

# GUIDE D'ACCUEIL



*bienvenue*  
dans votre nouveau milieu de vie !



Résidence  
Berthiaume  
Du Tremblay



Résidence  
Berthiaume  
Du Tremblay

1635, boul. Gouin Est  
Montréal (Québec) H2C 1C2

Téléphone : 514.381.1841  
Télécopieur : 514.381.1871  
[www.residence-berthiaume-du-tremblay.com](http://www.residence-berthiaume-du-tremblay.com)

RÉDACTION  
Chantal Bernatchez et Nancy Madore

RÉVISION  
Nathalie Gauthier et Karine Veillette

CONCEPTION GRAPHIQUE  
Mélanie Leblond et Christine Boyer

**GUIDE D'ACCUEIL DES RÉSIDENTS**  
Résidence Berthiaume-Du Tremblay  
Octobre 2002, 1ère édition  
Février 2024, 13e édition révisée  
Juin 2025, 14e édition révisée  
Juillet 2026

Pour consulter tous les documents d'information de la trousse  
d'accueil, veuillez utiliser le code QR ci-joint ou consulter le :  
<https://residence-berthiaume-du-tremblay.com/vivre-a-la-residence/>



# MOT DE BIENVENUE

Au nom de la direction et de l'ensemble du personnel de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, je suis heureux de vous souhaiter la bienvenue parmi nous.

Ce guide a été préparé spécialement pour vous et vos proches. J'espère qu'il saura répondre à vos principales questions et vous présenter les services qui vous accompagneront afin de faciliter votre intégration et rendre votre vie à la résidence agréable et rassurante.

Avant votre admission, ou le jour même de celle-ci, si vous avez des interrogations ou des préoccupations, je vous invite à communiquer avec la responsable du service de l'accueil.

Après votre arrivée, vous pourrez compter sur la chef d'unité, l'infirmière chef d'équipe ainsi que votre préposé accompagnateur. Ces personnes seront vos ressources privilégiées et sauront vous offrir toute l'information et l'assistance nécessaires pour que vous vous sentiez bien entouré.

Au plaisir de vous rencontrer,



A stylized, handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Joël Boulay'.

Monsieur Joël Boulay  
Directeur général

# TABLE DES MATIÈRES



|    |                                                |
|----|------------------------------------------------|
| 5  | La Fondation Berthiaume-Du Tremblay            |
| 8  | Mission, valeurs et philosophie d'intervention |
| 18 | Comité des usagers                             |
| 20 | Votre environnement physique                   |
| 27 | Service alimentaire et nutrition clinique      |
| 31 | Soins cliniques et médicaux                    |
| 36 | Équipe interdisciplinaire                      |
| 38 | Services offerts par des professionnels        |
| 41 | Traitement des plaintes                        |
| 44 | Votre milieu et autres services disponibles    |
| 48 | Mesures de sécurité                            |
| 52 | Renseignements généraux                        |
| 56 | Liste du personnel                             |



# FONDATION

## BERTHIAUME-DU TREMBLAY



# LA FONDATION BERTHIAUME-DU TREMBLAY

Active depuis 1967, la Fondation a pour mission de contribuer au bien vieillir au Québec. À l'image de sa fondatrice Angéline Berthiaume-Du Tremblay, fille du fondateur du Journal La Presse, femme généreuse, visionnaire et entrepreneure, la Fondation s'est constamment transformée afin de toujours être une organisation près des besoins des aînés et des organismes communautaires qui les soutiennent dans leurs milieux de vie à travers le Québec.

## INSPIRER – INNOVER – ACCOMPAGNER

La Fondation, c'est un engagement à contribuer au changement social, des projets entrepreneuriaux pour innover dans les services aux aînés et des solutions originales et collectives pour accompagner le milieu communautaire des aînés.

Depuis l'ouverture de la Résidence, la Fondation contribue annuellement, par son soutien financier, à la réalisation de certains projets. Ce support permet à l'établissement de bonifier son offre de services et d'améliorer la sécurité et la qualité du milieu de vie des résidents ainsi que la qualité du milieu de travail du personnel.

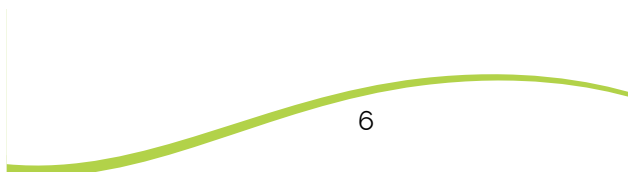
Propriétaire des Résidences Le 1615 et Le 1625, la Fondation a confié à la Résidence Berthiaume-Du Tremblay le mandat d'assurer leur gestion. Il s'agit de résidences privées certifiées sur le même site offrant 65 logements destinés à des aînés autonomes.

Pour en connaître davantage sur les projets de la Fondation, nous vous invitons à consulter le [www.berthiaume-du-tremblay.com](http://www.berthiaume-du-tremblay.com).

Le Quartier des générations est né de la volonté de la Fondation Berthiaume-Du Tremblay de proposer un modèle de services, à échelle humaine, visant à répondre aux besoins des aînés en regroupant sur un même site, la Résidence Berthiaume-Du Tremblay et son Centre de jour, les Résidences Le 1615 et Le 1625 ainsi que l'habitation Le 1675, qui compte 40 logements accessibles pour aînés autonomes.

## UNE VISION | UN ESPACE | UNE COMMUNAUTÉ

Le Quartier des générations est un lieu innovant ouvert sur la communauté permettant la rencontre de toutes les générations grâce à des espaces collectifs, des activités rassembleuses et différents types d'habitation.



## UN « QUARTIER DANS UN QUARTIER » | UN LIEU DE VIE UNIQUE

Un lieu de vie avec et pour les aînés, animé d'une approche plurigénérationnelle, qui favorise la participation sociale, la santé et la sécurité des personnes.

### DES AXES DE RÉFLEXION ET D'ACTION



La participation  
sociale



La santé



La sécurité

Au quotidien, de nombreux aînés, employés, citoyens et partenaires collaborent à faire du Quartier des générations un lieu de vie unique et inspirant pour d'autres milieux au Québec.



# MISSION

VALEURS ET PHILOSOPHIE D'INTERVENTION



# MISSION, VALEURS ET PHILOSOPHIE D'INTERVENTION

**Telle que définie dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux, la mission d'un CHSLD est :**

*« ... d'offrir de façon temporaire ou permanente, un milieu de vie substitut, des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance ainsi que des services de réadaptation, psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques et médicaux aux adultes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, ne peuvent demeurer dans leur milieu de vie naturel, malgré le support de leur entourage.*

*À cette fin, l'établissement qui exploite un tel centre reçoit, sur référence, les personnes qui requièrent de tels services, veille à ce que leurs besoins soient évalués périodiquement et que les services requis leur soient offerts à l'intérieur de ses installations.*

*La mission d'un tel centre peut comprendre l'exploitation d'un centre de jour ou d'un hôpital de jour. »*

En vertu de cet énoncé législatif, on reconnaît aux CHSLD une double vocation : l'hébergement et le partenariat avec le maintien à domicile.

La Résidence Berthiaume-Du Tremblay adhère à une vision d'avenir qui place le mieux-être des aînés au cœur de ses actions :

*« En étant reconnue comme un milieu de vie chaleureux  
et de qualité où l'on veut vivre ».*

L'engagement de toutes les personnes interpellées par la poursuite de cette mission fait en sorte que la Résidence est en mesure d'offrir un milieu de vie enviable aux résidents et aux aînés du Centre de jour ainsi qu'un milieu de travail agréable et stimulant aux membres de son personnel et à ses bénévoles.

L'établissement se distingue par sa capacité d'adapter ses services et ses soins aux besoins de ses clientèles et par les activités de formation qu'il offre à son personnel dans un environnement clinique favorable.

Afin de guider toutes les personnes impliquées dans l'actualisation de sa mission, l'établissement applique son code d'éthique et voit à son respect.



# LES VALEURS ORGANISATIONNELLES À LA BASE DES INTERVENTIONS AUPRÈS DES USAGERS

Les responsables et le personnel de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay prônent une vision humaniste des aînés, de leur travail et de leur environnement. Le bien-être de la personne admise en hébergement ou inscrite au Centre de jour est donc la préoccupation prévalant sur toutes les autres.

## LE MILIEU DE VIE ET L'APPROCHE OPTIMALE

La compréhension du milieu de vie à la Résidence se définit de la façon suivante :

- Être à l'écoute des besoins et ne pas tout décider à la place des personnes hébergées ou à la place de leurs proches, lorsque celles-ci présentent des pertes cognitives, d'autonomie ou physiques;
- Avoir une approche la plus personnalisée et individualisée possible, en voyant à ne pas multiplier les règles, les routines et les procédures inutiles;
- Respecter l'exception au-delà de la standardisation;
- Favoriser la liberté, la spontanéité, l'imagination et l'intimité;
- Tolérer et respecter la différence;
- Organiser les lieux physiques de façon chaleureuse, à l'image le plus possible d'un chez-soi;
- Accepter de questionner régulièrement nos pratiques, nos façons de faire.

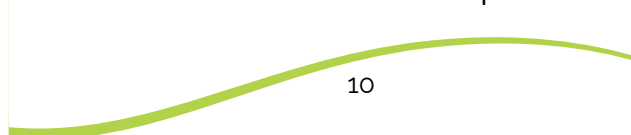
La création d'un milieu de vie pour les personnes hébergées qui soit adapté aux besoins et aux désirs de la personne en perte d'autonomie à l'intérieur des contraintes de la vie en groupe représente un défi majeur à relever quotidiennement. À cette fin, l'établissement utilise trois outils concrets visant à inspirer son personnel dans l'application du concept milieu de vie.

Parallèlement, la Résidence s'est engagée, depuis plusieurs années, dans un vaste processus de formation sur une approche relationnelle de soins, appelée approche optimale, qui rejoint l'ensemble de son personnel et qui prévoit l'initiation dès l'embauche et la formation des nouveaux employés et bénévoles régulièrement.

