

# L'ADRESSE

HIVER 2024

LE **MAGAZINE** DES RÉSIDENCES POUR ÂÎNÉS

 **RQRA**  
REGROUPEMENT QUÉBÉCOIS  
DES RÉSIDENCES POUR ÂÎNÉS

La voix des RPA

QUARTIER BIEN-ÊTRE  
LES HABITATIONS BORDELEAU  
À ST-CHARLES BORROMÉE

ZONE GESTION  
L'EXPLOSION DES COÛTS  
ALIMENTAIRES - PERSPECTIVES  
POUR 2024



CONGRÈS RQRA 2023  
LES MOMENTS FORTS

Une équipe

dédiée aux RPA

expérimentée



Vous travaillez déjà  
avec nous pour  
la portion alimentaire.  
**Permettons-nous  
d'aller plus loin  
ensemble.**



**Service d'approvisionnement  
complet:**

- Soins de santé;
- Hygiène, nettoyage et buanderie;
- Gestion de vos inventaires;
- Papeterie et matériel de bureau;
- Construction et rénovation;
- Alimentation;
- Formation et programme de rabais pour vos employés;
- Activité physique des résidents;
- Et plus encore!

**GESPRA est là pour  
vous accompagner**

**Contactez votre conseiller.**



PROGRAMME  
**D'ACHAT**  
DU **RQRA** 

géré par  **GESPRA**  
UNE SOCIÉTÉ DU GROUPE AVENDRA

**BILLET DE LA RÉDACTION**

Espoirs et aspirations pour une nouvelle année	5
Nouveau conseil d'administration	6
Focus sur les membres du CA - Kristel Louboutin	7

**PIGNON SUR L'ACTUALITÉ**

Saviez-vous que...	8
Le RQRA en actions	10
La décharge de responsabilité et l'acceptation des risques : deux concepts aux portées différentes	14
Congrès annuel du RQRA : retour sur les temps forts	16
Des idées qui font du chemin	18
L'importance de l'expérience client dans le domaine des résidences pour aînés	20
L'expérience employé : un élément distinctif !	22

**QUARTIER BIEN-ÊTRE**

Inspirez-vous de bonnes pratiques	24
Le projet « Les aînés en manque de modèles » connaît du succès !	26
Un dialogue instructif sur les défis liés au vieillissement	28
Les Habitations Bordeleau : pionnières de l'innovation technologique au service du bien-être des aînés	30
La santé avant tout !	32

**ZONE GESTION**

L'explosion des coûts alimentaires - Perspectives pour 2024	34
Mission d'étude aux Pays-Bas	36
Des soins à domicile personnalisés pour le mieux-être des aînés	38
Où en sommes-nous avec les programmes d'aide aux aînés, les allocations et les crédits d'impôt ?	40
Psychologie du vieillissement : détecter et ralentir le déclin	46
Profession travailleuse sociale	48
Les soins de pieds : un service essentiel	50
Santé mentale et bien-être : vers une approche holistique	52

**COINS MEMBRE ET PARTENAIRE**

Rencontres régionales enrichissantes et constructives	56
Nicolas Kieger rejoint l'équipe du RQRA	57
À l'agenda !	58

**ÉDITEUR****REGROUPEMENT QUÉBÉCOIS DES RÉSIDENCES POUR AÎNÉS****L'ÉQUIPE DE RÉDACTION****MARC FORTIN**

Président-directeur général  
mfortin@rqra.qc.ca

**DIANE BEAUDIN**

Éditrice du magazine L'Adresse  
dbeaudin@rqra.qc.ca

**AHMED CHERIF**

Directeur des communications  
acherif@rqra.qc.ca

**MARIA DUFAYS**

Conseillère en communication et  
gestionnaire de projets  
mdufays@rqra.qc.ca

**HANS BROUILLETTE**

Directeur des affaires  
gouvernementales et publiques  
hbrouillette@rqra.qc.ca

**NICOLAS KIEGER**

Directeur des partenariats  
nkieger@rqra.qc.ca

**CATHY DAIGLE**

Directrice des services aux  
membres  
cdaigle@rqra.qc.ca

**ALEX-SANDRA  
BOURQUE**

Conseillère, services aux membres  
asbourque@rqra.qc.ca

**CAPUCINE BEAUCHAMP**

Responsable des projets  
événementiels  
cbeauchamps@rqra.qc.ca

**JOSÉE PES-LEDUC**

Coordonnatrice administrative  
jpes-leduc@rqra.qc.ca

**COMPTABILITÉ**

comptabilite@rqra.qc.ca

**COLLABORATEURS****MÉLANIE BEAUDOIN****ÉRIC GIRARD****KARENNE LANTEIGNE****M<sup>È</sup> MIRIAM MORISSETTE****TELUS SANTÉ****CATHERINE TREMBLAY****SARAH TRUELLE****CHRISTIAN WATIER****GRAPHISME****PATRICIA GAURY**

Designer graphique  
www.patriciagaurydesign.com

**RÉVISION****ISABELLE JOLICOEUR****ABONNEMENT**

RQRA.QC.CA ou 514 526-3777

**IMPRESSION****PARAGRAPHE INC.**

Crédit photo couverture :

Normand Huberdeau/Groupe  
NH Photographes

**PUBLICITÉ**

514 526-3777, poste 225  
ou dbeaudin@rqra.qc.ca

**COORDONNÉES****REGROUPEMENT QUÉBÉCOIS  
DES RÉSIDENCES POUR AÎNÉS**

425 Maisonneuve ouest, suite 1008  
Montréal, Québec H3A 3G5  
Téléphone : 514 526-3777  
Sans frais : 1 888 440-3777  
Télécopieur : 514 526-2662  
Courriel général : info@rqra.qc.ca



## Simplifiez votre quotidien

**Le design ergonomique de la baignoire à porte verticale Assisto favorise l'autonomie et la dignité, tout en offrant tranquillité d'esprit, sécurité et confort optimal.** Conçue pour le bien-être de ses utilisateurs, la baignoire Assisto possède plusieurs caractéristiques leur permettant de prendre un bain de façon sécuritaire, et ce, tous les jours. À la hauteur d'une chaise et respectant les standards d'accessibilité nord-américains, elle offre une entrée et une sortie sans seuil et sans enjambement, ce qui réduit les risques de chute et de blessures. De plus, la baignoire se remplit en moins de 3 minutes et se vide en 15 secondes grâce à son drain breveté, évitant à la personne de devoir attendre de longues minutes au froid.

Pour le bain des aînés qui nécessitent une assistance, le design de la baignoire Assisto assure aux préposés une économie de mouvements et de manipulations, réduisant ainsi leurs efforts et diminuant les risques d'accident du travail.

Grâce à la baignoire Assisto, offrez une expérience de bain quotidienne agréable et sécuritaire à tous les résidents.

Appelez maintenant pour une estimation gratuite ou pour plus d'information | 1 844 466-7837



SÉCURITÉ | CONFORT | DIGNITÉ

Fabriqué au Québec | Produit breveté | [collectionassisto.com](http://collectionassisto.com)

**ASSISTO**



# Espoirs et aspirations pour une nouvelle année

PAR **MARC FORTIN**, PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL, RQRA

Chers lecteurs,

Pour cette nouvelle année 2024, nous sommes ravis de vous adresser nos vœux les plus chaleureux, empreints de gratitude et d'enthousiasme. Que cette année soit synonyme de succès, de réalisations et de moments mémorables pour chacun des membres, partenaires et fournisseurs du RQRA.

Le récent congrès 2023 a marqué une étape exceptionnelle, réunissant plus de 600 participants dans une atmosphère vibrante d'échange et de partage. Forts de ce succès, nous sommes ravis d'annoncer les dates du congrès 2024, les 2 et 3 octobre, à Québec. Soyez prêts à vivre une expérience encore plus enrichissante et collaborative.

Les Prix de Reconnaissance 2023 ont été décernés à des lauréats exceptionnels, dont les candidatures ont captivé par leur excellence. Ces individus et ces organisations inspirent par leur dévouement et leurs réalisations et nous sommes honorés de les avoir mis en lumière.



La mission d'étude aux Pays-Bas a également été un triomphe, réunissant plus de 20 représentants de résidences qui sont revenus avec une multitude d'idées novatrices. Nous sommes ravis d'annoncer une mission d'étude au Japon en 2024, promettant encore plus d'inspiration et d'apprentissage.

Dans notre engagement constant envers les membres du RQRA, nous continuerons à proposer des programmes répondant à vos besoins spécifiques. Des initiatives telles que celle sur la loi 25 et les programmes de formation et de recrutement à l'étranger se poursuivront et d'autres verront le jour tout au long de l'année 2024.

Malgré un hiver politique chargé, nous abordons cette nouvelle année avec optimisme. Nous espérons que les défis seront surmontés et que des opportunités nouvelles émergeront. Ensemble, en cette année prometteuse, nous sommes convaincus que nous surmonterons les obstacles et continuerons à bâtir un avenir solide pour les RPA du Québec.

Que cette année soit pour vous tous une année de réussite, d'innovation et de collaboration fructueuse. ■





# Nouveau conseil d'administration

UN NOUVEAU CONSEIL D'ADMINISTRATION A ÉTÉ ÉLU LORS DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE QUI S'EST DÉROULÉE PENDANT LE CONGRÈS DU RQRA. L'ÉLECTION DES MEMBRES DU CA DU RQRA ÉTAIT EN EFFET À L'ORDRE DU JOUR DE LA DERNIÈRE ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE TENUE LE JEUDI 2 NOVEMBRE 2023 AU SHERATON LAVAL. À LA SUITE DU VOTE QUI S'EST TENU ENTRE LE 4 ET LE 25 OCTOBRE 2023, VOICI LA NOUVELLE COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU RQRA.

**Hugo Boucher**, Président, Immo 1ère

**Guy Tremblay**, Vice-président, Lokia

**Marie-Josée Castonguay**, Trésorière, Chartwell

**Jonathan Bélanger**, Secrétaire, Villa Ste-Rose

**Marie-Josée Gendron**, Administratrice, OMHM

**Vincent Fauteux**, Administrateur, Le Renaissance

**Kristel Louboutin**, Administratrice, Les Bâisseurs

**Katarina-Darkise Marcil**, Administratrice, Les résidences Soleil

**Benjamin Demelin**, Administrateur, Cogir Immobilier

**Emmanuelle Amselem Ouellette**, Administratrice, Groupe Maurice

**Sonia Morin**, Administratrice, Les Quartiers A

**Véronique Levesque**, Administratrice, Groupe Vitae



Guy Tremblay, Marie-Josée Castonguay, Katarina-Darkise Marcil, Kristel Louboutin, Vincent Fauteux, Sonia Morin, Jonathan Bélanger, Emmanuelle Amselem Ouellette, Benjamin Demelin, Hugo Boucher, Marie-Josée Gendron, Véronique Levesque et Marc Fortin, président-directeur général du RQRA

# Focus sur les membres du conseil d'administration

## Kristel Louboutin

PAR **AHMED CHERIF**, DIRECTEUR DES COMMUNICATIONS, RQRA

KRISTEL LOUBOUTIN A D'ABORD ENTREPRIS DES ÉTUDES EN URBANISME À L'UQAM AVANT DE SE RÉORIENTER VERS LE MARKETING. PEU APRÈS SON PARCOURS ACADÉMIQUE, ELLE REJOINT LE MONDE DES RÉSIDENCES POUR AÎNÉS, D'ABORD CHEZ CHARTWELL PENDANT 14 ANS, AVANT DE POURSUIVRE SON ENGAGEMENT CHEZ LES BÂTISSEURS EN 2020, EN TANT QUE VICE-PRÉSIDENTE VENTES COMMUNICATIONS ET MARKETING. LORS DE SON ARRIVÉE DANS LE DOMAINE, LE SECTEUR DES RÉSIDENCES PRIVÉES POUR AÎNÉS N'ÉTAIT PAS ENCORE PLEINEMENT DÉVELOPPÉ, MAIS KRISTEL LOUBOUTIN A IMMÉDIATEMENT COMPRIS SON POTENTIEL ET IDENTIFIÉ LES NOMBREUX DÉFIS À RELEVER.



Photo : Normand Huberdeau/Groupe NH Photographes

Élevée par ses grands-parents, elle trouve une richesse particulière dans le partage et l'écoute des personnes vieillissantes. C'est d'ailleurs cet aspect humain qu'elle considère comme irremplaçable et propre aux RPA, un secteur que Kristel Louboutin a vu évoluer au cours des dernières années. Selon elle, la pandémie de COVID-19 a été un catalyseur de changement dans l'hébergement des aînés au Québec. Elle reconnaît les progrès accomplis, tout en soulignant l'ampleur des défis subsistants. Elle estime notamment que la crise sanitaire a suscité des dialogues et une prise de conscience accrue reposant sur l'émergence de discussions inédites avec les instances gouvernementales.

En tant que membre du conseil d'administration du RQRA, Kristel Louboutin considère son mandat comme un privilège. Elle apprécie la synergie collective et la diversité des enjeux discutés à la table du conseil. Cette position lui confère une vision globale du secteur, le conseil réunissant des représentants provenant de divers horizons, tels que des groupes, des organismes à but non lucratif et des indépendants. Selon elle, la pluralité des profils siégeant au conseil d'administration est une force et un atout majeur pour mener à bien les dossiers qui concernent toutes les RPA au Québec.

Kristel Louboutin aspire à un avenir équitable pour l'ensemble des aînés québécois, plaidant pour une approche axée avant tout sur l'humain. Son vœu est que l'hébergement des personnes âgées ne soit plus appréhendé comme une simple considération budgétaire, mais plutôt comme une question humaine, garantissant à chaque individu les conditions propices à un vieillissement digne. ■



# Saviez-vous que...

LE RQRA SUIT L'ACTUALITÉ ET VOUS INFORME DES DERNIÈRES NOUVELLES CONCERNANT VOTRE SECTEUR D'ACTIVITÉ. RESTEZ INFORMÉS!



## FORMATION OBLIGATOIRE À L'EMBAUCHE ANNULÉE

L'obligation pour les préposés d'avoir complété les formations suivantes avant leur embauche en RPA, est annulée : formation en réanimation cardiorespiratoire (RCR) et celle concernant les principes pour le déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB). Cette mesure, qui devait être applicable à compter du 15 décembre 2023, risquait de provoquer une rupture de services et aurait généré de graves difficultés d'embauche en RPA en période de pénurie majeure de main-d'œuvre dans le domaine de la santé. Pour ces raisons, le gouvernement Legault est revenu sur sa décision.

## LE GUICHET D'ACCÈS À LA PREMIÈRE LIGNE EST REVU

En décembre 2023, le ministre de la Santé, monsieur Christian Dubé, nomme un coordonnateur des services du Guichet d'accès à la première ligne (GAP) afin d'en améliorer l'efficacité pour les personnes sans médecin de famille. Ces derniers pourront maintenant discuter de plusieurs problèmes de santé lors d'une consultation. Ils seront également orientés vers des professionnels tels que les physiothérapeutes, les optométristes, les dentistes, etc. De plus, les heures d'accès au service seront prolongées. On peut joindre le GAP en composant le 811 et en sélectionnant l'option 3.

## DIMINUTION DES TÂCHES ADMINISTRATIVES DANS LES SOINS À DOMICILE

En octobre dernier, la ministre déléguée à la Santé, madame Sonia Bélanger, a rencontré les PDG des établissements de soins de santé afin de les informer des nouvelles mesures pour améliorer l'accès aux services des soins à domicile. C'est en réduisant les tâches administratives et les déplacements que davantage de temps pourra être consacré aux patients. Ces mesures sont testées dans six établissements et seront graduellement implantées dans tout le réseau, sur une période d'un an.

## LE FILM « TESTAMENT » DE DENYS ARCAND

Le 25 septembre dernier, le 15<sup>e</sup> long métrage de Denys Arcand, *Le Testament*, prenait l'affiche dans les salles de cinéma de Québec. La comédie satirique relate la vie d'un septuagénaire célibataire vivant en RPA qui se retrouve dans un tourbillon d'événements qui viendront bousculer son environnement et redonner un sens à sa vie. Bien adaptés dans la nouvelle réalité de la société québécoise, le cinéaste et le jeu des acteurs nous amènent à une réflexion sur l'importance des principes et des valeurs. À voir!

## RÉSULTATS DU SONDAGE D'APPRÉCIATION AUPRÈS DES RÉSIDENCES MEMBRES DU RQRA CONCERNANT LE CONGRÈS 2023 QUI S'EST TENU LES 1<sup>ER</sup> ET 2 NOVEMBRE DERNIER.

### APPRÉCIATION GÉNÉRALE (60 RÉPONDANTS)

Neuf personnes sur 10 disent avoir grandement apprécié le congrès 2023 du RQRA dans son ensemble.

### CONFÉRENCES

Plus de 93 % des répondants affirment aimer le fait que toutes les conférences avaient lieu dans la salle plénière du Sheraton Laval au lieu d'être réparties sur plusieurs salles.

Le concept des séances d'échange a permis à 88 % des répondants d'avoir une meilleure vision globale du secteur et des enjeux auxquels les RPA font face.

L'appréciation générale pour l'ensemble des conférences tenues au congrès est de 8,7 sur 10.

### SALON DES EXPOSANTS

Une note de 8,5 sur 10 a été attribuée au Salon des exposants.

Quatre-vingt-dix pour cent des répondants estiment que le temps alloué à la visite du Salon était suffisant.

# TANDEM

## SERVICE APRÈS SINISTRE

## TANDEM SERVICE APRÈS SINISTRE : VOTRE PARTENAIRE DE CONFIANCE

Depuis quatre générations, Tandem Service Après Sinistre s'engage à restaurer et à rénover avec expertise et dévouement. Forte de 20 ans d'expérience, notre entreprise familiale a su évoluer pour répondre aux besoins de nos clients avec un niveau d'expertise inégalé.

### UNE ÉQUIPE DE 120 EXPERTS À VOTRE SERVICE

Avec une équipe de 120 experts dévoués, Tandem est prête à intervenir à tout moment pour répondre à vos besoins en matière de reconstruction, rénovation, nettoyage et décontamination. Nous comprenons l'urgence qui accompagne les situations de sinistre et nous sommes déterminés à agir rapidement pour garantir votre tranquillité d'esprit.

### NOS SERVICES COMPLETS : VOTRE SOLUTION INTÉGRALE

Chez Tandem, nous offrons une gamme complète de services pour vous accompagner dans la reprise après un sinistre. Nos domaines d'expertise incluent :

**Service d'urgence 24/7** : Parce que les sinistres n'attendent pas, notre équipe est prête à intervenir à tout moment pour vous aider à minimiser les dégâts.

**Gestion des biens et entreposage** : Nous prenons en charge la protection et l'entreposage de vos biens, assurant ainsi leur préservation pendant la phase de reconstruction.

**Nettoyage spécialisé et décontamination** : Nous utilisons des techniques avancées pour éliminer les contaminants et assurer un environnement sûr et sain.

**Construction et rénovation** : Grâce à notre expertise en construction, nous redonnons vie à votre espace de manière efficace et esthétique.

### UN AVANTAGE EXCLUSIF POUR LES MEMBRES DU RQRA

En tant que membre du RQRA, vous bénéficiez d'avantages exclusifs chez Tandem Service Après Sinistre

**Chargé de projet sénior attitré** : Chaque dossier est géré par un chargé de projet sénior dévoué, garantissant une attention personnalisée à vos besoins spécifiques.



**TANDEM**  
SERVICE APRÈS SINISTRE

**Plan de prévention personnalisé** : Nous reconnaissons l'importance de la prévention. Nous collaborerons avec vous pour élaborer un plan sur mesure, parfaitement adapté à vos besoins spécifiques.

**Partenaire de confiance avec les assureurs** : Tandem est fier d'être partenaire de la plupart des assureurs au Québec. Nous sommes là pour vous soutenir lors des négociations concernant les dossiers en responsabilité.

**Liste de prix préférentiels** : Nous sommes conscients de l'importance de maîtriser les coûts lors d'une situation de sinistre. Les membres du RQRA bénéficient de tarifs préférentiels pour nos services d'urgence.

**Devis de reconstruction sans frais à la suite d'une intervention d'urgence** : Nous fournissons des devis détaillés sans frais pour vous permettre de planifier en toute confiance la reconstruction de votre espace.

**Rapport préliminaire en 24 heures** : Nous comprenons l'importance de la rapidité dans le processus de réclamation. Nous vous fournissons un rapport préliminaire dans les 24 heures suivant l'évaluation, facilitant ainsi les négociations avec votre assureur en responsabilité civile.

**Faites confiance à Tandem Service Après Sinistre pour vous accompagner dans la reprise après un sinistre. Notre engagement envers la rapidité, l'efficacité et la sécurité garantit votre tranquillité d'esprit. Contactez-nous dès aujourd'hui pour découvrir comment nous pouvons vous aider à retrouver votre espace avec confiance et sérénité.**



# Le RQRA en actions

PAR **HANS BROUILLETTE**, DIRECTEUR DES AFFAIRES GOUVERNEMENTALES ET PUBLIQUES, RQRA

VOICI UN SURVOL DES PRINCIPAUX DOSSIERS QUI OCCUPENT PRÉSENTEMENT LE RQRA. ILS CONSTITUENT DES ENJEUX IMPORTANTS POUR LA MAJORITÉ DES RPA. EN DEMEURANT MEMBRE, VOUS POSEZ UN GESTE CONCRET POUR SOUTENIR CE TRAVAIL CONTINU QUE LE RQRA FAIT POUR VOUS. C'EST AINSI QUE S'OBTIENDRONT D'AUTRES CHANGEMENTS NÉCESSAIRES POUR PRÉSERVER L'OFFRE DE SERVICES AUX ÂÎNÉS VIVANT EN RÉSIDENCE PRIVÉE.

