

DÉCEMBRE 2018

L'Adresse

LE **WEBZINE** DU REGROUPEMENT QUÉBÉCOIS DES RÉSIDENCES POUR ÂÎNÉS



FERMETURES DE PETITES
RÉSIDENCES POUR ÂÎNÉS
Peut-on y remédier?

PORTRAIT

Chantal St-Onge,
une professionnelle idéaliste
et engagée

**SPÉCIAL
NOËL**

**LES PLUS BEAUX
SOUVENIRS DE
NOS ÂÎNÉS**

ÉDITO

Les fêtes, ce temps d'arrêt salutaire **3**



PIGNON SUR L'ACTUALITÉ

Fermetures de petites résidences pour aînés - Des drames humains par centaines **4**



QUARTIER BIEN-ÊTRE

SPÉCIAL NOËL

Témoignages - Les plus beaux Noël de nos aînés **8**



ZONE GESTION

Offrir un lieu propre et sain à ses résidents... Facile? Suivez le guide! **14**

Et c'est parti pour le programme de formation Assistance à la personne en résidence privée pour aînés **17**

Partenaires du RQRA - Reprendre le contrôle de votre résidence **20**



PORTRAIT

Chantal St-Onge, une professionnelle idéaliste et engagée **24**



VOISINAGE

Congrès annuel du RQRA - Le charme a encore une fois opéré! **26**

Prix reconnaissance employés ambassadeurs **28**

Prix distinction **30**

Réflexion - Une résidence et la mer **32**

Des anniversaires célébrés aux Résidences Soleil **33**

ÉDITEUR

REGROUPEMENT QUÉBÉCOIS DES RÉSIDENCES POUR AÎNÉS

L'ÉQUIPE DE RÉDACTION

YVES DESJARDINS

Président-directeur général
RQRA
ydesjardins@rqra.qc.ca

CHANTAL ST-ONGE

Directrice générale adjointe
RQRA
cst-onge@rqra.qc.ca

MARIE-CLAUDE DION, réd.a.

Responsable des communications/
rédactrice en chef
RQRA
mcdion@rqra.qc.ca

ABDELGHANI ALLALI

Technicien en comptabilité
RQRA
aallali@rqra.qc.ca

ÉMILIE DAVID

Responsable de l'attraction de talents
RQRA
edavid@rqra.qc.ca

MATHIEU DIVAY

Directeur des services
administratifs
RQRA
mdivay@rqra.qc.ca

WAHIBA DJANATI

Responsable du développement
des affaires
RQRA
wjjanati@rqra.qc.ca

ÉMILIE PERRON

Secrétaire
RQRA
eperron@rqra.qc.ca

JACQUES PFISTER

Responsable de la qualité des
services en résidence
jpfigster@rqra.qc.ca

GRAPHISME

**PATRICIA GAURY
DESIGNER GRAPHIQUE**
WWW.PATRICIAGAURYDESIGN.COM

ARCHIPEL SYNERGIE CRÉATIVE

agencearchipel.com

RÉVISION

FRÉDÉRIC DESJARDINS

COLLABORATEURS

**DAVID BERTRAND
ROBERT COUTU**

ABONNEMENT

RQRA.QC.CA ou **514 526-3777**

PUBLICITÉ

WAHIBA DJANATI

514 526-3777, poste 222 ou wjjanati@rqra.qc.ca

COORDONNÉES

REGROUPEMENT QUÉBÉCOIS DES RÉSIDENCES POUR AÎNÉS

10794, rue Lajeunesse, bureau 100, Montréal
(Québec) H3L 2E8
Téléphone : 514 526-3777
Sans frais : 1 888 440-3777
Télécopieur : 514 526-2662
Courriel général : info@rqra.qc.ca



Les fêtes, ce temps d'arrêt salutaire

PAR **MARIE-CLAUDE DION**, RESPONSABLE DES COMMUNICATIONS, RQRA

Le voici bien installé, le temps des fêtes avec ses décors féériques, ses cantiques et ses belles traditions qui nous amènent à nous réunir en famille et entre amis pour célébrer et partager de bons moments. Ces quelques jours permettent à beaucoup d'entre nous de changer de rythme et de nous consacrer à l'essentiel. Bref, à tout âge, cette période de l'année rime avec réjouissances, amour, gaieté et retrouvailles avec soi-même et avec les autres. On sent d'ailleurs bien cet esprit festif dans les souvenirs que nous avons recueillis auprès d'ainés rencontrés en résidences. De belles histoires de joues rougies après avoir patiné ou joué longtemps dans la neige, de regards émerveillés devant les grands sapins décorés ou la chorale de la messe de minuit, de pieds endoloris d'avoir trop dansé, c'est ce que vous découvrirez en parcourant notre spécial Noël en page 8.

En évoquant les fêtes et leurs douceurs, on ne peut cependant oublier que ce moment ne sera pas vécu dans la joie pour tous. Ce sera notamment le cas d'ainés obligés de déménager à la hâte ces derniers mois en raison de la fermeture de leur résidence. Maintenant relégués dans d'autres endroits, parfois loin

des communautés où ils ont grandi, ils doivent s'adapter à un nouvel environnement, ce qui ne se fait pas toujours sans heurt. Nous revenons d'ailleurs en page 4 sur cette dure réalité des fermetures de petites résidences pour aînés qui a fait les manchettes au cours de l'automne 2018.

Du côté de notre association, nous avons eu le plaisir en octobre dernier d'accueillir Chantal St-Onge, notre directrice générale adjointe. Vous en saurez plus en page 24 sur les qualités et la vision de cette professionnelle qui souhaite mener le RQRA encore plus loin. Vous connaîtrez également ses passions secrètes! Nous vous réservons plusieurs autres articles d'intérêt dans ce dernier numéro de *L'Adresse* de l'année 2018, notamment sur le succès des premières cohortes formées au programme Assistance à la personne en résidence privée pour aînés, à ne pas manquer en page 17, et sur des outils mis à la disposition des résidences pour aînés afin d'optimiser leur gestion quotidienne.

À cela, nous ajoutons bien sûr nos meilleurs vœux pour les fêtes! Que ce temps vous soit doux et rempli d'amour.

Bonne lecture!



Fermetures de petites résidences pour aînés

DES DRAMES HUMAINS PAR CENTAINES

PAR **YVES DESJARDINS**, PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL DU RQRA

DEPUIS 2014, PAS MOINS DE 390 RÉSIDENCES POUR AÎNÉS ONT FERMÉ LEURS PORTES ET, SI RIEN N'EST FAIT, BEAUCOUP D'AUTRES EMPRUNTERONT MALHEUREUSEMENT CETTE VOIE. COMME D'AILLEURS TOUS LES CAS QUI ONT FAIT LES MANCHETTES RÉCEMMENT, LES FERMETURES FRAPPENT DE PLEIN FOUET LES PETITES RÉSIDENCES POUR AÎNÉS DE MOINS DE CINQUANTE UNITÉS QUI SONT PRINCIPALEMENT SITUÉES EN MILIEU RURAL. PARMI LES MOTIFS QUI ONT MENÉ À CES FERMETURES, ON RETROUVE L'ÉPUISEMENT, UNE RENTABILITÉ DÉFICIENTE, UNE RÈGLEMENTATION PLUS IMPOSANTE ET PLUS COÛTEUSE, SANS OUBLIER LA RARETÉ DE LA MAIN-D'ŒUVRE. COMMENT STOPPER L'HÉMORRAGIE?

LES RÉSIDENCES POUR AÎNÉS DE MOINS DE CINQUANTE UNITÉS REPRÉSENTENT ENCORE AUJOURD'HUI PRÈS DES DEUX TIERS DES 1 800 RÉSIDENCES POUR AÎNÉS DU QUÉBEC. AU NOM DES AÎNÉS QUI Y RÉSIDENT, IL IMPORTE DE DÉPLOYER DES SOLUTIONS POUR ÉVITER D'AUTRES FERMETURES.

Toutes ces fermetures de résidences pour aînés (RPA) amènent, bien sûr, à penser aux aînés qui doivent quitter leur domicile et leur réseau social, et parfois être relogés loin de la communauté qui les a vus grandir. Au-delà du grand stress que provoque ce déménagement forcé, ces personnes âgées se trouveront seules, dans un milieu inhabituel avec des gens qu'elles connaissent peu ou pas. Des propriétaires se voient forcés d'abandonner le projet de leur vie en y laissant souvent toutes leurs économies. Des employés perdent non seulement leur emploi, mais aussi le contact avec des gens auxquels ils s'étaient souvent attachés au point de les considérer comme leurs propres parents ou grands-parents. Bref, la fermeture d'une RPA est un grand drame dans une communauté.

UNE MINISTRE À L'ÉCOUTE

La nouvelle ministre des Aînés et des Proches aidants, Marguerite Blais, s'est dite très sensible à cette situation. Bien qu'elle soit en poste depuis peu, madame Blais connaît bien le dossier. Mais, il faut reconnaître que l'enjeu est de taille. Récemment, le RQRA a rencontré la ministre et son équipe afin de discuter de la problématique et d'exposer l'ampleur de la situation.



