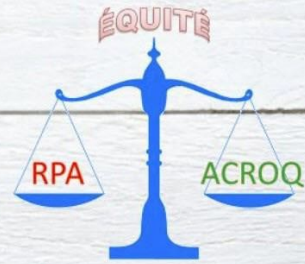


# acroq.ca

— À la recherche d'ÉQUITÉ —



Association des Comités de Résidents Officielle du Québec

## **Projet de loi n° 101**

Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux

## Mémoire

Consultations particulières et auditions publiques  
42<sup>e</sup> législature  
Assemblée nationale du Québec

28 Septembre 2021

ACROQ  
1450 rue Hébert, suite 632  
Drummondville, QC  
J2C 0C7

## Préambule

L'ACROQ tient à souligner le courage du gouvernement de déposer un projet de loi visant à libérer la société québécoise de la maltraitance envers l'ensemble des personnes vulnérables et en particulier envers les aînés vivant en RPA. Nous croyons qu'il s'agit d'un pas important afin d'assurer le bien-être de cette population souvent laissée à elle-même.

## Présentation de l'association

L'Association des Comités de Résidents Officielle du Québec (ACROQ) est un organisme à but non lucratif, incorporé en vertu de la partie III de la Loi sur les compagnies (L.R.Q., chap. C-38). Nos Lettres patentes ont été données et scellées à Québec le 24 août 2020 et déposées au registre sous le numéro d'entreprise 1175704700.

L'ACROQ exerce ses activités sur l'ensemble du territoire québécois. Elle représente exclusivement les résidents vivant en RPA (Résidences Privées pour Aînés), leurs proches aidants et leurs comités consultatifs de résidents. L'ACROQ défend et promeut les intérêts de l'ensemble de ses membres, s'assure de leur bien-être et réclame l'équité, notamment en ce qui concerne le prix total des loyers payés et les services reçus. Son siège social est situé dans la ville de Drummondville.

Au 28 septembre 2021, l'ACROQ compte 283 membres répartis dans 100 résidences privées pour aînés<sup>1</sup>. Notre association regroupe des membres résidents, des membres proches aidants et des membres comités.

- ✓ Les membres résidents sont des membres aînés vivant en RPA.
- ✓ Les membres proches aidants sont des membres ayant un proche vivant en RPA.
- ✓ Les membres comités sont des membres inscrits à l'Association et participent aux comités de résidents.

---

<sup>1</sup> Le Québec compte à ce jour 1639 RPA dont 758 qui offrent l'ensemble des services (repas, soins infirmiers, assistance personnelle, aide domestique et sécurité). Environ 140 000 aînés habitent en RPA.

Nos principaux objectifs :

- ✓ Réunir, sous une même association, l'ensemble des comités consultatifs de résidents vivant en RPA au Québec, les résidents eux-mêmes et leurs proches aidants.
- ✓ Défendre et promouvoir les intérêts de l'ensemble des comités consultatifs de résidents vivant en RPA au Québec, des résidents eux-mêmes et de leurs proches aidants.
- ✓ Intervenir auprès de tout organisme ou de tout gouvernement local, provincial ou fédéral afin de défendre et de promouvoir les droits des résidents vivant en RPA de même que leurs proches aidants.
- ✓ Sensibiliser la population, tout organisme ou tout gouvernement local, provincial ou fédéral aux besoins spécifiques et à la réalité quotidienne des personnes vivant en RPA.
- ✓ Réclamer toutes modifications réglementaires ou législatives visant à assurer des conditions de vie répondant aux besoins spécifiques et à la réalité quotidienne des personnes vivant en RPA.
- ✓ Assurer le leadership nécessaire pour transformer la vie en RPA en une étape de vie dynamique et heureuse et allonger le maintien à domicile.

## **Pertinence des actions de l'ACROQ dans la lutte contre la maltraitance**

Il arrive trop souvent que des situations de maltraitance, sous différentes formes, profitent de la vulnérabilité des aînés vivant en RPA. Il arrive aussi que, sans tout à fait être de la maltraitance, certaines actions des gestionnaires de RPA s'éloignent de la recherche du bien-être des résidents.

Étant aux premières loges et près de ses membres, l'ACROQ s'avère la tribune où convergent de nombreux témoignages d'aînés et de proches aidants dénonçant des situations de maltraitance. À partir de son site web (<https://acroq.ca>) ou encore par un contact direct avec la présidence de l'association, les résidents peuvent obtenir de l'information ou valider les informations reçues de la part des gestionnaires. L'ACROQ reçoit une multitude de témoignages d'aînés et de proches aidants signalant leur impuissance face à certains gestionnaires et propriétaires de RPA. Elle les conseille et, au besoin, les accompagne dans leurs démarches. Il existe actuellement, dans quelques RPA, des comités consultatifs de résidents qui collaborent avec les gestionnaires dans la détection et la résolution de situations problématiques. Ces comités, actuellement créés sur une base volontaire, sont présents à l'ACROQ sous l'appellation de membres comités.

