

REGROUPEMENT  
QUÉBÉCOIS  
DES RÉSIDENCES  
POUR AÎNÉS



# L'ADRESSE

LE JOURNAL DU REGROUPEMENT QUÉBÉCOIS DES RÉSIDENCES POUR AÎNÉS



## Le RQRA entend continuer à soutenir ses membres et leur développement

Dans le cadre des travaux de sa planification stratégique, le Regroupement québécois des résidences pour aînés (RQRA) s'est penché sur sa mission, mais aussi sur le rôle prépondérant qu'il doit jouer au cours des prochaines années. Bien entendu, une association comme le RQRA doit représenter et soutenir ses membres, mais ultimement, elle doit favoriser le maintien et la croissance des entreprises que sont ses membres.

Lorsqu'il est question du bien-être de ceux qui ont bâti le Québec, on ne veut souvent pas entendre parler de rentabilité, d'équilibre budgétaire, de rendement sur investissement comme c'est le cas généralement quand on parle d'entreprise. Pourtant, c'est ce que les résidences privées pour aînés sont : des PME. Au Québec, le parc des 1 9531 résidences pour aînés est divisé en trois groupes : 580 résidences comptent moins de 10 unités, 727 possèdent 10 à 50 unités et 646 offrent plus de 50 unités. La bonne santé financière des membres et le développement des résidences pour aînés doivent être les préoccupations premières pour un regroupement comme le nôtre. Mais, ce développement doit s'exercer en tenant compte d'éléments incontournables.

### 1. Les besoins en hébergement

C'est un fait établi, le nombre d'aînés va augmenter considérablement avec l'arrivée des boomers et ainsi les besoins en hébergement. Actuellement, avec les 116 329 places disponibles, les résidences pour aînés du Québec accueillent près de 18 % des 75 ans et plus. Pour maintenir ce taux d'attraction, le secteur devra ajouter au cours des prochaines années, près de 4 000 nouvelles unités de location par année.

### 2. La sécurité

Le tragique incendie de L'Isle-Verte a mis en lumière l'importance de mettre en priorité la sécurité de ceux qui choisissent la résidence pour aînés comme domicile. Les grandes résidences situées principalement dans les régions de Montréal et Québec ainsi que dans les villes-centres, sont souvent des complexes résidentiels de construction récente possédant des équipements modernes de prévention d'incendie. Les petites et moyennes résidences situées en majorité en milieu rural sont de façon générale des bâtiments moins récents et quelquefois très anciens, avec des structures et des matériaux beaucoup plus vulnérables aux incendies.

### 3. La qualité

Existe-t-il un secteur de l'industrie privée qui réussit à se développer sans miser sur la qualité de ses produits ou services ? Depuis plusieurs années, le RQRA prône la qualité et incite ses membres à adopter une véritable culture d'excellence. La règle d'or pour tout entrepreneur c'est de maintenir des standards élevés qui généreront la satisfaction de sa clientèle et ainsi, feront prospérer l'entreprise.

### 4. La diversité de l'offre de service

La diversité dans notre secteur d'activité est vaste. Il est important de maintenir l'offre de façon à répondre à la diversité des besoins et demandes de la clientèle. Ce qui veut dire continuer de soutenir le développement des petites et moyennes résidences pour aînés qui répondent à des besoins précis en région et prévoir les besoins et les attentes des aînés qui s'en viennent afin de moduler l'offre en conséquence.

### 5. l'encadrement réglementaire

Le 21 avril dernier, le nouveau Premier ministre Philippe Couillard a prononcé le discours d'ouverture de la session parlementaire dont un des points saillants portait sur la réduction de la bureaucratie en santé. En effet, un allègement des politiques actuelles d'encadrement et une modulation des exigences gouvernementales en fonction de la taille et du type de résidence seront les bienvenues pour permettre à notre secteur de continuer à se développer.

<sup>1</sup> Les données proviennent du registre des résidences privées pour aînés du MSSS en date du 14 avril 2014.



## Quartier bien-être

- La vague grise : une occasion de mieux vivre collectivement.....3



## Zone gestion

- Résidences sans fumée et respect de la Loi sur le tabac par les résidents.....5
- Salaire et horaire de travail : mettons-nous à l'heure juste! .....7
- Les profils Iso-SMAF au service des gestionnaires de RPA .....8



## Voisinage

- Dimanche 27 avril, c'était Journée portes ouvertes dans 580 résidences membres du RQRA..... 10
- Du réseautage sur deux roues: le tour cycliste du RQRA .....11



## Carrefour certification

- Mes premières impressions de l'univers des RPA..... 12



## Coin Formarez

- C'est parti !..... 14

**Note de la rédaction :** Le contenu des articles de L'Adresse ne reflète pas nécessairement l'opinion officielle du Regroupement québécois des résidences pour aînés.



**NOUVEAUTÉ EN 2014**  
**OPTION**  
**tour cycliste**  
**10<sup>e</sup> Amicale**  
**de golf**

**INVITATION**  
**LE JEUDI 19 JUIN 2014**

**Club de golf La Madeleine**  
 Parcours Le Dorai et Le Présidentiel

3501, Montée du 4<sup>e</sup> rang  
 Sainte-Madeleine  
 (Autoroute 20, sortie 120)

**INSCRIVEZ-VOUS MAINTENANT**

**À partir de 10h**

**Concours et prix de présence • Formule Vegas à quatre**





# Quartier bien-être

## La vague grise : une occasion de mieux vivre collectivement

PAR CLAUDE BÉLAND

Collaboration spéciale

Et si le vieillissement de la population était l'occasion pour nos sociétés de repenser certaines structures, certains aménagements, certains rythmes de vie, de manière à mieux répondre aux besoins de toutes les générations? C'est ce que nous retenons d'une conversation entre quatre chercheurs qui, chacun dans sa spécialité, s'intéressent au phénomène du vieillissement. La rencontre, intitulée « Bien vieillir, un objectif à la portée de tous? », avait lieu dans le cadre du Congrès de l'ACFAS 2014. [En voici un bref aperçu\\*](#).