ON OUBLIE SOUVENT QUE LES REVENUS D'UNE RPA PROVIENNENT EXCLUSIVEMENT DES LOYERS QUE PAIENT SES RÉSIDENTS, ET QUE CES DERNIERS ONT UNE CAPACITÉ DE PAYER LIMITÉE.

Pour permettre à un propriétaire de gérer adéquatement une résidence pour aînés, il lui importe de maintenir un niveau de revenu acceptable pour couvrir les dépenses liées aux services qu'il offre, les coûts d'entretien et de mise à jour de son bâtiment, les salaires de ses employés, les taxes, etc. Depuis quelques années, les dépenses ont augmenté de façon importante. À titre d'exemple, le salaire des employés, considéré comme le poste de dépenses le plus important d'une résidence pour aînés, a connu de fortes hausses. Le salaire minimum a été majoré de 18 % au cours des cinq dernières années.

Du côté des revenus, les loyers de ces petites RPA oscillent entre 1 200 et 1 400 \$ par mois, c'est-à-dire de 40 à 50 dollars par jour. Pour ce montant, les résidents sont logés, reçoivent trois repas par jour et l'entretien ménager ainsi que la lessive sont inclus. Avec ces seules données, il est clair qu'une RPA de petite taille ne peut survivre. Augmenter le coût du loyer et des services devient donc une solution pour atteindre la rentabilité. Mais, très souvent, le revenu des aînés qui résident en RPA est faible et ils ne peuvent pas assumer un loyer plus élevé.

Ces quelques chiffres illustrent bien la précarité des petites RPA. Selon le plus récent registre du MSSS, il existe au Québec 625 RPA de 15 à 40 unités pour qui le risque de fermeture est présent. La nouvelle ministre des Aînés et des Proches aidants a bien entendu le RQRA. Souhaitons qu'elle et le nouveau gouvernement apportent, en 2019, des solutions pour permettre à ces RPA de poursuivre leur mission d'offrir un domicile aux aînés qui souhaitent continuer à vivre chez eux, près des leurs et dans leur communauté.

QUELQUES REPORTAGES EN LIEN AVEC LES RÉCENTES FERMETURES DE RÉSIDENCES POUR AÎNÉS

Les petites résidences pour aînés étouffées par la réglementation

(un reportage du 25 novembre 2018)

Radio-Canada

Cas de détresse à la Villa Champêtre

(un reportage du 24 novembre 2018)

ICI Mauricie-Centre-du-Québec

Des centaines de fermetures de résidences à prévoir sous peu

(un reportage du 21 novembre 2018)

TVA Nouvelles

PROBLÈMES DE FENÊTRES?

- Remise à neuf de tous les types de fenêtres
- Services de calfeutrage *Monsieur Caulking™*
- Réfection et réparation de murs rideaux
- Réhabilitation, optimisation et remplacement de thermos
- Traitement des problèmes d'enveloppe du bâtiment

RBQ : 8293 2476-53

La remise à neuf de fenêtres Fenestra... Ne les remplacez pas !

LE GROUPE 
FENESTRA

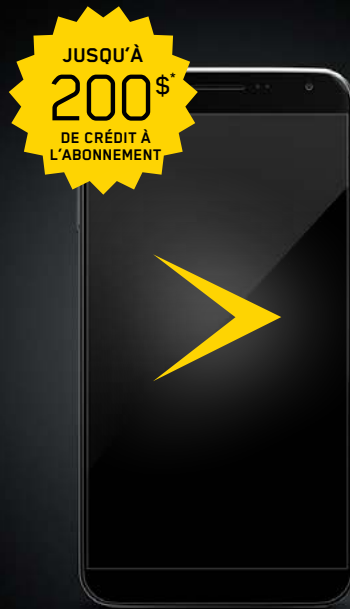
groupefenestra.com

514 993.3333

Montréal - Québec - Gatineau - Ottawa

OFFRE MOBILE RÉSERVÉE
AUX MEMBRES DU RQRA

NOTRE OFFRE EN OFFRE BEAUCOUP



5 GO
— À —
59.95\$
/MOIS*



VIDÉOTRON
Affaires

support.videotron@rqra.qc.ca

* Cette offre, d'une durée limitée, s'adresse aux clients Affaires abonnés au forfait Mobile réservé exclusivement aux membres du Regroupement québécois des résidences pour aînés (RQRA) et comprend un forfait Mobile Affaires Canada 5 Go de la Téléphonie Mobile de Vidéotron Affaires. Les frais d'itinérance, les frais d'appels internationaux et les autres frais applicables sont en sus. Le comportement et la tarification des services peuvent différer sur les réseaux partenaires. Les offres, les services, les tarifs et les conditions sont modifiables sans préavis. Frais uniques liés à la carte SIM et taxes applicables en sus. Le forfait Mobile Affaires Canada 5 Go permet d'utiliser 5 Go de données par mois et d'effectuer des appels partout au Canada et du Canada vers les États-Unis. Les frais de transmission de données et d'appels à l'extérieur du Canada et des États-Unis sont en sus. Par États-Unis, on entend le territoire continental des États-Unis (les appels vers l'Alaska, Hawaï, Porto Rico et le Mexique ne sont pas inclus). ** Le crédit de 200 \$ requiert la mise en service de deux nouvelles Lignes Mobiles dont la mensualité est d'au moins 54,95 \$ avec une entente de 24 mois. Le crédit pour la mise en service d'une ligne nouvelle mobile est de 120 \$ et requiert une mensualité d'au moins 54,95 \$ avec une entente de 24 mois. Des pénalités s'appliquent en cas de résiliation. Taxes en sus. Là où la technologie le permet. Certaines conditions s'appliquent.



TÉMOIGNAGES

Les plus beaux Noëls de nos aînés

PAR LA PERMANENCE DU RQRA

TOUS LES MEMBRES DE LA PERMANENCE DU RQRA SONT ALLÉS À LA RENCONTRE D'AÎNÉS DANS L'OBJECTIF DE RECUEILLIR LEURS PLUS BEAUX SOUVENIRS DE NOËL. JOIES D'ENFANCE, CHANTS ET RÉJOUISSANCES AUTOUR D'UNE TABLÉE NOMBREUSE ET RIEUSE, ODEURS DE BONS PLATS ET SAPINS MAJESTUEUX, VOICI UN FLORILÈGE DE NOTRE CHASSE AUX BELLES HISTOIRES.



Photo gracieuseté de Lorraine Lalande Giroux

LORRAINE LALANDE GIROUX, RÉSIDENTE DU MÉDAILLON D'OR, À LACHUTE

Propos recueillis par Abdelghani Allali, technicien en administration au RQRA

C'est avec des étoiles dans les yeux que Lorraine Lalande Giroux partage de beaux moments des fêtes d'antan, brandissant quelques photos d'époque. Elle aime bien palper les photos et lire les souvenirs écrits derrière. Étant née le 26 décembre 1942, elle ouvrait la moitié de ses cadeaux à Noël et ses cadeaux de fête le lendemain. Elle était fière d'étréner sa petite robe neuve.

Elle s'est rendue à la messe de minuit pour la première fois alors qu'elle avait 9 ans, avec ses cousins et les religieuses des Sœurs de la Providence, dans la petite chapelle du village. C'était tellement beau! Elle en garde de précieux souvenirs. Une fois mariée, Noël se passait dans sa famille, tandis qu'au Jour de l'An, on célébrait dans la famille de son mari avec la bénédiction paternelle.

NICOLE, RÉSIDENTE DE STATION EST, UNE RÉSIDENCE DU GROUPE MAURICE SITUÉE À MONTRÉAL

Propos recueillis par Émilie David, responsable de l'attraction de talents au RQRA

Aux fêtes de Noël de l'an 2000, comme dans beaucoup de familles, des événements fâcheux ont amené Stéphane, le fils cadet de Nicole et Yvon à prendre de la distance pour ne finalement plus voir du tout ses deux frères ni ses parents. Cette distance devait perdurer pendant presque 17 ans.

En 2016, à la suite d'une hospitalisation, Yvon émet le souhait de revoir Stéphane. Cela n'a pas lieu cette année-là, mais des nouvelles sont prises et données çà et là et le lien se renoue petit à petit. Assez pour que, fin novembre 2017, Nicole décide de prendre les choses en mains pour les 80 ans d'Yvon et convie Stéphane à une fête surprise. Elle prépare le tout dans le plus grand secret et prévoit chaque détail : la présence de ses fils, de ses petits-enfants, mais aussi le soutien d'un couple d'amis fidèles depuis 70 ans. Elle place même les gens dans sa maison pour que ses petits-enfants soient les premiers qu'Yvon aperçoive, et que, dans un deuxième temps, il voit Stéphane et ses deux autres fils, Jocelyn et



Des retrouvailles émouvantes pour la famille de Nicole et Yvon

Normand. « C'était des retrouvailles pour tout le monde, dit-elle, avec les petits-enfants aussi. J'ai vécu ça comme une deuxième naissance de mon fils ».

Les fêtes de Noël de cette année-là ont donc eu une saveur tout à fait spéciale puisque c'est Stéphane qui a reçu toute sa famille chez lui. « Voir mes fils et leur père jouer à un jeu de société ensemble, je ne pouvais presque pas croire à ça! » se réjouit Nicole.



