

REGROUPEMENT  
QUÉBÉCOIS  
DES RÉSIDENCES  
POUR AÎNÉS



# L'ADRESSE

LE JOURNAL DU REGROUPEMENT QUÉBÉCOIS DES RÉSIDENCES POUR AÎNÉS



## Congrès annuel du RQRA du 12 au 14 novembre : les RPA rayonneront à Rimouski

**PAR JOHANNE CLÉMENT,**  
Responsable des communications RQRA

Les 12, 13 et 14 novembre prochain, le RQRA présentera fièrement son congrès annuel sous le thème SE DISTINGUER POUR RAYONNER. Ce thème porteur interpelle ses membres, les propriétaires et gestionnaires de résidences privées pour aînés ainsi que tous leurs partenaires et fournisseurs. Pour la première fois à Rimouski, le congrès du RQRA convie ses membres dans un site unique où l'air salin du Saint-Laurent et ses larges horizons sauront inspirer des échanges enrichissants à tous les participants.

Cette année, le programme de conférences se décline en pistes sur la certification, la gestion RH, la prévention-incendie, les relations de travail, dossiers chauds s'il en est. Trois journées intensives d'information, de mise à jour, de réseautage, animées par Jocelyne Cazin, fidèle à son poste de MC.

Dès l'ouverture, une tête d'affiche : François Lambert, l'homme d'affaires avisé qui a su s'imposer dès les premières minutes de l'émission *Dans*



François Lambert



Jocelyne Cazin, animatrice



Gaëtan Barrette, ministre de la Santé et des Services sociaux



**INSCRIVEZ-VOUS MAINTENANT**

*l'œil du dragon*. Ensuite, une conférence déterminante, où on discutera de la certification, l'enjeu principal du secteur de l'hébergement privé pour aînés, par Sylvain Gagnon, un acteur de premier plan du MSSS.

Le deuxième jour fait place aux ateliers sur la prévention-incendie et les gicleurs, les relations de travail et la syndicalisation, les baux locatifs ainsi que les communications dans les RPA. De même qu'un panel de discussions

inédit, «Quand le pire survient : comment s'y préparer et en atténuer l'impact», qui rassemblera les propriétaires éprouvés de la Résidence du Havre, de la Villa Sainte-Rose, de la Résidence Marianites du Lac-Mégantic, pour partager les leçons tirées des douloureuses expériences vécues.



## Zone gestion

- En matière d'assurance, les RPA doivent être vigilantes! .....3
- Les heures supplémentaires : c'est payé à taux et demi! .....5
- Hausse du taux d'occupation des résidences privées pour aînés au Québec.....6



## Voisinage

- Assurer la sécurité de nos aînés grâce à une chaîne d'entraide ..... 10
- Cultiver en résidence : positif et thérapeutique pour les aînés .....11



## Carrefour certification

- Le dossier de l'employé : à ne pas négliger! ..... 12



## Coin Formarez

- Les trousse de formation Formarez, une clé formidable de changement pour votre organisation! ..... 14

## DISTINCTION ET HUMOUR AU PROGRAMME DU GALA



Julie Caron

En soirée, plus de 400 convives sont attendus pour un somptueux gala qui mettra en vedette les lauréats des prix Distinction 2014, le programme de reconnaissance du RQRA. Au programme de ce happening festif, le spectacle de l'humoriste Julie Caron, «Une vraie fille ... C'est moi, ça?», un *one-woman show* tout à fait à son image : drôle, passionné et coloré.

Lors de la troisième journée de congrès, en plus de son assemblée générale annuelle, le RQRA aura le privilège d'accueillir le ministre de la Santé et des Services sociaux, M. Gaétan Barrette.

**Inscrivez-vous dès maintenant afin de profiter des meilleurs tarifs en vigueur jusqu'au 17 octobre 2014.**

COMMANDITAIRE PRINCIPAL



Le Groupe  
**Jean Coutu**  
(PJC) inc.

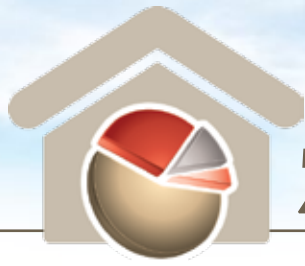
## Autocar nolisé pour Rimouski

Le RQRA propose aux congressistes un transport nolisé en autocar, à partir de la région de Montréal. L'autocar prendra son départ dès 7 h 30 le 12 novembre, de l'hôtel Sandman Montréal-Longueuil, situé à quelques pas du Métro Longueuil. Le retour est prévu le 14 novembre, après la clôture du congrès. Ce nouveau service est offert au tarif de 100 \$ aller-retour, Longueuil-Rimouski. Notez que le passage n'inclut pas le stationnement, les espaces payants de stationnement sont nombreux à proximité du Métro Longueuil.