Débarassons-nous de nos préjugés et cessons de considérer le vieillissement uniquement en termes de pathologie. C'est ce que nous propose d'entrée de jeu **Louis Berher**, spécialiste de l'exercice et de la prévention du déclin cognitif à l'Université Concordia, chercheur au centre de recherche de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal, qui déplore notre méconnaissance du vieillissement normal. Il faut absolument nous débarrasser, insiste le chercheur, de cette l'idée préconçue que vieillissement = démence. Bien vieillir, physiquement et mentalement, c'est possible. Pour cela, il nous faut une meilleure connaissance du processus normal de vieillissement. La personne âgée vit des changements neurophysiologiques qui « vont entraîner une cascade d'effets au niveau du cerveau » d'où « un certain ralentissement », une moins bonne vision... divers changements qui, en se combinant, vont placer la personne « dans un univers spatio-temporel légèrement décalé (...). » Une certaine sagesse, une manière nouvelle de voir les choses compensent généralement d'une certaine façon cette perte d'acuité. Les personnes vieillissantes vivent dans la crainte du déclin. C'est vrai, le cerveau est un outil mystérieux, reconnaît Louis Berher. Mais il existe des stratégies pour le maintenir le plus possible en santé.

Sortez, conseille-t-on aux personnes âgées, faites de l'exercice, ayez de bonnes relations sociales, faites travailler vos méninges. Mais notre société leur en donne-t-elle les moyens ?

Il n'existe pas un modèle unique de personnes âgées, fait remarquer **Anne-Marie Séguin**, géographe, spécialiste des aspects sociospatiaux du vieillissement et des politiques sociales urbaines à l'INRS. Certaines préfèrent habiter leur maison le plus longtemps possible. D'autres ne jurent que par la vie en appartement au centre-ville, fréquentent les musées et les restos. On ne peut donc envisager une solution globale pour répondre au vieillissement de la population. Le grand défi consiste à fournir aux aînés les conditions qui leur permettront de concrétiser leurs désirs. Cela nécessitera un grand nombre d'ajustements.

Or, ces ajustements ne doivent pas être considérés comme une charge pour nos sociétés, puisqu'ils bénéficieront à tous. Des commerces où l'on peut profiter des soldes sans risque d'être bousculé, des portes de station de métro qui ne nécessitent pas un surhomme pour les ouvrir, des trottoirs bien entretenus, des bancs publics le long des rues et, dans les restaurants, des toilettes au même niveau que la salle à manger, cela peut rendre la vie plus facile à tout le monde. Une voie d'accès pour un fauteuil roulant fera aussi le bonheur d'un parent avec un bébé en poussette. En un mot, un milieu agréable pour les aînés, c'est aussi un milieu agréable pour tous.

Le bouleversement de la pyramide des âges est une occasion de reconsidérer collectivement certaines problématiques. Le travail, par exemple. Pourquoi nous priver collectivement de ceux et celles qui ont pour eux l'expérience et qui, de plus, gagneraient à poursuivre des activités qui impliquent des prises de décisions, qui les gardent alertes en les obligeant à faire face à des situations nouvelles, qui leur permettent de maintenir des relations sociales essentielles? **Isabelle Van Pevénage**, sociologue, chercheuse d'établissement au CREGÉS, fait remarquer qu'on a tendance à ne pas offrir aux personnes qu'on considère près de la retraite la formation qui leur permettrait de maintenir leur niveau de compétence dans un contexte de travail qui évolue sans cesse.

Nous aurions plutôt avantage à adapter certaines fonctions à leurs aptitudes, à mettre en valeur leurs atouts, à développer le mentorat, le conseil, souligne **Patrik Marier**, spécialiste des politiques publiques et du vieillissement à l'Université Concordia, qui dirige la Chaire de recher

# GPS



GESTION  
PORTAIL SANTÉ



Avec GPS,  
la complexité  
entourant la  
certification  
sera chose  
du passé.

## Des solutions pour économiser du temps

GPS simplifie le processus de certification  
vous gardant ainsi à jour et vous assurant  
que vous n'oubliez aucun détail

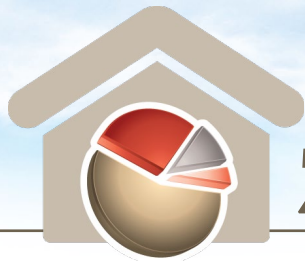
**Aucun  
investissement  
initial!**

**(418) 525-3041**  
**gestionportailsante.com**

he du Canada sur les politiques publiques comparées. Le simple fait d'améliorer les postes de travail pour les rendre plus ergonomiques bénéficie également aux plus jeunes, relève Patrik Marier, en précisant qu'on évite ainsi bien des absences dues à des maux chroniques. Isabelle Van Pavenage, qui s'intéresse à la question des proches aidants, souhaite, quant à elle, une plus grande souplesse dans l'organisation du travail. Combien de ces aidants naturels, débordés par les soins à apporter à leurs proches, refusent une promotion, abandonnent un temps plein pour un temps partiel, quitte à diminuer leurs revenus de retraite et à se trouver à leur tour plus tard en situation précaire.

Attention donc aux erreurs de perception, aux images qui font peur, en ce qui concerne le vieillissement de la population. Pas de tsunami annoncé. Plutôt une vague sur laquelle nous sommes collectivement invités à surfer. Mieux vieillir, un objectif à la portée de tous? Peut-être pas, dans l'état actuel des choses. Mais en cherchant à atteindre cet objectif, on travaille au mieux-être de toute la population.