Cette approche s'inscrit directement dans l'esprit des valeurs de l'établissement.

Une approche humaniste de soins centrée sur la personne, qui met la relation avec le résident au premier plan, permet le maximum de confort et de dignité, assure le minimum d'agitation et revalorise le travail du personnel œuvrant auprès de la clientèle.

Un milieu de vie fait aussi partie d'une communauté, et en ce sens, il ne constitue pas un milieu clos. Ce milieu se veut ouvert et doit faciliter les déplacements de la personne vers ses proches, ses amis ou les ressources du secteur. De la même façon, il doit être facilement accessible aux proches résidant dans la communauté.



**Les valeurs guidant les interventions et la dispensation des services à la Résidence s'expriment ainsi:**

#### **LE RÉSIDENT OU L'AÎNÉ DU CENTRE DE JOUR EST :**

- Une personne à part entière en évolution constante;
- Un citoyen ayant des droits, des devoirs et des responsabilités;
- Le premier responsable de sa vie, de sa santé, de son développement et de ses biens;
- Une personne dotée de capacités physiques, intellectuelles, psychologiques, sociales et spirituelles qu'il importe de maintenir et de développer. Lorsque ses fonctions cognitives sont atteintes, la Résidence reconnaît un rôle de représentation à l'un de ses proches.

#### **LE MILIEU DE VIE :**

- Considère le vieillissement comme une étape normale de la vie;
- Respecte l'intimité, l'espace et la vie privée du résident;
- Respecte les valeurs, les convictions et les pratiques religieuses du résident et de l'aîné;
- Aide à apprivoiser la mort, tant celle des autres que la sienne;
- Protège le résident et l'aîné contre toute forme de maltraitance.

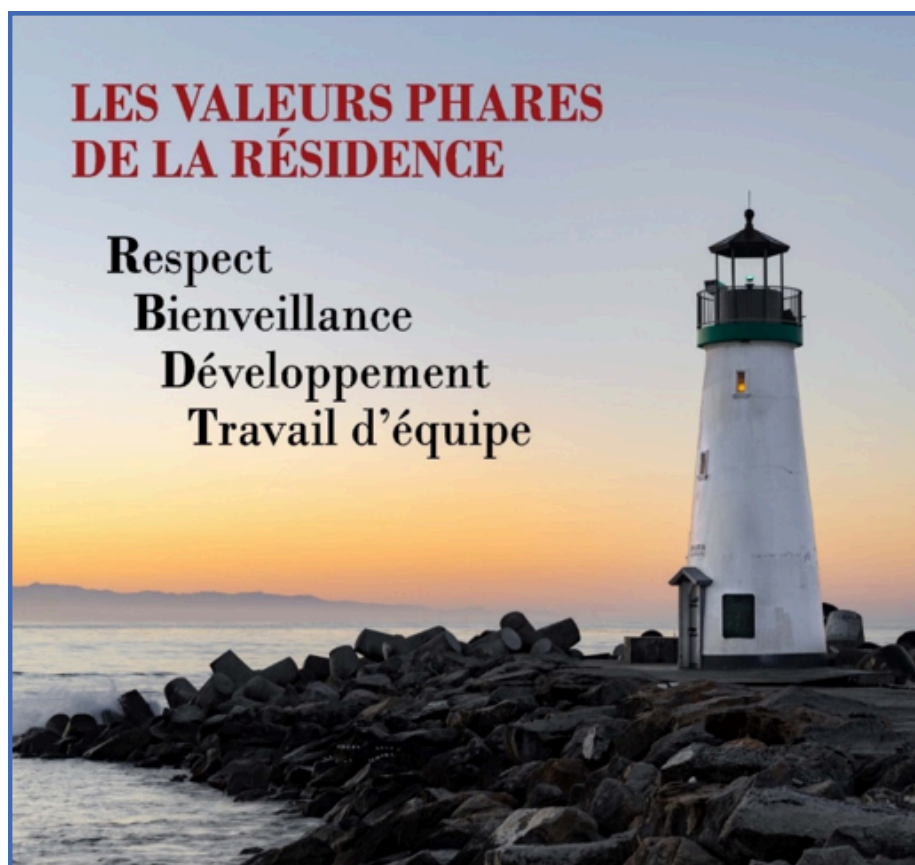
#### **LES SERVICES AU RÉSIDENT ET À L'AÎNÉ DU CENTRE DE JOUR :**

- Sont constamment centrés sur les besoins du résident et de l'aîné;
- Sont donc personnalisés à l'intérieur d'un plan d'intervention individualisé;
- Respectent les points de vue et préférences du résident ou de l'aîné par rapport à ses besoins, à son cheminement et à son développement;
- Sont dispensés en reconnaissent qu'il est apte à décider pour lui-même, dans la mesure de ses potentialités, et le supportent au besoin pour qu'il continue d'assumer ses responsabilités;
- Offrent des activités et des responsabilités valorisantes et reconnues.

## L'APPARTENANCE À LA COLLECTIVITÉ :

- Soutient la participation du résident et de l'aîné à la vie de l'établissement;
- Favorise le maintien et le développement de liens interpersonnels significatifs avec ses proches;
- Préconise l'enrichissement des individus en favorisant les relations intergénérationnelles et interculturelles;
- Valorise et facilite l'appartenance du résident et de l'aîné à la société et à la collectivité.

**Les valeurs phares guidant les interventions et la dispensation des services à la Résidence s'expriment de la façon suivante :**



# NOTRE MILIEU DE VIE



## JE SUIS UN RÉSIDENT, MAIS AVANT TOUT UN ADULTE

- J'ai des besoins physiques, psychologiques, sociaux et spirituels;
- J'ai mes propres valeurs, croyances, goûts et habitudes de vie;
- J'ai une grande expérience de vie et je continue à cheminer;
- Je suis capable de faire des choix;
- J'assume la responsabilité de mes choix;
- J'ai droit à l'erreur.

## JE SUIS UN INTERVENANT, QUI RECONNAÎT L'ADULTE CHEZ LE RÉSIDENT

- Je donne l'information et le support nécessaires au résident afin qu'il fasse ses propres choix de façon éclairée;
- Je sais qu'en plus de boire, manger et recevoir des soins d'hygiène, le résident a besoin de se recréer, d'avoir des amis et, au besoin, de recevoir de l'aide spirituelle et psychologique;
- Je vouvoie le résident et j'évite les termes et les comportements trop familiers;
- Je travaille au rythme du résident avec ses forces et son potentiel;
- J'implique le résident et j'évite de le prendre en charge inutilement;
- Je reconnais l'importance d'un environnement adapté, chaleureux et personnalisé.

## COMME INTERVENANT

- Je suis un accompagnateur qui aide le résident à faire des choix;
- Je suis un spécialiste en gériatrie parce que je connais bien la personne âgée;
- J'aime être en relation avec la personne humaine qu'est le résident;
- Je suis souple, ouvert et créatif, capable de trouver une solution aux besoins globaux du résident malgré les contraintes de l'établissement;
- Je reconnais que le résident est chez lui et je respecte sa vie privée;
- J'ai de la considération pour les proches du résident, j'accueille leurs demandes avec ouverture et je les traite avec diligence;
- Je suis un maillon essentiel dans la chaîne des services à offrir au résident, quel que soit mon titre ou ma fonction, je fais partie d'une équipe;
- Je place le résident au centre de mes intérêts lorsque je suis consulté ou lorsque je dois prendre une décision;
- J'ai droit à l'erreur.

### Dans le respect des principes de l'approche optimale

## POUR CE FAIRE, J'AI BESOIN :

- D'une formation continue et adéquate;
- D'une information décentralisée et accessible;
- Que mon expertise soit considérée lors de la prise de décision;
- De l'appui, du support et de l'écoute de la part de l'organisation;
- De l'implication et de la considération de la part des résidents et des proches;
- De politiques et de procédures connues, claires et souples.



Résidence  
Berthiaume  
Du Tremblay



# POUR UN MILIEU DE VIE RESPECTUEUX DE CHACUN

Guide pour répondre  
aux besoins du résident

## 1 BESOINS ET DROIT DU RÉSIDENT

Un résident ou un proche  
formule une demande  
ou l'équipe identifie  
un besoin chez un résident

Je m'assure que le résident, le proche  
ou l'équipe est satisfait(e)

Je me réajuste, si nécessaire

J'applique la solution avec mes  
collègues, je fais une tentative

Non! Quel compromis puis-je  
proposer au résident?

Oui! Je cherche et je trouve  
la solution avec les  
autres intervenants

Je reçois cette demande  
avec ouverture

## 2 DROIT COLLECTIF

Cette demande respecte-t-elle  
les droits des autres résidents,  
ceux de la collectivité?

Non! Il faut lui expliquer et  
chercher des alternatives possibles

Oui! Je continue ma réflexion

## 3 RESSOURCES HUMAINES, FINANCIÈRES, MATÉRIELLES

J'évalue les ressources  
disponibles pour répondre  
à ce besoin

Puis-je trouver une solution  
avec les autres intervenants?



Résidence  
Berthiaume  
Du Tremblay



# POUR UN MILIEU DE VIE RESPECTUEUX DE CHACUN

Outil visant à supporter  
le concept milieu de vie  
et à accompagner le  
résident dans ses choix



## LES ÉTAPES DE LA PRISE DE DÉCISION

- 1** Le résident a le droit d'exprimer ses choix et de comprendre les impacts positifs et négatifs de ses choix sur lui et sa santé.
- 2** Ce choix du résident doit respecter les autres résidents qui vivent dans l'établissement ainsi que la santé et la sécurité des résidents, des intervenants et des visiteurs.
- 3** La Résidence a des ressources limitées mais les intervenants demeurent souples, réceptifs et créatifs afin de trouver une solution en partenariat avec le résident ou ses proches. Comme intervenant, je demeure ouvert aux demandes afin de trouver une solution.



