

REGROUPEMENT  
QUÉBÉCOIS  
DES RÉSIDENCES  
POUR AÎNÉS



# L'ADRESSE

LE JOURNAL DU REGROUPEMENT QUÉBÉCOIS DES RÉSIDENCES POUR AÎNÉS



## Du 13 au 15 novembre Le RQRA en congrès à Gatineau

PAR JOHANNE CLÉMENT,  
Responsable des communications

Le 13 novembre à Gatineau, le Congrès du RQRA s'ouvrira en force avec la conférence de Jean-Marc Chaput. Consultant et conférencier international depuis 40 ans, M. Chaput est reconnu pour ses talents de communicateur et de leader hors du commun. Excédé du *statu quo* et de la langue de bois, il s'élève au-dessus de la mêlée pour exprimer ce qui, selon lui, permet de sortir gagnants. Une conférence où M. Chaput abandonne toute forme de rectitude politique pour devenir carrément radioactif.

Vous retrouverez également Jocelyne Cazin à la barre du Congrès, comme MC et animatrice, un rôle dans lequel on l'a vue exceller au petit écran et, plus récemment, dans les événements du RQRA – la Journée Portes ouvertes, entre autres. Son expérience à titre de journaliste d'enquêtes lui a permis de voir le monde sous tous ses angles. Esprit libre, M<sup>me</sup> Cazin utilise sa curiosité naturelle et son sens critique hors du commun pour mettre en valeur les conférences, ateliers et panels du Congrès.



INSCRIPTION



PROGRAMME



JEAN-MARC CHAPUT  
Conférencier motivateur



JOCELYNE CAZIN  
Journaliste, animatrice  
et conférencière  
Photo : Journal Accès-  
Laurentides



DIDIER DUBOIS, CRHA  
Associé principal  
HRM Groupe



DONALD RIENDEAU  
Directeur général  
et fondateur Institut  
de la confiance dans  
les organisations



FLORENCE VINIT, Ph. D  
Professeure au Département  
de psychologie de l'UQAM,  
cofondatrice  
de Jovia/Dr Clown



GUY NANTEL  
Humoriste



La deuxième journée du Congrès sera consacrée à trois sessions d'ateliers. En tout, 12 présentations sont proposées aux congressistes. Parmi celles-ci, soulignons celles de quelques têtes d'affiche qui attireront l'attention : Donald Riendeau, Didier Dubois et Florence Vinit. Donald Riendeau abordera l'éthique et la gestion à l'heure des médias sociaux. De son côté, Didier Dubois propose une *Opération grande séduction aux résidences*, dans le but d'attirer et de fidéliser leur main-d'œuvre, en procurant des outils marketing puissants aux services RH.

On a beaucoup entendu parler de l'organisme Jovia/Dr Clown. La fondatrice, Florence Vinit, dévoilera les principes de son programme La Belle Visite, qui permet aux aînés en perte d'autonomie de retrouver la joie de vivre, grâce aux ressources du théâtre.

Moment fort du Congrès, le Gala du 14 novembre sera l'occasion de dévoiler avec éclat les gagnants des Prix Distinction, le nouveau programme de reconnaissance du RQRA. Et pour clore cette prestigieuse soirée avec humour, les convives se régaleront du spectacle de l'humoriste Guy Nantel. Nul doute qu'il saura les amuser avec un contenu intelligent, engagé et hilarant.



## Pignon sur l'actualité

- Du 13 au 15 novembre  
Le RQRA en congrès à Gatineau..... 1
- Investir dans la confiance :  
un pari innovateur .....3



## Quartier bien-être

- Lecture et écriture ralentissent le  
développement de démence sénile .....4
- Québec accueille les VADA de la planète.....6



## Zone gestion

- Des regroupements payants! .....7
- Dossier taxation municipale : Le Tribunal  
donne raison aux résidences pour aînés .....8
- 8 jours fériés et payés à connaître  
pour pouvoir en profiter .....9



## Voisinage

- 9<sup>e</sup> Amicale de golf du RQRA :  
du plaisir en double! ..... 10
- Carolyne Fortin se joint  
à l'équipe du RQRA..... 12



## Carrefour certification

- Un parcours semé d'embûches..... 13



## Coin Formarez

- Formarez dévoile  
son nouveau site Internet..... 14

*Complicité*   
Services à valeur ajoutée  
pour résidences



## NOTRE ENGAGEMENT

être à l'écoute | répondre  
et comprendre | adéquatement  
vos besoins | à vos attentes

