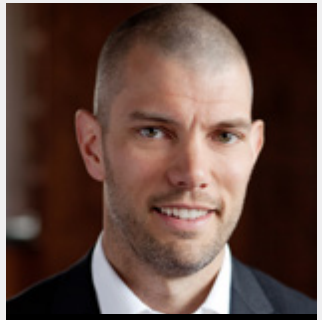
2.2 LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2017-2018

Michel Clair
Président
Réélu le 2 juin 2017
Fin de mandat juin 2019

Yves Boileau
Secrétaire-trésorier
Réélu le 3 juin 2016
Fin de mandat juin 2018

Stéphane Beauchamp
Réélu le 2 juin 2017
Fin de mandat juin 2019

Renée-Louise Simard
Élue le 2 juin 2017
Démission en janvier 2018



Carl Veilleux
Vice-président
Élu 3 juin 2016
Fin de mandat juin 2018

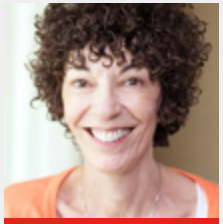
Manon Charpentier
Élue le 3 juin 2016
Fin de mandat juin 2018

Amanda Abergel
Réélue le 2 juin 2017
Fin de mandat juin 2019

Edith Sauvageau
En remplacement de
Renée-Louise
Fin de mandat juin 2019

2.3 LES MEMBRES DE L'ÉQUIPE DE LA PERMANENCE

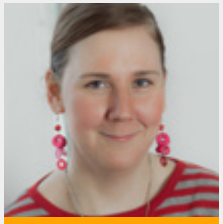
Direction générale



Johanne Pratte
directrice générale

Service administratif

Claude Hurtubise
directeur administratif et financier

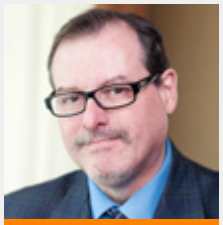


Melissa Arbour
adjointe administrative (intérimaire, entre janvier 2017 et novembre 2018)

Abib Nguer
technicien comptable

Sabrina Pasquiet
adjointe administrative (depuis février 2018)

Service aux membres et communications



Luc Vallerand
directeur du service aux membres et des communications

Bano Soumaré
conseillère aux membres (en congé maternité depuis août 2017)

Louis Lemay
conseiller aux membres

Emmanuèle Bompard
conseillère aux membres (depuis février 2017)

Ghyslaine Bergeron
conseillère aux membres (depuis octobre 2017)

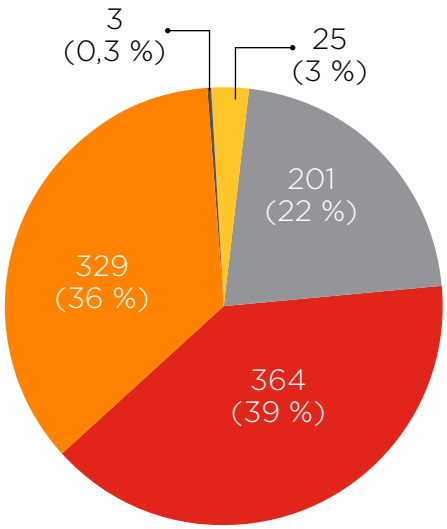
Anne Juanco
responsable affaires publiques et communications (retour de congé maternité septembre 2017)

Caroline Guimont
conseillère aux communications (intérimaire, jusqu'en juin 2017)

3- PORTRAIT DES RESSOURCES INTERMÉDIAIRES MEMBRES DE L'ARIHQ

NOMBRE DE RI PAR PROGRAMME CLIENTÈLE

Total au 31 mars 2018 : **922**
Total au 31 mars 2017 : **875**



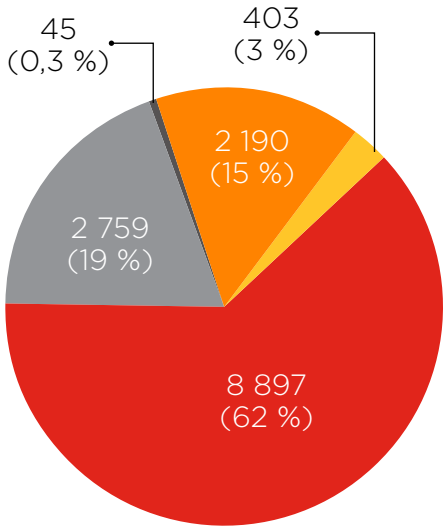
- Déficience intellectuelle (DI)
- Perte d'autonomie liée au vieillissement (PA)
- Troubles de santé mentale (SM)
- Toxicomanie (TO)
- Déficience physique (DP)

NOMBRE DE RI PAR RÉGION ADMINISTRATIVE

	DI	PA	SM	DP	TO	Total général
1- Bas-Saint-Laurent	11	31	7	1		50
2- Saguenay-Lac-Saint-Jean	8	17	5	3		33
3- Capitale-Nationale	38	17	19			74
4- Mauricie	3	39	13	3		58
5- Estrie	3	19	7	3		32
6- Montréal	119	35	73	3	1	231
7- Outaouais	11	22	5			38
8- Abitibi-Témiscamingue	4	10	2	1		17
9- Côte-Nord	15	9	4	1		29
10- Nord-du-Québec		1	1			2
11- Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	4	14	3	1		22
12- Chaudière-Appalaches	8	22	3	1		34
13- Laval	40	11	15	3		69
14- Lanaudière	10	27	12			49
15- Laurentides	29	31	13	1	1	75
16- Montérégie	26	59	19	4	1	109
Total général	**329**	**364**	**201**	**25**	**3**	**922**

NOMBRE DE PLACES PAR PROGRAMME CLIENTÈLE

Total au 31 mars 2018 : **14 294**
Total au 31 mars 2017 : **13 561**



- Déficience intellectuelle (DI)
- Perte d'autonomie liée au vieillissement (PA)
- Troubles de santé mentale (SM)
- Toxicomanie (TO)
- Déficience physique (DP)

SOMME DES PLACES

	DI	PA	SM	DP	TO	Total général
1- Bas-Saint-Laurent	74	443	102	13		632
2- Saguenay-Lac-Saint-Jean	64	342	69	48		523
3- Capitale-Nationale	242	668	315			1 225
4- Mauricie	19	948	210	112		1 289
5- Estrie	23	242	100	36		401
6- Montréal	760	1 749	1 060	15	7	3 591
7- Outaouais	51	403	70			524
8- Abitibi-Témiscamingue	22	194	12	8		236
9- Côte-Nord	111	171	21	11		314
10- Nord-du-Québec		6	5			11
11- Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	30	163	19	7		219
12- Chaudière-Appalaches	82	343	39	10		474
13- Laval	246	391	195	32		864
14- Lanaudière	91	620	159			870
15- Laurentides	196	799	90	30	19	1 134
16- Montérégie	179	1 415	293	81	19	1 987
Total général	**2 190**	**8 897**	**2 759**	**403**	**45**	**14 294**

4–VIE ASSOCIATIVE

4.1 UN CONSEIL D'ADMINISTRATION QUI VOIT GRAND

Le conseil d'administration regroupe 7 membres élus par l'assemblée générale : Michel Clair, Yves Boileau, Carl Veilleux, Manon Charpentier, Stéphane Beauchamp, Amanda Abergel et Renée-Louise Simard (remplacée par Édith Sauvageau). Tous propriétaires ou gestionnaires de ressources intermédiaires, ils sont issus de différentes régions du Québec, en plus de représenter des RI de différentes tailles et de différents programmes.