Résidence  
Berthiaume  
Du Tremblay

# LA PHILOSOPHIE D'INTERVENTION

**La philosophie d'intervention de la Résidence repose sur quelques principes de base :**

## UNE APPROCHE BIOPSYCHOSOCIALE ET INTERDISCIPLINAIRE

La philosophie d'intervention est basée d'abord et avant tout sur le fait que la personne en perte d'autonomie, qu'elle soit âgée ou moins âgée, est un être humain aux dimensions multiples appelant une approche globale dite biopsychosociale et une intervention personnalisée. Cette conception de l'être humain n'est pas sans soulever de nombreux questionnements éthiques. L'intervention concertée de l'équipe interdisciplinaire, à l'hébergement et au Centre de jour, s'avère être des plus pertinente.

Les interventions favorisent l'adaptation de la personne à l'environnement et l'adaptation de l'environnement à la personne de sorte que l'intégrité de sa santé biopsychosociale soit maintenue au maximum.

## LA VIEILLESSE N'EST PAS UNE MALADIE

Il est important de préciser que pour la Résidence, la vieillesse ne constitue pas une maladie, mais plutôt une étape de la vie. La personne âgée qui est atteinte d'une maladie ou qui présente une perte d'autonomie poursuit son cheminement. Les intervenants la considèrent comme une citoyenne à part entière ayant besoin d'assistance, de soins, de protection, d'écoute et d'affection pour continuer à s'épanouir et à bien vivre.

## L'IMPLICATION DE LA PERSONNE ET DE SES PROCHES

Chaque personne est un être humain unique par sa personnalité, son histoire, ses convictions et ses désirs. La philosophie d'intervention en vigueur place le résident ou l'aîné du Centre de jour au cœur des préoccupations du personnel. Le résident ou l'aîné du Centre de jour n'est pas considéré comme un simple témoin de son plan d'intervention. Il doit y participer, exprimer ses volontés, ses souhaits et ses craintes.

Si la personne est inapte à s'exprimer pour des raisons physiques ou mentales, les proches, préoccupés de son bien-être, devraient être impliqués. Les liens significatifs entre la personne et ses proches doivent être favorisés au maximum.

## L'APPROCHE BASÉE SUR LE RESPECT DE LA PERSONNE

Parce que les intervenants de l'établissement croient qu'il est important de respecter la personne et de préserver sa dignité, ils considèrent primordial de limiter autant que possible certaines contraintes de la vie en groupe.

Cela signifie qu'il est pertinent d'adapter les interventions de façon à ce que la liberté des uns, entrave le moins possible la liberté des autres.

Il est essentiel pour tous les résidents et aînés du Centre de jour de pouvoir jouir d'une qualité de vie malgré leurs différentes problématiques.

## LA QUALITÉ ET LA CONTINUITÉ DES SERVICES

À cet égard, la continuité des services est une des orientations importantes à laquelle l'établissement adhère dans le but d'assurer aux usagers la plus grande stabilité de personnel possible, dans les limites de la disponibilité de ses ressources humaines. Il en est de même pour la qualité des soins et services, qui se positionne au cœur de la mission de la Résidence.

La qualité et la continuité des services demeurent ainsi constamment en toile de fond de la prise de décisions de la direction de la Résidence, entre autres dans le cadre des ententes internes avec son personnel.

La stabilité et l'expertise du personnel qui dispense des soins et services auprès de ses usagers entraînent chez ces derniers un sentiment de sécurité et de confort qui ajoute à leur qualité de vie.

## LE PARTENARIAT DE SOINS ET DE SERVICES

Le partenariat de soins et de services ou la pratique collaborative sont définis comme des processus dynamiques d'interactions sous forme d'échange d'information, d'éducation et de prises de décision. À la Résidence, cette pratique interpelle l'engagement de tout le personnel dans une intervention concertée à travers une offre de soins et de services personnalisée intégrée et continue dont les objectifs sont :

- D'orienter l'organisation des soins et des services autour du continuum de vie du résident;
- De favoriser l'atteinte des résultats optimaux en matière de santé.

Un comité « Approche partenaire » formé d'une dizaine d'usagers et de proches est actif dans l'établissement.

La pratique collaborative implique deux types de processus de collaboration, soit la collaboration des intervenants entre eux et la collaboration du résident et ses proches avec les intervenants. Ces processus de collaboration prennent plusieurs formes, de la rencontre résident/intervenant aux rencontres interdisciplinaires incluant le résident et ses proches, et doivent obligatoirement comprendre des outils d'échange et de communication formalisés et structurés pour permettre une communication efficace entre les partenaires.

En 2021, la Résidence a remporté une mention d'honneur aux prix d'Excellence du RSSS pour le déploiement de cette approche.



# COMITÉ

## DES USAGERS DE LA RÉSIDENCE



# LE COMITÉ DES USAGERS

Le comité des usagers est formé en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et jouit d'une autonomie fonctionnelle. Il se compose de sept membres (résidents hébergés, proches, aînés du Centre de jour et bénévoles) élus par les usagers. Les membres se réunissent avec le directeur général toutes les six semaines.

## LES FONCTIONS PRINCIPALES DE CE COMITÉ SONT LES SUIVANTES :

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers;
- Défendre les droits et les intérêts des usagers;
- Accompagner et assister sur demande un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte;
- Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services dispensés par l'établissement.

[www.usagersrbdt.org](http://www.usagersrbdt.org)

# VOTRE

## ENVIRONNEMENT PHYSIQUE



# VOTRE ENVIRONNEMENT PHYSIQUE

L'établissement offre majoritairement des chambres privées réparties sur tous les étages. Quelques chambres doubles sont également disponibles et sont localisées sur l'unité protégée au 3e étage. Chaque chambre possède sa propre salle de bain.

L'aménagement de votre chambre constitue un élément important lors de votre hébergement. Nous vous recommandons fortement la lecture des points mentionnés ci-dessous afin de vous aménager un environnement agréable, stimulant, personnalisé et sécuritaire.

## MOBILIER FOURNI PAR LA RÉSIDENCE

- Armoire et tiroir de rangement;
- Garde-robe (serrure disponible sur demande);
- Lit ajustable électrique;
- Table de chevet;
- Fauteuil;
- Pharmacie (serrure disponible après évaluation avec la chef d'unité);
- Coffret de sécurité disponible au besoin;
- Couvre-lit et cantonnière assortis, disponibles sur demande;
- Lève-personne sur rail.

NB. Nous fournissons des lits à profil bas et bariatriques aux résidents dont l'état de santé le requiert. Les lits électriques personnels ne sont pas autorisés.

## PRINCIPES D'AMÉNAGEMENT SÉCURITAIRE D'UNE CHAMBRE

Nous avons à cœur votre sécurité. Afin d'éviter tout risque d'accident, de faciliter vos déplacements et ceux des intervenants lorsqu'ils vous offrent des soins et de faciliter l'entretien de votre chambre, nous vous demandons de respecter les principes suivants lors de l'aménagement de votre chambre :

- ① Nous vous demandons d'aménager et de personnaliser la chambre avec un minimum de mobilier. Une chambre libre et non encombrée contribue de façon importante à diminuer les risques de chutes et de blessures. En cas d'urgence, la direction des services à la clientèle se réserve le droit d'enlever des meubles sans consulter les proches afin de réaménager la chambre pour dispenser les soins de façon adéquate et sécuritaire. En tout temps, les proches en seront informés.
- ② Nous vous invitons à consulter les sections ci-dessous qui vous orientent sur le mobilier/matériel pouvant être ajouté et ce qui est interdit pour des raisons de sécurité.

## MOBILIER POUVANT ÊTRE AJOUTÉ

- **Table d'appoint, petit meuble, bibliothèque, etc.** (Éviter le verre) ;
- **Ventilateur mural**
- **Fauteuil personnel.** Le fauteuil doit avoir une largeur maximale de 28 pouces et doit permettre au résident d'utiliser ses capacités motrices résiduelles de façon sécuritaire autrement il pourrait être interdit.
- **Système audio**
- **Lampe de table** (interdit sur l'unité protégée au 3e)
- **Téléviseur à écran plat/antenne communautaire**

Seuls les téléviseurs à écran plat avec support mural (32 pouces maximum) sont autorisés. L'installation murale du téléviseur doit être effectuée par le personnel des installations matérielles.

L'édifice est muni d'une antenne communautaire. Vous avez accès gratuitement aux chaînes régulières de la télévision communautaire : Société Radio-Canada, CBC Montréal, TVA, CTV, CIVM (Télé-Québec) et Canal Savoir. Ce service vous est offert jusqu'à la disponibilité de cette technologie. Vous devrez communiquer avec Bell et assumer les coûts de votre forfait si le service de la télévision communautaire n'est plus disponible. Vous pouvez également communiquer dès maintenant avec Bell si vous désirez un forfait différent.

Veillez noter que vous avez une plus grande variété de chaînes sur le téléviseur du Grand salon, situé au 1er étage.

- **Réfrigérateur**

Les petits réfrigérateurs portatifs sont permis dans les chambres, mais vous devez cependant en assurer l'entretien. Ils sont cependant interdits sur l'unité protégée au 3e étage.

- **Climatisation centrale et climatiseur**

Bien que les unités de vie soient climatisées de façon centrale, les résidents peuvent désirer un appareil de climatisation portatif dans leur chambre. À ce moment, le résident ou ses proches doivent fournir leur propre appareil.

Les climatiseurs portatifs sur roulettes (muni d'un mécanisme d'auto évaporation et n'excédant pas 10 000 BTU) sont permis dans les chambres après autorisation du chef d'unité.

- **Objets personnels de décoration**

Il est recommandé de privilégier les décorations de plastique ou incassables. Les cadres avec peinture ou photo doivent être faits de plexiglas et non de verre. Les miroirs sont interdits car ils peuvent se casser. Vous pouvez également privilégier les décorations murales telles que les toiles en tissus et les appliqués muraux. Nous vous recommandons fortement d'éviter les menus objets pouvant être portés à la bouche.





