

# L'Adresse

## LE WEBZINE

du Regroupement québécois  
des résidences pour aînés

REGROUPEMENT  
QUÉBÉCOIS  
DES RÉSIDENCES  
POUR AÎNÉS



### PIGNON SUR L'ACTUALITÉ

- Oui à une certification mieux appliquée sur le terrain..... 1
- Tournée régionale 2015 du RQRA ..... 3
- Journée portes ouvertes du 26 avril 2015 ..... 4



### QUARTIER BIEN-ÊTRE

- Le deuil des aînés habitant en résidence..... 5
- De la perte à la reconstruction : l'expérience du deuil chez les aînés ..... 9



### ZONE GESTION

- Mise à jour du dossier CSST..... 10
- Le harcèlement psychologique au travail, voyez-y plus clair ! ..... 12



### VOISINAGE

- Vos histoires..... 15



### CARREFOUR CERTIFICATION

- RAPPEL : l'assurance administrateurs et dirigeants, une obligation !..... 17



### COIN FORMAREZ

- Un nouveau directeur général pour Formarez..... 19



## À LA UNE

### Oui à une certification mieux appliquée sur le terrain

Par Marie-Claude Dion  
Agente de communications

Reconnaissant la conformité des résidences privées pour aînés selon des normes et des critères bien précis, le programme de certification mis en place par le gouvernement du Québec poursuit l'objectif fort louable de hausser la sécurité de ces habitations et la qualité des services destinés aux aînés qui y vivent. Toutefois, près de 10 ans après son entrée en vigueur, force est de constater que les efforts déployés s'éloignent quelque peu de la cible de départ. Zoom sur une démarche cruciale pour le bien-être de nos aînés, mais dont l'application gagnerait à faire preuve de plus de souplesse.

### Un travail de longue haleine

Le programme de certification des résidences privées pour aînés a vu le jour en 2007. Depuis ce temps, tout exploitant d'une résidence privée pour aînés (RPA) doit détenir un certificat de conformité



# Pignon sur l'actualité

délivré par l'agence de la santé et des services sociaux de la région où est située la résidence. Le programme a, bien sûr, évolué au fil des années. En 2011, la Loi sur les services de santé et les services sociaux a reconnu l'appellation de « résidence privée pour aînés » comme étant une expression réservée aux exploitants détenteurs d'une attestation temporaire ou d'un certificat de conformité.

Puis, en mars 2013, le Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés entré en vigueur. Ce règlement rehausse les obligations des exploitants pour obtenir et renouveler la certification de leur résidence pour aînés.

## Un processus fondamental, mais trop rigide

Les RPA membres du Regroupement québécois des résidences pour aînés (RQRA) souscrivent pleinement au programme de certification du gouvernement du Québec, le considérant comme fondamental pour assurer la rigueur et la qualité des services que sont en droit de recevoir les aînés. C'est à propos de la façon d'en appliquer les grands principes que le bât blesse. Le RQRA estime que, dans sa forme

actuelle, le règlement réduit beaucoup trop la marge de manœuvre des résidences pour aînés et, par conséquent, pénalise les résidents. Rappelons que les aînés habitant en RPA sont chez eux. Ils ont choisi leur milieu de vie et ils ont signé un bail pour y vivre. Il faut toutefois donner la flexibilité nécessaire aux exploitants pour que les RPA puissent atteindre les objectifs de sécurité et de qualité fixés par le gouvernement. De toute évidence, les moyens présentement utilisés en matière de certification n'aident pas à la cause.

Parmi les irritants à corriger, notons d'abord la lourdeur du processus administratif entourant la certification, non seulement pour les exploitants, mais aussi pour les résidents. La signature d'un bail avec un nouveau résident en est un bon exemple. L'ensemble du processus peut prendre près de deux heures à finaliser et donne lieu à des dédoublements inutiles. Avant de conclure le bail, l'exploitant doit, entre autres, identifier avec le futur résident les services qu'il désire obtenir à l'aide d'une grille présentant l'ensemble des services offerts dans la résidence et le coût de chacun. Or, ce document est identique à l'annexe 6 du formulaire de bail qui doit aussi être rempli par la suite. Beaucoup de formalités qui, mises ensemble, constituent une expérience pénible pour l'aîné, sans oublier le fardeau administratif imposé à l'exploitant.

Gardium Sécurité est une firme spécialisée pouvant répondre à vos demandes en ce qui a trait aux vérifications à effectuer lors d'embauche de personnel, d'enquête de plaintes de harcèlement et de filature tels des dossiers de CSST ou autres motifs.

Nous vous offrons un service professionnel, personnalisé et une disponibilité pour vous supporter et conseiller. Nous répondons à toutes interrogations, demandes de renseignements, ou autres vérifications.



## GARDIUM

N'hésitez pas à nous contacter au : 514 935-2453

L'application du Règlement s'avère souvent beaucoup trop rigide en matière d'alimentation, de milieu de vie et de loisirs. Par une belle journée d'été, il peut être tentant d'organiser un repas barbecue pour les résidents. Il ne sera malheureusement pas possible de tenir cette activité ponctuelle dans une RPA certifiée, car l'exploitant doit afficher une grille de menus détaillés couvrant une période minimale de trois semaines ainsi qu'un calendrier des activités de loisirs couvrant une période d'au moins un mois pour consultation par les résidents et leurs proches. Il est certes important d'informer les résidents dans un délai suffisant pour leur permettre de choisir leurs menus et leurs activités, mais pourquoi ne pas tenir compte des circonstances particulières à chaque résidence au moment d'appliquer les normes?

Depuis l'entrée en vigueur du nouveau Règlement, en 2013, les RPA sont également tenues de vérifier les antécédents judiciaires de leurs employés et bénévoles, démarche pour laquelle le RQRA est favorable. Toutefois, les tarifs élevés et les délais de traitement des demandes soumises aux corps policiers, soit plus de 30 jours, entravent l'efficacité du processus. Dans le contexte de pénurie de main-d'œuvre et de taux de roulement de personnel observés actuellement dans le secteur, il est irréaliste de penser qu'un candidat attendra aussi longtemps avant de se faire confirmer un emploi. Il serait, à notre sens, approprié de permettre aux résidences d'avoir recours aux services d'une firme d'enquête privée ou encore à des banques de données reconnues au Québec pour accomplir cette tâche.

En matière de formation du personnel, le Règlement stipule que les employés chargés d'assurer la surveillance dans les RPA doivent être titulaires d'une formation de préposé. Le RQRA ne comprend pas cette exigence, qui complique davantage le recrutement pour des postes déjà aussi diversifiés que réceptionniste, cuisinier, concierge et préposé à l'entretien ménager. La formation de préposé ne s'applique, à notre sens, qu'aux seuls préposés. Le secourisme général ainsi que la RCR (réanimation cardiorespiratoire) suffisent amplement pour les autres corps de métier.

Il importe également de trouver des solutions pour empêcher qu'un aîné soit envoyé à l'hôpital pour l'administration d'un suppositoire ou qu'un membre de la famille d'un aîné ait à offrir lui-même un analgésique disponible en vente libre (Tylenol, par exemple) à son parent pour l'aider à soulager de la fièvre ou un mal de tête. Le Règlement présentement en vigueur interdit aux RPA de disposer de médicaments au commun ou d'ordonnance collective, donnant lieu à de telles situations. La certification précédente permettait pourtant aux gestionnaires de RPA d'offrir des médicaments aux gens ayant une ordonnance à leur dossier. Il serait sans doute souhaitable de revenir à cette façon de faire.

