

INFO



AQDR

LAVAL  
LAURENTIDES

## Bulletin d'information février 2023 N° 99



**P**rotégez-Vous et le Protecteur du citoyen ont présenté en janvier **un dossier** sur les résidences pour aînés (RPA). Rappelons qu'une résidence privée pour

aînés offre des logements avec services aux personnes autonomes ou semi-autonomes de 65 ans et plus. Certains services offerts sont au choix du résident. Leur coût s'ajoute au coût de location du logement, précisé dans un bail.

On ne parle donc pas ici des services de type CHSLD offerts dans certaines sections des mêmes RPA.

Le dossier donne des indications utiles pour choisir la résidence et informe sur les particularités du bail en RPA.

Mais ce qui est le plus intéressant, c'est **l'enquête de satisfaction** réalisée par Protégez-vous auprès de quelque 3 500 personnes résidant en RPA ou dont un membre de la famille y réside. Un peu plus de la moitié seulement des aînés se disent satisfaits.

La plupart des irritants touchent les prix, les problèmes de renouvellement du bail, les repas, l'aide personnelle et les soins, et surtout le peu d'écoute et de transparence de la direction.

La moitié des répondants jugent les prix excessifs et ont déboursé en outre pour des services

de ménage ou d'assistance personnelle qu'ils n'ont pas reçus pendant la pandémie.

Le tiers critiquent les repas comme non adaptés aux besoins des aînés (trop de sucre, de sel, de gras, pas assez de protéines ni de fruits).

Si les activités répondent au besoin de socialiser, par contre les services d'assistance personnelle et infirmiers sont jugés insuffisants par une importante majorité.

Un palmarès en ressort, mais aucun des grands groupes de RPA ne réussit à recueillir une note de plus de 75%. Lorsqu'on considère les prix payés par les aînés et les bénéfices

réalisés par ces groupes, c'est faible.

Près du tiers des répondants (31 %) au sondage dépensent chaque mois plus de 2 500 \$ pour vivre dans une RPA, ce qui comprend le coût de location d'une chambre ou d'un appartement ainsi que le prix des services personnels et non personnels retenus. À peine 10 % des répondants s'en sortent avec une facture mensuelle de 1 500 \$ ou moins.

Mais quand l'état de santé de l'aîné s'aggrave et que celui-ci a besoin de plus de soins, la facture augmente d'une façon phénoménale. Et la RPA a le gros bout du bâton car c'est dur de déménager à un âge avancé. Bref, aller en RPA, c'est un pensez-y bien!





# À votre agenda



## Sessions d'information pour l'impôt

La déclaration des revenus c'est pour bientôt ! Préparez-vous en assistant à nos prochaines séances d'information pour en savoir davantage sur les versements de prestations que vous pourriez recevoir de l'Agence du revenu du Canada ou de Revenu Québec lorsque vous faites vos impôts chaque année.

Des représentants de l'Agence du revenu du Canada ou de Service Québec vous expliqueront comment les prestations sont calculées et vous parleront des crédits d'impôt auxquels vous pourriez avoir droit. Les rencontres seront suivies d'une période de questions.



- **Session d'information pour l'impôt provincial - Jeudi 23 février à 13h30 - Centre d'action bénévole de Saint-Jérôme: 225 rue Georges-Thurston, Saint-Jérôme, Québec J7Z 4Y4**
- **Session d'information pour l'impôt fédéral - Mardi 28 février à 13h30 - carrefour Axion 50 plus de Laval: 435 boulevard Curé-Labelle sud, Laval, QC H7V 2S8**

Réservation obligatoire:

Communiquez avec nous au 450-978-0807 ou par courriel: [aqdrlaval@aqdr.org](mailto:aqdrlaval@aqdr.org).



**YVES LÉGARÉ**  
Complexes funéraires

*Avec vous™*

## RASSUREZ VOS PROCHES ET VOUS AUSSI!

**Offre exclusive**

**OPTEZ POUR LES  
PRÉARRANGEMENTS  
FUNÉRAIRES**



**Fiers partenaires de l'AQDR**

**POUR LES MEMBRES DE L'AQDR, 10% DE RABAIS  
SUR NOS BIENS ET SERVICES À L'ACHAT D'UN CONTRAT  
DE PRÉARRANGEMENTS FUNÉRAIRES\*.**

**514 595.1500 | 1 800 454.8767 | [yveslegare.com](http://yveslegare.com)**

**COMPLEXES FUNÉRAIRES | MAUSOLÉES | CIMETIÈRES | COLUMBARIUMS**  
Laval | Montréal | LaSalle | Anjou | Pierrefonds | Châteauguay | Longueuil

\* Offre applicable sur les biens et services à prix courant seulement. Ne peut être jumelée à aucune autre offre promotionnelle.



# À votre agenda



## Comment choisir la bonne résidence pour aînés?

Mardi 21 février à 14h00

Cette conférence virtuelle offre des pistes de réflexion et des réponses aux questions les plus souvent demandées par les aînés lorsque vient le temps de déterminer leur prochain lieu de vie.

Atelier offert dans le cadre d'un partenariat avec la TRARA, l'AREQ, FADOQ-Laurentides et le comité des usagers de Saint-Jérôme du CISSS des Laurentides.