Élections

Quatre mandats d'administrateurs étaient à renouveler lors de la dernière assemblée générale annuelle (AGA). Amanda Abergel, Stéphane Beauchamp et Michel Clair ont tous 3 été réélus par les membres, tandis que Renée-Louise Simard était élue sur le poste laissé vacant par Arik Azoulay.

En janvier 2018, le conseil d'administration a accepté la démission de Renée-Louise Simard et, tel que prévu aux règlements généraux, a procédé à la nomination d'une nouvelle administratrice pour combler son poste. Édith Sauvageau a ainsi été désignée et agira à titre d'administratrice jusqu'en 2019.

Suivant l'AGA de juin 2017, le nouveau conseil d'administration a élu les officiers suivants : Michel Clair à titre de président, Carl Veilleux comme vice-président et Yves Boileau au poste de secrétaire-trésorier.

Dans une optique de bonnes pratiques en matière de gouvernance, notons que tout nouveau membre du conseil d'administration est invité à suivre une formation de 2 jours sur le rôle et les pratiques d'un conseil d'administration.

Une année chargée

L'année 2017-2018 n'a pas fait exception à la règle et les administrateurs ont été très présents et actifs dans plusieurs dossiers. Alors que les négociations entourant le renouvellement de l'Entente nationale battaient leur plein, les administrateurs ont eu à se prononcer sur de nombreux enjeux : la stratégie de communication, la formation, les différentes démarches auprès des élus, les demandes d'arbitrage, les évaluations immobilières, de même que l'adéquation entre les services en RI et l'Instrument de détermination et de classification des services. Au total, le conseil d'administration s'est réuni à 7 reprises, sans compter plusieurs échanges téléphoniques.

Dans le dossier des négociations, les administrateurs n'ont pas ménagé leurs efforts pour prendre la parole publiquement, relayer de l'information et utiliser leurs contacts dans le but de bien faire connaître les demandes des ressources intermédiaires. Tout au long du processus de négociations, le conseil d'administration a orienté et soutenu le comité de négociation. Les administrateurs ont finalement entériné l'entente de principe qui a été présentée aux membres le 27 janvier 2018 en reconnaissant qu'un pas dans la bonne direction venait d'être franchi.

Fiers de la notoriété dont le réseau des ressources intermédiaires a réussi à développer, les administrateurs notent l'importance de miser sur les appuis obtenus pour continuer de documenter nos demandes afin de se préparer dès maintenant pour la prochaine négociation.

4.2 UN COMITÉ DE GOUVERNANCE, POUR DE BONNES PRATIQUES

Formé par les administrateurs Carl Veilleux, Michel Clair, Amanda Abergel et la directrice générale, Johanne Pratte, le comité de gouvernance veille aux meilleures pratiques de l'ARIHQ en matière de gouvernance et fait des recommandations au conseil d'administration. Les membres se sont rencontrés à deux reprises dans la dernière année.

Le comité a notamment révisé le code d'éthique des administrateurs de l'ARIHQ. Afin de s'assurer que chaque administrateur soit constamment à l'affût des exigences éthiques reliées à son poste, il a été convenu que chaque administrateur renouvellera son engagement à suivre le code d'éthique en y apposant sa signature chaque année. Les règlements généraux ont aussi fait l'objet d'une révision, laquelle a été approuvée par le conseil d'administration.

De plus, des recommandations visant à assurer une bonne représentativité des membres de l'ARIHQ au conseil d'administration ont été déposées et acceptées par les administrateurs.

Enfin, le comité de gouvernance a recommandé que chaque administrateur du conseil d'administration procède à son auto-évaluation ainsi qu'à une évaluation du fonctionnement général du conseil d'administration.

4.3 UN COMITÉ DE NÉGOCIATION QUI PERSÉVÈRE

Tout au long de l'année 2017, le comité de négociation de l'ARIHQ a travaillé sans relâche afin d'obtenir une nouvelle Entente nationale satisfaisante pour nos membres.

Beaucoup de travail et de patience ont dû être déployés pour faire cheminer les discussions avec les représentants du Comité patronal de négociation du secteur de la santé et des services sociaux (CPNSSS) : des sessions de travail en comité interne, d'innombrables déplacements à Québec – dont plusieurs allers-retours dans une même journée – des séances de négociations en comité élargi, des séances en comité restreint, sans compter un nombre incalculable d'heures d'attente dans les officines du CPNSSS.

C'est grâce à l'acharnement et à la ténacité de votre comité de négociation, soutenu par une stratégie de communications publiques efficace et ordonnée, que nous avons pu faire valoir les enjeux préoccupants auxquels font face les propriétaires de ressources intermédiaires et réaliser des gains.

L'aboutissement d'efforts soutenus

C'est finalement le 25 janvier 2018, vers 5 h du matin, que le comité de l'ARIHQ et le CNPSSS ont conclu une entente de principe. Le 30 janvier, cette entente était présentée aux membres lors d'une assemblée générale extraordinaire. Fort d'un appui de 92 % des membres, le comité de négociation recevait alors le mandat de procéder à l'étape suivante : la signature de l'Entente nationale.

Les 3 mois qui ont suivi ne furent pas de tout repos pour autant. De multiples échanges de textes avec le ministère et une somme appréciable de temps pour effectuer des vérifications diligentes ont été nécessaires pour nous assurer que l'Entente nationale était conforme à l'entente de principe.

L'ARIHQ tient à souligner l'excellent travail des cinq représentants des RI qui se sont impliqués sur le comité de négociation : Christian Archambault, Alexandre Bourgeois, Josée Caouette, Michel St-Cyr et Carl Veilleux.

4.4 COMITÉS LOCAUX DE CONCERTATION

Un comité local de concertation (CLC) est une structure qui existe depuis 2013 et qui concerne l'ensemble des ressources intermédiaires ayant signé une entente particulière avec un établissement du réseau de la santé. Les CLC ont pour but d'assurer et de maintenir des relations harmonieuses entre les RI et les établissements (CISSS-CIUSSS) et de faire des recommandations à cet effet.

La presque totalité des établissements fusionnés ont mis en place des CLC, pour un total de 20 comités au Québec. Pas moins de 75 rencontres des CLC – et autant de réunions préparatoires – ont eu lieu. Plusieurs thèmes entourant l'application de l'Entente nationale et du cadre de référence RI-RTF ont fait l'objet d'échanges entre les représentants des établissements et ceux de l'ARIHQ. À titre d'exemple, les membres des divers CLC ont discuté des classifications et du mécanisme visant les demandes de révision, du jumelage-pairage des usagers, des activités déléguées en lien avec la loi 90, des écarts de qualité, des déclarations d'incidents/accidents (AH-223), des règles de soins, de la gestion des avoirs des usagers.