## Passer à l'action

Fort de sa mission qui consiste à regrouper, à représenter et à soutenir ses membres gestionnaires de résidences pour aînés, le RQRA souhaite plus que jamais que le ministre de la Santé et des Services sociaux passe à l'action afin de réduire la bureaucratie entourant le processus de certification. Il en va du maintien de l'offre d'un milieu de vie de qualité aux aînés du Québec. De plus, il serait important d'assurer une coordination efficace entre les différents organismes gouvernementaux que sont la Régie du bâtiment (RBQ), le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ) et les services incendie, afin qu'une même résidence ne soit pas visitée par plusieurs organismes différents au cours de la même semaine. En somme, il est grand temps de réaligner la certification vers son objectif de départ, le tout en adoptant une approche pédagogique plutôt que punitive et restrictive à l'égard des RPA.

## Pour en savoir plus sur le processus de certification des résidences privées pour aînés :

[http://www.msss.gouv.qc.ca/sujets/groupes/certification\\_residences\\_privées.php](http://www.msss.gouv.qc.ca/sujets/groupes/certification_residences_privées.php)

# Tournée régionale 2015 du RQRA

## Une participation record

Par Marie-Claude Dion  
Agente de communications

Le RQRA a pris la route ce printemps pour rencontrer ses membres. Cette grande tournée des régions a permis de prendre le pouls des résidences de partout au Québec. Carolyne Fortin, responsable de la qualité des services en résidence, ainsi qu'Yves Desjardins, président-directeur général, sont très heureux de la richesse des échanges qui ont ponctué chacune de leurs interventions et de constater une participation record. Les rencontres régionales ont en effet permis de rallier 357 personnes, soit 140 de plus que l'année dernière. La tournée s'est échelonnée du 14 au 30 avril inclusivement et a fait escale dans les villes de Rouyn-Noranda, Gatineau, Saint-Sauveur, Trois-Rivières, Alma, Saint-Joseph-de-Beauce, Rimouski, Québec, Laval, Beloeil, Sherbrooke et Repentigny. Ces rencontres ont été l'occasion de discuter de plusieurs sujets d'actualité et d'enjeux concernant les résidences pour aînés.

## Journée portes ouvertes du 26 avril 2015

### Planifier son milieu de vie

Par Marie-Claude Dion  
Agente de communications

Les visiteurs ont été nombreux à visiter les résidences qui ont participé à la cinquième édition de la Journée portes ouvertes du RQRA. Bien préparés, ils sont souvent arrivés avec leur liste de questions en main. Plusieurs résidences avaient organisé pour l'occasion des activités variées, dont des concerts et chants d'époque, des ateliers du rire et des dégustations.

Jocelyne Cazin, conférencière et auteure du livre *J'ose déranger*, a encore assuré cette année la présidence d'honneur de cet événement panquébécois. Le 26 avril, elle était de passage à Rimouski, à la résidence les Villas de l'Évêché. Yves Desjardins, président-directeur général du RQRA, était pour sa part à la Résidence du Parc Jarry, à Montréal. Une campagne médiatique incluant un message radio, de la publicité dans les hebdomadaires locaux et sur le Web, a permis de donner une bonne visibilité à l'évènement.

Merci à toutes les résidences qui ont contribué au succès de cette journée spéciale. Rappelons que l'objectif principal de la Journée portes ouvertes est de mettre en lumière comment il fait bon vivre en résidence pour aînés. L'appréciation générale de cette activité confirme l'intérêt pour sa reconduction l'an prochain.



Le musicien Serge Gagnon, entouré de résidents et de visiteurs à la résidence Les Jardins Millen du Groupe Maurice, à Montréal.



Les résidents et employés de la résidence Bleu Horizon du Réseau Sélection, située à Rouyn-Noranda, ont contribué au succès de la Journée portes ouvertes 2015.



© Photo TC Media – Chantale Arseneault

Trois aînés de la Résidence Les Villas de l'Évêché, Gilbert Roussel, Lévis Dupon et Jean-Claude Gagné, accompagnés de Jocelyne Cazin, présidente d'honneur, et d'Eve-Marie Rioux, directrice générale du Groupe Immobilier Rioux inc.



Près de 800 personnes sont venues visiter la résidence Bleu Horizon du Réseau Sélection, située à Rouyn-Noranda.



# Quartier bien-être

## Le deuil des aînés habitant en résidence

### Mieux comprendre pour mieux soutenir

Par Valérie Bourgeois-Guérin, professeure au département de psychologie, Université du Québec à Montréal et Rock-André Blondin, assistant de recherche, Université du Québec à Montréal

**Avancer en âge permet de gagner en sagesse, mais signifie également de cumuler les adieux à des êtres chers. Les aînés qui habitent en résidence sont souvent confrontés au décès d'un résident, qu'il s'agisse d'un conjoint ou d'une conjointe, d'un voisin ou d'un ami proche. Ces pertes affectent les gens de différentes manières. Que connaissons-nous vraiment des deuils des aînés? Une équipe de chercheurs du département de psychologie de l'Université du Québec à Montréal (UQÀM) tente actuellement de mieux comprendre la question.**

Puisqu'il est fréquent, le deuil des aînés est parfois moins reconnu. Or, les recherches réalisées à ce sujet nous apprennent que la reconnaissance de la perte et le soutien social sont deux éléments qui contribuent à la saine traversée du deuil. Inversement, le manque de reconnaissance de la perte et de soutien peut entraîner sa complication. Dans un tel cas de figure, le deuil peut contribuer au développement de grandes détresses chez les endeuillés. Ainsi, plus les pertes se multiplient, plus les aînés peuvent devenir isolés. Les recherches indiquent que l'isolement, particulièrement lorsqu'il survient dans le contexte d'une épreuve telle que le deuil, peut mener à une grande détresse psychologique. Le soutien social serait donc un élément important qui contribuerait à aider les endeuillés à traverser cette dure épreuve que peut être la perte d'un proche.

### Le deuil en résidence est-il plus facile à surmonter ?

Nous pourrions croire que les aînés qui habitent en résidence et qui sont ainsi entourés de plusieurs personnes ont plus facilement accès à du soutien. Toutefois, il arrive parfois que le décès d'une personne soit marqué d'une certaine forme de tabou, d'un silence et qu'au contraire, l'aîné endeuillé se retrouve plutôt seul avec la souffrance de son deuil. Un contexte social où règne un malaise devant la mort et la souffrance,

qui se manifeste parfois sous la forme d'un refus d'entendre parler de l'expérience d'autrui, peut parfois rendre difficile pour les aînés endeuillés de parler de leur perte.

Or, même si pour plusieurs aînés le deuil se résout de manière saine et sans obtenir de soutien professionnel, une proportion d'aînés peinent à vivre leur deuil. Les recherches démontrent que les personnes âgées endeuillées sont plus à risque de subir des pertes fonctionnelles, de vivre une dépression, d'être isolées socialement, de vivre des pertes cognitives, de développer des troubles anxieux et de décéder, voire par suicide. Ceci rappelle à quel point il est important de soutenir adéquatement les aînés endeuillés.



Au cours d'un travail clinique mené à titre de psychologues auprès de personnes âgées, nous avons constaté que plusieurs aînés habitant en résidence font face au deuil, mais que malgré cela, nous en savions très peu sur leurs expériences. En effet, les écrits portant sur le deuil des aînés sont rares, et ceux portant sur le deuil des aînés habitant en résidence sont presque inexistantes. Il est donc très difficile de savoir comment les aînés vivent le deuil en résidence, afin de suggérer des pistes d'intervention qui répondraient à leurs besoins. Interpellés par les récits des aînés que nous avons rencontrés, nous avons souhaité mieux comprendre cette réalité.