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

## POUR VOUS SERVIR

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

Offert par les pharmaciens  
propriétaires affiliés à

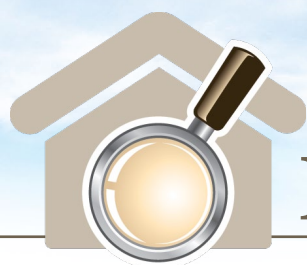
 **JeanCoutu**

N'hésitez pas à communiquer avec nous

**Annie Bélanger au  
450 646-9611 poste 1421**

MIEUX soigner, servir, réussir

ENSEMBLE



# Pignon sur l'actualité

## Investir dans la confiance : un pari innovateur

PAR JOHANNE CLÉMENT,  
Responsable des communications

Le 11 septembre dernier est né un nouvel organisme, l'Institut de la confiance dans les organisations (ICO). Fondé par M<sup>e</sup> Donald Riendeau, l'ICO a pour mission de contribuer au développement et à la promotion d'un climat de confiance dans les organisations et dans la société québécoise. L'Institut entend devenir la référence en matière de réflexion, d'outil, de formation, d'évaluation et d'information sur le thème de la confiance dans les organisations.

C'est Jocelyne Cazin, membre fondatrice de l'Institut, qui présidait le lancement de cet organisme sans but lucratif, qui souhaite réunir les forces vives du Québec afin de construire la confiance. « Dans notre société empreinte de méfiance et de cynisme, étrangement peu d'organisations investissent dans la confiance. Pourtant, des sommes faramineuses sont englouties afin de plaire et de vendre », constate M<sup>e</sup> Riendeau. Clairement, ce thème présente une résonance très actuelle, avec la corruption, les infrastructures déficientes de nos villes, les accidents comme celui de Lac-Mégantic, situations qui génèrent autant de bris de confiance.

À preuve, selon une étude de Léger Marketing (Baromètre de confiance), le niveau de confiance envers l'ensemble des métiers était de moins de 50 % en 2012 comparativement à plus de 65 % en 2002. La confiance envers les politiciens s'établit à 8 %, les syndicalistes 24 %, les hauts fonctionnaires 25 %, les gens d'affaires 37 % et les avocats 30 %. Force est de constater que dans toutes ces sphères, la confiance se dégrade. C'est devenu un enjeu social et économique.

Lasses d'être écorchées par les médias, les résidences privées pour aînés trouveraient-elles une piste de rédemption si elles investissaient dans la confiance? L'ICO propose son expertise aux entreprises, basée sur les meilleures pratiques dans ce domaine, selon une approche et des outils permettant aux organisations de se bâtir un capital de confiance. L'ICO propose aux organisations de joindre ses cercles de confiance [via son site Internet](#).

« Il faut oser la confiance, il faut prendre le pari de la confiance. C'est le plus beau pari que peut prendre une organisation. La confiance construite est un remarquable moteur de performance pour l'organisation. Elle est l'art d'augmenter l'envie de chacun de s'engager », affirme M<sup>e</sup> Riendeau. Soulignons que M<sup>e</sup> Riendeau présentera une conférence sur l'éthique dans les médias sociaux, lors du Congrès du RQRA, le 14 novembre. Pour visualiser la description de cet atelier, [consultez notre site Internet](#).





## Quartier bien-être

### Lecture et écriture ralentissent le développement de démence sénile

Texte paru dans [ActuaLitté.com](http://ActuaLitté.com),  
traduit de l'article de Maia Szalavitz dans [Time.com](http://Time.com)

Et si exercer son cerveau régulièrement, avec des exercices mentaux, pouvait avoir une influence sur le déclin cognitif? L'évidence même, pourrait-on croire, mais que la revue *Neurology* vient de démontrer avec la publication d'une étude de chercheurs. Selon eux, la lecture et l'écriture ont effectivement une incidence sur le déclin cognitif dans le grand âge.

L'étude portait sur 294 aînés, dont l'activité intellectuelle a été passée en revue, sur une période de presque six ans.

«Un facteur, dans le mode de vie, qui a démontré une capacité à retarder l'apparition de démence sénile passe par la pratique d'une activité cognitive stimulante – comme la lecture et l'écriture. Cependant, les mécanismes par lesquels ces activités ont des effets protecteurs sur l'organisme sont encore peu clairs», expliquent les scientifiques.

Les résultats de leurs recherches semblent bien indiquer qu'en fonction de l'activité cérébrale que l'on a pu avoir durant ses plus vertes années, on assiste à un ralentissement du déclin cognitif. Cependant, une activité cérébrale qui diminue avec le temps peut justement être provoquée par la maladie d'Alzheimer, soulignent les chercheurs.

«Nous avons prouvé pour la première fois que l'augmentation de l'activité cognitive va de pair avec une réduction du déclin mental, liée à une pathologie de type démence», assure le Dr Robert Wilson, le principal auteur de l'étude. «Nos résultats suggèrent qu'il est une bonne idée de faire en sorte d'exercer son cerveau avec une activité cognitive quotidienne. Toute activité qui a trait à la lecture et à l'écriture compte beaucoup.»



Les résidences membres du RQRA sont nombreuses à proposer à leurs résidents des activités intellectuelles liées à l'écriture et à la lecture. Vous prendrez connaissance de quelques exemples dans les encadrés de la page 5.