Les places sont limitées, ne tardez pas à réserver votre place, en utilisant [l'inscription en ligne du congrès](#).

Centre de congrès de Rimouski





## Zone gestion

### En matière d'assurance, les RPA doivent être vigilantes!

**PROPOS RECUEILLIS  
PAR NATALIE VALADE,**  
Agente de communication RQRA

Dans le domaine de l'assurance, la notion de risque est fondamentale. De façon générale, le risque représente la probabilité que survienne un dommage contre lequel l'assuré cherche à se prémunir au moyen d'un contrat souscrit auprès d'un assureur.



Sonia Mercier, vice-présidente exécutive  
Groupe Cyr & Lyras

**Mais le terme «risque» peut avoir différentes significations selon les dispositions des contrats d'assurance. Il s'agit notamment de :**

- L'événement contre lequel l'assuré se protège (un dommage imprévu comme le feu, le vol, le vandalisme, les dégâts d'eau, etc.).
- La nature du bien assuré (un bien meuble, un immeuble, une ou des personnes, une activité professionnelle).
- La responsabilité du propriétaire (par rapport à son bien).

S'assurer convenablement en fonction de toute éventualité peut s'avérer complexe pour un propriétaire d'une résidence privée pour aînés (RPA). En outre, l'imposition de nouvelles règles de certification et certains événements malheureux très médiatisés pourraient rendre plus délicate la démarche pour s'assurer. Comment s'y démêler et faire en sorte d'être certain que notre couverture d'assurance est optimale? Nous en avons discuté avec Mme Sonia Mercier, vice-présidente exécutive du Groupe Cyr & Lyras.

**RQRA :** Une couverture d'assurance «béton» ou sans faille, est-ce que ça existe?

**Sonia Mercier :** Non, tout contrat d'assurance comporte des exclusions communes (ex. : la guerre, la vermine, etc.) et certaines particulières (ex. : pollution). Par l'achat d'un contrat d'assurance, le client transfère certains risques à l'assureur en échange d'une prime. Les risques transférés comprennent entre autres l'incendie, les dommages par l'eau, le vandalisme, etc.

**RQRA :** La question de la responsabilité civile est-elle bien comprise par les gestionnaires de RPA?

**Sonia Mercier :** La majorité des gestionnaires de résidences connaissent bien les enjeux liés à la responsabilité civile. Toutefois, notons que la «responsabilité civile» peut être représentée sous diverses formes, comme notamment la responsabilité civile «générale» couvrant le dommage matériel ou corporel causé à autrui, la responsabilité «professionnelle» reliée aux actes/services rendus, et la responsabilité civile «administrateurs et dirigeants» en rapport aux décisions prises par les membres de la direction d'une Société, toutes trois considérées comme essentielles à tout programme d'assurance complet.

**RQRA :** Quel est le minimum en dollars acceptable pour être convenablement assuré en responsabilité civile?

**Sonia Mercier :** La limite d'assurance dans la majorité des contrats est 5 000 000 \$. Bien que cette limite puisse être suffisante pour la plupart des résidences, certaines n'hésitent pas à augmenter cette limite à 10 000 000 \$. C'est toutefois en discutant avec votre courtier de vos besoins et attentes que vous pourrez établir la bonne limite.

**RQRA :** Sur quoi les propriétaires de RPA devraient-ils être scrupuleux pour qu'une compagnie d'assurance les considère comme convenablement assurables?

**Sonia Mercier :**

Le gestionnaire de résidence doit être vigilant sur les points suivants :

- 1- Programme d'urgence en place
- 2- Plan d'évacuation
- 3- Équipe de gestion expérimentée
- 4- Bonne santé financière de l'entreprise
- 5- Contrôle de sécurité en place (alarme incendie)
- 6- Inspection des hottes et appareils de cuisson
- 7- Contrôle/gestion des équipements pouvant causer un dommage par l'eau (système d'arrêt automatique de conduite d'eau)
- 8- Entretien des lieux (dégagement des portes, couloirs et accès)
- 9- Prévention incendie (exercices réguliers)
- 10- Test sur les gicleurs afin de s'assurer que la pression en eau est suffisante
- 11- Évaluation professionnelle
- 12- Plan d'entretien sur l'immeuble et les équipements

**RQRA :** Le fait d'avoir des gicleurs automatiques partout peut-il faire une différence sur le coût de l'assurance?

**Sonia Mercier :** Définitivement oui. En plus d'avoir un impact direct sur la réduction de votre prime d'assurance, cela peut vous donner accès à un plus grand nombre d'assureurs désireux de vous assurer au moment d'une demande de soumission. Il est à noter que les assureurs demandent de plus en plus une copie du rapport des tests et essais effectués sur les installations de gicleurs afin de vérifier que le système sera efficace en

cas d'incendie.