Les interventions du RQRA depuis plusieurs mois ont porté fruit : au moment d'écrire ces lignes, les RPA de catégorie 2 et 3 étaient sur le point d'être soustraites à l'obligation d'installer, au plus tard le 15 décembre 2023, un **dispositif de sécurité** et d'assurer une surveillance pour éviter que des aînés à risque d'errance sortent de la résidence. La ministre responsable des Aînés, Sonia Bélanger, a annoncé le 2 novembre, au congrès du RQRA, la publication d'un projet de règlement modifiant l'article 24 du règlement sur la certification. Il faut mentionner que dans le cas des RPA de catégorie 3, il s'agit plus précisément d'un report, car l'échéance sera déplacée au 15 juillet 2024, « le temps de continuer d'évaluer la situation », rassure la ministre. Pour les RPA de catégorie 2, l'exigence tombe définitivement, assurant ainsi un traitement équitable face aux RPA de catégorie 1 (offrant les mêmes services au même profil de clientèle, mais à but non lucratif), déjà exemptées de l'obligation. Le RQRA avait plaidé principalement que l'article 24 du règlement forçait les RPA de catégorie 2 et 3 à élargir leur offre de services à une autre clientèle, et ce, contre leur gré. Enfin, rien ne change pour les RPA de catégorie 4 : elles sont en infraction si elles n'ont pas, depuis le 15 décembre, installé un dispositif de sécurité permettant de contrôler les entrées et sorties des résidents.

La ministre responsable des Aînés avait une deuxième bonne nouvelle à annoncer au congrès du RQRA : le retrait de l'obligation pour les préposés aux services d'assistance personnelle d'avoir, à compter du 15 décembre 2023, **réussi les formations** en secourisme et en déplacement sécuritaire des personnes **avant de travailler dans une RPA**. Ils ne peuvent toutefois pas compter dans le seuil minimal de personnel et devront avoir réussi ces formations dans les 12 mois suivant leur entrée en fonction, comme c'était le cas auparavant. Cet assouplissement à l'article 28 du règlement sur la certification s'imposait, estime le RQRA, principalement en raison de la

pénurie de main-d'œuvre. Cependant, ce changement reste incomplet. Le RQRA réclame le même assouplissement pour l'article 29 du règlement. Celui-ci oblige l'obtention d'un diplôme d'études professionnelles en assistance à la personne ou d'une attestation de formation de préposé reconnue par le ministère de l'Éducation avant de travailler dans une RPA. L'obligation est prévue s'appliquer le 15 décembre 2025. Pour le moment, l'employé a 12 mois pour être diplômé.



Deux bonnes nouvelles annoncées par la ministre responsable des Aînés, Sonia Bélanger

---

Au moment d'écrire ces lignes, le RQRA s'attendait à ce que ses nombreuses démarches sur la scène politique aient enfin permis de convaincre le gouvernement du Québec de prolonger le programme de **primes salariales**, lequel allait être amputé de 45 % le 1<sup>er</sup> janvier 2024. Le cas échéant, le RQRA ne peut cependant pas se satisfaire du maintien du programme. Celui-ci doit tout au plus servir de transition vers un programme plus structurant : un **crédit d'impôt sur la masse salariale du personnel de soins en RPA**, comme le réclame le RQRA. Fort d'une étude commandée à la firme de recherche Aviséo, le RQRA estime que la mesure fiscale coûterait 343 millions de dollars pour un crédit d'impôt de 37,5 % (le même taux que celui du secteur des multimédias) sur les salaires versés aux préposés, infirmières auxiliaires et infirmières. Cette mesure sauverait les services de soins aux aînés en RPA et épargnerait une somme plus élevée encore pour le réseau public de santé.

---

Le groupe de travail formé notamment du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), du RQRA et de CISSS/CIUSSS a beaucoup progressé cet automne dans l'élaboration d'un mécanisme de calcul national d'**allocations pour les achats de services** aux RPA par les CISSS/CIUSSS. Le RQRA, qui avait soumis au MSSS ce printemps un modèle de calcul, s'attend à ce que des développements surviennent en début d'année. Cette mesure structurante contribuerait à freiner enfin les fermetures de RPA et l'abandon des services de soins, devenus déficitaires.

---

Le ministre de la Santé, Christian Dubé, a choisi de ne pas modifier son projet de loi 15 réformant le système de santé pour y introduire un **commissaire aux plaintes des partenaires**, comme le réclamait le RQRA. Ce dernier continue de marteler que le fonctionnement actuel est intenable puisque les RPA n'ont pas de réel moyen de faire réviser une décision du CISSS/CIUSSS ou de dénoncer un agissement. Celui-ci exerçant le double rôle de partenaire et d'autorité envers les RPA, le conflit d'intérêts potentiel est omniprésent. Présentement, le commissaire aux plaintes traite celles relatives aux usagers (les résidents), mais pas celles



La décision du ministre Christian Dubé de ne pas instituer un commissaire aux plaintes des partenaires déçoit.

d'une RPA qui se plaint, par exemple, de l'inaction du CISSS/CIUSSS lorsqu'il y a dépassement ou absence de services pour un résident. Le RQRA n'entend aucunement baisser les bras et compte même accentuer sa pression sur le ministre.

---

À la fin novembre, le RQRA a participé à des consultations du ministère de la Santé et des Services sociaux pour apporter des améliorations au règlement interdisant le recours aux **agences de placement de personnel** en 2024, 2025 ou 2026, selon la région. D'ici là, des taux horaires plafonds sont imposés, mais jugés encore trop élevés par le RQRA (exemple : 48 \$ l'heure pour une préposée, incluant taxes). À titre comparatif, aucun CISSS/CIUSSS n'achète des services aux RPA à plus de 34 \$ l'heure. L'autre problème est l'absence d'un mécanisme de dérogation pour les RPA qui devront d'urgence recourir à une agence pour éviter un bris de services. Le RQRA a demandé que les RPA de catégorie 3 et 4 conservent le droit de recourir aux agences au-delà de 2024.



# CÔV

**Des solutions de vie intelligente inégalées et adaptées à vos besoins: téléphone, Internet, télévision et sécurité préventive.**

Améliorez l'expérience de vie des aînés dans votre résidence et ouvrez-vous à l'avenir dès aujourd'hui !

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

Votre résidence profitera de nombreux avantages grâce à notre offre de services.

- 🔒 Sécurité accrue
- 💰 Économies d'argent et de temps
- 👥 Connectivité sociale
- 💵 Augmentation des revenus
- 👤 Assistance personnalisée aux aînés
- ⚙️ Efficacités opérationnelles



Le RQRA attend des réponses du Tribunal administratif du logement (TAL) pour mieux définir les dépenses qu'une RPA peut inclure dans le **nouveau critère de fixation de loyer** « Services à la personne », outre les services alimentaires, les soins et l'assistance personnelle. Qu'en est-il des services de loisir, sécurité, transport ? Plus de clarté de la part du TAL éviterait d'inutiles erreurs au moment d'indexer les loyers. Le nouveau critère est pourtant en vigueur depuis plus de 5 mois et des fixations de loyer sont déjà en cours.

Le pourvoi en contrôle judiciaire intenté par le RQRA contre la Ville de Montréal pour faire invalider les règlements **interdisant la conversion d'un immeuble abritant une RPA en un autre usage** est amorcé. Cette démarche juridique devrait aboutir au printemps 2024. Le RQRA constate d'ailleurs que d'autres villes s'intéressent à ce moyen – absurde – pour empêcher les fermetures de RPA, d'où l'importance de faire statuer par la Cour supérieure que la loi ne leur confère pas un tel pouvoir de réglementation.

Le RQRA a exprimé son mécontentement au ministère de la Santé et des Services sociaux, dont relèvent les RPA, suite à la décision sans préavis de la ministre et présidente du Conseil du Trésor, Sonia Lebel, de mettre **fin au remboursement de la rémunération à taux double payée aux salariés** en RPA, RI et CHSLD non conventionnés à compter du 5 novembre 2023. Depuis, les quarts de travail deviennent plus difficiles à combler. Cette mesure avait été introduite durant l'urgence sanitaire.

Le projet de loi 31 de la ministre responsable de l'Habitation, France-Élaine Duranceau, ratisse nettement plus large que dans sa version initiale de juin 2023. Outre le resserrement des règles d'évictions et les cessions de bail « forcées » auxquelles il doit remédier, les groupes de pression et tous les partis politiques (y compris le gouvernement) ont profité des derniers mois pour proposer de nombreux amendements. L'un des plus inquiétants et contre lequel le RQRA est rapidement intervenu alors qu'il n'était



La commission de l'aménagement du territoire étudie le projet de loi 31 touchant le Code civil et le bail.

encore qu'une rumeur, est l'imposition de **dommages punitifs contre les propriétaires qui n'indiquent pas dans la section G d'un nouveau bail l'ancien loyer payé** par le locataire/résident précédent. Il faut savoir que lorsque le nouveau locataire/résident bénéficie de cette information, il peut demander au tribunal de fixer le loyer qu'il vient pourtant d'accepter, reniant ainsi sa signature et son consentement à la principale clause du bail. Le RQRA réclame l'abolition de ce recours (article 1950 du Code civil du Québec), afin de permettre à une RPA de remettre le loyer à sa valeur marchande lors d'un changement de résident. Il en va de la survie financière des RPA, surtout lorsque des rénovations ont été faites dans l'unité ou que le loyer est inférieur à celui des autres unités.

Le RQRA demande l'intervention du MSSS pour mieux encadrer et uniformiser les façons de faire des services de sécurité incendie lors d'**exercices d'évacuation**. En octobre, une résidente est morte à l'hôpital à la suite des blessures qu'elle a subies en descendant l'escalier de secours lors d'un tel exercice. Les gestionnaires de la résidence ont expliqué au RQRA qu'ils ne voulaient pas que leurs résidents s'engagent dans l'escalier, mais que les pompiers l'avaient demandé. Selon le Code national de prévention des incendies, « les occupants qui ne peuvent évacuer le bâtiment sans assistance ou qui ont des problèmes de santé ne sont pas tenus de participer aux exercices d'évacuation, mais le personnel de surveillance doit quand même les préparer comme s'ils devaient l'évacuer ». Déjà en 2015 et 2021, le RQRA avait dénoncé les conséquences des exercices d'évacuation sur le bien-être des aînés.

Dès sa présentation en novembre, **le projet de loi 39** sur la fiscalité municipale a inquiété le RQRA qui a exprimé sa ferme opposition au pouvoir qu'il octroierait aux municipalités de **taxer les logements vacants**. Plusieurs arguments ont été soulevés par le RQRA pour en exclure les RPA et, au moment d'écrire ces lignes, il était très optimiste de pouvoir y parvenir. Par ailleurs, ce projet de loi prévoit plusieurs autres mesures qui suscitent des inquiétudes, selon ce que les municipalités feront de leurs nouveaux pouvoirs conférés par ce projet de loi de la ministre des Affaires municipales, Andrée Laforest. Ainsi les villes pourront hausser le taux de taxes pour les **terrains vagues desservis** pour le porter au quadruple du taux de base de la catégorie résiduelle (résidentielle), plutôt qu'au double présentement. Aussi, les municipalités pourront fixer des taux de taxation différents selon les secteurs de leur territoire et créer de **nouvelles catégories de taxation résidentielles**. Présentement, elles ne disposent que de deux catégories d'immeubles pour appliquer des taux distincts : les immeubles de 5 logements ou moins et ceux de 6 logements ou plus.

Le RQRA a demandé au MSSS d'assurer la continuité des statistiques comparables quant au nombre de RPA au Québec. Le 18 septembre, le nombre de RPA en activité est officiellement passé de 1447 à 1756, mais le chiffre est trompeur, car celles ayant une double catégorie de services comptent désormais pour deux. Au 28 novembre, le RQRA dénombrait **1422 RPA**, contre 1500 au 31 janvier 2023. ■



**mbm**  
gestion parasitaire

## PARCE QUE CHAQUE ÊTRE VIVANT MÉRITE D'ÊTRE TRAITÉ DE LA BONNE FAÇON

**Le bien-être des résidents en résidence pour personnes âgées (RPA) est au cœur de chaque décision de gestion. Un aspect crucial de ce bien-être est l'entretien de l'environnement de vie pour garantir un espace sain et sûr. C'est ici que la gestion parasitaire préventive prend toute son importance.**

La gestion parasitaire préventive est la première ligne de défense contre les nuisibles susceptibles de compromettre la qualité de vie dans les RPA. Des parasites tels que les punaises de lit, les rongeurs ou les insectes rampants ne sont pas seulement une nuisance, mais ils peuvent aussi être porteurs de maladies, affectant ainsi la santé des résidents. Une gestion proactive est essentielle pour prévenir leur apparition et leur propagation.

Les aires communes, lieux de rassemblement et salles d'activité sont des points chauds potentiels pour les parasites et doivent faire l'objet d'une attention particulière. Des inspections régulières et discrètes permettent de détecter rapidement tout signe d'infestation.

Cependant, la prévention ne s'arrête pas aux espaces partagés. La vérification aléatoire des logements à risque est également une composante essentielle. Certains résidents peuvent être moins capables de signaler ou même de reconnaître les signes d'une infestation. Des visites périodiques et aléatoires par des professionnels permettent de rester un pas devant les nuisibles.

L'éducation est également un pilier de la gestion parasitaire. Informer les résidents et le personnel sur la manière de reconnaître les signes d'infestation et sur les mesures à prendre en cas de découverte d'un nuisible est fondamental. Des brochures informatives, des ateliers et des sessions de formation peuvent grandement contribuer à cet effort éducatif.



**Hélène Bouchard**

Présidente et experte en gestion parasitaire

De plus, la mise en place de protocoles de prévention est cruciale. Cela inclut des mesures simples comme le maintien d'une hygiène rigoureuse, l'assurance que les aliments sont correctement stockés et que les poubelles sont régulièrement vidées et nettoyées. Des protocoles plus complexes peuvent impliquer la scellisation des fissures et des ouvertures par lesquelles les nuisibles pourraient entrer ou encore l'installation de barrières physiques.

MBM Gestion Parasitaire est un partenaire dans la prévention. Nous offrons des consultations pour aider à établir des plans de gestion parasitaire sur mesure pour chaque RPA, assurant la tranquillité d'esprit aux résidents et au personnel. Notre approche est celle de l'éducation et de l'accompagnement. Ensemble, nous travaillons à maintenir des environnements de vie sains et sûrs pour vos résidents et personnels.

**Pour toute information supplémentaire, nous restons à votre entière disposition.**

**VOTRE TRANQUILLITÉ D'ESPRIT EST NOTRE PRIORITÉ.**

**[www.mbmextermination.com](http://www.mbmextermination.com)**



# La décharge de responsabilité et l'acceptation des risques : deux concepts aux portées différentes

PAR M<sup>me</sup> MIRIAM MORISSETTE, ASSOCIÉE  
THERRIEN COUTURE JOLICOEUR

J'AI PROFITÉ DE L'OCCASION DE MA CONFÉRENCE AU CONGRÈS EN NOVEMBRE DERNIER POUR DISTINGUER DEUX PRINCIPES JURIDIQUES, SOIT LA DÉCHARGE DE RESPONSABILITÉ ET L'ACCEPTATION DES RISQUES. JE DÉSIRE DANS LE PRÉSENT ARTICLE VOUS FAIRE RÉFLÉCHIR ET PRENDRE CONSCIENCE DES CONSIDÉRATIONS QUI GOUVERNENT CES PRINCIPES DE RESPONSABILITÉ ET DE LIMITATION.



Notre société considère la vie humaine comme étant au-dessus de tout, d'où la protection dans nos Chartes canadienne et québécoise. Cette protection restreint la possibilité que, pour toutes raisons, motifs ou obligations, une personne puisse porter atteinte à la vie. Nous vivons toutefois dans une société où des lois et règlements encadrent la responsabilité et la possibilité de s'en décharger.

Vous œuvrez chaque jour au service des humains que sont vos résidents et leur famille. Ils font des choix et parfois prennent des risques et refusent des mesures d'atténuation du risque. Ces risques tendent généralement à s'aggraver au fil du temps et devant l'absence de mesures d'atténuation. Les résidences privées pour aînés sont parfois confrontées à des refus de mise en place de services visant notamment à assurer la sécurité ou la santé du résident. Le refus vous rend généralement très inconfortable puisque vous y percevez un risque important pour le résident et pour la résidence en cas de survenance d'un accident.

Pour vous protéger, vous pouvez alors être tenté de faire signer des documents que vous conserverez aux dossiers pour vous en servir en cas de besoin. Ces documents ont une portée légale de nature à protéger votre responsabilité. Imaginez la situation où un fabricant de voitures pourrait se décharger de sa responsabilité face à la sécurité des voitures qu'il conçoit et fabrique et des conséquences potentiellement mortelles d'un

défaut de fabrication. Seriez-vous d'accord à signer un document visant à les décharger de leur responsabilité en matière de sécurité à l'égard de la voiture que vous achetez et que vous conduirez? Se poser cette question c'est également y répondre.

En droit civil, il est interdit d'exclure ou limiter sa responsabilité à l'égard de la vie humaine et des conséquences physiques ou morales. En effet, le Code civil prévoit que :

**1474. Une personne ne peut exclure ou limiter sa responsabilité pour le préjudice matériel causé à autrui par une faute intentionnelle ou une faute lourde ; la faute lourde est celle qui dénote une insouciance, une imprudence ou une négligence grossière.**

**Elle ne peut aucunement exclure ou limiter sa responsabilité pour le préjudice corporel ou moral causé à autrui.**

Outre le Code civil du Québec, des obligations peuvent s'ajouter pour des personnes ayant des fonctions particulières. Il s'agit notamment des professionnels dont l'encadrement de la pratique est réalisé de manière à protéger le public. Cette mesure de protection passe bien entendu par le fait que ces personnes sont pleinement responsables des actes professionnels qu'elles posent dans le cadre de leur fonction.

À l'égard des infirmières et infirmiers, leur code de déontologie prévoit que :

**9.** *L'infirmière ou l'infirmier ne peut, dans l'exercice de sa profession, se dégager de sa responsabilité civile personnelle.*

*Il lui est notamment interdit d'insérer une clause excluant directement ou indirectement, en totalité ou en partie, cette responsabilité ou d'être partie à un contrat de services professionnels contenant une telle clause.*

Pour les infirmières et infirmiers auxiliaires, leur code de déontologie prévoit que :

**39.** *Le membre ne peut d'aucune façon se soustraire à sa responsabilité professionnelle dans l'exercice de sa profession notamment en insérant dans un contrat de services professionnels une clause à cet effet ou en étant partie à un contrat contenant une telle clause.*

Ainsi, il est formellement interdit de prévoir une clause visant une décharge de responsabilité, qu'elle soit partielle ou totale, envers le résident ou sa famille à l'égard de vos obligations. Vous devez vous assurer que de telles décharges de responsabilité ne sont pas dans les dossiers et que cette pratique n'a pas cours dans votre organisation. Certains

membres d'ordres professionnels ont en effet reçu des plaintes récentes en lien avec des clauses visant la décharge de responsabilité et des enquêtes ont été menées par les syndicats d'ordres professionnels.

Toutefois, le droit reconnaît la possibilité que la personne puisse accepter les risques liés à une décision de faire ou ne pas faire une chose. Il en est de même lorsque, par exemple, vous acceptez ou refusez un vaccin ou une intervention chirurgicale. Vous acceptez les risques liés à votre décision dans la mesure où les éléments importants en lien avec les risques et les bienfaits vous ont été expliqués par le professionnel et que vous êtes en mesure d'apprécier ceux-ci de manière libre et éclairée afin de donner votre consentement. Cette acceptation des risques doit être révoquable, évolutive dans le temps en plus de contenir tous les éléments nécessaires à l'acceptation libre et éclairée des risques divulgués. ■

**Pour plus de conseils à l'égard de votre responsabilité, nous vous invitons à communiquer avec M<sup>e</sup> Miriam Morissette de l'équipe de Therrien Couture Joli-Cœur.**



## Recommandations pour les gestionnaires de résidences pour aînés (RPA) en cas de panne ou d'urgence

- Soucieuse de rétablir le service d'électricité dans les meilleurs délais en cas de panne, Hydro-Québec recommande à chaque RPA :
  - › d'être enregistrée, selon ses caractéristiques propres, auprès du service à la clientèle d'affaires d'Hydro-Québec (**1 800 463-9900**) afin de figurer dans la bonne catégorie et s'assurer que son dossier client est à jour ;
  - › de s'assurer que son dossier dans le registre du ministère de la Santé et des Services sociaux est à jour (en cas de panne, ce registre est utilisé par le ministère de la Sécurité publique et par Hydro-Québec).
- Il est important que les RPA fassent les démarches nécessaires pour aider à minimiser les pannes ou leur durée : maîtrise de la végétation à proximité du branchement au réseau sous leur responsabilité, dégagement en tout temps de l'accès au réseau à proximité du bâtiment.
- L'application d'Hydro-Québec demeure une bonne source d'information sur les pannes en cours et les délais de rétablissement ([www.hydroquebec.com/application-mobile.html](http://www.hydroquebec.com/application-mobile.html)).
- En travaillant ensemble avant que ne survienne une panne, les gestionnaires de RPA et Hydro-Québec s'assurent un rétablissement de service aussi rapide que possible.

En cas de panne, Hydro-Québec rétablit le service dans un ordre de priorité établi selon les catégories de clientèle.

Elle applique également un processus de communication avec le ministère de la Sécurité publique (MSP).

Enfin, elle coordonne les équipes sur le terrain pour rétablir le service le plus rapidement possible.