\* Cette rencontre, animée par la journaliste et animatrice Ariane Émond, sera diffusée sur le Canal Savoir.



## Zone gestion

### Résidences sans fumée et respect de la Loi sur le tabac par les résidents

PAR CAROLYNE FORTIN, RQRA  
ET MIRIAM MORISSETTE, avocate, Jolicoeur-Lacasse

Le RQRA, en collaboration avec Me Miriam Morissette du cabinet Jolicoeur-Lacasse, a préparé un document de type «Questions et réponses» sur les dispositions de la Loi sur le tabac en lien avec la vie dans les résidences.

**Q. Que faire si, dans un immeuble avec fumée, le gestionnaire constate qu'un résident fait preuve de négligence lorsqu'il fume dans sa chambre et représente un danger pour lui-même ou pour les autres résidents?**

**R.** S'il n'est pas possible de s'entendre avec le résident et s'il ne modifie pas son comportement, le gestionnaire doit lui envoyer une mise en demeure avec un délai très court.

Il doit ensuite soumettre une demande de résiliation de bail et d'éviction à la Régie du logement et indiquer que la demande est urgente, sachant qu'il a l'obligation d'assurer la sécurité de ses résidents et des autres locataires de son immeuble.

Le propriétaire a le fardeau de la preuve. Il doit noter la date de chaque incident, prendre des photos (plancher ou vêtement brûlés, mégots de cigarette dans les poubelles, etc.) et obtenir une déclaration écrite des personnes qui ont été témoins des faits. Ces personnes devront aussi se présenter à la Régie du logement pour témoigner.

**La demande de résiliation de bail et d'éviction peut prendre appui sur les dispositions suivantes du Code civil du Québec :**

Art. 1855 Le locataire est tenu pendant la durée du bail de payer le loyer convenu et d'user du bien avec prudence et diligence.

1991, c. 64, a. 1855.

Art. 1860 Le locataire est tenu de se conduire de manière à ne pas troubler la jouissance normale des autres locataires.

(...)

Le locateur peut, au cas de violation de cette obligation, demander la résiliation du bail.

1991, c. 64, a. 1860.

Art. 1861 Le locataire, troublé par un autre locataire ou par les personnes auxquelles ce dernier permet l'usage du bien ou l'accès à celui-ci, peut obtenir, suivant les circonstances, une diminution de loyer ou la résiliation du bail, s'il a dénoncé au locateur commun le trouble et que celui-ci persiste.

Il peut aussi obtenir des dommages-intérêts du locateur commun, à moins que celui-ci ne prouve qu'il a agi avec prudence et diligence; le locateur peut s'adresser au locataire fautif, afin d'être indemnisé pour le préjudice qu'il a subi.

1991, c. 64, a. 1861.

**NOTE :** Le fait qu'un propriétaire tolère une telle situation sans entreprendre des démarches légales pourrait engager sa responsabilité envers les autres locataires et auprès de son assureur.

**Q. Quelles sont les procédures à suivre pour un gestionnaire qui veut convertir sa résidence en immeuble sans fumée?**

**R.** Le gestionnaire doit ajouter, à la section E – Services et conditions du formulaire de bail, la mention «immeuble sans fumée» et, au règlement de la résidence, une clause «non-fumeur» afin que les appartements, les chambres, les balcons, ainsi que les aires communes deviennent des endroits sans fumée. Le règlement de l'immeuble s'applique à tous les résidents ainsi qu'à leurs visiteurs. Comme il fait partie du bail, le non-respect de l'une ou l'autre de ses clauses constitue un manquement au bail.

Il est également important d'ajouter la clause «non-fumeurs» au bail, aussi bien pour les baux qui doivent être renouvelés que pour les

nouveaux baux qui seront signés. Les nouveaux résidents devront, en effet, respecter le nouveau règlement. Le gestionnaire doit informer les résidents de ces modifications par un avis écrit, dans les mêmes délais que pour toute modification d'une condition du bail, selon la durée de leur bail et la date d'entrée en vigueur des nouvelles dispositions du règlement de l'immeuble.

**NOTE :** Le locataire dispose de 30 jours, à compter de la date de réception de l'avis de modification d'une condition du bail, pour le contester. S'il ne répond pas à l'avis dans le délai prévu, il sera réputé avoir accepté la modification proposée.

Toutefois, en cas de refus par le locataire de la modification proposée, le propriétaire doit se présenter devant la Régie du logement pour obtenir le droit de modifier le règlement de son immeuble. Les motifs qu'il pourrait, notamment, faire valoir à l'appui de sa requête sont : les risques d'incendie, eu égard à l'état de ce résident ou des autres résidents, la sécurité des autres résidents, le type d'immeuble dans lequel est établie sa résidence, et les exigences des assurances et de la Régie du bâtiment.

**Q. Quelle est la procédure à suivre si un résident ne respecte pas le règlement de l'immeuble?**

**R.** Si, après plusieurs rappels du règlement et maintes demandes de le respecter, un résident persiste à l'ignorer, le gestionnaire peut lui envoyer une mise en demeure par courrier recommandé. Il devra ensuite soumettre une demande à la Régie du logement afin d'obtenir la résiliation de son bail et l'éviction du locataire. Pour ce faire, il devra d'abord démontrer le non-respect d'une condition du bail ou d'une clause du règlement de l'immeuble et, ensuite, prouver que cela lui cause un préjudice sérieux.

**Q. Le gestionnaire d'un immeuble avec fumée peut-il empêcher un résident de fumer pour des motifs tels que des odeurs désagréables ou des plaintes reçues des autres locataires incommodés par ces odeurs?**

**R.** Non, car le droit de fumer est protégé par les dispositions 34 et 35 du Code civil du Québec et les dispositions des chartes.