Consultez ce [site web](#) pour réserver votre place ou en savoir davantage.



## Testament et mandat de protection

Mardi 14 février à 19h00



Bien prévoir sa succession et le choix de ses mandataires peut éviter des problèmes, à soi et ses proches. Cette conférence permettra de mieux comprendre les différentes formes de testament et de mandat de protection.

M<sup>e</sup> Annick Merrill, notaire, accompagnée de son adjointe Lynda Massy, viendront faire la lumière sur ces documents, le mardi 14 février à 19h00 au carrefour Axion 50 plus de Laval.

Réservez votre place [en ligne](#).

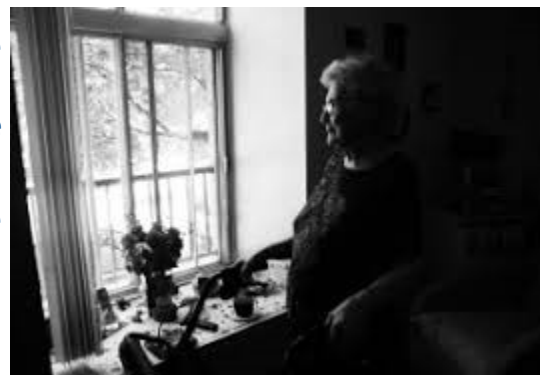
## Stratégies pour vaincre le stress et l'isolement

Mercredi 1<sup>er</sup> mars à 13h30 en virtuel

Mme Catherine Harton du Mouvement pour la Santé mentale du Québec présente une conférence sur la protection de sa santé mentale contre le stress et l'isolement. Cette conférence se donne par Zoom le mercredi 1er mars à 13h30.

Mme Harton est l'auteure de travaux sur le niveau de détresse ressenti par la population québécoise durant la pandémie.

Pour s'inscrire, on va sur cette [page](#).





# Bénévoles recherchés

## Animateur.trice bénévole pour l'atelier *Serez-vous le prochain poisson ?*

Nous entendons trop souvent parler de personnes victimes de fraude, c'est alors essentiel de sensibiliser les personnes âgées avec notre atelier *Serez-vous le prochain poisson ?* Nous sommes actuellement à la recherche d'animateur.trices bénévoles dynamiques, pouvant communiquer avec aisance devant des groupes de 20 à 30 personnes afin d'informer les aînés sur les différents types de fraude.

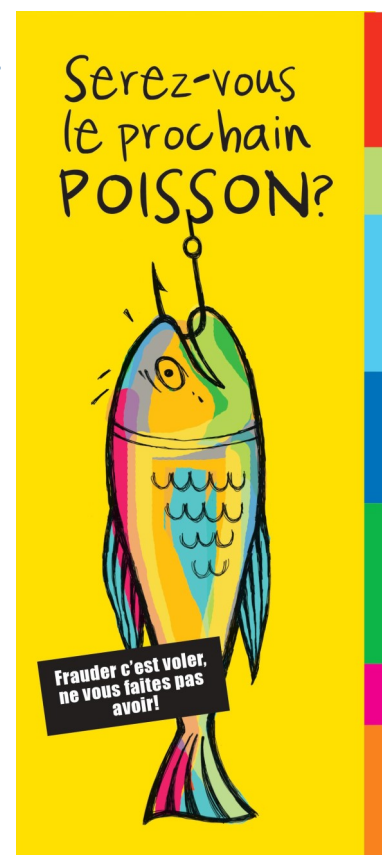
Le mandat est de faire des présentations de 2 à 3 heures dans les régions de Laval et des Laurentides quelques fois par mois en journée, avec les outils d'animation de l'atelier.

Exigences requises:

- Entregent et sociabilité
- Disponible entre 10 et 20 heures par mois
- Bonne connaissance de l'équipement informatique (atout)
- Être en mesure de faire des déplacements (kilométrage payé lors des déplacements)

Soumettez votre candidature par courriel à cette adresse:

[aqdr.laval@aqdr.org](mailto:aqdr.laval@aqdr.org)



**BLOC**  
Québécois

*Pour nous joindre !*

789, rue de la Madone  
Mont-Laurier  
(Québec) J9L 1T3  
1 866 440-3091

124, rue Principale Est  
Sainte-Agathe-des-Monts  
(Québec) J8C 1K1  
1 844 750-1650

**mh.gaudreau@parl.gc.ca**  
**mhgaudreau.quebec**

**Marie-Hélène Gaudreau**  
députée de  
**Laurentides-Labelle**



Coalition  
pour la dignité  
des aînés

**38 SOLUTIONS**  
POUR LA DIGNITÉ DES AÎNÉS



# Nos membres: 90 ans !

## Georgette Mather

Le 25 janvier dernier, c'était les 90 ans de Georgette Mather, une femme qui a consacré une grande partie de sa vie à soigner, ainsi qu'à défendre les droits des personnes âgées. Elle a été une membre très active de l'AQDR, en participant à de nombreuses campagnes de sensibilisation et en prenant part à des actions en faveur des droits des retraités.