## Un projet pour guider l'intervention

Cette absence de documentation et de plan d'intervention a motivé la réalisation de la recherche intitulée « L'expérience du deuil chez les aînés habitant en résidence ». Ce projet de recherche qualitative est réalisé en collaboration avec le Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS) et financé par le Fonds de recherche du Québec - Société et culture (FRQSC). La recherche est dirigée par Valérie Bourgeois-Guérin, PhD., psychologue clinicienne et professeure au département de psychologie de l'Université du Québec à Montréal.

Les assistants de recherche Rock-André Blondin et Valérie Millette, étudiants en psychologie à l'Université du Québec à Montréal, se sont également joints au projet.

L'objectif de cette recherche consiste d'une part à mieux comprendre comment ces personnes vivent le deuil d'un proche résident pour pouvoir aider les résidences qui le souhaitent à bonifier leurs pratiques. Il vise d'autre part à documenter un phénomène sous-représenté dans la recherche afin d'ultimement soulager la souffrance psychologique que peuvent vivre plusieurs aînés.

Dans le cadre de cette étude, l'équipe de chercheurs souhaite rencontrer une cinquantaine de personnes âgées de 65 ans et plus qui ont vécu, au cours des cinq dernières années, le deuil d'une personne significative qui habitait dans la même résidence. Lorsque les directions des résidences approuvent le projet, des entrevues d'environ 90 minutes sont réalisées auprès des participants. Ces entrevues visent à donner la parole aux aînés afin qu'ils puissent partager leur expérience. Elles sont réalisées avec délicatesse et doigté par un personnel formé en psychologie, et ce, à l'endroit qui convient le mieux au participant, que ce soit à la résidence, à l'Université du Québec à Montréal ou dans un lieu de son choix.



*Complicité*   
Services à valeur ajoutée  
pour résidences



## NOTRE ENGAGEMENT

être à l'écoute  
et comprendre  
vos besoins

répondre  
adéquatement  
à vos attentes

Chaque patient est unique. Notre équipe peut vous fournir une aide d'appoint spécialisée pour combler plus aisément les besoins individuels de vos résidents. Laissez-nous le soin de vous aider, en toute complicité.

## POUR VOUS SERVIR

- Produits de la marque privée Personnelle de qualité et économiques;
- Produits orthopédiques et d'aide à la vie quotidienne;
- Service de préparation de pilulier et suivi thérapeutique professionnel;
- Conférences et plusieurs autres programmes visant la santé.

Offert par les pharmaciens  
propriétaires affiliés à

 **JeanCoutu**

N'hésitez pas à communiquer avec nous

**Danielle Robitaille au  
450 646-9611 poste 1350**

MIEUX soigner, servir, réussir

ENSEMBLE

Le recrutement est réalisé dans les villes de Montréal, Laval et Longueuil, et une rétribution symbolique de 20\$ est remise aux gens qui acceptent de participer.

### Votre résidence pourrait peut-être contribuer

Jusqu'à maintenant, sept directions de résidences ont accepté de participer au projet, et une douzaine d'entrevues ont pu être réalisées. Ces participants ont manifesté avoir grandement apprécié de pouvoir livrer leur expérience. Les témoignages recueillis sont riches et inspirants. C'est donc avec enthousiasme que l'équipe de recherche poursuit le recrutement. Pour ce faire, les directions de résidences des villes de **Montréal, Laval ou Longueuil** sont invitées à communiquer avec les personnes-ressources ci-dessous pour manifester leur intérêt à participer au projet ou encore pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de la recherche. Votre aide contribuera à terme à l'amélioration du bien-être des aînés en résidence.

### Contacts :

#### Valérie Bourgeois-Guérin

PhD, Psychologue, Professeure  
Université du Québec à Montréal  
bourgeois-guerin.valerie@uqam.ca

#### Rock-André Blondin

Assistant de recherche  
Université du Québec à Montréal  
blondin.rocka@gmail.com

### Références :

Azaïza, F., Ron, P., Shoham, M., Tinsky-Roimi, T. (2011). *Death and Dying Anxiety Among Bereaved and Nonbereaved Elderly Patients*. *Death Studies*, 35, p. 610-624.

Bacqué, M.-F. (2004). *Augmentation de la longévité, multiplication des deuils. Les nouveaux «vieux» sont aussi de grands endeuillés*. *Études sur la mort(2)*, p. 149-158.

Des Aulniers, L. (2009). *La fascination, Nouveau désir d'éternité*. Québec : Presses de l'Université du Québec.

Fasse, L., Flahault, C., Brédart, A., Dolbeault, S., et Sultan, S. (2012). *Deuil et vulnérabilité psychique chez les personnes âgées*. *Psycho-Oncologie*, 6(4), p. 231-244.

Hansson, R. O., et Stroebe, M. S. (2007). *Bereavement in late life : Coping, adaptation, and developmental influences*. Portland : American Psychological Association.

Shah, S. N. and S. Meeks (2012). *Late-life bereavement and complicated grief : A proposed comprehensive framework*. *Aging and Mental Health*, 16(1) : 39-56.

C'est  
**L'EXPÉRIENCE**  
qui fait toute la  
**DIFFÉRENCE!**

**N°1**  
LE SYSTÈME  
MULTIDOSE  
LE PLUS  
PERFORMANT



**DISPILL**®

SOLUTION MULTIDOSE DÉTACHABLE

**PRÊT-À-L'USAGE :**  
PRÉPARÉ ET SCELLÉ EN PHARMACIE

**DISPILL VOUS EN OFFRE PLUS!**

- ➔ MANIABILITÉ
- ➔ ACCESSIBILITÉ AUX MÉDICAMENTS
- ➔ CAPACITÉ : LA PLUS GRANDE
- ➔ TRANSPARENCE DES ALVÉOLES
- ➔ PERFORMANCE DES ÉTIQUETTES
- ➔ QUALITÉ ÉCORESPONSABLE

Parce que vous avez à cœur la sécurité et le bien-être de vos résidents,  
**DISPILL est votre solution éprouvée et responsable.**

**Demandez dès aujourd'hui le DISPILL HYBRIDE à votre pharmacien!**




Pour plus d'information, contactez-nous :  
T 450 372-1299 | SF 1 877 347-7455 | [DISPILL.COM](http://DISPILL.COM)  
[questions@dispill.com](mailto:questions@dispill.com)

# CLINIQUE PROJ MEDIC

GROUPE  PROJACQUES

## Des services santé sans attente pour vous et votre famille

BIENVENUE  
CHEZ NOUS

Alors que partout au Québec le temps d'attente ne cesse d'augmenter pour avoir accès à des soins de santé, la population de la couronne nord peut maintenant compter sur la nouvelle clinique PROJ MÉDIC, une belle possibilité pour vous et votre famille en matière de services privés de soins infirmiers spécialisés. On y retrouve, services d'analyse, services de soins aux patients, vaccination santé voyage toute destination et l'accompagnement gratuit à la recherche d'hébergement pour aînés. Située au 465, rue Bibeau Bureau 110 à St-Eustache (à l'arrière de l'Hôpital Saint-Eustache) au cœur d'un secteur complet en santé et tout près de chez vous.

### NOUS VOUS OFFRONS:

SERVICES  
D'ANALYSE



Vous avez besoin de prélèvements, de suivis de votre pression artérielle sur 24 heures, de passer un Pap test, un Strep test ou encore d'un dépistage pour le cholestérol, le diabète ou la tension artérielle et bien plus ? À la clinique PROJ MÉDIC nous savons combien il peut être difficile d'obtenir un rendez-vous dans le réseau de la santé et combien l'attente des résultats peut parfois être interminable ainsi, nous avons mis à votre disposition et à peu de frais ces services directement chez nous en clinique.