- **Installations murales**

Les cadres et toutes les installations murales incluant les téléviseurs doivent être fixés au mur à un endroit sécuritaire par le personnel des installations matérielles. Vous devez en parler au chef d'unité pour qu'il leur communique vos besoins.

## **TÉLÉPHONE LIGNE FIXE : INSTALLATION/RÉPARATION**

Pour obtenir une ligne téléphonique fixe, vous devez communiquer avec la compagnie Bell dès que vous connaissez le numéro de votre chambre. Vous assumez les coûts d'activation de la ligne de service ainsi que les coûts lors d'un transfert de chambre, s'il y a lieu, et les coûts mensuels par la suite. Pour les résidents demeurant en chambre double, il est important de leur mentionner si vous occupez le lit A ou B dans la chambre afin que le branchement téléphonique soit adéquat.

## **TÉLÉPHONE INTELLIGENT, TABLETTE OU ORDINATEUR**

Pour pouvoir utiliser ces appareils, vous devez avoir une connexion Internet à votre chambre mais vous devez contacter une entreprise de distribution de réseau internet et en assumer les coûts.

## **UTILISATION D'UN LÈVE-PERSONNE**

Lorsqu'un résident doit utiliser le lève-personne pour ses mobilisations, le lit doit obligatoirement être positionné au centre de la chambre sous le rail du lève-personne. Le lit ne peut être collé le long des murs de la pièce.

## **MOBILIER ET MATÉRIEL INTERDIT**

- Appareils électriques, autres que ceux déjà mentionnés chauffants tels grille-pain et bouilloire
- Tapis et carpeste
- Meuble ou installations additionnels dans la salle de bain
- Crochet au plafond
- Boîtes sous le lit
- Javellisant liquide (eau de javel)
- Ventilateur de table
- Plantes naturelles
- Fleurs séchées
- Bibelots ou objets en verre ou céramique
- Objets tranchants ou coupants
- Poudre ou talc
- Produits en aérosol
- Fauteuil roulant motorisé

### **Mobilier et matériel interdit sur l'unité protégée du 3e étage :**

- Tous ce qui est mentionné ci-dessus
- Fleurs séchées
- Lampes sur table et sur pied

### **ENTRETIEN DE VOTRE CHAMBRE**

Le personnel des installations matérielles effectue les réparations de l'équipement situé dans votre chambre et appartenant à la Résidence et une équipe en hygiène et salubrité assure l'entretien ménager.

Votre chef d'unité sera en mesure de vous informer de la fréquence de l'entretien ménager de votre chambre. Vous vous devez de lui signaler tout bris ou autre problématique dans votre chambre.

Le lavage des vitres intérieures et extérieures se fait une fois l'an.

### **CLÉS**

À votre demande, nous pouvons vous remettre la clé de votre chambre ainsi que celles requises pour le mobilier muni d'une serrure. Veuillez prévoir des frais supplémentaires pour toute demande de clés additionnelles.

### **COURRIER**

Vous pouvez faire une demande de casier postal, s'il y a de la disponibilité, afin de recevoir votre courrier à la Résidence. Toutefois, si vous êtes dans l'impossibilité de gérer votre courrier vous-même, nous demanderons à votre répondant de procéder à un changement d'adresse afin de diriger votre courrier à son adresse.

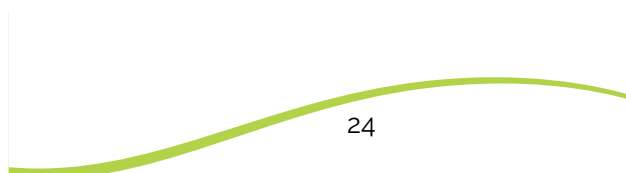
### **INTERNET**

Deux postes informatiques avec accès Internet sont disponibles au 1er étage (salle l'Escale) pour les résidents. Vos visiteurs peuvent également demander auprès de la Réception un accès internet gratuit qui sera valide pour la durée de leur visite (utilisation maximale de 8 heures). Si vous possédez un ordinateur personnel, vous pouvez avoir une connexion Internet à votre chambre mais vous devez contacter une entreprise de distribution de réseau internet et en assumer les coûts.

### **VÊTEMENTS**

L'établissement vous offre gratuitement le service de lavage de vos vêtements. Les vêtements seront ramassés en début de semaine et vous seront retournés à la fin de la semaine. Il vous faut donc prévoir une quantité suffisante de vêtements. Veuillez noter que les coûts de nettoyage à sec sont à vos frais.

Si vous souhaitez entretenir vous-mêmes vos vêtements, vous trouverez sur chaque étage un local équipé d'une laveuse et d'une sècheuse.



Un service de couturières bénévoles est disponible dans l'établissement pour de légères altérations ou pour adapter vos vêtements. La limite est de trois morceaux à chaque réparation. Pour plus d'information, veuillez, vous adresser à votre préposé-accompagnateur.

Vous devez fournir les cintres.

- **Identification des vêtements**

Si vous souhaitez confier votre lavage à la Résidence, veuillez prendre note que tous vos vêtements seront obligatoirement identifiés à votre nom. Pour les résidents qui n'utilisent pas le service de lavage offert par l'établissement, l'identification de leurs vêtements n'est pas obligatoire mais est fortement recommandée.

- **Achat de vêtements**

Certaines boutiques de vêtements et de souliers se déplacent environ deux fois par année pour vous offrir la possibilité de vous habiller sans les inconvénients du déplacement.

- **Vêtements adaptés**

Si votre état de santé requiert le port de vêtements adaptés, le chef d'unité vous guidera pour en faire l'acquisition. Ce type de vêtements facilitera votre habillement et vous procurera un confort supplémentaire.

Pour les commandes spéciales comme les vêtements adaptés, les souliers orthopédiques ainsi que les bas supports, nous vous offrons notre aide afin d'y voir plus clair. Les chefs d'unité se feront un plaisir de vous aider dans l'achat de ces vêtements spéciaux.

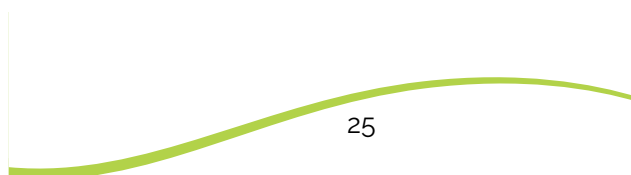
Vous devez avoir en votre possession des vêtements de nuit en quantité suffisante. La Résidence étant votre milieu de vie, le port de la jaquette d'hôpital est une mesure exceptionnelle.

## PRODUITS D'HYGIÈNE ET AUTRES

Nous fournissons également dentifrice, brosse à dents, savon corporel, shampoing, rasoirs jetables, mouchoirs, désodorisant, crème hydratante, literie et serviettes.

## BURINAGE POUR IDENTIFICATION DES OBJETS DE VALEURS

Nous vous suggérons de faire buriner vos objets de valeurs, entre autres, les dentiers les appareils auditifs et les lunettes. Ces services sont généralement offerts auprès des professionnels concernés.



# SERVICE

ALIMENTAIRE ET NUTRITION CLINIQUE



# SERVICE ALIMENTAIRE ET NUTRITION CLINIQUE

## LES MENUS

Les menus des dîners et des soupers, composés de deux choix de plat principal, sont affichés sur chacun des étages chaque semaine et sont disponibles sur notre site Internet. En tout temps, vous avez la possibilité d'opter pour certains choix additionnels selon votre état de santé.

Pour tout besoin au niveau de votre diète, de la texture des aliments ou la consistance des liquides, vous devez vous référer à votre infirmière chef d'équipe qui fera le suivi auprès de la nutritionniste.

## DÉJEUNER

Vous pouvez prendre votre déjeuner à la cuisinette de l'étage entre 7 h 15 et 9 h 30 tous les jours. Si vous devez recevoir de l'aide pour préparer et prendre votre déjeuner, le personnel de soins vous offrira l'aide nécessaire. Les résidents dont l'état de santé le requiert ont la possibilité de recevoir leur déjeuner à la chambre par le personnel de l'étage.

## REPAS À LA CUISINETTE DE L'ÉTAGE

Tous vos repas vous seront servis à la cuisinette de l'étage où est située votre chambre. Le personnel de l'étage et du service alimentaire se fera un plaisir de vous servir et de vous fournir l'assistance nécessaire. L'horaire des repas est affiché sur chaque étage.

Si un proche désire s'impliquer dans l'assistance à l'alimentation d'un résident, il aura accès à la cuisinette pendant le service de repas. Toutefois, le proche doit alimenter seulement le résident concerné et éviter de circuler dans la cuisinette.

Par mesure de sécurité, les proches des résidents qui désirent leur tenir compagnie sont les bienvenus et sont invités à le faire aux moments et aux endroits suivants :

- À la salle à manger du 1er étage sur réservation (voir la section Repas à la salle à manger du 1er étage pour suivre les consignes de réservations) ;
- À la cuisinette de l'étage avant ou après l'heure du service des repas de l'ensemble des résidents, car les places sont limitées ;
- Au salon de l'étage ;
- À la salle Polyvalente sur réservation auprès de l'agent administratif aux unités de vie ;
- À la chambre du résident.



## REPAS À LA SALLE À MANGER DU 1<sup>ER</sup> ÉTAGE

La Résidence possède une salle à manger principale accueillante où la fenestration permet d'avoir une vue exceptionnelle sur la rivière. Nous accueillons avec plaisir les visiteurs qui désirent prendre un repas avec vous à la salle à manger du 1<sup>er</sup> étage à midi pour le dîner et à 17 h 00 pour le souper. Vous, ou vos proches, vous devez vous adresser à la réception pour réserver et acheter des billets de repas pour vos visiteurs. Les visiteurs doivent aviser le personnel de l'unité pour éviter que leur proche ait mangé. Vous pouvez consulter le menu sur place et il est aussi disponible sur le site Internet de la Résidence.