Fauteuils Sélection Mieux - Être

UNE DIVISION DE CRINAR INC.

CHEF DE FILE DEPUIS 1985

Pour votre choix de **fauteuils berçants & autobloquants**, contactez-nous sans tarder au **1 800 856-6318**

**QUALITÉ SERVICE
CONFORT
PRIX INCOMPARABLE !**



MARGUERITE BLAIS, MINISTRE RESPONSABLE DES AÎNÉS ET DES PROCHES AIDANTS

*Propos recueillis par Yves Desjardins,
président-directeur général du RQRA*

La mère de Marguerite Blais a été infirmière en puériculture à la crèche d'Youville, une institution des Sœurs Grises de Montréal qui recueillait les orphelins. Elle a par la suite enseigné la danse à claquettes, tout en restant fidèle à l'établissement. « Lorsque j'étais toute petite, on y donnait un spectacle de danse. Je me souviens très bien d'une fois, après la représentation, je repartais et j'ai vu tous les orphelins assis par terre, chacun tenant un sac de papier brun qui contenait une pomme, une orange et quelques bonbons. Quand je suis arrivée chez moi, il y avait un grand sapin avec des boules de Noël, c'était féérique et il y avait déjà des cadeaux sous l'arbre. Je ne comprenais pas pourquoi, moi, j'avais tout ça alors que ce n'était pas le cas pour les orphelins. C'est à peu près à ce moment-là que j'ai décidé qu'un jour j'adopterais des enfants », relate madame Blais.

Les années ont passé, puis un beau projet d'adoption internationale s'est finalement concrétisé avec l'arrivée de Cécilia et de Carlos puis, quelque temps plus tard, la famille de Marguerite Blais et de son époux s'est encore agrandie avec Francesco. « C'est probablement grâce aux Noëls à la crèche d'Youville que j'ai eu le bonheur d'avoir ces enfants qui me donnent aujourd'hui des petits-enfants », explique madame Blais.



Thérèse Halde devant un sapin bien décoré

THÉRÈSE HALDE, RÉSIDENTE DE LA CITÉ DES TOURS, UNE RÉSIDENCE DU GROUPE MAURICE SITUÉE À SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU

*Propos recueillis par Marie-Claude Dion,
responsable des communications au RQRA*

Thérèse Halde a grandi dans le quartier Notre-Dame-Auxiliatrice, à Saint-Jean-sur-Richelieu. Chez elle, Noël se passait en famille, à la maison. « On se levait le matin et le sapin était là, les cadeaux aussi, et c'était la fête », se souvient-elle. Son parrain, qui habitait tout près, ne manquait jamais la remise des cadeaux, réservant toujours à sa filleule de très beaux présents à déballer.

L'une de ses tantes habitait à Saint Albans, dans l'État du Vermont, et la famille y allait à l'occasion. « Il y avait un sapin immense, des décorations, un gros village de Noël et beaucoup de cadeaux sous le sapin. C'était lumineux, c'est toujours resté dans ma mémoire », relate madame Halde. N'ayant pas eu d'enfant, cette tante se faisait un plaisir de recevoir et de gâter ses neveux et nièces. Étant née un 27 décembre, le temps des fêtes a toujours rimé avec anniversaire pour madame Halde, qui garde un très beau souvenir de ses 10 ans soulignés justement à Saint Albans, avec gâteau, fête d'amis et jeux, le tout grâce à sa tante.



Claire Lebeau-Dufresne, bien entourée à la Résidence Sainte-Rose

NOËL À LA VILLA UKRAINIENNE, RÉSIDENCE SITUÉE À MONTRÉAL

Propos recueillis par Wahiba Djanati, responsable du développement des affaires au RQRA

À la Villa ukrainienne, on fête Noël dans la plus pure tradition orthodoxe, caractéristique du pays d'origine d'une grande partie des résidents qui y habitent. Les Ukrainiens se basent encore sur le calendrier Julien, ces derniers fêtent Noël le 7 janvier. Par contre, la nuit du 24 décembre fait souvent l'objet de festivités afin de se mettre au diapason des voisins. Notons que les Ukrainiens ne s'offrent pas de cadeaux à Noël, savourant le fait d'être en famille et célébrant la générosité des uns envers les autres.

À la cuisine, Hannah et Maria concoctent le repas traditionnel du Noël ukrainien, soit 12 plats représentant les 12 apôtres. Pendant le repas, les gens chantent, dansent, rient et se racontent leur passé. Chaque année, Renée Chumak, propriétaire de la Villa ukrainienne, participe activement aux festivités en revêtant ses habits d'ange de Noël.



Photo gracieuseté de madame Renée Chumak, propriétaire de la Villa ukrainienne

CLAIRE LEBEAU-DUFRESNE, RÉSIDENTE DE LA RÉSIDENCE SAINTE-ROSE, À LAVAL

Propos recueillis par Mathieu Divay, directeur des services administratifs au RQRA

Née en 1932, Claire Lebeau-Dufresne est la neuvième d'une famille de 10 enfants. Elle a grandi sur la rue Brière à Saint-Jérôme, dans une vieille et grande maison. « Noël se passait chez maman et papa. On dansait des sets carrés et le plancher en branlait. Papa disait "arrêtez, vous allez finir dans le sous-sol!", se remémore la dame, qui rit encore en évoquant ce souvenir. Plusieurs personnes venaient à la maison. Il fallait donc faire de la place pour accueillir tout le monde. Il y avait les enfants, les petits-enfants, les oncles, les tantes et les voisins », précise-t-elle.

Tous chantaient des chansons à répondre. La chanson de l'alouette a d'ailleurs bercé l'enfance de madame Lebeau-Dufresne. Dans la cuisine trônait un fourneau avec lequel on faisait cuire des tartes et des galettes de sarrasin dégustées avec de la mélasse et de la cassonade. La messe de minuit tenait une place importante dans la tradition. Tout le monde se déplaçait à la cathédrale de Saint-Jérôme. Madame Lebeau-Dufresne recevait des bas de Noël garnis de bonbons et de chocolats, mais son plus beau cadeau demeure une poupée avec une table et des chaises. La petite fille qu'elle était s'est beaucoup amusée avec ce présent.

ANTOINE GAMACHE ET MICHELINE CLOUTIER, RÉSIDENTS DU MANOIR PAINCHAUD, SITUÉ À SAINT-EUSTACHE

Propos recueillis par Émilie Perron, secrétaire au RQRA

Au Manoir Painchaud de Saint-Eustache, les résidents ont plusieurs beaux souvenirs de Noël à raconter. Antoine Gamache habitait en campagne et, l'hiver, les cultivateurs ouvraient les chemins. Il allait à l'église pour la messe de minuit avec ses neuf frères et six sœurs en calèche. Cette dernière était recouverte d'une toile pour les tenir à l'abri de la mauvaise température et du froid.

Le père de Micheline Cloutier chantait chaque année Minuit chrétien à la messe de minuit. Elle se rappelle la fierté d'entendre son père interpréter cette mélodie et toutes les personnes qui l'applaudissaient. Il interprétait cet hymne à cappella. Il avait une magnifique voix. Toute la soirée, la joie de Noël était présente dans la maison et plusieurs autres cantiques des Fêtes étaient chantés. Tout le monde accompagnait son père dans les chants, madame Cloutier, sa mère et ses 10 frères et sœurs.



JOSETTE LEROY, RÉSIDENTE DES APPARTEMENTS DU SQUARE ANGUS, UNE RÉSIDENCE SITUÉE À MONTRÉAL

Propos recueillis par Jacques Pfister, responsable de la qualité des services en résidence au RQRA et fils de madame Leroy

Pour madame Leroy, le temps des fêtes se vit selon la tradition : en famille! De sa plus tendre enfance jusqu'à aujourd'hui, les festivités ont toujours rimé avec le souper traditionnel de Noël ainsi qu'avec la raclette du Jour de l'An, le vin, le champagne, puis, plus tard, ses enfants, les conjoints et les petits-enfants, le tout pour sa plus grande joie!

De sa jeunesse, Josette Leroy se souvient des soupers chez ses parents et des autres soupers chez des amis. Elle aimait s'amuser à glisser et jouer au hockey avec ses frères aînés. Un jour, alors qu'elle accompagnait sa mère chez Eaton, madame Leroy se souvient lui avoir demandé de recevoir, en guise de cadeau, le magasin en jouet. Le vrai père Noël lui a donc apporté une étagère remplie de bonbons, un comptoir ainsi qu'une caisse enregistreuse, faisant d'elle une petite « gérante de magasin ».



La petite Josette Leroy accompagnée de ses frères aînés

ANDRÉ WILLARD, RÉSIDENT DE CHARTWELL SEIGNEURIES DU CARREFOUR, RÉSIDENCE SITUÉE À SHERBROOKE

Propos recueillis par Chantal St-Onge, directrice générale adjointe au RQRA

D'emblée, monsieur André Willard, 87 ans, s'exclame : « J'aime le temps des fêtes! » et cet amour ne s'est jamais estompé avec les années. Élevé sur une ferme à Lingwick, en Estrie, il se souvient des préparatifs avec ses parents, ses trois frères et ses deux sœurs. Décorer le sapin revêtait un aspect magique et constitue toujours aujourd'hui un doux souvenir. « Les décorations étaient faites à la main, mais nous ajoutons avec glaçons brillants de toutes les couleurs », relate-t-il.