SERVICES  
DE SOINS  
AUX  
PATIENTS



Nos professionnels diplômés offrent quotidiennement des soins pour toute la famille, au retrait de points de suture et agrafes, en passant par les soins de plaies (pansement sec et humide) aux perfusions Aclasta et même l'Antibiothérapie. Pourquoi aller attendre des heures interminables alors que votre temps est si précieux et que nous offrons ces services avec empathie et passion pour notre métier dans un environnement confortable et chaleureux!

SERVICES  
SANTÉ  
VOYAGE



Services de soins aux patients - Vaccination santé voyage : tous les vaccins, un seul endroit - Que vous partiez seul ou en famille, pour un voyage de quelques jours ou de longue durée il vaut toujours mieux se prévaloir de vaccins pour assurer sa santé et celle de ceux que nous aimons. Chez PROJ MÉDIC des infirmières pourront procéder à la vaccination et vous informer davantage et répondre à toutes vos questions. La clinique offre les vaccins de groupes particuliers (Influenza, Pneumocoque, Zona), vaccins pour toutes les destinations (Hépatite A, Hépatite B, Twinrix et Dukoral) et encore plus ciblés ceux concernant d'autres pays par exemple l'encéphalite japonaise, la fièvre jaune, la fièvre typhoïde, la rage et la tuberculose.

En tout temps, notre équipe se fera un plaisir de vous recevoir sur place, c'est une invitation à venir voir et constater tous les services qui vous sont offerts sous un même toit.

[www.cliniqueprojmedic.com](http://www.cliniqueprojmedic.com) • 450 735-2363



Services-conseils  
et accompagnement  
en recherche d'hébergement  
pour les aînés.



Vous êtes unique,  
notre service aussi.  
**Et c'est GRATUIT!**

>6015931

[www.plusbelle-lavie.com](http://www.plusbelle-lavie.com)

450 966.0001

GROUPE  PROJACQUES  
au service de la santé depuis 1989

465 rue Bibeau,  
suite 110  
Saint-Eustache  
à l'arrière de l'Hôpital St-Eustache

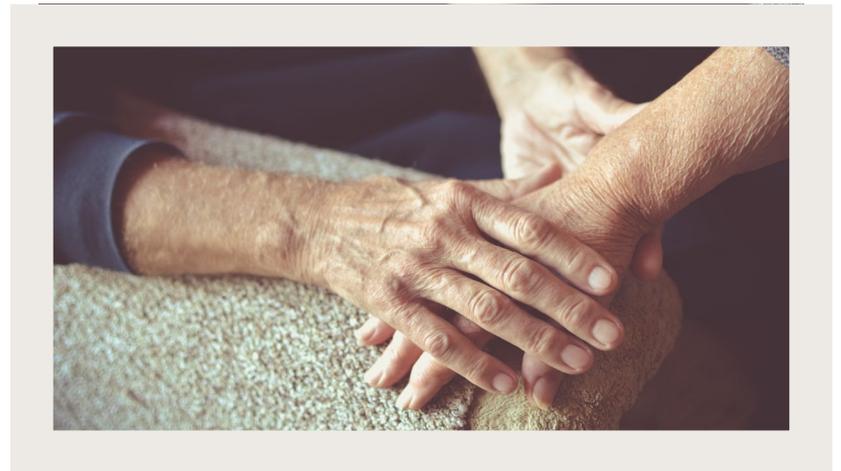
## De la perte à la reconstruction : l'expérience du deuil chez les aînés

Retour sur un colloque porteur de sens

Par Danièle Marchand, responsable des dossiers gouvernementaux

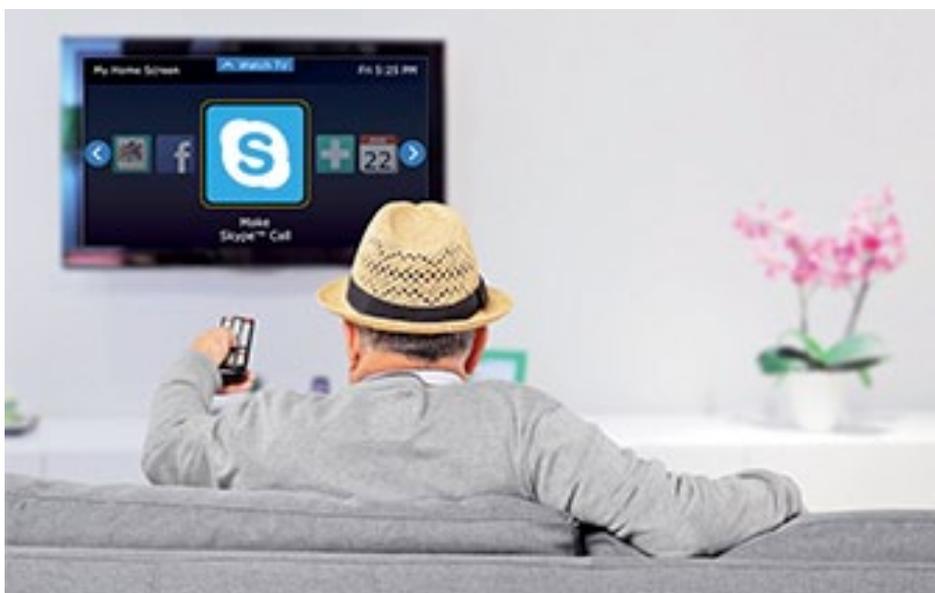
Le Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS) du CSSS Cavendish a fait du deuil chez les aînés l'objet de son colloque annuel, offrant le 8 mai dernier aux nombreux participants du domaine de la santé, des services sociaux et des soins palliatifs, la chance d'explorer le deuil sous toutes ses facettes. Professionnels, chercheurs, cliniciens et formateurs leur ont permis de l'entrevoir sous la loupe psychologique, sociale, anthropologique et ethnoculturelle.

Le deuil de personnes, de rêves, d'aspirations ou de projets n'épargne évidemment personne, mais les plus grands endeuillés sont, de loin, les aînés. Au point où, dans plusieurs pays où traditionnellement les femmes d'un certain âge portent le deuil, il n'est pas rare qu'elles endossent le noir jusqu'à la fin de leurs jours en raison de deuils successifs. Or, dans une société comme la nôtre où le vieillissement fait terriblement peur et où on préfère l'aborder sous l'angle du « bien vieillir », on occulte trop souvent la question des pertes et des deuils qui y sont inévitablement liés. Il est pourtant essentiel d'y faire face et d'apprendre à connaître ces phénomènes, d'abord pour soi-même, mais aussi pour mieux aider les aînés à traverser et à surmonter cette douloureuse expérience.



Car on sait maintenant qu'elle est encore plus douloureuse si on ne la reconnaît pas, et que faire son deuil suppose un travail lent et épuisant, physiquement et psychologiquement.

Parmi les gestes susceptibles de contribuer à la résolution du deuil, on a nommé, dans le cadre du colloque du CREGÉS, l'importance de disposer d'un espace multiconfessionnel où l'aîné peut prier ou méditer selon ses rites religieux et celle d'avoir accès à un intervenant religieux polyvalent. Permettre aux aînés de raconter leur histoire favorise aussi leur guérison. « C'est en racontant l'histoire de son deuil qu'on fait son deuil », écrivait le prêtre et psychologue québécois Jean Monbourquette, qui s'est beaucoup intéressé à la question. La Maison Monbourquette dispose d'ailleurs d'une ligne d'écoute et d'un centre de formation auquel on peut faire appel, notamment via le site [www.maisonmonbourquette.com](http://www.maisonmonbourquette.com). Après tout, comme le rappelait une des deux aînés venus témoigner des deuils qui ont jalonné leur vie en citant Albert Einstein: « La vie, c'est comme une bicyclette. Il faut avancer pour ne pas perdre l'équilibre ! ».