Nous vous invitons également à utiliser le coin détente spécialement aménagé pour recevoir les résidents et leurs visiteurs qui désirent se regrouper pour une pause-santé, pour jaser ou simplement pour admirer la vue. Thé, café, jus et biscuits y sont offerts en tout temps.

## REPAS AMICAL ENTRE RÉSIDENTS

Nous offrons la possibilité aux résidents qui le désirent de prendre un repas amical à la salle à manger principale avec d'autres résidents. Ils doivent appeler à la réception pour réserver en composant le 514 381-1841 option 0. Les résidents doivent aviser le personnel de leur unité afin de l'informer qu'ils mangeront à la salle à manger principale.

Pour favoriser la socialisation entre les résidents, des repas-causeries sont organisés par le personnel et les bénévoles et se tiennent régulièrement à la salle à manger principale.

## COLLATION

Sur les étages, les collations sont distribuées deux fois par jour, vers 14 h et 19 h.

## PRÉVENTION DES RISQUES D'ÉTOUFFEMENT

Plusieurs aliments sont à risque d'étouffement et peuvent présenter un risque lorsque vous les consommez ou les offrez à un autre résident. Les aliments suivants sont à éviter surtout si vous présentez de la difficulté à avaler (dysphagie) :

- Raisins frais entiers ou autres fruits ronds
- Noix
- Crudités : carotte, céleri, brocoli, etc.
- Saucisses entières
- Bonbons, pastilles et chocolats ronds
- Gomme à mâcher

Cette liste n'est pas exhaustive.

Nous utilisons des plans alimentaires qui informent le personnel des particularités de votre alimentation, telles que la texture des aliments, les consistances des liquides, la diète requise, les allergies, etc.

## ÉVÉNEMENTS SPÉCIAUX

Un menu spécifique est préparé lors des événements spéciaux comme Pâques, Noël, etc. Ce menu est servi autant à la salle à manger du 1er étage que sur les unités ou dans une autre salle prévue à cette fin. Nous vous invitons à réserver tôt auprès de la réception si vous désirez manger avec vos proches à la salle à manger du 1er étage lors de ces événements. Surveillez la publicité pour en connaître les détails.

# SOINS

## CLINIQUES ET MÉDICAUX



# SOINS CLINIQUES ET MÉDICAUX

Le personnel des soins cliniques est à votre disposition 24 heures par jour sur chaque étage. Ce personnel vous prodigue tous les soins que requiert votre état de santé dans le respect de votre dignité et de votre intégrité physique, psychologique, spirituelle et sociale.

Lors de votre admission, un préposé accompagnateur vous sera désigné. Le préposé accompagnateur sera votre personne ressource tout au long de votre hébergement. Vous pouvez consulter le dépliant à cet effet pour plus d'informations.

La chef d'unité et son équipe privilégient l'approche individuelle afin de vous aider à conserver votre autonomie et vos capacités ainsi que de vous apporter le confort que vous souhaitez.

Il y a un poste infirmier sur chacun des étages où sont conservés les dossiers médicaux ainsi que les médicaments. Toutes les chambres sont munies d'une cloche d'appel reliée à un système centralisé au poste infirmier.

## INFIRMIÈRE EN PRÉVENTION ET CONTRÔLE DES INFECTIONS

Une infirmière en prévention et contrôle des infections s'assure de l'application rigoureuse de notre Programme de prévention et contrôle des infections. Elle est responsable, entre autres, de la vaccination et de toutes les activités de prévention et de contrôle des infections.

## ÉQUIPE MÉDICALE

L'équipe médicale est composée de médecins qui se présentent selon un horaire variable chaque semaine, du lundi au vendredi. En dehors de ces périodes, un médecin est de garde 24 heures sur 24.

Lors de votre arrivée à la Résidence, un médecin traitant omnipraticien vous sera attribué. Vous pourrez cependant continuer de voir votre médecin spécialiste (ophtalmologiste, dermatologue, neurologue, etc.) après entente avec votre médecin traitant. Nous vous suggérons fortement d'aviser votre chef d'unité de vos rendez-vous chez le spécialiste afin que nous puissions faire un suivi rigoureux de votre dossier médical.

Un dépliant sur les modalités de communications avec les infirmières, médecins et pharmaciens est disponible dans la pochette d'accueil.

## CARTES D'ASSURANCE MALADIE ET D'HÔPITAUX

Nous vous demandons de remettre vos cartes à l'infirmière chef d'équipe de l'unité afin qu'elle les place dans votre dossier médical. Il est primordial que nous ayons vos cartes sous la main lorsqu'il arrive une urgence de tout ordre. Il va de soi que nous vous remettrons vos cartes sur demande lorsque vous en aurez besoin pour les sorties à l'extérieur.

## RENDEZ-VOUS MÉDICAUX

Nous vous offrons la possibilité d'effectuer la gestion et le suivi de vos rendez-vous médicaux chez vos médecins spécialistes. Il vous suffit de faire part pour une première fois à l'Infirmière chef d'équipe de votre rendez-vous chez votre spécialiste et nous assurerons par la suite le suivi des rendez-vous. Nous vous encourageons à vous rendre à vos rendez-vous avec l'un de vos proches. Si cela s'avère impossible, un membre du personnel vous accompagnera afin d'assurer votre sécurité et votre bien-être. Lorsqu'un transport adapté est nécessaire, la chef d'unité ou l'infirmière chef d'équipe en assure le suivi.

Si vous préférez gérer vous-même vos rendez-vous, nous vous demandons de bien vouloir planifier votre moyen de transport et votre accompagnement avec l'un de vos proches et de nous en informer.

## NIVEAU D'INTENSITÉ THÉRAPEUTIQUE

Le jour de l'admission, l'infirmière chef d'équipe vous rencontrera ou communiquera avec vous afin de vous informer et de vous guider dans le choix d'un niveau d'intervention thérapeutique. Il y a quatre niveaux d'intervention qui orientent les soins médicaux en cas de situations aiguës ou urgentes. Ce formulaire sera également revu par le médecin avec le résident ou son représentant et signé par le médecin traitant.

## MESURES ALTERNATIVES ET MESURES DE CONTRÔLE

Les mesures de contrôle sont des mesures d'exception qui nous permettent d'assurer la sécurité de certains résidents. Les côtés de lit, les ceintures abdominales ainsi que les ceintures et tables des fauteuils roulants et gériatriques sont des exemples de mesures de contrôle qui pourraient vous être offertes durant votre hébergement. Avant d'y recourir, une panoplie de mesures alternatives sont mises à l'essai (système de détection de mouvement, adaptation de l'environnement, etc.). La décision d'appliquer une mesure de contrôle se prend dans un contexte interdisciplinaire et avec l'autorisation et la collaboration du résident ou de ses proches. Un dépliant sur les mesures de contrôle est disponible dans les présentoirs. La Résidence préconise l'utilisation de ces mesures en dernier recours.

## MÉDICATION FOURNIE PAR LA RÉSIDENCE

Dès votre admission, votre médecin traitant prescrira votre médication dans votre dossier médical. Les médicaments vous sont fournis gratuitement, mais ils doivent se retrouver sur le formulaire des médicaments de la Résidence. La substitution d'un médicament par un autre équivalent peut être faite pour permettre d'ajuster votre médication actuelle avec notre formulaire.

Si vous devez prendre sans faute des médicaments spéciaux qui ne se retrouvent pas sur notre formulaire de médication, ils vous seront facturés à la fin de chaque mois. Cette situation arrive rarement, car le formulaire de médication de la Résidence est ajusté annuellement en fonction des besoins de notre clientèle.



Nous vous rappelons que les personnes hébergées ne peuvent utiliser leur carte d'assurance-maladie pour faire l'achat de médicaments dans les pharmacies extérieures. Si vous devez consulter des médecins spécialistes, nous vous demandons de nous rapporter les prescriptions afin que nous puissions les faire ajouter à votre dossier médical et vous les fournir dans les meilleurs délais.

De plus, si vous prenez des produits naturels, homéopathiques ou en vente libre, vous devez en aviser votre médecin traitant ou votre infirmière chef d'équipe. Certains de ces produits peuvent produire des interactions indésirables avec vos médicaments. Cette situation pourrait être nuisible à votre santé.

Par mesure de sécurité, le personnel infirmier ne distribue pas de produits naturels, homéopathiques ou en vente libre aux résidents. Cependant, le personnel distribue et dispense toutes médications ou tous traitements prescrits par votre médecin.

## ÉQUIPEMENT CLINIQUE

Afin de répondre à vos besoins, l'équipement clinique suivant pourra être utilisé :

Matériel d'incontinence, tablier ignifuge, concentrateur d'oxygène, appareil nébulisateur, marchette, fauteuil roulant, fauteuil gériatrique, bain thérapeutique, vaisselle adaptée et matériel de positionnement.

Nous vous déconseillons fortement d'acheter vous-même tout équipement clinique sans consulter votre chef d'unité.

## PROGRAMMES DE SOINS OFFERTS PAR L'ÉTABLISSEMENT

Plusieurs programmes de soins sont appliqués rigoureusement dans l'établissement pour assurer la qualité des soins et services offerts à la clientèle :

- Programme de prévention et contrôle des infections
- Programme de prévention des chutes
- Programme de soins sur la santé auditive
- Programme de prévention et traitement des lésions de la peau
- Programme de gestion de la douleur
- Programme d'accompagnement en fin de vie
- Programme du préposé-accompagnateur
- Programme intégré de l'approche optimale
- Programme de soins buccodentaires
- Programme de l'examen clinique de l'ainé symptomatique
- Programme cadre d'amélioration continue de la qualité et de la performance
- Cadre conceptuel en matière d'éthique

Pour de plus amples renseignements, veuillez-vous référer à la section « Nouvelles et publications » de notre site Internet.

## SOINS DE FIN DE VIE

La Résidence offre à sa clientèle des soins de fin de vie d'une grande qualité empreinte d'humanisme. Une équipe interdisciplinaire est formée pour vous accompagner, vous et vos proches, dans cette étape importante.