Durant de nombreuses années, engagée au conseil d'administration de l'AQDR Laval, elle a apporté son soutien dans l'organisation de nombreuses activités d'information.

En cette occasion spéciale, nous tenons à remercier Mme Mather pour son engagement à l'AQDR.



## Gilles Fournier



Gilles Fournier a été très actif plusieurs années à l'AQDR Laval et président de 2000 à 2002, il a travaillé sans relâche pour défendre les droits et le bien-être des retraités du Québec et a joué un rôle clé dans la sensibilisation aux enjeux qui les touchent dans notre région.

En 2002, il a fondé, avec le soutien de l'AQDR Laval, l'association DIRA-Laval, pour faire du soutien individuel en défense des droits. Il en devient président.

Nous tenons à souligner son 90e anniversaire, qui était le 23 janvier, ainsi que sa contribution à notre association et à la cause des aînés.

**Téléchargez gratuitement**  
ce guide pratique

Votre gouvernement



**POUR TOUS LES CITOYENS  
LAVALLOIS EN QUÊTE  
D'UNE RESSOURCE  
COMMUNAUTAIRE  
ET D'ENTRAIDE.**

UN NUMÉRO FACILE  
À RETENIR: **211**  
UN SITE WEB CONVIVIAL  
ET BILINGUE: **211LAVAL.CA**

Service gratuit, 7 jours sur 7, de 8h à 18h.  
Répertoire de 300 organismes de Laval.

Service multilingue également disponible

# Quoi de neuf ?

## Page Facebook de l'AQDR Laval-Laurentides

Notre page Facebook est le lieu idéal pour rester informé de nos activités et des sujets pertinents concernant les personnes âgées.

On y retrouve également des informations utiles et des ressources d'aide pour certaines situations.

En aimant notre page, vous aurez accès à des articles sur les soins de santé, les loisirs, le maintien à domicile, le logement et tout ce qui concerne la vie des aînés.

En plus de nos publications, nous organisons régulièrement des événements gratuits en ligne ou en présentiel pour les membres et les non-membres, comme des séances d'information sur le mandat de protection, des ateliers sur la fraude et des sorties de groupe.

Alors, n'attendez plus, rendez-vous sur notre **page Facebook** et cliquez sur "j'aime" pour rester informé. Nous avons hâte de vous retrouver sur notre communauté en ligne !

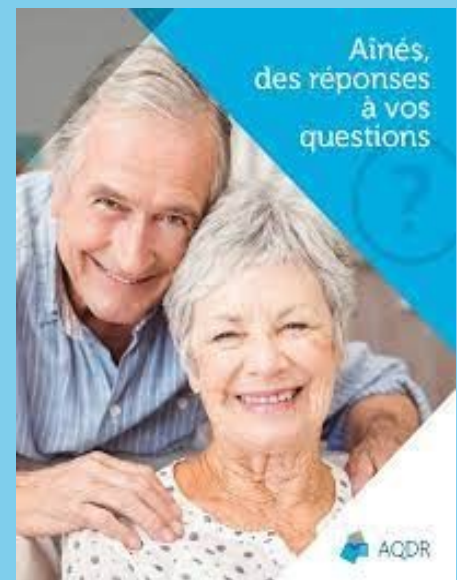


# INFO-AIDANT

## 1 855 852-7784

ÉCOUTE-INFORMATION-RÉFÉRENCES

### LAPPUI.ORG





# À vous la parole !

## L'avenir des soins aux aînés en perte d'autonomie

**Denis Lapointe, auteur du livre *L'heure des choix pour le maintien de l'autonomie des aînés* a rédigé cet article qui dresse un portrait des enjeux reliés au système de santé.**

Notre premier ministre François Legault devra, pour les quatre prochaines années jongler avec un lourd défi, soit celui de régler la pénurie criante de main-d'œuvre dans le réseau de la santé tout en gérant de manière efficace la croissance rapide des dépenses du système de santé.

### **Des statistiques alarmantes**

C'est 37 000 personnes de plus qui vont rejoindre le groupe des 75 ans et plus pour les deux prochaines décennies, de quoi gonfler rapidement les besoins en santé, particulièrement en soins de longue durée.

Depuis plusieurs années, on assiste à une croissance exponentielle du nombre de personnes âgées en attente d'une place en CHSLD (4 631 au 1er novembre 2022) et en parallèle, du temps d'attente moyen (185 jours en 2019-2020). D'ici cinq ans, on anticipe qu'environ 20 000 personnes de plus de 70 ans viendront s'ajouter à cette cohorte nécessitant une place en hébergement de longue durée.

Du côté des soins à domicile, la situation n'est guère plus reluisante. En effet, 41 000 personnes étaient en 2021-2022 en attente de soins à domicile dont près de 20 000 depuis plus de 90 jours. Il manquerait à court terme près de 10 000 infirmières, infirmières auxiliaires ou préposées aux bénéficiaires pour les soins aux aînés en perte d'autonomie et il faudrait trouver près de 30 000 travailleurs de la santé de plus d'ici cinq ans.