## Comment se vit la maltraitance dans les RPA

Les aînés qui vivent en RPA font régulièrement face à des situations de maltraitance. Qu'elles soient financières, psychologiques ou physiques, ces situations n'ont assurément pas leur place dans une résidence pour personnes âgées. Le profit des entrepreneurs<sup>2</sup> ne peut se faire en exploitant la fragilité des personnes qui sont à la base de la société libre et démocratique dans laquelle nous vivons aujourd'hui.

Voici quelques exemples de maltraitance vécue par les aînés vivant en RPA. Une liste plus complète de situations régulièrement évoquées par des aînés est présentée à l'annexe 1 du présent mémoire. Notons par ailleurs que la plupart de ces situations de maltraitance pourraient être réglées à l'interne si un réel dialogue était établi entre les gestionnaires de résidences et les résidents ou leurs représentants.

### Maltraitance financière

Exiger du résident 12\$ et parfois plus par mois (144\$/année) pour remplir en son nom le formulaire de demande de subvention pour le maintien à domicile. Ce formulaire se complète en quelques minutes et ne demandera que de légers ajustements lorsque la situation du résident changera.

### Maltraitance psychologique

Fréquentes situations d'intimidation lors d'un litige. La direction refuse que le résident soit accompagné d'un proche aidant ou d'un autre résident lors d'une rencontre visant à dénouer l'impasse. Le résident doit être seul avec les gestionnaires.

### Maltraitance physique

Dû à une absence de personnel, une dame ayant fait une chute en soirée et ayant appelé des secours avec le système de clochettes à sa disposition n'a vu que le lendemain matin un préposé se présenter pour lui venir en aide.

---

<sup>2</sup>Voir annexe 6

## **Les principaux enjeux de l'ACROQ**

Malgré toute sa bonne volonté et son engagement, l'ACROQ fait face régulièrement à des enjeux qui limitent son action auprès des RPA. Notre association est jeune et souhaite se mettre en place en ayant les meilleures pratiques pour en assurer son succès et sa crédibilité auprès de tous les acteurs du système. Un des principaux enjeux concerne le partenariat avec les CISSS, les CIUSSS, les gestionnaires de résidences et le gouvernement, lequel nous semble essentiel et primordial. Nous croyons à l'intelligence collective: *seul on va plus vite, ensemble on va plus loin*.

Notre association commençant à être connue et reconnue, par le gouvernement, nous sommes persuadés de l'opportunité qui s'offre à nous de contribuer à faciliter l'engagement des autorités au regard du projet de loi n° 101 en étant associé à sa mise en œuvre et ce, dans le respect de nos responsabilités.

Également, nos aînés vivant en résidences privées sont nombreux au Québec et répartis dans toutes les régions administratives. L'envergure des établissements, en termes de nombre, est assez variable. Certaines d'entre elles accueillent quelques résidents alors que d'autres ont des centaines d'aînés sous leur toit. De plus, les problématiques rencontrées varient d'une région à l'autre et parfois d'une résidence à l'autre. Cette réalité exige de notre association qu'elle soit efficace et très bien organisée, ce qui représente un enjeu de taille pour nous. Nous souhaitons être proactif et non simplement offrir un accompagnement lorsque des situations problématiques sont portées à notre attention. Nous croyons primordial que l'information auprès des résidents circule de manière fluide quant à leur droit de vivre dans un milieu sécuritaire et respectueux. L'équité au regard des droits et des services attendus de la part des résidents est un enjeu qui rejoint nos valeurs et auquel nous accordons une grande importance. Pour être en mesure de jouer pleinement notre rôle, ici encore nous souhaitons être reconnus et consultés par les partenaires qui offrent des services à nos résidents et ce, en toute réciprocité. Nous voulons minimiser les contraintes tout en agissant efficacement.

## **Les éléments positifs qu'apporte le projet de loi n° 101 pour l'ACROQ**

Tel que mentionné précédemment, nous sommes heureux que le gouvernement se préoccupe des conditions de vie des personnes âgées et agisse pour contrer la maltraitance. La lecture du projet de loi permet de dégager des éléments positifs en lien avec la possibilité d'éliminer les cas ou situations de maltraitance dans les résidences pour personnes âgées (RPA). C'est à ces éléments que nous nous attarderons.

D'entrée de jeu, le titre du projet de loi est évocateur quant à l'importance accordée à l'intention gouvernementale de mettre en place des mécanismes de « surveillance » de la qualité des services offerts dans les RPA. À cet effet, le pouvoir dévolu aux CISSS et aux CIUSSS quant à la possibilité d'enquêter et de désigner, au besoin, une personne pour assumer l'administration en fait la démonstration.

Le fait que les établissements de santé et de services sociaux soient tenus de se doter d'une politique de lutte contre la maltraitance et que celle-ci doive être approuvée par le ministre de la Santé et des Services sociaux nous semble adéquat. Nous croyons cependant, et tel qu'indiqué au projet de loi, qu'il est primordial que cette politique soit affichée dans les RPA relevant de ces établissements et que la direction des résidences en assure la mise en œuvre et le respect.