**RQRA :** Dans le contexte actuel, avez-vous des conseils judicieux à donner aux propriétaires de RPA qui sont sur le point de renouveler leur police d'assurance?

**Sonia Mercier :** La première chose à faire est de valider d'avoir des montants d'assurances adéquats, le meilleur moyen est de faire appel à un évaluateur professionnel et de s'assurer à 100 % du coût de reconstruction. L'expérience prouve qu'une évaluation professionnelle évite généralement bien des désagréments en cas de perte majeure, le coût de reconstruction ayant été déterminé par un professionnel externe.

Afin de s'assurer de la pérennité de votre entreprise, il est primordial d'avoir la protection « interruption des affaires », à la suite d'un sinistre assuré (ex. : incendie).

Bien que la période d'indemnisation soit généralement de 12 mois, les récents sinistres survenus confirment notre recommandation de la faire augmenter à un minimum de 18 ou 24 mois afin de couvrir la durée de reconstruction complète de votre résidence. Cela pourrait combler certains événements hors de votre contrôle lors de la reconstruction (ex. : moratoire pour l'émission de permis à cause d'élection, travaux impossibles à cause de la période de gel, etc.).

Si votre immeuble est affecté par un sinistre et qu'il doit être reconstruit dans le respect de la réglementation en vigueur, notamment en ce qui concerne le zonage et les normes actuelles de construction, il en résultera une augmentation des coûts. Il est important de se prévaloir de la garantie « Dispositions légales » et s'assurer d'établir le bon montant d'assurance en cas de reconstruction.



## 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.

**réseaux mrc networks**

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 heures supplémentaires : c'est payé à taux et demi!

PAR MARC-ANTOINE SOUCY,  
Commission des normes du travail

Effectuer des heures supplémentaires, c'est monnaie courante pour plusieurs salariés. Pourtant, le paiement des heures supplémentaires est l'une des dispositions de la Loi sur les normes du travail souvent enfreintes. La Commission des normes du travail vous propose donc un rappel des principales dispositions qui concernent les heures supplémentaires.

## 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. Les congés annuels et les jours fériés, chômés et payés sont considérés comme des jours travaillés pour le calcul des heures supplémentaires. Il faut toutefois exclure les primes de ce calcul.

## Pour mieux comprendre

Stéphanie est préposée aux bénéficiaires de nuit dans une résidence pour personnes âgées. Elle gagne 11,00 \$ l'heure et reçoit une prime de nuit de 1,00 \$. La semaine dernière, elle a travaillé 45 heures.

$$\begin{array}{rclcl} 11,00 \$ & \times & 50 \% & = & 5,50 \$ \\ 11,00 \$ & + & 5,50 \$ & = & 16,50 \$ \end{array}$$

+ Prime de nuit (1,00 \$) **17,50 \$**

La prime de nuit ne pouvant être majorée, Stéphanie devra donc recevoir 17,50 \$ l'heure pour chacune des cinq heures supplémentaires qu'elle a travaillées.

De plus, l'employeur peut, à la demande du salarié, remplacer le paiement des heures supplémentaires par un congé d'une durée équivalant aux heures supplémentaires effectuées, majorée de 50 %. Dans le cas de Stéphanie, c'est 7,5 heures qui seraient ainsi inscrites à sa banque d'heures, soit 5 heures x 50 %.

## 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 12 ou 14 heures par période de 24 heures, selon que le salarié effectue ses heures de travail de façon variable ou non. Le salarié est également en droit de refuser de travailler si on lui demande d'effectuer plus de 50 heures de travail par semaine, sauf si l'employeur bénéficie d'un étalement des heures ou si le salarié travaille dans un endroit isolé.

## LA COMMISSION DES NORMES TRAVAILLE POUR VOUS

La loi prévoit d'autres modalités et exceptions concernant les heures supplémentaires. La Commission met également à votre disposition des services en ligne, dont l'application **maPaye** et divers outils de calcul. Pour en apprendre davantage, visitez l'onglet «heures supplémentaires» dans le site Web de la Commission.

Par ailleurs, du lundi au vendredi de 8 h à 17 h, les préposés aux renseignements peuvent répondre à vos questions.

## SERVICE DES RENSEIGNEMENTS

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

LES NORMES DU TRAVAIL

Mieux les comprendre  
pour mieux s'entendre

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

Abonnez-vous en ligne à notre liste d'envoi.