**Si la pathologie ne peut pas être soignée, il serait possible de rendre les gens plus résistants en leur faisant pratiquer une activité cérébrale régulière.**

Les 294 personnes sondées pour cette étude avaient une moyenne d'âge de 80 ans. Certains avaient depuis longtemps une activité intellectuelle régulière, d'autres ne s'y étaient mis que sur le tard. En outre, la moitié avait développé une démence ou des troubles cognitifs légers, au cours des dernières années. Tout a été passé en revue : écriture, lecture, jeux de puzzles ou de cartes, visite de musée. Et jusqu'à leur mort, en moyenne 5,8 ans après le début de l'étude, chacun a pris part à un test annuel. S'en est suivie une autopsie de leur cerveau.



Celles-ci ont permis aux scientifiques de constater que 14 % des différences dans le déclin mental pourrait être attribué à l'exercice intellectuel et à la quantité d'activités auxquelles les gens ont pris part. Un taux de déclin mental de 32 % a été constaté chez ceux qui avaient une activité régulière, contre un taux de 48 % de croissance de leur démence pour les autres.

Le taux de déclin cognitif était plus élevé dès lors que les personnes avaient une activité cognitive récente. « Je dirais que l'engagement dans des activités cérébrales est important à tous les stades de la vie », souligne le D<sup>r</sup> Wilson. Finalement, leur étude démontre que si la pathologie ne peut pas être soignée, il serait possible de rendre les gens plus résistants de par ce type d'activité. La perte de connaissance qu'une maladie comme Alzheimer entraîne pourrait alors être retardée, si elle ne peut pas être évitée.

Pour les hommes, le risque de développer une maladie d'Alzheimer est de 10 % et de 17 % pour les femmes. L'étude publiée dans la revue *Neurology* est disponible [à cette adresse](#), moyennant un coût de 30 \$US.

Si ce sujet vous intéresse, vous voudrez sans doute participer au Congrès du RQRA, où la conférence « Promouvoir la vitalité cognitive des aînés en résidence : muscler vos méninges ! » sera présentée le jeudi 14 novembre. Vous trouverez tous les détails de cet atelier [en page 6 du programme](#) de cet important événement.

À la **Résidence Notre-Dame de Victoriaville**, un groupe de résidents bénévoles rédige et envoient, sur leur propre initiative, des petits mots anonymes d'encouragement, de bienvenue ou de réconfort aux autres résidents. Ces messages, rédigés à la main, sont glissés dans une enveloppe et accrochés à la porte du destinataire. Les résidents ont surnommé ces écrivains « les anges anonymes ».

Au **Jardin de Renoir**, à Laval, on s'est lancé dans un projet d'écriture. Un groupe de résidents et leur famille ont rédigé et rassemblé un coffret de 30 lettres d'amour et d'amitié. Cette création collective a été affichée sur Internet et présentée aux 600 résidents à l'heure du thé.

Chaque vendredi, aux **Jardins du Couvent de Marieville**, un groupe d'élèves de 2<sup>e</sup> année vient faire la lecture à la résidence, et chaque enfant est jumelé à un résident. Plusieurs activités thématiques sont ainsi réalisées durant l'année scolaire, profitant à ce jumelage intergénérationnel, telles que théâtre et chant choral.



*Nouveau* LANIÈRES DE POITRINE DE POULET CUITES : 606-0206



*Nouveau* JAMBON FUMÉ FORÊT NOIRE RÉDUIT EN SODIUM (ENTIER NON TRANCHÉ) : CODE 39214



DINDON HACHÉ EXTRA-MAIGRE : 97272



Votre représentant Olymel se fera un plaisir de répondre à vos questions au 1-800-361-5809

[www.lafourchetteolymel.com](http://www.lafourchetteolymel.com)



# Québec accueille les VADA de la planète

PAR DANIÈLE MARCHAND,

Responsable des dossiers gouvernementaux

La ville de Québec était l'hôte, du 9 au 11 septembre dernier, de la 2<sup>e</sup> Conférence internationale des villes amies des aînés (VADA), la première ayant été tenue à Dublin en 2011. Pas moins de 700 participants en provenance d'une vingtaine de pays situés sur tous les continents ont ainsi pu entendre, durant trois jours, plus de 200 conférenciers et échanger sur leurs réalisations respectives.

Le concept de « ville amie des aînés » mis de l'avant par l'Organisation mondiale de la santé est un dérivé de la notion de « vieillissement actif » élaborée aussi par l'OMS. Il a donné lieu à un mouvement qui ne cesse de prendre de l'ampleur. Au Québec seulement, où on a préféré le terme municipalité amie des aînés (MADA) parce que plus inclusif que celui de ville pour toutes les communautés, plus de la moitié des municipalités rurales, urbaines, grandes et petites se sont engagées dans le processus en vue de devenir des MADA. Selon ce qu'a déclaré le ministre Réjean Hébert, lors de l'ouverture de l'événement, cela fait du Québec un leader mondial du programme.