Pour la prochaine année, le service aux membres de l'ARIHQ a déterminé 5 sujets prioritaires à discuter dans tous les CLC :

- Le processus d'évaluation de la qualité et le processus d'enquête administrative ;
- Les activités déléguées en lien avec la Loi 90 ;

- La vérification des antécédents judiciaires des candidats à l'embauche ;
- Les frais reliés aux services et aux fournitures ;
- Le taux horaire des accompagnements.

Pour l'ARIHQ, le CLC constitue une instance de concertation névralgique pour identifier des solutions aux difficultés d'application de l'Entente nationale et à l'implantation du cadre de référence RI-RTF. Afin de garder les membres informés et mobilisés, l'ARIHQ a organisé et réalisé 12 rencontres régionales avec les membres (Abitibi-Témiscamingue, Capitale-Nationale, Chaudière-Appalaches, Estrie, Gaspésie, Lanaudière, Laurentides, Laval et Mauricie). Globalement, le service aux membres de l'ARIHQ est impliqué, à raison de 30 heures par semaine, pour la planification, la préparation et la tenue des rencontres des comités locaux de concertation.

Des membres satisfaits

Interrogés dans le cadre d'un sondage de satisfaction, les responsables de RI siégeant sur les CLC ont donné une appréciation globale de 90 % de la qualité du soutien offert aux CLC par l'ARIHQ, de même qu'une appréciation de 95 % de la participation du (de la) conseiller(ère) aux membres durant les rencontres CLC. Les mêmes représentants estiment à 72 % la possibilité de s'entendre conjointement avec le CISSS-CIUSSS sur des politiques, procédures, etc. De manière générale, plusieurs représentants considèrent toutefois que les discussions n'avancent pas très rapidement. Cela dit, la présence d'un(e) conseiller(ère) aux membres fait une différence pour arriver à établir des solutions aux difficultés d'application de l'Entente nationale et vis-à-vis diverses procédures administratives.

Il est noté que la centralisation des décisions au sein des établissements, l'harmonisation des pratiques et les changements des représentants des établissements au sein des CLC sont identifiés comme des limites à l'efficacité de ces comités.

4.5 COMITÉS EXTERNES

Comité *Pour que vieillir soit gai*

L'ARIHQ a été invitée à siéger sur ce comité mis sur pied par la Fondation Émergence pour orienter leurs actions et maximiser la diffusion de leur programme *Pour que vieillir soit gai*.

Les objectifs du programme sont de faire connaître les réalités et les besoins des personnes aînées lesbiennes, gaies, bisexuelles et trans (LGBT) et d'offrir des pistes de solutions pour assurer à ces personnes des milieux plus accueillants et sécuritaires.

Les membres de l'ARIHQ seront invités à implanter ce programme qui comprend une formation offerte au personnel en RI. L'objectif est de créer un environnement ouvert à la diversité des orientations sexuelles.

Comité *Milieu de vie*

Dans le cadre du *Plan d'action gouvernemental en économie sociale 2015-2020*, le gouvernement du Québec s'est engagé à renforcer la réponse des entreprises d'économie sociale aux besoins des personnes âgées autonomes ou en perte d'autonomie. Pour ce faire, l'initiative intitulée « Créneau des entreprises collectives en service aux personnes âgées autonomes ou en perte d'autonomie (PAAPA) » a mis sur pied des plateformes d'échanges rassemblant une diversité d'acteurs interpellés par le développement de l'économie sociale et par l'augmentation ou l'amélioration des services offerts aux personnes âgées.

Différents comités de travail sont ainsi mis sur pied : aide à domicile, milieu de vie, transport collectif, alimentation, loisirs et culture. L'ARIHQ a participé au comité *Milieu de vie*. Son objectif est d'identifier les filières de développement à haut potentiel qui s'inscriraient dans une réponse aux besoins des personnes âgées tout en se voulant complémentaires à l'offre déjà en place. Ce comité se veut également un lieu d'échanges, de réflexion collective et de collaboration pour le développement ou la bonification d'initiatives structurantes.

Le comité *Milieu de vie* s'est réuni à 4 reprises. Des projets sont présentés aux membres qui recommandent, s'il y a lieu, l'obtention d'un soutien financier. Notre participation à cette démarche permet de nous tenir à jour sur le développement de nouvelles initiatives pour les personnes âgées et de faire connaître la contribution des RI.

5- AFFAIRES PUBLIQUES ET COMMUNICATIONS

En septembre 2017, l'ARIHQ a fait appel à TACT Intelligence-conseil (TACT) pour le développement et le déploiement d'une stratégie de relations publiques et gouvernementales. L'objectif était de faire de nos enjeux un dossier prioritaire pour le gouvernement et de débloquer les négociations entourant le renouvellement de l'Entente nationale, au point mort depuis plusieurs mois, voire années.

5.1 RELATIONS GOUVERNEMENTALES

Une tournée de rencontres sans précédent

En septembre 2017, sur la base d'un modèle fourni par TACT et l'ARIHQ, des demandes de rencontres ont été envoyées par les gestionnaires de ressources intermédiaires de toutes les régions aux députés et ministres les représentant à l'Assemblée nationale du Québec.

Ainsi, au cours de l'automne, l'ARIHQ et les responsables de RI dans les circonscriptions visées auront effectué pas moins de 44 rencontres individuelles avec des députés/ministres – ou encore leurs attachés politiques – afin de les sensibiliser aux enjeux des ressources intermédiaires et solliciter leur appui dans les négociations en cours entre le MSSS et l'ARIHQ.

Ces rencontres ont pour la plupart été menées conjointement par des membres de l'équipe de direction de l'ARIHQ et des gestionnaires de RI. En somme, la répartition des rencontres, selon les formations politiques, se lit comme suit :

- **Parti libéral du Québec (PLQ) :** 18 députés, dont 4 ministres, et 2 attachés politiques rencontrés ;
- **Parti québécois (PQ) :** 15 députés rencontrés ;
- **Coalition avenir Québec (CAQ) :** 6 députés et 1 attaché politique rencontrés ;
- **Québec solidaire (QS) :** 1 député et 1 attaché politique rencontrés.

TOTAL : 44 rencontres

En plus de ces rencontres menées dans toutes les régions, le président de l'ARIHQ, Michel Clair, et la directrice générale, Johanne Pratte ont eu l'opportunité de rencontrer d'un seul coup la forte majorité des députés du Parti québécois, le 24 octobre, lors d'une réunion du caucus tenue à l'Assemblée nationale. L'exercice, qui est réservé à seulement quelques organisations, a permis à l'ARIHQ de répondre aux questions des députés et de les mobiliser pour la suite des choses.

Dans la même veine, une rencontre a été tenue avec le porte-parole de la deuxième opposition en matière de santé et de services sociaux, François Paradis, et 5 députés du caucus de la CAQ, à Québec, le 31 octobre.