La Résidence applique la Loi concernant les soins de fin de vie en vous offrant toute une gamme de soins et services personnalisés déterminés par la Loi. Une copie du programme de soins de fin de vie est disponible à la Chapelle pour consultation par les résidents et par les proches.

# ÉQUIPE

## INTERDISCIPLINAIRES



# ÉQUIPE INTERDISCIPLINAIRE

Dans les quatre à six semaines après votre arrivée, nous solliciterons votre participation à une rencontre interdisciplinaire afin d'établir un plan d'interventions adapté à vos besoins et vos attentes. Vous serez par la suite consulté et impliqué lors des modifications et de la révision annuelle de votre plan d'intervention ou à tout autre moment si des circonstances nouvelles le justifient.

Des membres de l'équipe des professionnels et des soins se joindront à ces rencontres selon les éléments à discuter avec vous et vos proches.

Certains professionnels parmi l'équipe de la Résidence seront présents lors de cette rencontre en fonction de vos besoins.

- Infirmière
- Pharmacienne
- Nutritionniste
- Ergothérapeute
- Travailleuse sociale
- Intervenante en soins spirituels
- Technologue en réadaptation
- Éducatrice spécialisée
- Intervenante en loisirs
- Préposé aux bénéficiaires (nous priorisons la présence de votre préposé accompagnateur)
- Infirmière auxiliaire
- Infirmière chef d'équipe
- Chef d'unité
- Médecin



# SERVICES

OFFERTS PAR DES PROFESSIONNELLS





# SERVICES OFFERTS PAR DES PROFESSIONNELS

**Ces services regroupent les professionnels suivants :**

Ergothérapeute, technologues en physiothérapie, nutritionniste, technicienne en diététique, travailleuses sociales, intervenante en soins spirituels, prêtre, éducatrices spécialisées, intervenantes en loisirs et une responsable du bénévolat.

## LE SERVICE DE SOINS SPIRITUELS

Une chapelle est aménagée au 1er étage de la Résidence ; elle est ouverte en tout temps pour vous permettre de vous recueillir, quelle que soit votre croyance religieuse.

Les services de soins spirituels sont assurés par une intervenante en soins spirituels et par un prêtre, assistés de bénévoles. L'intervenante en soins spirituels et le prêtre sont disponibles pour rencontrer les résidents et ses proches. La communion est distribuée sur les étages chaque semaine pour les résidents qui ne peuvent pas se rendre à la messe. Celle-ci est célébrée régulièrement et l'horaire des célébrations est affiché dans le calendrier mensuel des activités de la Résidence. Pour recevoir la communion, il suffit d'en faire la demande à l'intervenante en soins spirituels.

Ce service organise des formations et des groupes de soutien sur la fin de vie à l'attention des résidents et de leurs proches.

## LE SERVICE DE NUTRITION CLINIQUE

Le service de nutrition clinique évalue l'état nutritionnel du résident et assure la mise en place d'interventions visant à adapter l'alimentation du résident en fonction de ses besoins. Si vous présentez de la difficulté à avaler les aliments ou les liquides (dysphagie), la nutritionniste évaluera avec vous les alternatives. Nous utilisons des plans alimentaires qui informent le personnel des particularités de votre alimentation, telles que la texture des aliments, les consistances des liquides, la diète requise, les allergies, etc.

## LE SERVICE DES LOISIRS ET ÉDUCATRICES SPÉCIALISÉES

Le rôle des éducatrices spécialisées est de soutenir les équipes de soins dans la gestion des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD) et de favoriser l'adaptation des résidents en utilisant le loisir comme médium d'intervention.

Ce service offre une gamme d'activités pour répondre aux goûts et aux besoins des résidents tant sur le plan social, intellectuel, sensoriel que physique ; ces activités se déroulent dans les locaux communs, sur les étages, la terrasse, les terrains extérieurs, à la chambre ou dans la communauté. Les activités incluent également le volet des fêtes calendrier, soulignées grâce à des activités diverses, afin d'offrir aux résidents un milieu de vie stimulant. L'offre d'activités est adaptée au résident et elle peut se faire en individuel ou en groupe. Des activités dirigées sont également offertes par les préposés aux bénéficiaires.

Au besoin, le service peut chapeauter les appels virtuels. Pour en connaître les modalités, veuillez-vous référer au service des loisirs.

Il peut arriver que nous devions obtenir l'autorisation des proches pour les sorties à l'extérieur de la Résidence et que certaines activités soient payantes.

## LES SERVICES DE RÉADAPTATION

L'ergothérapeute vous aide à maintenir ou à récupérer la plus grande autonomie possible dans les activités de la vie quotidienne en adaptant votre environnement. Par exemple, si vous avez besoin d'un fauteuil roulant, l'ergothérapeute vous fournit un fauteuil adapté à votre condition.

Les technologues en physiothérapie vous aident à conserver vos capacités motrices dans le but de maintenir une autonomie fonctionnelle. Elles voient aussi à l'entretien et au bon fonctionnement de vos équipements d'aide à la marche. Elles collaborent avec l'équipe interdisciplinaire afin d'élaborer des stratégies pour la prévention des chutes. Elles recommandent l'aide technique à la marche appropriée à votre condition.

## LE SERVICE PSYCHOSOCIAL

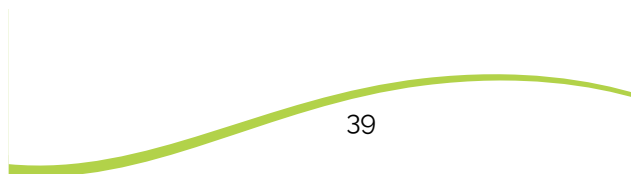
Les travailleuses sociales veillent à maintenir ou améliorer le bien-être du résident et sa satisfaction face à la vie en hébergement ainsi qu'aux pertes reliées au vieillissement.

Ce service organise des groupes de soutien sur divers sujets à l'attention des résidents et de leurs proches.

## LE SERVICE DE BÉNÉVOLAT

La Résidence a la chance de pouvoir compter sur une équipe de bénévoles engagés. L'équipe bénévole permet d'accroître l'accessibilité aux différents services offerts à la Résidence notamment en accompagnant les résidents aux différentes activités de loisirs proposées (messe, spectacle de musique, etc.) ou au salon de coiffure.

Les bénévoles permettent aussi de bonifier les services offerts à la Résidence. Par exemple, ils animent des activités et offrent la communion.



# TRAITEMENT

## DES PLAINTES



# TRAITEMENT DES PLAINTES

À la Résidence, le traitement des plaintes est considéré comme une ouverture face aux attentes et aux besoins des résidents et des usagers du Centre de jour dans le but de poursuivre l'amélioration des services que nous offrons à nos clientèles.

Le traitement des plaintes est simple et facilement accessible, de sorte que tout résident ou usager (ou son représentant) a le droit de formuler une plainte s'il considère ne pas être traité comme il estime y avoir droit.

En vertu de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services des établissements publics devient responsable de l'examen des plaintes des usagers des établissements privés de son territoire, et garant du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la .

L'entrée en vigueur le 30 mai 2017 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité oblige tous les établissements de santé à adopter une politique organisationnelle et à mettre en place un processus d'intervention. Une nouvelle Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance, sanctionnée le 6 avril 2022, a nécessité une deuxième révision de cette politique. Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal est également responsable de traiter les signalements liés à la maltraitance, en collaboration avec les gestionnaires. Une formation obligatoire sur la maltraitance est réalisée par tous les employés et bénévoles.

## **Si vous souhaitez déposer une plainte ou signaler une situation de maltraitance:**

Contactez le commissariat aux plaintes et à la qualité du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal

Voici les coordonnées :

### **Commissariat aux plaintes et à la qualité des services**

CHSLD Angélica

3435, boul. Gouin Est

Montréal (Québec) H1H 1B1

Téléphone : 514 384-2000, p. 3316 | Télécopieur : 514 383-5064

Courriel : [commissaire.plaintes.cnmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissaire.plaintes.cnmtl@ssss.gouv.qc.ca)

# CULTURE DE BIENTRAITANCE

La bientraitance est une approche valorisant le respect de toute personne, ses besoins, ses demandes et ses choix, y compris ses refus. Elle s'exprime par des attentions et des attitudes, un savoir être et un savoir-faire collaboratif, respectueux des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie et des droits et libertés des personnes. Elle s'exerce par des individus, des organisations ou des collectivités qui, par leurs actions, placent le bien-être des personnes au cœur de leurs préoccupations. Elle se construit par des interactions et une recherche continue d'adaptation à l'autre et à son environnement.

Cette définition correspond parfaitement aux valeurs que prône l'établissement et est déjà bien ancrée dans nos actions quotidiennes, en partenariat avec l'ensemble du personnel, les aînés et leurs proches. La Résidence applique une charte de la bientraitance et le personnel, la clientèle et les proches s'engagent moralement à la respecter.

Vous pouvez consulter la charte de bientraitance en visitant notre site Internet ou en scannant le code QR suivant :





# MILIEU DE VIE

## ET AUTRES SERVICES DISPONIBLES



# VOTRE MILIEU ET AUTRES SERVICES DISPONIBLES

## REGROUPEMENT DES CLIENTÈLES

Afin de favoriser le regroupement des clientèles qui présentent un profil similaire ou compatible, l'établissement se réserve le droit d'effectuer un transfert de chambre si votre situation clinique le requiert. Cette situation sera discutée avec vous et vos proches afin de faciliter cette période d'adaptation. Dans des situations exceptionnelles, un transfert dans un milieu plus approprié à vos besoins particuliers peut être aussi envisagé.

## UNITÉ PROTÉGÉE

L'unité protégée est conçue pour une clientèle qui présente des troubles cognitifs occasionnant l'apparition de comportements tels que l'errance intrusive, la fouille, la désorientation, la résistance aux soins, de l'agitation etc. En créant un environnement adapté à ce genre de comportements et dans lequel les résidents peuvent s'investir dans des activités significatives pour eux, on leur assure un espace sécuritaire et chaleureux. Il s'agit alors de redonner aux résidents le contrôle sur leur quotidien en leur permettant de maintenir leur capacité à exécuter des tâches bien ancrées dans leur mémoire à long terme.