# Congrès annuel du RQRA : retour sur les temps forts

PAR **MARIA DUFAYS**, CONSEILLÈRE EN COMMUNICATION ET GESTIONNAIRE DE PROJETS, RQRA

COMME CHAQUE ANNÉE, LE CONGRÈS DU RQRA QUI A EU LIEU EN NOVEMBRE A ÉTÉ L'OCCASION D'ÉCHANGER, DE S'INSTRUIRE, DE S'AMUSER ET DE FAIRE DES RENCONTRES INTÉRESSANTES.

## ALLIÉS POUR UN AVENIR EN SANTÉ !

Les conférences de cette année ont exploré plusieurs aspects des RPA, tels que la gestion de l'expérience client, l'importance de l'intelligence émotionnelle des gestionnaires, les tendances de consommation et les défis économiques. Certaines présentations ont par ailleurs abordé des enjeux d'ordre légal, l'adaptation aux nouvelles attentes des résidents, l'impact des technologies en santé, les modèles internationaux de soins aux aînés et les moyens de prévention de la perte d'autonomie chez les aînés. Ces discussions contribuent à la recherche de solutions pour l'avenir des RPA et soulignent l'importance de l'adaptation aux changements et de la mise en place d'approches innovantes.

## LES RPA, DES ACTEURS INDISPENSABLES

Au cours de ce congrès, nous avons eu la visite de ministres qui sont intervenus pour faire des annonces et pour échanger avec des participants, soit madame Sonia Bélanger, ministre déléguée à la Santé et aux Aînés et monsieur Sylvain Gagnon, sous-ministre adjoint au MSSS, à la Direction générale des aînés et des proches aidants. L'accent a été mis sur la nécessité de considérer les RPA comme des acteurs indispensables et de renforcer le soutien à domicile. On en retient que l'objectif est de transformer les cultures pour instaurer une relation de confiance et un partenariat durable, plutôt que de simplement pointer les problèmes du doigt.



Photos : Normand Huberdeau/Groupe NH Photographies

Sylvain Gagnon a mentionné qu'une réorganisation était en cours, en collaboration avec Sonia Bélanger, afin de renforcer le soutien à domicile. Il a précisé qu'ils travaillaient ensemble pour adresser les enjeux liés au vieillissement afin de mettre en place des programmes pérennes amenant des financements axés sur la perte d'autonomie des aînés en RPA.

La ministre des Aînés, Sonia Bélanger, a quant à elle dressé un bilan de sa première année en fonction, soulignant les défis liés à la pandémie et à l'inflation ayant un impact sur les RPA. Elle a par ailleurs annoncé des assouplissements en ce qui concerne le règlement sur la certification, avec des délais étendus pour la formation des préposés et des ajustements concernant les dispositifs d'alarme pour certaines RPA. Ces mesures visent à soutenir les acteurs du secteur tout en travaillant à améliorer la qualité des soins et services. La ministre a souligné son ouverture au dialogue pour trouver des solutions concrètes.



## UN PANEL D'EXPERTS PARTAGE SES PERSPECTIVES

Après une série de présentations éclairantes faites en matinée, le *talk-show* a été le lieu de discussions très pertinentes dont l'objectif était d'explorer les enjeux liés au bien-être, aux soins et à la santé des personnes aînées. Ce moment de la journée a offert une opportunité précieuse de revisiter les enseignements initiaux et d'approfondir la vision des intervenants avec



Marc Fortin, PDG du RQRA en tant qu'animateur et Isabelle Nantais, vice-présidente Affaires juridiques et Secrétaire corporatif au groupe Maurice. Le panel d'experts, composé de M<sup>e</sup> Mélanie Bourassa Forcier, Philippe Voyer, le D<sup>r</sup> David Lussier et Mathieu Paquet, a enrichi les discussions. Tous ont fait état de leur étonnement face à l'expatriation des aînés en Allemagne et au Japon. Favorisant le partage d'expériences et la diversité des perspectives, le *talk-show* a exploré les multiples facettes du secteur du vieillissement au Québec. Philippe Voyer a d'ailleurs souligné la qualité des présentations et a apprécié l'aspect positif qui en a émergé, rompant ainsi avec les biais négatifs et les perceptions stéréotypées souvent associés aux RPA. Cette note positive a renforcé l'idée que des opportunités et des solutions existent, offrant une perspective encourageante pour tout le secteur au Québec.

## DE BONNES OCCASIONS DE RÉSEAUTAGE AU SALON DES EXPOSANTS

Par ailleurs, les exposants ont également été mis en avant au cours de ce congrès. Participer en tant qu'exposant au congrès du RQRA présente en effet une multitude d'avantages significatifs. C'est l'opportunité d'obtenir une visibilité exceptionnelle en établissant un contact direct avec les RPA membres. Cet événement offre une plateforme unique pour présenter et promouvoir les produits ou services, tout en établissant des relations d'affaires fructueuses. L'aspect ludique du *Quiz Show* facilite la mise en relation de manière divertissante, favorisant la création de liens informels et une expérience agréable. Être exposant au congrès constitue une chance exceptionnelle d'interagir directement avec les RPA et de profiter d'un environnement propice au réseautage. ■

## Programme d'assurance exclusif pour les membres du RQRA



### Programme RPA

La Turquoise est le fournisseur exclusif du programme d'assurance du **Régénération québécoise des résidences pour aînés**, depuis 25 ans!

Nous offrons des couvertures d'assurance complètes aux résidences pour aînés répondant aux besoins et normes exigées.

### Les points clés du programme

- ▶ Équipe de courtiers spécialisés et impliqués depuis plusieurs années dans les RPA
- ▶ Assistance sinistre 24/7 au 1 833 231-3757
- ▶ Accompagnement dans vos demandes au programme de soutien financier (**DARSSS**)
- ▶ Protections disponibles:
  - Assurance bâtiment, contenu et perte de revenus
  - Responsabilité civile et professionnelle
  - Responsabilité civile des administrateurs et dirigeants
  - Assurance chantier
  - Assurance cyberrisque
  - Abus

### Services financiers et assurance collective

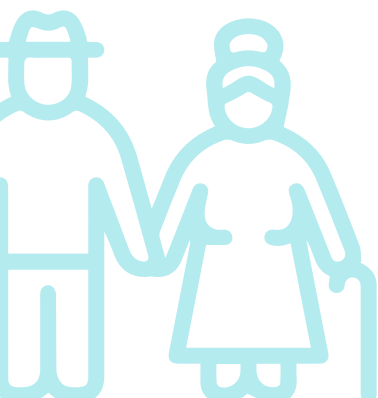
- ▶ Rabais exclusifs pour les membres du RQRA
- ▶ Solution de plan pour petits groupes
- ▶ Plan spécifique pour les propriétaires et gestionnaires
- ▶ Télémédecine

Demandez votre  
soumission en ligne

[laturquoise.ca](http://laturquoise.ca)

Ou au 1 833 231-3757

LA TURQUOISE PROTEC  
GABINET EN ASSURANCE DE DOMMAIRES ET SERVICES FINANCIERS





# Des idées qui font du chemin

PAR **MARIA DUFAYS**, CONSEILLÈRE EN COMMUNICATION ET GESTIONNAIRE DE PROJETS, RQRA

COMME À SON HABITUDE, LE RQRA DÉCERNE PLUSIEURS PRIX À DES RÉSIDENCES, À DES EMPLOYÉS ET À UN PARTENAIRE DONT LA CONTRIBUTION AU BIEN-ÊTRE DES PERSONNES ÂNÉES SE DÉMARQUE. VOICI LES LAURÉATS DE CETTE ANNÉE.

CHAQUE ANNÉE, LE RQRA SOULIGNE LE TRAVAIL RÉALISÉ EN RPA À TRAVERS TROIS CATÉGORIES DE PRIX DE RECONNAISSANCE, LES PRIX DISTINCTION, LES PRIX AMBASSADEUR ET LES PRIX PARTENAIRE.

## AU-DELÀ DE L'ACCUEIL, L'HUMANITÉ

Dans la catégorie des Prix Distinction, le Prix Environnement a été remis à la résidence Jazz Longueuil, du Groupe Cogir Immobilier, pour récompenser son projet de transition écologique. Afin de limiter les déchets et de laisser une planète plus saine aux futures générations de résidents, la RPA a collaboré avec une entreprise québécoise afin de troquer la vaisselle jetable contre des couverts réutilisables pour ses plats à emporter.

En termes d'innovation, les Habitations Bordeleau se sont vu récompenser pour leur utilisation des gérontechnologies, améliorant ainsi le confort et la sécurité des résidents. La résidence collabore notamment avec de jeunes entreprises (start-up) afin de tester et d'adopter des solutions comme des sous-vêtements gonflables de protection des hanches et des robots en salle à manger. Elle a récemment adopté une domotique Wi-Fi intelligente en temps réel pour augmenter la sécurité des résidents, ce qui leur a valu le Prix Innovation de cette année.

Le Prix Implication Sociale a quant à lui été remis au Château Ste-Marie pour le parrainage d'une famille ukrainienne ayant fui la guerre. En lui offrant un appartement meublé et des emplois rémunérés au sein même de son établissement, la RPA a favorisé l'intégration et l'accueil de la famille. Mais elle a surtout contribué à créer un environnement sécuritaire. Les résidents ont également été très sensibles au projet et l'ont adopté et soutenu en organisant une collecte de fonds.

## LES COULISSES DU BIEN-ÊTRE DES ÂNÉS

Derrière chaque résidence se trouvent des personnes qui ont à cœur le bien-être des personnes âgées et c'est précisément cet engagement que les Prix Ambassadeur soulignent. Dans cette catégorie, le Prix Dirigeant de cette année, est attribué à Sonia Morin, présidente et directrice générale de la Résidence les Quartiers A, pour sa carrière professionnelle empreinte de détermination et de passion. Au fil des années, elle a notamment développé une expertise auprès de la clientèle ayant des troubles neurocognitifs et a largement favorisé les activités de stimulation.

Quant à lui, le Prix Esprit d'Équipe/Leadership est décerné à un employé se démarquant par son engagement quotidien. Il est décerné à Alexandre Bélanger de la Villa Ste-Rose pour son approche novatrice qui a contribué à créer un environnement de travail positif, ce qui a eu pour effet de réduire le roulement du personnel et d'améliorer la qualité des soins aux résidents.

Jonathan Goulet, de la résidence Le Borea au Groupe Maurice, est également lauréat d'un Prix Ambassadeur. Celui qui est décrit par ses collègues comme un homme hors du commun a su développer une communauté chaleureuse favorisant les rencontres intergénérationnelles. Il organise également des événements caritatifs et consacre son temps à écouter et à comprendre les 418 résidents. C'est ainsi qu'il a gagné leur amour de même que le Prix Engagement Exceptionnel de cette année.

Préposée dévouée et expérimentée, Christiane Drouin reçoit quant à elle le Prix Coup de Cœur. Arrivée à la résidence lors de son ouverture en 1983, elle a su développer une certaine vision de l'amélioration continue pour combler les résidents de bonheur. Son parcours est marqué par l'humanité dont elle fait preuve au quotidien depuis près de 40 ans.

GESPRA, un acteur clé dans les RPA, remporte le Prix Partenaire pour ses innovations environnementales et technologiques en faveur des aînés. Fort de plus de dix ans d'expérience, l'entreprise offre des solutions d'approvisionnement alimentaire et d'entretien efficaces pour les RPA, améliorant ainsi leur gestion.

Exceptionnellement, cette année, le RQRA a remis le prix Hommage à Luc Maurice, afin de célébrer sa contribution exceptionnelle au domaine des RPA au Québec. ■

Le Regroupement Québécois des Résidences pour Aînés est fier de reconnaître l'excellence qui règne au quotidien en RPA. À cet effet, les Prix Distinction, Ambassadeur, Hommage et Partenaire ont été remis à l'occasion du Gala 2023 du RQRA, le 2 novembre dernier. À travers ces prix, nous souhaitons rendre hommage aux résidences, employés et entreprises qui contribuent de manière exceptionnelle au bien-être des aînés québécois.



Prix **Partenaire**  
RQRA

Le Prix Partenaire est remis à une entreprise qui a su se démarquer par son approche innovatrice et technologique, permettant d'améliorer la gestion en résidence et la qualité de vie des résidents. Le support auprès des résidences, et la bonne compréhension des besoins et défis des RPA sont les éléments centraux de ce prix.



COMMANDITÉ PAR 



Prix **Distinction**  
RQRA

Les Prix distinction rendent hommage à des résidences privées pour aînés pour leur contribution exceptionnelle à l'amélioration de la qualité de vie de la communauté ou de leur gestion quotidienne. Afin de récompenser différentes initiatives, les Prix distinction se déclinent en trois catégories le prix Environnement, le prix Innovation et le prix Implication sociale.

Innovation  
**LES HABITATIONS  
BORDELEAU**



Sébastien Buisson, Luce Bordeleau, Roxanne Martel

Implication sociale  
**CHÂTEAU SAINTE-MARIE  
COGIR IMMOBILIER**



Marie-Christine Miousse, Julie Bouchard

Environnement  
**JAZZ LONGUEUIL  
COGIR IMMOBILIER**



Véronique Murray, Isabelle Therrien, Jean-Éric Lemieux, Roxana Ionescu



Prix **Ambassadeur**  
RQRA

COMMANDITÉ PAR 

Dans toutes les résidences pour aînés membres du RQRA, il y a des employés dévoués et motivés qui s'investissent corps et âme afin d'offrir aux résidents des milieux de vie accueillants et sécuritaires. Ces personnes se démarquent par leur leadership, leur créativité au sein de leur équipe de travail et leur dévouement à l'égard des aînés. Quatre prix ont été remis cette année, le prix Esprit d'équipe et Leadership, le prix Dirigeant, le prix Engagement exceptionnel et le Coup de cœur du jury !

Esprit d'équipe et Leadership



**ALEXANDRE BÉLANGER**  
Directeur administratif  
**JONATHAN BÉLANGER**  
DG de la résidence  
**VILLA SAINTE-ROSE**

Dirigeant



**SONIA MORIN**  
Présidente-directrice générale  
**LES QUARTIERS A**

Engagement exceptionnel



**JONATHAN GOULET**  
Chef de services - Loisirs  
**LE BORÉA**  
**GROUPE MAURICE**

Coup de cœur



**CHRISTIANE DROUIN**  
Préposée à l'entretien ménager  
**NANCY BEAUDOIN**  
DG de la résidence  
**PAVILLON DES MILLE FLEURS**  
**GROUPE LOKIA**



Prix **Hommage**  
RQRA

COMMANDITÉ PAR  

C'est avec une immense fierté et une profonde gratitude que le RQRA a remis le Prix Hommage à Luc Maurice, fondateur du Groupe Maurice et pionnier dans notre domaine. Ce prix reconnaît et célèbre la contribution exceptionnelle d'une personnalité qui a profondément marqué le secteur des résidences pour aînés au Québec.



**LUC MAURICE**  
**GROUPE MAURICE**



# L'importance de l'expérience client dans le domaine des résidences pour âgés

PAR **CHRISTIAN WATIER**, CHEF DE LA DIRECTION SCIENTIFIQUE, LANLA

LORSQUE L'ON ÉVOQUE LE BIEN-ÊTRE DES PERSONNES ÂGÉES, IL EST ESSENTIEL DE PRENDRE EN CONSIDÉRATION L'IMPORTANCE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT DANS LE DOMAINE DES RÉSIDENCES POUR ÂÎNÉS. CES ÉTABLISSEMENTS, QUI OFFRENT UN ENVIRONNEMENT DE VIE POUR LES PERSONNES ÂGÉES, JOUENT UN RÔLE CRUCIAL DANS LEUR QUALITÉ DE VIE, LEUR CONFORT ET LEUR SÉCURITÉ. L'EXPÉRIENCE CLIENT, QUI ENGLOBE L'ENSEMBLE DES INTERACTIONS ET DES SERVICES FOURNIS PAR CES RÉSIDENCES À TOUTES LES PHASES DU « CYCLE DE VIE » DU RÉSIDENT (PROSPECTION, DÉMÉNAGEMENT, INTÉGRATION, VIE EN RÉSIDENCE) NE SE LIMITE PAS SEULEMENT À LA SATISFACTION DES BESOINS FONDAMENTAUX DES RÉSIDENTS, MAIS ELLE CONTRIBUE ÉGALEMENT À LEUR ÉPANOUISSEMENT ET À LEUR BONHEUR. DANS CET ARTICLE, NOUS ALLONS EXPLORER POURQUOI L'EXPÉRIENCE CLIENT EST SI IMPORTANTE DANS LE CONTEXTE DES RÉSIDENCES POUR ÂÎNÉS À PARTIR D'UNE ÉTUDE RÉCENTE RÉALISÉE POUR LE COMPTE DU RQRA.



Photo : Normand Huberdeau/ Groupe NH Photographies

## LA QUALITÉ DE VIE LIÉE À LA SATISFACTION GLOBALE

L'expérience client dans les résidences pour âgés ne se limite pas à la qualité des soins médicaux et des services de base. Elle englobe l'ensemble de l'environnement de vie, y compris la qualité de l'hébergement, la variété des activités proposées, l'accès à des services de

soutien et la convivialité du personnel. Les résidents d'une RPA cherchent non seulement un endroit où ils peuvent vivre en toute sécurité, mais aussi un lieu où ils se sentent valorisés, respectés et intégrés dans une communauté.

L'une des raisons pour lesquelles l'expérience client est si importante dans les résidences pour âgés est que la qualité de vie des résidents est étroitement liée à leur satisfaction globale. Des études ont montré que les personnes âgées qui vivent dans des environnements de soins de haute qualité ont tendance à vivre plus longtemps, à être en meilleure santé et à maintenir un meilleur moral. Par conséquent, il est impératif que les résidences pour âgés offrent une expérience client de premier ordre pour garantir le bien-être de leurs résidents. En trois mots, leur expérience doit être sécurisante, facile et agréable.

Un autre aspect crucial de l'expérience client dans les résidences pour âgés est la promotion de l'autonomie et de la dignité des résidents. Les personnes âgées veulent conserver un certain degré d'indépendance et de contrôle sur leur propre vie, même si elles ont besoin d'une assistance. Une résidence pour âgés qui reconnaît cette nécessité et qui encourage l'autonomie des résidents contribue grandement à leur qualité de vie. Cela signifie offrir des opportunités pour des activités sociales et récréatives, faciliter l'accès à des espaces communs conviviaux et permettre aux résidents de prendre des décisions sur leur propre emploi du temps.

La communication et l'interaction avec le personnel de la résidence jouent également un rôle essentiel dans l'expérience client. Les résidents doivent se sentir écoutés, compris, et respectés. Un personnel bien formé et attentionné peut contribuer de manière importante à l'amélioration de l'expérience client. Cela signifie non seulement répondre aux besoins médicaux et physiologiques des résidents, mais aussi s'engager dans des conversations significatives, être attentif à leurs préoccupations, et être empathique envers leurs émotions.

En outre, l'importance de l'expérience client dans les résidences pour aînés se manifeste également dans le rôle des familles des résidents. Les membres de la famille veulent être rassurés quant au fait que leurs proches sont entre de bonnes mains et qu'ils reçoivent des soins de qualité. Une expérience client positive rassure les familles, renforce leur confiance dans l'établissement et favorise une meilleure collaboration entre la résidence et les proches des résidents.

## AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT

Maintenant que nous avons établi l'importance de l'expérience client dans les résidences pour aînés, comment peut-on améliorer cette expérience? Les résultats d'une étude réalisée par Lanla pour le compte du RQRA et présentés lors de son plus récent congrès annuel ont permis d'identifier quelques points clés à considérer.

En phase de prospection, il est important de bien prendre en charge le visiteur. Il doit se sentir attendu par le personnel le jour de la visite, visiter un maximum d'appartements et d'aires communes (suite à une bonne analyse des besoins), rencontrer des membres du personnel et des résidents et recevoir une pochette de bienvenue contenant un maximum de documentation.

Former le personnel - Il est essentiel de former le personnel pour qu'ils soient compétents et sensibilisés aux besoins spécifiques et aux attentes des personnes âgées en matière d'expérience client. Cela inclut entre autres la formation en matière de soins médicaux, de communication, de gestion du comportement et de compréhension des problèmes de santé liés au vieillissement.

Favoriser l'inclusion sociale - Les résidences pour aînés devraient offrir une variété d'activités sociales et récréatives pour encourager la socialisation et l'interaction entre les résidents. Les clubs, les groupes de discussion et les événements communautaires sont autant d'opportunités pour les résidents de tisser des liens. Il est important d'adopter une approche davantage proactive que réactive face à eux.

Personnaliser les soins - Chaque résident est unique, avec ses propres besoins, préférences et routines. Il est essentiel d'adopter une approche personnalisée pour les soins et l'accompagnement, en tenant compte des désirs et des souhaits de chaque individu.

Solliciter les commentaires des résidents - Les résidents devraient être encouragés à exprimer leurs opinions et à donner leur avis sur la qualité des services. Les retours d'expérience sont précieux pour l'amélioration continue de la résidence.

Mettre en place des mécanismes de gestion de la qualité - Les résidences pour aînés devraient mettre en place des systèmes de gestion de la qualité pour évaluer et améliorer régulièrement leurs services. Cela peut inclure des enquêtes de satisfaction, des audits internes et des évaluations externes. C'est bien connu, on ne peut améliorer ce qu'on ne mesure pas!