**NOTE :** Il serait difficile pour le gestionnaire de réussir à se décharger de son fardeau de prouver le bien-fondé de la demande en alléguant des désagréments comme l'odeur de la cigarette ou d'autres du même ordre. Toutefois, le propriétaire a l'opportunité de convertir son immeuble avec fumée en un immeuble sans fumée en suivant les procédures décrites à la question 2.

# SÉRÉNITÉ OR

LE PROGRAMME D'ASSURANCE EXCLUSIF  
AUX MEMBRES DU RQRA



## LES RÉSIDENCES DE PERSONNES ÂGÉES NOTRE SPÉCIALITÉ :

RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE « ERREURS & OMISSIONS »  
INCLUANT VOS INFIRMIERS(ÈRES) ET PRÉPOSÉS

RESPONSABILITÉ CIVILE POUR VOS OPÉRATIONS

BÂTIMENT ET CONTENU PROTÉGÉS PAR UN PRODUIT HAUT DE GAMME

ASSURANCE AUTOMOBILE POUR VOS NAVETTES ET AUTOBUS

ASSURANCE DES ADMINISTRATEURS ET DIRIGEANTS

SERVICE D'URGENCE 24/7



FOURNISSEUR DU PROGRAMME D'ASSURANCE DU  
REGROUPEMENT QUÉBÉCOIS DES RÉSIDENCES POUR AÎNÉS



GRUPE **CYR & LYRAS**

CABINET EN ASSURANCE DE DOMMAGES  
CABINET DE SERVICES FINANCIERS

VOTRE COURTIER DEPUIS PLUS DE 40 ANS  
1 866 679-7222 / GROUPECYRETLYRAS.CA



# Salaire et horaire de travail : mettons-nous à l'heure juste!

PAR MARC-ANTOINE SOUCY,  
Commission des normes du travail

Le 1<sup>er</sup> mai dernier marquait la hausse du salaire minimum au Québec. En effet, le taux général du salaire minimum est passé à 10,35 \$ l'heure. Pour l'occasion, la Commission des normes du travail vous propose un petit rappel sur les normes entourant le salaire et l'horaire de travail.

## AUTOUR DU SALAIRE

D'abord, il est important de souligner que l'augmentation du salaire n'affecte uniquement que le salaire minimum. Ainsi, la décision d'augmenter ou non les salariés ayant une rémunération plus élevée est remise à la discrétion de l'employeur.

De plus, un salarié à temps partiel assujéti à la Loi sur les normes du travail ne peut pas recevoir un salaire moindre que celui d'un collègue effectuant le même emploi dans le même établissement pour la seule raison qu'il travaille moins d'heures. Toutefois, cette disposition ne s'applique pas si le salarié gagne plus que le double du salaire minimum.

Également, lorsqu'une tenue vestimentaire particulière est exigée de la part de l'employeur, le salarié recevant un salaire supérieur au taux minimum doit lui-même défrayer les coûts de l'uniforme. Cependant, l'employeur ne peut exiger une somme d'argent d'un salarié pour l'achat, l'usage ou l'entretien d'un vêtement particulier qui aurait pour effet que le salarié reçoive moins que le salaire minimum. Enfin, dans le cas où le salarié est payé au salaire minimum, l'employeur doit lui fournir gratuitement la tenue vestimentaire.

## QUESTION DE TEMPS

### La loi dit

La semaine normale de travail est habituellement de 40 heures par semaine. Tout salarié qui dépasserait ce nombre d'heures doit recevoir un salaire majoré de 50 % pour chaque heure supplémentaire travaillée.

### Périodes de repos

Les pauses café ne sont pas obligatoires. Toutefois, si l'employeur choisit d'en accorder une, elle doit être payée et incluse dans les heures travaillées. Dans le cas où un salarié travaille plus de 5 heures consécutives, une pause repas doit lui être accordée. Cette période est payée uniquement si le salarié demeure à la disposition de l'employeur et qu'il ne peut pas quitter son poste de travail. Enfin, une période de repos hebdomadaire de 32 heures consécutives est prévue par la Loi sur les normes du travail.

### Quand dire non

Un salarié a le droit de refuser de travailler sous certaines conditions. C'est notamment le cas si on lui demande de travailler plus de 4 heures supplémentaires à ses heures habituelles ou plus de 14 heures dans une même journée. Le salarié est également en droit de refuser de travailler si on lui demande d'effectuer plus de 50 heures, sauf si ses heures de travail sont étalées.

Pour tout savoir sur le salaire et l'horaire de travail au Québec, et pour accéder aux différents outils mis à la disposition de l'employeur et du salarié, rendez-vous au [www.cnt.gouv.qc.ca](http://www.cnt.gouv.qc.ca) ou communiquez avec le Service des renseignements de la Commission des normes du travail.

## SERVICE DES RENSEIGNEMENTS

- Région de Montréal : 514 873-7061
- Ailleurs au Québec, sans frais : 1 800 265-1414

## Protégez vos résidents

Deux systèmes d'appels directs à l'interne pour la sécurité des résidents sans intermédiaire extérieur

### Le système Urgence - Alarme

En fonctionnement continu et toujours actif, il attribue une identité propre à chaque résident, ainsi qu'une identité spécifique à chaque cordon d'appel ce qui permet une identification immédiate lors d'un appel à l'aide.

### Le système anti-fugue Fugit

Innovateur pour le contrôle de l'errance et des accès il permet à l'exploitant de résidences pour aînés ou de centres de soin de longue durée de se conformer aux exigences gouvernementales tout en se dotant d'un système flexible, à facettes multiples qui se moule aux besoins dynamiques de chaque entreprise.