Commission  
des normes  
du travail

Québec

# Hausse du taux d'occupation des résidences privées pour aînés au Québec



PAR DANIELLE MARCHAND,  
Responsable des dossiers gouvernementaux

Le taux d'inoccupation dans les résidences privées pour aînés a reculé, au Québec, en 2014. C'est ce que nous a appris, en juin dernier, la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), en dévoilant les résultats de son enquête annuelle sur ce secteur d'activité. Ceux-ci révèlent que la part des places dites standards, que la SCHL définit comme «nécessitant moins d'une heure et demie de soins médicaux par jour», est passée de 8,7 % en 2013 à 7,5 % en février 2014.

Selon l'économiste de la SCHL pour le Québec, Kevin Hugues, il s'agit là d'un resserrement du marché des RPA qu'on peut observer dans chacun des grands centres urbains du Québec et qui est attribuable à une progression plus rapide de la demande que de l'offre. C'est dans la région métropolitaine de recensement (RMR) de Québec que le taux d'inoccupation est le plus faible (5,7 %), alors que celle de Trois-Rivières conserve le taux le plus élevé (13,6 %).

Les résultats de cette enquête révèlent aussi que le loyer mensuel moyen d'une place standard dans une RPA, tous types d'unités locatives confondus, était de 1 557 \$ cette année, comparativement à 1 520 \$ l'an dernier.

Pour en savoir davantage, on peut consulter le site [www.schl.ca](http://www.schl.ca) ou composer le 1 800 668-2642. Les rapports standards d'analyse de marché de la SCHL peuvent être téléchargés gratuitement à partir du [www.schl.ca/marchedelhabitation](http://www.schl.ca/marchedelhabitation).



## SE DISTINGUER POUR RAYONNER

CONGRÈS ANNUEL  
DU RQRA

12 AU 14 NOVEMBRE 2014

CENTRE DE CONGRÈS DE RIMOUSKI

INSCRIVEZ-VOUS MAINTENANT

REGROUPEMENT  
QUÉBÉCOIS  
DES RÉSIDENCES  
POUR AÎNÉS





## 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**



## RÈGLES D'OR POUR ÉVITER LES PANNES DE CHAUFFAGE CET HIVER

Manquer de chauffage à -30°C, c'est coûteux et inconfortable pour vos résidents. Voici quelques recommandations qui vous aideront à éviter ce désagrément.

### Règle No 1 : Faites faire une mise au point de vos équipements par un professionnel certifié.

1. **Référez-vous au manuel d'utilisation de votre système de chauffage à gaz naturel**, pour savoir à quelle fréquence le fabricant recommande de faire entretenir votre appareil, majoritairement l'entretien annuel des appareils à gaz naturel est recommandé.
2. **Faites affaires avec un technicien d'entretien qualifié.** Lors de son inspection, le technicien spécialisé vérifiera vos installations de chauffage, effectuera les réglages nécessaires à une combustion optimale et s'assurera d'un fonctionnement sécuritaire de vos appareils. De plus, en confiant votre entretien à un professionnel spécialisé, vous profiterez d'une expertise qui vous permettra d'améliorer le rendement énergétique de vos appareils, d'augmenter leur durée de vie et d'assurer à vos résidents un meilleur confort en toute sécurité!
3. Pour une tranquillité d'esprit totale, vous pouvez également **adhérer à un contrat de service** qui inclut une couverture complète pièces et main-d'œuvre ainsi qu'un entretien annuel. Ainsi, vous n'aurez plus à vous soucier de vos appareils de chauffage et surtout, vous éviterez les dépenses imprévues.

### Règle No 2 : Remplacez de manière préventive vos vieux appareils.

En moyenne, les appareils de chauffage à gaz naturel ont une vie utile de 15 à 20 ans. Des équipements âgés sont forcément plus susceptibles de tomber en panne, surtout lorsqu'ils sont fortement sollicités en pleine saison froide.

1. **N'attendez pas qu'il brise**, en remplaçant de manière préventive vous pourrez :
  1. Prendre le temps de choisir judicieusement votre entrepreneur;
  2. Choisir le moment des travaux afin de ne pas être privé de chauffage pendant ceux-ci;
  3. Profiter d'économies d'énergie tout au long de l'hiver;
  4. Ne pas subir les désagréments associés à une panne de chauffage à -30°C.
2. **Réalisez des économies.** Saviez-vous que les systèmes de chauffage de nouvelle génération offrent des taux d'efficacité pouvant atteindre 95 %, soit un gain de 15 à 40 % par rapport aux appareils de générations précédentes?
3. **Profiter de programmes de financement avantageux.** Ils existent des programmes de financement et de location très avantageux vous permettant de réaliser vos projets. En réduisant votre consommation de gaz naturel avec un appareil à haute efficacité, le retour sur votre investissement grâce aux économies réalisées pourrait couvrir en partie ou en totalité, le montant de la mensualité de location de l'appareil. Renseignez-vous également auprès de votre conseiller financier, car il est possible d'imputer vos mensualités de location aux dépenses d'exploitation et réaliser d'autres économies de cette façon. Il existe également des programmes de subventions très intéressants, applicables peu importe le moyen de financement choisi.