## LEVER LES BARRIÈRES

La démarche menant au statut de VADA ou de MADA vise à apporter des modifications à un milieu donné en vue d'améliorer la qualité de vie et l'accessibilité aux services et de favoriser la participation sociale des aînés qui y habitent. De multiples dimensions de l'environnement

et de la vie des aînés peuvent être touchées par la démarche, depuis le mobilier urbain jusqu'à l'intégration des aînés immigrants en passant par l'infrastructure routière, l'éclairage, la sécurité, l'accès aux édifices publics et aux commerces, le transport, l'habitation, etc.

Au cours de la conférence, les exemples de mesures créatives et de projets intéressants foisonnaient. Mentionnons, à titre d'exemples :

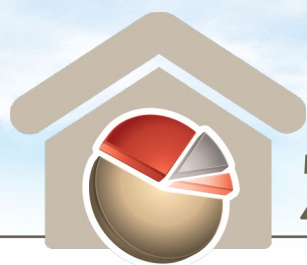
- les modifications apportées à 130 intersections de la ville de New-York, qui ont eu pour effet de réduire substantiellement le nombre de décès d'aînés attribuables à des accidents;
- l'examen, au moyen d'un outil d'« audit urbain » mis au point par un urbaniste, de la configuration de lieux fréquentés par des aînés. Cette évaluation a, notamment, permis de découvrir plusieurs entraves à la « marchabilité » dans un secteur entourant des résidences pour aînés de la Montérégie;
- la mise en place d'un projet appelé « Voisins solidaires » destiné à encourager l'entraide informelle au quotidien, au bénéfice des aînés;
- le développement d'un programme de prévention des chutes axé sur des formations de groupes données à des aînés par des aînés.

Certains des projets présentés étaient d'une simplicité désarmante, comme cette formation conçue pour apprendre aux chauffeurs d'autobus à attendre qu'une personne âgée soit assise avant de démarrer. Au Bashkortostan (pays situé à l'est de la Russie), une directrice de projet VADA multiplie les initiatives pour permettre aux aînés de la capitale, Oufa, de s'ouvrir et d'échanger avec les aînés d'autres pays. En Chine, on a incorporé à la Loi sur la protection des aînés tout un chapitre sur les *Age-Friendly Environments*.

Ces initiatives ne touchent pas que les aînés, comme l'ont éloquentement démontré plusieurs conférenciers : l'ajout de bancs dans un parc profite également, par exemple, aux jeunes familles et à de nombreux autres citoyens qui ont certaines limitations physiques. L'importance de créer des liens entre les aînés et tous les âges de la vie a d'ailleurs été mise en évidence tout au long de la conférence, certains participants faisant valoir que nous devrions aussi décroquer nos réflexions au sujet du concept même de « génération ». Ce sont là quelques-uns des facteurs clés permettant de créer des lieux où il fait bon vieillir puisqu'on peut y maintenir des relations et s'y impliquer longtemps.



D' Réjean Hébert, le ministre responsable des aînés prononçait l'allocution d'ouverture de la Conférence VADA.



## Zone gestion

### Des regroupements payants !

PAR YVES DESJARDINS,  
Président-directeur général

En plus de les informer et de les représenter, le RQRA regroupe ses membres. C'est le cœur de sa mission. Dans cette perspective, deux nouveaux services pour les membres ont récemment vu le jour : le regroupement d'approvisionnement et la mutuelle de prévention.

Le regroupement d'approvisionnement vise à donner aux membres un accès à des fournisseurs susceptibles d'offrir des avantages économiques et qualitatifs en ce qui concerne les produits alimentaires, de buanderie et d'entretien sanitaire.

Pour ces catégories, l'ensemble des membres du RQRA dépensent annuellement près de soixante millions de dollars par année. Ces postes budgétaires représentent en moyenne 35% des dépenses globales d'une résidence, soit les charges les plus importantes après les coûts de ressources humaines. Le RQRA voulait utiliser ce levier économique important au bénéfice des membres.

Pour mettre en œuvre ce regroupement, le RQRA s'est tourné vers un professionnel de l'approvisionnement : Gespra. Véritable chef de file, Gespra est donc devenu le programme recommandé aux membres. Bien que l'adhésion soit volontaire, le concept de mutualisation des achats est très populaire chez les membres puisqu'il leur permet de réaliser des économies substantielles en cette période où les coûts d'exploitation ne cessent d'augmenter.

La mutuelle de prévention concerne un secteur tout à fait différent ; la santé et la sécurité au travail. Sa création touchait aussi la question économique, mais visait un objectif bien plus important : le bien-être du personnel œuvrant auprès des résidents.