Des échanges continus

En marge de ces rencontres, une ligne de communication continue a été établie avec les conseillers politiques responsables du dossier des RI pour les deux principaux partis d'opposition. De semaine en semaine, il a ainsi été possible de tenir les partis informés de nos démarches et de demander leur intervention, lorsque jugée nécessaire.

En parallèle, des représentations ont aussi été effectuées par l'équipe de TACT auprès de la ministre déléguée à la Réadaptation, à la Protection de la jeunesse et à la Santé publique, Lucie Charlebois, et du cabinet du président du Conseil du trésor, Pierre Arcand. Des communications ont également été acheminées au cabinet du ministre de la Santé et des Services sociaux, Gaétan Barrette.

Des appuis concrets

TACT et l'ARIHQ ont profité de la tournée de rencontres régionales pour coordonner des sorties médiatiques un peu partout au Québec, en collaboration avec les bureaux de circonscription des députés de l'opposition.

L'organisation de conférences de presse et l'envoi de communiqués de presse ont permis de susciter une couverture sans précédent dans les médias locaux et régionaux, en plus de cristalliser l'appui des oppositions à notre cause. Plus d'une dizaine d'initiatives du genre ont été menées au cours de l'automne.

Grand rassemblement pour la dignité

Le *Grand rassemblement pour la dignité* tenu le mercredi 22 novembre, à l'Assemblée nationale, aura été le point culminant de cette stratégie de relations gouvernementales.

L'ensemble des membres du conseil d'administration de l'ARIHQ a pu assister à la période de questions dans les tribunes du Salon bleu. Les 3 partis d'opposition ont profité de la présence de l'ARIHQ pour questionner, tour à tour, le ministre Gaétan Barrette. Dave Turcotte pour le PQ, François Paradis et Éric Caire, pour la CAQ, et Amir Khadir pour QS, l'ont tous appelé à réinvestir dans les RI afin d'assurer leur survie.

Les 3 porte-paroles se sont par la suite joints aux centaines de manifestants (plus de 250) présents à l'extérieur du parlement et ont pris la parole sur la scène du Grand rassemblement pour la dignité. Une dizaine de leurs collègues députés ont également pris part à l'événement. Parmi ceux-ci, notons les suivants :

- **Alexandre Cloutier**, député de Lac-Saint-Jean, ex-ministre ;
- **Sylvain Gaudreault**, député de Jonquière, ex-ministre ;
- **François Gendron**, député d'Abitibi-Ouest, ex-ministre et vice-premier ministre ;
- **Diane Lamarre**, députée de Taillon ;
- **Harold Lebel**, député de Rimouski ;
- **Lorraine Richard**, député de Duplessis ;
- **Sylvain Rochon**, député de Richelieu ;
- **Sylvain Roy**, député de Bonaventure ;
- **Sébastien Schneeberger**, député de Drummondville.

Plusieurs autres députés ont été rencontrés à leur arrivée à l'Assemblée nationale, le matin du 22 novembre, avant la période de questions.

5.2 RELATIONS MÉDIATIQUES

Tel qu'approuvé par les membres lors de l'assemblée générale annuelle 2017, une stratégie de positionnement dans l'espace public et médiatique a été élaborée et mise en œuvre afin d'améliorer la visibilité médiatique de l'ARIHQ. L'objectif principal était d'« exister » dans l'espace public pour se retrouver dans l'agenda politique des décideurs. Le bilan de la couverture médiatique obtenue permet de conclure à un immense succès de l'opération.

RÉSULTATS DE LA COUVERTURE DE PRESSE
Période du 1er avril 2017 au 31 mars 2018

FAITS SAILLANTS

- Ce fut une année exceptionnelle pour l'ARIHQ en ce qui a trait à la couverture médiatique de ses enjeux. Jamais les ressources intermédiaires n'avaient eu autant de visibilité et de rayonnement dans les médias.
- Non seulement la campagne de relations de presse dans le cadre de la mobilisation a généré des retombées exceptionnelles, mais d'autres sujets connexes ont su faire leur chemin dans les médias.
- La portée totale de l'année est particulièrement impressionnante avec **544** mentions dans les médias et **140 726 030** impressions pour les ressources intermédiaires, ce qui signifie que chaque Québécois a potentiellement vu, lu ou entendu parler des RI 16 fois dans l'année.

Les retombées des ressources intermédiaires en général :	
Nombre de mentions	**544**
Portée	**140 726 030**

- De ce nombre, **330 mentions** sont directement liées au travail acharné de l'ARIHQ **pour une portée totale particulièrement saisissante de 90 602 888**.
- La période entre le 27 octobre, date à laquelle Patrick Lagacé a publié sa chronique « Le cheap labour de l'État » dans La Presse +, et le 6 décembre a été la plus faste. Les ressources intermédiaires et leurs enjeux ont eu **204 mentions** dans les médias québécois, **pour une portée totale de 50 761 069**. Ces chiffres impressionnants prouvent que les ressources intermédiaires ont occupé l'espace médiatique à son plein potentiel pendant les semaines entourant les *Cinq jours pour la dignité*.
- En janvier 2018, l'annonce de l'entente entre l'ARIHQ et le gouvernement a eu un effet bœuf bien qu'aucune entrevue n'ait été effectuée. Le communiqué de presse a été repris dans tous les grands médias, ainsi que dans les journaux régionaux.
- L'annonce de l'entente a généré **50 mentions** dans les médias, faisant passer la portée totale de 50 761 069 à **63 430 069 impressions**.

Les retombées de la mobilisation :	
Nombre de mentions	**254**
Portée	**63 430 069**

- En début d'année, c'est la Maison Jean-Eudes-Bergeron qui a reçu le plus d'attention. Énormément d'articles et de reportages ont couvert le sujet, que ce soit en région ou au national. Cependant, la Maison Jean-Eudes-Bergeron n'étant pas identifiée comme une ressource

intermédiaire, cette notion n'a pas été incluse dans les reportages la touchant. Ceci s'explique par le fait que les ressources intermédiaires étaient alors inconnues des médias et du grand public.

- La stratégie visant à faire parler des RI dans les régions afin de bâtir un momentum et amener le sujet au national a également été gagnante. Les journaux locaux et les radios locales de petites villes ont beaucoup parlé des enjeux des ressources intermédiaires. Ce faisant, les RI en région ont pu sentir que cette campagne s'adressait aussi à elles, ce qui a probablement eu un effet sur leur mobilisation pour l'événement du 22 novembre à Québec. Un autre objectif atteint.
- La qualité de la couverture est aussi à souligner. Un porte-parole de l'ARIHQ a été cité dans plus de 45 reportages, et un gestionnaire ou un préposé, dans plus de 75. Dans la moitié des cas, les articles mentionnent les négociations (ou l'absence de négociations) avec le gouvernement. Les élus ont aussi eu un rôle important dans l'atteinte des objectifs.