# AZURINTECH

Domotique • Portail Interactif • Affichage Dynamique

Adoucissez la vie de vos aînés et brisez l'isolement

Logiciel intégré à la télévision

Économies d'énergie  
Interfaces faciles d'utilisation

T 514-912-2111 [contact@azurintech.ca](mailto:contact@azurintech.ca) [www.azurintech.ca](http://www.azurintech.ca)



# Zone gestion

## Mise à jour du dossier CSST

Quand se regrouper permet de mieux prévenir et d'économiser

Par Marie-Claude Dion  
Agente de communications

En matière de taux de cotisations à la CSST, le tableau ne s'est pas tellement éclairci au cours des dernières années pour les employeurs propriétaires et gestionnaires de résidences pour aînés. On constate notamment une augmentation du nombre d'accidents du travail recensés de même qu'une hausse des débours totaux. Il y a toutefois de la lumière au bout du tunnel. Des moyens sont à la portée des membres du RQRA afin de faire meilleure figure.

Rappelons d'abord que depuis 2008, la CSST reconnaît deux unités de classification pour les résidences pour aînés. L'unité de tarification 59040 regroupe des résidences pour personnes âgées offrant de l'aide personnelle, des services d'aide personnelle et la location de services de préposés aux bénéficiaires. L'unité de tarification 59150 correspond aux résidences pour personnes âgées n'offrant

pas d'aide personnelle. Le tarif général de chacune de ces unités que calcule la CSST (coût par tranche de 100\$ de masse salariale) a bien sûr évolué au cours des dernières années. Ainsi, en 2008, il était de 5,58\$ pour l'unité 59040 et de 3,76\$ pour l'unité 59150. Ces tarifs sont respectivement passés à 5,54\$ et à 5,04\$ en 2013. Selon les informations de la CSST, pour l'année 2015, les tarifs poursuivent leur évolution avec une augmentation à 5,99\$ pour l'unité 59040 et une diminution à 4,21\$ pour l'unité 59150.

### Lésions professionnelles et débours : mise à jour à la hausse

Les différences observées entre les périodes 2002-2006 et 2009-2013 évoquent sans conteste une réalité à améliorer. En effet, pour les résidences avec aide personnelle (59040), le nombre d'accidents de travail dénombrés chez les employés a presque doublé d'une période de référence à l'autre. On en comptait 2708 pour 2002-2006 et 5124 pour 2009-2013. Les débours totaux ont pour leur part triplé, passant de près de 16 M\$ à 48 M\$. Les maladies professionnelles dénombrées ont quant à elles diminué, passant de 40 en 2002-2006 à 26 pour 2009-2013. Les débours totaux pour celles-ci sont un peu plus élevés en 2009-2013 que dans la période précédente (voir tableau 1 pour les détails).



**UNE SOLUTION ORIGINALE ET EFFICACE  
DE GÉRER SES RESSOURCES HUMAINES**



- Dossiers d'employés complets
- Horaires faciles et efficaces
- Poinçon à écran tactile
- Feuilles de temps
- Exportation à la paie
- Accès Web
- Applications mobiles

1-855-268-8080

WWW.HORARIUS.NET

**TABLEAU 1** : RÉPARTITION DES LÉSIONS PROFESSIONNELLES ACCEPTÉES SURVENUES DE 2009 À 2013 ET LES DÉBOURS TOTAUX SELON L'ANNÉE DE L'ÉVÈNEMENT ET LA CATÉGORIE DES DOSSIERS POUR LES DOSSIERS D'EXPÉRIENCE DE L'UNITÉ 59040

ANNÉE D'ÉVÈNEMENT	ACCIDENT DU TRAVAIL		MALADIE PROFESSIONNELLE		TOTAL	
	NOMBRE	DÉBOURS TOTAUX	NOMBRE	DÉBOURS TOTAUX	NOMBRE	DÉBOURS TOTAUX
2009	869	8 206 870 \$	6	344 357 \$	875	8 551 227 \$
2010	965	10 115 852 \$	7	62 576 \$	972	10 178 428 \$
2011	1 045	10 721 421 \$	3	15 681 \$	1 048	10 737 101 \$
2012	1 118	9 892 483 \$	6	52 836 \$	1 124	9 945 319 \$
2013	1 127	9 251 654 \$	4	28 475 \$	1 131	9 280 130 \$
<b>TOTAL</b>	<b>5 124</b>	<b>48 188 280 \$</b>	<b>26</b>	<b>503 925 \$</b>	<b>5 150</b>	<b>48 692 205 \$</b>

Source : CSST, DCGI, Centre de la statistique et de l'information de gestion. Données observées au 31 décembre 2013 pour l'année d'évènement 2009. Données observées au 31 décembre 2014 pour les années d'évènement 2010 à 2013. Rapport D15-077-A-59040 produit le 2015-02-03.

En ce qui concerne les résidences qui n'offrent pas d'aide personnelle (unité de tarification 59150, créée en 2008), les lésions professionnelles y sont moins nombreuses. Cela n'empêche pas d'accorder une place à l'amélioration. Entre 2009 et 2013, pas moins de 720 accidents du travail y ont été recensés, occasionnant des débours totaux de près de 7 M\$ (voir tableau 2 pour les détails).

**TABLEAU 2** : RÉPARTITION DES LÉSIONS PROFESSIONNELLES ACCEPTÉES SURVENUES DE 2009 À 2013 ET LES DÉBOURS TOTAUX SELON L'ANNÉE DE L'ÉVÈNEMENT ET LA CATÉGORIE DES DOSSIERS POUR LES DOSSIERS D'EXPÉRIENCE DE L'UNITÉ 59150

ANNÉE D'ÉVÈNEMENT	ACCIDENT DU TRAVAIL		MALADIE PROFESSIONNELLE		TOTAL	
	NOMBRE	DÉBOURS TOTAUX	NOMBRE	DÉBOURS TOTAUX	NOMBRE	DÉBOURS TOTAUX
2009	149	1 365 312 \$	1	3 758 \$	150	1 369 070 \$
2010	137	2 198 322 \$	5	32 127 \$	142	2 230 449 \$
2011	132	1 104 205 \$	1	504 \$	133	1 104 709 \$
2012	149	1 039 859 \$	1	704 \$	150	1 040 563 \$
2013	152	1 135 876 \$	0	0 \$	153	1 135 876 \$
<b>TOTAL</b>	<b>720</b>	<b>6 843 574 \$</b>	<b>8</b>	<b>37 093 \$</b>	<b>728</b>	<b>6 880 667 \$</b>

Source : CSST, DCGI, Centre de la statistique et de l'information de gestion. Données observées au 31 décembre 2013 pour l'année d'évènement 2009. Données observées au 31 décembre 2014 pour les années d'évènement 2010 à 2013. Rapport D15-077-A-59150 produit le 2015-02-03.

## Des pistes de solutions

Heureusement pour les propriétaires et gestionnaires de résidences pour aînés, il existe des moyens de contenir un tant soit peu cette escalade des coûts. La clé demeure bien sûr la prévention des incidents, mais elle passe aussi par un retour au travail rapide et durable permettant de réduire le coût des lésions, soit par de l'assignation temporaire ou par un retour progressif de l'employé dans ses fonctions.