### **Des constats à faire**

D'évidence, il nous faut réaliser que notre système de santé est mis en péril et que le statu quo n'est plus soutenable. Il nous faut retourner à la table à dessin, identifier les priorités et oser favoriser l'émergence de solutions novatrices, rapides et efficaces. L'État ne pourra y arriver sans l'apport du privé qu'il se devra d'encadrer de manière appropriée pour répondre adéquatement aux besoins des aînés et garantir à ces derniers des soins et des services de qualité.

Toutes les initiatives devraient être motivées principalement par le désir de respecter le droit fondamental des aînés de choisir leur milieu de vie et par l'objectif d'assurer le maintien de l'autonomie de chaque personne vieillissante.

### **Des pistes de solutions innovantes**

Le Québec se distingue des autres provinces canadiennes et de d'autres pays développés par son offre anémique en soins à domicile, son manque de lits en soins de longue durée relativement à sa population ainsi que par la grande popularité des résidences privées pour aînés (RPA).

Mon expérience d'aidant naturel auprès de mes parents dans le milieu d'hébergement et de soins aux personnes en perte d'autonomie m'amène d'abord à penser qu'une collaboration beaucoup plus étroite entre le privé et le public devrait être favorisée pour améliorer la situation actuelle et assurer un meilleur arrimage par rapport aux besoins exprimés par les aînés. Ces derniers souhaitent, pour la grande majorité, vivre leurs dernières années de vie, soit dans leur domicile, soit dans une RPA et éviter le plus possible les CHSLD.

## L'avenir des soins aux aînés (suite)

Malheureusement, la pandémie a durement frappé le milieu des RPA au point où près de 400 d'entre elles ont dû fermer leurs portes depuis janvier 2021. La pénurie de main-d'œuvre, l'augmentation des coûts des soins offerts ont fait fuir les résidents et exposé les RPA à des dépenses fixes croissantes jumelées à des pertes de revenus essentiels.

S'ajoute au problème un certain nombre de rénovictions initiées par des propriétaires immobiliers tirant profit de la vulnérabilité des RPA de plus petite taille. De plus, n'oublions pas le grand nombre de décès ayant été enregistrés au plus fort de la pandémie dans plusieurs résidences et CHSLD. Enfin, près de 75 autres RPA attendent l'assurance du gouvernement qu'elles seront soutenues financièrement dans leur obligation d'installer de nouvelles mesures de sécurité contre l'incendie, avant de décider de maintenir ou abandonner leurs opérations.



Les RPA de plus grande taille se sont généralement mieux tirées d'affaires pendant cette période difficile, disposant de meilleures sources de financement. Il ne faut cependant pas oublier les déboires du Groupe Sélection (48 RPA, 1 500 résidents), attribuables davantage à une croissance rapide, avec de nombreux projets de construction en cours frappés par les ravages de la hausse du taux d'inflation, la pénurie de main-d'œuvre et bien sûr la hausse des coûts de financement. Fort heureusement, au moment d'écrire ces lignes, il semble bien que la majorité des actifs du Groupe Sélection trouveront facilement des preneurs intéressés à prendre la relève. Il faudra cependant retenir de cette triste affaire qu'il y a un risque à confier à l'entreprise privée la responsabilité de fournir des soins et des services essentiels de qualité à une clientèle vulnérable comme celle des aînés en perte d'autonomie.

Voilà probablement l'occasion de remettre en question ce modèle de développement de soins et services aux aînés, toujours dans l'optique de mieux répondre aux besoins d'une clientèle en perte d'autonomie. J'estime que le privé a démontré au fil du temps sa capacité à construire des milieux de vie de très grande qualité qui répondent aux attentes d'une partie de la population vieillissante du Québec.

Par contre, il est souvent plus difficile pour les RPA de prendre en charge les besoins essentiels des résidents en perte d'autonomie et ce, même si bon nombre possède des unités regroupées dites de soins. Or, dans un contexte de manque criant d'hébergements de soins de longue durée, il serait souhaitable, à mon avis, que les RPA de grande taille puissent jouer un rôle accru au niveau des soins, voire même accompagner les résidents qui le souhaitent dans les derniers moments de leur vie.

Pour y arriver, il faut d'abord que l'État prenne le contrôle de la livraison des soins dans les RPA comme il le fait dans les CHSLD. Cela signifie de normaliser les pratiques et les équipements dans ces milieux de vie, de prendre en charge la gestion et la formation du personnel de soins, le tout sous la supervision d'un gestionnaire responsable et imputable.

Les bienfaits d'une telle structure compenseraient aisément les investissements et coûts engendrés. D'abord, cela assurerait des économies au régime car il y aurait définitivement moins de visites aux urgences des hôpitaux, moins de chutes et moins de séjours hospitaliers d'aînés en perte d'autonomie incapables de demeurer à domicile et en attente d'hébergement. De plus, cela permettrait aux résidents d'éviter le plus possible des changements de milieux de vie au profit d'un centre hospitalier ou d'un CHSLD, souvent la cause de détérioration physique et cognitive importante et accélérée. Enfin, l'ultime objectif serait de pouvoir offrir aux personnes qui ont décidé de vivre dans une RPA la possibilité de pouvoir bénéficier de soins de fin de vie avec respect et dignité, dans le domicile qu'ils ont choisi, accompagnées de leurs proches et de soignants familiaux.



