



**cyberpresse.ca**

Publié le 29 octobre 2008 à 05h00 | Mis à jour le 29 octobre 2008 à 05h00

## Umano: améliorer la qualité de vie des aînés



La recette de la réussite d'Umano est une affaire de motivation, de passion et de détermination, affirment les deux fondatrices, Josée Viens et Patsy Clapperton.  
Le Soleil, Érick labbe

**Gilbert Leduc**  
Le Soleil

(Québec) Du flair, Josée Viens et Patsy Clapperton n'en manquent pas. Leur jeune entreprise, Umano, Conseiller en milieu de vie, se spécialise dans l'amélioration de la qualité des services offerts par les résidences pour personnes âgées.

Avec le vieillissement de la population, les résidences pour personnes âgées pousseront comme des champignons au cours des prochaines années.

Et les baby-boomers, la plupart d'entre eux étant plus fortunés que les retraités de la génération précédente, rechercheront, pour y finir leurs jours, la résidence la mieux cotée, celle qui offrira des services dignes d'un établissement cinq étoiles.

Cette réalité, Josée Viens et Patsy Clapperton l'ont comprise.

La première est détentrice d'un certificat en administration des affaires de l'Université Laval et termine un certificat en gérontologie. Son associée est psychologue et a oeuvré à titre de conseillère auprès d'entreprises et d'organismes publics en matière de gestion de ressources humaines et de santé psychologique.

C'est en pleine nuit, alors qu'elle s'inquiétait de l'état de son grand-père qui devait quitter sa maison en Gaspésie pour s'installer dans une résidence, que Josée Viens a eu l'idée de fonder une entreprise qui aiderait les propriétaires et les gestionnaires de maisons pour les aînés à offrir un milieu de vie intéressant à leurs locataires et un milieu de travail stimulant à leurs employés.

Elle a convaincu son amie Patsy Clapperton de se joindre à elle pour fonder, il y a un an, Umano.

Elles quittent leur emploi respectif pour se consacrer à leur projet qui, selon leurs recherches, est unique en son genre au Québec. Et pour pallier l'absence de revenu en attendant l'entrée des premiers contrats, elles bénéficieront, pendant 40 semaines, de la mesure de soutien au travail autonome d'Employ-Québec.

Pour guider leur action, les deux femmes ont décidé de s'adjoindre un mentor et un comité de sages. «Ces initiatives nous ont permis de mettre toutes les chances de notre côté et d'apaiser nos angoisses de jeunes femmes d'affaires. En plus, ce n'est pas mauvais de se faire challenger par des conseillers aguerris.»

La mise au monde de leur entreprise n'a pas coûté une fortune. Tout au plus, elles ont investi 10 000 \$, grâce à du love money, pour l'achat d'un portable, d'un projeteur et le développement d'un site Internet ([www.umano.vie.com](http://www.umano.vie.com) ([www.umano%20vie.com](http://www.umano%20vie.com))). «Nos frais fixes sont minimes. Nous n'avons pas de bureau car nous sommes sur le terrain en relation avec les résidences», note Josée Viens.

Il n'a pas fallu beaucoup de temps à Umano pour faire sa marque. L'entreprise a remporté, en juin dernier, le premier prix national du Concours québécois en entrepreneuriat dans la catégorie des entreprises de services. Les portes du ministère de la Santé et des Services sociaux, du Conseil des aînés et de l'Association des résidences et CHSLD privés du Québec se sont alors ouvertes.

À ses clients, Umano propose un plan d'intervention qui favorise la participation de tous les intervenants : les propriétaires et les gestionnaires, le personnel, les résidents et leur famille.

«La première étape est d'établir un bilan des forces et des faiblesses du centre. Un plan d'action global pouvant inclure de la formation et du coaching pour les employés est ensuite mis de l'avant», explique Patsy Clapperton.

Selon cette dernière, le taux de roulement du personnel est l'un des problèmes éprouvés par les résidences. «Il faut créer un climat de travail dans lequel les employés sont heureux. Plus mobilisés, ils seront plus fidèles à leur employeur.»

© 2000-2010 Cyberpresse inc., une filiale de Gesca. Tous droits réservés.