Pour plus d'information:  
[info@mrcnetworks.com](mailto:info@mrcnetworks.com)  
[www.mrcnetworks.com](http://www.mrcnetworks.com)

6500, route Transcanadienne, bureau 204, Saint-Laurent (Québec) H4T 1X4 • Tél.: 514 344-3400, poste 300 • Fax: 514 344-3415

# Les profils Iso-SMAF au service des gestionnaires de RPA

PAR DAVE MARCHETERRE, Hopem  
ET JOANNE GUILBAULT, Centre d'expertise en santé  
de Sherbrooke (CESS) (Collaboration spéciale)

Le réseau public de la santé utilise le Système de mesure de l'autonomie fonctionnelle (SMAF) et les profils Iso-SMAF issus de l'Outil d'évaluation multiclientèle (OEMC) pour évaluer et offrir les services à la clientèle en perte d'autonomie au Québec. La méthodologie SMAF, qui est inscrite dans les nouvelles dispositions du règlement de certification, est disponible pour les résidences privées afin de standardiser l'évaluation des aînés, peu importe leur milieu de vie. Le logiciel iSMAF rend disponibles, aux gestionnaires des résidences privées, l'outil d'évaluation ainsi que les profils Iso-SMAF et les rapports de gestion générés par celui-ci.

## QU'EST-CE QU'UN PROFIL ISO-SMAF?

Les profils Iso-SMAF correspondent à l'évaluation, selon 14 groupes homogènes de personnes présentant des caractéristiques semblables et qui requièrent des services similaires à des coûts similaires selon le milieu de vie considéré<sup>1,2</sup>.

## L'UTILISATION DES PROFILS ISO-SMAF, UNE EXPÉRIENCE CONCLUANTE

Selon Annie Blouin, directrice des soins à la Résidence La Liberté, «le langage commun avec le CSSS qu'apporte l'utilisation des profils Iso-SMAF dans notre résidence permet une meilleure compréhension, une grande crédibilité aux demandes et un accès plus rapide aux ressources publiques. Les demandes deviennent alors moins subjectives qu'autrefois avec le système de nombre d'heures de soins». Pour conclure, le logiciel iSMAF compte aussi d'autres outils, comme le Tableau de soins et l'Indice de lourdeur de la clientèle (ILC), qui permettent aux gestionnaires de RPA, utilisés en combinaison avec les profils Iso-SMAF, de faire une meilleure évaluation des services requis pour chacun des résidents, d'optimiser l'allocation des ressources et d'adopter, au sein d'une résidence, une philosophie qui favorise le maintien de leur autonomie.

1 Dubuc, N. et R. Hébert (2002). Les profils Iso-SMAF : Un système de gestion clinico-administratif pour la planification des services de longue durée dans un système de soins intégrés. SMAF : Quoi de neuf?, Sherbrooke, Centre d'expertise de l'Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke.

2 Dubuc, N., R. Hébert, et al. (2004). «Les soins de longue durée aux personnes âgées : Choix d'un système clinico-administratif dans le contexte d'un réseau de soins intégrés». La Revue canadienne du vieillissement 23(1) : 35-45.

# Q:

Un environnement

pratiquement

sans papier dans ma

résidence, c'est possible?

# R: Grâce à SIRPA de Hopem, oui!

La suite complète et intégrée SIRPA permet l'informatisation complète de votre résidence! L'intégralité entre ses systèmes va vous permettre de tendre vers une organisation sans papier en utilisant, par exemple :

- Routes de travail cliniques sur appareils mobiles
- Module de prise de signes vitaux Bluetooth
- Facturation automatisée des soins additionnels

L'échange et le partage d'informations entre les départements clinique (logiciel iSMAF et logiciel SyMO) et administratif (Suite Primmo) de votre organisation aura pour objectif d'améliorer vos prestations de services à vos résidents et va fournir les données exactes, en temps réel, à vos gestionnaires pour leur permettre de prendre les meilleures décisions pour optimiser au maximum votre résidence.

514 922-5406

[www.hopem.com/fr/sirpa](http://www.hopem.com/fr/sirpa)

Nous souhaitons remercier particulièrement nos partenaires et les résidences participantes à titre de projet vitrine!





## Économisez avec notre mutuelle de prévention RQRA

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

Plus de 180 résidences déjà inscrites

Plus de 125 000 000 \$ en masse salariale regroupée

Êtes-vous inscrit ?

Adhérez dès maintenant :

- en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014
- tarification très avantageuse et exclusive aux membres RQRA
- conseil d'administration de la mutuelle composé uniquement de membres du RQRA
- **analyse gratuite et personnalisée de votre dossier à la CSST**

Pour information :

Service des ventes, Alliances stratégiques

Morneau Shepell, santé et sécurité au travail

Téléphone : 514.848.9899 ou sans frais au 1.800.565.4343

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

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

Santé et sécurité au travail

**MORNEAU  
SHEPELL**



## Voisinage

### Dimanche 27 avril, c'était Journée portes ouvertes dans 580 résidences membres du RQRA

PAR JOHANNE CLÉMENT,  
Responsable des communications

Dimanche 27 avril dernier, les membres du Regroupement québécois des résidences pour aînés (RQRA) de partout au Québec ouvraient fièrement leurs portes afin de démontrer la qualité de vie qui y règne, dans un effort collectif d'envergure, supporté par leur association.

Il s'agissait de la quatrième édition de cet événement annuel auquel ont participé des milliers de visiteurs. Cette année encore, il se déroulait sous la présidence d'honneur de la journaliste et conférencière bien connue, Jocelyne Cazin.

Pour la première fois, le RQRA avait fait appel à tous ses membres pour la Journée portes ouvertes. Plutôt que de procéder par inscription volontaire, le Regroupement avait préféré étendre l'activité à l'ensemble de ses membres, les en informant à grand renfort de communications spéciales sur les détails de la campagne médiatique et de conseils logistiques.