Autres sujets porteurs

Les ressources intermédiaires ont eu beaucoup de visibilité pendant la mobilisation, mais d'autres sujets ont été une belle locomotive pour l'ARIHQ. Parmi ceux-ci, notons :

- La fermeture de la Maison Jean-Eudes-Bergeron ;
  - L'annonce de la fermeture ;
  - Le débat sur la responsabilité ;
  - Les enjeux liés au manque de financement ;
  - L'action des résidents à l'Assemblée nationale.
- Le rapport de la Protectrice du citoyen ;
- Les gicleurs ;
- Le droit de fumer du cannabis dans les établissements de soins ;
- Les 73 $ « donnés et repris » par le gouvernement.

LES COUPS DE CIRCUIT

Nous avons eu la chance de frapper beaucoup de coups de circuit cette année. Évidemment, la mobilisation de novembre n'est pas étrangère à ceux-ci. En voici quelques exemples.

Patrick Lagacé a été la bougie d'allumage de la campagne nationale

Publié le 27 octobre 2017 à 05h00 | Mis à jour le 27 octobre 2017 à 05h00

Le cheap labour de l'État

Adèle Uwimana (à gauche) est préposée aux bénéficiaires à la Résidence Les Pléiades du lundi au vendredi et travaille de nuit le samedi et le dimanche dans une résidence pour personnes âgées.
PHOTO MARTIN CHAMBERLAND, LA PRESSE

PATRICK LAGACÉ
La Presse

Suivre

J'ai une question pour vous. Mais avant de vous la poser, je vous demande de regarder la dame sur la photo.

Elle s'appelle Adèle Uwimana.

Préposée aux bénéficiaires, elle s'occupe de nos vieux dans

ma PRESSE
Ajouter
PARTAGE
Partager 7 K
Tweeter
G+

Les entrevues de Michel Clair à LCN et Salut Bonjour

Le recours aux caricatures et à des placements publicitaires ciblés, ainsi qu'une utilisation des médias sociaux ont généré de l'intérêt médiatique pour les enjeux des RI. Cette stratégie complémentaire a permis de faire rayonner les RI sur toutes les plateformes.

Le reportage du Journal de Montréal diffusé sur le web et accompagné d'une capsule vidéo

Un reportage qui a été visionné 1,3 million de fois

Une couverture sur tous les réseaux

Les ressources intermédiaires : maintenant une référence pour les journalistes

Grâce à la mobilisation et aux relations que nous avons développé avec certains médias/journalistes, l'ARIHQ est maintenant un interlocuteur connu et reconnu lorsque vient le temps de traiter d'enjeux touchant l'hébergement de personnes vulnérables.

Québec ouvert à l'idée de mieux soutenir les plus vulnérables

[Accueil] / [Politique] / [Québec]

GRAND DERNIÈRE CHANCE
À partir de 30 619 $

Photo : Jacques Boissinot La Presse canadienne «On va essayer de trouver une solution, s'il y en a une, avec la RAMQ», a déclaré le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, François Blais.

Main basse sur la hausse de l'aide sociale: une décision indigne

[Accueil] / [Opinion] / [Éditoriaux]

Robert Dutrisac
9 février 2018
EDITORIAL
Éditoriaux

Il y a de ces décisions qui apparaissent tellement iniques et qui dénotent une telle insensibilité qu'elles laissent pantois. C'est le cas de la hausse de 73 $ accordée à tous les prestataires d'aide sociale inaptes au travail, mais soutirée aux personnes déficientes intellectuelles ou souffrant de maladie mentale qui sont hébergées dans des résidences appelées ressources intermédiaires.

Annoncé en grande pompe par le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, François Blais, le plan de lutte contre la pauvreté prévoit une hausse graduelle de la prestation de solidarité sociale (réservée aux personnes avec des contraintes sévères à l'emploi) de 12 750 $ par an (en incluant les crédits d'impôt) à 18 000 $ d'ici 2023. Une première tranche de 73 $ par mois est versée depuis le 1er février. « Nous allons sortir plus de 100 000 personnes de la pauvreté », s'est vanté le ministre.

Mais ça n'inclut pas un certain nombre de personnes touchant des prestations de solidarité sociale, soit quelque 8000 personnes déficientes intellectuelles ou souffrant de maladie mentale hébergées dans des ressources intermédiaires. Ces prestataires ne verront pas la couleur de cette augmentation : leur loyer sera haussé d'autant, à 820 $, la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) passant à la caisse à leur place. Ces personnes devront se contenter de la somme de 215 $ par mois pour leurs dépenses personnelles.

Abonnez-vo
l'infolettre p
leur développ
naître et grandi

Au terme de cette année faste en matière de relations publiques et gouvernementales, l'ARIHQ est parvenue à obtenir des concessions significatives du gouvernement du Québec, cet hiver, dans le cadre du renouvellement de l'Entente nationale régissant les conditions des quelque 900 ressources intermédiaires (RI) au Québec. La stratégie, qui a culminé par les *Cinq jours de la dignité*, a permis de faire connaître les RI et de démystifier leur rôle auprès des intervenants politiques, des médias et du grand public.

Il faut maintenant continuer et maintenir l'ARIHQ et les ressources intermédiaires dans l'actualité. Le défi est lancé !

5.3 PUBLICATIONS ET COMMUNICATIONS

Bulletin ARIHQ en bref

Le bulletin d'information de l'ARIHQ demeure la source numéro 1 d'information pour les membres, avec **22 numéros publiés** en 2017-2018. Chaque numéro est diffusé par courriel à tous les membres. Via cette infolettre, l'ARIHQ transmet les plus récentes informations liées aux préoccupations des ressources intermédiaires. De plus, tout au long de l'année, l'ARIHQ reste à l'affût pour découvrir des outils et des événements ayant cours dans le domaine de la santé et des services sociaux qui pourraient être d'intérêt pour les membres. Le taux de lecture du bulletin ARIHQ en bref par les membres est de plus de 70 %.

Revue Le Relief

Le Relief est demeuré un espace de réflexion qui sert de moteur à l'ARIHQ pour entrer en contact, sur le terrain, avec des membres, des chercheurs et des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux. Les échanges riches qui en découlent nous amènent à pousser la réflexion et à mieux définir nos positions sur des questions fondamentales pour les ressources intermédiaires.

La revue le Relief est gratuite et accessible au grand public. Elle est envoyée à une liste de près de **2 000 abonnés**. Elle est activement consultée par environ la moitié des personnes qui la reçoivent par voie électronique : des responsables de ressources intermédiaires, des chercheurs, des cadres et gestionnaires des établissements partenaires, des membres des équipes ministérielles et des députés avec qui l'ARIHQ entretient des contacts et, enfin, des partenaires d'affaires de l'ARIHQ.

Chaque numéro est le fruit de recherche et de travaux menés au sein de l'équipe de la permanence en collaboration avec divers intervenants externes.

Cette année, l'ARIHQ a publié 2 numéros de la revue Le Relief :

Avril 2017 : L'importance des familles en ressource intermédiaire

Février 2018 : Préposé aux bénéficiaires : un métier à valoriser

Site Internet

Le site Internet de l'ARIHQ demeure la première vitrine de l'Association auprès du grand public avec près de **50 000 visites** en 2017-2018. Le site est régulièrement mis à jour et relaie l'information publique liée aux ressources intermédiaires.