## EN CONCLUSION

L'expérience client dans le domaine des résidences pour aînés revêt une importance cruciale pour la qualité de vie des résidents, et ce, à toutes les étapes de leurs « parcours client ». Elle ne se limite pas à la fourniture de soins médicaux de base, mais englobe l'ensemble de l'environnement de vie, y compris la promotion de l'autonomie, la communication avec le personnel et la satisfaction des familles. En améliorant l'expérience client grâce à la formation du personnel, à la promotion de l'inclusion sociale, à la personnalisation des soins, à la sollicitation des commentaires des résidents et à la mise en place de mécanismes de gestion de la qualité, les résidences pour aînés peuvent offrir un environnement exceptionnel où les personnes âgées peuvent vivre en toute dignité, en toute sécurité et en toute satisfaction. ■

**Bel**Textiles  
**Car**

APPRÉCIEZ  
LA DIFFÉRENCE

☎ 514 955-6127  
Sans frais 1 844 955-6127

☎ 514 955-4616

✉ [tcardinal@belcar.ca](mailto:tcardinal@belcar.ca)

🌐 [www.belcar.ca](http://www.belcar.ca)





# L'expérience employé : un élément distinctif !

PAR **ÉRIC GIRARD**, COMPLICE EN GESTION STRATÉGIQUE DES TALENTS, EFFICIENCE CONSEIL



Photo : Normand Huberdeau/ Groupe NH Photographes

SELON DE NOMBREUSES RECHERCHES, LES EMPLOYÉS QUI SONT PLUS ENGAGÉS ATTEIGNENT DES RÉSULTATS PLUS ÉLEVÉS, PEU IMPORTE LE TYPE D'ENTREPRISE OU LE CONTEXTE ÉCONOMIQUE. PLUSIEURS ÉTUDES DÉMONTRENT LES NOMBREUX AVANTAGES DE MISE SUR L'EXPÉRIENCE EMPLOYÉ. PARMIS CELLES-CI, UNE ÉTUDE D'ACCENTURE STIPULE QUE LES ENTREPRISES QUI OFFRENT UNE BONNE EXPÉRIENCE EMPLOYÉ SONT 122 % PLUS PERFORMANTES ET CELLES QUI ONT UN BON TAUX D'ENGAGEMENT SONT 21 % PLUS RENTABLES.<sup>1</sup> OR, SELON GALLUP, SEULEMENT 23 % DES EMPLOYÉS À TRAVERS LE MONDE SONT CONSIDÉRÉS COMME « ENGAGÉS ». <sup>2</sup> IL S'AGIT DONC D'UN DÉFI DE TAILLE QUE DE CRÉER CETTE ADHÉSION, DANS LE BUT ULTIME D'OFFRIR UNE EXCELLENTE EXPÉRIENCE CLIENT.

## UN INDICE FORTEMENT MOBILISÉ POUR LES RPA

Une des premières questions à se poser est de déterminer ce qui peut faire une différence auprès des employés. L'entreprise Mercer a effectué des recherches qui permettent d'identifier quatre pôles ayant une importance significative pour les employés.<sup>3</sup> Un de ceux-ci concerne les relations de travail axées sur l'empathie et dans lesquelles les gestionnaires et les employés se soucient du bien-être de l'autre. Un élément qui est toujours présent concerne les possibilités de développement et de progrès professionnel. Un troisième aspect distinctif touche le sentiment d'appartenance et le fait de ressentir la possibilité d'être authentique dans son quotidien. Évidemment, le dernier élément à ne pas négliger est de proposer un environnement de travail sain.

Ces résultats sont corroborés par une étude effectuée en collaboration avec Lanla auprès de 282 participants travaillant dans diverses résidences pour aînés à travers le Québec. Cette étude, réalisée en septembre 2023, démontre un indice de l'expérience employé de 66,1 %, ce qui est considéré comme fortement mobilisé, avec une légère variation entre les employés provenant des groupes de résidences (65,4 %) et des résidences indépendantes (67,9 %). Les raisons citées pour demeurer au sein de l'organisation sont variées et rejoignent les éléments précédemment mentionnés, notamment, la sensation d'avoir une valeur ajoutée et de pouvoir se réaliser, le bon climat de travail, la présence de reconnaissance, le soutien des supérieurs, la bonne entente avec les collègues.

La grande question est donc de savoir ce qui peut être fait afin de favoriser une bonne expérience employé. En premier lieu, il est important de dire qu'il doit s'agir d'une culture organisationnelle portée et incarnée par la haute direction. Deuxièmement, selon Gallup, 70 % de la variance dans l'engagement des équipes s'explique par les comportements du gestionnaire. Quelques gestes simples et concrets peuvent faire une différence pour favoriser cet engagement. Entre autres, vous pouvez reconnaître vos employés en soulignant l'importance de leur travail et les impacts de celui-ci ou en sollicitant leur opinion et en vous assurant d'en tenir compte dans la prise de décision. Vous pouvez aussi les soutenir dans

## Menu saisonnier 2023-2024

- Menu cyclique de 4 semaines
- Plats d'inspiration saisonnière

### Menu toujours disponible

Conçu pour offrir un choix supplémentaire au dîner et au souper. Ce menu est axé sur des plats favoris faciles à préparer et convient à une grande variété de régimes alimentaires!

Réservez un  
appel ici



Accédez aux  
recettes  
saisonniers  
de nos  
partenaires  
fournisseurs!

leur développement professionnel en leur offrant du perfectionnement de façon continue. Un troisième élément à considérer est de trouver des façons de créer des liens entre les membres de vos équipes. Ce ne sont pas uniquement les activités sociales qui peuvent permettre d'y arriver. Il est possible d'organiser des occasions permettant de travailler de façon collaborative. En plus d'améliorer les façons de travailler, ceci peut permettre d'établir de bons liens de confiance.

### L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE, UNE COMPÉTENCE DE GESTION ESSENTIELLE

Un autre outil que le gestionnaire peut considérer est l'intelligence émotionnelle. En effet, de nombreuses recherches, notamment citées dans le Harvard Business Review ou dans la revue Gestion, ont démontré que l'intelligence émotionnelle est une compétence de gestion essentielle pour tous leaders afin de favoriser l'engagement des ressources. Plusieurs modèles existent pour décrire cette compétence. De façon simple, on peut considérer que derrière chaque geste ou parole, il y a des pensées, des croyances ou des valeurs qui ont engendré des émotions ou des sentiments qui ont eu un impact sur les gestes posés. En recherchant ces éléments, il est possible de ne pas porter un jugement ou de ne pas réagir promptement à partir d'un comportement considéré comme dérangeant, mais plutôt d'adapter notre réaction afin de comprendre la situation et pour trouver des solutions permettant de l'adapter au contexte.

En dernier lieu, il est essentiel de mentionner l'importance de l'expérience « gestionnaire ». En effet, tous ces éléments et certains autres s'appliquent aux leaders de l'organisation puisque l'expérience employé est grandement entre leurs mains ! ■

1. LILEY, Michael, Patricia Feliciano et Alex Laurs (2017). *Employee Experience Reimagined*. Accenture
2. Gallup, Inc. (2023). *How to improve employee engagement in the workplace*. Gallup.com. <https://www.gallup.com/workplace/285674/improve-employee-engagement-workplace.aspx>
3. Mercer (2019). *How to evaluate the effectiveness of your employee value proposition*. [https://www.mercer.com/en-us/insights/talent-and-transformation/attracting-and-retaining-talent/evaluate-your-employee-value-proposition-evp/?size=n\\_20\\_n](https://www.mercer.com/en-us/insights/talent-and-transformation/attracting-and-retaining-talent/evaluate-your-employee-value-proposition-evp/?size=n_20_n)





# Inspirez-vous de bonnes pratiques

Cet article fait suite à celui publié en septembre dernier présentant les activités physiques et de divertissement. Pour ce second volet, nous vous présentons deux autres champs d'intérêt en loisir accompagnés d'idées originales afin de les mettre en application dans votre résidence.

## LES ACTIVITÉS D'EXPRESSION ET DE CRÉATION

Elles donnent lieu à la fabrication d'objets et à la création esthétique notamment par la musique, le théâtre, l'écriture, etc.

### Les retraités en spectacle

Durant quelques semaines, un groupe de résidents a préparé un spectacle d'humour et l'a ensuite présenté devant public. Bien que cette initiative du Groupe Maurice soit à grande échelle et demande beaucoup d'organisation, elle demeure une excellente source d'inspiration. Il n'y a pas d'âge pour découvrir une nouvelle forme d'art ou peaufiner un talent. Sortir de sa zone de confort est stimulant d'autant plus si le résident peut bénéficier d'un accompagnement personnalisé tout au long de son apprentissage ou de son perfectionnement. C'est aussi très motivant de savoir qu'il y a un objectif à notre projet, que ce soit une représentation ou une exposition s'il s'agit de la création d'objets. N'hésitez pas à faire des séances d'initiation et à valider le niveau d'intérêt de vos résidents pour tout type d'art. Plutôt que de faire directement appel à des professionnels, pensez à utiliser les médias sociaux. Il est possible d'entrer facilement en contact avec des passionnés ou des créateurs qui pourraient, si vous les approchez, être ravis de venir à la rencontre de votre clientèle pour discuter et partager leur expérience. C'est un bon moyen de sonder le terrain sans trop impacter son budget.



Le Groupe Maurice

### Participation aux décorations

Les arts peuvent aussi être un bon moyen pour la clientèle de prendre part à la planification et à l'organisation d'une future activité. En plus de vous aider dans le quotidien, vous pouvez profiter de ce moment pour leur faire découvrir de nouvelles techniques de bricolage. Le Domaine Le Roussillon excelle en art et cela lui permet de réaliser de magnifiques décors pour ses événements. Cette activité est également un excellent moyen de valoriser toutes les personnes qui mettent la main à la pâte puisque leur travail contribue à la réussite des événements. Se sentir utile, vivre des expériences pour la première fois, se découvrir de nouveaux talents, ce sont là quelques avantages de ce type d'activités qui rendent le quotidien plus intéressant, qui remplit d'énergie et procure le sourire, bref qui donne un sens à la vie.



Domaine Le Roussillon



## LES ACTIVITÉS SOCIALES

Elles suscitent le développement de relations interpersonnelles qui encouragent l'interaction sociale entre individus par le biais, notamment, de sorties, de fêtes, de regroupements et d'activités à caractère intergénérationnel.

### Repas thématique

Ces activités éphémères procurent un effet WOW dans votre milieu et créent des moments magiques pour toutes les personnes qui y prennent part comme celles réalisées à la résidence Château Bellevue de Pont-Rouge. Profitez du changement de disposition des tables dans votre salle pour oser jouer avec l'assignation des places. Les résidents ont l'habitude de prendre le repas avec les mêmes personnes. C'est là une opportunité pour vous de jouer un rôle d'entremetteur entre eux. Voici une idée de jeu pour provoquer les discussions : placez six personnes ensemble et trouvez-leur un point commun tel que leur métier passé, leur histoire de vie ou encore, une de leurs passions. Déposez un pot de questions au centre de la table si elles en éprouvent le besoin pour lancer les conversations.



Château Bellevue de Pont-Rouge

### Diseuse de bonne aventure

La Résidence Alizéa a offert une activité qui sort du quotidien et qui suscite des réactions et des échanges, soit des rencontres individuelles avec une diseuse de bonne aventure. Les organisateurs ont de plus créé une ambiance féérique qui ajoute à l'expérience vécue. Pour le résident, il est difficile de ne pas être curieux de connaître comment les autres ont apprécié leur moment et partager sa propre opinion. En tant qu'intervenant en loisir, par ce type d'activités, vous avez une portée plus étendue que le moment inscrit à la programmation. Il s'agit d'une activité qui fait parler avant, dès sa préparation et l'anticipation des participants. Et si elle est bien réalisée, elle est aussi sur toutes les lèvres après. C'est d'ailleurs pour ces moments qu'elle est si importante. Vous êtes créateur de sujets de discussion entre les résidents, mais également avec toutes les personnes qui gravitent autour d'eux.



Résidence Alizéa

À venir dans la revue mars 2024, les activités intellectuelles, spirituelles et sensorielles, et ce, avec de nouvelles idées d'activités pour votre calendrier.



# Le projet « Les aînés en manque de modèles » connaît du succès !

PAR **DIANE BEAUDIN**, ÉDITRICE DU MAGAZINE L'ADRESSE, RQRA

C'EST UN APPEL À TOUS QUI A ÉTÉ LANCÉ EN MAI DERNIER PAR NULLE AUTRE QUE MADAME JANETTE BERTRAND ET LA FONDATION DE L'INSTITUT DE GÉRIATRIE DE MONTRÉAL (FIGM) AVEC LE PROJET « LES AÎNÉS EN MANQUE DE MODÈLES ». L'OBJECTIF DU PROJET CONSISTAIT À RECONNAÎTRE ET À METTRE EN VALEUR LES PERSONNES AÎNÉES QUI SE SONT DÉMARQUÉES ET QUI SERVENT DE MODÈLES AUPRÈS DE LEUR ENTOURAGE DURANT LEUR PARCOURS DE VIE.

Sur une période de plusieurs mois qui s'est poursuivie jusqu'à l'automne, toute personne qui désirait mettre en lumière une personne aînée modèle, âgée de 70 et plus et possédant un parcours inspirant, pouvait déposer sa candidature, accompagnée d'une photo, sur le site internet de la FIGM.

## LES AÎNÉS, DE PRÉCIEUX INFLUENCEURS

À la suite du gigantesque succès et de la reconnaissance du projet « Écrire sa vie », Janette Bertrand a réuni, dans ce nouveau projet rassembleur, des aînés qui ont été et sont toujours de précieux influenceurs dans la communauté.

À l'ère du phénomène des influenceurs sur les réseaux sociaux, le rôle de la personne vieillissante perd en popularité auprès des jeunes. Néanmoins, nos aînés possèdent inconsciemment le privilège de transmettre leurs connaissances auprès des leurs. Il y a toujours de la place pour de précieux conseils d'une grand-mère, pour les mille et une astuces d'un grand-père, pour la bienveillance d'une voisine, pour l'implication exemplaire d'un oncle ou d'une tante dans la communauté ou encore pour la passion entrepreneuriale d'un ancien collègue de travail. Chaque jour, la vie nous met en contact avec des gens qui nous influencent. Qu'il s'agisse d'une simple remarque ou d'un mentorat sur toute une vie, les influenceurs ne sont pas uniquement sur le web !

D'où l'importance de reconnaître l'influence des aînés dans la société auprès de toutes les générations actuelles et futures. Le projet a recueilli plusieurs candidatures qui sont publiées toutes les semaines depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2023, sur le site web [www.figm.ca](http://www.figm.ca), par l'initiatrice du projet, madame Bertrand. ■



## VOTRE SOLUTION DE BOUT EN BOUT POUR LES DOMMAGES AUX BIENS

FOURNIR AUX RÉSIDENCES DES SERVICES DE POINTE EN MATIÈRE D'ATTÉNUATION DES URGENCES ET DE RESTAURATION APRÈS SINISTRE

- ✔ Des équipes locales prêtes à intervenir en tout temps
- ✔ Engagé à assurer la sécurité de tous les occupants de logements multifamiliaux
- ✔ Planification avant sinistre grâce à notre programme d'intervention d'urgence prioritaire (PIUP)
- ✔ Une mise à l'échelle qui permet de prendre en charge n'importe quelle immeuble résidentiel à plusieurs unités, quelle que soit sa taille.
- ✔ Des solutions adaptées aux besoins spécifiques de la propriété

### SERVICES QUE NOUS OFFRONS:

-  RESTAURATION APRÈS UN ÉVÉNEMENT CATASTROPHIQUE
-  RÉCUPÉRATION DES DOMMAGES CAUSÉS PAR L'EAU ET LES INONDATIONS
-  RÉCUPÉRATION DES DOMMAGES CAUSÉS PAR LE FEU ET LA FUMÉE
-  RECOUVREMENT DES PERTES IMPORTANTES ET COMPLEXES
-  RÉDUCTION DE L'AMIANTE
-  ASSAINISSEMENT DES MOISSURES



**POUR VOUS AIDER À RESTAURER, RECONSTRUIRE ET VOUS RELEVER.**

800.867.6726 | [FIRSTONSITE.CA](http://FIRSTONSITE.CA)



# Un dialogue instructif sur les défis liés au vieillissement

PAR **MARIA DUFAYS**, CONSEILLÈRE EN COMMUNICATION ET GESTIONNAIRE DE PROJETS, RQRA

LE SALON DES AÎNÉS, QUI S'EST TENU À LA RÉSIDENCE LE CAVALIER DU GROUPE MAURICE À LASALLE, A ÉTÉ L'OCCASION D'ÉCHANGER SUR LES PERSPECTIVES ET LES DÉFIS LIÉS AU VIEILLISSEMENT. DEVANT UN PUBLIC VARIÉ COMPOSÉ DE RÉSIDENTS DU CAVALIER, D'ORGANISMES COMMUNAUTAIRES, DE CITOYENS DE LASALLE ET DE VERDUN AINSI QUE D'ÉLUS MUNICIPAUX, LE DÉBAT A DONNÉ LIEU À DES ÉCHANGES RICHES EN IDÉES ET EN SOLUTIONS POTENTIELLES.



Le premier thème abordé a mis en lumière les défis démographiques imminents découlant du vieillissement rapide de la population québécoise. Selon Marc Fortin, PDG du RQRA, la croissance démographique des aînés pose des défis significatifs en matière de disponibilité du logement, de coûts et d'options. Jacques Beaudoin, directeur des affaires publiques et juridiques du Réseau québécois des OSBL d'habitation, a quant à lui souligné la nécessité de faire preuve de créativité pour répondre aux

multiples besoins. Luc Maurice, fondateur du Groupe Maurice, a de son côté souligné l'importance de l'efficacité, de l'accessibilité et de l'humanisme dans les solutions à apporter. Les RPA doivent en effet s'adapter aux besoins croissants de la population vieillissante, avec un engagement envers ces principes fondamentaux.

Ce panel de discussion a été l'occasion d'aborder la gestion des soins dans le contexte de vieillissement de la population. Marc Fortin a mis l'accent sur la lourdeur administrative et réglementaire imposée aux RPA, avec des coûts en hausse et une capacité limitée pour fournir des soins adéquats. Luc Maurice a plaidé en faveur de la confiance du secteur public envers le secteur privé pour améliorer l'avenir des soins aux aînés en RPA, soulignant la nécessité du dialogue et de la compréhension mutuelle. Pour Jacques Beaudoin, il est surtout question de cerner les défis spécifiques inhérents aux locataires en perte de capacités cognitives ou physiques en OSBL d'habitation. Il a ainsi mis de l'avant la nécessité d'une reconnaissance accrue du secteur public en tant que partenaire essentiel.

La crise du logement au Québec a été un point important soulevé au cours de ce débat. Jacques Beaudoin a notamment identifié les entraves à l'accès au logement, soulignant la nécessité de programmes de soutien publics et d'innovations créatives. Ce qui a été confirmé par Marc Fortin, arguant que la croissance démographique et la crise du logement menacent l'accès aux RPA, avec des coûts de construction en augmentation et une



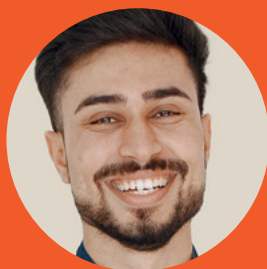
lourdeur administrative décourageante pour les investisseurs. La nécessité de la rentabilité et de la prévisibilité pour garantir une offre suffisante d'hébergement dans les années à venir a par ailleurs été pointée du doigt par Luc Maurice.

Enfin, les panélistes ont exploré les solutions d'habitation pour un mieux vieillir collectif. Marc Fortin a défendu le modèle unique des RPA au Québec, offrant une meilleure qualité de vie à un coût abordable. Jacques Beaudoin a quant à lui souligné l'importance du respect de l'autonomie et de la refonte de la réglementation pour améliorer les conditions d'habitation. Luc Maurice a annoncé des projets de logements sociaux dans le cadre de sa fondation, soulignant son engagement envers un mieux vieillir collectif.

Les panélistes ont partagé leurs souhaits pour les aînés du Québec, d'aujourd'hui et de demain, mettant en avant l'importance de l'innovation, de la collaboration et du respect pour assurer un avenir prospère et épanouissant pour la population aînée. ■

**Pour vos  
besoins en  
main d'oeuvre.**

**immigr  
emploi**





# Les Habitations Bordeleau : pionnières de l'innovation technologique au service du bien-être des aînés

PAR **MARIA DUFAYS**, CONSEILLÈRE EN COMMUNICATION ET GESTIONNAIRE DE PROJETS, RQRA

LES HABITATIONS BORDELEAU À SAINT-CHARLES-BORROMÉE SE POSITIONNENT FIÈREMENT COMME UN *MICROLAB*, OÙ LES INNOVATIONS EN GÉRONTECHNOLOGIES SONT ACCUEILLIES ET TESTÉES EN TEMPS RÉEL. EN JANVIER DERNIER, LA RÉSIDENCE A INTÉGRÉ UNE DOMOTIQUE WI-FI INTELLIGENTE EN TEMPS RÉEL AU SERVICE DES AÎNÉS, VISANT À ACCROÎTRE LEUR CONFORT ET LEUR SÉCURITÉ. CET AJOUT S'INSCRIT DANS LA MISSION DES HABITATIONS BORDELEAU QUI ASPIRENT À CRÉER ET À MAINTENIR UNE QUALITÉ DE VIE EXCEPTIONNELLE POUR LES AÎNÉS. LE RQRA S'EST RENDU SUR PLACE AFIN D'EN SAVOIR PLUS SUR L'UTILISATION DES TECHNOLOGIES AU SERVICE DU BIEN-ÊTRE DES RÉSIDENTS ET DE LA RÉSIDENCE.



## UN LABORATOIRE DE GÉRONTECHNOLOGIE, L'INNOVATION DANS L'ADN DES HABITATIONS BORDELEAU

Les Habitations Bordeleau se démarquent en tant que laboratoire vivant de la gérontechnologie, collaborant activement avec de jeunes entreprises (*start-up*) et avec l'Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR). Cette démarche novatrice se traduit par la mise en place de projets concrets visant à résoudre des problématiques spécifiques aux personnes âgées.