Il faut dire que le tableau de la santé et sécurité au travail dans les résidences pour aînés est bien peu reluisant. Depuis plusieurs années, on y recense une recrudescence du nombre d'accidents du travail et de lésions professionnelles ainsi que du nombre de journées d'absence qui y sont reliées. Ce phénomène se traduit, pour les employeurs, par une augmentation du taux de cotisation à la CSST. À titre d'exemple, l'an dernier, le taux s'appliquant aux résidences pour aînés était pratiquement le double du taux applicable aux CHSLD. De plus, l'augmentation annuelle des accidents du travail faisait de ce secteur d'activité un enjeu majeur pour les membres du RQRA puisqu'il représente des coûts passablement élevés.

Pour des raisons économiques, mais aussi pour le mieux être du personnel des résidences, la création de notre propre mutuelle devenait ainsi un incontournable. Pour ce service, le RQRA a fait appel à un joueur important de cette industrie : la firme ADP. La mutuelle de prévention RQRA incitera les membres à s'engager dans une démarche de prévention et une meilleure gestion des dossiers de réadaptation et de retour en emploi des travailleurs victimes d'un accident de travail. En se regroupant en mutuelle, les membres du RQRA y trouveront plusieurs avantages mais surtout, ils bénéficieront, à moyen terme, d'une tarification reflétant ces efforts.



SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

# SÉRÉNITÉ OR

LE PROGRAMME D'ASSURANCE EXCLUSIF  
AUX MEMBRES DU RQRA



## LES RÉSIDENCES DE PERSONNES ÂGÉES NOTRE SPÉCIALITÉ :

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

RESPONSABILITÉ CIVILE POUR VOS OPÉRATIONS

BÂTIMENT ET CONTENU PROTÉGÉS PAR UN PRODUIT HAUT DE GAMME

ASSURANCE AUTOMOBILE POUR VOS NAVETTES ET AUTOBUS

ASSURANCE DES ADMINISTRATEURS ET DIRIGEANTS

SERVICE D'URGENCE 24/7



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



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

## Dossier taxation municipale : Le Tribunal donne raison aux résidences pour aînés

PAR YVES DESJARDINS,  
Président-directeur général

En 2011, des propriétaires de résidences pour aînés de Québec ont entrepris une démarche afin de faire modifier une nouvelle classe de taxation non résidentielle que la ville de Québec avait introduite dans son rôle 2010-2011-2012. Le procès a eu lieu à la fin du mois de mai au Tribunal administratif du Québec (TAQ). Les représentants au dossier, la firme d'évaluateurs agréés Groupe Altus et le cabinet d'avocats Jolicœur Lacasse ont démontré au Tribunal le bien-fondé de la requête par une preuve et une démarche analytique unique pour ce type de revendication, qui était une première en fiscalité municipale.

En bref, la ville de Québec prétendait qu'il existe des activités d'entreprises commerciales dans les aires communautaires d'une résidence, comme dans les salles à manger, les espaces de loisirs ou les lieux de recueillement, et entendait appliquer une classe de taxation comparable à celle des restaurants. Dans le jugement, le Tribunal établit que ces espaces communs « sont nécessaires au maintien des services qui sont offerts aux personnes âgées qui choisissent ce milieu de vie à domicile. Ces espaces sont le prolongement de leur appartement et de l'essence même d'une RPA... Pour ces motifs... le Tribunal est d'avis que l'application de la technique du revenu telle que proposée par les experts de [la ville de Québec] pour une RPA doit être rejetée dans son ensemble. »

Les jugements ont été publiés le 23 août dernier, annonçant que les résidences ont eu gain de cause. Le Tribunal a retenu la totalité de la preuve des plaignants et rebuté l'approche de la ville de Québec. Ainsi, ni la ville de Québec ni aucune autre ville au Québec ne pourra appliquer cette catégorie de taxation qui aurait eu pour effet d'augmenter drastiquement le fardeau des taxes des résidences pour aînés. C'est une belle victoire pour les propriétaires de résidences pour aînés de la ville de Québec, mais aussi pour l'ensemble de l'industrie.

En effet, le RQRA avait appris que plusieurs municipalités étaient en attente du jugement, dans l'intention de modifier leurs classes de taxation, afin d'imposer un fardeau plus lourd aux résidences privées de leur secteur. C'est donc une grande victoire pour l'industrie au complet puisque, à la suite de ce jugement qui crée jurisprudence, toute municipalité au Québec qui initierait une approche semblable serait potentiellement déboutée en procès.

Le Regroupement félicite ceux qui, depuis deux ans, ont travaillé au dossier et permis un dénouement favorable.