Ces conseils vous sont offerts gracieusement par **Gaz Métro Plus**, la plus grande entreprise spécialisée dans l'entretien, la réparation et l'installation d'équipements à gaz naturel au Québec, qui vous souhaite de passer un bel hiver sans tracas.

Pour en savoir PLUS  
1 866 641-7587 [gazmetroplus.com](http://gazmetroplus.com)





## Voisinage

### Assurer la sécurité de nos aînés grâce à une chaîne d'entraide

PAR NATALIE VALADE,  
Agente de communication RQRA

On dit souvent que ça prend des événements tragiques pour faire avancer les choses dans le domaine de la prévention et de la sécurité. Chez l'initiateur du programme **Voisins Secours**, l'Association des chefs en sécurité incendie du Québec (ACSIQ), c'est bien avant la tragédie de L'Isle-Verte qu'a germé l'idée de quelque chose qui ressemblerait à une chaîne d'entraide autour de chaque résidence pour aînés.



«On a constaté que le voisinage d'une résidence de personnes âgées est capable de se mobiliser quand arrive un drame, comme ce fut le cas lors d'un incendie à la Villa Sainte-Rose en février 2013. Près de 80 personnes âgées étaient sorties précipitamment à l'extérieur pendant l'évacuation par moins 30 degrés. Plusieurs voisins étaient venus prêter main-forte aux secours en prenant en charge des sinistrés. Mais l'absence d'encadrement de cet élan d'entraide a créé quelques inquiétudes sur le moment, car on ne savait pas exactement si tout le monde avait été évacué et chez qui se trouvaient les résidents», explique André St-Hilaire de l'ACSIQ.

C'est donc avec l'objectif d'encadrer ce genre de mobilisation citoyenne que le programme Voisins Secours a été créé. Les gens qui acceptent de participer au programme sont avisés par un système téléphonique automatisé qu'une alerte incendie est déclenchée dans la résidence pour personnes âgées de leur voisinage. En arrivant sur place, ils prennent en charge un, deux ou trois aînés et les amènent chez eux. Les voisins participants doivent ensuite communiquer avec le 9-1-1 pour

aviser de l'identité des personnes qu'elles hébergent afin de faciliter le dénombrement.

À ce jour, le programme Voisins Secours a été implanté dans près d'une dizaine de municipalités du Québec, et l'objectif est qu'il soit adopté dans l'ensemble de la province d'ici la fin de 2016. Mais pour assurer un rayonnement maximal de Voisins Secours, les résidences pour aînés doivent faire la démarche de s'y inscrire.

«Dans leur plan de sécurité incendie, les résidences pour aînés doivent avoir des solutions concrètes pour mettre rapidement leurs résidents en sécurité. Pour ce faire, elles doivent identifier des endroits physiques accessibles et prendre des ententes formelles. Adhérer à Voisins Secours permet de s'assurer d'avoir ces endroits sûrs où pourront se réfugier leurs résidents aînés», souligne André St-Hilaire de l'ACSIQ.

Grâce à l'appui du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), toutes les résidences inscrites au registre officiel du gouvernement sont déjà préinscrites au programme Voisins Secours. Il suffit donc d'activer l'adhésion en ligne en suivant les étapes qui sont décrites dans le guide de présentation aux exploitants. La résidence sollicite ensuite ses voisins pour qu'ils s'enrôlent. Ce travail peut se faire en collaboration avec le service incendie de la municipalité, car l'idée de Voisins Secours, c'est d'abord et avant tout de mobiliser tout le monde dans cette chaîne d'entraide, dont la mission est d'assurer le bien-être et la sécurité de nos aînés.

Sur le site de l'ACSIQ, il est possible de regarder un touchant témoignage du propriétaire de la Villa Sainte-Rose, Pierre Godin, un membre du RQRA, qui nous explique comment Voisins Secours peut faire une différence.

#### RENSEIGNEMENTS

[www.acsiq.qc.ca/cms/programme-voisin-secours](http://www.acsiq.qc.ca/cms/programme-voisin-secours)

CONSULTER LE DÉPLIANT



# 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

## Cultiver en résidence : positif et thérapeutique pour les aînés

PAR NATALIE VALADE,  
Agente de communication RQRA

Selon de nombreuses études réalisées notamment en Angleterre et en France, les personnes âgées retirent de nombreux bénéfices en s'adonnant au jardinage : réduction du stress, amélioration de la motricité fine, socialisation accrue, valorisation dans un contexte communautaire et surtout des stimulations sensorielles dans un environnement qui fait appel à leurs connaissances et à leurs souvenirs. Le jardinage est en soi une activité globalement positive et thérapeutique pour les aînés, et surtout pour ceux ayant des pertes cognitives.

