

**LES COMITÉS DE RÉSIDANTES ET DE RÉSIDANTS
DANS LES RÉSIDENCES PRIVÉES AVEC SERVICES : UN DES MOYENS
POUR FAVORISER L'EMPOWERMENT DES PERSONNES ÂGÉES**

RAPPORT DE RECHERCHE

par Anna Guèye

Sous la coordination de Nicole Moreau

RÉALISÉ POUR LE COMPTE DU SECRÉTARIAT AUX AÎNÉS

SEPTEMBRE 2003

Édition produite par :
Le Secrétariat aux aux aînés

Ce document est disponible à la section **documentation**, sous la rubrique **publications** du site Web du ministère de la Santé et des Services sociaux dont l'adresse est : www.msss.gouv.qc.ca

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal
Bibliothèque nationale du Québec, 2004
Bibliothèque nationale du Canada, 2004
03-823W

Toute reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée, à condition que la source soit mentionnée.

© Gouvernement du Québec

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
CHAPITRE I	4
LE CONTEXTE DE L'HÉBERGEMENT DES PERSONNES ÂGÉES AU QUÉBEC	4
1.1 Problématique et enjeux de l'hébergement des aînés	4
1.2 Quelques définitions	4
1.2.1 Les différentes ressources d'hébergement pour personnes âgées au Québec	5
1.2.2 La qualité de vie dans les résidences	8
1.2.3 La participation des aînées et des aînés	10
1.3 Plan d'action en faveur des résidences privées pour personnes âgées	11
1.4 But et objectifs du présent projet	12
CHAPITRE II	13
REVUE DE LITTÉRATURE	13
2.1 La mise en place d'un comité de résidentes et de résidents : Pourquoi? Pour qui? Comment?	13
2.2 Quelques exemples de comités : Leur mandat et leur fonctionnement	13
2.2.1 Les comités d'usagers dans le contexte de la <i>Loi sur la santé et les services sociaux</i>	13
2.2.2 Les comités dans le contexte des établissements scolaires	14
2.2.3 Les comités de locataires dans les offices d'habitation du Québec	17
2.3 La démarche et les conditions requises à la mise sur pied et au fonctionnement d'un comité de résidentes et de résidents	19
2.3.1 Quelques obstacles à éviter dans la mise en œuvre d'une telle instance	19
2.3.2 Quelques bons conseils à considérer pour favoriser la mise en œuvre d'un comité de résidentes et de résidents	20
CHAPITRE III	23
LES CONDITIONS PRÉALABLES À L'IMPLANTATION DE COMITÉS DE RÉSIDANTES ET DE RÉSIDANTS	23
3.1 La mobilisation et la participation des résidentes et des résidents	23
3.2 Le soutien et la collaboration des proches, des responsables, du personnel et des bénévoles : une condition essentielle au maintien du comité	25
3.3 Processus de formation du comité	27
3.4 L'importance de bonnes règles de fonctionnement	29

CHAPITRE IV	30
RÉFÉRENTIEL D'UN COMITÉ DE RÉSIDANTES ET DE RÉSIDANTS DANS UNE RÉSIDENTE PRIVÉE AVEC SERVICES POUR PERSONNES ÂGÉES	30
4.1 La mission d'un comité de résidentes et de résidents	30
4.2 Le mandat d'un comité de résidentes et de résidents	30
4.3 Les règles de fonctionnement du comité de résidentes et de résidents	31
4.4 Les rôles et responsabilités des membres du comité	32
4.4.1 Les principales attentes envers les résidentes et résidents	32
▪ Bien-être psychosocial et relationnel	33
▪ Sécurité	33
4.4.2 Les attentes envers la direction	34
▪ Bien-être psychosocial et relationnel	35
CHAPITRE VI	37
LA QUESTION DU CODE D'ÉTHIQUE ET SES PRINCIPES DIRECTEURS	37
5.1 L'importance d'un code d'éthique dans une résidence privée avec services	37
5.2 Les principes à la base du Code d'éthique	38
▪ Liberté de la personne	38
▪ Intimité et confidentialité	38
▪ Intégrité	39
5.3 Scénario possible	39
CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS	41
- les modes de cueillette et de diffusion de l'information.	43
BIBLIOGRAPHIE	46
ANNEXE 1A	47
DONNÉES SUR LA POPULATION (974 306) ÂGÉE DE 65 ANS OU PLUS AU QUÉBEC EN 2001-2002	47
ANNEXE 1B	48
DONNÉES SUR LES RÉSIDENCES PRIVÉES AVEC SERVICES POUR PERSONNES ÂGÉES	48
ANNEXE 2	49
RÉPARTITION DES (79 902) PERSONNES HABITANT DANS LES RÉSIDENCES PRIVÉES PAR TRANCHE D'ÂGE	49
ANNEXE 3	50
RÉSIDENTS EN FONCTION DU NOMBRE D'UNITÉS AU 31 JANVIER 2003	50

ANNEXE 4	51
RÉSIDENCES (2 536 UNITÉS) EN FONCTION DE LEUR STATUT	51
ANNEXE 5	52
QUESTIONNAIRE POUR LES RÉSIDANTES ET LES RÉSIDANTS	52
ANNEXE 6	56
QUESTIONNAIRE POUR LES RESPONSABLES DE RÉSIDENCES	56
ANNEXE 7	60
COMPTE-RENDU DES ENTREVUES DANS LES RÉSIDENCES	60
ANNEXE 8	67
GUIDE VISANT LA MISE EN PLACE D'UN COMITÉ DE RÉSIDANTES ET DE RÉSIDANTS	67

INTRODUCTION

Au cours des trente dernières années, le taux de vieillissement de la population du Québec s'est considérablement accru. En effet, du fait de l'effet combiné de la baisse du taux de natalité et de l'accroissement de l'espérance de vie, le Québec comptait en 2001, 12,9 % de personnes âgées de 65 ans et plus (Annexe 1a et 1b). Il semble que ce pourcentage pourrait s'accroître jusqu'à 30 % de la population totale vers 2041. Cet accroissement rapide de la population âgée a eu, selon les circonstances, des conséquences multiples et variées. En matière d'hébergement, par exemple, on peut déjà anticiper que les besoins iront grandissants.

Même si dans les années 1970 le Québec s'est doté d'un réseau public d'hébergement pour les personnes âgées, celui-ci s'est beaucoup transformé au cours des dernières années. Les établissements publics ou encore les privés conventionnés¹ sont désormais utilisés en grande partie par des personnes en situation de très grande dépendance². Celles-ci sont en majorité des femmes âgées de 75 ans et plus (Annexe 2).

En revanche, le secteur privé d'hébergement s'est considérablement développé. La situation, conjuguée à la grave pénurie de logements, a favorisé la prolifération de résidences privées avec services (Annexes 3). Celles qui comptent neuf chambres ou moins sont largement majoritaires. On explique la croissance importante de cette catégorie de résidences par le fait qu'elles ne sont pas encore assujetties à des contrôles réglementaires portant sur la conformité aux normes du bâtiment. Ces établissements représentent généralement un des services auxquels les personnes âgées peuvent avoir recours lorsqu'elles doivent quitter leur domicile; c'est une clientèle souvent fragile et vulnérable. Le défi consiste donc à faire en sorte que ce type de logement offre aux personnes âgées un milieu de vie de qualité.

¹ On fait allusion à un établissement privé qui a conclu avec le Ministère une convention prévue à la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Demers-Allan, A. *Définition des établissements, des ressources d'hébergement et des résidences privées dans le contexte de la Loi sur la santé et les services sociaux*. MSSS, septembre 2002.

² Charpentier, M. *Priver ou privatiser la vieillesse? Entre le domicile à tout prix et le placement à aucun prix*, Presses de l'Université du Québec, Ste-Foy, 2002, p. 4.

C'est pour cette raison que le Secrétariat aux aînés, responsable du plan d'action triennal, décrit dans le document gouvernemental intitulé : « Le Québec et ses aînés : engagés dans l'action Engagements et perspectives 2001-2004 », a mis de l'avant un projet mobilisateur portant sur les résidences privées. Il s'agit d'une mesure qui comporte plusieurs dimensions : le développement d'une vision et d'un langage commun; le recensement des résidences par territoire de Régie régionale de la santé et des Services sociaux; l'encadrement des résidences privées, même pour les habitations de neuf chambres ou moins, par des normes et règlements appropriés; une facilité d'accès à des soins et à des services de santé; l'amélioration de la sécurité et de la protection contre les incendies; l'offre de services de formation et de sensibilisation du personnel des résidences et enfin, la mise en place d'un programme d'appréciation de la qualité des résidences privées.

En matière de qualité du milieu de vie, plusieurs études suggèrent que ce sont les caractéristiques spécifiques à la résidante ou au résidant, au propriétaire de la résidence ou à la résidence qui ont une réelle influence sur la qualité des soins et des services reçus par la clientèle desservie. La qualité de vie dans les résidences privées peut davantage être considérée comme l'engagement des résidentes et des résidants dans l'amélioration de leur milieu de vie et surtout de l'appropriation de leur pouvoir personnel et collectif *l'empowerment*³. Un des moyens importants à cette fin serait de se doter d'un comité de résidentes et de résidants en vue de pouvoir communiquer, par la voix de leurs représentants, tant avec la direction de la résidence qu'avec le personnel et éventuellement, d'autres instances concernées. Cette voix collective pourrait favoriser, non seulement l'expression des besoins et des attentes des résidentes et des résidants, mais également la résolution des problèmes survenus entre les personnes de la résidence et ce, quel que soit leur statut (client, dirigeant, membre du personnel).

Il ne fait pas de doute que cet outil devrait favoriser l'amélioration de la qualité de vie au sein de la résidence. Ainsi, c'est un tel comité qui pourrait être amené à se pencher sur les règles de vie de la résidence, règles susceptibles d'être retenues pour constituer un code d'éthique, ou un code de conduite, susceptible de fournir les orientations privilégiées en matière de comportements à adopter pour toutes les parties concernées dans la résidence. C'est pourquoi le présent document aura comme objectif ultime d'apporter des précisions sur les actions ouvrant la voie à la mise en place d'un comité de résidentes et de résidant dans les résidences privées.

³ Namiash, D et al Implication des aînés dans la qualité de vie en résidences privées. Rapport de recherche. Juin 2001, p.82.

Pour ce faire, il s'appuie sur une revue de littérature et sur la comparaison avec des structures similaires afin d'identifier la mission d'un tel comité, son rôle, ses particularités et ses modalités de fonctionnement d'une telle instance.

Le document est composé de cinq chapitres :

Dans le premier, on présentera succinctement le contexte et les politiques sociales en matière d'hébergement pour les personnes âgées. L'accent sera mis sur la problématique et les enjeux liés à l'hébergement des aînées et aînés et ce, dans le contexte d'une modification importante du rôle de l'État en matière d'hébergement des personnes âgées.

Le deuxième chapitre fera état de quelques exemples de comités à qui a été confié un mandat similaire à celui qui pourrait être assumé par le comité de résidentes et de résidents et ce, en insistant sur leur rôle, leurs responsabilités et les objectifs poursuivis.

En se basant sur le point de vue de personnes-ressources, le troisième chapitre portera sur les conditions préalables et, à notre avis, incontournables de la constitution d'un tel type de comité.

Le quatrième chapitre traitera des modalités de mise en place d'un comité de résidentes et de résidents.

Finalement, dans le cinquième et dernier chapitre, il sera notamment question des rôles, du fonctionnement, des responsabilités et des modalités d'élaboration et de négociation d'un code d'éthique (ou de conduite) qui pourra guider les gestes, les attitudes et les orientations régissant les relations entre les principaux groupes en présence au sein des résidences.

CHAPITRE I

LE CONTEXTE DE L'HÉBERGEMENT DES PERSONNES ÂGÉES AU QUÉBEC

Avant de se pencher sur le contexte de l'hébergement des personnes âgées au Québec, il semble opportun de le situer dans une perspective sociale et politique plus large. Pour ce faire, ce premier chapitre commencera par brosser un portrait du paysage de l'hébergement au Québec et des ses enjeux. La deuxième partie de ce chapitre, de nature plus théorique, visera à définir les différents concepts inhérents à la notion de qualité de vie dans les résidences. Enfin, la dernière partie de ce chapitre fera état des principaux objectifs poursuivis par la présente étude.