Le RQRA publiait en 2013 un guide pratique sur la gestion de la santé et sécurité au travail. Il annonçait également la création de la mutuelle de prévention RQRA. Plus de 250 résidences sont actuellement inscrites à cette mutuelle. Une mutuelle de prévention regroupe des employeurs ayant de bonnes performances en matière de gestion de la santé et sécurité au travail. Ces employeurs bénéficient d'une tarification plus avantageuse, à la hauteur des efforts qu'ils déploient. Ce faisant, n'intègre pas la mutuelle qui veut! Pour se qualifier, chaque résidence adhérente doit d'abord se soumettre à une analyse financière de son dossier de réclamations. Une fois inscrite, elle bénéficie des interventions de la mutuelle en matière de prévention, de formation ou de gestion des dossiers de lésions professionnelles.

S'allier à d'autres employeurs qui préconisent de bonnes pratiques de gestion SST permet en effet de diminuer l'effet de l'unité de classification de l'employeur et de donner une plus large place à la performance positive du groupe. Plus le nombre d'années d'expérience en mutuelle augmente, plus grande est la stabilité des tarifs de cotisation à la CSST et, par conséquent, plus les économies réalisées sont importantes.

L'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur des affaires sociales (ASSTSAS) offre également des services-conseils, des activités d'information, de formation et de recherche et développement en matière de prévention en santé et en sécurité du travail, le tout applicable aux résidences pour aînés. Les conseillers de l'ASSTSAS se déplacent gratuitement partout au Québec. Vous entreprenez des travaux de construction d'une résidence ou vous rénovez une installation existante? N'hésitez pas à recourir aux conseils avisés de l'ASSTSAS pour l'aménagement des aires de travail de vos employés, car comme le dit le célèbre proverbe, mieux vaut prévenir que guérir.

## Informations:

Pour en savoir plus sur la mutuelle de prévention RQRA, communiquez avec M. Robert Yanire, représentant de Morneau Shepell, au ryanire@morneaushepell.com et au 514 673-7767, sans frais : 1 800 565-4343, site Web : www.morneaushepell.com.

Pour en savoir plus sur les services de l'ASSTSAS, communiquez avec Mme Jocelyne Dubé, conseillère en SST au jdube@asstsas.qc.ca et au 514 253-6871 poste 227, sans frais 1 800 361-4528, site Web : www.asstsas.qc.ca.

## Le harcèlement psychologique au travail, voyez-y plus clair!

Par Nathalie Montreuil  
Responsable des partenariats, Commission des normes du travail du Québec

Lorsqu'un conflit survient en milieu de travail, il n'est pas toujours évident d'établir les faits et de savoir ce qui pourrait être fait pour améliorer la situation. Aussi, il est difficile de reconnaître les éléments qui permettent d'affirmer qu'on est en présence d'une situation de harcèlement psychologique ou non.

*La Loi sur les normes du travail* (LNT) stipule que le harcèlement psychologique est une conduite vexatoire qui peut se manifester par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés.

Cette conduite vexatoire doit porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié pour constituer du harcèlement. Elle doit également engendrer un milieu de travail néfaste pour le salarié.

**LE SITE** SUR LES NORMES  
DU TRAVAIL AU QUÉBEC

[cnt.gouv.qc.ca](http://cnt.gouv.qc.ca)

SUIVEZ-NOUS SUR   

Commission  
des normes  
du travail

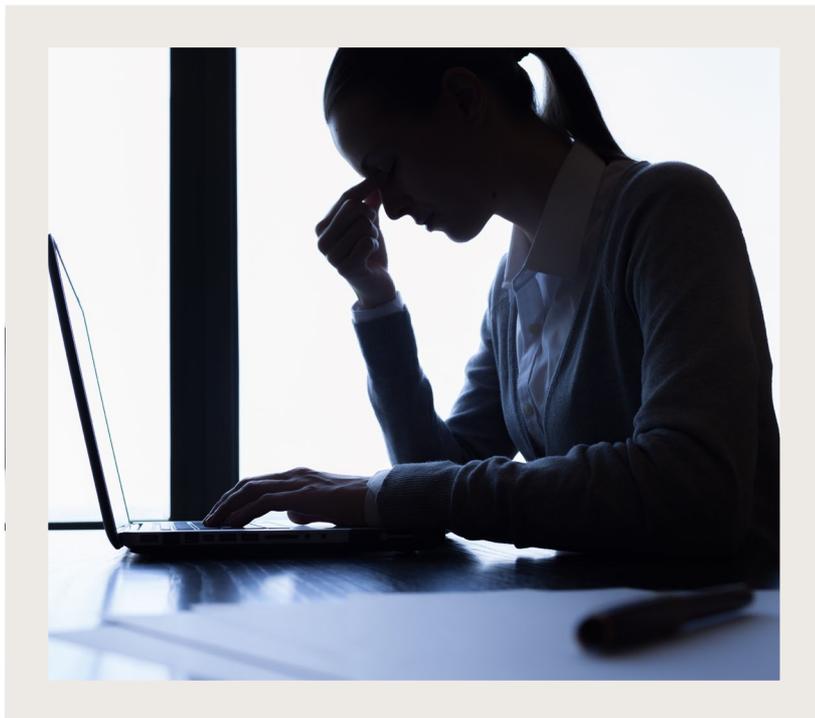
Québec 

LES NORMES DU TRAVAIL. MIEUX LES COMPRENDRE POUR MIEUX S'ENTENDRE.

Mentionnons qu'en vertu de la LNT, « l'employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser. »

## Comment prévient-on le harcèlement psychologique au travail?

La Commission des normes du travail est convaincue que la prévention demeure la meilleure approche pour assurer un milieu exempt de harcèlement psychologique dans les entreprises. Se renseigner pour bien le comprendre et obtenir des outils pour sensibiliser son personnel est certainement un premier pas dans ce sens. Le 18 juin prochain, au Palais des congrès de Montréal, aura lieu une journée sur le harcèlement psychologique. Cet événement accueillera de nombreux intervenants, réunis dans le but d'amener les participants à démasquer le harcèlement psychologique au travail. [Visitez la page Web de l'événement et inscrivez-vous !](#)



## Quelques pistes de solutions proposées

Sachant que les conflits peuvent être une cause fréquente d'absentéisme et de démotivation au sein des équipes, il est profitable pour un employeur d'entreprendre une démarche pour prévenir les situations de harcèlement psychologique dans son

entreprise. Cela favorise un bon climat de travail, la mobilisation des employés ainsi qu'une meilleure productivité.

### Ce qui peut être fait

#### 1. En parler

Cela peut prendre la forme de rencontres d'information avec les employés pour les sensibiliser au harcèlement psychologique et les inciter à en signaler toute forme à la personne responsable dans l'entreprise.

#### 2. Détecter les facteurs de risque

Pour évaluer si le climat de travail est à risque, on peut demander aux employés et aux dirigeants de l'organisation de remplir un questionnaire mesurant l'indice de bien-être et les risques de harcèlement psychologique.

#### 3. Agir

L'adoption d'une politique pour prévenir le harcèlement psychologique ou d'une déclaration d'engagement de l'employeur est un moyen concret pour prévenir le harcèlement psychologique au travail.

### Vous désirez en savoir davantage

La Commission des normes du travail met à votre disposition plusieurs outils.

Dans son site Internet, vous trouverez des [capsules vidéo](#) qui vous aideront à mieux comprendre ce qu'est le harcèlement psychologique au travail.

Une trousse complète d'information comprenant un guide pratique de l'employeur ainsi qu'un canevas qui facilite la rédaction d'une politique ou d'une déclaration d'entreprise est également accessible dans la section sur le harcèlement psychologique.