La campagne médiatique orchestrée par le RQRA a animé les ondes de 14 stations radio du 21 au 27 avril, couvrant ainsi l'ensemble du territoire québécois. Dans la semaine précédant la journée, le RQRA avait fait paraître des annonces publicitaires dans 91 hebdomadaires régionaux. En même temps, une vingtaine d'entrevues télé et radio étaient accordées par Jocelyne Cazin, parfois à des heures de grande écoute sur les réseaux



nationaux, comme les émissions *Denis Lévesque* et *Salut Bonjour Week-end*, à TVA, pour n'en nommer que deux.

À l'issue de l'événement, le RQRA a mené un sondage auprès de ses membres. Les résultats démontrent un bon taux de satisfaction de l'expérience en général, soit 83 %. Le plus haut taux de satisfaction exprimé revient à la prestation de Jocelyne Cazin, avec 93 %. Nul doute que le grand public a apprécié sa voix chaleureuse et son aura de crédibilité en répondant nombreux à l'invitation du RQRA. Soulignons que 60 % des répondants ont accueilli davantage ou le même nombre de visiteurs qu'en 2013. Notons toutefois que plusieurs répondants n'avaient pas de point de comparaison, en étant à leurs premières armes. Environ 8 % des résidences ont même signé des baux la journée même. Dans le but de rehausser l'ambiance de leur journée, 45 % des résidences avaient organisé de l'animation, plusieurs avec l'aide des résidents.

Quelques thématiques exploitées se démarquent : les années 50, la cabane à sucre, champagne et bouchées et un tournoi de Wii. Certains avaient programmé des expositions qui sortaient de l'ordinaire : une exposition de robes de mariée des années 40 jusqu'à 70, des expositions de photos, de peintures, de pièces d'artisanat réalisées par les résidents. Dans plusieurs résidences, la musique était à l'honneur : violoniste, ensemble jazz, pianiste, chorale d'enfants, harpiste, après-midi dansant donnaient le ton à la fête. Ailleurs, c'était par le ventre qu'on charmait les visiteurs : des goûters, des montagnes de *cup cakes*, un comptoir de lait frappé, des plats de bonbons des années 50 et une dégustation de *sundæes* étaient offerts. La palme du marketing créatif revient peut-être à la résidence qui avait organisé un jeu de poches modifié, qui permettait aux plus habiles de gagner jusqu'à 500 \$ en crédit sur leur premier mois de loyer!

Plus que jamais, la Journée portes ouvertes d'avril a représenté un immense effort collectif qui a rallié les gestionnaires, leur personnel et les résidents pour accueillir «la grande visite», avec brio, partout au Québec.





## Du réseautage sur deux roues : le tour cycliste du RQRA

PAR JOHANNE CLÉMENT,  
Responsable des communications

Le RQRA initie cette année une nouvelle activité de réseautage, un tour cycliste, assorti à son tournoi de golf annuel. C'est donc le 19 juin prochain que les participants prendront le départ au Club de golf La Madeleine. Le RQRA invite les passionnés du vélo à découvrir la région de la Montérégie en choisissant une des deux boucles du circuit proposées, celle de 94 km ou celle de 52 km.

La région de la Montérégie a tous les atouts pour la pratique du vélo. Les rives de la rivière Richelieu et les chemins de campagne où la nature montre enfin ses atouts printaniers combleront les cyclistes participants. Notons qu'il s'agit d'un défi personnel et non d'une compétition. Les participants parcourront un circuit de route, dans un climat non compétitif. Cette option au tournoi de golf se révèle l'occasion idéale de rouler pour le plaisir dans un contexte sécuritaire, tout en rencontrant des gestionnaires et fournisseurs de résidences pour aînés.

Le RQRA tient à assurer une expérience sécuritaire qui plaira à tous les niveaux de cyclistes. Les participants seront regroupés en pelotons de 15 au maximum, selon leur niveau d'habileté et la vitesse moyenne de la randonnée. L'organisation fournira un encadrement avec véhicule motorisé et escortes motocyclistes.

Le peloton de tête de la boucle de 92 km est destiné aux cyclistes entraînés, qui roulent à une vitesse moyenne de 27-30 km/h. Tous les autres pelotons devront se conformer à la vitesse établie et satisfaisante pour la majorité des cyclistes, et ce, dans le but d'assurer une expérience conviviale et sécuritaire.

Afin de souligner joyeusement la 10e Amicale de golf du RQRA, les participants recevront en cadeau d'anniversaire un maillot de cycliste Louis Garneau.

Pour information sur le parcours et vous inscrire en ligne, consultez le site Internet du RQRA.

**INSCRIVEZ-VOUS MAINTENANT**

# 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



N'hésitez pas à communiquer avec nous  
**Danielle Robitaille au  
450 646-9611 poste 1350**

MIEUX soigner, servir, réussir

**ENSEMBLE**



# Carrefour certification

## Mes premières impressions de l'univers des RPA

PAR CAROLYNE FORTIN,

Responsable de la qualité des services en résidence

EN COLLABORATION AVEC DANIÈLE MARCHAND,

Responsable des dossiers gouvernementaux

Depuis mon arrivée au RQRA, en octobre dernier, j'ai déjà visité 107 résidences privées pour aînés autonomes et semi-autonomes à travers le Québec. Mon travail consiste à m'assurer de la qualité des services et à aider en ce sens les membres du Regroupement. Depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation, en mars 2013, ma tâche principale est le soutien à la certification des RPA.

Quel plaisir de rencontrer des dirigeants et des membres du personnel aussi dévoués que passionnés! Diriger ou être propriétaire d'une résidence privée pour aînés est un travail exigeant, mais tellement gratifiant. Une préposée aux bénéficiaires m'a d'ailleurs dit : «Le sourire ou le merci d'un résident, eh bien, voilà ce qui fait ma journée!»