1.1 Problématique et enjeux de l'hébergement des aînés

Rappelons qu'au Québec, les résidences privées pour personnes âgées se sont plus particulièrement développées avec l'avènement de la réforme sur la santé et les services sociaux. Il en est résulté, l'ouverture de nombreux centres d'accueil et d'hébergement (CAH). Par la suite, les CAH ont cédé la place à une nouvelle forme d'institution, calquée sur le modèle des centres d'hébergement et de soins de longue durée hospitalier (CHSLD). Cette nouvelle institution d'hébergement pour personnes âgées n'est cependant accessible qu'aux personnes fortement dépendantes et dont l'état requiert près de 3,5 heures de soins par jour (Charpentier, 1999). En dépit d'investissements majeurs en hébergement, l'accroissement des besoins de services pour les personnes âgées, le resserrement des critères d'accès aux ressources institutionnelles publiques d'hébergement, le manque de services de soutien à domicile et le « désengagement » des familles (qu'on explique par plusieurs facteurs : logements trop petits pour accueillir une autre personne, des lois fiscales trop restrictives qui ne facilitent pas la situation des personnes qui souhaitent héberger leurs parents âgés, etc...) ont favorisé grandement la privatisation des ressources d'hébergement.

1.2 Quelques définitions

Étant donné la complexité de certains concepts qui sont utilisés dans cette recherche, il semble opportun de les définir au préalable afin de mieux les circonscrire.

1.2.1 Les différentes ressources d'hébergement pour personnes âgées au Québec

Selon la *Loi sur la santé et les services sociaux*, il existe deux principaux types de ressources pour personnes âgées : les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) et les ressources intermédiaires et de type familial (L.R.Q. Chapitre S-4.2). Quant aux résidences privées avec services, ce sont d'abord des immeubles résidentiels régis par un ensemble de lois et réglementations, notamment les lois municipales, le Code de construction, le Code de sécurité dans les édifices publics. Plusieurs ministères ou organismes sont, à l'heure actuelle, habilités à intervenir dans les résidences privées avec services, en autant toutefois que celles-ci comportent dix unités d'habitation ou plus. Les résidences plus petites ne sont, pour l'instant, pas soumises à une réglementation, sinon dans les municipalités qui ont déjà adopté un règlement sur les résidences privées avec services. Ce pouvoir facultatif a été attribué aux municipalités, par une loi adoptée en juin 2002.

Vous trouverez, en ci-dessus, un tableau qui synthétise les caractéristiques de l'hébergement des personnes âgées ainsi que des règlements et des lois auxquels on peut se référer.

LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX	LOIS ET RÈGLEMENTS DES VILLES ET MUNICIPALITÉS.
<p><i>Centre d'hébergement et de soins de longue durée</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Publics - privés conventionnés - privés non conventionnés 	<p><i>Résidences de type logement</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Habitation à loyer modique (H.L.M.) - Organisme à but non lucratif (O.B.N.L.) - Coopératives d'habitation (C.O.O.P.)
<p><i>Ressources intermédiaire et ressource de type familial</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les ressources intermédiaires - Les résidences d'accueil 	<p><i>Résidences de type chambre</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Résidences de chambres et pension - Maisons de chambres et pension - Maisons de chambres

Source : Demers-Allan, A. *Définition des établissements, des ressources d'hébergement et des résidences privées dans le contexte de la Loi sur la santé et les services sociaux*. MSSS, septembre 2002.

Un **établissement privé conventionné** fait référence à un centre d'hébergement privé qui a conclu avec le ministère de la Santé et des Services sociaux une convention prévue à la Loi sur les services de santé et les services sociaux .

Notons qu'un établissement privé conventionné peut être à but lucratif ou sans but lucratif. Toute personne hébergée dans un de ces établissements doit payer pour son logement et ses repas. La contribution est établie en fonction de la chambre occupée, des revenus de la personne et de l'obligation de lui laisser 151 \$ par mois pour ses dépenses personnelles. Au 1er janvier 2000, la contribution exigible d'une personne hébergée varie entre un montant minimal de 832,80 \$ et un montant maximal de 1 340,10 \$ par mois.

Un **établissement privé non conventionné** est en revanche un centre d'hébergement qui peut être à but lucratif ou à but non lucratif, géré par un propriétaire, un promoteur ou un organisme communautaire.

Les ressources intermédiaires peuvent être définies comme « toute ressource rattachée à un établissement public qui, aux fins de maintenir ou d'intégrer un usager à la communauté, lui dispense par l'entremise de cette ressource, des services d'hébergement et de soutien ou d'assistance en fonction de ses besoins ». Les services offerts par les ressources intermédiaires sont fonction du degré d'autonomie des résidentes et des résidents. Le Ministère a la responsabilité d'établir la classification des services offerts, les taux de rétribution applicables aux types de services, ainsi que les orientations que la Régie régionale doit suivre pour déterminer les modalités d'accès de ces ressources.

Les **résidences de type familial** sont des établissements qui accueillent moins de dix personnes. Celles-ci leur sont confiées par un établissement public afin de répondre à leurs besoins et leur offrir des conditions de vie se rapprochant le plus possible de celles d'un milieu naturel. « Les activités et les services qui y sont dispensés sont réputés ne pas constituer l'exploitation d'un commerce ou d'un moyen de profit ». Par ailleurs, la résidence de type familial dispose d'une reconnaissance officielle quand elle signe un contrat de services avec l'établissement public auquel elle est rattachée, elle n'a donc pas besoin de détenir un permis. La gestion et la supervision de la résidence d'accueil relèvent de l'établissement public et la ressource reçoit, par l'intermédiaire de l'établissement un montant de 21,90 \$⁴, par résidente ou résident et par journée, pour assurer des services de support ou de soutien. Dans ce cas également, la résidente ou le résident conserve un montant de 151 \$ par mois pour ses dépenses personnelles. La contribution de l'adulte hébergée est déterminée par règlement et ne peut excéder le taux quotidien de base versé à la résidence.

⁴ Montant en vigueur au 1er janvier 2000

Les **résidences privées**⁵ avec services représentent un autre choix dont les personnes âgées peuvent bénéficier pour leur hébergement.

Ces résidences regroupent des ressources qui diffèrent selon la taille (de quelques personnes à un très grand nombre de personnes – à titre d'exemple, dans la région de Montréal, certaines résidences peuvent regrouper près de 1 000 personnes)) et le statut (coopérative, religieux, communautaire ou *entrepreneurial* de type moyenne ou grande entreprise).

Selon le registre des résidences privées constitué par les Régies régionales de la Santé et des Services sociaux (RSSS), au Québec 2 536 résidences privées étaient répertoriées au 30 janvier 2003 (Voir Annexe 1). Précisons que près de 2 200 d'entre elles sont des résidences privées avec services à but lucratif. Les autres sont constituées dans une habitation à loyer modique (HLM), dans un organisme à but non lucratif (O.B.N.L.) ou une coopérative d'habitation. Notons que pour être inscrites au registre des résidences privées, il est obligatoire que celles-ci offrent des services (soins et services d'aide et assistance de base, surveillance et sécurité, services alimentaires, soins infirmiers ou visite d'un médecin), d'où l'appellation « résidences privées avec services ». La définition de résidence privée avec service a été intégrée à la Loi sur la santé et les services sociaux depuis l'adoption du projet 101, le 14 juin 2002.

Le choix de la formule de résidence peut être fonction du revenu de la personne hébergée et de ses besoins spécifiques en matière de soins et de services.

Depuis juin 2002, rappelons que les municipalités sont habilitées à adopter une réglementation pour régir les résidences privées avec services pour personnes âgées; plus particulièrement sur les aspects aménagement et sécurité. Soulignons toutefois que ces règlements peuvent varier considérablement d'une municipalité à l'autre, de même que selon, leurs ressources, leur position politique et l'importance accordée à la qualité de vie des personnes âgées.

⁵ Une résidence privée pour personnes âgées est un immeuble d'habitation collective où sont offerts, contre paiement de loyer, des chambres ou des logements destinés à des personnes âgées et une gamme plus ou moins étendue de services, principalement reliés à la sécurité et à l'aide à la vie domestique ou à la vie sociale, à l'exception d'une installation maintenue par un établissement et d'un immeuble ou d'un local d'habitation où sont offerts les services d'une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial.

1.2.2 La qualité de vie dans les résidences

La notion de « qualité de vie » s'impose de plus en plus comme un cadre de référence dans les enjeux qui ont des répercussions concrètes sur la santé, le bien-être, voire la sécurité des personnes âgées. À ce titre, plusieurs recherches énoncent certains éléments inhérents à la qualité de vie des personnes âgées. C'est le cas notamment de l'étude ayant servi à élaborer le Cadre national sur le vieillissement (CNV)⁶. Ce cadre est fondé sur cinq principes directeurs : la dignité, l'autonomie, la participation, l'équité et la sécurité. Il apparaît opportun de se pencher maintenant sur ces principes afin de mieux cerner ce qu'ils peuvent impliquer pour les personnes concernées. Ils seront donc successivement repris dans les lignes qui suivent.

➤ *La dignité*

Cela suppose d'être traité avec respect, indépendamment de sa situation, et de pouvoir jouir de l'estime de soi, c'est-à-dire avoir confiance en soi; de se sentir accepté tel que l'on est, indépendamment de son âge, de son état de santé, etc. Cela signifie également être apprécié pour ses réalisations; être respecté pour ses contributions et son rôle passé et présent auprès de ses proches, de la collectivité et de l'ensemble de la société. Cela veut dire que l'on peut s'attendre à être traité comme un être humain digne de respect et comme un membre à part entière de la société.

➤ *L'autonomie*

Cela implique, pour la personne âgée, d'avoir la maîtrise de sa vie; d'être capable de faire, pour soi, autant de choses que possible et de faire ses propres choix (par exemple : prendre des décisions sur des questions associées à la vie quotidienne). Cela veut aussi dire être responsable, quand cela est possible et pratique, des choses qui influent sur soi; être libre de décider de son mode de vie; avoir accès à un système de soutien qui assure sa liberté de choix et le contrôle de sa vie.

➤ *La participation*

Cela signifie concrètement, pour la personne âgée, s'engager, demeurer active et participer à la vie collective; être consultée et sentir que les autorités tiennent compte de ses opinions. Cela veut aussi dire participer à toutes les facettes de la vie (aspect social, économique, politique); jouer un rôle utile dans les affaires quotidiennes; profiter de ce que la vie offre; participer aux programmes

⁶ Division du vieillissement et des aînés à Santé Canada

et bénéficier des services offerts; participer aux activités de la vie quotidienne (décisions, initiatives dans tous les secteurs et non seulement dans ceux qui sont axés sur les aînés).

➤ *L'équité*

C'est, pour la personne âgée, d'avoir l'assurance que les besoins réels des aînées et des aînés, aussi divers soient-ils, sont considérés au même titre que ceux des autres groupes ayant une valeur aussi grande. À titre d'exemple, c'est d'avoir un accès équitable (sur le plan social, économique, politique) aux ressources et aux services disponibles; ne pas subir de discrimination fondée sur l'âge; être traité de façon à maximiser l'intégration des aînées et aînés.

➤ *La sécurité*

Cela consiste, pour la personne âgée, à recevoir un revenu suffisant et à avoir accès à un milieu de vie sûr, qui est source de soutien. La mise en œuvre de ce principe suppose pour la personne âgée qu'elle dispose de la sécurité financière nécessaire pour combler ses besoins quotidiens; qu'elle bénéficie de la sécurité physique (notamment les conditions de vie, le sentiment d'être à l'abri de la criminalité); que l'accès à la famille et aux amis est favorisé; qu'elle a le sentiment d'avoir des liens personnels signifiants.

En bref, la notion de qualité de vie fait donc référence aux valeurs et aux préoccupations des personnes aînées. Par conséquent, elle peut être définie comme l'influence positive des facteurs ci-haut mentionnés.

Ces facteurs ont aussi été validés dans le cadre d'une enquête réalisée auprès d'un groupe de personnes âgées du Regroupement des associations d'aînées et aînés pour la Région de Québec (RARQ) et une équipe de recherche de l'Université Laval. L'étude, qui s'inscrit dans une démarche de recherche-action⁷ et une perspective d'*empowerment*, porte sur la perception des aînées et aînés sur leur qualité de vie en résidences privées. Conçue dans le cadre du projet « Implication des aînés dans la qualité de vie en résidences privées », l'étude a permis d'identifier les principales dimensions de la qualité de vie dans le contexte d'appropriation du pouvoir des aînés. Il appert que la qualité de vie est fonction de l'expérience, de l'histoire de vie particulière à chacun ainsi que de la façon dont la personne âgée entre en relation avec son environnement (en termes de relations interpersonnelles avec les autres résidants, les responsables et le personnel). Ces deux composantes sont considérées comme les plus importantes dans la qualité de vie des aînés (Namiash et al., 2001).

⁷ Cette démarche se base sur une participation des aînées et aînés à toutes les phases de la réalisation du projet.

Il est intéressant de noter que ces résultats recourent ceux d'une enquête similaire menée dans deux communautés de la région de Toronto (Raphael, et al., 1998), où des aînés ont identifié les indicateurs suivants comme déterminants de la qualité de vie : le revenu, la présence d'amis et de voisins susceptibles de les appuyer, le fait de demeurer actif, l'accessibilité à des services communautaires, l'accès à des aménagements adéquats et au transport en commun.