Les fêtes de famille chez sa grand-mère débutaient après la messe de minuit. Musique, danse, chants et beaucoup de bons plats étaient au rendez-vous. « Nous n'étions pas nombreux comme la majorité des familles du temps. Mais on s'amusait! » Son plus beau cadeau de Noël, qu'il se remémore avec émotion, fut un traîneau, une « sleigh » comme il le nomme, fabriqué par son père.

Lorsqu'il est lui-même devenu père de famille, il a poursuivi la tradition de faire du temps des fêtes une période d'amour, de partage et de plaisir. À sa maison de Weedon, il rassemblait tout son monde qui festoyait et dormait chez lui. Aujourd'hui, il ne manque jamais le souper des résidents. « On danse, on chante et on mange bien! C'est ça Noël à mon âge » dit-il, tout sourire.



André Willard en compagnie de Luce Bessette, responsable des loisirs à la résidence Chartwell Seigneuries du Carrefour

N'OUBLIEZ PAS DE GARDER VOTRE CŒUR D'ENFANT

Joyeuses fêtes!



REGROUPEMENT
QUÉBÉCOIS
DES RÉSIDENCES
POUR AÎNÉS





Offrir un lieu propre et sain à ses résidents... Facile?

SUIVEZ LE GUIDE!

PAR **MATHIEU DIVAY**, DIRECTEUR DES SERVICES ADMINISTRATIFS, RQRA, ET **JACQUES PFISTER**, RESPONSABLE DE LA QUALITÉ DES SERVICES EN RÉSIDENCE, RQRA

LE RÔLE DU RESPONSABLE DE L'ENTRETIEN MÉNAGER EST PRIMORDIAL DANS UNE RÉSIDENCE PRIVÉE POUR ÂÎNÉS. EN EFFET, LA PRÉSENCE D'EMPLOYÉS QUI EFFECTUENT L'ENTRETIEN PERMET DE GARDER LES BÂTIMENTS SALUBRES, DE DIMINUER LE TAUX D'ABSENTÉISME DES OCCUPANTS ET DU PERSONNEL D'ENTRETIEN, DE PRÉSERVER LA SANTÉ DES OCCUPANTS, DE PROTÉGER ET DE RESPECTER L'ENVIRONNEMENT, ET DE DIMINUER LE COÛT DES OPÉRATIONS. CE SUJET FAIT MAINTENANT L'OBJET D'UN NOUVEAU GUIDE DE GESTION QUE LE RQRA MET À LA DISPOSITION DE SES MEMBRES. SURVOL D'UN PROJET PORTEUR DE BONNES PRATIQUES.



À priori, élaborer et produire un tel ouvrage de référence semblait une tâche simple. Après tout, quand on pense « ménage », une image de seau rempli d'eau et de savon accompagné d'une vadrouille nous vient vite à l'esprit, de même que la simplicité des gestes à accomplir pour faire briller les surfaces. L'exercice s'est toutefois avéré plus complexe. Il y a eu des visites de résidences, la création d'un comité de travail chargé de valider les contenus du guide, de même que du travail avec un professionnel du milieu afin de nous assurer que le guide soit utile d'un point de vue théorique et pratique.

QUE CONTIENT CE GUIDE ET À QUI S'ADRESSE-T-IL?

Le volume aborde les lois, les règlements et les obligations qui sont liés à l'entretien et à la maintenance d'une résidence privée pour aînés. Il présente les principes généraux du

LES TRAVAUX D'ÉLABORATION DU GUIDE ONT TOURNÉ AUTOUR DE DEUX AXES D'INTERVENTION PRIORITAIRES, SOIT LE DÉVELOPPEMENT D'UNE CULTURE DE LA QUALITÉ ET L'ÉLABORATION D'OUTILS D'AIDE À LA RÉALISATION DE LA MISSION DE CHAQUE RÉSIDENTE PRIVÉE POUR AÎNÉS MEMBRE DU RQRA.

nettoyage de même que l'équipement et les produits nécessaires. Il aborde également les calendriers et les listes des contrôles pour faciliter le travail du professionnel de l'entretien ménager/maintenance. Sa dernière partie porte sur la durée de vie du matériel ainsi que sur les

moyens d'assurer un fonctionnement optimal et de minimiser le nombre d'interruptions spontanées. De quoi garantir des milieux propres, sains et sécuritaires pour les aînés et pour les gens qui prennent soin d'eux.

TÉMOIGNAGES D'APPRÉCIATION À L'ÉGARD DU GUIDE

À première vue, l'entretien d'un immeuble peut sembler simpliste, mais plusieurs détails importants peuvent faire une grande différence sur nos milieux de vie. Le guide du RQRA est clair et concis, et permet de mieux comprendre les méthodes et les outils nécessaires pour s'assurer d'avoir un immeuble en bon état. Un avantage indéniable autant pour le propriétaire que les résidents.

- Hugo Boucher, vice-président exécutif, IMMO 1ÈRE

Pour nous qui œuvrons dans ce type d'entreprise depuis plus de 18 ans et qui connaissons bien « la poutine » de l'entretien de notre maison, nous y avons tout de même trouvé notre compte en découvrant de nouveaux renseignements utiles et des outils plus appropriés et complets que ceux que nous avons nous-mêmes élaborés et construits au cours des ans pour notre propre utilisation interne.

Aussi, nous sommes donc en possession d'un guide tout à fait approprié et pertinent que je recommande fortement à tout nouveau propriétaire ou gestionnaire de RPA. Quant à tous les autres qui sont dans le domaine depuis longtemps, il y aurait grand avantage à le consulter en profondeur, ne serait-ce que pour constater que nous n'avons rien oublié des multiples détails de cette responsabilité qui nous incombe d'offrir à notre clientèle. Une ressource impeccable et irréprochable à tous points de vue!

- Richard Mongeau, propriétaire de la Villa Notre-Dame

AYEZ L'ESPRIT TRANQUILLE GRÂCE AU SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT ET DE TRANSPORT MÉDICAL DE DESSERCOM

Pour les visites chez le médecin, les rendez-vous chez le spécialiste, les examens en centre hospitalier, les visites chez le dentiste, le physiothérapeute, l'optométriste, etc.

UN ACCOMPAGNEMENT ATTENTIONNÉ ET PERSONNALISÉ

Dessercom dispose d'une flotte de véhicules conçus et adaptés pour la sécurité et le confort de vos proches. Son personnel courtois et attentionné s'occupe de l'accompagnement complet jusqu'à destination (unité de soins, salle d'attente, etc.)

**SERVICE 24 HEURES PAR JOUR
7 JOURS PAR SEMAINE**

1 877 344-9844 WWW.TRANSPORTDESSERCOM.COM

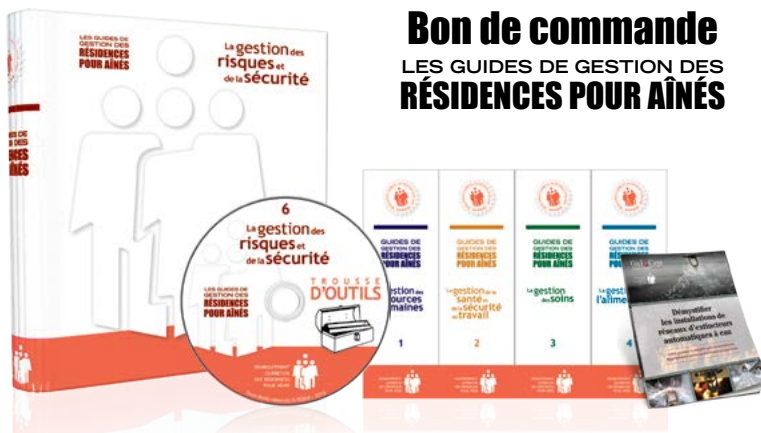


DESSERCOM
DIGNE DE VOTRE CONFIANCE DEPUIS 1968



DÉCOUVREZ LA COLLECTION COMPLÈTE DES GUIDES DE GESTION DU RQRA

Le RQRA a déjà produit des guides de gestion qui abordent les thématiques suivantes : les ressources humaines, la santé et la sécurité au travail, les soins, l'alimentation ainsi que les risques et la sécurité. Les membres peuvent se procurer gratuitement les guides de gestion en communiquant avec le RQRA au 514 526-3777 / 1 888 440-3777, par courriel à l'adresse info@rqra.qc.ca ou encore en passant une commande en ligne dans le site Web du RQRA.



Bon de commande LES GUIDES DE GESTION DES RÉSIDENCES POUR ÂÎNÉS

Le RQRA souhaite remercier l'apport des membres du comité de validation sans lequel le guide n'aurait pas été aussi bien adapté à la réalité des résidences privées pour aînés.

MAGASINS PARTICIPANTS

TOUS LES MAGASINS CORPORATIFS RONA ET L'ENTREPÔT RONA.