# 8 jours fériés et payés à connaître pour pouvoir en profiter

PAR NATHALIE MONTREUIL,  
Commission des normes du travail

Au Québec, qu'ils soient à temps plein ou à temps partiel, la plupart des salariés ont droit à un congé ou à une indemnité pour chacun des jours fériés, chômés et payés suivants :

- le 1<sup>er</sup> janvier (jour de l'An)
- le Vendredi saint ou le lundi de Pâques, au choix de l'employeur
- le lundi qui précède le 25 mai (Journée nationale des patriotes)
- le 24 juin (Fête nationale)
- le 1<sup>er</sup> juillet (fête du Canada)  
Si cette date tombe un dimanche : le 2 juillet
- le 1<sup>er</sup> lundi de septembre (fête du Travail)
- le 2<sup>e</sup> lundi d'octobre (Action de grâce)
- le 25 décembre (jour de Noël)

## EST-CE QU'UN EMPLOYEUR PEUT FAIRE TRAVAILLER UN SALARIÉ UN JOUR FÉRIÉ ?

Oui. Le salarié qui doit travailler un jour férié a droit à son salaire de la journée et à une indemnité variant selon son mode de rémunération. (Le calcul de l'indemnité est présenté à la prochaine question). Toutefois, l'employeur peut choisir de lui accorder, au lieu d'une indemnité, un congé compensatoire d'une journée qui doit être pris dans les trois semaines précédant ou suivant le jour férié. Cependant, en ce qui concerne le congé de la Fête nationale, le congé compensatoire doit être accordé le jour ouvrable précédant ou suivant le 24 juin. Si le 24 juin tombe pendant les vacances du salarié, celui-ci pourra avoir un congé compensatoire à une date convenue avec son employeur.

## COMMENT CALCULE-T-ON L'INDEMNITÉ ?

Pour calculer l'indemnité à laquelle le salarié a droit lorsqu'il travaille un jour férié, il faut savoir que ce montant correspond à 1/20 du salaire gagné au cours des quatre semaines complètes de paye précédant la semaine du congé, excluant les heures supplémentaires.

Pour vous aider à établir les montants dus, la Commission des normes du travail met à votre disposition des outils de calcul électroniques dans son site Internet au [www.cnt.gouv.qc.ca](http://www.cnt.gouv.qc.ca), à la section « Jours fériés ».

## QU'ADVIENT-IL SI UN SALARIÉ EST EN VACANCES L'UN DES JOURS FÉRIÉS ?

Si un salarié est en vacances l'un des jours fériés, l'employeur doit lui verser l'indemnité prévue. Il peut également choisir d'accorder au salarié un congé compensatoire d'une journée à une date convenue avec ce dernier.

Pour en savoir plus sur les modalités d'application de la loi en ce qui concerne les congés compensatoires, les exceptions et les questions les plus fréquemment posées, visitez la section « Jours fériés » dans le site de la Commission au [www.cnt.gouv.qc.ca](http://www.cnt.gouv.qc.ca) ou communiquez avec le Service des renseignements de la Commission.

## 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



## Voisinage

### 9<sup>e</sup> Amicale de golf du RQRA : du plaisir en double !

PAR JOHANNE CLÉMENT,  
Responsable des communications

Pour son tournoi annuel, le RQRA a relevé le défi d'occuper deux terrains, afin de satisfaire à la demande de ses membres. C'est mission accomplie! Le 20 juin à midi, 260 golfeurs donnaient le coup d'envoi à la 9<sup>e</sup> Amicale de golf. Un succès semblable ne va pas sans la collaboration de nombreuses personnes et fournisseurs : les bénévoles, les commanditaires, les donateurs de prix de présence. Le RQRA remercie chaleureusement tous ceux qui se sont impliqués dans l'événement et particulièrement Uniprix, le commanditaire principal.

Le plaisir était à l'honneur durant cette magnifique journée, comme en témoignent les photos de ce reportage.



Pas moins de 260 golfeurs ont pris le départ du tournoi, qui s'est déroulé sur les deux parcours du Club Sainte-Madeleine par une journée radieuse.

## L'EXPERT PLUS VOUS EN OFFRE PLUS!

- Contrats de services;
- Achat, location et financement d'équipements de chauffage à gaz naturel;
- Unités de toit;
- Nettoyage de conduits;
- Service d'urgence 24 heures - 7 jours.



GAZMETROPLUS.COM  
1 866 641-PLUS





Un quatuor pose fièrement devant la superbe Mustang 2014, avant de tenter leur chance de la gagner au concours d'adresse « Trou d'un coup ». De gauche à droite : Véronique Murray (Résidence L'Émérite de Brossard), Sylvie Dagenais (Visavie), Hélène Lapointe (Résidences Azur, Société de gestion Cogir) et Karine Duquette (Visavie).



Comme invitée d'honneur, Jocelyne Cazin n'a pas résisté à la tentation d'adresser quelques mots aux 300 participants lors du souper.



Les sympathiques golfeurs des résidences Chartwell réseautaient joyeusement sur le magnifique parcours du Club Sainte-Madeleine.



Au cocktail, les golfeurs des deux terrains se sont retrouvés pour relaxer en comparant leur score.