La présence d'un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services dans les CISSS et les CIUSS permettra le signalement des plaintes qui n'auront pas fait l'objet d'un règlement entre le ou les résidents lésés et la direction de la résidence ce qui est favorable à notre avis.

La création d'un centre d'assistance et de référence concernant la maltraitance nous semble tout à fait justifiée. La possibilité pour les aînés d'y référer, que ce soit pour obtenir de l'information ou encore pour échanger et obtenir du support s'avère un élément clé du projet de loi.

Enfin, nous croyons important de souligner que nos préoccupations en lien avec la maltraitance dans les RPA est actuelle, tout comme le sont les situations vécues au quotidien par les résidents. Cela nous amène à nous interroger sur l'échéancier de mise en œuvre du projet de loi une fois qu'il aura été sanctionné. De nombreuses instances devront être mises en place, des embauches devront être réalisées, la coordination des processus de mise en œuvre sera lourde à assumer. Tout au long de la mise en place de cette nouvelle structure, les situations de maltraitance risquent de perdurer, ce qui nous apparaît inquiétant.

### **Solution proposée par l'ACROQ (laquelle pourrait être mise en place par décret)**

*Pour obtenir ou maintenir une certification, une RPA devra obligatoirement permettre la mise en place d'un comité consultatif formé de résidents et de proches aidants dont les membres sont nommés par les usagers.*

Le comité consultatif de résidents pourrait notamment agir à titre d'interlocuteur privilégié auprès des instances gouvernementales lors de l'évaluation des conditions de vie et des services offerts dans les RPA. Ce comité jouerait aussi le rôle d'interlocuteur auprès de la direction de la résidence lors de situations problématiques rencontrées par un ou des résidents. Au besoin, le comité pourrait également faire le lien entre le ou les résidents victimes de maltraitance et le centre d'assistance et de référence. Enfin, et s'il y a lieu, le comité pourrait référer ou même représenter le ou les résidents victimes de maltraitance auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CISSS ou du CIUSSS.

## Avantages de la mise en place d'un comité consultatif de résidents

- ✓ Favoriser, à l'interne, le règlement de situations problématiques avant leur aggravation.
- ✓ Atténuer la peur de représailles présente chez les aînés aux prises avec une problématique qu'ils n'osent dénoncer.
- ✓ Pour les instances gouvernementales, avoir l'heure juste lors de l'évaluation de la qualité des services offerts dans les RPA.
- ✓ Contrer les pratiques litigieuses menant à des situations de maltraitance.
- ✓ S'assurer du respect, par la direction de la RPA, de la Politique de lutte contre la maltraitance du CISSS ou du CIUSSS duquel elle relève.
- ✓ Un comité consultatif favorise un dialogue harmonieux entre les gestionnaires d'une RPA et leurs résidents. Ils deviennent de véritables partenaires, créateurs de bien-être.
- ✓ La présence d'un comité consultatif officiel au sein de chacune des RPA s'avère l'alternative la plus simple et la plus économique, tout en étant la plus efficace.
- ✓ Les liens d'appartenance souhaités entre les comités consultatifs et l'ACROQ facilitent la circulation de l'information au niveau national.
- ✓ L'ACROQ peut aussi assumer le rôle d'agent facilitateur afin d'informer, de conseiller, de guider, de rassurer et d'encourager les représentants des comités consultatifs et les résidents eux-mêmes lorsqu'ils sont aux prises avec des situations particulières.

## CONCLUSION

L'ACROQ se réjouit du projet n° 101 visant à renforcer la lutte contre la maltraitance. Nous y voyons l'opportunité d'y inclure, pour les RPA, l'obligation de mettre en place et de soutenir un comité consultatif de résidents et des proches aidants dans chacune d'elles. Par leur présence 24h/24h et avec le soutien de l'ACROQ, ces comités seront la clé de voûte d'une lutte efficace à la maltraitance sous toutes ses formes dans ces milieux de vie.

Cette solution viendra combler le vide actuel observé dans plusieurs situations de maltraitance que les résidents et même les proches aidants n'osent dénoncer par peur de représailles. Le comité consultatif pourra assurer l'anonymat nécessaire pour réduire cette crainte. Un dialogue avec les gestionnaires et propriétaires de RPA permettra d'éliminer la très grande majorité des problèmes signalés plutôt que de les voir de se développer en véritable maltraitance. Nous croyons à notre solution. L'ACROQ espère poursuivre son action en collaboration étroite avec tous les acteurs impliqués dans ce monde particulier que sont les RPA.

## Liste des annexes

Annexe 1 : Cas de maltraitance financière, psychologique ou physique.

Annexe 2 : Structure de services de l'ACROQ.

Annexe 3 : Pétition de l'ACROQ (en voie d'être déposée à l'assemblée nationale).

Annexe 4 : Un comité consultatif de résidents qui fonctionne.

Annexe 5 : Comité des résidents de JAZZ Longueuil.

Annexe 6 : Un revenu net d'exploitation de 44%.

Annexe 7 : Un témoignage qui en dit long.