# L'avenir des soins aux aînés (suite)

## Les maisons des aînés

Un mot sur les maisons des aînés dont la fin des chantiers a été repoussée à 2023. Le projet initial a récemment été l'objet de critiques tout à fait appropriées. Les coûts exorbitants payés par le CISSS des Laurentides pour le terrain de Mirabel et par le CIUSSS de l'Ouest de Montréal pour un terrain à Dorval, ont fait ressortir le manque d'expertise de l'État en la matière. Le dossier des boisés rasés à Granby pour faire place à une maison des aînés n'est guère plus reluisant.

Ce projet mobilise beaucoup trop de fonds publics pour l'atteinte de cet objectif de réduire le nombre de demandes d'hébergement en soins de longue durée. Le budget des CHSLD doit plutôt être consacré à la mise aux normes de plusieurs CHSLD, à la formation et à l'embauche de personnel requis. Bref, il faut s'éloigner des projets immobiliers pour se consacrer davantage à l'amélioration des soins aux patients.

On apprenait récemment que l'État devait trouver plus de 5 700 travailleurs à temps complet pour occuper les postes bientôt disponibles dans ces maisons des aînés et que la majorité de ces postes devraient être remplis par des employés du réseau attirés par un milieu de travail potentiellement plus stimulant. En déshabillant Paul pour habiller Jean, on risque ainsi de créer de sérieux problèmes à plusieurs CHSLD du réseau.

Enfin, l'idée d'autoriser à nouveau les chambres multiples dans les CHSLD pour combler le manque de places d'hébergement est une autre fausse bonne idée qui va carrément à l'encontre de ces principes de dignité et de respect de la personne qu'on prétend avoir tant à cœur.

Il faudra donc continuer à réfléchir sur la manière la plus rapide, la plus efficace et la plus respectueuse d'attaquer ce problème persistant de manque de lits de soins de longue durée en écartant pour l'avenir les idées ci-dessus. Encore une fois, je pense que le réseau de RPA est cette voie toute désignée pour affronter adéquatement ce problème.



## Les soins à domicile

Comme semble l'admettre notre premier ministre, le système de soins à domicile est loin de répondre aux besoins et aux attentes. Il y a lieu de le redessiner particulièrement à la lumière de cette pénurie de main-d'œuvre dans le réseau de la santé qui semble vouloir se détériorer de jour en jour et dont la fin anticipée relève de l'utopie. La responsabilité des soins dans les domiciles privés et dans les RPA devrait être dévolue aux CI(U)SSS qui devraient également être chargés du recrutement, de la formation et de la gestion de l'ensemble des travailleurs requis pour livrer des soins de qualité aux aînés en perte d'autonomie.

Un des objectifs devrait être de mettre fin aux agences de placement qui nuisent à la stabilité de la main-d'œuvre appelée à soigner des aînés en perte d'autonomie, ce qui peut mettre en danger ces derniers (ex. chutes et erreurs de médication). Il faut travailler de manière acharnée à la constitution d'équipes de soins stables, compétentes, multidisciplinaires avec des conditions de travail décentes, ce qui devrait assurément se refléter dans la qualité des soins offerts. Il faut d'ailleurs reconnaître qu'une quantité non négligeable des bénéficiaires de ce type de soins souffre de démence et que le recours à du personnel qui ne connaît pas bien les personnes, peut être source d'angoisse et d'anxiété chez ces mêmes personnes.

Dans un monde idéal, les personnes en perte d'autonomie et nécessitant des soins devraient être évaluées et suivies par un guichet unique qui aurait pour tâche de livrer l'ensemble des services et soins requis à partir de la main-d'œuvre recrutée, formée et gérée par une entité étatique. Des expériences intéressantes à cet égard comme les équipes de soins mises sur pied par la Fondation AGES ou les 4 aidants supervisés et payés par

# L'avenir des soins aux aînés (suite)

l'organisme d'économie sociale des Îles-de-la-Madeleine L'Essentiel devraient nous convaincre de la pertinence du guichet unique multidisciplinaire pour répondre aux besoins multiples et variés.

Il serait également approprié de confier aux C(I)USSS le recrutement, la sélection, la formation et la gestion d'aidants payés ou même bénévoles qui pourraient pallier à la pénurie de préposés et mieux couvrir ce besoin d'accompagnement humain qui ne peut être rempli convenablement par le peu de personnel en poste.

## Repenser la première ligne

Les aînés de plus de 65 ans accaparent une large part des services des urgences hospitalières qui débordent de manière chronique. Les GMF constituent un maillon important dans la livraison des soins mais une minorité offre un service adéquat surtout les soirs et week-ends.

Les mini hôpitaux et les cliniques d'infirmières praticiennes spécialisées peuvent constituer à court terme une réponse temporaire au manque criant de services de première ligne. Cependant, à mon avis, la situation la plus efficace pour réduire les pressions sur les urgences hospitalières serait de mettre à jour et bonifier considérablement le réseau des CLSC pour qu'on puisse y trouver en tout temps (24 heures par jour, 7 jours par semaine) des services d'urgence mineure. Les ambulanciers québécois sont d'ailleurs plutôt bien outillés pour être en mesure de diriger les patients vers les ressources appropriées selon leur condition.