Dans plusieurs résidences, on permet aux aînés d'avoir des plantes, voire un ou deux pots de plantes potagères, si l'espace le permet. Mais de plus en plus de résidences pour aînés au Québec aménagent des espaces dans les règles de l'art de l'agriculture urbaine. Cette tendance de plus en plus en vogue au Québec popularise des innovations comme les toits végétalisés, différentes méthodes de culture hydroponique et des aménagements, comme des serres, qui permettent de concentrer des cultures dans de petits lieux. Aménagés sur un terrain, en terrasse ou sur un toit, ces jardins sont conçus en fonction de favoriser l'esprit communautaire, la sociabilité et le contact positif avec la nature.

Des organismes offrent de l'aide pour la création de micros jardins de ce genre. L'organisme [Les Urbainculteurs](http://urbainculteurs.org/)<sup>1</sup>, qui œuvre dans la région de Québec et de Montréal, a réalisé trois projets dans des résidences pour aînés, dont une où vivent également des personnes handicapées. L'organisme détermine d'abord avec les résidents le type d'aménagement qu'ils désirent selon les espaces disponibles et les accompagne dans toutes les étapes, des semis jusqu'à la récolte. Bien que les bacs surélevés soient les plus populaires, il est aussi possible de faire des aménagements de pots géotextiles.

«Chaque projet a un impact certain sur l'ambiance des résidences, notamment en ce qui a trait à l'esprit d'entraide. Beaucoup de participants se disent heureux de redécouvrir le désir de jardiner ou de s'initier à une activité qui s'adapte bien à leur réalité de personne âgée», explique Marie Eisenmann, <http://urbainculteurs.org/>.

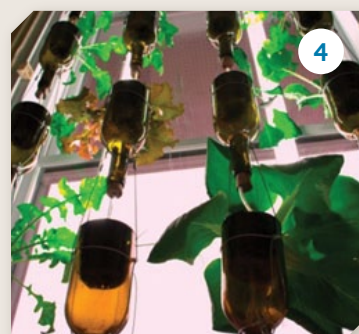
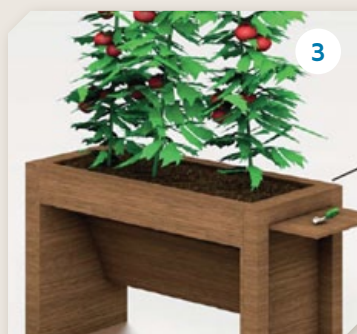
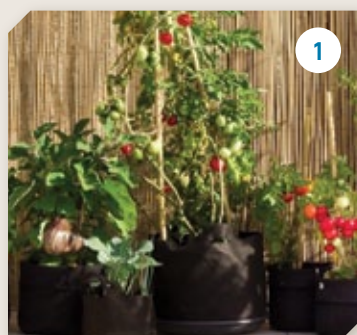
Des membres du RQRA prennent le virage de l'agriculture urbaine, comme la [Résidence Havre des Cantons](#)<sup>2</sup> (Magog) qui a prévu, lors de la deuxième phase de construction, l'aménagement d'un toit végétalisé



avec une dizaine de bacs surélevés pour la culture de fleurs, fines herbes et tomates, la culture de loin la plus populaire. Le jardin offre en outre une vue superbe sur le Mont-Orford et un point d'observation de la région fort apprécié des 300 résidents.

À la **Villa Sainte-Rose**<sup>3-4</sup> (Laval), on a décidé que l'expérience se fera tout au long de l'année. La résidence entièrement reconstruite qui va être inaugurée en novembre offrira aux résidents un espace solarium ainsi qu'une terrasse quatre saisons où ils pourront cultiver à l'année des fleurs et plantes potagères, grâce notamment à des jardinières sur roues et à des jardinières suspendues hydroponiques.

À la **Résidence l'Oiseau Bleu**<sup>5</sup> (Beauce), ça fait 11 ans que le jardinage est à l'honneur. Aménagé de façon plus classique dans le parc de la résidence, le jardin permet à une quarantaine d'ainés de cultiver fines herbes, légumes et fleurs dans des bacs surélevés. Ils ont aussi accès à une petite serre aménagée pour bouturer les géraniums et autres plantes vivaces et préparer les semis au printemps.