## Cas de maltraitance financière, psychologique ou physique

### Maltraitance financière

- ✓ Imposition de frais pour des soins personnels (annexe 6 du bail) alors que le résident ne l'a pas demandé et n'en a pas besoin. Par exemple, des frais de livraison de médicament, des frais pour les soins infirmiers, l'obligation de prendre des repas à la salle à manger. Cela peut se traduire par une augmentation de la facture mensuelle de près de 400 \$. La raison donnée est que ce montant viendra augmenter la subvention du maintien à domicile.
- ✓ Renouvellement des baux à la bonne franquette, certaines RPA en profitent pour intégrer des clauses plus ou moins légales. Un formulaire universel et obligatoire devrait être utilisé pour éviter des clauses arbitraires. Ce formulaire pourrait provenir du TAL. Notons aussi que les inspections menées auprès des RPA par les CISSS et les CIUSSS ne s'attardent pas aux détails des signatures de baux et de leur renouvellement, ce qui laisse toute la place aux gestionnaires pour exploiter le résident.
- ✓ Des règlements interdisant l'obtention de services externes au choix du résident comme pour les services d'entretien ménager ou encore pour les soins des pieds.
- ✓ Des RPA qui ne remplissent pas l'annexe 6 prévue au bail réglementaire mais qui utilisent plutôt une grille maison jointe au bail. Le résident n'a alors pas accès aux indications et aux mises en garde présentes dans l'annexe 6 réglementaire.
- ✓ Des RPA qui chargent à la pièce pour des services de conciergerie comme changer une ampoule alors que lors de la signature du bail, l'information donnée faisait état d'un service inclus et gratuit.
- ✓ De nombreux frais additionnels non prévus sont assumés par les résidents alors que les services sont en réalité rendus par du personnel dont les salaires sont inclus dans la masse salariale de la résidence.
- ✓ Certaines RPA créent une double facturation. Par exemple, une RPA charge 7\$/ tranche de 15 minutes pour une consultation avec le service des soins alors que ce personnel soignant est pris en compte pour justifier une augmentation du loyer de la RPA auprès du Tribunal Administratif du Logement (TAL).

- ✓ Des frais additionnels pour des services comme des frais de plateau et de service aux tables alors que le coût du personnel affecté à ces services est déjà imputé à l'ensemble des résidents dans le calcul de la facture mensuelle. S'ajoutent à cela des coûts prohibitifs pour le stationnement intérieur des quadriporteurs.
- ✓ Des RPA qui obligent les résidents à prendre à leurs frais deux repas par jour alors que certains préféreraient faire leurs propres repas lorsqu'ils le désirent.