La résidence a établi des partenariats avec diverses jeunes entreprises (*start-up*) telles qu'Azimut, créateur d'un sous-vêtement gonflable protégeant les hanches des personnes âgées, Living Safe, pionnier en détection sans contact pour surveiller les unités de soins, et Fractal Solutions Robotique, qui révolutionne le service en salle à manger grâce à un robot capable de gérer des tâches répétitives.

## INNOVATION DANS LES SOINS ET LE BIEN-ÊTRE

L'innovation chez les Habitations Bordeleau se manifeste par une série de technologies de surveillance, d'avertissement et d'autres solutions qui optimisent les suivis effectués par les équipes. La résidence a récemment testé des exosquelettes pour son personnel, réduisant la pression sur leurs dos, soulignant ainsi un engagement fort envers la santé et le bien-être de ses employés.

Le déploiement de l'intelligence artificielle (IA) dans un projet en cours permet la détection de chutes et la surveillance des paramètres médicaux, offrant une réactivité accrue en cas de besoin, renforçant ainsi la sécurité des résidents. Cette approche s'inscrit dans la mission des Habitations Bordeleau de maintenir et d'améliorer la qualité de vie des aînés.

## EFFICIENCE OPÉRATIONNELLE

Outre les bénéfices directs pour les résidents, l'intégration de la technologie contribue à des gains d'efficacité opérationnelle. Les systèmes de domotique intelligents détectent à temps les dégâts d'eau, permettant des économies substantielles et contribuant à la durabilité environnementale.

La mission des Habitations Bordeleau consiste à répondre à la demande croissante de soutien pour faire face aux défis et aux besoins des personnes âgées. Actuellement, les aînés représentent 30 % de la population du Québec, et St-Charles-Borromée détient le titre de la ville québécoise ayant le plus haut taux de résidents âgés de plus de 85 ans. Les Habitations Bordeleau se positionnent comme le lieu idéal pour déployer un projet de laboratoire de recherche, soutenu par le Living Lab Lanaudière et le centre de recherche de l'UQTR.



Les Habitations Bordeleau incarnent l'avant-garde dans le domaine des résidences pour aînés, plaçant l'innovation technologique au cœur de leur approche. En tant que modèle à suivre, la résidence démontre comment la collaboration avec des partenaires externes, l'engagement envers le bien-être des résidents, et l'adoption de solutions novatrices contribuent à créer un environnement exceptionnellement adapté aux besoins des aînés. Les Habitations Bordeleau restent ouvertes à de nouvelles collaborations et demeurent un exemple inspirant d'une vision moderne et technologiquement avancée pour le bien-être des aînés. ■

**L'œuf est économique: aucune autre source de protéines d'origine animale n'est aussi bon marché !**



**L'œuf est une des rares sources de protéines aussi facile à mastiquer.**



**L'œuf est un aliment sain et nutritif de base aux mille usages.**





# La santé avant tout!



DES RECETTES SIMPLES ET NUTRITIVES À PRÉPARER APRÈS LA PÉRIODE DES FESTIVITÉS DANS L'ABONDANCE!

RIEN DE MIEUX QU'UNE ALIMENTATION ÉQUILIBRÉE QUI RESPECTE LES APPORTS NUTRITIONNELS RECOMMANDÉS POUR SE SENTIR MIEUX ET PROFITER DE LA VIE EN SANTÉ.

VOUS RETROUVerez LES VALEURS NUTRITIONNELLES AINSI QUE LES COÛTS ESTIMÉS DES RECETTES DE CETTE SECTION EN VOUS INSCRIVANT SUR LE SITE GESPRO.CA.

## SOUPE À LA COURGE MUSQUÉE ET AUX POIS CHICHES À LA MAROCAINE

### Ingrédients pour 50 portions

- 3 L de bouillon de légumes faible en sodium
- 15 ml d'huile de canola
- 50 g d'oignons en dés surgelés
- 35 ml d'ail haché dans l'huile
- 3,5 ml de cannelle moulue
- 10 ml de cumin
- 10 ml de coriandre séchée
- 930 g de courge musquée en cubes
- 900 ml de pois chiches en conserve égouttés
- 470 g de pommes de terre en dés surgelées
- 470 ml de lait 1 %
- 8 ml de sel fin
- 5 ml de poivre noir moulu
- 20 ml de coriandre fraîche hachée

### Préparation

1. Préparer le bouillon de légumes selon la recette correspondante.
2. Dans une marmite, faire chauffer l'huile à feu moyen et faire suer les oignons et l'ail pendant 2 à 3 minutes.
3. Ajouter la cannelle, la coriandre et le cumin et faire cuire pendant 1 à 2 minutes supplémentaires, ou jusqu'à ce que les arômes s'en dégagent.
4. Ajouter le bouillon de légumes préparé ainsi que la courge, les pois chiches et les pommes de terre. Porter à ébullition, puis réduire pour laisser mijoter pendant environ 20 minutes, ou jusqu'à ce que les courges et les pommes de terre soient tendres. S'assurer que la soupe atteigne une température interne d'au moins 165 °F / 74 °C pendant 15 secondes.
5. Retirer du feu. Verser la moitié de la soupe dans la cuve d'un robot culinaire ou d'un mélangeur et réduire en purée jusqu'à l'obtention d'une consistance lisse. Remettre dans la casserole et placer sur le feu.
6. Ajouter le lait, le sel, le poivre et la coriandre fraîche et mélanger. Transférer dans des plats de service. Couvrir et garder au chaud pour le service à 140 °F / 60 °C pendant un maximum de 2 heures.



## SALADE DE CHOU AUX CANNEBERGES

### Ingrédients pour 50 personnes

- 2,3 kg de chou rouge frais râpé
- 665 g de pommes rouges pelées et râpées
- 175 g de canneberges séchées
- 75 g de ciboulette fraîche hachée
- 275 ml d'huile de canola
- 175 ml de vinaigre de cidre
- 70 ml de miel
- 15 ml de sel fin
- 4 ml de poivre noir moulu

### Préparation

1. Dans un grand bol, mélanger le chou, les pommes, les canneberges et la ciboulette.
2. Dans un autre récipient, mélanger au fouet l'huile, le vinaigre, le miel, le sel et le poivre jusqu'à l'obtention d'un mélange homogène.
3. Verser sur les légumes et mélanger jusqu'à ce que tous les légumes soient complètement enrobés.
4. Couvrir et réfrigérer à 40 °F / 4 °C jusqu'au moment de servir.



## POISSON AU CARI ET NOIX DE COCO

### Ingrédients pour 24 personnes

- 24 unités de poisson (goberge)
- 125 ml d'huile de canola
- 80 g d'oignons frais en dés
- 30 ml d'ail haché dans l'huile
- 30 ml de racine de gingembre râpée
- 60 ml de poudre de cari
- 800 ml de lait de noix de coco
- 500 ml de tomates en dés en conserve
- 10 ml de sel fin
- 16 ml de poivre noir moulu
- 8 oignons verts hachés finement
- 800 ml de bouillon de poulet faible en sodium

### Préparation

1. Faire décongeler le poisson sur la tablette la plus basse du réfrigérateur à 40 °F / 4 °C durant 24 heures. Préchauffer le four à 350 °F / 180 °C.
2. Éponger les filets de poisson à l'aide de papier absorbant; placer dans des casseroles et réserver.
3. Chauffer l'huile et faire revenir les oignons, l'ail et le gingembre quelques minutes, jusqu'à tendreté.
4. Ajouter la poudre de cari et cuire 1 à 2 minutes, en remuant souvent.
5. Ajouter le lait de coco, le bouillon de poulet et les tomates et amener à ébullition en remuant fréquemment. La sauce peut être épaissie à l'aide de féculé de maïs, si désiré. Assaisonner.
6. Verser la sauce sur les filets et bien les enrober. Faire cuire à découvert pendant environ 15 minutes. La température interne doit atteindre 165 °F / 74 °C durant au moins 15 secondes.
7. Couvrir et conserver au chaud à 140 °F / 60 °C jusqu'au service, pendant un maximum de 2 heures. Garnir d'oignons verts puis servir.





# L'explosion des coûts alimentaires

## Perspectives pour 2024

PAR **KARENNE LANTEIGNE**, DIRECTRICE RÉGIONALE DE L'APPROVISIONNEMENT, GESPR



NOUS LE SAVONS, LES COÛTS ALIMENTAIRES ONT ATTEINT DES SOMMETS HISTORIQUES AU COURS DES DERNIÈRES ANNÉES. POUR UNE RÉSIDENCE POUR ÂÎNÉS, OÙ LES DÉPENSES RELIÉES AUX ALIMENTS SONT IMPORTANTES ET OÙ IL EST DIFFICILE D'AJUSTER RAPIDEMENT LES LOYERS EN CONSÉQUENCE, IL EST PRIMORDIAL DE METTRE EN PLACE DES MÉCANISMES ET DES PRATIQUES QUI VERRONT À ATTÉNUER L'IMPACT DES FLUCTUATIONS DU PRIX DES DENRÉES ALIMENTAIRES SUR LES COÛTS D'EXPLOITATION.

Mais qu'en sera-t-il pour 2024 ? Avec l'expertise des spécialistes en approvisionnement du programme GESPR, nous tentons ici de résumer certaines tendances économiques auxquelles nous devons faire face dans la prochaine année.

Les produits de boulangerie devraient connaître une hausse substantielle en 2024. Les facteurs clés expliquant cette hausse sont l'augmentation des prix des produits de consommation de base tels que le sucre et le blé, la pression continue sur les coûts de la main-d'œuvre, les frais de transport et un taux de change qui pourrait demeurer défavorable.

Nous devons également continuer à demeurer attentifs à la catégorie des produits de protéines. Une hausse des prix est assurément à prévoir pour les poissons et les fruits de mer. Entre autres, le saumon sera particulièrement à surveiller en raison de la demande croissante et des défis d'approvisionnement persistants. Le prix des œufs est également à surveiller : les épisodes de grippe aviaire et l'augmentation des coûts des aliments pour les animaux sont principalement responsables de cette hausse de prix qui nous attend.

Quant aux bonnes nouvelles, le prix des principaux intrants pour la production des fournitures médicales, tels que le coton et le plastique, devrait poursuivre une tendance à la baisse par rapport aux sommets précédents. Cette baisse prévue devrait se refléter en impacts positifs sur une partie des dépenses de literie et de certains produits de consommation non alimentaires.

Pour faire face à ces défis, il est primordial de se doter d'outils qui sauront vous permettre d'atténuer les fluctuations des prix. Travailler conjointement avec un programme d'approvisionnement établi et efficace s'avère une des premières des démarches à effectuer. Les stratégies mises en place par des organisations spécialisées comme GESPR sont nombreuses et parmi celles-ci peuvent compter :

- la négociation à la baisse et le retardement des hausses de prix proposées par les partenaires de l'industrie;
- la prolongation des contrats pour éviter les hausses de prix;
- la régionalisation et l'identification de nouvelles options d'approvisionnement.

De surcroît, un programme d'approvisionnement comme GESPR met à votre disposition plusieurs outils d'information et de gestion, qui sauront vous aider à mieux naviguer et à faire face aux fluctuations du marché.

C'est avec plaisir que l'équipe de GESPR continue à vous accompagner, vous soutenir et vous conseiller en matière d'approvisionnement. Au plaisir de poursuivre notre mission à vos côtés en 2024! ■



## AFFICHAGE DYNAMIQUE : TOUTE UNE TECHNOLOGIE AU PROGRAMME



**L'affichage dynamique, de quoi s'agit-il ? D'un dispositif de communication dont les messages s'affichent sur des écrans alimentés depuis un portail en ligne unique. Ces écrans forment ainsi le volet « affichage » et permettent d'informer, de divertir et de promouvoir une foule d'informations auprès de vos résidents.**

**Cette technologie serait cependant incomplète sans une plateforme centralisée pour gérer le contenu à diffuser. Cette dernière permet la création, l'importation et la gestion de ce même contenu, en amont de la diffusion. La solution proposée par Vidéotron Affaires inclut d'ailleurs un mode tutoriel qui vous permet d'apprendre les principales fonctionnalités de l'outil.**

### UN OUTIL TOUT-EN-UN POUR COMMUNIQUER AVEC VOS RÉSIDENTS

Notre solution d'affichage dynamique vous permet de communiquer de l'information en temps réel sur les écrans de télévision de vos résidents. L'affichage dynamique vous offre la possibilité de :

- Créer facilement du contenu personnalisé et des visuels attrayants
- Gérer efficacement la diffusion et l'affichage de vos contenus
- Diffuser des messages en quelques clics

Création, importation et gestion de contenu : notre plateforme comprend donc tout ce qu'il faut pour mener à bien la diffusion de vos communications, et ce, à partir d'une seule page Web, n'importe où, n'importe quand !

### L'EXPÉRIENCE CLIENT À SON MEILLEUR

Le souci de prendre soin de vos résidents commence par votre capacité à pouvoir communiquer efficacement avec eux. Facilitez-leur la vie en affichant les renseignements désirés aux endroits appropriés, et ce, sans trop d'efforts de votre part. Réduire le nombre d'appels et de questions à vos employés, pourquoi pas ?

L'affichage numérique peut notamment vous permettre de publier l'horaire de la piscine, le menu, les actualités, les anniversaires et le calendrier des événements à ne pas manquer dans votre établissement.

### UNE SOLUTION CENTRALISÉE

Notre outil de gestion permet d'associer un contenu unique à chacun de vos dispositifs de diffusion (télévisions, mobiles, sites Web, etc.). À partir de votre compte, vous avez la possibilité de gérer autant de lieux que vous le désirez de façon rapide et efficace.

### VOTRE CONTENU EN QUELQUES CLICS

Quelques clics seulement sont nécessaires pour effectuer la mise en ondes de tous vos contenus. Les changements s'afficheront sur vos écrans en quelques secondes.

### DES TÂCHES ADMINISTRATIVES SIMPLIFIÉES

Vos employés profitent aussi des avantages que procure l'affichage dynamique. Ce dernier permet notamment de simplifier certaines de leurs tâches administratives quotidiennes.

Il est aussi possible d'automatiser la diffusion de votre contenu, sur chaque écran, au moment qui vous convient. Évitez d'ensevelir vos clients sous une tonne d'informations d'un seul coup : choisissez plutôt d'afficher l'information requise au bon endroit et au bon moment !

**La vaste expertise de Vidéotron Affaires – Mobilité, Internet et réseaux, Cybersécurité, Téléphonie, Internet des objets et Télévision – nous positionne comme un fournisseur de choix afin de procéder à l'analyse de vos besoins d'affaires en matière d'affichage dynamique.**

**Pour en apprendre davantage sur la solution d'affichage dynamique de Vidéotron Affaires, contactez votre directeur(rice) de compte ou appelez-nous au 1 877 380-7799.**



# Mission d'étude aux Pays-Bas

DU 13 AU 17 NOVEMBRE DERNIER, PLUS D'UNE VINGTAINE DE GESTIONNAIRES DE RPA ET D'INTERVENANTS EN SOINS DE SANTÉ AINSI QU'UN REPRÉSENTANT DU MINISTÈRE, SE SONT RETROUVÉS EN MISSION D'ÉTUDE AUX PAYS-BAS, CE PAYS DONT LA PRISE EN CHARGE DES AÎNÉS EST CONSIDÉRÉE COMME L'UNE DES MEILLEURES AU MONDE. L'OBJECTIF DE CETTE MISSION ÉTAIT D'EN APPRENDRE D'AVANTAGE SUR LES PRATIQUES ET LES OPTIONS OFFERTES AUX AÎNÉS EN TERMES DE SOINS DE LONGUE DURÉE.

Avec un programme détaillé sur cinq jours et des visites organisées au quart de tour, l'équipe de DialogHealth et du RQRA ont fait de cette mission une expérience enrichissante et inspirante pour les participants. Ce voyage d'études a permis aux participants de constater que le système de santé néerlandais pour les soins de longue durée a bien réussi à se transformer et à s'adapter au vieillissement de la population qui ne cesse d'augmenter, comme partout ailleurs dans le monde. Par une approche participative des familles, des aînés, des communautés, des municipalités, des quartiers, par leur implication et leurs responsabilités dans la solution des soins de longue durée, le système néerlandais peut se réjouir d'avoir en main un système totalement impliqué socialement au mieux-être des aînés.

Le système offre plusieurs options quand vient le temps de choisir le type de soins de longue durée que désire recevoir l'utilisateur. Des soins à domicile pour tous en milieu urbain aux types d'hébergement variés en secteur rural, les personnes concernées peuvent choisir le milieu de vie qui leur convient le mieux et qui répond à leurs propres besoins.

Dans notre prochaine édition du magazine l'Adresse, printemps 2024, nous vous informerons sur les différentes pratiques en soins de longue durée observées lors de notre séjour aux Pays-Bas. La prochaine mission d'étude organisée par le RQRA aura lieu du 12 au 20 avril prochain et le voyage se fera au pays du soleil levant, le Japon. Alors que le pays vit une grave crise démographique et compte le plus grand nombre d'aînés au monde, le modèle japonais en soins de santé, basé sur le respect, en est un des plus réputés. ■

## VIP PRO

Conçu spécialement pour les membres DU REGROUPEMENT QUÉBÉCOIS DES RÉSIDENCES POUR AÎNÉS

### PROGRAMME PRIVILÈGE<sup>oo</sup>

Peinture et accessoires	15%	Cuisine Ventilation, chauffage et climatisation Produits d'entretien Produits saisonniers et d'horticulture Portes extérieures Matériaux de construction Produits forestiers Fenêtres Couvre-plancher	5%
Décoration Quincaillerie Électricité Plomberie Outillage manuel	10%		
Outillage électrique portatif et stationnaire Portes intérieures	8%		





**On distribue des aliments**  
de qualité aux milieux de vie d'ici



**Une variété  
de produits**



**Des produits  
locaux**



**Un service  
personnalisé**



**Des solutions  
à votre succès**

**MENU**<sup>™</sup>



**VIANDES LAUZON**  
UNE DIVISION DE COLABOR



**NORREF**  
UNE DIVISION DE COLABOR



**Suggestions de menu**



**Système de gestion des inventaires**



**Optimisation de la livraison  
et de la logistique**



**Accès à des rabais lors  
de nos activités promotionnelles**



**UNE ENTREPRISE  
100% QUÉBÉCOISE**

1 (888) 832-6171  
**info@colabor.com**



# Des soins à domicile personnalisés pour le mieux-être des aînés

PAR **DIANE BEAUDIN**, ÉDITRICE DU MAGAZINE L'ADRESSE, RQRA



RENCONTRE AVEC ALISON GREEN, VICE-PRÉSIDENTE, CO-FONDATRICE ET PORTE-PAROLE DE L'ASSOCIATION DES SOINS À DOMICILE DU QUÉBEC (ASDQ) ET FONDATRICE ET PDG DE L'ENTREPRISE *Bien Chez Soi*.

Allison Green a un parcours professionnel remarquable initialement inspiré par un besoin d'aide urgent pour ses grands-parents et par le fait que seule l'institutionnalisation était possible, aucune autre solution viable n'étant offerte. Depuis ce temps, son engagement envers l'offre des services et des soins à domicile n'a jamais cessé de progresser. En 2008, elle a fondé *Bien Chez Soi*, une entreprise privée en soins à domicile qui répond aux besoins individuels de chaque usager. En 2020, en pleine période de pandémie, elle a cocréé une association qui regroupe des entreprises privées partageant les mêmes enjeux que son organisation, l'Association des Soins à Domicile du Québec (ASDQ).

## UNE ASSOCIATION POUR AMÉLIORER L'ACCÈS AUX SOINS À DOMICILE

L'ASDQ réunit une quinzaine de membres ayant comme objectif commun l'entraide et la collaboration pour faciliter le maintien à domicile. La majorité des membres de l'Association sont des entreprises privées de soins à domicile, mais elle compte également parmi son groupe un acteur de solutions technologiques et un expert en équipements adaptés.

En faisant du lobbying auprès du MSSS, l'ASDQ souhaite collaborer avec le réseau public afin d'améliorer l'accès aux soins à domicile. En janvier dernier, un mémoire a été présenté par la porte-parole de l'ASDQ au Commissaire à la santé et au bien-être. Dans l'objectif de favoriser une offre de services élargie pour entreprendre un virage massif vers des soins à domicile offerts dans de courts délais, madame Green désire obtenir une plus grande transparence au niveau des budgets alloués dans la mise en place de plans de soins.



## COLLABORATION AVEC LES RPA ET LES SERVICES PUBLICS

Une solution répondant aux recommandations de l'ASDQ pour permettre le maintien à domicile (dans la communauté, en RPA ou en RI) pourrait être la création, par le gouvernement, d'un programme d'allocations personnalisées par lequel les soins seraient dispensés par des entreprises privées, et ce, à coût moindre que le placement en CHSLD ou le maintien dans le réseau hospitalier.

Depuis quelques années, plusieurs RPA ont cessé leurs opérations ou ont fermé leur unité de soins, car elles ne sont pas viables dans la structure actuelle. D'autres ont dû changer de vocation par manque de personnel infirmier ou à cause de la réglementation rigide. Pour plusieurs d'entre elles, un virage vers les entreprises privées de services et de soins à domicile répondrait aux besoins et au bien-être de leurs résidents.

## ALISON GREEN, L'ENTREPRENEURE AU SERVICE DES PERSONNES VULNÉRABLES

En 2008, à l'âge de 23 ans, Alison Green terminait son baccalauréat en sciences à l'Université Concordia et se lançait dans la grande aventure de *Bien Chez Soi*. Quinze ans plus tard, l'entreprise compte 47 points de service à travers le Québec avec plus de 1 300 employés et poursuit sa croissance à un rythme effréné.