Consultez la liste complète de ces magasins sur rona.ca

PROGRAMME PRIVILÈGE AVEC RABAIS PAR CATÉGORIE

RONA

CONÇU SPÉCIALEMENT
POUR LES MEMBRES
DU GROUPEMENT
QUÉBÉCOIS DES
RÉSIDENCES POUR ÂÎNÉS



LES MAGASINS AFFILIÉS SUIVANTS

AMQUI
358, St-Benoît Ouest
418-629-3800

BLAINVILLE
1360, boul. du Curb-Labelle
450-818-3808

GASPÉ
25, boul. Gaspé C.P. 6200
418-388-3635

LASALLE
555, rue Lafleur
514-369-0940

MAGOG
205, rue Centre
819-943-4441

MANSONVILLE
300, rue Principale C.P. 69
819-943-4441

MARIEVILLE
655, Ste-Marie
450-332-2696

MONT-LAURIER
1351, boul. Albany-Paquette
819-823-1245

MONTREAL
3194, Deslauriers Est
514-727-0525

2918, rue Masson
514-374-2321

2371, Notre-Dame Ouest
514-932-5516

1540, Sauvé Est
514-389-3588

4690, Ste-Catherine Est
514-259-2214

2140, Mont-Royal Est
514-553-0781

2400, St-Patrick
514-931-2561

MONT-TREMBLANT
302, rue de Ste-Jovite C.P. 4640
819-425-2784

RIVIERE-DU-LOUP
31, du Carrefour
418-867-7662

QUÉBEC
755, Marguerite-Bourgeoys
418-681-7979

SAINT-DENIS-DE-BROMPTON
3110, route 232
819-846-2417

SAINTE-ANNE-DES-LACS
6916, Ch. de Ste-Anne-des-Lacs
450-524-8639

SAINTE-THERÈSE
227, boul. René-A-Robert
450-430-9200

SAINTE-SAUVEUR
304, Principale
450-227-2649

SALABERRY-DE-VALLEYFIELD
2715, boul. Mgr-Langlois
450-371-1222

TERREBONNE
1505, Chemin Gascon
450-471-6631

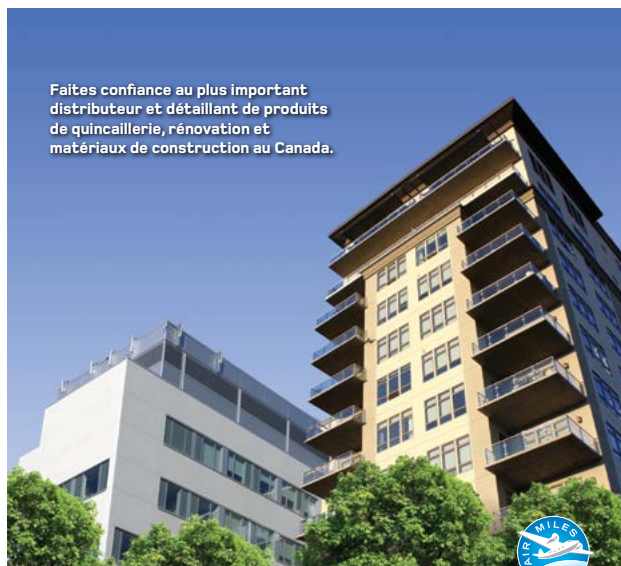
WATERVILLE
51, Compton Est
819-837-2466



ANJOU • BEAUPORT • BOUCHERVILLE • BROSSARD • CANDIAC • CHARLEMAGNE • DRUMMONDVILLE • GATINEAU
LASALLE • LAVAL • MARCHÉ CENTRAL • NOTRE-DAME-DE-GRÂCE • POINTE-CLAIRE • QUÉBEC • ROSEMÈRE
SAINTE-DOROTHÉE • SAINT-FOY • SAINT-HUBERT • SHERBROOKE • TROIS-RIVIÈRES • VAUDREUIL-DORION

POUR OBTENIR PLUS DE DÉTAILS SUR CE PROGRAMME PRIVILÈGE, CONTACTEZ LE RQRA.

Faites confiance au plus important distributeur et détaillant de produits de quincaillerie, rénovation et matériaux de construction au Canada.



FORMATION DES PRÉPOSÉS

Du renfort pour prendre soin des aînés en résidence

PAR **ÉMILIE DAVID**, RESPONSABLE DE L'ATTRACTION DE TALENTS, RQRA

LES PREMIÈRES COHORTES DU PROGRAMME D'ÉTUDES ASSISTANCE À LA PERSONNE EN RÉSIDENCE PRIVÉE POUR AÎNÉS, LANCÉ EN MAI 2018, ONT COMMENCÉ LES COURS CET AUTOMNE COMME PRÉVU. LE RQRA EST ALLÉ SUR LE TERRAIN POUR OBSERVER COMMENT SE DÉROULE LE DÉPLOIEMENT AUPRÈS DE TROIS COHORTES, DE LEURS ENSEIGNANTS ET DE LEUR CONSEILLÈRE EN FORMATION. BILAN D'UN BON DÉPART.

Johanne Audette, conseillère en formation au Centre multiservice des Samares, à Joliette, s'investit dans le projet « Assistance à la personne en résidence privée pour aînés » depuis 2014. Quand on lui demande ce qui explique son succès et le démarrage précoce des cohortes à l'automne, elle répond spontanément qu'elle croit en ce projet et dans la reconnaissance et la valorisation des préposés qui prennent soin des aînés. En ce sens, la nouvelle attestation d'études professionnelles (AEP) est une vraie chance pour ces personnes qui sont déjà à l'emploi et qui n'avaient pas encore de reconnaissance académique. Pour la nouvelle main-d'œuvre, c'est l'opportunité d'apprendre les bases d'un nouveau métier en 180 heures. L'autre clé de ce succès réside dans l'expérience solide des enseignants sur lesquels madame Audette a pu compter : Raymonde Landreville, Benoit Ducharme, Josée Figeys et Yvon Roberge.



Johanne Audette, conseillère en formation au Centre multiservice des Samares

POUR L'ANNÉE SCOLAIRE 2018-2019, ON DÉNOMBRE 28 COMMISSIONS SCOLAIRES RÉPARTIES SUR TOUT LE TERRITOIRE QUÉBÉCOIS QUI ENVISAGENT D'ORGANISER 58 COHORTES COMPORTANT CHACUNE ENTRE 10 ET 20 PARTICIPANTS À FORMER. LES PREMIERS GROUPES ONT DÉMARRÉ AU COURS DU MOIS D'OCTOBRE DANS QUELQUES COMMISSIONS SCOLAIRES, DONT À JOLIETTE.

LES ÉCHOS DU TERRAIN

Les trois cohortes rencontrées sur place comptent une douzaine de participants chacune, presque exclusivement des femmes. Pour deux des groupes, les personnes sont déjà à l'emploi, et le troisième est constitué de nouvelle main-d'œuvre potentielle. Hélène a découvert le métier de préposée lorsqu'elle travaillait en hygiène et salubrité dans un hôpital. Elle regrettait alors de ne pouvoir passer plus de temps avec les patients. Après un détour par un emploi en usine, elle a décidé de démissionner et de suivre une formation lui

permettant de travailler dans un contexte plus humain, auprès des aînés. Hélène sera assurée de trouver un emploi en résidence une fois son attestation obtenue, le taux de placement étant de 100 %.

Une autre des participantes, Faith, est une jeune femme de 20 ans. Elle a découvert le métier grâce à un stage de quelques jours obtenu par l'entremise d'un carrefour jeunesse-emploi. Elle aussi a aimé le côté humain du métier et le contact avec les aînés, l'amenant à choisir de suivre la formation adéquate.



Portrait d'une cohorte



La cohorte de finissants de l'AEP Assistance à la personne en résidence privée pour aînés du Centre multiservice des Samares



Exercice pratique en cours

Dans les deux autres groupes de personnes déjà à l'emploi d'une RPA, les témoignages diffèrent naturellement, selon l'expérience préalable des participants. Ils disent aimer en apprendre toujours davantage et apprécier le fait de se sentir plus sûrs d'eux-mêmes lorsqu'ils retournent dans leur milieu de travail. Ils sont alors valorisés dans leurs tâches et portent un regard plus critique sur leurs pratiques.

UN DÉPART ENCOURAGEANT

Raymonde Landreville, infirmière à la retraite, enseigne dans le domaine de la santé depuis 2004. Elle se rappelle les difficultés lorsqu'elle a commencé comme jeune infirmière. « J'ai un immense respect pour ces personnes qui ont des familles, qui travaillent et qui viennent étudier en même temps. C'est un projet qui m'emballe! Les préposés, ce sont des mal-connus, des mal-appréciés », précise l'enseignante. Elle ajoute que la nouvelle formule de l'AEP a nécessité un temps d'adaptation, la création d'outils pédagogiques mais que, maintenant, tout fonctionne très bien.

La Commission scolaire des Samares a déjà formé 1400 personnes sur son territoire et estime qu'il en reste 100 à 150 à former (sans compter le roulement de personnel). Avec les six cohortes qu'elle organisera pendant l'année scolaire, Johanne Audette en formera déjà 60 à 70.