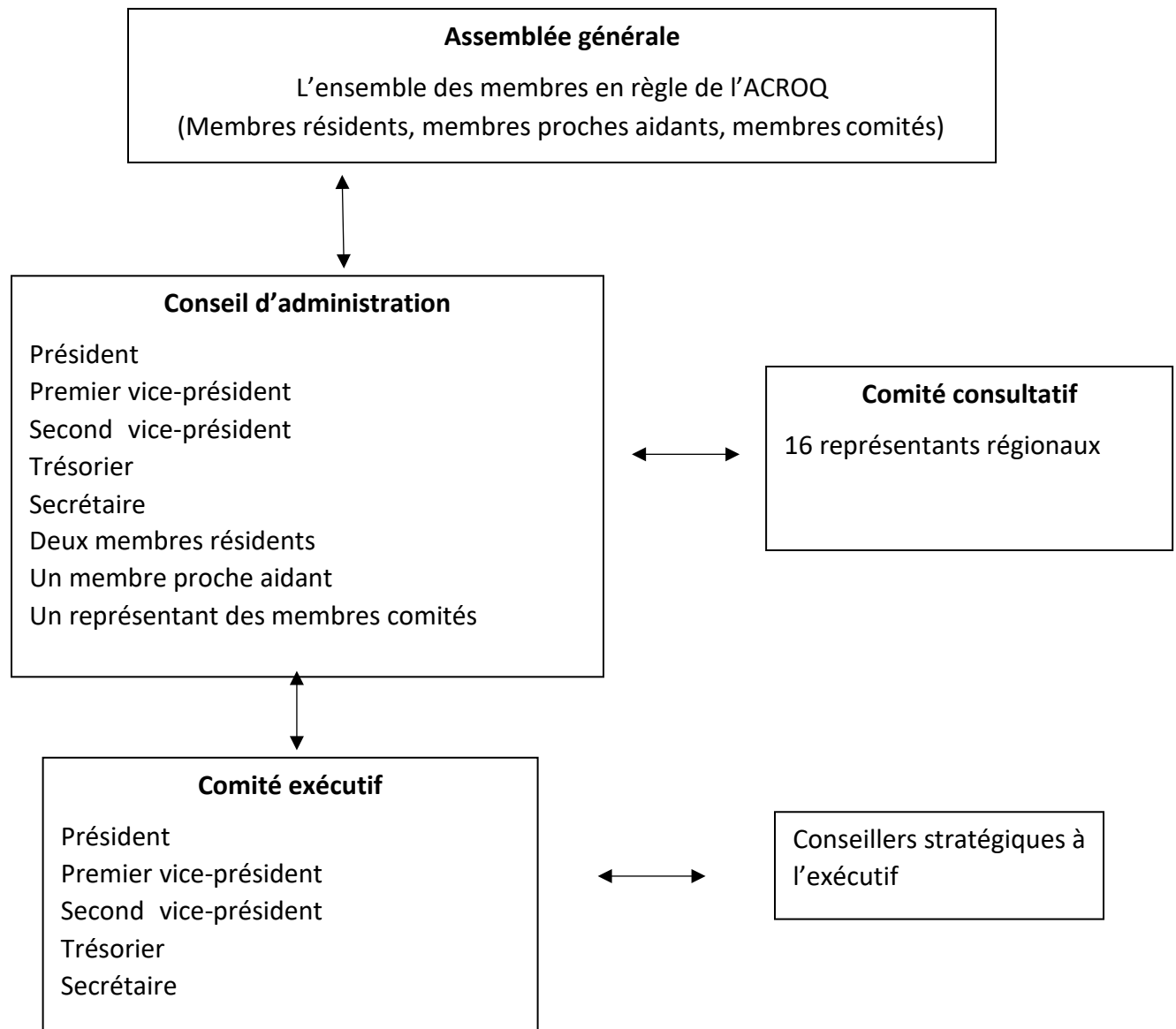
### **Maltraitance psychologique**

- ✓ Présence de comités de résidents factices comme un comité dont le président reconduit d'année en année est le beau-frère du propriétaire de la résidence. Le comité est dévié de sa vocation première et impose le silence des résidents.
- ✓ La plupart des gestionnaires de RPA refusent systématiquement la formation d'un comité consultatif de résidents et limitent considérablement la diffusion d'information.
- ✓ Journal distribué aux résidents entièrement édité par l'administration. Les textes produits par des résidents sont systématiquement refusés.
- ✓ Processus de modification au bail sans le consentement du résident, cela étant non conforme au règlement sur la certification (article 13).
- ✓ Refus d'entendre une réclamation justifiée. Le résident est plutôt invité à déménager.
- ✓ Manque flagrant de suivi de la part du CISSS ou du CIUSSS à la suite de recommandations émanant d'une évaluation. La RPA récidive sans conséquence. Le résident perd confiance au système.

### **Maltraitance physique**

- ✓ Processus d'évaluation des soins non conforme au règlement sur la certification des RPA (article 52). Mis au courant, le CISSS n'a effectué aucune vérification et n'a pas assuré de suivi.
- ✓ Manque d'eau chaude dans une RPA pendant des mois sans que le service ne soit rétabli, et ce, malgré les demandes répétées des résidents.
- ✓ Des RPA qui séduisent les futurs résidents avec une offre de repas annonçant des plats appétissants mais qui sont loin de l'être une fois servis.
- ✓ Il arrive parfois que des résidents soient brusqués lors de l'assistance au bain ou encore lors de l'aide à l'habillement.

**Structure de services de l'ACROQ**



SITE WEB : <https://acroq.ca>

**Pétition de l'ACROQ (en voie d'être déposée à l'assemblée nationale)  
(Plus de 1 500 signatures)**

**Texte de la pétition**

**Implication des comités de résidents dans l'évaluation des résidences privées pour  
aînés (RPA)**

CONSIDÉRANT QUE le gouvernement du Québec a une responsabilité quant à l'évaluation des conditions de vie et de la qualité des services offerts dans les RPA;

CONSIDÉRANT QUE les CIUSSS et les CISSS sont responsables de la délivrance et du maintien de la certification des RPA;

CONSIDÉRANT QUE les aînés vivant en RPA sont des personnes ayant de l'expérience et des compétences diverses et reconnues;

CONSIDÉRANT QUE les aînés vivant en RPA et leurs proches aidants peuvent, par l'entremise de leurs comités de résidents, contribuer à un système de supervision des RPA en témoignant de la qualité de leur milieu de vie et en suggérant des améliorations;

CONSIDÉRANT QUE les aînés vivant en RPA ainsi que leurs proches aidants sont les personnes les mieux placées pour reconnaître des situations de négligence pouvant parfois aller jusqu'à de la maltraitance, qu'elle soit physique, financière ou autre;

Nous, soussignés, demandons au gouvernement du Québec :

- De reconnaître les comités de résidents et de proches aidants des RPA comme étant des interlocuteurs valables auprès des instances gouvernementales lors de l'évaluation des conditions de vie et des services offerts dans les RPA;
- De décréter que pour obtenir une certification et pour la maintenir, une RPA doit obligatoirement se doter d'un comité formé de résidents et de proches aidants dont les membres seront élus par les usagers;
- De décréter que chaque comité de résidents soit reconnu comme interlocuteur auprès du CIUSSS ou du CISSS responsable de la certification de sa RPA.