## DES BIENVEILLANTS AU SERVICE DES BÉNÉFICIAIRES

Ce sont principalement des personnes âgées qui bénéficient des services de *Bien Chez Soi*. Toutefois, son offre de services ne s'y limite pas et s'adresse également à une clientèle de personnes présentant des problèmes de santé mentale ou des handicaps physiques et qui requièrent des soins personnalisés. Elle offre également un support aux proches aidants en leur offrant du répit. En règle générale, les services sont demandés par les membres des familles et des liens de confiance sont établis avec eux et sont principalement basés sur la communication. La culture de l'entreprise est axée sur le côté humain, l'authenticité et la transparence.

Les besoins, les circonstances et les exigences de soins requis par chaque bénéficiaire sont évalués par des membres de l'équipe *Bien Chez Soi*. Ce profil personnalisé permet d'assurer le jumelage aux bonnes personnes qui deviennent alors les *Bienveillants*. Ceux-ci, qui sont à 99 % des femmes, sont jumelés au bénéficiaire et le suivront tout au long de sa vie. « Il n'est pas rare de voir des *Bienveillants* invités aux funérailles de la personne qu'elles ont accompagné une partie de sa vie. C'est un geste grandement apprécié et qui démontre que les *Bienveillants* font partie de l'écosystème des familles en tant que proche aidant », souligne Alison Green.

Chez *Bien Chez Soi*, la procédure de recrutement et de rétention des *Bienveillants* est propre à l'entreprise. Grâce à la vulnérabilité et au leadership de sa fondatrice, chacun des humains qui se joint au groupe est engagé dans la cause et se sent interpellé par l'importance de l'innovation dans les services de soins à domicile.

« On est une communauté de gens et tout passe par la culture de l'entreprise. Nous mettons énormément d'importance sur les humains faisant partie de cette communauté. On est ensemble pour le bien-être des personnes vulnérables. La contribution directe de chaque *Bienveillant* est précieuse pour ces personnes vulnérables. Afin de renforcer l'équipe de *Bien Chez Soi*, un événement annuel où la mission est mise de l'avant est orchestré avec tous les *Bienveillants* de la communauté, en plus de plusieurs ateliers organisés au cours d'année avec les entrepreneurs des 47 points de service », précise la PDG. ■

# SOFI

Un allié pour vos milieux de vie!



GESTION  
DES SOINS



GESTION  
IMMOBILIÈRE



NUMÉRISATION  
EN LOT



Facile d'utilisation



Ergonomique



Intelligent



Évolutif



Passez à SOFI dès maintenant!

telemedic.ca

1.866.550.1414  
info@telemedic.ca



# Où en sommes-nous avec les programmes d'aide aux aînés, les allocations et les crédits d'impôt ?

PAR **DIANE BEAUDIN**, ÉDITRICE DU MAGAZINE L'ADRESSE, RQRA

LES GOUVERNEMENTS PROVINCIAL ET FÉDÉRAL OFFRENT DES RÉGIMES, ALLOCATIONS ET PROGRAMMES D'AIDE FINANCIÈRE POUR PERMETTRE UNE MEILLEURE QUALITÉ DE VIE AUX PERSONNES VIEILLISSANTES. EN TENANT COMPTE DES DIFFÉRENTES SOURCES DE REVENUS ET ALLOCATIONS AINSI QUE DES CRÉDITS D'IMPÔT ACCORDÉS, IL EST POSSIBLE D'OFFRIR UN MILIEU DE VIE SAIN, SÉCURITAIRE ET AGRÉABLE À TOUTES LES PERSONNES ÂNÉES DU QUÉBEC.

Considérant la complexité des programmes et les calculs fiscaux que cela comporte, il est souvent difficile de s'y retrouver. Avec ce texte, nous désirons orienter les gens qui désirent offrir leur soutien aux personnes concernées. Par ailleurs, plusieurs formulaires de calculs sont offerts sur les sites gouvernementaux afin d'évaluer les montants alloués selon les différentes situations.

## PENSION DE LA SÉCURITÉ DE LA VIEILLESSE (SV)

Sous certaines conditions d'admissibilité, dont le nombre d'années vécues au Canada et en fonction du revenu annuel, tous les Canadiens ont droit à la pension de la sécurité de la vieillesse. Le montant est revu tous les trimestres en fonction de l'augmentation du coût de la vie mesuré par l'indice des prix à la consommation. Le tableau ci-dessous indique les montants calculés au 1<sup>er</sup> octobre 2023.

Catégorie d'âge	Paiement mensuel	Revenu annuel maximal
65 à 74 ans	707,68 \$	134 626 \$
75 ans et plus	778,45 \$	137 331 \$

Toutefois, si votre revenu est supérieur à 86 912 \$ (2022), vous devrez rembourser une partie de votre SV ou en totalité si le revenu maximal est atteint.

En juillet 2022, la pension de la SV a été augmenté de 10 % de manière permanente pour les personnes de 75 ans et plus.

Notez également que la prestation est un revenu imposable.

## SUPPLÉMENT DU REVENU GARANTI (SRG)

Selon votre situation (personne seule ou avec conjoint) et votre revenu annuel personnel (moins de 21 456 \$) ou familial (moins de 51 408 \$) vous pourriez être admissible au supplément de revenu garanti. Le montant du paiement mensuel peut représenter 636,26 \$ ou 1 057,01 \$ en fonction de votre situation. Vous pouvez consulter le nouvel outil d'estimation offert sur le site du gouvernement du Canada pour connaître les prestations auxquelles certains sont admissibles.

<https://estimateursv-oasestimator.service.canada.ca/fr>

## ALLOCATION ET ALLOCATION AU SURVIVANT

L'allocation est une prestation non imposable que vous pouvez obtenir si vous avez entre 60 et 64 ans, que votre conjoint de fait ou époux est admissible au SRG et que votre revenu annuel combiné est inférieur au seuil de revenu annuel maximal pour l'allocation.

Si vous êtes un époux ou conjoint de fait survivant âgé entre 60 et 64 ans, que vous ne vous êtes pas remarié ou engagé dans une nouvelle relation de conjoint de fait et que votre revenu annuel est inférieur au seuil de revenu annuel maximal vous avez droit à une allocation mensuelle au survivant.

## RÉGIME DES RENTES DU QUÉBEC (RRQ)

Le RRQ est un régime d'assurance public obligatoire pour les personnes qui travaillent ou qui ont déjà travaillé au Québec. Il offre à ces personnes et à celles qui ont déjà travaillé au Québec, ainsi qu'à leurs proches, une protection financière de base lors de la retraite, du décès ou en cas d'invalidité.

Le montant des prestations est calculé en fonction des contributions versées. Le calcul se fait en lien avec l'âge auquel la demande est faite et dépend des revenus de travail sur lesquels il y a eu cotisation. Vous pouvez recevoir une rente réduite à partir de l'âge de 60 ans, mais pour pouvoir bénéficier de la pleine rente, le début du versement des prestations doit se faire à 65 ans ou plus.

## LA RENTE DE CONJOINT SURVIVANT DU RRQ

Il s'agit d'une prestation financière destinée aux proches de la personne décédée. Le calcul se fait en lien avec les cotisations de la personne décédée et l'âge, la situation et les revenus du conjoint survivant. À titre d'exemple,

le montant maximal accordé au conjoint survivant, âgé de 65 ans et plus, qui ne reçoit pas de rente de retraite, représente un montant de 804,13\$ mensuellement.

De plus, une prestation de décès unique de 2 500 \$ est versée au survivant si la personne décédée a suffisamment cotisé au RRQ.

## CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE POUR SOUTIEN AUX AÎNÉS (PROVINCIAL)

Les personnes âgées de 70 ans et plus bénéficient d'un crédit d'impôt remboursable pouvant atteindre 2 000 \$ en fonction du revenu familial maximal basé sur l'année d'imposition 2023. Ce montant s'élève jusqu'à 4 000 \$ pour un couple.

Situation	Revenu familial maximal
Aîné admissible sans conjoint	64 515 \$
Couples d'aînés admissibles	119 404 \$

# Aujourd'hui plus que jamais, les résidences doivent faire face à des situations complexes et parfois hors de leur contrôle.



Pour vous soutenir dans votre **gestion quotidienne** et vous permettre de **maximiser vos résultats**,

**Visavie** vous offre un **plan intégré gagnant en 4 volets** :

- ✓ **Augmentation de votre taux d'occupation** avec le support de nos conseillers(ères) en hébergement;
- ✓ **Soutien de vos équipes de soins**, au besoin, avec nos ressources qualifiées;
- ✓ Offre d'un **service privé de soutien personnalisé** à vos résidents directement dans leurs appartements;
- ✓ **Service gratuit de relocalisation** de vos résidents en avis de dépassement.

Contactez-nous dès maintenant pour une solution sur mesure!

☎ 1 888 847-2843    ✉ info@visavie.com    🌐 visavie.com

**Visavie**

Au service des résidences depuis 1988



## PROGRAMME D'ALLOCATION-LOGEMENT (PAL)

Le programme d'allocation-logement du gouvernement provincial s'adresse aux personnes à faible revenu de 50 ans et plus et aux familles et permet de soutenir le paiement du loyer. Le paiement peut représenter un montant mensuel de 100 \$, 150 \$ ou 170 \$.

Pour connaître votre admissibilité, vous devez remplir le formulaire de demande sur le site de Revenu Québec :

[www.revenuquebec.ca/fr/citoyens/votre-situation/etudiant-ou-nouveau-diplome/programme-allocation-logement-que-devez-vous-faire/](http://www.revenuquebec.ca/fr/citoyens/votre-situation/etudiant-ou-nouveau-diplome/programme-allocation-logement-que-devez-vous-faire/)

## CRÉDIT D'IMPÔT POUR SOLIDARITÉ

Le crédit d'impôt pour solidarité est calculé selon la déclaration de revenus au 31 décembre de l'année précédente. Le crédit d'impôt remboursable vise à venir en aide aux ménages à faible ou moyen revenu. Il peut permettre un montant de revenu supplémentaire au locataire d'une résidence privée non conventionnée puisque celle-ci est admissible selon les critères établis.

Pour connaître les conditions d'admissibilité, consulter le site de Revenu Québec :

[www.revenuquebec.ca/fr/services-en-ligne/outils/outil-destination-des-versements-du-credit-dimpot-pour-solidarite/](http://www.revenuquebec.ca/fr/services-en-ligne/outils/outil-destination-des-versements-du-credit-dimpot-pour-solidarite/)

## CRÉDIT D'IMPÔT POUR MAINTIEN À DOMICILE

Le crédit d'impôt pour maintien à domicile s'adresse aux québécois de 70 ans et plus. Le montant du crédit d'impôt diffère selon la situation de chacun. Lorsque vous habitez dans une RPA, les services inclus dans votre loyer selon votre annexe au bail donnent droit au crédit d'impôt.

Admissible	Fréquence
Buanderie (litterie et vêtements)	Au moins une fois par semaine
Entretien ménager (chambre, studio ou appartement)	Au moins une fois par deux semaines
Repas (service alimentaire)	Un, deux ou trois repas par jour, sept jours par semaine
Soins infirmiers (donnés par une infirmière ou un infirmier ou une infirmière ou un infirmier auxiliaire présent dans la résidence)	Au moins trois heures par jour, sept jours par semaine
Soins personnels (donnés par une préposée ou un préposé présent dans la résidence)	Au moins sept heures par jour, sept jours par semaine

Des outils de calcul sont offerts sur le site de Revenu Québec et permettent d'estimer les montants alloués selon la situation. Ce crédit d'impôt est égal à 36 % de vos dépenses admissibles selon la situation.

[www.revenuquebec.ca/fr/services-en-ligne/outils/outil-destination-des-versements-anticipes-credit-dimpot-pour-maintien-a-domicile-des-aines/](http://www.revenuquebec.ca/fr/services-en-ligne/outils/outil-destination-des-versements-anticipes-credit-dimpot-pour-maintien-a-domicile-des-aines/)

En règle générale, lorsqu'une personne admissible au crédit d'impôt est autonome, la réduction du crédit d'impôt est calculée en fonction de deux seuils de revenu familial. D'abord, le crédit d'impôt est réduit de 3 % de la partie du revenu familial qui dépasse un premier seuil de 61 725 \$, mais qui ne dépasse pas 100 000 \$. Ensuite, le crédit d'impôt est réduit de 7 % de la partie du revenu familial annuel qui dépasse un second seuil de 100 000 \$.

Si vous faites une demande pour une personne considérée comme non autonome ou si vous faites une demande pour votre couple et que l'un de vous deux est considéré comme une personne non autonome, le crédit d'impôt est réduit de 3 % de la partie du revenu familial annuel qui dépasse 61 725 \$.

Toutefois, pour 2023, la réduction maximale applicable est de 2 % des dépenses admissibles. Ainsi, si la réduction calculée en fonction du revenu familial est plus élevée que la réduction maximale applicable, ce sera cette dernière qui s'appliquera. La réduction maximale augmentera de 1 % par année jusqu'en 2026, où elle correspondra alors à 5 % des dépenses admissibles.

## Services occasionnels payés à la résidence

Des services occasionnels, non inclus au bail et payés à chaque utilisation, donnent aussi droit au crédit d'impôt pour maintien à domicile.

- Services de soins personnels (services liés aux activités quotidiennes d'une personne dont le niveau d'autonomie n'est pas suffisant pour qu'elle puisse prendre soin d'elle-même)
- Services infirmiers
- Services liés aux repas
- Services d'entretien des vêtements

Les services infirmiers admissibles doivent être dispensés par des personnes qui font partie d'un ordre professionnel et ne doivent pas être inclus dans le montant des frais médicaux.

Les services de soins personnels tels que l'habillage, l'aide au bain, l'aide à l'alimentation et l'aide aux déplacements ainsi que les services de soins infirmiers donnés en RPA donnent droit au crédit d'impôt de maintien à domicile.

Solution globale et intégrée de gestion  
de résidences pour aînés

# RPA 360°



RPA360, le seul logiciel intégré de gestion  
qui peut vous libérer de nombreuses  
tâches improductives et optimiser votre  
facturation

Pourquoi opérer plusieurs  
solutions quand une seule peut  
effectuer le travail sans aucune  
redondance d'informations



RPA360 YouTube

RPA360.com



Si vous habitez dans une RPA, vous pouvez demander des versements anticipés pour les services admissibles inclus dans votre loyer ainsi que pour ceux qui ne sont pas inclus dans votre loyer (services occasionnels).

### Services supplémentaires payés à un autre fournisseur

Tous les services admissibles qui sont offerts par des fournisseurs extérieurs donnent également droit aux crédits d'impôt pour maintien à domicile.

### Autres initiatives d'aide aux aînés

Il existe également des programmes d'aide en fonction de l'âge et de la mobilité pour les personnes vivant seules, des services de livraison de repas ou encore des services de soutien à domicile offerts par des organismes communautaires ou les CLSC régionaux.

Certaines villes innovantes ont un programme de subvention aux aînés dont :

- Laval : 150 \$ à 300 \$ / année

<https://www.laval.ca/Pages/Fr/Citoyens/favoriser-le-soutien-des-personnes-agees-de-65-ans-et-plus.aspx>

- Sainte-Julie : 65 \$ / année

<https://www.ville.sainte-julie.qc.ca/actualites/2022/08/04/programme-d-aide-financiere-pour-les-aines-les-demandes-acceptees-jusqu-au-31-octobre-2022>

- Dollard-des-Ormeaux

<https://ville.ddo.qc.ca/services-en-ligne/soutien-aux-aines/>

- Repentigny : 75 \$ / année

<https://repentigny.ca/services/type-public/aines#:~:text=450%20581%2D4621.-,Programme%20de%20subvention%20pour%20favoriser%20le%20maintien%20%C3%A0%20domicile%20des,une%20subvention%20fixe%20%C3%A9%20%C3%A0%2075%24.>

Avec les différentes sources de revenus et des programmes d'aide financière offerts aux aînés du Québec, ceux-ci ont accès à plusieurs choix de milieux de vie. Selon ses désirs, la personne vieillissante peut demeurer à son domicile, que ce soit en communauté ou en résidence, et obtenir de l'aide à domicile offerte par la résidence ou par le service public. Toutes les possibilités sont à la disposition des personnes âgées en fonction de leur budget, leur état de santé et leur choix de vie personnel. ■

Nous accompagnons les  
RPA depuis plus de 15 ans.  
Nous sommes là pour vous!  
Contactez-nous!

\*Tarif préférentiel pour tout mandat de gestion de crise pour les membres du RQRA

Accompagnement stratégique

Communications  
corporatives

Relations  
gouvernementales

Mise en marché  
de projets immobiliers

 **Paradigme**  
stratégies

418 523-0523 | 514 798-6785  
[paradigmestrategies.com](http://paradigmestrategies.com)

# TRUSTii

## Votre clientèle résidente mérite une approche **bienveillante**.

Vérifiez les antécédents de vos employés potentiels en **quelques minutes** en toute simplicité.



### Vérifications automatisées et centralisées des antécédents:

Éliminez les méthodes de sélection susceptibles de perturber le processus d'embauche et de se perdre potentiellement dans divers canaux de communication avec les employés ou les candidats.



### Résultats d'enquête les plus rapides de l'industrie:

Plus besoin d'attendre des délais de traitement prolongés. Consacrez plus de temps à l'analyse des résultats et moins de temps à les attendre.



### Fonctionnalités de vérification innovantes:

Explorez des fonctionnalités de vérification innovante afin d'obtenir un portrait plus juste du candidat. Nous allons au-delà des bases de données conventionnelles.

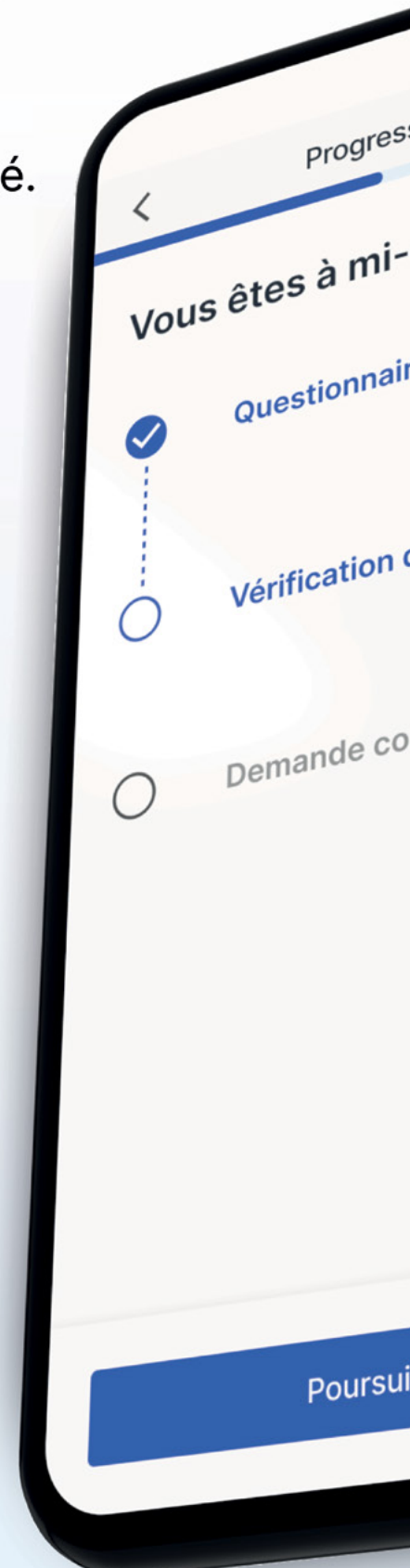
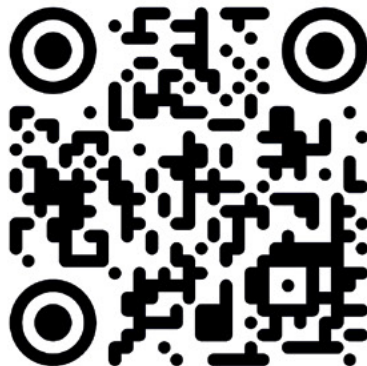


### Aperçu complet et en temps réel de votre gestion du risque:

Obtenez une vue holistique de votre organisation, en vous concentrant sur vos critères personnalisés de gestion du risque. Ce module vous permettra d'obtenir une vue d'ensemble des risques, de planifier des vérifications périodiques, etc.

Créez votre compte dès aujourd'hui

   
trustii.co





# Psychologie du vieillissement : détecter et ralentir le déclin

PAR **MARIA DUFAYS**, CONSEILLÈRE EN COMMUNICATION ET GESTIONNAIRE DE PROJETS, RQRA

LES SIGNES AVANT-COUREURS DU DÉCLIN COGNITIF CHEZ LES PERSONNES ÂNÉES PEUVENT ÊTRE TEMPORAIRES OU PERMANENTS. LORSQU'UNE PERSONNE VIT DES CHANGEMENTS DANS SA VIE, CELA PEUT AFFECTER SES FONCTIONS COGNITIVES OU PSYCHOLOGIQUES TEMPORAIREMENT ET DE FAÇON NON PERMANENTE. MAIS POUR UNE PERSONNE PRÉSENTANT DÉJÀ DES FRAGILITÉS AU NIVEAU COGNITIF ET VIVANT UNE SITUATION BOULEVERSANTE, CELA PEUT PRÉCIPITER DES BRIS DE FONCTIONNEMENT, EXPLIQUE JESSICA COLE, DOCTORANTE EN PSYCHOLOGIE ET CHARGÉE DE COURS EN PSYCHOLOGIE DU VIEILLISSEMENT À L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL (UQAM).