## Protégez vos résidents

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

### Le système Urgence - Alarme

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

### Le système anti-fugue Fugit

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



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

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



## Logiciel de gestion immobilière Résidences pour personnes âgées



suite  
**primmo**<sup>®</sup>  
PERSONNES ÂGÉES

### Logiciel de gestion immobilière Résidences pour personnes âgées

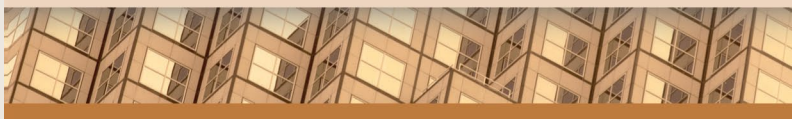
- Flexible et conviviale
- Gestion complète des baux
- Gestion de la correspondance familiale et médicale
- Gestion des soins et des rendez-vous
- Supportée par la puissante Suite Financière de Hopem

**iSMAF**

En nouveauté cette année la Suite Primmo  
est intégrée au logiciel ISMAF

**HOPEM**

www.hopem.com · 1800-363-9049



## Carolynne Fortin se joint à l'équipe du RQRA

PAR JOHANNE CLÉMENT,  
Responsable des communications

Nouvelle venue dans l'équipe du RQRA, M<sup>me</sup> Carolynne Fortin agit depuis peu comme responsable de la qualité des résidences. Son mandat consistera à épauler les membres du Regroupement dans la prestation des services qu'ils offrent à leur clientèle, en accord avec la réglementation et les pratiques d'excellence en vigueur dans le secteur de l'hébergement pour aînés. Elle sera dédiée aux relations avec les membres, sur le terrain.

Elle aura fort à faire, en cette période de resserrement des critères de la certification des résidences pour aînés. Qu'à cela ne tienne, Carolynne arrive avec un bagage de compétences diversifiées en santé et en gestion. Infirmière auxiliaire de formation, elle a œuvré comme directrice des soins infirmiers dans une résidence de 128 unités pour personnes autonomes jusqu'à non autonomes, membre du RQRA. À ce titre, elle a mené à bien la préparation du département des soins pour la certification. Ses fonctions l'ont aussi amenée à mettre sur pied une unité prothétique et à instaurer un programme de ressource intermédiaire. Il s'agit pour Carolynne d'une deuxième carrière puisqu'elle a travaillé pendant 8 ans comme gestionnaire des communications à Bell Canada, à partir de 1992. Par la suite, faisant appel à ses talents d'entrepreneure, elle a fait l'acquisition de deux franchises de restaurants dans Lanaudière, qu'elle a opérées durant cinq ans. Un parcours intéressant à l'image de la personne dynamique et audacieuse qu'elle est.

L'équipe du RQRA se réjouit de son arrivée et lui souhaite la plus cordiale des bienvenues.



Carolynne Fortin



# Carrefour certification

## Un parcours semé d'embûches

PAR DANIELLE MARCHAND,

Responsable des dossiers gouvernementaux

En vigueur depuis déjà six mois, la nouvelle réglementation sur la certification des résidences privées pour aînés comporte de nombreux irritants et impose aux gestionnaires de ces résidences une lourde charge et un carcan très rigide. C'est, du moins, ce que pensent du processus un bon nombre des gestionnaires qui ont commencé à se conformer aux nouvelles exigences.

### PROBLÈMES LIÉS À L'ÉNONCÉ DE LA RÉGLEMENTATION

Certaines grandes résidences pour aînés à revenus modestes sans services d'assistance personnelle, exemptées de l'obligation d'être munies d'un système d'appel à l'aide sous l'ancien règlement, trouvent exagérément onéreuse la nouvelle exigence pour **toutes** les résidences de se doter d'un système parfaitement conforme aux critères réglementaires.

Le fait de lier la catégorie de résidence à son offre de services plutôt qu'à sa clientèle et de devoir se conformer aux critères et aux normes les plus exigeants pour pouvoir continuer à distribuer les médicaments à une clientèle majoritairement autonome, par exemple, est aussi très frustrante pour certains gestionnaires. Surtout si, par surcroît, la résidence comporte 104 unités locatives et doit donc embaucher un deuxième surveillant pour se conformer à l'exigence du seuil minimal de personnel en tout temps dans les résidences pour aînés semi-autonomes. Pour ces gestionnaires, il manque une catégorie intermédiaire de résidences qui n'offriraient que certains services d'assistance comme la distribution de médicaments.

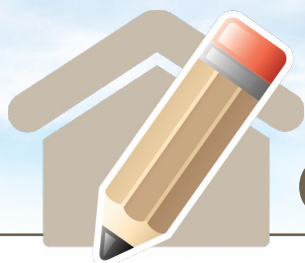
Certains ont aussi choisi le statut de résidences pour aînés autonomes alors que plusieurs de leurs résidents ont besoin de services d'assistance personnelle ou de soins infirmiers. Ces aînés doivent donc, comme le prévoit le règlement, se tourner vers le CSSS. Mais celui-ci n'ayant pas toujours les ressources suffisantes pour leur répondre peut, à son tour, demander à la résidence de rendre certains services à un résident « en attendant » d'être en mesure de le faire lui-même.