## Un Comité consultatifs de résidents qui fonctionne

### Comité des résidents et résidentes RÉSIDENCE SÉLECTION BLEU HORIZON

*Un comité consultatif de résidents ça existe et c'est profitable aux résidents, à la direction et au propriétaire*

#### Topo sur la résidence

- ✓ Édifice de 10 étages situé à Rouyn-Noranda
- ✓ 176 logements, 26 chambres à l'unité de soins
- ✓ Ouverture 1<sup>er</sup> septembre 2014
- ✓ Au 1<sup>er</sup> janvier 2021, loge 202 résidents et résidentes
- ✓ Piscine intérieure, garage intérieur
- ✓ Espaces communs dotés d'une bibliothèque, d'un gymnase et d'un cinéma
- ✓ Espaces extérieurs appréciés
- ✓ Située près du centre-ville, pas besoins de voiture
- ✓ Service aux tables, possibilité de 2 repas par jour
- ✓ Service de sécurité et médicaux d'urgence 24 heures sur 24

#### Le comité consultatif de résidents

En janvier 2015, nous avons, à savoir un petit groupe de résidents, convoqué une assemblée générale des résidents.

Nous avons proposé aux plus de 100 résidents présents un modèle d'organisation d'un *comité de résidents et résidentes* composé d'un représentant par étage, appelé délégué d'étage élu par et parmi les résidents de l'étage.

Ces neuf délégués nomment annuellement un président et un secrétaire-trésorier.

Pour le bon fonctionnement du comité nous avons établi des statuts et règlements tout en précisant qu'il s'agit d'un comité consultatif et reconnaissons que la gérance appartient aux dirigeants de la résidence Bleu Horizon.

Le comité consultatif de résidents est appuyé de plusieurs sous-comités ayant leur propre mandat et composition :

- ✓ Sous-comité des activités liturgiques
- ✓ Sous-comité service alimentaire (consultatif)
- ✓ Sous-comité bingo

- ✓ Sous-comité bibliothèque
- ✓ Sous-comité anniversaires
- ✓ Sous-comité activités loisirs
- ✓ Sous-comité accueil des nouveaux résidents
- ✓ Sous-comité des activités protocolaires

Les sous-comités ont pour but d'aider et de supporter l'animatrice et la direction générale dans l'animation de notre milieu de vie.

Le comité consultatif de résidents se réunit mensuellement et invite l'animatrice à sa rencontre pour lui suggérer des activités et apporter notre contribution de bénévolat et financière pour certains événements.

Occasionnellement le comité rencontre la direction générale afin d'obtenir des précisions sur de nouvelles directives et d'exprimer les besoins des résidents.

Un compte rendu de toutes les réunions est déposé dans un cahier spécial Bleu pour consultation par tous les résidents.

Annuellement il y a une assemblée générale conjointe avec la direction afin d'élire les délégués et de faire état du mandat du comité. La direction répond aux interrogations des résidents concernant la vie en résidence.

Au cours des sept dernières années, nous avons partagé de nombreuses préoccupations afin de favoriser un milieu de vie agréable et sécuritaire. Bien entendu depuis avril 2020 nous avons dû composer avec la pandémie, ce qui a eu pour effet que nous n'avons pu nous réunir. Les activités du comité reprennent de plus belle au grand bonheur des résidents.

Pour conclure, notre comité profite bien à tous les résidents, notre direction de résidence accepte notre collaboration et le propriétaire est sensible à nos besoins. Avant la pandémie, le directeur régional de notre groupe de résidences insistait pour rencontrer le comité lors de ses visites à la résidence. Concernant la maltraitance envers les aînés, il est prévu à nos statuts et règlements qu'un membre du comité consultatif accompagne et assiste sur demande un résident ou résidente dans le processus de gestion des plaintes. Les délégués d'étages sont très attentifs à déceler les situations de maltraitance. À cet effet, ils ont tous suivis une formation dispensée par l'AQDR régional. Toutefois nous apprécierions être consultés par le Centre intégré de la santé et des services sociaux Abitibi-Témiscamingue (CISSSAT), agent accrédité de la résidence, afin que nous puissions témoigner de notre milieu de vie dans le processus d'accréditation.

Par François Dumulon, résident

## **Comité des résidents de Jazz Longueuil**

### **Historique du comité**

La résidence a ouvert ses portes le 1er mars 2007. En 2008, la direction, à la suite d'un sondage positif auprès des résidents, a fait un appel de mises en candidatures pour la formation d'un comité formé de 3 à 5 résidents. Trois résidentes ont alors été élues par acclamation et ont commencé à travailler pour rédiger un projet de Règlements pour asseoir ce comité sur des bases solides. Ces Règlements ont été adoptés le 23 novembre 2009 en assemblée générale.

À partir de novembre 2010, le comité était formé d'un président, vice-président, secrétaire, trésorier et un conseiller. Avec la construction d'une 2e Tour en 2016, la résidence compte maintenant 414 appartements et nous avons alors apporté des amendements pour ajouter deux conseillers de plus au comité, qui est donc actuellement formé de 7 membres.