Rappelons que cette nouvelle AEP permet aux préposés en RPA et à toute personne intéressée par cette voie de suivre une formation financée et accessible dans les centres de formation professionnelle des commissions scolaires, et ce, partout au Québec. L'objectif était à la fois de répondre aux exigences de la réglementation en vigueur et de créer un nouveau bassin de main-d'œuvre prête à travailler dans le secteur. Bref, il s'agit là d'un pas dans la bonne direction.

LA GESTION INFORMATISÉE DES SOINS

Adieu paperasse, bonjour efficacité!

PAR **WAHIBA DJANATI**, RESPONSABLE DU DÉVELOPPEMENT DES AFFAIRES, RQRA, AVEC LA COLLABORATION DE **DAVID BERTRAND**, CO-FONDATEUR / PRÉSIDENT - DIRECTEUR GÉNÉRAL D'HOSPITALIS ET DE **ROBERT COUTU**, DIRECTEUR DÉVELOPPEMENT STRATÉGIQUE DES AFFAIRES TELEMEDIC POUR LE LOGICIEL DE GESTION DES SOINS SOFI

LE BON FONCTIONNEMENT DES ACTIVITÉS QUOTIDIENNES D'UNE RÉSIDENCE PRIVÉE POUR ÂÎNÉS REPOSE SUR UN APPORT IMPORTANT EN PRODUITS ET SERVICES DE TOUTES SORTES. LA NOURRITURE ET LES PRODUITS D'ENTRETIEN MÉNAGER EN SONT DES EXEMPLES, MAIS IL Y A ÉGALEMENT LES ÉQUIPEMENTS DE SOINS, L'AMEUBLEMENT, LES SERVICES DE SOUTIEN INFORMATIQUE, SYSTÈME DE SÉCURITÉ, ETC. LE RQRA COMPTE HEUREUSEMENT SUR L'APPUI DE 92 ENTREPRISES PARTENAIRES POUR OFFRIR À SES MEMBRES DES PRODUITS ET SERVICES DE QUALITÉ, ET CE, À PRIX COMPÉTITIF. COUP D'ŒIL SUR UN CHAMP D'EXPERTISE CRUCIAL : LA GESTION DES SOINS AUX RÉSIDENTS.

L'un des défis majeurs auquel les résidences pour aînés font face dans leur gestion quotidienne est le recours à une grande quantité de papier, une pratique qui ne favorise pas un travail optimal et qui peut rapidement entraîner une perte de contrôle. En effet, colliger et rechercher de l'information à deux ou trois endroits différents cause des délais dans l'exécution des tâches et dans les réponses à donner aux familles. C'est là que l'utilisation d'un logiciel de soins aide grandement à éviter les saisies multiples et les erreurs humaines de transcription.

Prenons un exemple concret : le fils d'une résidente souhaite avoir un compte rendu, car sa mère lui a dit qu'elle n'a pas eu de bains depuis une semaine. Vous devez prendre ses doléances, rechercher l'information pour retracer l'historique et lui donner, après beaucoup d'efforts et de temps, un statut sur la situation (en espérant que vous retrouviez toute l'information pertinente). Pas simple dans un environnement papier. Ajoutons à cela le suivi et le respect de la certification de la résidence, qui n'est pas facilité, surtout au moment de l'audit. L'informatisation des soins permet d'optimiser les opérations en réduisant de 75 % le temps passé à brasser de la paperasse.

CENTRALISER L'INFORMATION

Grâce à des outils intégrés de communication et à la centralisation des informations dans un logiciel de gestion des soins, une meilleure communication s'établit entre les intervenants internes (préposés, infirmières, direction, entretien ménager, récréologues, etc.) et externes (médecins, ergothérapeutes, physiothérapeutes, pharmaciens, etc.). Une traçabilité des intervenants ayant consulté les communications devient aussi possible. Il s'agit d'un avantage indéniable dans un contexte de pénurie de personnel et de demande pour des offres de services toujours plus riches et diversifiées.



LES RÉSIDENCES QUI UTILISENT DES LOGICIELS DE GESTION DES SOINS ONT DES EMPLOYÉS HEUREUX QUI APPORTENT UNE RÉELLE VALEUR AJOUTÉE À LEURS TÂCHES, DES FAMILLES QUI OBTIENNENT DES RÉPONSES RAPIDEMENT, UNE CONFIANCE ACCRUE ET UNE RÉPUTATION MIEUX PRÉSERVÉE.

VOICI LA LISTE DES 10 AVANTAGES LES PLUS IMPORTANTS DE LA MISE EN PLACE D'UNE SOLUTION DE GESTION INTÉGRÉE :

- Diminution de la paperasse et de la redondance d'informations
- Réduction des efforts reliés aux formalités administratives
- Amélioration de l'accès à l'information et tenue de dossiers structurée et facilitée
- Meilleure communication et meilleure coordination du personnel
- Encadrement du personnel de soins en leur assurant un environnement plus structuré
- Meilleure communication et meilleure collaboration avec les intervenants extérieurs
- Contrôle accru des opérations et entière traçabilité des interventions
- Meilleure connaissance, encadrement et respect des exigences normatives
- Sécurité accrue pour les résidents et leur famille (image de professionnalisme assurée)
- Approche sécurisante pour les gestionnaires qui disposent des informations de gestion attendues

La mise en place d'une solution de gestion des soins constitue une étape importante, mais combien avantageuse pour la pérennité et la rentabilité de votre entreprise. Pour vous aider dans vos démarches, le RQRA vous propose quelques partenaires.



LOGICIEL DE GESTION DES SOINS



POLYMED



Polymed Chirurgical a tout pour votre protection et celle de vos patients

Polymed Chirurgical has everything you need for you and your patient's protection



Nous offrons plus de 5000 produits de soins de santé provenant des principaux fabricants, ainsi que nos propres marques exclusives.



387, avenue Sainte-Croix
 Saint-Laurent, Québec H4N 2L3
 Téléphone : 514 737-2524
 Sans frais : 1-800-361-9840
contact@polymed.ca



YOANIE | LA PLATEFORME QUI RE-CONNECTE VOS AÎNÉS À LEURS PROCHES.



La meilleure solution pour la **gestion des temps et présences** dans les résidences pour aînés.

01

Gestion des horaires 

02

Temps et présences 

03

Export vers la paie 

emprez.net • 800 959 0175 • info@emprez.net

BelCar Textiles *Appréciez la différence*

(514)955-6127 Sans Frais (844)955-6127, Fax: (514)955-4616, Courriel: tcardinal@belcar.ca



Chantal St-Onge, une professionnelle idéaliste et engagée

PAR **MARIE-CLAUDE DION**, RESPONSABLE DES COMMUNICATIONS, RQRA

EN OCTOBRE 2018, LA PERMANENCE DU RQRA ACCUEILLAIT CHANTAL ST-ONGE À TITRE DE DIRECTRICE GÉNÉRALE ADJOINTE. CONSEILLÈRE EN ORIENTATION DE FORMATION, ELLE A, AU FIL DE SON PARCOURS PROFESSIONNEL, ACQUIS UNE SOLIDE EXPÉRIENCE EN GESTION DANS LA FONCTION PUBLIQUE. ELLE ABORDE AUJOURD'HUI SON NOUVEAU MANDAT AU RQRA AVEC CONVICTION ET AVEC UN REGARD RÉSOLUMENT TOURNÉ VERS L'AVENIR.



Lorsqu'on lui demande de résumer son cheminement de carrière, un fil conducteur s'avère des plus évidents pour celle qui a successivement occupé les fonctions de directrice générale du Carrefour jeunesse-emploi de Sherbrooke, de responsable du partenariat régional et des communications au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS), puis de coordonnatrice du Centre de formation continue du Cégep de Sherbrooke. Il s'agit d'un continuum marqué d'un intérêt pour les causes sociales que sont l'éducation et l'intégration en emploi, et qui se poursuit maintenant dans la sphère de l'hébergement des aînés.

« À ce jour, ce qui me marque le plus à l'égard du secteur des résidences pour aînés, c'est la passion des gens qui en sont les artisans, autant les propriétaires, les gestionnaires, que tous les autres employés qui travaillent directement avec les aînés, explique d'ailleurs d'entrée de jeu Chantal St-Onge. Je trouve vraiment exceptionnel de voir à quel point le milieu a le goût de se mobiliser pour faire face aux défis en matière de main-d'œuvre, de réglementation et de toutes les autres exigences administratives », ajoute la directrice générale adjointe, qui aime aller à la rencontre des membres du RQRA. Cette présence sur le terrain lui permet du même coup de se familiariser avec le quotidien des résidences pour aînés et de voir à quels niveaux le Regroupement pourrait les aider davantage.