Finalement, tout comme dans le cas du projet *Implication des aînés dans la qualité de vie en résidences*, le projet *A community-Based Participatory Project* a en outre démontré l'importance pour les aînés, d'intégrer les proches (membres de la famille, amis) au milieu de vie et de participer activement à la détermination même des conditions de vie au sein de la résidence.

1.2.3 La participation des aînées et des aînés

Si on se penche de plus près sur la notion de participation des aînées et des aînés, il apparaît que celle-ci fait référence à l'implication concrète des personnes dans l'amélioration de leur qualité de vie. Cet engagement permet aux aînés de contribuer à l'amélioration et à la bonification de leur qualité de vie par des actions collectives, des activités récréatives et éducatives ainsi que par la concertation et le regroupement. Raphael et al, 1995, citent aussi plusieurs recherches qui se sont penchées sur l'importance de la participation des acteurs dans ce genre de processus.

L'importance de la participation des personnes âgées à la détermination de leurs conditions de vie paraît, par conséquent, constituer un facteur positif sur lequel un bon nombre d'auteurs ont fait consensus. C'est dans cette perspective qu'a été développé un des projets du plan d'action québécois concernant les personnes âgées auquel il a été fait référence plus haut. Nous nous y penchons dans les lignes qui suivent.

1.3 Plan d'action en faveur des résidences privées pour personnes âgées

En septembre 2001, le gouvernement du Québec dévoilait un plan d'action triennal dans un document intitulé « Le Québec et ses aînés : engagés dans l'action Engagements et perspectives 2001-2004 ». Ce plan fait état de diverses mesures dont trois projets mobilisateurs portant sur le logement, les abus et l'harmonisation des mesures de soutien financier destinées aux personnes âgées ainsi que le programme d'appréciation de la qualité des résidences privées avec services.

Le projet mobilisateur sur les résidences privées vise à favoriser une amélioration de la qualité d'hébergement et à mieux assurer le bien-être, la sécurité et la dignité des personnes âgées qui vivent dans les résidences privées avec services. Les raisons qui motivent la mise en œuvre ces mesures sont les suivantes :

- L'absence de définition et d'encadrement du rôle et des responsabilités des propriétaires de résidences privées qui offrent des services aux personnes âgées.
- Les préoccupations quant à la sécurité, au confort et à la stabilité des personnes hébergées.
- La nécessaire adaptation des réglementations actuelles aux besoins et aux demandes de la population vieillissante.
- La nécessité d'adapter les résidences aux situations des personnes âgées, notamment en ce qui concerne l'organisation des services et des soins.
- L'absence de moyens adéquats d'intervention pour prévenir ou corriger d'éventuelles situations d'abus ou de négligence envers les aînés qui y demeurent.
- L'absence d'uniformité dans la compréhension, l'interprétation et l'application de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et le manque de coordination et d'arrimage avec les autres lois et réglementations.
- La diversité et la dissemblance des besoins, des modèles d'intervention, des attitudes et du niveau de collaboration du réseau public de santé et des services sociaux par rapport aux résidences privées dans les différentes régions du Québec.
- L'inégalité ou l'absence de moyens de reconnaissance de la qualité de l'environnement, des soins et des services offerts dans ces milieux.

Toutefois, il convient de souligner que malgré la pertinence de ces mesures, la participation des personnes âgées dans l'amélioration de leurs conditions de vie n'est possible sans leur engagement et leur *empowerment*. De fait, les personnes âgées sont les mieux en mesure d'identifier leurs propres besoins et faire valoir leur point de vue, si on leur reconnaît cette compétence et si on leur accorde le soutien nécessaire.

1.4 But et objectifs du présent projet

Dans une perspective d'engagement et d'*empowerment* des personnes âgées en vue de favoriser l'amélioration de leur qualité de vie, l'implantation de comité de résidentes et de résidents est considérée comme stratégique pour un milieu de vie de qualité. En outre, il semble opportun, voire essentiel que ce comité se dote d'un code d'éthique, à l'instar de ce qui se passe au sein des autres établissements du réseau public ou conventionné, afin que les personnes âgées qui résident dans les résidences privées avec services, puissent bénéficier d'une protection similaire à celle dont jouissent les bénéficiaires du réseau public. Dans cette optique, cette recherche vise certains objectifs plus particuliers:

- Identifier les divers éléments pouvant favoriser la mise en place d'un comité de résidentes et de résidents;
- Documenter le processus de mise sur pied de ce comité afin de produire un guide de procédure de mise sur pied d'un comité de résidentes et de résidents.

Étant donné l'importance du respect de l'éthique et de l'intégrité des personnes impliquées, une attention particulière sera portée sur l'identification des éléments d'un cadre « réglementaire » des bonnes pratiques qui doivent baliser le fonctionnement de ces comités.

CHAPITRE II

REVUE DE LITTÉRATURE

2.1 La mise en place d'un comité de résidentes et de résidents : Pourquoi? Pour qui? Comment?

Rappelons que l'idée qui sous-tend cette recherche est de proposer l'instauration de comités de résidentes et de résidents dans les résidences privées avec services, à l'instar de ce qui se passe dans la réalité des établissements du réseau public. Une telle instance devrait viser un objectif majeur, soit la régulation des rapports sociaux entre les parties présentes dans la résidence (gestionnaires, personnel, résidentes et résidents) en vue d'en favoriser l'harmonisation, ce qui devrait influencer positivement sur la situation de vulnérabilité des personnes âgées. Celle-ci devrait aussi concourir à prévenir la maltraitance des personnes âgées grâce à une amélioration de la connaissance de leurs droits. Cela semble d'autant plus important que, du point de vue de Charpentier (2000), l'étude des rapports de plaintes déposées par les personnes âgées aux Régies régionales de la santé et des services sociaux et à la Commission des droits de la personne et de la jeunesse « les recours sont peu utilisés, surtout pour le secteur privé d'hébergement »⁸.

C'est dans cette perspective, que ce chapitre a pour but d'apporter un soutien aux personnes qui souhaiteraient procéder à la mise sur pied d'un comité de résidentes et de résidents. Pour illustrer cette proposition, il a été estimé pertinent de faire état, dans les lignes qui suivent de divers comités à qui des mandats similaires ont été confiés. Il s'agit d'instances qui pourraient servir d'exemples, en termes de rôle et de fonctionnement, à un tel type de comité.

2.2 Quelques exemples de comités : Leur mandat et leur fonctionnement

2.2.1 Les comités d'usagers dans le contexte de la *Loi sur la santé et les services sociaux*

Selon l'article 209 de la *Loi sur la santé et les services sociaux*, tout établissement, dès qu'il exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée de 20 lits ou plus, un centre de réadaptation, un centre hospitalier de soins psychiatriques ou un centre de protection de l'enfance

⁸ Charpentier, M. « Hébergement et maltraitance : l'après réforme ». www.geronto.org/fr/clscnecassin/bien_veillir/octobre_2000/hebergement.html.

et de la jeunesse, doit mettre sur pied un comité pour les usagers. Il est également prévu qu'un établissement public ou un établissement privé conventionné accorde à ce comité, un budget particulier dans son budget de fonctionnement ou, dans le cas d'un établissement privé non conventionné, le montant versé à cette fin par le ministre (visé à l'article 475). Ce comité constitue un moyen pour l'utilisateur de connaître ses droits et responsabilités, d'être assisté dans toute démarche qu'il entreprend pour les faire reconnaître et respecter.

Les fonctions de ce comité consistent donc à renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations, à défendre les droits et intérêts collectifs des usagers, à promouvoir l'amélioration de leurs conditions de vie, à évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus et à les assister dans toute démarche, y compris lorsqu'ils désirent porter une plainte. Le comité représenterait donc pour les résidentes et les résidents une des façons de transmettre leurs préoccupations à l'administration.

Le comité d'utilisateurs doit être composé d'au moins cinq membres élus par toutes les personnes qui consultent ou utilisent les services offerts par l'établissement. La majorité des membres de ce comité doivent, par conséquent, être des utilisateurs. Dans le cas où l'établissement exploite plusieurs centres ou dispose de plusieurs installations pour un même centre, la composition du comité doit assurer une représentation équitable des utilisateurs hébergés dans chacune des installations (article 209).

Le comité des utilisateurs doit, en outre, établir ses règles de fonctionnement, soumettre chaque année un rapport d'activités au conseil d'administration et transmettre une copie de ce rapport à la régie régionale (article 212).

2.2.2 Les comités dans le contexte des établissements scolaires

Dans le milieu scolaire, il existe plusieurs comités dont le mandat pourrait être similaire à celui d'un comité de résidentes et de résidents, il s'agit des comités de parents, du conseil d'établissement et de l'organisme de participation des parents. Ce sont là des mécanismes de communication, d'information et d'implication pour les parents qui veulent participer aux décisions qui se prennent en milieu scolaire et qui touchent leurs enfants.

▪ Les comités de parents

Les comités de parents sont présents dans les commissions scolaires depuis le 1er juillet 1972. Leur raison d'être est principalement de représenter le point de vue des parents à la commission scolaire. Malgré leur reconnaissance de plus en plus confirmée, la représentation des parents au sein des commissions scolaires n'a cependant pas été sans difficultés. En effet, l'instance comité de parents a souvent été perçue comme une menace à l'autonomie professionnelle des enseignantes et des enseignants ainsi que des administrateurs. De leur côté, les parents trouvaient que le modèle centralisé et bureaucratisé de l'école freinait l'engagement des parents; également ceux-ci éprouvaient de la difficulté à obtenir l'information nécessaire pour assumer leurs responsabilités spécifiques au sein de l'établissement. Une telle situation amenait certains parents à ne pas se percevoir comme partenaire à part entière de l'éducation de leurs enfants.

Cette problématique a justifié l'adoption de la *Loi sur l'instruction publique* en 1979 qui introduit des changements importants pour les parents, en termes d'accès à l'information et de la connaissance du fonctionnement du système scolaire; de consultation obligatoire du comité de parents; de la représentation officielle des parents au conseil des commissaires et du comité exécutif de la commission scolaire.

Cette loi est venue concrétiser l'importance stratégique du rôle des parents dans le système public d'éducation, de même que l'intérêt à tenir compte de leur point de vue afin d'être en mesure d'offrir des services qui répondent le mieux à leurs besoins et à leurs attentes pour leurs enfants.

▪ Le Conseil d'établissement (CE)

Selon l'article 42 de la *Loi sur l'instruction publique* de 1998, chaque école doit instituer un conseil d'établissement (CE) composé de personnes en provenance de chacune des parties représentées dans l'établissement (directions, enseignants, parents et élèves). Cette instance est devenue un véritable lieu de décision qui vise à adapter les services éducatifs de l'école aux besoins de ses élèves. Ainsi, le conseil approuve :

- les modalités d'application du régime pédagogique;
- l'orientation de l'enrichissement et de l'adaptation des programmes d'études et l'orientation des programmes d'études locaux;

- la répartition du temps alloué à chaque matière;
- la mise en œuvre des programmes des services complémentaires et particuliers.

Le CE exerce les fonctions suivantes :

- Il fait part à la commission scolaire des besoins de l'école en ressources humaines, en biens et services ainsi qu'en locaux;
- il adopte le budget de l'école et le soumet à l'approbation de la commission scolaire;
- il approuve l'utilisation des locaux de l'école et
- il peut conclure des ententes pour leur utilisation;
- il peut aussi organiser des services éducatifs autres que ceux prévus aux régimes pédagogiques ainsi que des services socioculturels ou sportifs pour ses élèves ou pour sa communauté.

▪ **L'organisme de participation des parents**

Les parents qui le désirent peuvent aussi former, dans l'école, un organisme de participation des parents. Comme son nom l'indique, celui-ci vise à favoriser la participation des parents à l'élaboration, à la réalisation et à l'évaluation périodique du projet éducatif de l'école⁹, de même que leur engagement à l'égard de la réussite scolaire de leurs enfants.

Cet organisme peut être consulté par les parents qui siègent au conseil d'établissement, ou encore il peut décider de leur donner son avis sur toute question concernant les parents.

Les responsabilités de cet organisme sont donc les suivantes :

- promouvoir la collaboration des parents à l'élaboration, à la réalisation et à l'évaluation périodique du projet éducatif;
- apporter un soutien aux parents à l'intérêt qu'ils doivent accorder à la réussite de leur enfant;
- répondre aux demandes de conseil des parents qui siègent sur le conseil d'établissement.

Compte tenu que cet organisme doit prendre en considération dans ses objectifs, les besoins locaux, la loi laisse à chaque assemblée de parents le loisir de décider de sa composition et de ses règles de fonctionnement.

⁹ Le projet éducatif d'une école correspond à la mission que cette organisation se donne.