### La Commission à votre service

Les préposés aux renseignements peuvent répondre à vos questions du lundi au vendredi de 8h à 17h.

Région de Montréal : 514 873-7061

Ailleurs au Québec, sans frais : 1 800 265-1414



Extincteur Incendie Alarme Accès Remise aux normes



À votre service depuis 1991



Membre



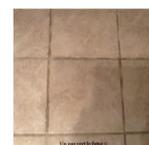
info@quebecpareflamme.com • www.quebecpareflamme.com • 104, 45<sup>ième</sup> Rue Ouest, Québec, QC G1H 5J6  
Sans frais: 1 866 296-7669 • Téléphone: 418 871-7669 • Télécopieur: 418 871-2807

Un pas **vert** le futur  
Produits sanitaires  
*biologiques & écologiques*



Nous vous proposons des solutions respectueuses des personnes et de  
notre planète.

**Commerces - Industries - Restaurants - Garderies - Résidences**



Avant

Après

**Anti-odeurs - Sanitaires - Cuisines - Sols et multi-usages -Eaux usées - Véhicules - produits papier**

Innovez votre façon de nettoyer en utilisant nos gammes de produits uniques, biotechnologiques, et éco-conçues pour  
avancer à grand pas dans un environnement responsable et durable!

514-884-0894 - info@unpasvertlefutur.com - www.unpasvertlefutur.com



# Voisinage

## Vos histoires

Les résidences pour aînés sont des lieux bourdonnant d'activité. Des projets novateurs et rassembleurs y sont régulièrement mis sur pied et gagnent à être connus. Des événements parfois riches en émotions, mais qui connaissent un dénouement heureux, s'y déroulent aussi. Ce fut notamment le cas pour la résidence Villa Notre-Dame de Sainte-Agathe-des-Monts qui a vécu, l'hiver dernier, un incendie au cours duquel une bonne organisation et une solide coordination entre les différents acteurs impliqués ont permis d'éviter le pire. M. Richard Mongeau, propriétaire de la résidence, partage ici son témoignage.

*Le 6 mars dernier, en après-midi, une détonation s'est fait entendre dans l'une de nos salles électriques. Presque instantanément, le système d'alarme «intelligent» a indiqué le lieu d'un début d'incendie dégageant beaucoup de fumée. Localisés rapidement, les employés sur place ont procédé à une intervention initiale avec les extincteurs disponibles autour. Compte tenu de la fumée, une évacuation latérale a été entreprise par le personnel de la maison. Arrivés rapidement sur les lieux, les pompiers ont pris les opérations en charge, ordonnant une évacuation totale du bâtiment.*



Vue aérienne de la Villa Notre-Dame

## Stabilisez votre prix du GAZ NATUREL Recevez une remise mensuelle de GazMétro

**Une entente à Prix Fixe permet, pour une période de 12 mois à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2015 jusqu'au 31 octobre 2016, de recevoir une remise mensuelle de GazMétro sur le coût de transport qui vous est présentement facturé.**

Cette remise, nommée <<crédit de livraison à Dawn>>, résulte du fait que l'achat du gaz naturel assujéti à une entente à Prix Fixe doit obligatoirement tenir compte du déplacement du point de livraison vers Union- Dawn au sud de l'Ontario à compter du 1<sup>er</sup> novembre prochain ce qui contribue à abaisser de façon importante le coût de transport du gaz naturel vers le Québec calculé présentement à partir des frontières de l'Alberta.

Cette remise sera aussi versée pour cette même période à tous les utilisateurs de gaz naturel déjà sous une entente à Prix Fixe ayant débuté le ou après le 1<sup>er</sup> septembre 2013.

**Pour en connaître tous les détails et pour évaluer si cette situation vous est bénéfique, communiquer avec Regroupement LAFAR votre nouveau partenaire du RQRA.**



**1555, BOUL. DE L'AVENIR, BUREAU 306  
LAVAL, (QC) H7S 2N5**

**BUR. : 514-278-0894  
WWW.LAFAR.CA**

**VOTRE CONSEILLER EN ÉNERGIE**

Tout s'est déroulé selon les scénarios observés avec la firme impliquée ainsi que le service de sécurité incendie de Sainte-Agathe-des-Monts. Les membres du personnel ont quant à eux été félicités pour leurs judicieuses interventions. Le bilan fait état de zéro victime, zéro blessé et de dommages matériels très mineurs.

Sans cette intervention rapide et préalablement planifiée, les dommages auraient pu être catastrophiques, tant en matériel qu'en vies humaines. L'origine de la déflagration et de l'incendie était reliée au système électrique, un projet d'agrandissement étant alors en cours dans la résidence. Enfin, l'heure du début des événements a grandement contribué à nos performances, le personnel de jour étant déjà sur place.

En conclusion, les plans que nous formulons et les exercices que nous organisons peuvent devenir vitaux à tout moment.

**Richard Mongeau**  
Propriétaire, Villa Notre-Dame

### Vos nouvelles nous intéressent

Vous œuvrez dans une résidence membre du RQRA et aimeriez partager vos réalisations ou vos expériences avec les lecteurs de L'Adresse? Faites parvenir votre nouvelle à l'attention de Marie-Claude Dion, agente de communications, à l'adresse [mcdion@rqra.qc.ca](mailto:mcdion@rqra.qc.ca).



## Économisez avec notre mutuelle de prévention RQRA

Réduction projetée de 30 % à 40 % de vos cotisations CSST

Plus de 250 résidences déjà inscrites

Plus de 185 000 000 \$ en masse salariale regroupée

### Adhérez dès maintenant !

- Participation exclusive aux membres RQRA
- Services professionnels et adaptés à la RQRA
- Réduction significative de vos cotisations CSST
- Tarification propre aux membres RQRA
- Analyse gratuite et personnalisée de votre dossier à la CSST

**RQRA et Morneau Shepell : un partenariat gagnant !**

Pour information

Téléphone : **514.848.9899**

**ou sans frais au 1.800.565.4343**

[infoSST@morneaushepell.com](mailto:infoSST@morneaushepell.com)

[morneaushepell.com](http://morneaushepell.com)

Santé et sécurité au travail

**MORNEAU SHEPELL** 



# Carrefour certification

## RAPPEL : l'assurance administrateurs et dirigeants, une obligation !

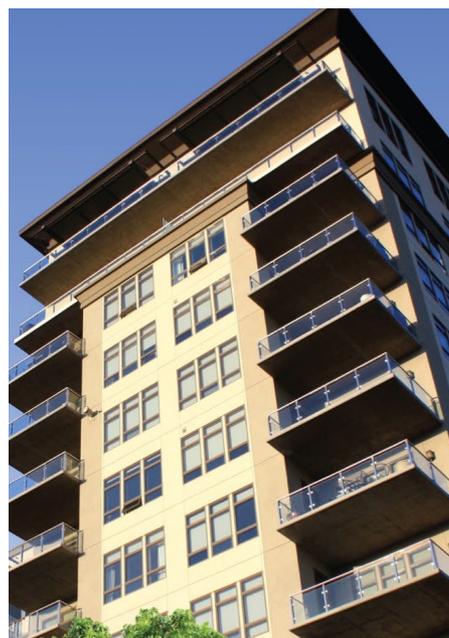
Par Isabelle Coursol,  
Courtier en assurances et dommages, Groupe Cyr & Lyras

Le règlement sur la certification en vigueur depuis le 13 mars 2013 stipule qu'il est maintenant obligatoire pour tout exploitant d'une résidence pour aînés de détenir et de maintenir une couverture d'assurance concernant la responsabilité de ses administrateurs et dirigeants. L'article 13 du *Manuel d'application du règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et sur les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés* explique ce critère.