## Éliminer les injustices

L'universalité des soins doit être autre chose qu'un souhait mais une réalité pour l'ensemble des Québécois. Au niveau des soins aux aînés, l'État ferme les yeux sur plusieurs sources d'iniquités auxquelles on devrait mettre fin.

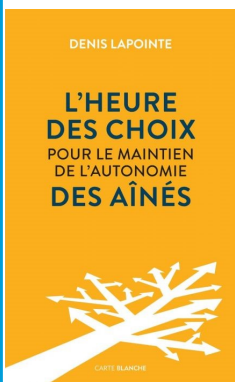
À titre d'exemple, dans les CHSLD privés non conventionnés, certains résidents doivent payer la facture de soins alors que d'autres bénéficient d'une place que l'État a achetée au privé et qui coûte aux bénéficiaires une fraction du prix exigé à d'autres résidents.

Les aînés appelés à rejoindre les étages de soins des RPA parce qu'ils souffrent d'une perte d'autonomie importante doivent oublier les soins à domicile qu'ils pouvaient recevoir antérieurement parce que la RPA n'autorise pas les soins livrés de l'extérieur pour des questions de rentabilité des services mis en place. Ce faisant, on peut se demander ce qu'il advient dans cette situation, de la gratuité des soins qui devrait être le fondement de notre système.

Quant aux médicaments, il faut encore les payer lorsqu'on vit dans une RPA avec soins car seuls les résidents de CHSLD s'en voient exonérés. Il faudrait enfin repenser les crédits d'impôt pour le maintien domicile de manière à réduire le soutien aux frais de loyer, de repas, d'entretien et de buanderie afin de couvrir la totalité de la facture de soins qui devrait être assumée par l'État.

La question des soins aux aînés en perte d'autonomie m'interpelle depuis quelques années et j'ai éprouvé récemment le besoin d'apporter mes réflexions au débat de société sur ce sujet qui occupera encore un bon bout de temps les pages de nos médias.

Je ne peux que souhaiter qu'on y trouvera un écho quelconque au sein des décideurs du Québec.



**Denis Lapointe**

# Quoi de neuf ?

## Appel à témoignages

L'AQDR Laval-Laurentides est à la recherche de personnes ayant des difficultés vécues sur ces aspects : logement, maintien à domicile, transport et santé. Nous aimerions entendre votre témoignage et votre expérience pour en faire un article dans notre prochain bulletin.

La parole de nos membres est importante sur la place publique.

Vous avez de l'intérêt? Contactez-nous au 450-978-0807 ou par courriel: [aqdrlaval@aqdr.org](mailto:aqdrlaval@aqdr.org).



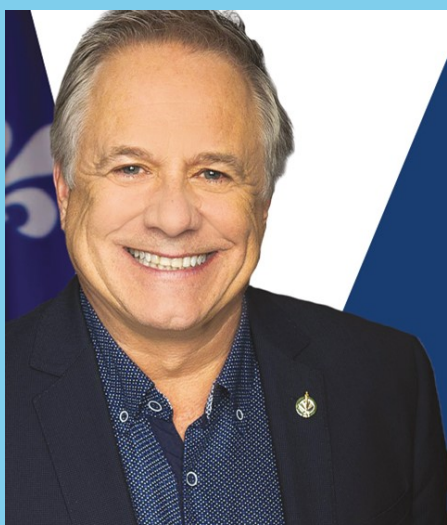
## SAAQclic : plus de 50 nouveaux services en ligne



Dès le 20 février prochain, les automobilistes québécois pourront obtenir en ligne des services sécuritaires, simples d'utilisation et accessibles en tout temps. En effet, de nouveaux services et des services bonifiés seront offerts en ligne à tous ses utilisateurs sur le nouveau site web SAAQclic.

Jusqu'au 19 février, 10 milliards de données doivent être converties, ce qui explique un ralentissement et une limitation de services durant cette période de transition. Cependant, les centres de service de la SAAQ demeureront ouverts durant toute cette période afin que le personnel soit disponible pour la clientèle.

Pour en savoir davantage, consultez le [site de la SAAQ!](#)



**LUC DESILETS**  
Député de Rivière-des-Mille-Îles

✉ [luc.desilets@parl.gc.ca](mailto:luc.desilets@parl.gc.ca)

📍 45, rue Grignon  
Saint-Eustache (Québec) J7P 4X1  
450 623-3335

🌐 [lucdesilets.quebec](http://lucdesilets.quebec)



LES  
**comités**  
DES  
**usagers**

AVEC VOUS,  
PARTOUT!



# Vos droits

## Aînés et consommation

L'Office de la protection du consommateur (OPC) a publié un document intitulé *Aînés et consommation* qui vise à sensibiliser les aînés à leurs droits et les aider à détecter différents types d'escroquerie dans divers contextes de consommation. Ce guide présente plusieurs mises en situation afin que vous deveniez un consommateur averti, telles que les erreurs de prix à la caisse, des ventes itinérantes (kiosque, porte-à-porte), les garanties légales, etc.