2.2.3 Les comités de locataires dans les offices d'habitation du Québec

Le 30 avril 2002, le gouvernement du Québec a adopté une *Loi sur la Société d'habitation du Québec* qui formalise l'engagement des locataires dans l'amélioration de leur qualité de vie. Cet engagement n'est pas nouveau, il se perpétue depuis plus d'une décennie. De fait, cette loi favorise la mise en œuvre des mécanismes de participation à la gestion de leurs habitations, par le biais d'associations de locataires, de comités de secteur, de comités consultatifs, etc.

▪ Les associations de locataires

Selon l'article 58.2 de la *Loi sur la Société d'habitation du Québec* (SHQ), « Tout locataire de logements d'habitation administrés par un office a le droit de faire partie d'une association de locataires. Il a de plus le droit de participer à la formation de cette association, à ses activités et à son administration.

« L'office doit reconnaître toute association qui se conforme aux directives émises par la Société d'habitation du Québec ».

Dans ce contexte, le rôle de l'association est de voir au bien-être et à l'amélioration de la qualité de vie des locataires. Il doit aussi représenter et défendre les intérêts et les droits des locataires; favoriser la participation et la prise en charge des locataires dans la gestion des HLM.

Enfin, l'association doit offrir des services de plusieurs genres – récréatifs, d'entraide, éducatifs, culturels et sociaux.

▪ Les comités de secteur

La *Loi sur la Société d'habitation du Québec* stipule que tout « office qui administre plus de 2000 logements à loyer modique doit créer des comités de secteur. Chaque comité est formé de membres que nomme l'office parmi son personnel et de membres choisis parmi les résidents. Chaque association de locataires reconnue par l'office nomme un membre pour chaque immeuble occupé par les locataires qu'elle représente et ce, jusqu'à concurrence de trois membres. Un comité de secteur peut requérir les services d'une personne-ressource pour présider toute assemblée qu'elle tient. »

Le comité de secteur voit à l'amélioration des services offerts aux résidants par exemple, en examinant les demandes et les plaintes relatives à l'entretien des immeubles et la qualité des services offerts aux résidentes et aux résidants.

Rappelons que les comités de secteur sont composés d'employés désignés par l'office, d'une personne déléguée par association de locataires, ainsi que d'une personne-ressource membre d'organismes, comme le CLSC. De plus, la Fédération des locataires d'habitation à loyer modique du Québec (FLHLMQ) par exemple, peut être invitée à participer aux travaux d'un comité de secteur.

Notons que les comités de secteur ne sont pas tenus au quorum lorsque leurs membres se réunissent. Les objectifs poursuivis par les comités de secteur sont de travailler en partenariat avec le directeur de secteur pour l'amélioration de la qualité de vie des locataires.

▪ **Les comités consultatifs**

L'article 58.4 de *la Loi sur la Société d'habitation du Québec* stipule que « chaque office doit créer un comité consultatif de résidants. Le comité est formé d'un maximum de vingt-cinq membres choisis parmi les résidants. Sont membres du comité les deux locataires élus comme administrateurs de l'office. Les autres membres sont nommés par les associations de locataires reconnues par l'office ou, à défaut, par ce dernier. Toutefois, dans le cas d'un office visé à l'article 58.6, les membres sont nommés par les locataires qui siègent sur les comités de secteur. »

Le rôle du comité consultatif est de « promouvoir la participation des résidants aux activités à caractère social et communautaire et favoriser la vie associative. Il peut également faire les représentations qu'il juge utiles à l'office sur toute question d'intérêt commun concernant l'entretien des immeubles, la qualité des services, leur accessibilité, les règlements d'immeubles, les choix budgétaires de l'office et la planification des travaux majeurs. Il peut également faire des représentations sur toute matière relative au développement social et communautaire. »

Les règles de fonctionnement du comité consultatif, l'agenda, le choix des invités et le rythme des réunions sont définis par les locataires. Le comité consultatif est responsable de la vie associative avec le support du personnel de l'Office municipal d'habitation. Il étudie les règlements et politiques et fait des recommandations au conseil d'administration de l'Office dans le respect du

point de vue et des besoins des résidants. Le personnel de l'office doit lui fournir le support nécessaire (secrétariat, convocation, salle de réunion, accès aux informations, recherche, etc.).

2.3 La démarche et les conditions requises à la mise sur pied et au fonctionnement d'un comité de résidentes et de résidants

La mise sur pied d'une instance telle un comité de résidentes et de résidants ne se fait pas sans difficultés. Il est donc opportun de les anticiper afin d'influer sur les risques susceptibles d'entraver la réalisation de ce genre d'opération. Cette section du document fait état de certains obstacles auxquels peuvent être confrontées les personnes intéressées par la mise sur pied d'un tel comité. Il s'agit d'une information qui devrait s'avérer précieuse dans la démarche visant à mettre sur pied un comité de résidentes et de résidants; l'objectif visé est de faciliter chacune des étapes inhérentes au processus menant vers l'établissement d'un comité de résidentes et de résidants au sein d'une résidence privée et ce, en identifiant les obstacles potentiels et certains moyens pour les lever en vue de s'habilitier à briser ou contourner les obstacles.

2.3.1 Quelques obstacles à éviter dans la mise en œuvre d'une telle instance

À la lumière de la revue de littérature effectuée et des entrevues réalisées auprès d'informateurs clés (présidente d'un comité d'usager, présidente d'un comité de HLM, membres de comité de parents et d'établissements, directrice générale et propriétaires de résidences pour personnes âgées), il ressort que plusieurs obstacles peuvent entraver l'instauration d'un comité, les principaux sont :

- la réticence de certains membres qui peuvent s'interroger sur la pertinence d'une telle instance ou sur son efficacité;
- le manque de collaboration de certains gestionnaires qui peuvent craindre qu'un pouvoir excessif soit détenu par un tel comité (à titre d'exemple, le pouvoir d'un comité de parents pour une direction d'écoles);
- la réticence de gestionnaires de résidences qui peuvent sous-estimer les capacités physiques voire intellectuelles des résidentes et des résidants à s'occuper, de manière autonome, d'un comité;

- le manque ou l'inaccessibilité aux ressources (financières, humaines, matérielles);
- l'isolement des membres de telles instances, leurs limites physiques, des problèmes possibles de mobilité, des déficits cognitifs, une énergie insuffisante, etc.

2.3.2 Quelques bons conseils à considérer pour favoriser la mise en œuvre d'un comité de résidentes et de résidents

À l'instar de la section précédente, nous faisons maintenant état de quelques éléments que les personnes chargées de mettre en place un comité de résidentes et de résidents pourraient prendre en considération compte afin de bonifier leurs actions.

Un premier élément fait référence à l'importance des particularités contextuelles. À cet effet, un article paru dans le *cahier spécial de la revue « Veux-tu savoir? »* de janvier-février 1999 de la Fédération des comités de parents de la province de Québec (FCPPQ),¹⁰ fait état de quelques « bons coups » pour bâtir la crédibilité d'un comité de parents. L'article relate l'expérience des parents au sein des comités d'établissements en mettant l'accent sur les difficultés inhérentes à **l'adaptation de cette instance au contexte local** et à **l'appropriation**, par les parents, des dispositions de la *Loi sur l'instruction publique* afin de saisir adéquatement les limites de leurs responsabilités. Il appert, à titre d'exemple, que pour stimuler l'intérêt des membres du comité de parents dans leur engagement à long terme, une des stratégies privilégiées a été de rendre plus spécifiques et plus concrets les projets d'ordre du jour des réunions. Car, « un ordre du jour trop général entraîne de la suspicion chez les membres. Ces derniers tentent d'organiser entre pairs des rencontres informelles pour anticiper les points de discussion devant être traités par le conseil. Pour minimiser ce type de censure et les conflits d'intérêt entre les membres, les ordres du jour ont été revus depuis le début des activités du conseil. Ils sont dorénavant mieux définis, plus précis et respectent une période de trois heures au maximum à chacune des rencontres ». Une autre stratégie positive a consisté à aménager la salle de réunions afin de faciliter les échanges entre les membres des différentes parties à l'école. L'organisation d'activités informelles, comme un 5 à 7, pour rassembler les membres a aussi été retenue afin de favoriser l'établissement de liens entre ces personnes.

¹⁰ Cahier spécial de la revue «Veux-tu savoir?» de janvier-février 1999, vol. 22, no 1. *Pour devenir un bon conseil d'établissement...quelques bons conseils.*

La formation et l'information, en regard de la clarification de la Loi et du rôle de chacun des membres au sein des comités de parents ou conseils, sont considérées, par tous les acteurs, comme fondamentales. Notons que la FCPPQ offre une formation aux parents membres des conseils d'établissement qui le désirent. Ce cours s'intitule « Jouez un rôle de premier plan au conseil d'établissement ».

À cet égard, l'*empowerment* des acteurs, mais surtout celui des personnes âgées, qu'on associe souvent aux notions d'imputabilité, d'appropriation et de responsabilisation, constitue une autre condition de succès pour le fonctionnement efficace d'une telle instance. Ce point de vue a été formulé par un directeur d'école dans la revue *Le point en administration scolaire*. Il y suggère que « le dirigeant qui adopte ce type de gestion favorise le respect individuel, le dialogue et le goût du travail en commun. En d'autres termes, ajoute le même auteur, il implique que chaque personne a des talents, des compétences et un potentiel qu'elle peut exercer dans un contexte responsabilisant et créatif pour le bénéfice des élèves ».

Dans le cadre d'un colloque organisé en 2002 par la FCPPQ¹¹ sur *les rôles et fonctions du comité de parents*, les participantes et participants ont émis quelques recommandations susceptibles de mieux bâtir la crédibilité des parents au sein du comité. Les personnes qui travaillent à la mise en place d'un comité de résidentes et de résidents dans les résidences privées avec services peuvent s'inspirer de ces recommandations :

- La présidence du comité se doit d'assurer **un leadership fort**.
- Le plan d'action du comité doit se donner **des indicateurs clairs** pour rendre compte de son efficacité adéquatement.
- Le comité a intérêt à savoir s'entourer d'**une bonne équipe** et, par conséquent, à assigner aux personnes des responsabilités qui sont en adéquation avec leurs compétences. Cela représente un des défis importants à relever pour le comité dont les membres ne sont pas nécessairement préparés à assumer une responsabilité de ce genre.
- Le comité se doit de bien **préparer sa relève** en optant, entre autres, pour la transparence dans la transmission des dossiers. De plus, il doit miser sur la reconnaissance de l'établissement envers ses membres.
- Le comité a intérêt à **utiliser une forme de « parrainage »** entre les membres du comité, c'est dire qu'il peut s'avérer utile de valoriser ceux et celles qui ont de

¹¹ <http://www.fcppq.qc.ca/congresfcppq.html>

l'expérience en leur demandant de soutenir les nouveaux membres durant les premiers mois suivant leur entrée en fonction.

- Le comité doit faire **respecter la démocratie**, c'est donc dire qu'il a intérêt à s'ouvrir à l'idée des autres. Car une décision des membres du comité de parents qui ne serait pas respectée par le président, risquerait d'entacher la crédibilité du fonctionnement du comité, voire condamner toute consultation ultérieure. En conséquence, ces derniers risqueraient de ne plus être pris au sérieux par les membres du comité.
- Le comité doit donner un **mandat clair** aux commissaires représentant le comité de parents, car toute ambiguïté pourrait être perçue par les autres membres comme une limite sérieuse au fonctionnement du comité, ce qui jetterait un discrédit sur les actions du comité de parents.
- Le comité se doit de **traiter les membres avec respect** malgré leur éventuelle divergence d'opinions. Ces personnes conservent la liberté de leurs choix; leurs aspirations et leurs revendications ont un caractère légitime.
- Le comité a intérêt à se **donner une certaine visibilité** par l'utilisation des journaux locaux en faisant, notamment, la promotion des projets, des prises de décision, en favorisant une reddition de comptes transparente.

Soulignons enfin l'importance d'un bon leadership dans le but de **favoriser de bonnes communications avec les membres** « il faut savoir écouter les personnes et développer, avec son équipe, des relations qui ont comme base la volonté d'atteindre une cible commune ». ¹² Les qualités d'un bon gestionnaire sont définies comme suit :

- relations interpersonnelles (être capable de communiquer avec respect);
- leadership, mobilisation et solidarité;
- gestion du stress (bien vivre sous des demandes multiples);
- vision de l'école et ouverture d'esprit;
- jugement;
- gestion des conflits;
- avoir la passion des élèves, avoir des valeurs pédagogiques;
- relations avec la communauté;
- crédibilité et transparence;
- intelligence.