### **Objectifs**

- ✓ Donner une représentation structurée aux résidents.
- ✓ Servir de lien entre les résidents et l'administration de la résidence sur les plans des relations et des négociations et jouer, en ce sens, un rôle consultatif.
- ✓ Améliorer et développer la qualité de vie des résidents dans un climat harmonieux et respectueux, c'est-à-dire :
  - identifier les besoins
  - apporter, recevoir et transmettre des suggestions
  - faciliter l'implantation de nouveaux projets
  - favoriser la participation aux activités et aux projets
- ✓ Favoriser la circulation de l'information;
- ✓ Créer et maintenir une structure d'accueil pour les nouveaux résidents afin de faciliter leur intégration dans le milieu.

### **Fonctionnement**

Nous avons une réunion par mois et quand nous prévoyons avoir plusieurs suggestions à soumettre, nous invitons la directrice et/ou son adjointe dans la dernière partie de notre réunion. Cette rencontre permet un bon échange et une collaboration mutuelle. La direction nous offre la photocopie de nos documents et grâce à une subvention de la Caisse Desjardins et à un permis pour un bingo par semaine, nous pouvons offrir aux résidents quelques spectacles musicaux.

Nous avons formé un sous-comité d'accueil pour rencontrer et informer les nouveaux résidents, mais le volet des loisirs est sous la responsabilité d'une technicienne employée par la résidence et avec qui nous collaborons et favorisons la participation. Des résidents se portent volontaires pour être responsables de certaines activités et d'autres sont organisées directement par la technicienne, mais c'est elle qui s'occupe de la coordination.

Nous avons joué un rôle très important depuis la pandémie afin de veiller à la qualité de vie et au bien-être de nos résidents. Nous avons faits plusieurs interventions auprès de la direction et apporté plus d'une centaine de suggestions depuis le 29 juillet 2020, date à laquelle nous avons pu à nouveau nous réunir après les restrictions émises par la Santé publique.

Avec le soutien et l'accompagnement du CAPP et aussi grâce à la référence à la commissaire du CISSS et à son appui, nous avons pu faire clarifier certaines directives mal interprétées par notre direction et remédier à des situations qui posaient un problème. Les résidents en sont très reconnaissants et n'hésitent pas à faire appel à nous. Ils savent maintenant qu'ils obtiennent beaucoup plus satisfaction à leurs demandes lorsque que c'est acheminé par le comité des résidents.

### **Information**

Il existe à la résidence un journal, LE JAZZONS, préparé par la technicienne en loisirs, dans lequel le comité fait paraître à chaque mois le résumé de nos réunions et le suivi de nos demandes et suggestions, ainsi que toute autre information sur les activités du comité. Nous pouvons de cette façon rejoindre tous les résidents.

Ghislaine Laforest,  
Secrétaire du Comité des résidents Jazz Longueuil.  
2021-09-24



## Ventas

Mise à jour du 25 septembre 2021, source :

<https://www.ventasreit.com/our-portfolio/seniors-housing>

### Well-Positioned to Capture Senior Housing Upside

Ventas owns senior housing communities located in the United States, Canada and the United Kingdom, providing high quality residential environments for 60,000+ seniors living in dignity.

Representing approximately half of the Company's net operating income (NOI), our senior housing portfolio is well-positioned to capture the powerful senior housing upside.



**44%**  
Of Annualized  
Adjusted NOI

Ventas has strategically partnered with and invested in best-in-class operators with industry scale and sector skill, including Atria Senior Living, Sunrise Senior Living, and, most recently, Le Groupe Maurice, each a recognized leader in senior care.

(Ajouté par l'ACROQ): +What Is Net Operating Income (NOI)?

Net operating income (NOI) is a calculation used to analyze the profitability of income-generating real estate investments. NOI equals all revenue from the property, minus all reasonably necessary operating expenses.

NOI is a before-tax figure, appearing on a property's income and cash flow statement, that excludes principal and interest payments on loans, capital expenditures, depreciation, and amortization. When this metric is used in other industries, it is referred to as "EBIT," which stands for "earnings before interest and taxes."

Qu'est-ce que le revenu net d'exploitation (RNE) ?

Le revenu net d'exploitation (RNE) est un calcul utilisé pour analyser la rentabilité des investissements immobiliers générateurs de revenus. Le NOI est égal à tous les revenus de la propriété, moins toutes les dépenses d'exploitation raisonnablement nécessaires.

Le NOI est un chiffre avant impôt, qui apparaît dans le compte de résultat et le tableau des flux de trésorerie d'un bien immobilier, et qui exclut les paiements de capital et d'intérêts sur les prêts, les dépenses d'investissement, la dépréciation et l'amortissement. Lorsque cette mesure est utilisée dans d'autres secteurs, elle est appelée "EBIT", qui signifie "earnings before interest and taxes".

Note : en juin 2021, VENTAS affichait un « NOI » de 48%.