# SÉRÉNITÉ OR

LE PROGRAMME D'ASSURANCE EXCLUSIF  
AUX MEMBRES DU RORA

## 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

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

# G

## GROUPE CYR&LYRAS

CABINET EN ASSURANCE DE DOMMAGES  
CABINET DE SERVICES FINANCIERS

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



# Carrefour certification

## Le dossier de l'employé : à ne pas négliger!

PAR CAROLYNE FORTIN,  
Responsable de la qualité des services en résidence du RQRA

Dans le cadre de mes chroniques pour ce webzine, je veux mettre en lumière des réalités vécues par vous, les gestionnaires de résidences privées pour aînés (RPA), et tenter de faire le point sur des problématiques reliées à la certification afin de vous aider à bien cheminer dans tout ce processus. Je vais aussi partager certaines situations qui me sont souvent exposées lors de mes visites dans les RPA, une partie essentielle de mon travail au RQRA, en espérant vous offrir des pistes de solutions.

Je suis consciente que la qualité des services aux aînés est votre priorité et celle des membres de votre personnel. Cependant, comme vous êtes aussi des gestionnaires aux yeux du gouvernement, il est donc très important de vous assurer que tout le côté administratif de votre résidence soit conforme au règlement de la certification.

Malheureusement, selon ce qu'on me rapporte, ce sont souvent les manquements dans le domaine de l'administration qui accrochent lors des visites-surprises des inspecteurs du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) à la certification et du tabac.

Par exemple, des avis de non-conformité sont très souvent donnés par les inspecteurs concernant le **dossier de l'employé et le Programme d'accueil et d'intégration à la tâche (PAIT)** qu'ils considèrent comme incomplets (les articles les plus visés sont : 15, 17, 18, 19, 21, 36 et 56 du règlement).

Afin de vous éviter de recevoir des rapports de non-conformité, voici les annexes auxquelles **tous les membres de votre personnel** (directeur général, employés en cuisine, jardinier, concierge, réceptionniste, préposé à la salle à manger, gardien de sécurité, etc.) doivent apposer leur signature après en avoir pris connaissance :

**Annexe 6 :** Procédures en cas de danger pour la vie ou pour l'intégrité du résident

**Annexe 7 :** Procédure en cas de décès

**Annexe 8 :** Procédure en cas d'absence inexplicquée d'un résident

**Annexe 9 :** Procédure en cas de chaleur accablante

**Annexe 10 :** Procédures en cas de comportement préjudiciable

**Annexe 12 :** Procédure en cas d'incident et accident

Le code éthique, le plan service incendie, le guide de prévention des infections dans les résidences privées pour aînés doivent aussi être remis à chaque employé et bénévole de votre résidence. Dans le manuel d'application de la réglementation, vous trouverez deux formulaires (annexes 14 et 15) qui permettent à vos employés d'attester par écrit en avoir pris connaissance. Je vous rappelle que ces annexes doivent être conservées dans le dossier de chaque employé. De plus, assurez-vous d'avoir une photocopie des formations, attestations de compétence, permis d'exercice valides et la preuve de la vérification des antécédents judiciaires. À noter que vous devez aussi avoir une vérification des antécédents judiciaires de chaque bénévole qui travaillent dans votre résidence.

Le RQRA vous offre déjà gratuitement quatre guides de gestion fort utiles, dont un sur la gestion des ressources humaines. Dans ce guide, qui se présente sous forme d'un cartable, vous trouverez des documents types qui vous permettront de rédiger et de préparer le PAIT sans fausses notes.

En terminant, je tiens à vous dire qu'en vous rencontrant et en recueillant vos commentaires, vous me permettez de donner l'heure juste au RQRA, qui a besoin de savoir ce qui vous préoccupe afin de vous aider à donner les meilleurs services aux aînés qui vivent chez vous. Sachez que vos demandes sont entendues et que le RQRA en tient compte lors de ces interventions auprès du MSSS et lors des rencontres du Comité stratégique sur l'harmonisation de la mise en œuvre des exigences de la certification des résidences privées pour aînés.





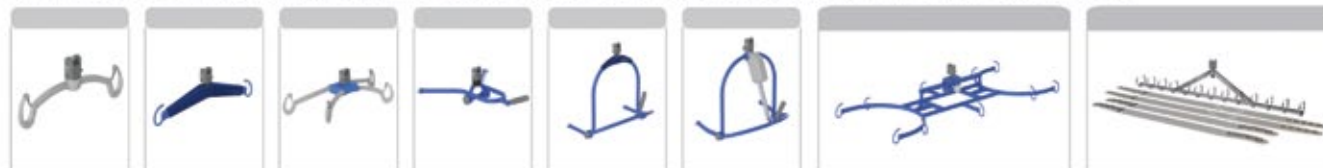
**ARJOHUNTLEIGH**  
GETINGE GROUP

## 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.

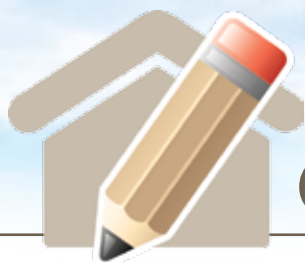


Un panneau d'affichage ACL en couleurs vous transmet des informations d'un seul coup d'oeil.