¹² Cahier spécial de la revue « Veux-tu savoir? » de janvier-février 1999, **vol. 22, no 1**. *Pour devenir un bon conseil d'établissement...quelques bons conseils.*

CHAPITRE III

LES CONDITIONS PRÉALABLES À L'IMPLANTATION DE COMITÉS DE RÉSIDANTES ET DE RÉSIDANTS

La revue de littérature et les différentes entrevues réalisées (Annexe 2 et 3) auprès d'informateurs privilégiés - responsables de résidences pour personnes âgées et de HLM, membres de comités de résidentes et de résidents, de comités de parents et d'établissements - ont permis de dégager une série de conditions préalables à l'implantation de comités de résidentes et de résidents pour les résidences privées avec services. Ces conditions sont les suivantes :

- la mobilisation et la participation d'une majorité de résidentes et de résidents;
- le soutien et la collaboration des responsables de la direction d'établissements et du personnel;
- l'établissement de bonnes règles de fonctionnement tant au sein même du comité que dans la résidence, avec toutes les personnes concernées.

De fait, la mise en œuvre de ces conditions comporte des étapes spécifiques qu'il convient de réaliser afin de s'assurer de la pertinence des actions à entreprendre.

3.1 La mobilisation et la participation des résidentes et des résidents

La plus importante des conditions d'implantation d'un comité de résidentes et de résidents réside dans l'engagement des personnes concernées au premier chef, c'est-à-dire les résidentes et les résidents. En effet, si les personnes hébergées dans une résidence privée ne voient pas l'intérêt de se doter d'une telle voix collective pour les représenter auprès de la direction ou du personnel, ou encore si elles estiment que, malgré le soutien dont elles pourraient bénéficier, elles ne disposent pas des compétences suffisantes pour qu'un comité de résidentes et de résidents soit mis en place et fonctionne adéquatement, il ne pourra exister dans ce cas de comité de résidentes et de résidents. Rappelons que les personnes âgées possèdent des compétences dont elles pourraient tirer partie pour améliorer leur qualité de vie. De plus, elles sont les mieux en mesure de cerner, de façon adéquate, leurs attentes et leurs besoins. C'est dans une telle perspective que l'engagement des personnes âgées dans l'implantation et le fonctionnement d'un tel comité paraît

majeur, voire absolument incontournable. La participation des personnes dans ce genre d'instance est cependant loin d'être un phénomène spontané. Elle exige d'être stimulée, ce qui suppose, par exemple, que le plus grand nombre d'individus soit convié à s'impliquer conjointement, dans le respect des différences et du potentiel de chacun.

Grâce à la participation des résidentes et des résidents, le comité pourrait exister concrètement et faire connaître et valoir le point de vue des personnes âgées qui habitent dans la résidence. La participation, lors des réunions de sensibilisation, d'information de fondation du plus grand nombre de résidentes et de résidents, permettrait enfin une reconnaissance effective par les différentes organisations avec lesquelles le comité pourrait entrer en relation.

La participation des résidentes et des résidents peut s'exercer de différentes façons :

- une implication personnelle en assurant sa présence à des rencontres ou lors de l'assemblée de fondation;
- une présence active au sein du comité de résidentes et de résidents;
- une participation aux activités du comité, soit à titre de personne-ressource, soit à titre de bénévole assumant la responsabilité d'une tâche ayant été estimée importante par les membres du comité;
- une participation aux débats entourant certains sujets retenus par les membres du comité pour l'adoption d'un consensus avant sa présentation aux autres parties présentes dans la résidence;
- en exprimant ses attentes ou se prononçant sur un projet particulier;
- un engagement direct dans le comité comme membre d'un sous-comité (de loisirs, de rédaction du code d'éthique, de recrutement de nouveaux membres ou de financement);
- etc.

La mobilisation qui mène à la mise en place d'un comité de résidentes et de résidents pourrait justifier qu'un représentant ou une représentante du comité entreprenne certaines démarches auprès des autres acteurs de la résidence : résidentes et résidents, les intervenants (responsables, personnel), les membres de la famille, des bénévoles, des organismes publics ou privés, etc.

Plusieurs objectifs sont alors visés s'il est jugé souhaitable, voire opportun que de tels comités existent au sein des résidences privées, et fonctionnent adéquatement :

- fournir les informations sur le rôle visé par un comité de résidentes et de résidents et sa pertinence ainsi que sur l'utilité d'une telle instance;
- favoriser l'engagement et la participation du plus grand nombre de résidentes et de résidents au sein du comité;
- communiquer avec les résidentes et résidents ainsi qu'avec leurs proches afin de s'assurer de leur participation et de leur représentation et obtenir des suggestions ou commentaires constructifs à propos du rôle et du cadre de référence du futur comité;
- identifier les réseaux de connaissances qui permettraient de faire connaître la constitution du comité et s'assurer que l'information pertinente atteindra toutes les personnes susceptibles d'être intéressées à participer au fonctionnement du comité.

Le comité de résidentes et de résidents pourrait être considéré alors comme un élément important de l'amélioration de la qualité de vie des résidentes et des résidents et un véhicule efficace de communication entre résidentes et résidents ainsi qu'avec les membres de la direction ou les autres intervenants et intervenantes à l'œuvre au sein de la résidence.

3.2 Le soutien et la collaboration des proches, des responsables, du personnel et des bénévoles : une condition essentielle au maintien du comité

La pérennité d'une instance telle qu'un comité de résidentes et de résidents pour personnes âgées dépend fondamentalement de plusieurs facteurs. La collaboration des personnes qui côtoient les personnes âgées, c'est-à-dire, les proches, les responsables de la résidence, le personnel et les bénévoles constitue un des facteurs importants pour assurer le maintien du fonctionnement du comité dans une perspective de moyen et long terme. La collaboration de ces personnes favorise aussi le développement d'un partenariat entre tous les groupes concernés, en plus de garantir une meilleure communication, de même que la transparence dans les attentes et les besoins de chacun.

Les trois notions de partenariat, de communication et de transparence sont au cœur de la *Loi sur la santé et les services sociaux* et des conclusions de plusieurs études, dont celle du Groupe d'experts sur les personnes âgées du ministère de la Santé et des Services sociaux en 1991 intitulée *Vers un nouvel équilibre des âges*. Ce Groupe d'experts recommandait l'importance de l'implication des familles et de la communauté dans l'organisation des milieux d'hébergement. Ces recommandations, qui visaient la mise en œuvre d'un réel projet de solidarité envers les

personnes âgées, ont été inscrites dans le cadre de la *Loi sur la santé et les services sociaux*; celles-ci confèrent des responsabilités spécifiques à tous les acteurs du système public de santé et des services sociaux (conseil d'administration, directeur général, la Régie régionale, le comité des usagers, les représentants des personnes âgées)¹³.

Rappelons que le conseil d'administration d'un établissement pour personnes âgées est tenu, de par la Loi, de s'assurer de la qualité des services, du respect des usagers et des usagères et doit même prévoir un « **budget particulier fixé à cette fin dans le budget de fonctionnement de l'établissement** » (art. 209). Par ailleurs, on confère au directeur général ou au responsable d'établissement le rôle de favoriser un bon fonctionnement du comité : soit en fournissant de l'information sur les différents services qui y sont offerts et en les aidant à y accéder, soit en facilitant l'accès à certaines infrastructures : local pour les réunions, photocopieuses, secrétariat, etc.

Dans une telle perspective, ne pourrait-on considérer que les résidences privées devraient, dans la mesure du possible, assumer une responsabilité similaire en fournissant, par exemple, un local et des équipements, etc. Une situation analogue pourrait vraisemblablement être observée dans certaines résidences privées avec services. Enfin, même si la participation active de la résidante ou du résidant est hautement favorisée dans le réseau public, les limitations intellectuelles voire physiologiques d'une certaine proportion des personnes âgées requièrent souvent l'implication de proches ou de bénévoles pour assurer la continuité des actions entreprises par ce comité. Le défi est, dans ce cas, de réussir à faire des choix judicieux et pertinents pour ces représentants des aînés et des aînées.

¹³ La personne représentant l'utilisateur peut être une conjointe ou un conjoint de l'utilisateur, un membre de sa famille, un ami, un représentant d'une organisation ou un bénévole.

3.3 Processus de formation du comité

Dès qu'elle est prise la décision en faveur d'un comité de résidentes et de résidents, lors d'une assemblée générale, par exemple, il faut passer à l'étape de sa constitution. Celle-ci pourrait se diviser en trois phases¹⁴ : La préparation, l'élection et la formation du comité.

▪ La préparation

Cette première phase consiste à discuter des modalités de mise sur pied du comité de résidentes et de résidents et à déterminer le nombre de membres du comité en fonction de la taille de la résidence. On suggère de 3 à 5 membres dans le cas de petites et moyennes résidences¹⁵; ces personnes devraient être majoritairement des résidentes et des résidents. Une fois cette condition respectée, d'autres membres peuvent être choisis pour siéger au comité, à la discrétion des résidentes et résidents, parmi des bénévoles, des intervenants clés (responsables ou des membres du conseil d'administration de l'établissement).

▪ L'élection

L'élection des membres du comité de résidentes et de résidents constitue la deuxième phase d'implantation de ce comité. L'élection se tient généralement lors d'une assemblée générale des personnes hébergées dans la résidence à laquelle ces dernières sont conviées, de même que les proches, les représentants, les responsables et personnes-ressources sont conviés. Un vote secret est suggéré et ce, pour préserver le caractère confidentiel de l'élection.

Par ailleurs, pour faciliter le remplacement des membres du comité ou en cas de siège vacant, l'élection de membre substitués est recommandée. L'élection de substitués a toute son importance afin d'assurer la pérennité du comité, c'est-à-dire la poursuite de son fonctionnement en cas de retrait de l'un de ses membres élus. Certains critères peuvent être prévus dans le choix d'un membre résident ou d'un substitut. À titre d'exemple, on peut songer aux caractéristiques suivantes :

- son dynamisme personnel;
- son état de santé;
- sa discrétion et son respect des autres;

¹⁴ On trouvera à l'ANNEXE 8, un tableau résumant chacune de ces étapes.

- sa créativité et son leadership
- sa disponibilité et sa motivation, etc.

Pour les autres membres non résidants (bénévole ou personnes-ressources), on peut miser sur des compétences telles que :

- la motivation;
- le leadership;
- les connaissances juridiques ou celles de la problématique des personnes âgées;
- L'intégrité;
- etc.

▪ **La formation du comité**

Cette étape représente la phase la plus cruciale pour la mise sur pied du comité car elle consiste à attribuer à ses membres des responsabilités spécifiques, c'est-à-dire la présidence, la vice-présidence, le secrétariat, etc. L'attribution des postes se concrétise généralement dès la première réunion. Par la suite, le comité est tenu d'établir, dans un court délai (deux mois au plus tard par exemple), les règles de fonctionnement du comité. Celles-ci précisent la composition et le pouvoir de chacune des instances en général et apportent des précisions sur les questions concernant les modifications statutaires, les modes de financement, la tenue des réunions, l'élaboration du code de conduite ou d'éthique, etc.

¹⁵ Il convient de souligner que la taille des résidences doit être prise en compte. On peut ici estimer qu'une petite résidence abrite 29 résidentes et résidants ou moins alors que dans le cas d'une moyenne, le nombre de personnes hébergées peut se situer entre 30 et 99 personnes.

3.4 L'importance de bonnes règles de fonctionnement

Afin d'assurer la plus grande crédibilité aux travaux du comité de résidentes et de résidents l'établissement de bonnes règles de fonctionnement est à privilégier. Ces règles et modalités de fonctionnement du comité devront être respectées par les résidentes et les résidents, les administrateurs et les administratrices, le personnel et les autres acteurs (familles, bénévoles, etc.). L'objectif visé par ces règles est de promouvoir l'intégrité, l'objectivité et la transparence dans l'exercice des fonctions des membres du comité, pour préserver leur capacité d'agir au mieux des intérêts des résidentes et des résidents qu'ils représentent et pour inspirer ainsi la plus entière confiance à toutes les personnes de la résidence.

Soulignons que c'est dans un tel contexte qu'un **code d'éthique** ou **de conduite** devrait être élaboré. Ce code mettrait l'accent spécifiquement sur les droits et responsabilités de chacun et chacune au sein de la résidence. De plus, il pourrait donner également des indications sur les qualités sociales et humanitaires qui devraient animer chaque personne impliquée dans la vie et les activités du comité de résidentes et de résidents. Il s'agirait ainsi de promouvoir la qualité de vie des résidentes et des résidents et ce, dans un esprit de continuité, d'adaptation à des attentes et besoins diversifiés, de souplesse et surtout, de reconnaissance et de respect des droits et libertés des personnes âgées en résidence et ce, tout en prenant en considération que la résidente ou le résident a le droit de vivre à son rythme et selon ses capacités et qu'elle ou qu'il doit bénéficier, dans la mesure du possible, de tout le soutien nécessaire.