## Un témoignage qui en dit long

COURRIEL REÇU LE 4 SEPT. 2021

Bonjour Raoul,

Je me permets cette familiarité de vous appeler par votre prénom parce que mon intuition me dit que nos routes risquent de se croiser tôt ou tard d'une façon plus directe. Il se passe des choses assez inquiétantes mais très stimulantes en même temps quant à mon projet de former un vrai comité des résidents ici au Manoir Granby. Imaginez-vous donc qu'il y a quelques jours, je suis convoqué pour une rencontre avec Mme Cloutier, la directrice de la résidence. Puisque la semaine dernière je lui avais remis l'avant-projet concernant la régie interne du futur comité des résidents (inspiré en grande partie par celle de votre propre organisation), j'ai supposé qu'elle voulait en discuter plus à fond. Quelle ne fut pas ma surprise de me retrouver face à face avec la présidente des Résidences Soleil, Nataly Savoie, accompagnée par le patriarche Eddy Savoie et son épouse Carmelle. J'aimerais vous dire que la réunion s'est déroulée dans un climat amical mais la réalité a été bien différente.

Après avoir écouté pendant de longues minutes, sans l'interrompre une seule fois, la présidente me vanter la gestion de son organisation, elle me cède finalement la parole. J'avais à peine dit quelques mots qu'elle m'interrompt brusquement pour revenir encore sur le même sujet. Je lui rappelle alors poliment que j'ai écouté son discours sans l'interrompre et que j'apprécierais la même délicatesse de sa part. Oh là là que Madame la présidente n'a pas aimé cette remarque. Avec le feu dans ses yeux (je ne voyais que ça puisque nous portions tous un masque covidien) elle m'a ordonné d'être poli avec elle. Ce à quoi j'ai répliqué instinctivement : *Vous me demandez d'être poli alors que c'est vous qui me coupez effrontément la parole? Désolé Mme la présidente mais vous devriez revoir les bases du savoir vivre, surtout pour une personne qui occupe un poste comme le vôtre...* À partir de ce moment la tension était à couper au couteau. Ce serait trop long à vous raconter tout ce qui s'est dit pendant ces deux heures mais j'ai retenu une chose : si devant mon insistance Eddy Savoie a dû admettre que le comité en place est là seulement pour s'occuper des loisirs, il affirme cependant avec une ferme détermination qu'en aucun temps ce genre de comité jouera un autre rôle dans les Résidences Soleil.

Devant ma détermination non seulement à refuser le statu quo mais à poursuivre ma démarche pour aller de l'avant avec mon projet, j'ai vite compris à travers leurs mots (pour ne pas dire leurs menaces) que la direction va déployer tout son arsenal administratif, juridique, médiatique et autre pour me compliquer l'existence. Puisqu'au travers ces "menaces" j'ai retenu en particulier celle qui concerne les règles internes annexées au bail que j'ai signé il y a 3 mois et qui concerne

la "sollicitation", voici donc ma question. Pouvez-vous me dire si MON interprétation du règlement A-15 est valable ou non... Il est écrit textuellement dans l'annexe A-15 de mon bail : *Tous les fournisseurs de service à domicile devront être autorisés par écrit par le propriétaire. Aucune sollicitation.* J'en conclus que cette interdiction de "solliciter" s'adresse UNIQUEMENT aux fournisseurs de service à domicile et non à un simple résident/locataire qui voudrait transmettre de l'information pertinente aux autres locataires de son immeuble en glissant par exemple une feuille sous leurs portes ou en les regroupant dans un local. Ai-je raison de penser ainsi ou si je risque d'envenimer les choses en poursuivant mon objectif? Raoul, je réalise de plus en plus que j'ai besoin d'aide pour mener à terme mes démarches, je crains que mon enthousiasme et mes convictions s'écroulent sous le poids de toutes ces interrogations, ces doutes et maintenant ces menaces venant du proprio lui-même. Je patauge actuellement dans une zone qui m'est totalement inconnue, je suis vraiment en dehors de ma zone de confort habituelle. N'allez pas croire que j'ai peur, absolument pas, mais par contre je suis inquiet, très inquiet de poser des gestes inappropriés susceptibles de mettre en péril non seulement tous mes efforts mais surtout ceux des gens comme vous et toutes ces autres organisations qui se dévouent pour améliorer le sort des personnes âgées. Voilà pourquoi je sollicite humblement toute l'aide possible pour que la suite de mes démarches soit profitable à notre objectif commun. Soyez donc très à l'aise de transférer ce message à qui de droit si vous pensez que leur intervention peut faire avancer notre cause. Encore merci Raoul pour votre aimable collaboration.



### Réponse de l'ACROQ

Référence : [www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/aines/personnes-agees/residences-privees-pour-aines/](http://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/aines/personnes-agees/residences-privees-pour-aines/)

Bonjour 

Ton cas est riche d'informations. Je t'envoie un document, destiné aux propriétaires de RPA, où il est dit en page 8 qu'il est illégal pour la résidence d'interdire à un résident d'acheter des biens ou d'obtenir des services de personnes de son choix. Par exemple, une résidence ne peut pas obliger un résident à se procurer ses médicaments dans la pharmacie située dans le même immeuble. Le règlement A-15 est donc questionnable.

Votre expérience révèle la tactique habituelle de certains propriétaires de recourir à l'intimidation. Imaginez la grosse GOMME qui se déplace pour vous remettre à l'ordre! Il ne faut pas céder et persévérer. Pouvez-vous m'envoyer votre dossier de bail avec les règlements, annexes et autres?

Passez une belle journée  
Raoul Charbonneau  
Président, ACROQ