S'il s'agit d'une démence de type Alzheimer, la personne peut présenter des difficultés de mémoire, se souviendra moins bien de conversations récentes et aura plus de difficultés à apprendre de nouvelles choses. Les démences peuvent également toucher les sphères langagières, sans forcément affecter la mémoire et entraîner une difficulté de reconnaissance de certains symboles par exemple.

## UNE APPROCHE INDIVIDUALISÉE

Jessica Cole préconise une approche individualisée pour évaluer les troubles cognitifs et psychologiques chez les personnes âgées et pour vérifier s'il y a un déclin. Selon cette approche recommandée, la collaboration entre la famille et le personnel de la RPA est nécessaire. « Il faut s'intéresser individuellement à la personne, voir quels sont ses besoins, en parler avec la famille », explique-t-elle. Elle ajoute qu'il est important de prendre le temps, car « quelques contacts permettent parfois un apaisement chez la personne ».

Jessica Cole soutient qu'il est important que les proches et la famille s'intéressent à la personne qu'ils ont devant eux, « même si ce n'est plus celle qu'on a connue auparavant, [...] on doit s'intéresser à la personne telle qu'elle est aujourd'hui et non pas à ce qu'on aimerait qu'elle soit ».

La santé mentale est composée de nombreuses sphères qu'il faut être en mesure de différencier quand vient le temps de communiquer avec les personnes présentant des troubles cognitifs. Par exemple, si la personne

présente des troubles langagiers, cela ne veut pas dire qu'elle a des problèmes de compréhension, car ces troubles concernent deux régions du cerveau qui fonctionnent de façon indépendante, explique la chercheuse. « Répéter certaines choses ou parler plus fort n'aidera pas une personne qui a un trouble de compréhension et cela peut même être très insultant pour elle », poursuit-elle. Les personnes qui se sentent incomprises ou infantilisées ont tendance à s'isoler davantage, ce qu'on veut éviter. Elle estime également que lorsque la personne prend la peine de s'intéresser à nous et veut nous transmettre ou échanger des informations, il est important de ne pas prétendre que l'on comprend.

## QUAND FAUT-IL S'INQUIÉTER ?

C'est à partir de la vingtaine que les changements cognitifs commencent : « plus on vieillit, plus on est à risque », avertit la chercheuse. Toutefois, les habitudes de vie y sont pour beaucoup.

Les troubles neurocognitifs de type Alzheimer impliquent des changements cognitifs progressifs amenant une atteinte dite fonctionnelle avant le stade majeur. « On parle de troubles cognitifs légers en cas de changements subtils, sans bris de fonctionnement », dit-elle. Madame Cole précise qu'avec le vieillissement, certains changements sont normaux sur le plan cognitif, sans difficulté de fonctionnement. Toutefois, lorsque la personne n'est plus capable d'effectuer les mêmes activités qu'avant, c'est là un premier indice.



« Personne n'est à l'abri des troubles neurodégénératifs », soutient Jessica Cole. Il est vrai qu'il y a effectivement une composante génétique, mais celle-ci est relativement faible. Ce sont les habitudes de vie qui sont réellement déterminantes. Elle préconise ainsi une bonne diversité des activités offertes en milieu de vie et souligne l'importance de susciter l'intérêt des personnes pour ces activités.

La stimulation cognitive est cruciale afin de permettre au cerveau de lutter contre les symptômes du vieillissement pathologique et pour permettre d'avoir une bonne réserve cognitive. Il faut également favoriser une bonne hygiène de vie : le sommeil, l'alimentation, l'activité physique comme le yoga et celles qui stimulent le système cardiovasculaire sont des éléments fondamentaux. La socialisation est par ailleurs tout aussi importante et combine tous ces éléments. Jessica Cole recommande ainsi de favoriser les activités sociales en RPA et de diversifier les occasions de socialisation afin que chacun y trouve son compte.

## RALENTIR LE DÉCLIN

Le cerveau implique tant la santé mentale que la santé cognitive et les deux sont liées. Tout facteur de stress entraîne une vulnérabilité au niveau du cerveau : « plus on est stressé longtemps, plus nos hippocampes vont s'atrophier et il y aura des changements sur le plan neuro-anatomique

associé. Le stress rend le cerveau plus vulnérable lorsqu'une pathologie s'installe », explique la chercheuse. Cela pourrait expliquer que certaines personnes subissent un déclin plus rapide que d'autres et c'est pourquoi il est nécessaire de limiter les facteurs de stress. Il y a également lieu d'éviter la consommation d'alcool et de tabac, ceux-ci ayant un impact sur la vascularisation du cerveau.

Il y a un lien certain entre la santé mentale et la santé cognitive. « Si on ne se maintient pas actif, si on ne fait pas attention à notre bonheur et à notre humeur, on va se désactiver et c'est là qu'on commence à se déconditionner, à être plus vulnérable à une pathologie, ce qui aura un impact sur la précipitation des symptômes », poursuit-elle.

Selon Jessica Cole, la psychologie peut également contribuer à promouvoir la santé mentale des personnes âgées. Des ressources sont disponibles en RPA pour contrer les problèmes de santé mentale. La chercheuse met de l'avant la prévention et fait état de programmes de stimulation avec des ateliers portant sur la mémoire, la psychoéducation et sur les fonctions cognitives.

Elle affirme par ailleurs que « ce n'est pas parce qu'on est une personne âgée qu'on n'a pas besoin d'un psychologue. Consulter individuellement ou en groupe peut être bénéfique ».

Jessica Cole met aussi en garde contre l'âgisme et estime qu'il faut évaluer l'intérêt qu'on porte aux désirs d'une personne âgée et à la place qu'elle occupe dans la société. « Il est important de retirer nos lunettes et d'essayer les leurs, de s'intéresser à comment eux perçoivent les situations. C'est un grand pas en avant à faire pour les soutenir », conclut la chercheuse. ■

## SERVICE D'INSPECTION RÉSIDENTIEL, COMMERCIAL ET INDUSTRIEL

- **Préachat, préreception, prévente**
- **Expertise légale et vice caché**

## SERVICE DE THERMOGRAPHIE

- **Toiture**
- **Détection des fuites**
- **Pertes de chaleur**
- **Thermographie électrique des bâtiments**

## ANALYSES SPÉCIALISÉES

- **Amiante**
- **Moisissures, qualité de l'air, qualité de l'eau et radon**



**581-337-0337**

**info@inspectioninspro.com**



# Profession travailleuse sociale

PAR **MARIA DUFAYS**, CONSEILLÈRE EN  
COMMUNICATION ET GESTIONNAIRE DE PROJETS, RQRA

MARIE-SOLEIL MARIAGE EST PDG DE TRAVAILLEUSES SOCIALES PRIVÉES (TSP), ENTREPRISE QU'ELLE A CRÉÉE APRÈS AVOIR TRAVAILLÉ PENDANT PLUSIEURS ANNÉES DANS LE RÉSEAU PUBLIC DE LA SANTÉ. DANS SA PRATIQUE ACTUELLE, ELLE SE REND PARTICULIÈREMENT ACCESSIBLE AUX FAMILLES QUI ATTENDENT PARFOIS PLUS D'UN AN POUR OBTENIR UN RENDEZ-VOUS DANS LE RÉSEAU PUBLIC.



Les travailleuses sociales (TS) travaillent avec un grand nombre d'acteurs et d'intervenants comme la famille et les proches, des organismes communautaires, le personnel du réseau de la santé, les médecins et autres. Le métier est très diversifié et certaines se spécialisent et développent une expertise dans différents domaines, comme en gériatrie par exemple.

## EXPERTISE ET ALTRUISME

Pour pouvoir exercer la profession de travailleur social, il faut obtenir un baccalauréat ou une maîtrise en travail social ou en service social et être membre de l'ordre professionnel. Véritables expertes, les travailleuses sociales ont souvent une vocation, un désir d'aider l'autre, de veiller à leur bonheur, tout en défendant les intérêts des plus faibles. Pour Marie-Soleil Mariage, qui a toujours été impliquée dans le bénévolat, le métier requiert une force de caractère particulière pour défendre ceux qui ne peuvent pas le faire seuls. Il est par ailleurs nécessaire de faire usage de capacités humaines et sociales précises et d'être en mesure de mettre l'accent sur le besoin de la personne, sans trop s'impliquer émotionnellement. Les TS développent cette capacité et ont pour objectif d'obtenir un résultat pour faire la différence et aider la personne. Il est requis d'être stratégique, mais sans aller dans la confrontation en cas de situation d'abus par exemple. « Être la voix d'une personne âgée et l'assister, c'est ma paie », affirme Marie-Soleil Mariage. Les familles sont parfois perdues face au système

et ont besoin d'être aiguillées quant au réseau public. Elle offre donc ses conseils aux nombreuses familles à la recherche d'informations et vulgarise les procédures perçues comme étant complexes.

## LE MANDAT DE PROTECTION EN CAS D'INAPTITUDE

Lorsqu'une personne tombe malade, il se pourrait qu'elle ne soit plus en mesure de gérer ses biens et qu'elle ait au préalable désigné un mandataire, soit une personne de confiance, pour s'en charger à sa place. Les frais associés à cette démarche peuvent s'élever jusqu'à près de 5 000 \$ dans le secteur privé, pour les diverses expertises requises, telles que l'évaluation médicale et psychosociale et le notaire. Dans ces situations, les travailleuses sociales jouent un rôle central, car elles effectuent l'évaluation psychosociale déterminante pour le dossier, car elle confirme ou infirme que la personne est inapte. Les évaluations psychosociales et médicales sont ensuite envoyées chez le notaire qui les authentifie. Pour que la personne soit sous mandat de protection, le mandat doit être homologué et un jugement doit avoir été émis pour qu'il ait une valeur légale. « C'est une décision importante, car on retire les droits d'une personne », dit-elle. Toutefois, « ce n'est pas parce qu'on devient inapte et qu'on a un mandat en cas d'inaptitude qu'on est obligé de le faire homologuer », rappelle Marie-Soleil Mariage. Il faut en effet bien évaluer leurs besoins avec les personnes visées, car il est préférable d'avoir un motif précis pour faire homologuer un mandat en cas d'inaptitude.

## UN MOMENT CHARNIÈRE

Si la TS n'approuve pas le mandataire initialement désigné, une tutelle privée (membre de la famille adéquat) peut être recommandée. Si personne n'est recommandé, alors une curatelle publique peut être mise en place et un représentant de l'état prendra les décisions pour la personne déclarée inapte.

Il s'agit souvent d'un moment important pour les familles et « certaines sont résilientes, mais d'autres sont dans le déni. On rencontre parfois des gens très endeuillés et on les accompagne dans ce moment aussi », dit Mme Mariage.

La personne inapte elle-même a toutefois rarement conscience du moment vécu et il s'agit davantage d'une discussion avec le médecin. Les TS rencontrent d'abord le membre de la famille ayant fait la demande. Avec l'expertise qu'elles ont développée, elles s'entretiennent ensuite avec la personne qui serait inapte, subtilement et sans la confronter afin de la mettre à l'aise. « La plupart du temps, elles ne comprennent pas le sens de la démarche et on ne va d'ailleurs pas nommer le mot Alzheimer, c'est très confrontant », explique-t-elle.

## TRAVAILLEUSES SOCIALES PRIVÉES ET PUBLIQUES, QUELLE DIFFÉRENCE ?

Dans le secteur public le temps d'attente est très long et il peut s'écouler d'un à deux ans avant d'obtenir une évaluation psychosociale pour un mandat en cas d'inaptitude, car la demande est très forte. « Au public, ils ne font pas beaucoup d'ouverture de régime de protection ou d'homologation de mandat », explique la présidente de TSP. C'est la raison pour laquelle beaucoup décident de se tourner vers les travailleuses sociales privées quand il s'agit d'obtenir un tel mandat. Les ressources privées sont en augmentation, « car on a le temps de prendre le temps avec les familles et le service est personnalisé, il n'y a pas de pression de performance comme au public », explique Marie-Soleil Mariage. Par ailleurs, des ententes de paiement sont possibles pour les personnes à plus faible revenu. ■



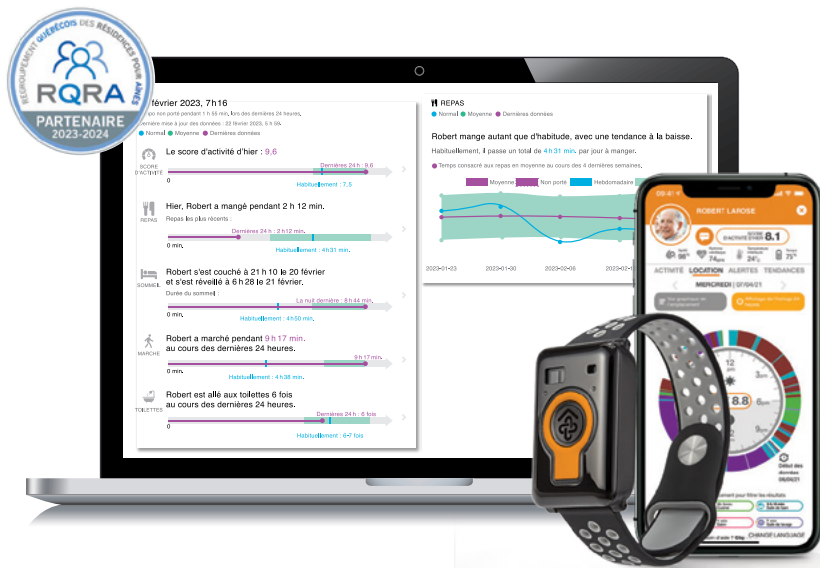
# L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE AU SERVICE DES AÎNÉS

La plateforme primée de veille de la santé des aînés, dont l'efficacité a été prouvée dans des RPA aux États-Unis, est maintenant disponible au Canada.

 **67%** de réduction du taux de chutes

 **39%** moins d'hospitalisations non planifiées

 **37%** d'augmentation de la vitesse d'intervention du personnel



1 844 978-4843 poste 320

medisuivie.com

# Les soins de pieds : un service essentiel

PAR **DIANE BEAUDIN**, ÉDITRICE DU MAGAZINE L'ADRESSE, RQRA

LORS DE LA PANDÉMIE, AVEC LES RESTRICTIONS SANITAIRES ET L'ACCÈS LIMITÉ DES SERVICES AUX RÉSIDENTS EN RPA, LES SOINS PODOLOGIQUES ONT ÉTÉ RECONNUS COMME ÉTANT UN SERVICE ESSENTIEL POUR LES PERSONNES DONT LA SANTÉ ÉTAIT EN CAUSE. ON SAIT MAINTENANT QUE LA SANTÉ DES PIEDS EST D'UNE IMPORTANCE CAPITALE AU BIEN-ÊTRE DES PERSONNES VIEILLISSANTES. PEU IMPORTE L'ÉTAT DE SANTÉ, LES PERSONNES ÂÎNÉES ONT DE PLUS EN PLUS BESOIN D'AIDE POUR PRENDRE SOIN DE LEURS PIEDS ET LA DEMANDE EST GRANDISSANTE.

Nous avons posé quelques questions à **Mélanie Beaudoin, présidente de l'Association des infirmières et infirmiers en soins podologiques du Québec (AIISPO)** afin d'apporter des précisions sur les types de soins proposés par les différents professionnels qui offrent ce type de services ainsi que sur les formations requises dans chacune des professions.

**L'Adresse** : Lorsqu'il est question de soins de pieds, c'est la confusion quant aux professionnels spécialisés qui offrent les services. Comment faire la distinction entre une infirmière ou un infirmier auxiliaire spécialisé, un podiatre, un podologue et un hygiéniste en soins de pieds ?

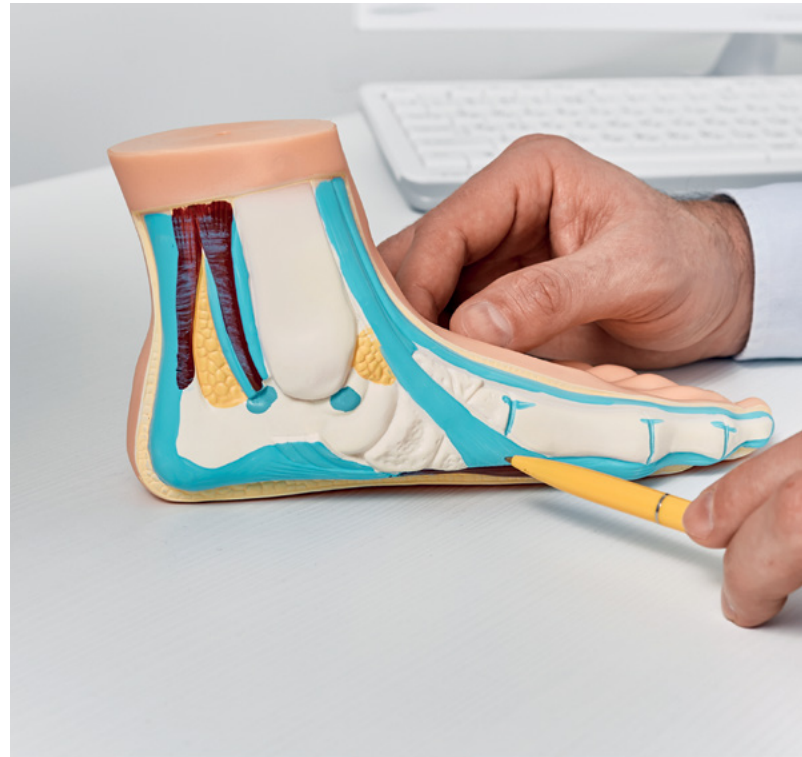
**Mélanie Beaudoin** : Il est effectivement essentiel de saisir la distinction entre les différents intervenants qui œuvrent dans ce domaine. Voici quelques précisions pouvant aider à faire un choix judicieux.

Selon le Comité sectoriel de la main-d'œuvre, l'offre de service se divise en 2 catégories : les non-professionnels et les professionnels de la santé.

## LES NON-PROFESSIONNELS

### L'hygiéniste en soins des pieds ou l'esthéticienne

On parle ici de soins de pieds incluant la taille des ongles normaux et les soins de confort ou d'esthétique. Il est possible pour eux de faire des formations et d'obtenir du perfectionnement. Ce sont des services de soins personnels ayant pour but d'améliorer et de maintenir l'apparence



des pieds. Il ne doit pas y avoir d'anomalies au niveau de la peau ou des ongles. Ces soins s'adressent aux personnes en santé qui ne présentent pas de facteurs de risque tel qu'une maladie chronique comme le diabète par exemple.

### Le podologue

Le podologue n'a aucun statut reconnu au Québec et ne relève d'aucun ordre professionnel. Les associations existantes les regroupant ont chacune leurs propres buts et exigences.

## LES PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ

### L'infirmier ou l'infirmière auxiliaire

Il est un professionnel de la santé spécialisé en soins podologiques. Il contribue à l'évaluation de l'état de santé, l'exécution du plan de santé tel que dispenser des soins d'hygiène, d'entretien et prodigue les soins podologiques selon les directives d'une infirmière praticienne, d'une infirmière en podologie, d'un podiatre ou d'un médecin.

### L'infirmier ou l'infirmière

Il est un professionnel de la santé spécialisé en soins podologiques. L'infirmier évalue la santé des pieds et des membres inférieurs dans le but d'élaborer un plan thérapeutique infirmier et de prodiguer des soins podologiques tout en tenant compte de la santé globale de la personne. Il peut suggérer des traitements afin de maintenir la santé des pieds en

tenant compte de l'environnement du bénéficiaire. Il a également un rôle dans la prévention en apportant un enseignement à la clientèle. Il a le droit de prescrire certains médicaments et est en mesure de référer à d'autres professionnels, selon son évaluation clinique. Il peut déléguer certains soins à un infirmier ou une infirmière auxiliaire.

Ces deux intervenants sont régis par un ordre professionnel. De plus, elles ont chacune une association professionnelle pour leur spécialisation, soit l'AIASPO et l'AIISPO.

### Le podiatre

Il est un professionnel de la santé. Il évalue et traite les affections et maladies du pied, qui ne sont pas des maladies du système, par des moyens médicaux, chimiques, pharmaceutiques, chirurgicaux, mécaniques et des manipulations. Il possède l'expertise et les compétences nécessaires pour déceler toute complication relative au pied et faire la distinction entre une pathologie podiatrique, qu'il peut traiter, et une maladie du système, qui relève plutôt de la compétence du médecin. En plus d'offrir des conseils sur la santé et l'hygiène des pieds, le podiatre peut prescrire et administrer certains médicaments, exécuter des chirurgies mineures et prescrire, fabriquer ou modifier des orthèses podiatriques. Il est régi par l'ordre des podiatres du Québec. (Tiré de l'Ordre des podiatres du Québec).

Je vous invite à consulter le document « Soins de pieds : Rapport du comité d'experts clinique » Celui-ci a été élaboré par l'OIIQ, l'OPQ et l'OIIAQ en 2020 <https://www.oiiq.org/soins-de-pieds-rapport-du-comite-d-experts-cliniques>

**L'Adresse :** Parlez-nous de la formation et des exigences requises pour les infirmiers et les infirmières qui voudraient être membre de votre association ?

**Mélanie Beaudoin :** Afin d'être admis à la formation de base en soins podologiques, les infirmiers et les infirmières doivent être préalablement inscrits au tableau de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (OIIQ). Ces professionnels de la santé œuvrent dans différents milieux de soins, dont

les hôpitaux, les CHSLD, les RPA, les soins à domicile, etc. La spécialisation vers les soins podologiques s'ajoute aux compétences cliniques de l'infirmier afin de répondre aux besoins grandissants de la population.