Malheureusement, certains commerçants ne respectent pas leurs obligations pour prendre avantage sur les gens vulnérables. Si une situation d'achat vous préoccupe, contactez l'OPC au 1 888 672-2556. Consultez ce [document](#) en ligne.

## Ressources pratiques pour soutien aux plaintes



Sans doute qu'il vous est déjà arrivé d'avoir besoin d'assistance, mais vous ne saviez pas vers quelles ressources vous tourner. Plusieurs organisations peuvent vous accompagner pour porter plainte lors d'une situation que vous vivez, vous informer sur vos droits ou vous écouter. *Bonjour Résidences* a recensé une liste intéressante d'intervenants qui peuvent vous donner un coup de pouce.

Découvrez ces ressources dans cet [article](#).



Député, Member of Parliament  
**YVES ROBILLARD**

Marc-Aurèle-Fortin

2968, Boul. Dagenais Ouest, bur. 101  
Laval, QC H7P 1T1  
Tél.: 450-622-2992

[yves.robillard@parl.gc.ca](mailto:yves.robillard@parl.gc.ca)

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



 @YvesRobillardPLC

 @YvesRobillardPLC



**POUR TOUS LES CITOYENS  
LAVALLOIS EN QUÊTE  
D'UNE RESSOURCE  
COMMUNAUTAIRE  
ET D'ENTRAIDE.**

**UN NUMÉRO FACILE  
À RETENIR: 211  
UN SITE WEB CONVIVAL  
ET BILINGUE: [211LAVAL.CA](http://211LAVAL.CA)**

# Vos droits

## Guide d'implantation des Comités de milieu de vie



Ce guide a pour objectif d'aider les résidents des résidences privées pour aînés (RPA) à mettre en place un Comité de milieu de vie (CMV) afin de favoriser la participation active et le bien-être des résidents. Les CMV seront obligatoires dans la majorité des RPA en décembre 2023.

Un Comité de milieu de vie (CMV) est un groupe de résidents bénévoles qui se mettent à l'écoute des besoins et des souhaits de leurs co-résidents et les présentent ensuite aux responsables, gestionnaires ou propriétaires de la résidence.

Pour en savoir davantage pour la mise en place d'un CMV, consultez ce [guide complet](#) conçu par l'AQDR nationale.

## Fiabilité des services



Dans le cadre de sa campagne *Il était une fois... une plainte*, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Laval (CAAP) a publié sa dixième capsule sur la qualité du service reçu à domicile. C'est important que les services soient donnés dans un délai raisonnable et qu'ils soient professionnels.

Découvrez la [capsule](#) en ligne.

## Proche aidance Québec

Regroupement d'organismes engagés pour  
les personnes proches aidantes

# Le groupe *Les Vigies*

## La question mensuelle

**Que pensez-vous du virage numérique proposé par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) dans le but d'améliorer les services offerts aux citoyens et aux entreprises? Plus de 50 nouveaux services seront disponibles en ligne sur le site SAAQclic, allez-vous utiliser ce nouveau type de service ou êtes-vous plutôt conservateur préférant le service au comptoir ou téléphonique ?**

L'utilisation du numérique peut être pratique pour les aidants de personnes âgées, mais elle peut également s'avérer plus complexe pour les personnes âgées elles-mêmes, notamment pour des mesures de sécurité exigées, comme la présentation d'une carte avec photo ou d'un passeport. Ces exigences peuvent s'avérer irréalisables pour les personnes très âgées qui n'ont pas ces documents.

Mentionnons que les sites gouvernementaux peuvent être difficiles à utiliser pour les aînés, en raison de leur complexité et de leur bureaucratie. Particulièrement en remplissant les informations pour une autre personne.



*Si vous souhaitez participer en donnant votre opinion sur différents sujets mensuellement, devenez un.e vigie de l'AQDR Laval-Laurentides! Contactez-nous au 450-978-0807 ou par courriel: [aqdr.laval@aqdr.org](mailto:aqdr.laval@aqdr.org). Nous aurons le plaisir de vous accueillir au sein de ce groupe.*

**Louise  
Lortie**

conseillère municipale  
de Marc-Aurèle-Fortin

[l.lortie@laval.ca](mailto:l.lortie@laval.ca) | 514 962-1090



**éducaloi**

Savoir c'est pouvoir





# Suggestions de lecture

## L'aide médicale à bien mourir : les grands enjeux

Au Québec, une personne qui éprouve de graves souffrances peut demander à un médecin de lui administrer des médicaments pour mettre fin à ses jours. C'est ce qu'on appelle l'aide médicale à mourir dont la loi encadre très strictement les cas où elle est permise.

Pour plusieurs, le geste demeure suspect aux plans éthiques et religieux. L'auteur Jean Desclos, prêtre, souligne le lien étroit entre le mystère de la mort et le mystère de la liberté.

Consultez ce [lien web](#) pour acheter ce livre!



## De la proche aidance à la bienveillance



Ce livre présente plusieurs formes de proche aidance. L'objectif est d'informer les lecteurs au fait que les besoins de notre société nécessitent une action sociale visant à développer l'entraide, la bienveillance, la compassion et l'altruisme.