Il serait raisonnable de présumer que les responsables ou le personnel d'une résidence pourraient certes éprouver certaines appréhensions quant au rôle que ce comité pourrait jouer au regard du fonctionnement de la résidence, de même qu'à l'égard des conséquences de ses travaux sur la réalité de ce fonctionnement. C'est justement l'importance d'un code d'éthique qui fait appel à des principes moraux auxquels chacun et chacune (résidentes, résidents, membres du personnel, membres de la famille, la direction, etc.) devrait adhérer. Cela favoriserait des pratiques adéquates et des relations harmonieuses au sein de la résidence.

CHAPITRE IV

RÉFÉRENTIEL D'UN COMITÉ DE RÉSIDANTES ET DE RÉSIDANTS DANS UNE RÉSIDENCE PRIVÉE AVEC SERVICES POUR PERSONNES ÂGÉES

Ce référentiel comporte des propositions qui visent à soutenir les personnes âgées dans la démarche visant la mise sur pied d'un comité de résidentes et de résidents. Les personnes intéressées par l'implantation d'une telle instance pourraient, par exemple, se servir du guide sur la création d'un comité d'usagers dans un établissement de santé et de services sociaux (édition 1993).¹⁶ Ce document, rédigé dans le cadre des travaux portant sur la *Loi sur la santé et les services sociaux*, présente en annexe plusieurs fiches et documents légaux dont un comité de résidentes et de résidents pourrait se servir tout en les adaptant selon ses particularités et ses besoins : la localisation de la résidence, la taille de la résidence, le degré d'autonomie des résidentes et résidents, par exemple. Cela amène à se pencher plus particulièrement sur le mandat spécifique de ce comité.

4.1 La mission d'un comité de résidentes et de résidents

À l'instar des recommandations qui découlent de l'enquête sur *l'Implication des aînés dans la qualité de vie en résidences* (Namiash et al, 2001) et les dispositions de la *Loi sur la santé et les services sociaux* portant sur les centres de soins de longue durée (CHSLD) la mission première d'un comité de résidentes et de résidents serait pour l'essentiel de promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des résidentes et des résidents. Cette mission pourrait donc influencer positivement sur l'ensemble des dimensions de la vie d'une personne.

4.2 Le mandat d'un comité de résidentes et de résidents

Le mandat suggéré pour le comité de résidentes et de résidents est de renseigner les personnes hébergées sur les services existants au sein de la résidence d'abord, mais également sur les ententes qui pourraient avoir été prises avec des organismes du milieu (à titre d'exemple, on peut songer au CLSC, à certains organismes communautaires dont des membres peuvent être actifs,

¹⁶ MCNEIL, Ronald *Guide sur la création et le fonctionnement d'un comité des usagers dans un établissement de santé et de services sociaux* : Direction des relations avec la communauté, décembre 2001

comme bénévoles à l'intérieur de la résidence, etc.) et sur les ressources disponibles. À cette fin, les membres du comité devraient demander les explications nécessaires à leur compréhension sur les services et les ressources disponibles au sein de la résidence; informer les personnes hébergées sur les modalités d'accès aux services offerts par la résidence et leurs ressources; recueillir l'information nécessaire auprès des résidents et résidentes pour être en mesure de « mesurer » la satisfaction au regard des services disponibles dans la résidence pour assurer la santé et le bien-être des résidents et résidentes et enfin discuter des valeurs qui pourraient être incluses dans le code d'éthique de la résidence et des modalités de la procédure d'examen des plaintes, de les exposer aux personnes hébergées et d'arriver à un consensus avec elles.

4.3 Les règles de fonctionnement du comité de résidentes et de résidents

Il convient de rappeler ici l'importance d'adopter des règles claires de fonctionnement tant au sein du comité que dans la résidence et de s'assurer de leur compréhension car celles-ci visent à permettre d'aider à régler les difficultés au moment opportun et ce, quelles que soient les parties concernées par les situations problématiques.

Les personnes intéressées par la mise en place du comité de résidentes et de résidents pourraient aussi s'inspirer de la *Loi sur les compagnies*, LRQ. C-38 pour instituer certaines règles de bases pour le fonctionnement du comité.

Toutefois, afin de mieux tenir compte des particularités de chacune des résidences, il serait préférable que les modalités de fonctionnement d'un comité de résidentes et de résidents soient fixées par les membres mêmes du comité qui ont la tâche de préciser également, sa composition, ainsi que les rôles et responsabilités de chacun.

4.4 Les rôles et responsabilités des membres du comité

L'attribution des rôles et responsabilités des membres d'un comité de résidentes et résidents est fonction des compétences de chacun et des attentes de l'ensemble des personnes hébergées dans la résidence. L'objectif visé est de favoriser au mieux, l'amélioration de la qualité de vie dans les résidences. De plus, chacun des membres du comité de résidentes et de résidents doit assumer les responsabilités suivantes :

- assister et participer activement aux réunions et activités du comité et prendre les mesures de suivi appropriées;
- soutenir les résidentes et les résidents de façon active et ainsi, servir de ressource d'information;
- maintenir un contact régulier avec les résidentes et résidents, la direction, le personnel et les différents partenaires ;
- contribuer au développement d'outils de communication destinés aux résidentes et résidents;
- assumer la responsabilité principale des tâches qui lui incombe;
- planifier, coordonner et réaliser certaines tâches spécifiques.

4.4.1 Les principales attentes envers les résidentes et résidents

Le projet *Implication des aînés dans la qualité de vie* a permis d'identifier certaines des dimensions associées à la qualité de la vie dans un milieu donné. Les dimensions sont associées à la préparation à l'entrée en résidence, au bien-être psychosocial et relationnel, à la sécurité, aux loisirs, à la collaboration entre partenaires et au respect des droits de l'aîné. Il semble opportun de les reprendre pour apporter des précisions quant aux attentes des résidentes et des résidents à cet égard.

▪ **Préparation à l'entrée en résidence**

Il est généralement attendu des résidentes et des résidents ou de leurs proches :

- qu'ils identifient leurs besoins et qu'ils fassent part de leurs attentes et des ajustements qu'ils souhaitent faire réaliser;
- qu'ils demandent à recevoir des informations claires et précises sur les services rendus et sur tous les détails relatifs à leur hébergement;
- qu'ils décident eux-mêmes des personnes qui doivent les accompagner au moment de leur entrée en résidence;
- etc.

▪ **Bien-être psychosocial et relationnel**

À ce sujet, il serait judicieux de s'attendre de la part des résidentes et des résidents :

- qu'ils s'impliquent et participent, dans la mesure de leurs possibilités effectives (c'est-à-dire compte tenu de leurs limitations fonctionnelles), au fonctionnement de leur milieu de vie;
- qu'ils respectent les personnes, les goûts et les aptitudes des autres personnes (résidentes, résidents, personnel, direction) présentes dans la résidence;
- etc.

▪ **Sécurité**

Concernant leur sécurité, il serait pertinent de s'attendre de la part des résidentes et des résidents à ce :

- qu'ils respectent les directives relatives à leur propre sécurité et à celle des autres;
- qu'ils s'assurent, eux-mêmes ou leurs proches, de recevoir les soins requis en fonction de leur condition particulière;
- qu'ils signalent tout changement relatif à leur état de santé;
- qu'ils informent les autorités compétentes de tout problème grave d'insécurité ou de salubrité au sein de leur résidence ou à l'extérieur de celle-ci (CLSC, régie régionale de la santé et des services sociaux, municipalité, service de prévention des incendies, etc).

- **Loisirs**

- Qu'ils n'hésitent pas à faire connaître aux personnes concernées, leurs goûts et leurs intérêts;
- qu'ils participent librement aux activités de leurs choix et selon leurs capacités;
- qu'ils proposent des activités de loisirs;
- etc.

- **Collaboration avec les partenaires**

- Qu'ils expriment librement leurs besoins en matière de services;
- qu'ils s'assurent que les engagements qu'ils ont pris avec les partenaires soient respectés;
- etc.

- **Respect des droits et liberté de la personne âgée**

- Qu'ils fassent respecter leurs droits;
- qu'ils s'informent des modalités de recours et de plaintes auprès des autorités compétentes;
- etc.

4.4.2 Les attentes envers la direction

Les responsables de la direction de la résidence privée (directeur ou directrice, propriétaire ou autre membre privilégié) doivent s'assurer de répondre adéquatement aux attentes des résidentes et résidants en leur offrant un milieu de vie adapté, le soutien nécessaire lorsque requis, de l'assistance et, dans certains cas, de la surveillance, ainsi que des services médicaux ou de réadaptation de qualité.

▪ **Préparation à l'entrée en résidence**

On s'attend à ce que la direction :

- s'assure que la résidante, le résidant ou les membres de la famille de ce dernier ont reçu tous les documents et informations relatifs à son hébergement;
- supporte la résidante ou le résidant ainsi que les membres de sa famille dans la transition entre le domicile de ce dernier et la résidence;
- etc.

▪ **Bien-être psychosocial et relationnel**

On s'attend à ce que la direction :

- comprenne le point de vue de la résidante ou du résidant et soit à son écoute;
- respecte l'autonomie de la résidante ou du résidant;
- sollicite la participation et l'implication de la résidante ou du résidant ainsi que celle de ses proches dans les activités offertes par la résidence;
- renseigne les résidentes et les résidants sur l'existence du comité de résidentes et de résidants,
- soutienne et prenne en considération les activités du comité dans le fonctionnement de la résidence;
- etc.

▪ **Sécurité**

Les responsables et le personnel de la résidence privée doivent :

- s'assurer que la famille de la résidante ou du résidant est informée de tout changement relatif à l'autonomie de la personne hébergée;
- mettre en place tout mécanisme susceptible de garantir la sécurité de la résidante ou du résidant (installation de bouton d'alarme dans des endroits stratégiques, surveillance accrue, etc.);
- etc.

▪ **Activités sociales**

On attend de la part des responsables qu'ils :

- favorisent la mise sur pied concertée d'activités de toutes sortes destinées à répondre aux attentes des personnes hébergées;
- prennent en considération les goûts et les intérêts des résidentes et des résidents;
- tiennent compte des contraintes physiques et psychiques des résidentes et résidents, et, le cas échéant, y remédient par des aménagements, de l'espace physique ou la proposition d'activités adaptées.

CHAPITRE VI

LA QUESTION DU CODE D'ÉTHIQUE¹⁷ ET SES PRINCIPES DIRECTEURS

À l'instar de toute association, un comité de résidentes et de résidents devrait se conformer à une conduite qui s'inspire des lignes directrices éthiques auxquelles il serait préférable que tous les acteurs de l'établissement adhèrent.

5.1 L'importance d'un code d'éthique dans une résidence privée avec services

Le Code d'éthique vise à promouvoir le comportement éthique chez les membres des groupes présents au sein d'une résidence privée avec services (résidentes et résidents, employés, gestionnaires, voire les proches et les représentants ou représentantes des personnes hébergées). Il devrait servir de guide aux comportements à adopter dans les résidences, aux relations interpersonnelles et il indiquerait aux résidentes et aux résidents, à la direction et aux autres acteurs, les attitudes et les normes auxquelles chacun devrait se conformer.

La nécessité de se doter d'un Code d'éthique se justifierait par le fait qu'il reflèterait l'ensemble des principes qui expriment la philosophie générale de la résidence. Il énoncerait des règles de conduite concrètes, des pratiques respectueuses et des principes généraux qui devraient être observés au sein de la résidence dans le but d'assurer des relations harmonieuses entre les personnes et ce, quel que soit leur statut propre.

Rappelons que le Code d'éthique ne devrait pas constituer une liste de règles ou de comportements à adopter. Il devrait plutôt refléter l'adhésion volontaire de tous les acteurs et faire ressortir clairement certaines exigences liées à la conduite de tous les acteurs (personnel, gestionnaire, proches des personnes âgées, partenaires) envers les résidentes et les résidents.

¹⁷ Le projet mobilisateur sur le logement des personnes âgées faisait clairement référence à une dimension portant sur l'éthique dans les résidences privées avec services, c'est pourquoi ce terme a été retenu dans le cadre des présents travaux. Cependant, cet outil se veut davantage, dans la réalité quotidienne de ces établissements, une façon d'établir clairement, pour tous et toutes, des règles de conduite qui favorisent, autant que faire se peut, des relations harmonieuses entre les parties.

5.2 Les principes à la base du Code d'éthique

Les principes à la base du Code d'éthique feront référence aussi bien aux valeurs à retenir qu'aux rôles, aux responsabilités, aux devoirs et aux obligations des acteurs. Nous proposons dans les paragraphes qui suivent, une liste de quelques éléments qu'il serait avantageux d'intégrer dans un code d'éthique.