Cette formation d'une durée minimale de 160 heures est dispensée dans quatre écoles reconnues par l'AIISPO. Elle consiste notamment en 60 heures de théorie et 100 heures de pratique clinique qui se fait sous la supervision d'infirmières expérimentées en soins podologiques.

En 2024, l'AIISPO fêtera ses 35 ans d'existence ! Trente-cinq ans à faire valoir les connaissances et les compétences spécifiques des infirmières en soins podologiques, à soutenir la formation continue, à diffuser au public l'information nécessaire à une bonne compréhension de la pratique en soins podologiques, à entretenir les relations avec les autres groupes professionnels et enfin, à défendre et promouvoir les intérêts de ses membres.

**L'Adresse :** Plusieurs problèmes de santé peuvent être traités par une bonne hygiène des pieds, quelles sont les recommandations que vous feriez à une clientèle âgée telle celle des RPA ?

**Mélanie Beaudoin :** Inspecter l'aspect de vos pieds tous les jours (état de la peau, apparition d'une lésion ou d'une douleur, présence d'enflure ou d'inconfort, changement au niveau de l'aspect des ongles, etc.). Il est primordial de porter une attention entre les orteils et sous les pieds. Si vous êtes incapable, demandez à un proche de le faire ou utilisez un miroir.

### EN RÉSUMÉ

Le domaine des soins infirmiers en podologie relève du privé. Les soins peuvent être prodigués en clinique, à domicile, dans les CHSLD, RPA, RI ou les hôpitaux. De plus en plus, la population est sensibilisée à l'importance de faire appel à des soins prodigués par des professionnels de la santé. Faire valoir les connaissances et les compétences de l'infirmier en soins podologiques fait partie de la mission de l'AIISPO. Le personnel en établissement est de plus en plus conscientisé au bénéfice de soins de qualité et encourage les familles à faire appel aux professionnels reconnus par l'AIISPO pour la qualité des soins et un suivi adéquat. ■



## Comment faire face à la pénurie de main d'œuvre sans compromettre la qualité des aliments?

Pour découvrir nos solutions visitez <https://www.premiermeat.com/fr/vivre-sainement/> ou contactez [info@premiermeat.com](mailto:info@premiermeat.com)



# Santé mentale et bien-être : vers une approche holistique

PAR **TELUS SANTÉ**

DES PROGRÈS DE LA NUMÉRISATION ET DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE JUSQU'À LA CRISE CLIMATIQUE, DE L'ÉVOLUTION DU MILIEU DE TRAVAIL JUSQU'AUX ENJEUX ÉCONOMIQUES DE PLUS EN PLUS COMPLEXES, LE CHANGEMENT EST PARTOUT. AVEC LES EXIGENCES TOUJOURS PLUS ÉLEVÉES DU MONDE MODERNE, LE STRESS S'INSINUE DANS TOUS LES ASPECTS DE NOTRE VIE, TANT SUR LE PLAN PERSONNEL QUE PROFESSIONNEL.



Lors d'une table ronde qui s'est tenue dans le cadre du Sommet CHRO de 2023 à Vancouver (Sommet des dirigeants en ressources humaines), le D<sup>r</sup> Matthew Chow, responsable de la santé mentale chez TELUS Santé, était catégorique : « Nous ne pouvons pas nous permettre de relâcher le soutien que nous offrons à nos employés en matière de santé mentale. Il ne s'agit pas seulement de la récente crise sanitaire, mais aussi des séquelles que nous continuons d'observer et du fait que la société évolue rapidement ».

Paula Allen, chef mondiale et vice-présidente principale, Recherche et connaissance de la clientèle chez TELUS Santé, participait également à cette discussion axée sur les problèmes qui touchent actuellement la santé mentale des employés, de même que sur la nécessité de repenser notre approche en matière de bien-être en milieu de travail.

## LE DÉCLIN DE LA SANTÉ MENTALE SE POURSUIT

Même si la poussière retombe sur cette longue pandémie, on a l'impression que les choses ne sont plus comme avant.

« Les employés ont fait le point. Ils ont réfléchi sur la nature de leur travail, sur leurs relations et sur les valeurs qui comptent le plus dans leur vie », explique le D<sup>r</sup> Chow. « Nous devons admettre que le monde est différent. Et que la pression n'est pas près de se résorber, car nous vivons dans une ère de grands bouleversements. »

M<sup>me</sup> Allen ajoute que les risques pour la santé mentale du personnel demeurent très élevés. Si l'on en croit l'Indice de santé mentale de TELUS Santé, un sondage mensuel mené auprès de 16 000 personnes occupant un emploi dans le monde, la santé mentale des travailleurs et travailleuses demeure bien en deçà des niveaux pré-pandémiques. En mai 2023, 33 % de la population active sondée présentait un risque élevé de problèmes de santé mentale (comparativement à 12 % en 2019).

« Quand on pense à ce qu'on vient juste de traverser, et quand on prend la mesure de tous les changements qui se multiplieront avec l'utilisation accélérée de l'intelligence artificielle, il n'est pas étonnant que la santé mentale en prenne un coup », déclare Mme Allen. « Les employés ont besoin de se sentir valorisés et de sentir qu'ils ont une raison d'être. »

## LES APPROCHES CLASSIQUES POUR AMÉLIORER LE BIEN-ÊTRE MENTAL SONT INSUFFISANTES

Les changements d'attitudes, les pressions économiques et l'évolution constante du monde du travail se répercutent sur la santé mentale des employés et causent bien des maux de tête aux employeurs.

Sans mesure adéquate, l'épuisement professionnel, l'absentéisme, la consommation d'alcool et de drogues pourraient prendre de l'ampleur et s'accompagner d'une augmentation des demandes de prestations de santé et d'invalidité. C'est sans parler de la baisse de productivité et de la difficulté à trouver et à garder une main-d'œuvre qualifiée.

Si le programme d'aide aux employés (PAE) traditionnel continue de jouer un rôle essentiel dans la santé et le bien-être du personnel, ce type de programme apporte un soutien réactif à court terme pour une situation personnelle ou professionnelle donnée. Soulignons que les problèmes de santé mentale peuvent être complexes et variés et demander au contraire un soutien spécialisé et assidu que le PAE n'est pas en mesure d'offrir.

Aujourd'hui, les soins de santé mentale tiennent compte de la personne dans son entièreté.

# Mutuelles de prévention : Devenez membre.



Avec nous, la SST peut être simple.

Permet d'économiser sur les frais liés à la CNESST.\*

Bénéficiez d'une équipe d'experts chevronnés.

Simplifiez la SST :

- Documents et outils
- Déclaration en ligne
- Réduction des risques
- Obligations CNESST

Plus de 40 formations SST en ligne incluses.

Apprenez-en plus dès aujourd'hui.



[telussante.com/mutuellesdeprevention](https://telussante.com/mutuellesdeprevention) | 1-800-565-4343

\*En plus d'une réduction potentielle de prime liée à la performance d'une mutuelle, une bonne gestion de la santé et de la sécurité du travail peut amener une diminution des coûts indirects imputables aux accidents du travail ou aux maladies professionnelles.

 **TELUS** Santé



Les employeurs commencent à mieux comprendre la santé mentale et à en reconnaître les multiples facettes. En santé mentale, une solution unique ne peut pas convenir à tout le monde. « On ne peut pas compartimenter les gens », explique le Dr Chow. « L'anxiété peut être provoquée par des soucis financiers ou par des facteurs de stress à la maison. Il y a plusieurs éléments à considérer, au-delà de la maladie mentale. »

Chaque situation doit être prise en compte de manière holistique, et des solutions visant à soutenir le bien-être physique, mental et financier doivent être proposées individuellement. C'est ce que fait le programme Santé Mentale Globale de TELUS Santé.

Santé Mentale Globale de TELUS offre un soutien illimité et hautement personnalisé en santé mentale, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Des services de counseling sont disponibles en permanence avec des professionnels qualifiés de la santé mentale.

Ces services de counseling sont offerts par téléphone, par messagerie texte ou en personne, ce qui permet aux employés d'accéder à un soutien en santé mentale selon leur emploi du temps et leurs préférences personnelles. Le Dr Chow note que même si les soins numériques comportent de nombreux avantages, on ne doit pas abandonner pour autant les interactions en personne, comme les séances vidéo ou les

rencontres physiques. « Tout le monde ne souhaite pas nécessairement recevoir des soins numériques », ajoute-t-il. « S'il y a une leçon à tirer de la pandémie, c'est que l'être humain a besoin de vivre en société, d'échanger et d'éprouver de l'empathie. »

Pour répondre à des enjeux précis, Santé Mentale Globale comprend des plans de soins spécialisés axés sur l'anxiété, la dépression, le stress (ou l'épuisement professionnel) et le deuil. Les employés ont également accès à une aide juridique et financière ainsi qu'à des services à la famille comme des soins aux enfants et aux aînés.

Nos ambassadeurs de soins accompagnent les patients tout au long de leur parcours en santé mentale, en déterminant leurs besoins, en prenant rendez-vous avec les personnes appropriées, etc. Selon le Dr Chow, ces personnes constituent un élément essentiel du programme de santé mentale. « Les ambassadeurs de soins sont des êtres humains qui savent ce qui nous anime, qui reconnaissent nos peurs et nos angoisses », précise-t-il. « Ils connaissent aussi le système et peuvent nous guider vers les services qui nous seront les plus bénéfiques. » Non seulement les ambassadeurs de soins soutiennent-ils les patients, mais ils aident également les cliniciens et cliniciennes en leur laissant la voie libre pour qu'ils puissent se concentrer directement sur la santé mentale des patients.



## PORTES et FENÊTRES

### LA SOLUTION CLÉ EN MAIN

pour tous vos travaux de restauration et de réparation  
de **PORTES et FENÊTRES**

-  **REPLACEMENT DE VITRES THERMOS**
-  **COUPE-FROIDS ET MÉCANISMES**
-  **CALFEUTRAGE**
-  **INSERTION DE PORTES ET VITRAUX**
-  **RÉPARATION DE RAMPES DE VERRE**
-  **INSTALLATION ET REMPLACEMENT DE MIROIRS**

## LE PERSONNEL CADRE A BESOIN D'ÊTRE GUIDÉ

Selon l'Indice de santé mentale de TELUS Santé de mai 2023, nombreux sont les gestionnaires qui n'ont pas su comment réagir devant une problématique de santé mentale chez leurs employés et qui n'ont pas pour autant demandé de l'aide.

Les gestionnaires et superviseurs sont les premiers à observer les conséquences du déclin de la santé mentale chez les employés. Il est donc impératif qu'ils soient informés des ressources disponibles et qu'ils reçoivent une formation adéquate pour être en mesure d'aider les personnes en situation de détresse.

Avec une formation et un soutien adéquats, les gestionnaires et superviseurs peuvent aider leurs équipes et montrer à l'ensemble des employés que l'amélioration de la qualité de vie au travail est une priorité pour l'organisation.

## LES EMPLOYEURS DONNENT LA PRIORITÉ À LA SANTÉ MENTALE

« Alors que les besoins de la population canadienne se font de plus en plus pressants et que le système de santé public s'essouffle, il est clair que nous devons repenser notre approche en matière de soins de santé », affirme

M<sup>me</sup> Allen. « Heureusement, de plus en plus d'employeurs prennent des mesures pour combler les lacunes en matière de soins et pour protéger leur personnel. »

Les employeurs investissent dans leur PAE pour prioriser la santé mentale des employés. Ils recherchent des solutions personnalisées et accessibles qui peuvent aider les travailleurs et travailleuses à gérer leur santé de manière proactive afin de se sentir mieux et plus heureux au travail, mais aussi dans leur vie personnelle.

Santé Mentale Globale offre des soins personnalisés 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, un soutien clinique professionnel illimité empreint d'humanité et les conseils d'ambassadeurs de soins qui peuvent guider les membres du personnel dans tous les aspects de leur parcours en santé mentale.

Ce programme est un pas dans la bonne direction pour constituer une main-d'œuvre forte et résiliente qui pourra contribuer à l'avenir de l'entreprise. ■

## NOUVELLE TECHNOLOGIE

+ d'options offertes



# TVTOUR

### SOLUTIONS OFFERTES



#### CANAL DE TV INTERNE

AFFICHAGE DYNAMIQUE

Disponible sur tous les téléviseurs, dans chaque chambre ou appartement, pour informer vos résidents.



#### PORTAIL FAMILIAL

WEB

Disponible sur votre téléphone, votre tablette et votre ordinateur, pour informer à distance les familles de vos résidents en temps réel.

## SOLUTIONS DE COMMUNICATIONS RÉSIDENCES PERSONNES AGÉES et CHSLD

AUCUNE FORMATION REQUISE  
NOUS FAISONS TOUT LE TRAVAIL!



POUR INFORMATION

Guy Cantin

**514 730-4247**

gcantin@tvtour.com

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



# Rencontres régionales enrichissantes et constructives

PAR **CATHY DAIGLE**, DIRECTRICE DES SERVICES AUX MEMBRES, RQRA

LE RQRA RENCONTRE SES MEMBRES ! CET AUTOMNE, 13 RENCONTRES RÉGIONALES ONT EU LIEU ET NOUS AVONS VU LES MEMBRES DE 16 RÉGIONS ADMINISTRATIVES.

Ces rencontres ont pour objectif de donner la parole aux gestionnaires et propriétaires des RPA. Elles sont une belle occasion de partager et d'échanger sur l'état de la situation sur les différents territoires. Les RPA membres du RQRA ont ainsi eu l'occasion d'informer leur regroupement des principaux enjeux opérationnels, financiers et du partenariat avec leur CISSS/CIUSSS respectif.

Malgré une certaine disparité des CISSS/CIUSSS qui a été mise en lumière, nous avons constaté que certains enjeux sont récurrents à l'échelle de toute la province, surtout lorsqu'il s'agit des multiples dépassements de services. En effet, cela peut prendre des semaines, des mois, voire plus d'une année avant que les ressources d'un Centre intégré se déploient. Entre-temps, la RPA est dans l'obligation morale de fournir des services qui surpassent son offre de service. Ceci implique une surcharge de travail pour le personnel de soins et des embauches supplémentaires.

Il a également été question d'achats de services, du retrait d'achats de services et de l'absence de ceux-ci. Ce dossier est traité inégalement d'un Centre intégré à un autre. Les achats de services ne sont pas toujours favorisés et le traitement de ce dossier diffère d'une région administrative

à l'autre. Certains Centres intégrés paient les prix de la RPA, d'autres ont leur propre grille de prix et pour certaines régions, il est question d'un taux horaire. Ce taux horaire peut être variable d'une région à l'autre sur un même territoire. Toutefois, la rentabilité est, dans l'ensemble, négligeable ou parfois totalement inexistante.

## NOUS VOUS AVONS ÉCOUTÉ !

Le RQRA travaille actuellement en collaboration avec les CISSS/CIUSSS et le MSSS sur la mise sur pied d'une grille d'allocation nationale. Cette grille a pour but d'uniformiser le traitement des achats de services et leur rentabilité à leur juste valeur.

La création d'un commissaire aux plaintes des partenaires indépendant est indispensable pour qu'il puisse intervenir pour régler les différends entre les RPA et CISSS/CIUSSS. Il est contradictoire que les Centres intégrés portent à la fois le chapeau de partenaire et d'autorité.

Le RQRA prévoit des rencontres régionales 3 fois par année, soit à l'automne, à l'hiver et au printemps. Au plaisir de vous revoir en début d'année 2024 ! ■

## INVESTISSEZ EN TOUTE CONFIANCE



Étant une entreprise spécialisée dans l'immobilier commercial, alliant à la fois une agence immobilière et un cabinet de courtage hypothécaire commercial, PMML est partenaire du RQRA. PMML accompagne les propriétaires de RPA dans la disposition, l'acquisition et le financement de leur RPA.



# PMML

RÉSIDENCE PRIVÉE POUR AÎNÉS



# Nicolas Kieger rejoint l'équipe du RQRA

L'arrivée récente de **Nicolas Kieger** en tant que **directeur des partenariats** au RQRA, n'est pas passé sous silence. Plusieurs d'entre vous ont eu l'occasion de le rencontrer lors de notre dernier congrès qui a eu lieu les 1er et 2 novembre dernier.

Après plus de 19 ans passés au sein d'une entreprise adaptée dont la mission était de fournir un emploi à des personnes en situation de handicap, il était important pour Nicolas de pouvoir mettre de l'avant ses valeurs axées sur l'humain. Étant un aidant naturel, le milieu des RPA ne lui est pas inconnu et c'est ce qui a aussi contribué à son désir d'intégrer l'équipe du RQRA.

Pour ceux qui étaient présents au congrès, partenaires, fournisseurs et membres, et qui ont eu la chance de faire la connaissance de Nicolas en entamant des discussions constructives sur les bénéfices de chacun, vous avez pu constater tout son engouement pour le milieu des RPA.

Par le fait même, ce fut une belle occasion pour lui de constater votre intérêt marqué envers des partenaires de qualité, qui répondent à vos besoins dans

différents domaines. C'est en ce sens qu'il travaillera afin de trouver des solutions intéressantes qui vous permettront d'épargner et qui, en fin de compte, bénéficieront à nos aînés.




Le réseau des partenaires du RQRA représente près d'une quinzaine d'organismes et d'entreprises qui permettent aux RPA membres de bénéficier d'avantages privilégiés qui ont été négociés spécialement pour vous et qui sont nécessaires au bon fonctionnement de votre résidence.

Au cours des prochaines semaines, Nicolas rencontrera tous les partenaires ainsi que les fournisseurs actuels et potentiels afin de bâtir des relations durables et pour vous offrir des opportunités qui répondront à VOS besoins, membres du RQRA.

**Pour communiquer avec Nicolas Kieger, directeur des partenariats, écrivez au [nkieger@rqra.qc.ca](mailto:nkieger@rqra.qc.ca) ou composez le 514 526-3777 poste 237 ou le 514 996-4195.**

## Obtenez un service simple et gratuit !

### LE PROGRAMME ÉCONOLOGIS PERMET :

-  **d'obtenir de judicieux conseils en économie d'énergie ;**
-  **de bénéficier de matériels écoénergétiques gratuitement ;**  
Matériaux d'isolation, de calfeutrage et de scellement, et autres produits économiseurs d'énergie)
-  **d'augmenter votre confort à la maison !**



Pour vous inscrire

**1 844 303-7333**

[expertbatiment.ca/econologis](http://expertbatiment.ca/econologis)





# À l'agenda !

LE MARDI 16 JANVIER 2024 À 10 H

## WEBINAIRE AVEC HOPEM

*Hébergement informatique : 5 raisons incontournables de monter à bord du train de l'infonuagique*

[www.rqra.qc.ca](http://www.rqra.qc.ca)

LE MERCREDI 24 JANVIER 2024 À 10 H

## WEBINAIRE AVEC CHRISTIAN WATIER, LANLA

*Programme de mesure de l'expérience client « Les prospects »*

[www.rqra.qc.ca](http://www.rqra.qc.ca)

LE JEUDI 15 FÉVRIER 2024 À 10 H

## WEBINAIRE AVEC ÉRIC GIRARD, EFFICIENCE CONSEIL

*Optimiser l'expérience employé afin d'affronter les défis actuels*

[www.rqra.qc.ca](http://www.rqra.qc.ca)

DU 12 AU 20 AVRIL 2024

## MISSION D'ÉTUDE AU JAPON

[www.rqra.qc.ca](http://www.rqra.qc.ca)

DU 12 AU 14 AVRIL 2024

## SALON CARREFOUR 50 ANS +

Palais des congrès de Montréal

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

LES 2 ET 3 MAI 2024

## 33<sup>E</sup> CONGRÈS DE L'ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE SOINS PALLIATIFS (AQSP)

Hôtel Delta de Trois-Rivières – Centre des congrès

[www.aqsp.org](http://www.aqsp.org)

LES 12 ET 13 JUIN 2024

## CONGRÈS DE L'ASSOCIATION DES RESSOURCES INTERMÉDIAIRES D'HÉBERGEMENT DU QUÉBEC (ARIHQ)

Centre de congrès de Trois-Rivières

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

LE 15 JUIN 2024

## JOURNÉE MONDIALE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE DES PERSONNES ÂGÉS

## INDEX DES ANNONCEURS

Basco portes et fenêtres	p 54	Gespra	p 2	RONA	p 36
BâtimentExpert	p 57	Gordon Service Alimentaire (GFS)	p 23	Tandem SAS	p 9
Belcar textiles (Calderon)	p 21	Hydro-Québec	p 15	Télémedic	p 39
Colabor	p 37	ImmigrEmploi	p 29	TELUS Santé	p 53
Corporation GoodJOB	p 60	INSPRO	p 47	Trustii	p 45
COV Communications	p 11	La Turquoise	p 17	TV Tour	p 55
Distribution Assisto Canada	p 4	MBM Extermination	p 13	UDATA	p 43
Fédération des Producteurs d'œufs du Québec	p 31	Médisuivie	p 49	Viandes Première	p 51
First on site	p 27	Paradigme stratégies	p 44	Vidéotron	p 35
		PMML	p 56	Visavie	p 41

À METTRE À VOS AGENDAS !

**20 JUIN 2024**

**CLASSIQUE DE  
VÉLO-GOLF  
DU RQRA**

**Elm Ridge Country Club, Île-Bizard**

**2 ET 3 OCTOBRE 2024**

**CONGRÈS ANNUEL  
DU RQRA**

**Centre des congrès de Québec**



**RQRA**

REGROUPEMENT QUÉBÉCOIS  
DES RÉSIDENCES POUR AÎNÉS

[WWW.RQRA.QC.CA](http://WWW.RQRA.QC.CA)

# BESOIN DE STAFF ?

CUISINE, SERVICE, ENTREPÔT, ETC



TÉLÉCHARGEZ NOTRE APP SUR  
**GOODJOBAPP.CA**

