



**COMMUNIQUÉ DE PRESSE
POUR DIFFUSION IMMÉDIATE**

Des étoiles aux portes des résidences pour aînés

Les résidences pour aînés auront un sceau de qualité dès 2014

Montréal, le 16 janvier 2013 – La très grande majorité (95 %) des répondants d'un sondage réalisé en octobre dernier par Léger Marketing pour le compte du Regroupement québécois des résidences pour aînés (RQRA), qui compte 622 membres hébergeant plus de 74 000 résidents, se disent satisfaits de leur milieu de vie. Mais le RQRA veut aller plus loin et innove en mettant sur pied un programme d'évaluation de la qualité des résidences, en partenariat avec la Corporation de l'industrie touristique du Québec (CITQ). Chaque Québécois pourra bientôt juger de la qualité du milieu de vie offert dans une résidence membre du RQRA grâce aux étoiles qui sont monnaie courante dans les établissements d'hébergement touristique.

« Nous sommes très heureux de nous associer avec la CITQ, où sont les experts indépendants en classification et en certification au Québec. Avec leur collaboration, nous allons mettre sur pied ce programme qui évaluera de façon neutre et objective les résidences membres de notre regroupement. Cette classification donnera des indications claires pour faciliter le choix de tous les Québécois en ce qui a trait à la vie en résidence », déclare Yves Desjardins, président-directeur général du RQRA.

Ce programme, obligatoire pour les résidences membres du RQRA, permettra aux établissements d'afficher sur un panneau le nombre d'étoiles témoignant de leur qualité. Il utilisera non seulement un signe largement reconnu comme symbole de qualité, mais deviendra aussi un outil permettant d'améliorer la qualité des résidences, des services et des soins qu'elles offrent.

« Nous nous réjouissons de contribuer à cette initiative du RQRA qui sera sans doute très bénéfique pour ce secteur important de l'hébergement, souligne Michel Rheault, directeur général de la CITQ. Nous avons pu observer dans d'autres secteurs où nous œuvrons que la classification et nos services d'aide aux exploitants ont un impact important sur l'amélioration de la qualité. Tout le monde y gagne », conclut ce dernier.



Le RQRA formera prochainement, en collaboration avec la CITQ, un comité d'experts chargé de déterminer quels seront les critères et comment ces derniers seront évalués. Ce travail, qui prendra quelques mois, permettra de démarrer le programme dès 2014.

Un taux de satisfaction de 95 % !

Le RQRA annonce la mise sur pied de ce programme dans la foulée d'un sondage réalisé par Léger Marketing pour le compte de l'organisme et indiquant un très haut niveau de satisfaction parmi les résidents d'établissements membres.

« La satisfaction globale des résidents est de 95 %, c'est tout à fait exceptionnel, souligne M. Desjardins, d'autant que ce sondage ne reflète pas des perceptions, mais bien la réalité vécue par ceux qui ont choisi nos membres comme milieu de vie. La grande majorité d'entre eux, soit 90 %, indiquent même qu'ils recommanderaient leur résidence à des amis. »

Selon les personnes sondées, la sécurité (97 %), le respect et la courtoisie du personnel (97 %), ainsi que le bien-être (98 %) ressortent parmi les éléments dont les résidents sont les plus satisfaits.

« Nous avons certains points à améliorer, comme pour la nourriture (86 %), la communication avec nos résidents (66 %) et les activités (75 %). Maintenant que ces aspects sont identifiés, nous pourrons nous y attaquer, et c'est précisément l'objectif du programme d'évaluation de la qualité qui sera mis sur pied. Le programme favorisera une saine émulation et, donc, une amélioration de la qualité des résidences », ajoute M. Desjardins.

À propos du RQRA

Le Regroupement québécois des résidences pour aînés (RQRA) est un organisme à but non lucratif qui regroupe des résidences et des centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) privés autofinancés. Ses membres offrent un milieu de vie de qualité aux aînés autonomes ainsi que des services d'assistance et des soins à ceux qui sont en perte d'autonomie. Le RQRA représente 64 % des unités d'habitation pour personnes âgées de la province et compte 622 résidences qui hébergent plus de 74 000 aînés.

À propos de la CITQ

La Corporation de l'industrie touristique du Québec (CITQ) est un organisme sans but lucratif qui conçoit et gère des programmes de classification et certification de produits et services pour le compte de clients publics et privés. Elle compte parmi ses clients Tourisme Québec pour la classification de l'hébergement touristique, l'Association maritime du Québec pour la classification des marinas et la



certification *Éco-marina*, l'Association des terrains de golf du Québec pour la classification des terrains de golf, l'Association des hôteliers du Québec pour la reconnaissance *RéserVert*, l'Association des hôtels du Canada pour la certification *Clé Verte*, Vélo Québec pour la certification *Bienvenue Cyclistes !* ainsi que le réseau *Hôtellerie champêtre*.

-30-

Source :

Regroupement québécois des résidences pour aînés

Renseignements :

Mathieu Lavallée

TACT Intelligence-conseil

514-947-7628

mlavallee@tactconseil.ca