Cette couverture d'assurance protège le patrimoine personnel de l'adhérent, de même que la situation financière de sa résidence pour aînés. Elle évite de le rendre responsable d'actes commis dans l'exercice de ses fonctions et le prémunit contre les erreurs, omissions, congédiements injustifiés et autres gestes posés en tant qu'administrateur ou dirigeant.

### Des exemples de situations délicates

La couverture d'assurance concernant la responsabilité des administrateurs et dirigeants se prête à un grand nombre de situations hasardeuses. On peut penser, par exemple, à des cas où les administrateurs d'une RPA ont été tenus personnellement responsables du manquement à effectuer les retenues sur le salaire symbolique versé à des bénévoles pendant une période où ils ont travaillé exceptionnellement à temps plein pour la résidence. Un postulant peut aussi décider de poursuivre une résidence sous prétexte que sa candidature n'a pas été retenue à cause de sa



**RONA**  
L'ENTREPÔT

**RONA**



**PROGRAMME PRIVILÈGE CONÇU SPÉCIALEMENT  
POUR LES MEMBRES DU RQRA**

**RABAIS  
PAR CATÉGORIE  
CHEZ RONA**

ÉPARGNEZ  
JUSQU'À

**15%\***

\*APPLICABLE SUR LES PRIX DE DÉTAIL (AVANT TAXES)

POUR PLUS DE DÉTAILS SUR LE PROGRAMME PRIVILÈGE DU RQRA,  
CONTACTEZ NANCY VALIQUETTE, CHARGÉ DE COMPTE RONA AU 514-608-9545 OU À [nancy.valiquette@rona.ca](mailto:nancy.valiquette@rona.ca)

nationalité et, sensiblement dans la même veine, un ancien employé peut poursuivre un employeur pour congédiement non justifié. La couverture d'assurance s'avère également judicieuse dans les cas où, pour des fins publicitaires, une résidence se compare à une autre et que cette dernière entame une poursuite pour diffamation.

### Se protéger

Le Groupe Cyr & Lyras est le courtier d'assurance officiel du programme offert au RQRA. Il propose des produits qui répondent à des normes plus exigeantes que celles requises par la certification. Le Groupe Cyr & Lyras est en mesure de vous faire une soumission sans le dépôt de votre bilan financier.

### Information

Isabelle Coursol, courtier en assurance de dommages  
Groupe Cyr & Lyras

450 565-2302  
Sans frais : 1 800 363-6308 poste 2302  
isabelle.coursol@cyrlyras.ca



CONSULTANTS  
**MÈM** 

Plan de sécurité incendie (PSI)  
Plan de mesures d'urgence  
Exercices d'évacuation



T. 514.771.MEMO (6366) | [info@consultantsmemo.com](mailto:info@consultantsmemo.com) | [www.consultantsmemo.com](http://www.consultantsmemo.com)



# Coin Formarez

## Un nouveau directeur général pour FORMAREZ

Les membres du Comité exécutif de FORMAREZ, la mutuelle de formation des employés de résidences privées pour aînés, annonçaient le 26 mars dernier la nomination de M. Éric Thivierge à titre de directeur général de cet organisme. Il est entré en fonction le 30 mars dernier.

Éric Thivierge détient un baccalauréat en sciences politiques et une maîtrise en administration publique. Son parcours l'a extrêmement bien préparé à occuper ce poste. Gestionnaire expérimenté, il était jusqu'à tout récemment chef des événements et des formations à l'Association québécoise d'établissements de santé et des services sociaux (l'AQESSS), où il a eu de nombreuses occasions de démontrer ses aptitudes supérieures en organisation et planification de projets. Il a évolué principalement dans le domaine de l'analyse stratégique et des communications, notamment en qualité de directeur général de l'Agence Médiapresse inc. qu'il a cofondée en 1998.

En tant que directeur général de FORMAREZ, M. Thivierge dirige la mise en œuvre des programmes de formation développés par la mutuelle et exigés par le règlement sur la certification des RPA. Un travail colossal a été amorcé à ce chapitre par Mme Céline Germain

pour mettre en place le programme et les outils nécessaires au mandat de FORMAREZ. L'équipe de la mutuelle poursuit actuellement son travail en vue d'offrir de la formation dans les meilleures conditions possibles et de répondre adéquatement aux demandes des résidences.



**PARTENAIRE  
DE VOTRE CERTIFICATION  
LA RÉFÉRENCE  
POUR VOS FORMATIONS**

**FORMAREZ**  
Mutuelle de formation des résidences privées pour aînés

Pour toute question sur les formations,  
consultez notre site [www.formarez.com](http://www.formarez.com)



### YVES DESJARDINS

Président-directeur général  
RQRA



### MARIE-CLAUDE DION

Agente de communications  
RQRA



### VALÉRIE BOURGEOIS-GUÉRIN

Professeur au département  
de psychologie, Université du Québec  
à Montréal



### DANIÈLE MARCHAND

Responsable des dossiers  
gouvernementaux  
RQRA



### NATHALIE MONTREUIL

Responsable des partenaires,  
Commission des normes  
du travail du Québec



### ISABELLE COURSOL

Courtier en assurances de dommages,  
Groupe Cyr & Lyras

# Les Prix Distinction 2015

Vous avez mis sur pied un projet qui  
a contribué à améliorer la qualité de vie  
de vos résidents ? Présentez dès  
maintenant votre candidature  
aux Prix Distinction 2015 du RQRA.

## QUATRE CATÉGORIES POUR RAYONNER :

 Prix  
**Résidence de l'année  
2015** 99 unités et moins

 Prix  
**Coup de cœur  
2015**

 Prix  
**Résidence de l'année  
2015** 100 unités et plus

 Prix du CA  
**Mention spéciale  
2015**

Les gagnants seront présentés au gala du congrès annuel du RQRA,  
qui aura lieu le 12 novembre 2015 à l'Hôtel Sheraton Laval.

Pour tous les détails :  
<http://www.rqra.qc.ca/prix-distinction>

La date limite pour poser votre  
candidature est le 3 août prochain.  
Faites entendre votre voix!

REGROUPEMENT  
QUÉBÉCOIS  
DES RÉSIDENCES  
POUR ÂÎNÉS

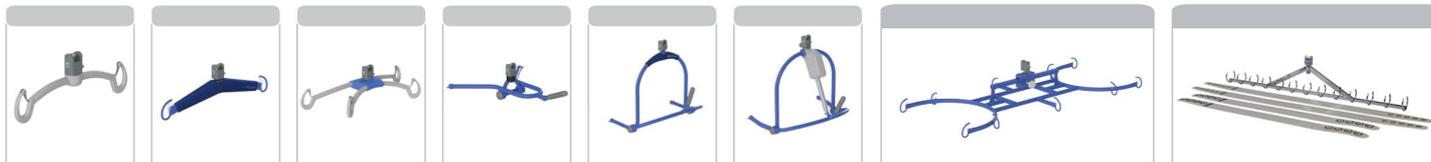


## Maxi Sky 2

Un système complet d'aide au transfert



Le Maxi Sky 2 offre une large gamme de traverses pour répondre à des besoins plus spécifiques.



Un ingénieux système permet de changer de traverse rapidement et sécuritairement.



Un panneau d'affichage ACL en couleurs vous transmet des informations d'un seul coup d'oeil.



Pour plus d'information veuillez nous contacter à [info@arjo.ca](mailto:info@arjo.ca)

...La Technologie au Coeur de l'Homme