UN MANDAT BIEN REMPLI AU RQRA

Ayant un mandat touchant plusieurs volets, dont la planification stratégique, les relations publiques et gouvernementales de même que la stratégie de main-d'œuvre, Chantal St-Onge entend poursuivre dans la continuité, tout en veillant aussi à faire évoluer l'association. « J'entrevois de nouvelles adhésions au sein du RQRA et je souhaite que le Regroupement continue d'être l'interlocuteur principal du gouvernement en matière de résidences

« IL EST VRAIMENT EXCEPTIONNEL DE VOIR À QUEL POINT LE MILIEU A LE GOÛT DE SE MOBILISER POUR FAIRE FACE AUX DÉFIS EN MATIÈRE DE MAIN-D'ŒUVRE, DE RÉGLEMENTATION ET DE TOUTES LES AUTRES EXIGENCES ADMINISTRATIVES. »

– CHANTAL ST-ONGE
Directrice générale adjointe du RQRA



privées pour aînés », précise-t-elle. Quant aux défis qui se posent dans l'industrie et pour lesquels elle entend être vigilante, la directrice générale adjointe évoque la nécessité de répondre à la demande d'unités locatives en RPA au cours des prochaines années, tout en tenant compte des besoins et aspirations de la prochaine génération d'aînés, qui ne seront pas les mêmes que ceux du groupe qui les précède. Cela sans oublier le recrutement et la rétention d'une main-d'œuvre qui se doit d'être en nombre suffisant et formée adéquatement.

EN RAFALE DÉCOUVREZ LES GOÛTS DE CHANTAL ST-ONGE, EN SES MOTS!

Un livre à lire absolument :

J'adore lire! Je lis tous les soirs avant de dormir, et ce, depuis l'enfance. Un très bon roman que j'ai lu ces dernières années est *La vérité sur l'affaire Harry Quebert* de Joël Dicker. La psychologie des personnages est fascinante!

Un film à voir :

Mon film culte est *Autant en emporte le vent*. Il est mon classique à regarder durant le temps des fêtes.

Une chanson ou un album de musique à écouter en boucle :

Je suis une fan de musique de Noël! J'adore les classiques *Ave maria*, *White Christmas*, *Bing Crosby*. Le reste de l'année, je privilégie les artistes québécois dont *Mes aïeux*, *Robert*

Charlebois, *Claude Dubois*, *Alexandre Poulin*. J'aime les chansons qui ont un sens social, et quoi de mieux qu'une bonne soirée avec un chansonnier!

Une destination voyage à ne pas manquer :

Ces dernières années, j'en ai profité pour explorer davantage le Québec. Les Îles de la Madeleine sont incontournables. On se croirait dans un autre monde. Les paysages sont uniques, les habitants sont accueillants, le rythme de vie est tout autre et il y a du homard à profusion. C'est ressourçant! Mais rien de mieux qu'une bonne virée à New York! Vive Times Square et la 5^e avenue.

Un personnage historique :

Martin Luther King pour ses actions ayant fait avancer les droits civiques et l'équité. Aussi pour sa célèbre phrase « I have a dream ».

Une ville incontournable :

Sherbrooke!

Avez-vous des animaux?

Oui! Des poules qui habitent l'ancienne cabane d'enfance de mes garçons.

Ville ou campagne?

Les deux! La campagne pour le vélo, le ski et la course. La ville pour le magasinage, l'action et la variété des activités culturelles.

Crémeuse ou traditionnelle?

Traditionnelle! C'est aussi le cas pour mes valeurs (famille, amour, travail, amitié, etc.), mon style de vie (maison, couple, traditions), et pour mon style vestimentaire.



Des nouvelles du RQRA

PAR **MARIE-CLAUDE DION**, RESPONSABLE DES COMMUNICATIONS, RQRA

Congrès annuel du RQRA Le charme a encore une fois opéré!

Tenu les 14, 15 et 16 novembre derniers au Fairmont Le Manoir Richelieu, le 26^e congrès annuel du RQRA a rallié pas moins de 365 congressistes, 76 exposants et 445 convives à la soirée de gala. Se déroulant sous le thème « Se réinventer pour avancer », les présentations abordaient des enjeux d'envergure pour le secteur des résidences privées pour aînés de la province.

L'assistance a, entre autres, pu entendre Michel Clair, administrateur de sociétés, sur la relation des entreprises privées avec le secteur public au Québec. Miriam Morissette, avocate au cabinet Joli-Cœur Lacasse, a, exemples concrets à l'appui, expliqué comment gérer des situations délicates en RPA. Flora Lhote et Philippe Mast de la firme spécialisée en recrutement CORTO.REV, ont démontré aux congressistes comment attirer des candidats grâce à leur marque employeur. Tom Wagenlander, chef de la direction de Wish of a Lifetime, un organisme qui permet de réaliser les rêves d'aînés, et Normand Piché, qui a relevé le défi de relier cinq continents à la nage, ont grandement touché et inspiré l'auditoire.

Des ateliers de formation variés ont également ponctué ce grand rassemblement qui a culminé le soir du 15 novembre avec une allocution de madame Marguerite Blais, ministre responsable des Aînés et des Proches aidants, qui a offert son appui et sa collaboration pour l'avancement des dossiers concernant les résidences pour aînés, la présentation des lauréats des Prix distinction, puis la prestation endiablée de Gregory Charles et de ses musiciens qui ont chauffé les planches et fait danser les invités. Il est à noter que tous ont également eu la chance de visiter le salon des exposants qui regroupait des entreprises offrant des produits et des services adaptés à leurs besoins.



L'auteur et conférencier David Bernard a agité à titre de maître de cérémonie pendant tout l'évènement



Gregory Charles et ses musiciens en pleine action



Marguerite Blais, ministre responsable des Aînés et des Proches aidants



Michel Clair en conférence plénière



M^{re} Miriam Morissette, Joli-Coeur Lacasse



Normand Piché en conférence plénière



Philippe Mast et Flora Lhote en conférence plénière



Tom Wagenlander



Yves Desjardins, président-directeur général du RQRA

» Visionnez la galerie photos souvenir du congrès RQRA 2018



L'engagement et le dévouement de six employés travaillant dans des résidences pour aînés membres du RQRA ont été soulignés le 14 novembre dernier, dans le cadre de la conférence d'ouverture du congrès annuel du Regroupement québécois des résidences pour aînés (RQRA). L'hommage a été rendu à l'aide d'une vidéo touchante et de grande qualité, présentée en primeur à environ 400 congressistes réunis au Fairmont Le Manoir Richelieu.

Il s'agissait de la deuxième présentation des Prix reconnaissance employés ambassadeurs du RQRA. Les récompenses ont été remises en octobre dernier, sur le lieu de travail des six lauréats.

Et les lauréats sont...

**AUBERT PÉPIN,
LAURÉAT DU PRIX
ENGAGEMENT EXCEPTIONNEL
99 UNITÉS ET MOINS**



Aubert Pépin est responsable de la maintenance à la résidence Le Renaissance Magog. Il est à la barre de dizaines de nouveaux projets chaque année, pour le plus grand bonheur des résidents.

De gauche à droite : Vincent Fauteux, directeur général, Patrick Lavigne, directeur des opérations, Isabelle Pelletier, directrice régionale, le lauréat, Aubert Pépin, responsable de la maintenance, Le Renaissance Magog, Chantal St-Onge, directrice générale adjointe du RQRA, Francine et Raynald Fauteux, propriétaires des résidences Renaissance

**LUCE BESSETTE,
LAURÉATE DU PRIX
ENGAGEMENT EXCEPTIONNEL
100 UNITÉS ET PLUS**



Luce Bessette est responsable des loisirs à la résidence Chartwell Seigneuries du Carrefour, à Sherbrooke. Cette femme dynamique a récemment mis en place de nombreux projets porteurs de sens, dont un cours de langue des signes pour l'intégration d'un résident sourd.

De gauche à droite : Chantal St-Onge, directrice générale adjointe du RQRA, Lucie Brosseau, directrice générale de Chartwell Seigneuries du Carrefour, la lauréate, Luce Bessette, responsable des activités et des programmes de loisirs, Émilie David, responsable de l'attraction de talents au RQRA et Marie-Claude Dion, responsable des communications au RQRA

Félicitations aux lauréats!

- » Vous pouvez en savoir plus sur leurs réalisations sur le site du RQRA
- » Lien pour visionner la vidéo des remises des prix

**CHRISTIAN VACHON,
LAURÉAT DU PRIX ESPRIT
D'ÉQUIPE ET LEADERSHIP
99 UNITÉS ET MOINS**



De gauche à droite : Marie-Hélène Lepage, administratrice et propriétaire de la résidence Le Belvédère du Lac, le lauréat, Christian Vachon, responsable de la maintenance, et Marie-Claude Dion, responsable des communications au RQRA

Christian Vachon occupe le poste de responsable de la maintenance à la résidence Le Belvédère du Lac, à Lac-Etchemin. Il est notamment l'initiateur et le porteur du projet « Je laisse ma trace! » qui consiste à jumeler un membre de l'équipe à un résident pour le choix d'un arbre à planter et à entretenir.

**GUILLAUME
ST-JACQUES LAFOND,
LAURÉAT DU PRIX ESPRIT
D'ÉQUIPE ET LEADERSHIP
100 UNITÉS ET PLUS**



De gauche à droite : Marie-Claude Dion, responsable des communications au RQRA, le lauréat, Guillaume St-Jacques Lafond, conseiller en location, et Marc Lafontaine, directeur général de Chartwell Monastère d'Aylmer

Guillaume St-Jacques Lafond est conseiller en location à la résidence Chartwell Monastère d'Aylmer, située à Gatineau. Il a composé la chanson J'aime ma Job, qui porte sur le plaisir de travailler en résidence pour aînés.