Pour en illustrer le propos, Marguerite Blais s'est entretenue avec vingt personnalités qui ont été proches aidant.es et une personne aidée.

On y retrouve également des témoignages de professionnels de la santé et d'intervenants dans le milieu communautaire.

Consultez ce [lien web](#) pour acheter ou en savoir davantage sur ce livre!

## Claude Larochelle

conseiller municipal  
de Fabreville (Champfleury, Bergerac et Fabreville-Est)

cl.larochelle@laval.ca | 438 491-7069



PLAINTÉ EN SANTÉ  
SERVICES GRATUITS



MES DROITS,  
J'Y VOIS!

CAAP  
—  
LAVAL

CENTRE D'ASSISTANCE ET  
D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES

(450) 662-6022  
WWW.CAAPLAVAL.COM



# Revue de presse



**Le CISSSLAU lance un système d'appels automatisés aux personnes en attente d'une consultation**, L'info de la Lièvre, 23 décembre

**Un présumé fraudeur d'aînés jouait au policier**, Journal de Montréal, 5 janvier

**Le dossier de la résidence Mont-Carmel devant la Cour d'appel**, La Presse, 17 janvier

**Les aînés satisfaits de leurs résidences, mais pas des prix**, Journal de Montréal, 17 janvier

**Une « aberration » pour les aînés**, La Presse, 21 janvier

**Période des impôts: conseils pour les personnes aînées**, Courrier Laval, 21 janvier

**À 99 ans, elle est menacée de poursuites pour avoir omis de se présenter comme jurée**, Radio-Canada, 21 janvier

**Sauriez-vous reconnaître les signes d'une fraude?**, TVA Nouvelles, 22 janvier

**Le projet-pilote d'alerte SILVER entre en vigueur**, La Presse, 23 janvier

**La dure épreuve de mourir (en silence) à l'hôpital**, L'Actualité, 25 janvier

**Vers des hausses de loyer plus salées dans les résidences privées pour aînés**, Le Devoir, 26 janvier

## CONNAISSEZ-VOUS LA SUBVENTION POUR MAINTIEN À DOMICILE ?



Vous êtes âgés de 65 ans ou plus? Vous pouvez recevoir une aide financière de 150 \$ pour le maintien à domicile. Si vous bénéficiez du supplément de revenu garanti versé par le gouvernement du Canada, ce montant pourrait atteindre 300 \$.

Un 150 \$ est remis par logement, unité d'habitation, chambre conforme ou logement intergénérationnel occupé par au moins une personne âgée de 65 ans ou plus.

**Date limite:** 30 avril 2022 pour faire votre demande pour la subvention qui couvrait l'année 2021. Vous devez alors remplir le formulaire prévu à cette fin et fournir les documents exigés.

**Note importante :** Si vous avez déjà reçu une telle subvention de Ville de Laval par le passé, sachez que le renouvellement est automatiquement envoyé à votre domicile.

### AUTRES POLITIQUES MUNICIPALITÉ AMIE DES AÎNÉS

En 2014, la Ville de Laval a reçu son accréditation *Municipalité amie des aînés (MADA)*. Notre municipalité est de celles qui adaptent leurs structures et leurs services aux besoins des personnes aînées pour contrer les discriminations qu'elles subissent.

Nous avons aussi mis en place :

- la gratuité des services de la Société de transport de Laval (STL) pour les Lavallois de plus de 65 ans grâce au titre HORIZON 65+ ;
- la gratuité des permis pour les chats et les chiens pour les personnes aînées ;
- la planification d'un réseau de sentiers adaptés aux personnes à mobilité réduite ;
- et encore plus de programmes, petits ou grands, tous visibles sur le [www.aines.laval.ca](http://www.aines.laval.ca)

### Pour plus d'information

[www.aines.laval.ca](http://www.aines.laval.ca)

**311** Pour tous commentaires, questions et requêtes

### Service des finances

450 978-5700 [taxation65ans@laval.ca](mailto:taxation65ans@laval.ca)

**Sandra  
EL-HELOU**

Responsable du dossier  
des Aînés

Membre associée du comité exécutif





# AQDR

Laval-Laurentides

Bureau à Laval :

1450, boulevard Pie X, bureau 202

Laval, QC H7V 3C1

450-978-0807

1-844-978-0807

Bureau à Saint-Jérôme :

227, rue Georges-Thurston,

St-Jérôme QC J7Z 4Y4

### Coordination

Brigitte Tremblay

### Rédaction et mise en page

Carolane Ladouceur

Brigitte Tremblay

Anne Falcimaigne

## Notre mission

L'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) a pour mission exclusive la défense collective des droits culturels, économiques, politiques et sociaux des personnes âgées.

L'AQDR est un regroupement d'hommes et de femmes de toutes les régions du Québec qui œuvrent à la défense collective de leurs droits. Il existe des sections à travers tout le Québec qui regroupent près de 25 000 personnes âgées. Notre section Laval Laurentides compte environ 4 000 membres.

Nos droits, apprenons à les connaître, à les défendre!

Suivez-nous sur [Facebook](#)

et sur notre site [aqdr.laval.org](http://aqdr.laval.org)



## Nos partenaires