## SORTIES EXTÉRIEURES

Nous vous encourageons fortement à sortir et à visiter les membres de votre famille et vos amis. Vous devez toutefois prévenir l'infirmière chef d'équipe, le personnel en service de l'unité et le personnel administratif à la réception que vous comptez vous absenter, en précisant le nombre d'heures ou de jours. Pour certains résidents, le médecin traitant devra signer un congé médical temporaire. Nous nous ferons un plaisir de préparer vos médicaments ainsi que tout autre matériel nécessaire pour la durée de votre sortie.

## JARDIN DE MES SOUVENIRS

Afin de favoriser l'accès aux terrains de la Résidence, cette dernière a innové en créant un jardin prothétique principalement dédié aux résidents et aînés présentant des déficits cognitifs.

Nous vous invitons à venir vous prélasser et admirer la vue. Pour y accéder, la porte se situe au 1er étage, face aux ascenseurs.

Notre jardin est reconnu par Agrément Canada comme étant une pratique exemplaire et a été conçu pour stimuler les cinq sens.

## SALON DE COIFFURE

Situé au 1er étage, le salon de coiffure est ouvert du lundi au vendredi. Vous pouvez prendre un rendez-vous et faire des arrangements financiers en vous adressant directement à la propriétaire du salon. Vous pouvez la joindre au 514 349-3335. L'horaire et les tarifs sont affichés à l'entrée du Salon de coiffure.

## HYGIÉNISTE DENTAIRE, DENTISTE ET DENTUROLOGISTE

Le programme de soins buccodentaires du Ministère de la santé et des services sociaux est maintenant déployé à la Résidence. Les infirmières sont formées pour effectuer l'évaluation de la santé buccodentaire. Suite à cette évaluation, l'hygiéniste dentaire, le dentiste et le denturologiste peuvent s'impliquer auprès du résident pour assurer une bonne hygiène et santé buccodentaire.

## PROFESSIONNELS SOUS CONTRAT

Plusieurs professionnels sous contrat se déplacent à la Résidence pour offrir leurs services : opticien d'ordonnance, soins des pieds, évaluation en psychogériatrie, musicien, zoothérapeute, audioprothésiste et massothérapeute, etc. L'établissement s'assure d'une main-d'œuvre qualifiée, détenant une assurance professionnelle et faisant l'objet d'une entente.

Voir le dépliant « Honoraires des professionnels » et sous-contrats pour les coordonnées et tarifs.

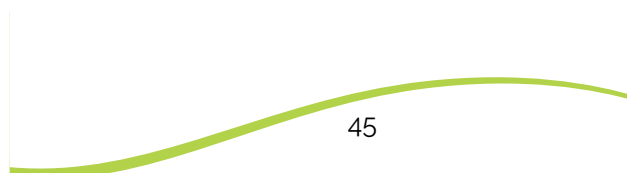
D'autres services peuvent s'ajouter à cette liste selon vos besoins exprimés.

## BISTRO DU QG

Ce café est situé au rez-de-chaussée de la Résidence, tout près de l'entrée principale.

Le Bistro offre des repas de type « sandwicherie » ainsi que des collations variées dans une ambiance conviviale. Le Bistro est ouvert de 7 h 15 à 14 h 45 du lundi au vendredi. En dehors des heures d'ouverture, des distributrices sont accessibles et vous permettent de vous procurer café, breuvages et autres.

Des tables sont disposées à l'extérieur du Bistro à l'intention de sa clientèle. Le numéro de téléphone est le suivant: 514 381-1841, poste 257.



## BUREAU DE PERCEPTION DES COMPTES

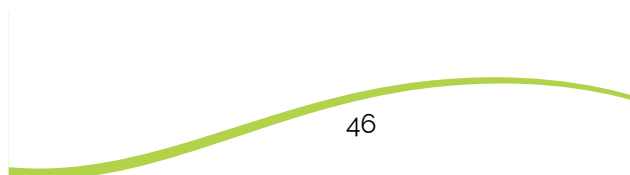
Vous y faites vos ententes financières et payez votre contribution financière mensuelle.

Les coûts d'hébergement sont les mêmes que ceux appliqués dans les résidences publiques (CHSLD). Ils sont déterminés par la Régie de l'assurance maladie du Québec selon les revenus de la personne. Ces coûts sont indexés annuellement par le Ministère de la Santé et des Services sociaux.

Une demande d'exonération peut être faite auprès de la RAMQ au moment de l'admission. En cours d'hébergement, si votre situation se modifie, vous pourrez demander à la RAMQ une réévaluation de votre dossier.

Quelques jours après votre admission, l'agente administrative aux comptes à recevoir communiquera avec vous. Pour plus d'information, visitez le site de la Régie de l'assurance maladie du Québec.

<http://www.ramq.gouv.qc.ca/fr/citoyens/programmes-aide/Pages/hebergement-etablissement-public.aspx>





# MESURES

## DE SÉCURITÉ





# MESURES DE SÉCURITÉ

## USAGE DU TABAC, CANNABIS ET SUSBTANCES ILLICITES

La Résidence a l'obligation de se conformer à la Loi concernant la lutte contre le tabagisme en suivant les règles s'appliquant aux centres d'hébergement et de soins de longue durée tout en respectant la notion « Milieu de vie » qui signifie que le résident est ici chez lui comme à domicile.

L'usage du tabac est donc permis seulement pour les résidents. Vous pouvez fumer uniquement au fumoir du 1er étage, selon des modalités à définir en fonction de votre capacité à gérer vos cigarettes.

Les visiteurs et le personnel ne peuvent pas fumer dans l'établissement.

La culture, la consommation de cannabis et l'usage de drogues illicites sont strictement interdits sur l'ensemble du site. L'usage du cannabis thérapeutique sera évalué avec le médecin traitant.

## SÉCURITÉ, INCENDIE ET SINISTRES

L'établissement est muni de murs en béton et d'un système de détecteurs de fumée, de gicleurs et d'extincteurs. En cas d'incendie ou de sinistre, le personnel en place appliquera le plan de mesures d'urgence et vous indiquera la marche à suivre. Des formations sur les mesures d'urgence sont données régulièrement au personnel afin d'assurer votre sécurité.

Afin d'éviter les fausses alarmes incendie et d'assurer la sécurité de tous, il est interdit d'utiliser des bougies, de l'encens, des contrôleurs d'odeurs en vaporisateur ainsi que des chandelles-étincelles dans l'établissement.

Un dépliant portant sur la sécurité dans l'établissement adressé aux résidents et à leurs proches est disponible dans les présentoirs. Il contient les codes d'urgence et les actions à poser en cas d'urgence. Nous vous en recommandons fortement la lecture.

## ASCENSEURS

Les ascenseurs sont munis d'un système de détecteurs de mouvements permettant à la porte de rester ouverte pendant que vous entrez ou sortez. En cas de panne, restez calme et lisez les instructions à l'intérieur de l'ascenseur. Vous pouvez aussi appuyer sur le bouton d'urgence pour qu'une personne puisse entendre votre appel à l'aide.

## CONTRÔLE DES ACCÈS

La porte d'entrée principale est surveillée 24 heures sur 24 par un agent administratif à la réception. Entre 17 h et 7h, la porte d'entrée principale est verrouillée. À chaque visite, vos proches doivent obligatoirement signer le registre des visiteurs situé à la réception.

Par ailleurs, le personnel et les bénévoles de l'établissement ainsi que tout le personnel contractuel portent une carte d'identité pour permettre leur identification.

Les autres portes d'accès à l'établissement sont verrouillées et reliées à un système de contrôle à la réception. De plus, tous les accès (portes et ascenseurs) sont munis d'un code d'accès. Le code doit demeurer secret pour vous et vos proches. Nous vous le donnerons la journée de votre admission.

## PORTE DE CHAMBRE

Les préposés aux bénéficiaires font des tournées régulières sur les étages et dans les chambres. Nous vous suggérons fortement de laisser votre porte déverrouillée afin de nous permettre d'intervenir en cas d'urgence.

## PROTECTION DE VOS BIENS PERSONNELS

L'établissement considère qu'il a une obligation de moyens envers tout résident ou visiteur qui pourrait subir un préjudice suite à une perte, une disparition ou un vol. Cette obligation de moyens signifie que l'établissement transmet les informations nécessaires sur les mesures préventives face aux pertes, aux disparitions ou aux vols, aux résidents et aux visiteurs, et qu'il donne accès à des moyens sécuritaires pour le remisage des objets de valeur à toutes personnes.

La Résidence considère qu'elle ne fait pas de surveillance des objets personnels des résidents et des visiteurs. Lors de votre admission, votre chef d'unité vous remettra un formulaire d'inventaire des biens personnels de valeur. Il est primordial de bien remplir ce formulaire afin d'identifier adéquatement vos objets de valeur.

Nous vous recommandons de vous abstenir de garder dans votre chambre des objets de grande valeur ou beaucoup d'argent. Lorsque vous devez vous absenter de votre chambre, vous devez ranger vos objets de valeur ainsi que votre argent dans l'espace sous clé disponible. Nous vous recommandons fortement de prendre une assurance personnelle pour protéger adéquatement vos biens.

## SÉCURITÉ DU RÉSIDENT FUGUEUR

La Résidence est munie d'un système antifugue afin de vous fournir un environnement sécuritaire. Le résident fugueur ou à risque élevé de fugue porte un bracelet qui émet un signal sonore et commande la fermeture des portes lorsqu'il tente de sortir à l'extérieur. Ces bracelets sont résistants à l'eau.

## AUTRES MESURES DE SÉCURITÉ

Afin d'accroître la sécurité de notre clientèle, des bracelets d'identification ou des bracelets d'allergies sont remis et installés aux résidents.