▪ Liberté de la personne

Prendre en considération cette valeur signifie dans le concret, que la résidante ou le résidant puisse :

- participer à l'élaboration de son plan de services;
- décider des services qu'elle désire recevoir (médicaux, sociaux, psychologiques, entretien de la personne, amélioration de l'apparence, traitement préventif);
- décider comment elle organise son temps et ses activités;
- décider de son rythme de vie (ex. heure se coucher, de réveil, etc.);
- posséder et disposer de ses biens personnels en fonction de ses propres volontés;
- communiquer ses idées, ses opinions et ses émotions, quel que soit son mode de communication, et recevoir l'assistance, si nécessaire;
- choisir librement ou influencer les choix la concernant tels que : religion, nourriture, habillement, activités sociales, etc.

▪ Intimité et confidentialité

Cela veut dire que la résidante ou le résidant soit en mesure de :

- bénéficier de lieux et de moments d'intimité;
- recevoir ses proches à des endroits et à des moments de son choix;
- faire toute autre activité requérant la confidentialité dans un endroit approprié;
- recevoir des communications en toute confidentialité et en toute discrétion;
- être assuré de la confidentialité quant à la diffusion des informations le ou la concernant;
- avoir accès à ses dossiers (la personne ou son représentant) et recevoir l'assistance, si nécessaire.

▪ **Protection**

Pour la résidante ou le résidant, cela signifie :

- être protégé contre toute forme d'exploitation physique, financière ou psychologique et ce, par qui que ce soit;
- être informé de tous les recours possibles et avoir le droit d'être assisté ou accompagné par la personne de son choix;
- avoir, en tout temps, droit aux recours en cas d'abus ou d'exploitation
- avoir un plan d'intervention adapté aux besoins et aux intérêts de la personne quels que soient ses comportements;
- dénoncer toute forme d'exploitation et recevoir l'assistance nécessaire afin d'y remédier.

▪ **Intégrité**

Cela suppose pour la résidante ou le résidant:

- d'être abordé et interpellé avec respect et courtoisie, de la façon la mieux adaptée, selon son niveau de compréhension;
- vivre dans un environnement confortable, propre et sécuritaire.

5.3 Scénario possible

Les personnes âgées intéressées par la question de l'éthique dans les résidences privées devraient pouvoir recevoir elles-mêmes une formation sur le sujet. En effet, celles-ci ne sont pas nécessairement familière avec le concept d'éthique de même qu'avec les impacts positifs d'un tel outil dans leur vie quotidienne dans l'établissement où elles vivent. De plus, elles ont sans doute besoin de disposer d'un outil pour les guider et les soutenir aussi bien dans l'élaboration de leur propre leur propre position que dans le processus menant à l'adoption d'un Code d'éthique dans la résidence. Cet outil de formation devrait également suggérer les principes directeurs compris dans un Code d'éthique.

Un texte devrait être élaboré, une fois que les membres du comité de résidentes et de résidants se seront entendus sur les valeurs à privilégier au sein de la résidence, de même que sur le processus qui pourrait être suivi en cas de situations problématiques à éclaircir ou en cas de litige. Ce texte devrait comprendre des indications qui permettent de mieux saisir ce qui est sous-jacent aux valeurs retenues. Ainsi, il pourrait expliquer que les résidentes et les résidants s'attendent à être

traités avec respect et courtoisie dans le cours de la vie quotidienne, cela signifie concrètement que le personnel ne devrait pas user de familiarité avec les personnes hébergées - il faudrait donc employer le vouvoiement dans les communications avec les résidentes et les résidents, ne pas crier les consignes; cela signifie aussi le respect de l'intimité des personnes âgées; c'est-à-dire frapper à la porte de la chambre de la personne chez qui un membre du personnel doit dispenser un service et d'attendre sa permission pour entrer. Dans les cas où la personne hébergée serait sourde, il devrait être convenu que le membre du personnel attende quelques instants afin de permettre à celle-ci de terminer ce qu'elle aurait pu commencer.

Par la suite, ce texte pourrait être soumis pour avis aux autres résidentes et résidents. Il pourrait aussi faire l'objet d'une discussion lors d'une assemblée générale des personnes hébergées. Le comité révisera alors son texte en fonction des consensus auxquels l'assemblée va statuer.

Dans une phase ultérieure et après avoir réfléchi aux aspects et dimensions essentiels et de ceux qui pourraient être vus comme souhaitables, les membres du comité de résidentes et de résidents pourront entrer en contact avec la direction et avec le personnel en vue d'entreprendre des pourparlers avec ces deux parties.

Il est vraisemblable que de croire que les membres du comité de résidentes et de résidents auront d'abord à faire valoir, auprès de leurs parties, la pertinence et l'utilité d'un tel code. Par la suite, des discussions devraient se tenir et aboutir à un consensus entre les parties dans la résidence.

Le Code d'éthique devrait permettre d'apporter un éclairage judicieux sur les litiges existants ou qui pourraient subvenir entre des personnes et ce, sans distinction du groupe auquel elles proviennent. Il convient de souligner que le Code d'éthique est un outil appelé à évoluer pour tenir compte des besoins et des priorités du milieu.

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Rappelons que l'objectif ultime de ce document est de documenter la mise sur pied d'un comité de résidentes et de résidents en tenant compte du profil des résidences privées, de leur taille et de leurs particularités et surtout des comportements éthiques à promouvoir dans les résidences. Ce rapport se veut donc un instrument qui fait état des possibilités et des limites associées au processus d'implantation et de mise en œuvre d'une telle instance.

L'implantation d'un comité de résidentes et de résidents se situe dans une perspective de maximisation de la qualité des services offerts par la résidence. Elle semble par conséquent fort opportune. L'exemple de certains CHSLD et de quelques établissements où des comités d'usagers existent est une bonne illustration des avantages ainsi recueillis. Toutefois, il est essentiel de rappeler à priori que quelques difficultés peuvent influencer sur la mise en œuvre d'un tel projet ou affecter sa pérennité.

Dans cette perspective, la revue de littérature et les entrevues réalisées auprès d'informateurs privilégiés a permis de dégager quelques principaux enjeux liés à la mise sur pied d'un comité ou de toute autre instance similaire. Ces enjeux peuvent être répertoriés dans les trois catégories d'actions suivantes:

- l'engagement des personnes afin de se donner un outil de représentation collective;
- la sensibilisation de toutes les parties concernées par la question;
- la formation des membres du comité ainsi que de sa relève afin de les habiliter dans la démarche devant être entreprise.

Pour que ce comité puisse fonctionner adéquatement, il importe que ses membres se soient dotés de règles claires et ce, afin d'éviter dans la mesure du possible, toute ambiguïté. Il importe également que la nomination des membres du comité se soit réalisée dans la plus grande transparence, de même que la répartition des rôles et des responsabilités au sein du comité.

L'engagement des personnes pourrait se manifester par un appui logistique ou financier visant par exemple, à concrétiser ou à renforcer la mise sur pied du comité de résidentes et de résidents. Il pourrait également s'agir de différentes initiatives qui auraient été estimées judicieuses par les membres du comité, voire par la majorité des personnes hébergées dans la résidence. Cet appui pourrait prendre différentes formes :

- exprimer une position favorable à un projet, verbalement ou par écrit;
- prendre la responsabilité ou collaborer à la réalisation d'un projet;
- proposer une solution de remplacement si l'on éprouvait certaines réserves, etc.

Il pourrait aussi s'agir de la publication de l'information portant sur une prise de position publique concernant une situation jugée inadéquate, ou encore d'une aide à la formulation d'une plainte ou enfin de la recherche de financement. En effet, même si une instance comme le comité de résidentes et de résidents pourrait, théoriquement, disposer pour son fonctionnement de nombreuses sources de financement, encore faudrait-il les connaître ? Il importerait pour les membres de ces comités, de s'appuyer sur des personnes susceptibles de leur apporter le soutien nécessaire afin de favoriser l'engagement des personnes hébergées au sein du comité. Ce soutien peut être interne à la résidence ou encore se situer dans la communauté (organisations commanditaires, etc.).

La sensibilisation de l'ensemble des parties concernées par cette question, au sein de chacune des résidences, est appelée à jouer un rôle fondamental dans la mise sur pied et la pérennité d'une telle instance. Celle-ci permet, non seulement la dissémination de l'information concernant l'importance et les avantages d'une telle structure mais également, elle atténue, tout au moins, les stéréotypes, les angoisses, les idées fausses associées au fonctionnement de ce comité.

L'implantation d'un comité de résidentes et de résidents devrait plutôt être vue comme une expérience de consensus, qui ferait appel à une mise en commun des efforts de tous les gens du milieu. À cet égard, les résidentes et les résidents devraient être susceptibles, à terme, de considérer qu'ils retireront beaucoup d'avantages du fonctionnement du comité :

- amélioration probable de la qualité de vie de toutes et de tous ;
- services professionnels qui répondent plus efficacement, aux besoins réels des résidentes et résidents ;
- atmosphère de travail plus conviviale, etc.;
- diminution possibles des conflits, etc.

La formation des personnes intéressées à œuvrer au sein du comité de résidentes et de résidents devrait accompagner et favoriser la sensibilisation. Par conséquent, il convient donc d'y porter une attention spéciale. Cette dernière devrait être une priorité et être rendue accessible. La formation pourrait concerner plusieurs aspects, dont les suivants :

- la procédure de mise en place d'un comité, certaines interprétations à caractère légal;
- la manière de développer une vision plus positive de la vieillesse;
- la manière de créer des partenariats efficaces avec le milieu (interne et externe);
- les modes de cueillette et de diffusion de l'information.

Une des grandes difficultés éprouvées dans l'élaboration ou l'application du Code d'éthique peut tenir à la taille de la résidence.

En effet, dans les résidences importantes, on peut présumer de la pluralité des compétences des personnes hébergées et intéressées à se doter d'un comité de résidentes et de résidents, ce qui peut en favoriser la mise en œuvre et le fonctionnement, il n'en reste pas moins que dans le cas des petites résidences la situation pourrait s'avérer plus problématique¹⁸. Il faudrait donc prévoir, par exemple, des mécanismes de regroupements de petites résidences afin que celles-ci puissent se donner des moyens en conséquence.

À la lumière de ces éléments, nous avons été en mesure de formuler quelques recommandations dans les paragraphes qui suivent. Elles seront successivement exposées.

- Considérant l'importance d'assurer un soutien informatif aux personnes âgées dans la mise en place d'un tel comité;
- Considérant le caractère stratégique du comité de résidentes et de résidents dans l'amélioration de leur qualité de vie :
 - ***il faudrait que le Secrétariat aux aînés soit en mesure de maintenir l'accès à la ligne d'information existante qui serait sous sa responsabilité. Cette ligne permettrait d'informer toutes les parties concernées sur les publications disponibles, de donner des moyens pour trouver des conseils pratiques sur le financement d'un comité de résidentes et résidents, sur l'identification de partenaires potentiels.***

¹⁸ À titre d'illustration, on pourrait songer à une résidence où vivent sept ou huit personnes âgées, quelques-unes seraient en perte d'autonomie (physique ou intellectuelle), d'autres ne seraient pas vraiment intéressées et celles qui restent ne se sentiraient pas vraiment compétentes, si bien que peut-être seulement une personne souhaiterait vraiment qu'un tel comité existe.

- Considérant le caractère d'innovation sociale que la mise en place d'un comité de résidentes et de résidents peut représenter pour une importante proportion de résidences privées avec services;
- Considérant les obstacles que peut présenter la mise en place d'un tel comité pour les personnes âgées qui n'ont pas nécessairement les compétences requises à cette fin :
 - *il faudrait que le Secrétariat se dote d'un portail qui permettra aux personnes âgées de recueillir des informations, trucs et conseils pour mettre sur pied un comité, recruter des membres, préparer un ordre du jour, rédiger un Code d'éthique, échanger avec d'autres membres de comités, etc.*
 - *le Code d'éthique devrait être remis à tous les acteurs (résidentes et résidents, personnel, famille ou représentants) et affiché dans des endroits stratégiques (salle à manger ou de loisirs, salle de soins, chambres). Ce document doit aussi comporter les normes générales de conduite qui régissent les responsabilités individuelles et les relations interpersonnelles en plus de faire connaître les obligations du personnel et de la direction envers les résidentes et les résidents.*
- Considérant la complexité de la démarche de mise en place d'un comité de résidentes et de résidents;
- Considérant l'importance de soutenir efficacement les personnes qui souhaiteraient s'engager dans un tel processus :
 - *le Secrétariat aux aînés devrait assurer la formation de chacune et chacun des membres des comités de résidentes et de résidents ainsi que celle de la relève.*
- Considérant la réalisation qu'une telle opération suppose de disposer de ressources financières en conséquence afin d'en supporter les coûts.
 - *Le Secrétariat aux aînés, en collaboration avec le Comité interministériel sur le logement devrait s'engager dans des travaux visant à identifier des programmes susceptibles de pouvoir accepter de telles demandes. Notons cependant que le partenariat privé/public et le renforcement du secteur communautaire¹⁹ dans le domaine de la santé représentent des axes importants du discours public dans le domaine de la santé.*

¹⁹ Des sommes que le Québec doit recevoir du gouvernement fédéral dans le domaine de la santé pourraient-elles être affectées dans ce dossier?