Je me considère choyée, car je suis en première ligne pour juger des nombreuses initiatives des RPA. Lors de mes visites, je vois des résidents qui dansent, chantent, bricolent, cuisinent, s'adonnent à des activités sportives. La majorité des RPA ont un comité de résidents.

Contrairement à ce qu'on entend ou lit dans les journaux, les aînés des résidences privées sont loin d'être tous en train de se bercer devant la télévision. Lorsqu'ils sont en santé et parce qu'ils ont choisi de vivre en RPA, contrairement aux résidents d'un CHSLD ou d'une ressource intermédiaire, la plupart sont actifs et heureux.

Les dirigeants de résidences privées partagent le même but : celui d'offrir à leurs clients, dans le respect et la dignité, un milieu de vie accueillant, sécuritaire, qui répond à leurs besoins et où la qualité est prioritaire. Il n'est pas rare que des responsables «oublient» de facturer certains soins et services à des résidents incapables d'en assumer les frais ou en attente de transfert dans des milieux de soins.

Mais les propriétaires et dirigeants de RPA véhiculent tous le même message : les exigences de la certification sont démesurées et la plupart d'entre elles ne tiennent pas compte de la taille de la résidence. Ils ont l'impression qu'on exige davantage d'eux, à certains égards, que des CHSLD ou des ressources intermédiaires, et en ressentent de l'injustice.

Selon eux, une certaine confusion semble régner entre l'interprétation respective des règles de certification des vérificateurs du Conseil québécois d'agrément, des inspecteurs du MSSS et des responsables des agences. Ces différences d'interprétation sont telles que les gestionnaires de RPA ne savent plus très bien à quelles directives se conformer. Le manque d'information et la méconnaissance des exigences de la certification dans les CSSS et centres hospitaliers crée aussi des relations difficiles entre les dirigeants des RPA et les membres du personnel de ces établissements.

Enfin, les gestionnaires de RPA déplorent la lourdeur bureaucratique de la certification, qui les empêche d'être aussi présents qu'auparavant auprès de leurs résidents. Le processus leur cause également des soucis d'ordre financier puisqu'il leur est difficile d'obtenir du financement des institutions bancaires pour se conformer aux lois et règlements.

Mon travail me confirme au quotidien que malgré de nombreuses lacunes, le processus de certification est nécessaire. Cependant, je trouve désolant que de petites résidences de 50 unités et moins songent à fermer parce que leurs dirigeants sont essouffés et étouffés par la nouvelle réglementation. Ces résidences sont majoritairement exploitées par des couples qui y accomplissent toutes les tâches et se dépensent sans compter, démontrant tous les jours à quel point ils aiment travailler auprès des aînés.

Le paysage actuel des résidences pour aînés est riche et extrêmement diversifié : il y a des RPA de tous types et de toutes tailles, pour tous les goûts et toutes les bourses, dans la totalité des régions habitées du Québec. Ces résidences s'adaptent et se préparent activement à l'arrivée massive des baby-boomers. Mais déjà, près d'une centaine d'entre elles ont dû fermer leurs portes. Il serait dommage que l'éventail des choix offerts aux aînés québécois se restreigne, avec la disparition de milieux de vie qui répondent aux besoins d'une clientèle spécifique, à la recherche d'un environnement de type familial, dans leur communauté.



# ARJOHUNTLEIGH

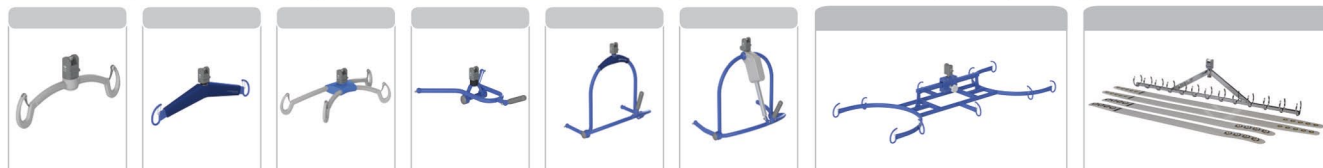
GETINGE GROUP

## 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.

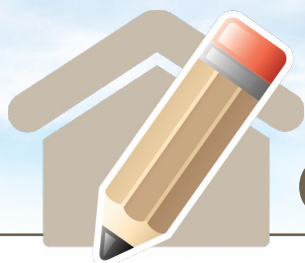


Un panneau d'affichage ACL en couleurs vous transmet des informations d'un seul coup d'oeil.



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

**...La Technologie au Coeur de l'Homme**



# Coin Formarez

## C'est parti!

PAR CÉLINE GERMAIN,

Conseillère à la formation et responsable des programmes, Formarez

Le virage formation des résidences privées pour aînés est bien amorcé! Vous constaterez, dans le tableau qui suit, que l'effort fourni par les résidences pour remplir et inscrire les portfolios des employés a porté ses fruits. Plus de 50 % des inscriptions sont maintenant complétées, et les 48 commissions scolaires partenaires de Formarez dans ce projet sont en voie de valider l'ensemble des informations présentes sur le portfolio.