**FRANÇOIS BÉRUBÉ,
LAURÉAT DU PRIX
ENGAGEMENT SOCIAL ET
COMMUNAUTAIRE
100 UNITÉS ET PLUS**



De gauche à droite : Marie-Josée St-Amand, directrice générale du Manoir Les Générations, Isabelle Lapointe, responsable des loisirs, le lauréat, François Bérubé, chauffeur d'autobus à la résidence, et Marie-Claude Dion, responsable des communications au RQRA

François Bérubé est chauffeur d'autobus au Manoir les Générations de Rimouski depuis 2015. Membre de l'Union des artistes avec son personnage de clown « Chantois » et porte-parole pour la cause de l'autisme dans l'Est-du-Québec, il est passé maître dans l'art d'éduquer avec le sourire. Il fait preuve de délicatesse et de respect à l'égard des résidents.

**LOUISE-HÉLÈNE BERNIER,
LAURÉATE DU PRIX
ENGAGEMENT SOCIAL ET
COMMUNAUTAIRE
100 UNITÉS ET PLUS**



De gauche à droite : Sylvie Gravel, directrice du Pavillon au Cœur du Bourg, lauréate, Louise-Hélène Bernier, technicienne en loisirs, Marie-Claude Dion, responsable des communications au RQRA, et Julie Thériault, directrice principale des résidences pour aînés Logisco

Louise-Hélène Bernier est technicienne en loisirs aux résidences pour aînés Logisco, à Québec. Elle est parvenue à créer un lien réconfortant entre des résidentes et des nouveaux-nés en lançant un projet qui consiste à tricoter des pieuvres thérapeutiques pour les bébés en milieu hospitalier. L'initiative a été réalisée en collaboration avec l'organisme Les Amis de Rosalie.



LES PRIX DISTINCTION 2018

Trois résidences pour aînés et un entrepreneur visionnaire ont reçu la reconnaissance de leurs pairs au cours d'une soirée de gala tenue dans le cadre du congrès annuel du RQRA. Les noms des lauréats ont été dévoilés le 15 novembre dernier devant plus de 400 convives au Fairmont Le Manoir Richelieu. Il s'agissait de la 6^e présentation des Prix distinction du RQRA, récompenses qui soulignent la contribution exceptionnelle de résidences pour aînés à l'amélioration de la qualité de vie de leurs résidents. Les lauréats se sont illustrés parmi les 54 dossiers de candidatures reçus.

Et les lauréats sont...

PRIX RÉALISATION DE L'ANNÉE, 99 UNITÉS ET MOINS

Alain Faile et Chantal Bruyère,
propriétaires des Résidences Distinction



Dans la catégorie 99 unités et moins, le prix Réalisation de l'année 2018 est attribué aux Résidences Distinction – Pavillon Leduc. Cette résidence de Granby, qui compte 72 unités, s'est illustrée grâce à son initiative « Ensemble vers la bienveillance ».

PRIX RÉALISATION DE L'ANNÉE, 100 UNITÉS ET PLUS

Julie Therrien, directrice intégration
chez Réseau Sélection et Richard Bégin,
directeur général de la résidence
La Roseaie



La Roseaie a remporté le Prix Réalisation de l'année dans la catégorie 100 unités et plus pour son projet de partage intergénérationnel. Un partenariat avec le Collège Mérici de Québec a permis à deux étudiants en éducation spécialisée d'élire domicile à la résidence pendant l'année scolaire en échange d'heures de bénévolat auprès des résidents.

COUP DE COEUR DU JURY

Luce Bessette, responsable des loisirs,
et Lucie Brosseau, directrice générale,
résidence Chartwell Seigneuries
du Carrefour



Le Prix Coup de coeur du jury revient à la résidence Chartwell Seigneuries du Carrefour pour la réalisation intitulée « Mission contagion! ». Ce projet mobilisateur consiste en l'intégration en douceur d'un nouveau résident sourd.

MENTION SPÉCIALE DU CA

Luc Maurice, président et fondateur
du Groupe Maurice



Entrepreneur visionnaire, Luc Maurice a remporté la Mention spéciale du CA. Le lauréat a fondé Le Groupe Maurice, une entreprise qui a révolutionné l'industrie des résidences pour retraités de la province.

Félicitations aux lauréats!

- » Vous pouvez en savoir plus sur leurs réalisations sur le site du RQRA
- » Lire le communiqué officiel



MPT

TABLES MODULAIRES POSITIONNELLES

LA PLUS VASTE SÉLECTION DE
TABLES

SUR LE MARCHÉ

GARANTIE
INCOMPARABLE
SÉCURITAIRE
ET ERGONOMIQUE

L'incontestable meneur en confort et sécurité

Depuis plus de
25
ANS



www.tablesmodulaires.com | 1 800 655-1646

Vos histoires

RÉFLEXION

Une résidence et la mer

PAR **ROGER BLUTEAU**, RÉSIDENT, RÉSIDENCES SOLEIL, MANOIR SAINTE-JULIE



Comme la plupart d'entre vous, je me suis déjà baigné dans la mer. Impressionnant! La première fois, on y avance tranquillement jusqu'aux chevilles. C'est froid! Si l'on reste à mi-jambe un certain temps, elles « barrent ». Vous vous souvenez?

On a le choix de retourner sur la plage ou de continuer au froid. En avançant tranquillement vers les vagues, le supplice du froid s'estompe peu à peu, car le corps s'habitue à la température. La première vague vous fouette et vous jette même sur le derrière. Avec orgueil, vous vous préparez pour la deuxième que vous affronterez avec confiance. Résultat : l'eau vous submerge, vous culbutez et vous vous retrouvez avec du sable plein le maillot de bain, si vous ne l'avez pas carrément perdu...

En regardant aux alentours, vous voyez les autres attendre les vagues et s'en servir pour flotter vers le rivage. Emballant! Et tous répètent à quel point ce plaisir est enthousiasmant. En résidence, c'est la même chose. On peut avancer jusqu'aux chevilles, c'est-à-dire se louer un appartement et attendre... Mais le plaisir, c'est de s'avancer, de rencontrer des vagues de gens souriants, de dialoguer sur leurs expériences de flottaison et de profiter du plaisir à satiété.

L'idée générale de la vie en résidence, c'est de flotter intelligemment avec les vagues, d'en profiter en évitant les contraintes.

Des anniversaires célébrés aux Résidences Soleil

Une centaine de résidents et invités se sont rassemblés aux Résidences Soleil, Manoir Laval, le 31 octobre 2018 afin de célébrer l'anniversaire de Simone Leduc, qui a atteint l'âge vénérable de 107 ans. Résidente au Manoir Laval depuis maintenant 10 ans, madame Leduc sème la joie partout où elle passe. Grandement admirée de tous, cette femme vive d'esprit adore passer du bon temps avec ses enfants et arrière-petits-enfants de même que prendre soin de son jardin.



Madame Simone Leduc lors de l'hommage rendu dans le cadre de la soirée anniversaire mensuelle du 2 octobre 2018



Le 13 novembre 2018, c'était au tour de monsieur Eddy Savoie, propriétaire, président et fondateur des Résidences Soleil de célébrer son 75^e anniversaire. Véritable « self-made-man », monsieur Savoie est arrivé à Montréal à l'âge de 15 ans avec moins de 5 \$ en poche. À 21 ans, il a créé sa propre entreprise spécialisée en mécanique de bâtiment, puis, sept ans plus tard, il a lancé son entreprise de construction générale qui réalisa, au fil du temps, des projets immobiliers d'envergure. Inauguré en novembre 1988, le Manoir Boucherville a été la première Résidence Soleil construite au coût d'une dizaine de millions de dollars.

Pour faire carrière dans l'une des 14 résidences que compte aujourd'hui le Groupe Savoie, il est essentiel, aux yeux de cet entrepreneur aux valeurs familiales bien ancrées, « d'aimer les gens du bel âge ».

» En savoir plus sur Eddy Savoie

**LE PROGRAMME
ASSISTANCE
BÂTIMENT**
DU REGROUPEMENT QUÉBÉCOIS
DES RÉSIDENCES POUR AÎNÉS

géré par **DEVLOR**

Région métropolitaine : (514) 437-RQRA (7772)
Sans frais : 1 (844) 437-RQRA (7772)
Courriel : batiment.rqra@devlor.com
Site web : www.devlor.com/batiment.rqra
Facebook : www.facebook.com/batiment.rqra
R.B.Q. : 2974-2129-41

SE RÉINVENTER POUR AVANCER

CONGRÈS ANNUEL DU 14 AU 16 NOVEMBRE 2018

Fairmont Le Manoir Richelieu

La Malbaie

MERCI À NOS PRÉCIEUX COMMANDITAIRES

Fournisseur autorisé de



REGROUPEMENT
QUÉBÉCOIS
DES RÉSIDENCES
POUR AÎNÉS