De plus, les sections disponibles dans la zone membres sont très appréciées par ces derniers. L'équipe de la permanence travaille sans cesse à produire de nouveaux outils qui faciliteront le travail des gestionnaires en RI.

Grâce au Fil d'information, les **2 200 abonnés** sont informés par courriel lorsque du nouveau est publié dans les sections du site qui les intéressent.

Médias sociaux

Des efforts importants ont été déployés afin d'augmenter le rayonnement de l'ARIHQ sur les réseaux sociaux, notamment

Facebook, et bâtir une communauté d'abonnés. Les capsules vidéos sur les principaux enjeux des RI et, surtout, les caricatures mettant en vedette le ministre de la Santé et des Services sociaux ont été abondamment partagées. Certaines d'entre elles ont généré plus de **3 000 partages** et plus de **2 000 mentions « J'aime »**.

Au final, notre page Facebook a dépassé le cap des **1 000 abonnés**, ce qui en fait désormais un outil intéressant pour diffuser de l'information et rejoindre directement le grand public. Nous nous assurerons de maintenir une présence active sur cette plateforme afin de continuer à accroître la taille de notre communauté.

5.4 PARTENARIATS D'AFFAIRES

L'ARIHQ poursuit le développement de partenariats afin d'offrir à ses membres des suggestions de fournisseurs de services ou de produits spécifiques en adéquation avec leurs besoins.

Au cours de l'année, la collaboration avec nos partenaires majeurs a été vivement entretenue, notamment avec Morneau Shepell, GESPRA, la Caisse Desjardins du Réseau de la santé et Univesta Assurances.

De plus, l'ARIHQ a poursuivi les développements avec l'ensemble de ses partenaires tels que la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS), Lajoie Assurances, Casa Architectes, FBL, Prudent Groupe Conseil et Qualité-T.

Ces ententes offrent des rabais, des tarifs préférentiels ou des avantages exclusifs ainsi que des services personnalisés aux membres de l'ARIHQ. De plus, ces partenaires contribuent au développement professionnel des ressources à travers des ateliers de formation accessibles aux membres et par le biais des chroniques disponibles sur le site de l'ARIHQ.

6– SERVICES AUX MEMBRES

6.1 SERVICE-CONSEIL ET INFORMATION

De manière générale, l'ARIHQ informe constamment ses membres sur des sujets variés entourant l'Entente nationale, le cadre de référence, les dispositions contractuelles concernant l'entente particulière, l'Instrument de détermination et de classification, etc. En 2017-2018, l'ARIHQ a répondu à plus de **1000 appels téléphoniques** et transmis plus de **620 courriels** d'information. Il s'agit d'un total de près de **260 heures** de soutien téléphonique, pour une moyenne de près de **20 appels** par semaine.

Les appels des membres concernent principalement les avis de non-renouvellement d'entente et la fin de contrat, l'Instrument de classification ou son mécanisme de révision, les normes physiques ou les normes en matière de sécurité incendie, les admissions et relocalisations des usagers, les frais d'accompagnement et les frais reliés aux ressources intermédiaires, de même que la qualité et les appels d'offres. L'ARIHQ a aussi soutenu plusieurs processus de révision de classification durant la dernière année.

6.2 CONCERTATIONS, MÉSENTENTES ET ARBITRAGES

En 2017-2018, les conseillers(ères) aux membres ont accompagné les membres dans **45 processus** de concertation, soit plus du double de l'an dernier. Le mécanisme de concertation vise à régler à l'amiable des difficultés dans le cadre de la prestation de services des ressources intermédiaires. Il s'agit de privilégier la recherche de solutions dans un esprit de collaboration et de concertation afin d'éviter la judiciarisation des litiges. La nature des demandes de concertation est variable et concerne principalement les relations de partenariat, des avis de non-renouvellement d'entente, des places vacantes, le manque de soutien clinique étant donné la complexité de soins de certains usagers, la gestion des avoirs et des plaintes de familles.

Ces processus de concertation ont généré plus de **200 interventions** et **42 rencontres** avec les CISSS-CIUSSS (rencontres de préparation, soutien téléphonique, rencontres de concertation, etc.) de la part des conseillers(ères) près de 150 heures de soutien aux membres. Les membres ont exprimé une appréciation globale de 90 % pour l'ensemble des processus de concertation. Aussi, les membres ont indiqué avoir un taux de satisfaction de 90 % concernant le soutien, la préparation et la réalisation des démarches appropriées auprès des représentants des établissements.

Interrogés sur l'atteinte des objectifs de ces rencontres de concertation, près de la moitié des membres sondés ont indiqué avoir obtenu une atteinte complète des objectifs, et près de la moitié ont indiqué avoir obtenu une atteinte partielle des objectifs du processus de concertation. Concernant le mécanisme de mésentente, aucune difficulté n'a généré le dépôt d'une mésentente selon les termes définis dans l'Entente nationale.

Par ailleurs, en 2017-2018 l'ARIHQ a accompagné des propriétaires de RI dans 9 enquêtes administratives, ce qui a nécessité un total de **147 interventions** et plus de **100 heures** d'accompagnement. Les membres ont indiqué avoir un taux de satisfaction de près de 100 % durant ces processus.

6.3 SERVICE DE FORMATION DE L'ARIHQ

En 2017-2018, l'ARIHQ a organisé plusieurs ateliers de formation pour les membres qui ont eu lieu à Montréal, à Québec ainsi qu'en Mauricie–Centre-du-Québec. Pour cette année, la thématique des ressources humaines a majoritairement été retenue avec les ateliers suivants : la gestion des absences, les situations problématiques avec les

employés, l'imposition de mesures administratives et disciplinaires, la gestion de la qualité du travail. De plus, un nouveau format d'atelier a été mis en place : l'atelier de gestion animé par Marie-Andrée Lambert pendant une journée complète. Cette nouvelle formule qui permet de répondre aux besoins spécifiques des participants présents a connu un franc succès avec 3 sessions offertes à Montréal, 1 à Québec et 1 à Drummondville.

Service de formation liée à l'Instrument

Les ateliers concernant l'*Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance* ont repris cette année à partir du 19 décembre 2017. Ces ateliers sont animés par Ghyslaine Bergeron et Emmanuèle Bompard. Le format a été revu afin de répondre le mieux possible aux besoins des membres. L'atelier se divise en 3 parties : une partie théorique, une partie pratique durant laquelle on échange à partir de vignettes cliniques et une partie conseil pendant laquelle on partage des outils pour bien se préparer à une rencontre de classification.

Les conseillères se déplacent à travers le Québec pour répondre aux besoins des membres. Des ateliers ont été donnés à Montréal (4), Gatineau, Québec, Lévis et Rivière-du-Loup. Au total, 107 personnes ont participé à cette formation. Selon les résultats de l'évaluation des ateliers par les membres, ceux-ci étaient très satisfaits de cette formation qui leur a permis de mieux comprendre l'outil de détermination et de classification des usagers. Malgré cette meilleure compréhension, les participants affirment qu'un écart notable demeure entre les services demandés à la ressource et les descripteurs utilisés dans l'Instrument d'évaluation.