## FAUTEUIL MOTORISÉ

Les fauteuils motorisés sont autorisés à circuler uniquement au rez-de-chaussée. Si un visiteur utilise ce type de fauteuil, il sera invité à utiliser un fauteuil roulant régulier disponible au rez-de-chaussée. Toutefois, si cette alternative est impossible, un gestionnaire accompagnera le visiteur dans ses déplacements afin d'assurer une circulation sécuritaire.

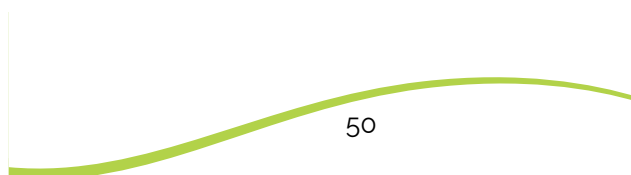
## PRÉVENTION DES INFECTIONS

Le lavage des mains est requis le plus souvent possible pour éviter la transmission de micro-organismes. Vous et vos proches avez l'obligation de vous laver les mains dès l'entrée dans l'établissement. À des périodes cruciales, le personnel vous invitera à le faire.

En période d'éclosion, nous vous invitons à suivre les consignes indiquées, notamment à porter le masque de procédure ou le masque N95.

## MÉCANISME DE SURVEILLANCE

Il est possible pour un résident ou son représentant d'installer un mécanisme de surveillance dans sa chambre ou son espace de vie privé lorsque les circonstances le justifient. L'installation est permise sous certaines conditions et nous vous invitons à en discuter avec la chef d'unité qui pourra vous fournir toutes les informations et le soutien nécessaire. Vous pouvez consulter le dépliant « Utilisation par les résidents de mécanismes de surveillance en CHSLD ».



# RENSEIGNEMENTS

## GÉNÉRAUX



# RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

## LISTE DES RÉPONDANTS

Il est important d'aviser votre chef d'unité de tout changement d'adresse, de numéro de téléphone, de courriel ou de personnes significatives afin de nous permettre de les joindre dans les plus brefs délais, s'il y a lieu.

## RÉGIME DE PROTECTION

Il peut arriver qu'un résident soit incapable de donner son accord pour les soins qui lui sont nécessaires ou encore qu'il soit dans l'impossibilité d'administrer ses biens. Si le résident n'a désigné aucun mandataire alors qu'il était apte à le faire, l'ouverture d'un régime de protection peut être demandée par les proches ou l'établissement, conformément à la Loi sur le curateur public. Le consentement aux soins, en l'absence d'un représentant légal, sera donné par le conjoint, ou à défaut, par un proche (Code civil, article 19.2).

## SERVICES PRIVÉS

La Résidence tient à respecter le désir de certains résidents de recourir à des services privés (par exemple, dame de compagnie ou préposé aux bénéficiaires d'une agence de placement infirmier ou service de réadaptation) pour compléter les services déjà offerts par l'établissement. Pour ce faire, la personne qui désire ces services doit obligatoirement communiquer avec la chef d'unité afin d'en connaître les modalités et ce, avant de débiter le service.

## SOLLICITATION

Aucune sollicitation n'est permise à la Résidence.

## ANIMAUX DOMESTIQUES

En provenance de l'extérieur : L'accès des animaux domestiques à la Résidence est permis pour de courtes visites. Ils doivent être tenus en laisse, ou en cage, lorsqu'ils circulent dans l'établissement. Ils sont interdits dans les cuisinettes d'étage lors des repas et en tout temps dans la salle à manger du 1er étage.

Nos partenaires animaliers: nous croyons aux bienfaits sur l'humain de la présence animale et accordons une attention particulière à cette cohabitation. Venez à la rencontre de Juliette la lapine, Pogo le perroquet et Léo le chat ou venez contempler l'immense aquarium au 1er étage, près de l'Escale.

## VOS VISITEURS

Tous vos visiteurs sont les bienvenus en tout temps à la Résidence. Cependant, nous comptons sur votre collaboration pour les inciter à respecter le calme, l'intimité et le repos auxquels les autres résidents ont droit.



## STATIONNEMENT

Les visiteurs ont la possibilité de stationner gratuitement sur le site. Deux espaces sont réservés expressément pour les visiteurs, mais les visiteurs peuvent aussi utiliser n'importe quel espace qui n'est pas identifié comme étant réservé.

Il est obligatoire pour tous les visiteurs de s'inscrire au registre des visiteurs à l'entrée de la Résidence. Les visiteurs qui utilisent une voiture doivent aussi inscrire leur plaque d'immatriculation pour éviter des frais de stationnement ou un remorquage.

## LOCATION OU PRÊT DE LOCAUX

Des salles sont disponibles pour les résidents et leurs proches qui désirent se regrouper pour un repas ou un moment en famille ou entre amis.

Nous vous offrons également la possibilité de louer la salle La Riveraine ou certains autres locaux ou espaces communs si vous souhaitez organiser une réception. Des frais s'appliquent pour cette salle.

Pour réserver l'une ou l'autre de ces salles, il est nécessaire de réserver auprès de l'agent administratif, unités de vie. Vous pouvez consulter les dépliants « Réservation de salle » pour les modalités.

## POURBOIRES

Les pourboires aux employés, aux stagiaires et aux bénévoles sont interdits en tout temps et sous toutes leurs formes.

Aucune transaction financière avec le personnel, les stagiaires ou les bénévoles n'est autorisée : prêt d'argent, legs testamentaires, etc.

## UTILISATION DU NOM, PRÉNOM, ADRESSE ET COURRIEL D'UN RÉSIDENT ET DES PROCHES

La Résidence de même que la Fondation sont autorisées à utiliser le nom, prénom, adresse postale et courriel des résidents et de leurs proches dans le cadre d'un sondage sur la qualité des soins et services reçus de l'établissement et pour leur communiquer toute information jugée pertinente.

## SITE INTERNET ET AUTRES MÉDIAS SOCIAUX

Pour obtenir des informations complémentaires, nous vous invitons à visiter notre site Internet au [www.residence-berthiaume-du-tremblay.com](http://www.residence-berthiaume-du-tremblay.com).

Vous avez aussi la possibilité de suivre la page Facebook de la Résidence afin de rester à l'affût des nouveautés.

## PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

Un organisme public est responsable de la protection des renseignements personnels qu'il détient.

De plus, l'usager et le personnel ont des droits en matière de confidentialité. Le respect de son droit à la vie privée constitue un droit fondamental garanti par la Charte des droits et libertés de la personne. L'accès aux renseignements personnels concernant ces personnes est encadré par un ensemble de dispositions législatives et réglementaires.

Toute personne doit garder confidentiels les renseignements dont elle a accès dans le cadre de ses fonctions et ne les utiliser qu'aux fins requises.

À cet effet, la Résidence a élaboré et applique une politique-cadre en matière de protection des renseignements personnels. Elle regroupe les processus et les modalités en place dans l'établissement pour protéger ces renseignements.

# LISTE

## DU PERSONNEL



# LISTE DU PERSONNEL

## CHEFS D'UNITÉ



**Unités 3-4**  
Barbara D'Urso



**Unités 5-6**  
Jenny Huntington



**Unités 7-8**  
Olivia Mwika



**Unités 9-10**  
Isabelle Comte

## CHEFS D'ACTIVITÉS



**Quart de soir**  
Angela Tanasa



**Quart de nuit**  
Irina Prokhorenko

- Chefs d'activités de fin de semaine (information disponible à la réception)

## ÉQUIPE SOIGNANTE - SERVICE DE JOUR, DE SOIR ET DE NUIT

- Assistance-infirmière-chef
- Infirmière chef d'équipe
- Infirmière auxiliaire
- Préposés aux bénéficiaires

## SOUTIEN À L'ÉQUIPE SOIGNANTE

- Karine Veillette, directrice des services à la clientèle
- Julie Roy, directrice adjointe des services à la clientèle
- Diana Sincari, infirmière en prévention et contrôle des infections
- Joanie Lupien, conseillère en soins infirmiers

## ÉQUIPE MÉDICALE



**Unités 5-6**  
Directeur des services  
professionnels  
Dr Tarek Khreiss



**Unités 3-4**  
Dr Guillaume Robert



**Unités 7-8**  
Dre Vy Pham



**Unités 9-10**  
Dre Saïda Cherigui

## SOUTIEN À L'ÉQUIPE MÉDICALE ET SOIGNANTE

- Guylaine Melançon, pharmacienne
- Lan Nguyen, pharmacienne
- Geneviève Girard-Landry, pharmacienne
- Any Payment, archiviste médicale

## SERVICES AUXILIAIRES

- Patrick Lamontagne, chef des installations matérielles (sécurité, hygiène et salubrité et maintenance) et son équipe
- Manon Tanguay, chef du service alimentaire et de buanderie-lingerie et son équipe

## COMPTES À RECEVOIR

- À venir



## ACCUEIL ET BÉNÉVOLAT

- Nathalie Gauthier, responsable de l'accueil
- Nicole Charest et Nathalie Gauthier, co-responsables du service du bénévolat

## SOINS SPIRITUELS

- Lise Carbonneau, intervenante en soins spirituels
- Guy St-Onge, prêtre
- Phillippe Barrucand, prêtre

## LOISIRS

- Emmanuelle Clément, éducatrice spécialisée
- Francia Negaud, éducatrice spécialisée
- Valérie Jeanneret, éducatrice spécialisée

## TECHNOLOGUES EN PHYSIOTHÉRAPIE

- Marie-Ève Cadet, technologue en physiothérapie
- Nicole Lavoie, technologue en physiothérapie

## ERGOTHÉRAPIE

- Nathalie Perron, ergothérapeute

## NUTRITION CLINIQUE

- Mohamed El Alaoui, nutritionniste

## TRAVAIL SOCIAL

- Joanne Hébert, travailleuse sociale

## SOUTIEN À L'ÉQUIPE PROFESSIONNELLE

- Anna-Maria Bruno, chef de programmes à la clientèle