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

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



# Coin Formarez

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

## Les trousse de formation Formarez, une clé formidable de changement pour votre organisation!

PAR CÉLINE GERMAIN

Conseillère à la formation et responsable des programmes Formarez

Tout d'abord, nous aimerions féliciter les 254 personnes qui, jusqu'à maintenant, ont opté pour prendre la formation d'animateur coach et offrir la formation obligatoire au moyen des trousse de formation Formarez. Nous sommes très heureux de constater que vous avez été très nombreux à répondre à la proposition que nous vous avons faite de vous approprier cette formation. Pour nous, cela signifie que vous avez décidé de faire en sorte que cette formation devienne un puissant outil de changement dans votre organisation, et le matériel que nous avons préparé est votre principale clé pour le faire. Si vous n'avez pas encore opté pour cette orientation et que vous êtes maintenant tenté de le faire, il n'est pas trop tard. Vous pouvez en discuter avec votre commission scolaire et, dans la plupart des cas, ce sera possible. Dès que vous avez au moins trois employés à former, il est peut-être possible d'avoir un animateur coach.

### COMMENT TIRER PROFIT AU MAXIMUM DE CETTE STRATÉGIE DE FORMATION?

- Faites connaître, dans votre organisation, cette démarche de formation. Publiez le nom de votre animateur coach et celui des personnes en formation. Créez un engouement autour de cette activité qui sort de l'ordinaire et qui vous permet de réfléchir à vos pratiques en faisant de l'amélioration quelque chose d'intéressant et de valorisant.
- Assurez-vous d'avoir une adéquation parfaite entre les messages contenus dans les trousse, qui constituent les orientations ministérielles et les politiques internes de votre organisation. Pour ce faire, **il est impératif que l'équipe de direction de votre résidence et la responsable des soins**

**prennent connaissance du contenu des trousse** et des messages qui y sont véhiculés. Assurez-vous que l'animateur coach est en mesure de dire comment telle ou telle orientation contenue dans le programme se concrétise dans votre résidence.

- Valorisez les employés qui réussissent les évaluations au fur et à mesure de l'acquisition des compétences.

Certaines résidences offrent même aux employés qui ne sont pas soumis à la formation et qui aimeraient faire cette formation, de participer sur leur temps personnel. Nous ne pouvons que saluer de telles initiatives. Nous sommes convaincus que l'utilisation adéquate de ces trousse est non seulement un puissant outil de changement dans vos organisations, mais contribue énormément à la valorisation du rôle des préposés et à la rétention de vos employés dans vos organisations. Informez-nous de vos succès!

### VOUS AVEZ DES QUESTIONS?

Contactez Audrey Desjardins au 514 526-3737 poste 247  
ou par courriel à [audreydesjardins@formarez.com](mailto:audreydesjardins@formarez.com)

### L'application des normes du travail dans le contexte de la formation

Plusieurs résidences nous ont mentionné qu'en fonction de la loi sur les normes du travail, il était nécessaire de convoquer les employés en formation pour des périodes minimales de trois heures, étant donné qu'il s'agissait de périodes en dehors de leurs heures normales de travail. Cette condition réfère à l'article 58 de la loi, qui se lit comme suit :

« **Le salarié qui se présente au travail à la demande expresse de son employeur ou dans le cours normal de son emploi et qui, finalement, ne travaille pas ou travaille moins que 3 heures consécutives, a droit à une indemnité égale à 3 heures de son salaire horaire habituel.** »

Après vérification auprès des normes du travail, cette disposition mérite interprétation et **ne s'applique pas** dans les cas où l'horaire de la formation est déterminé et **connu par l'employé à l'avance**. Si cette condition est remplie, les périodes peuvent donc être inférieures à trois heures, et l'employé est rémunéré pour les heures réelles pour lesquelles il est en formation.

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



**NATALIE VALADE,**  
Agente de communication  
RQRA

**ConfortMédic**  
Technologies Inc.

**Nouveau!**

### PROGRAMME DE **LOCATION** d'équipements

Améliorez la gestion de vos actifs immobilisés en louant vos équipements plutôt qu'en les achetant! Période de location variant de 36 à 60 mois avec option d'achat. Possibilité d'inclure l'entretien complet des équipements et ainsi connaître à l'avance vos coûts complets pour toute la durée du plan de location.

**Contactez-nous pour obtenir  
une soumission ou en savoir  
davantage!**



1 800 442-2246  
info@confortmedic.ca

**WWW.CONFORTMEDIC.CA**



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