Tel que mentionné au Cadre de référence RI-RTF, les établissements sont invités à compléter l'Instrument en présence de la ressource. Les ateliers offerts visent à situer la ressource dans son rôle de partenaire de l'établissement et à développer son savoir en vue de préciser, le plus justement possible, les services devant être rendus à l'usager.

Au-delà de mieux connaitre l'Instrument, ses particularités et spécificités, les participants aux ateliers en ressortent avec de nombreux outils organisationnels et interprétatifs leur permettant d'être au diapason de l'établissement.

6.4 CONGRÈS DE L'ARIHQ

Le congrès 2017 s'est tenu les 31 mai et 1er juin 2017 au Fairmont Le Manoir Richelieu, à La Malbaie, dans la région de Charlevoix, sous le thème « 25 ans de passion RI : une passion qui fait la différence ». L'événement annuel, qui jouit d'une excellente réputation et d'une participation toujours grandissante, a été un immense succès. Un nouveau record a été atteint avec la présence de 448 participants, dont 297 membres (RI ou RID). Des membres de toutes les régions et représentant toutes les clientèles ont pris part à l'événement. Nous avons également noté une plus grande participation des petites ressources cette année. Nous sommes heureux d'avoir su développer une programmation qui attire tous les types de RI, et nous espérons voir cette tendance se confirmer en 2018.

La programmation du congrès, axée sur les bonnes pratiques, a certainement contribué à la renommée de l'activité, tant auprès des membres que des partenaires et fournisseurs qui participaient à titre d'exposants. Le congrès a aussi été l'occasion de souligner les années de service de Martine Castonguay et de Réjean Baribeau, qui se sont impliqués dès le début dans la mise sur pied de l'ARIHQ et se sont démarqués par leur grande persévérance. En guise de reconnaissance, les titres de Grande ambassadrice et de Grand ambassadeur leur ont été décernés lors de la soirée du banquet.

PARTICIPATION AU CONGRÈS 2017

PARTICIPATION DES MEMBRES PAR TAILLE DE RI

Taille de RI	Nbre de RI	Pourcentage
Ressource intermédiaire – 10 places et plus	228	77,29 %
Ressource intermédiaire – 9 places et moins	51	17,29 %
Ressource intermédiaire en devenir	2	0,68 %
Établissement public du réseau de la santé	7	2,37 %
Autre	7	2,37 %
TOTAL	**295**	

PARTICIPATION DES MEMBRES PAR PROGRAMME CLIENTÈLE

(les participants pouvaient identifier plus d'un programme)

Programme clientèle	Nbre de RI	Pourcentage
Déficience intellectuelle	78	16,99 %
Déficience physique	69	15,03 %
Dépendances	14	3,05 %
Perte d'autonomie liée au vieillissement	179	39,00 %
Santé mentale	116	25,27 %
Non applicable	3	0,65 %

PARTICIPATION DES MEMBRES PAR RÉGION

Région	Nbre de RI	Pourcentage
1- Bas-Saint-Laurent	8	2,59 %
2- Saguenay-Lac-Saint-Jean	18	5,83 %
3- Capitale-Nationale	23	7,44 %
4- Mauricie	18	5,83 %
5- Estrie	20	6,47 %
6- Montréal	67	21,68 %
7- Outaouais	3	0,97 %
8- Abitibi-Témiscamingue	2	0,65 %
9- Côte-Nord	11	3,56 %
10- Nord-du-Québec	1	0,32 %
11- Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	3	0,97 %
12- Chaudière-Appalaches	24	7,77 %
13- Laval	13	4,21 %
14- Lanaudière	24	7,77 %
15- Laurentides	20	6,47 %
16- Montérégie	35	11,33 %
17- Centre-du-Québec	17	5,50 %
Non applicable	2	0,65 %
Multi régions	24	

7– LES ÉVALUATIONS IMMOBILIÈRES

En 2017-2018, un total de **41 ressources intermédiaires** se sont prévalues du processus d'évaluation immobilière, qui découle de l'application de la lettre d'entente no VI de l'Entente nationale. Claude Hurtubise a soutenu les membres dans cette démarche.

À plusieurs reprises, des relances ont été effectuées auprès des ressources qui ne se sont jamais prévalues du processus d'évaluation immobilière. Par défaut, ces ressources sont donc considérées à l'échelon 1 (0-30,000). Notons que **180 ressources** de neuf places et moins, représentant **1476 places**, ne se sont toujours pas prévalues du processus d'évaluation immobilière.

NOMBRE DE RESSOURCES ÉVALUÉES EN 2017–2018 ET VALEUR PAR PLACE

Valeur par place	Nbre de RI	Nbre de places
AGRANDISSEMENT	**2**	**42**
105 000 $ - 130 000 $	2	42
DÉMÉNAGEMENT	**5**	**86**
55 000 $ - 80 000 $	2	16
105 000 $ - 130 000 $	1	28
130 000 $ ET PLUS	2	42
NOUVELLE RI	**26**	**272**
30 000 $ - 55 000 $	2	19
55 000 $ - 80 000 $	13	99
80 000 $ - 105 000 $	7	40
130 000 $ ET PLUS	4	114
RI NON ÉVALUÉE À SON OUVERTURE	**8**	**101**
55 000 $ - 80 000 $	5	56
80 000 $ - 105 000 $	3	45
Total général	41	501

8– ACTIVITÉS DE RECHERCHE

RELEVER LE DÉFI D'OFFRIR AUX AÎNÉS QUÉBÉCOIS À FAIBLE REVENU DES LOGEMENTS COLLECTIFS ABORDABLES ET QUI RÉPONDENT À LEURS BESOINS

L'ARIHQ a accepté de collaborer à ce projet de recherche et de soutenir une demande de subvention au Conseil de recherches en sciences humaines du Canada. Le projet se déroulera du 15 mars 2017 jusqu'au 14 mars 2020.

Le projet est coordonné par les chercheurs Louis Demers, de l'École nationale d'administration publique (ENAP), et Gina Bravo, de l'Université de Sherbrooke. En plus de l'ARIHQ, 8 organisations ont donné leur appui à cette recherche :

- Conseil québécois d'agrément (CQA)
- École nationale d'administration publique (ENAP)
- FADOQ – Régions de Québec, Chaudière-Appalaches et Montréal
- Health and Social Services Centre - University Institute of Geriatrics of Sherbrooke
- Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR)
- Ministère de la Santé des Services sociaux (MSSS)
- Regroupement québécois des résidences pour aînés (RQRA)
- Réseau québécois des OSBL d'habitation (RQOH)

DESCRIPTION DU PROJET

En collaboration avec ces partenaires, ce projet de recherche vise à produire des connaissances contribuant à relever le défi d'offrir aux aînés à revenu modeste des logements collectifs abordables et qui répondent à leurs besoins. Étant donné le vieillissement rapide que connaît le Canada et, en particulier, le Québec, il devient impérieux de documenter cet enjeu, dont l'importance augmentera. Le projet de recherche regroupe l'éventail des parties prenantes qui sont susceptibles de contribuer aux connaissances produites dans ce projet et de les exploiter, au profit des aînés.