Certains outils annexés au Manuel d'application du règlement sont aussi difficiles à utiliser, comme la *Grille des services offerts* de l'Annexe 19, qui pose problème aux gestionnaires dont les services sont inclus dans des forfaits et qui comporte des problèmes conceptuels.

### DÉLAIS EXCESSIFS ET INSPECTIONS TATILLONNES

Les gestionnaires qui doivent renouveler leur certificat ne peuvent se conformer exactement au règlement puisqu'on attend toujours certains protocoles, procédures, formulaires et formations réglementaires. C'est le cas, notamment, pour la recherche d'antécédents judiciaires des employés au sujet de laquelle une grande disparité d'informations circulent, notamment dans les services policiers. Étrangement, le Conseil québécois d'agrément considère comme « non conforme » le fait que les gestionnaires ne puissent répondre à ces exigences. Malgré certains aspects positifs, les premiers gestionnaires visités par le CQA ont jugé leur inspection de conformité trop rigide sur ce qui leur apparaît comme des détails et pointilleuse à l'excès.





# Coin Formarez

## Formarez dévoile son nouveau site Internet

PAR CÉLINE GERMAIN,

Conseillère à la formation et responsable des programmes, Formarez

Notre site Internet est désormais en ligne à l'adresse suivante : [www.formarez.com](http://www.formarez.com). Ce portail Web constitue le guichet unique pour les 2026 résidences pour aînés du Québec où elles pourront s'inscrire à la démarche de formation prescrite dans le règlement sur la certification des résidences. Vous y trouverez toutes les informations nécessaires sur la formation obligatoire offerte par les 51 commissions scolaires participantes au programme.

À partir du 15 octobre, les inscriptions pourront commencer sur notre portail. Dès que le plan de déploiement de l'ensemble du programme sera terminé, nous vous informerons du calendrier de la tournée provinciale, qui se fera en collaboration avec les agences de santé et les commissions scolaires de votre territoire. Les rencontres de cette tournée ont pour but de vous exposer tout le processus d'implantation de cette formation dans vos résidences.

Nous sommes à élaborer une pochette d'information qui vous sera remise lors de cette tournée provinciale et lors du congrès du RQRA du 13 au 15 novembre au Hilton Lac-Leamy à Gatineau. Ne manquez pas le congrès cette année, vous y obtiendrez toute l'information sur le programme et vous pourrez y découvrir le Laboratoire Formarez qui vous réserve bien des surprises! Des cadeaux, l'expérimentation des formations en ligne et en trousse, des présentations, des explications détaillées et toute l'équipe de Formarez pour vous accueillir et vous informer.

Certaines résidences ont été abordées par des entreprises privées et même des institutions qui vous proposent des formations ou une évaluation des acquis de vos employés. Toute cette démarche est prévue dans le programme que nous nous apprêtons à vous présenter et vous y aurez accès gratuitement. Nous vous demandons donc de décliner toutes les offres qui pourraient vous être faites qui ne sont pas insérées dans le programme officiel.

En attendant le plaisir de vous rencontrer dans votre région ou à l'occasion du congrès, nous vous invitons à consulter [www.formarez.com](http://www.formarez.com) ou encore à contacter Marjorie Chameau au 514 526-3777, poste 243.

Nouveau site Internet de Formarez





## L'équipe de rédaction



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



**JOHANNE CLÉMENT,**  
Responsable des communications  
RQRA



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



**NATHALIE MONTREUIL,**  
Responsable des partenariats  
Commission des normes du travail



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

**SORTIR GAGNANTS**

CONGRÈS ANNUEL DU RQRA  
DU 13 AU 15 NOVEMBRE 2013  
HILTON LAC-LEAMY, GATINEAU



**INSCRIPTION**



**PROGRAMME**

# 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**



ÉCOUTEZ  
AVEC SON CŒUR  
ET SON ÂME

## SYSTÈMES D'ÉCOUTE SANS FIL POUR LA TÉLÉVISION

Regardez la télé en toute quiétude,  
sans déranger les autres. Avec les  
systèmes d'écoute assistée de  
Sennheiser, vous aurez les deux.

- Installation et opération faciles
- Sans fil – Infrarouge ou transmission RF
- Plaisir d'écoute sans interruption
- Volume ajustable
- Contrôle de balance
- Idéal pour ceux qui portent des lunettes
- Intelligibilité de la parole exceptionnelle et son cristallin



Set 830-830S

Set 840-840S

**On est fait pour s'entendre.**

Sennheiser est un fier partenaire de l'Association  
des devenus sourds et des malentendants du Québec  
depuis 30 ans.



[www.sennheiser.ca](http://www.sennheiser.ca)

**SENNHEISER**