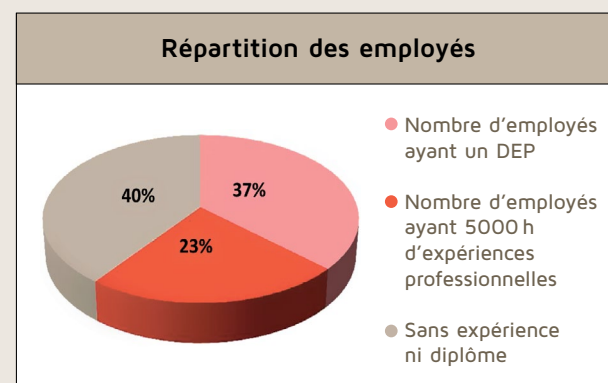
Le printemps a été consacré à la formation des formateurs. Formarez et ses partenaires ont donné la formation sur le contenu du programme et l'approche de formation en milieu de travail à l'aide des trousseaux à 230 formateurs des commissions scolaires dans toutes les régions du Québec. Formarez a reçu un accueil très chaleureux des commissions scolaires, qui se préparent à travailler avec ce matériel avec enthousiasme. Les résidences ont bien répondu à l'invitation de former des animateurs-coachs internes, puisque déjà 136 personnes se sont inscrites pour recevoir cette formation de 21 heures.

Déjà 9 cohortes de la formation de «Moniteur à l'entraînement à la tâche» sont prêtes à être déployées, certaines ont même déjà été complétées. Nous vous rappelons que cette formation, bien qu'elle ne fasse pas partie du programme obligatoire, est totalement gratuite, et le salaire est remboursé. Elle constitue un atout pour les résidences afin de se conformer à l'obligation, selon le règlement, d'offrir un programme d'intégration des nouveaux employés.

N'hésitez pas à communiquer avec Émilie David, agente de liaison avec les commissions scolaires au bureau de Formarez au 514 526-3737 poste 244 pour toute question relative à la formation dans votre résidence. Nous nous ferons un plaisir de vous assister dans vos démarches!



Région	Nombre d'inscrits
	20-mai-14
01 - Bas-Saint-Laurent	918
02 - Saguenay - lac-saint-jean	753
03 - Capitale-nationale	1118
04 - Mauricie	454
05 - Estrie	735
06 - Montréal	1638
07 - Outaouais	438
08 - Abitibi -Témiscamingue	268
09 - Côte-Nord	41
10 - Nord-du-Québec	0
11 - Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	156
12 - Chaudières Appalaches	1015
13 - Laval	328
14 - Lanaudière	481
15 - Laurentides	580
16 - Montérégie	2450
17 - Centre du Québec	461
<b>TOTAL</b>	<b>11834</b>



Pour toute information : 514 526-3737 [www.formarez.com](http://www.formarez.com)



## L'équipe de rédaction



**YVES DESJARDINS,**  
Président-directeur général  
RQRA



**JOHANNE CLÉMENT,**  
Responsable des communications  
RQRA



**DANIÈLE MARCHAND,**  
Responsable des dossiers  
gouvernementaux  
RQRA



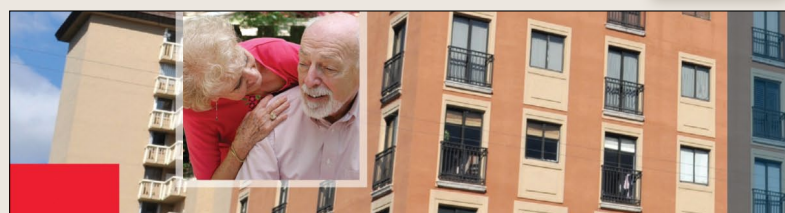
**CÉLINE GERMAIN,**  
Conseillère à la formation  
et responsable des programmes  
Formarez



**CAROLYNE FORTIN,**  
Responsable de la qualité des services  
en résidences  
RQRA



**MIRIAM MORISSETTE,**  
Avocate, Jolicoeur-Lacasse



SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT

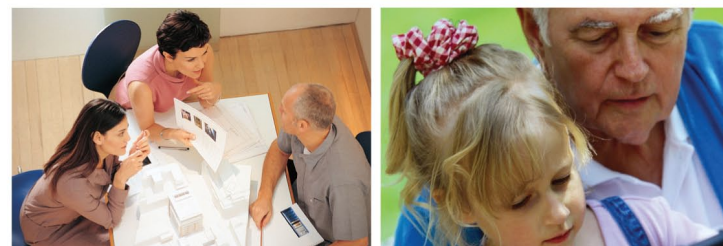
## BÂTIR DES SOLUTIONS DE LOGEMENT ABORDABLE

**La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) vous offre un éventail des plus complets de renseignements, d'outils et de ressources pour vous aider à réaliser vos projets d'agrandissement ou de construction de logements à prix abordables pour personnes âgées.**

Programme d'aide financière :

- Jusqu'à 20 000 \$, dont une subvention pouvant atteindre 10 000 \$, pour les premières étapes de l'élaboration de projets ;
- Jusqu'à 100 000 \$ en prêt sans intérêt pour mener votre projet à l'étape du financement.

Que vous soyez à vos débuts comme promoteur ou que vous soyez un promoteur chevronné, les conseils de notre équipe d'experts, jumelés à nos outils financiers, vous aideront à faire cheminer votre idée de la planche à dessin à l'inauguration du projet.



Pour savoir comment la SCHL peut vous aider à réaliser vos projets, visitez-nous à l'adresse :  
[www.schl.ca/logementabordable](http://www.schl.ca/logementabordable)

Canada

  
SCHL CMHC  
AU CŒUR DE L'HABITATION



PROTECTION INCENDIE • INTERCOM • CONTRÔLE D'ACCÈS • CAMÉRA

INCENDIE  
INTERCOM  
CARTE D'ACCÈS  
CAMÉRA  
GICLEUR  
DÉTECTION DE GAS  
ÉCLAIRAGE D'URGENCE  
EXTINCTEUR  
ALARME INTRUSION  
CENTRALE D'ALARME

**514 768-6315**

[info@desjardinsalarmes.qc.ca](mailto:info@desjardinsalarmes.qc.ca)

2170 rue Léger, Lasalle, Qc H8N 2L8