Une dizaine d'entrevues ont été réalisées et menées avec des représentants des organismes partenaires. Ces entrevues visaient à repérer les enjeux importants et pour lesquels les connaissances actuelles sont lacunaires et ne permettent pas de prendre des décisions éclairées. Cinq régions sont visées particulièrement pour ce projet, soit Montréal, le Bas-Saint-Laurent, la région de la Capitale-Nationale, l'Estrie et la Montérégie.

OBJECTIFS

1- Documenter l'évolution des instruments de financement et de régulation qui visent les résidences privées pour aînés (RPA), les organismes sans but lucratif d'habitation pour aînés (OSBL-H) et les ressources intermédiaires d'hébergement (RI) ainsi que leurs conséquences sur leur viabilité ;

2- Dégager les conditions qui favorisent le maintien en activités des RPA qui comptent moins de 50 unités et celles qui incitent plutôt leur propriétaire à les fermer ;

3- Décrire la population âgée de 75 ans et plus qui habite une RPA, un OSBL-H ou une RI de moins de 50 unités, sa qualité de vie et ses besoins, comblés et non comblés ;

4- Proposer des pistes d'action pour rendre accessibles des logements collectifs adaptés aux besoins du nombre croissant d'aînés à revenu modeste et en perte d'autonomie légère ou modérée ;

5- Contribuer aux connaissances sur les politiques publiques visant les logements collectifs pour aînés.

RÉARRANGEMENTS INSTITUTIONNELS ENTRE LES RÉSEAUX DE SERVICES PUBLICS, PRIVÉS ET DU TIERS-SECTEUR ENVERS LES AÎNÉS NÉCESSITANT UN SOUTIEN, DU DOMICILE À L'INSTITUTION

Cette deuxième recherche est menée par François Aubry du département de travail social de l'Université du Québec en Outaouais.

Ce projet requiert des propriétaires (ou gestionnaires principaux) la participation à une entrevue semi-dirigée avec le chercheur principal ou une assistante de recherche. Les thèmes principaux porteront sur les mandats de l'organisation, les transformations en cours du réseau de la santé et des services sociaux, les interactions entre les organisations du secteur public, privé et du tiers secteur, ainsi que les stratégies d'adaptation déployées. Près d'une dizaine de ressources intermédiaires seront sollicitées dans le cadre de ce projet de recherche pour les régions de l'Outaouais, de la Montérégie, de Chaudière-Appalaches et Montréal.

DESCRIPTION DU PROJET

La réorganisation des services au Québec mise en œuvre à partir de 2015 a impliqué une reconfiguration des rapports entre les différentes composantes du continuum de services à domicile et en institution pour les personnes âgées en perte d'autonomie, notamment en terme d'accélération de la privatisation des services dédiés aux aînés. L'objectif de ce projet est de documenter les arrangements inter-organisationnels en cours dans l'articulation des réseaux de services publics, privés et du tiers secteur (entreprises d'économie sociale en aide à domicile destinées aux aînés), entraînés par la réorganisation des services et le contexte d'austérité qui en découle.

OBJECTIFS

1- Décrire la transformation du continuum de services pour les aînés ;

2- Mieux comprendre comment évolue l'articulation de services du point de vue des acteurs clefs de cette structure, soit celui de la gestion (directions, gestionnaires) et celui de l'intervention (travailleurs sociaux).

Lactantia
PurFiltre

9– PRIORITÉS D'ACTION 2018-2019

1. CAP SUR UNE NOUVELLE ENTENTE NATIONALE

Même si une nouvelle Entente nationale vient d'être négociée, la prochaine négociation est déjà à nos portes. L'ARIHQ en fait donc une priorité pour la prochaine année.

La dernière négociation nous a notamment démontré l'importance d'avoir des données fiables sur les dépenses des RI, selon les différentes tailles d'organisation. Plusieurs processus seront mis sur pied afin de recueillir des données fiables qui seront utilisées pour préparer la prochaine négociation. La participation des membres sera évidemment indispensable dans cet effort de cueillette de données.

2. RAYONNEMENT DU RÉSEAU DES RESSOURCES INTERMÉDIAIRES

L'ARIHQ a réalisé d'importantes avancées en matière de rayonnement dans l'espace public, au cours de la dernière année. Il faut tabler sur ces gains et continuer de progresser. L'ARIHQ poursuivra donc ses efforts de communication à la fois auprès du grand public que des élus québécois. L'ARIHQ compte également être active sur les réseaux sociaux.

Cette stratégie de communication visera entre autres à mettre de l'avant certains enjeux plus criants comme la pénurie de personnel et l'Instrument de classification.

3. CONSOLIDER LE FONCTIONNEMENT DES CLC

L'ARIHQ continuera d'assurer une présence et un soutien aux rencontres des comités locaux de concertation. L'application de la nouvelle Entente nationale nécessitera certainement des ajustements avec les établissements. La présence d'un conseiller aux membres permet souvent de mieux coordonner les sujets prioritaires à traiter dans les CLC.

4. PRÉSENCE ACCRUE DANS LES RÉGIONS

La présence d'un conseiller aux membres opérant à partir de Québec a été très appréciée des membres de l'Est du Québec.

5. UNE OFFRE DE FORMATION BONIFIÉE

Les nouvelles modalités concernant le budget de formation, négociées dans la nouvelle Entente nationale, permettent à l'ARIHQ d'offrir un programme pertinent et adapté aux employés des ressources intermédiaires. L'année 2018-2019 verra le lancement d'une offre de formation dans toutes les régions du Québec. Objectif : assurer un haut standard de qualité dans les services aux résidents.

Les gestionnaires ne seront pas en reste et plusieurs formations visant les meilleures pratiques de gestion seront également offertes.

6. OUTILS DE GESTION ET D'INFORMATION

L'ARIHQ entend développer des outils de gestion et d'information sur les diverses activités de gestion effectuées par les promoteurs (organisation du travail, suivi budgétaire, suivi relevé SIRTF, etc.)

Évidemment, l'équipe de l'ARIHQ mènera ces actions conjointement avec ses membres, dont la mobilisation et la participation font la force de notre réseau. Nous l'avons vu en 2017-2018 : en travaillant tous ensemble dans une même direction, nous pouvons faire bouger les choses afin d'assurer des services toujours de plus grande qualité pour nos résidents et continuer de bâtir de véritables milieux de vie ancrés dans leurs communautés.

L'ARIHQ et les ressources intermédiaires peuvent être fières de l'année 2017-2018 et s'engager dans la prochaine année avec **force** et **fierté** !

1431, rue Fullum, bureau 202
Montréal (Québec) H2K 0B5

Téléphone : 514-353-8933
Sans frais : 1-800-663-4906

www.arihq.com