- Considérant l'importance de la pérennité des comités de résidentes et de résidants en vue d'assurer une voix collective aux personnes âgées;
- Considérant l'intérêt que les membres de comités de résidentes et de résidants puissent bénéficier, en termes de l'entraide et du soutien des organismes du milieu :
 - *le Secrétariat aux aînés devrait se donner le mandat de susciter le partenariat et la collaboration entre les comités de résidentes et de résidants et avec les organismes du milieu. Une des stratégies possibles pourrait consister à mettre à la disposition du public un fichier des comités de résidentes et de résidants et des organismes susceptibles d'être des partenaires potentiels de ces comités.*

- Considérant l'importance de disposer d'une voix collective pour les personnes âgées vivant en résidences privées;
- Considérant que les personnes âgées sont les mieux en mesure de connaître leurs besoins et leurs attentes par rapport à leur milieu de vie et à son organisation :
 - *Les membres du comité interministériel sur le logement devraient proposer aux organisations qu'ils représentent, de lancer une campagne de sensibilisation afin d'encourager la mise sur pied de comités de résidentes et de résidants.*

- Considérant que la formule du comité de résidentes et de résidants ne pourra s'appliquer uniformément dans toutes les catégories de résidences privées (citons par exemple le cas des petites résidences qui sont souvent isolées) :
 - *Le Secrétariat aux aînés devrait s'engager dans des travaux visant l'élaboration de formules alternatives et complémentaires favorisant leur empowerment.*

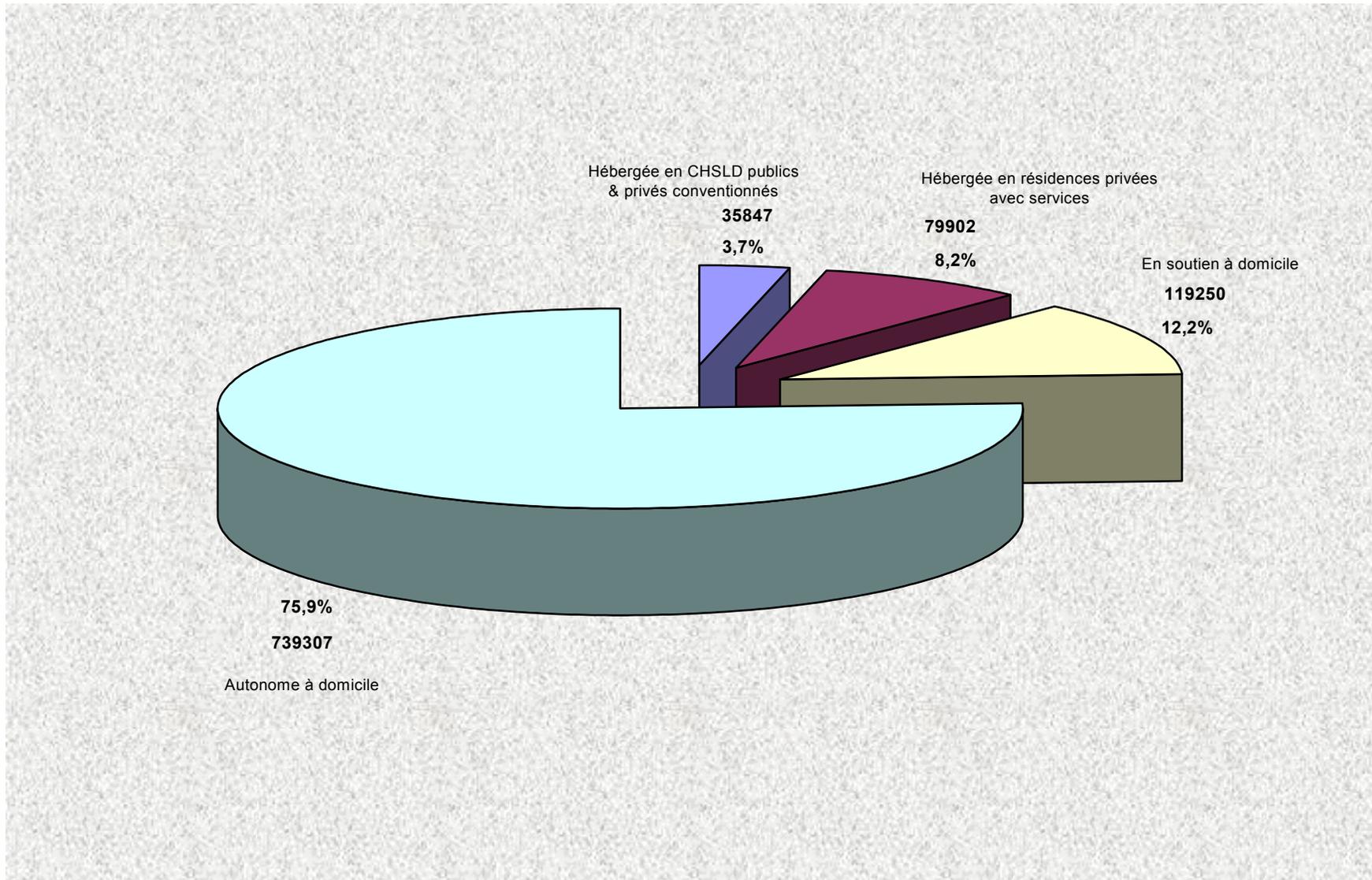
- Considérant la méconnaissance par les personnes âgées des recours disponibles en cas de situation litigieuse;
- Considérant la difficulté de s'engager dans des démarches visant le dépôt d'une plainte auprès des instances concernées et le sentiment de crainte découlant de celles-ci :
 - *Le Secrétariat aux aînés et le comité interministériel sur la lutte aux abus devrait réaliser des travaux visant l'identification de moyens devant assurer la confidentialité du traitement des plaintes.*

BIBLIOGRAPHIE

- BEAULIEU, Marie et TREMBLAY, Marie-Josée, *Les mauvais traitements et la négligence envers les personnes âgées en milieu institutionnel*, Document réalisé pour le compte de Santé Canada, mars 1995.
- BOUCHER, Sébastien, « Il faut être de bons communicateurs », dans la revue *Le point en administration scolaire*, 1998, vol. 1, no 2, p. 19.
- CLSC-CHSLD Haute-Ville des Rivières, *Le Code d'Éthique. Vos droits et responsabilités, notre engagement*, janvier 2000.
- DE GARIE, Pierre, « L'école du XXI^e siècle », dans la revue *Le point en administration scolaire*, 1998, vol. 1, no 2, pp. 5 à 7.
- DENNIS, Raphael et al. *Improving the Quality of Life of Urban Canadian Seniors: A community-Based Participatory Project*, Center for Health Promotion, University of Toronto. octobre 1998.
- FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATION À LOYER MODIQUE DU QUÉBEC ET LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC, en collaboration avec l'ASSOCIATION DES DIRECTEURS D'OFFICES MUNICIPAUX DU QUÉBEC, *La participation des locataires à leur milieu de vie : Guide de mise en place des comités consultatifs et de secteurs*. Document réalisé par l'Association des offices municipaux d'habitation du Québec, juin 2002.
- LABERGE, Francine, *Un comité d'éthique au CLSC de la Mitis*, Université du Québec à Rimouski, 1994.
- MCNEIL, Ronald, *Guide sur la création et le fonctionnement d'un comité des usagers dans un établissement de santé et de services sociaux*, Direction des relations avec la communauté, décembre 2001.
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, Rapport du groupe d'experts sur les personnes âgées, *Vers un nouvel équilibre des âges*, Gouvernement du Québec, 1991.
- PARIZEAU, Marie-Hélène, *Rapport d'enquête concernant les activités des comités d'éthique clinique et des comités d'éthique de la recherche au Québec*, Direction de la planification, Ministère de la Santé et des Services sociaux, septembre 1999.
- PELLETIER, Guy, « Devenir dirigeant : Le jeu des neuf prophéties », dans la revue *Le point en administration scolaire*, 1998, vol. 1, no 2, p. 11.
- SAUVÉ, Pascale, « Créer un climat d'harmonie et de confiance dans un contexte de partage des pouvoirs », dans la revue *Le point en administration scolaire*, 1998, vol. 1, no 2, p. 20.
- Site web de la Fédération des comités de parents de la province de Québec (FCPPQ).
- Site web du ministère de l'Éducation du Québec.
- SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC, *HLM Place Normandie Montréal-Nord: Bon voisinage. Bilan d'un projet pilote d'intervention*, Publié par la Direction des communications, Gouvernement du Québec, avril 2000.

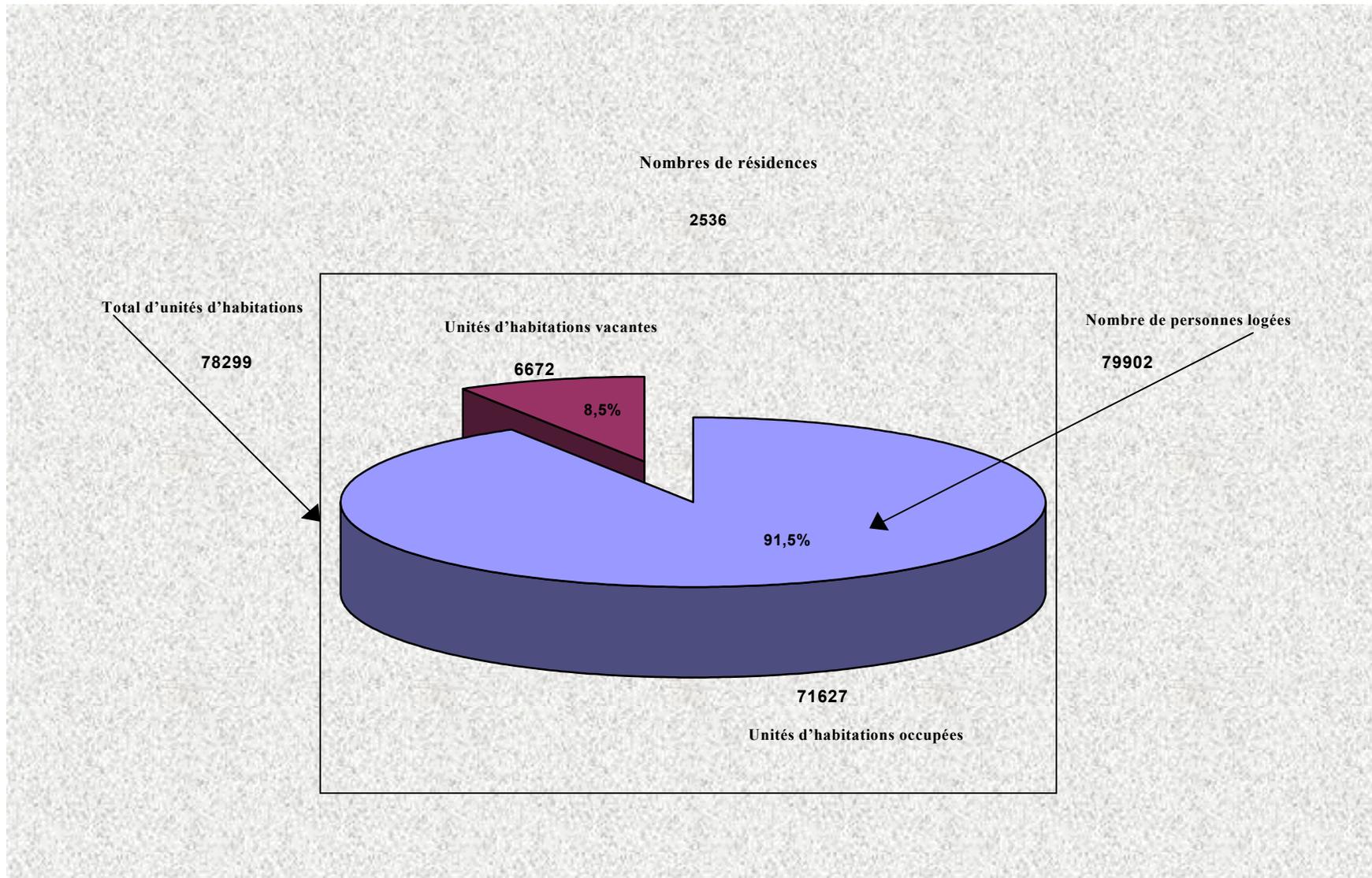
ANNEXE 1a

DONNÉES SUR LA POPULATION (974 306) ÂGÉE DE 65 ANS OU PLUS AU QUÉBEC EN 2001-2002



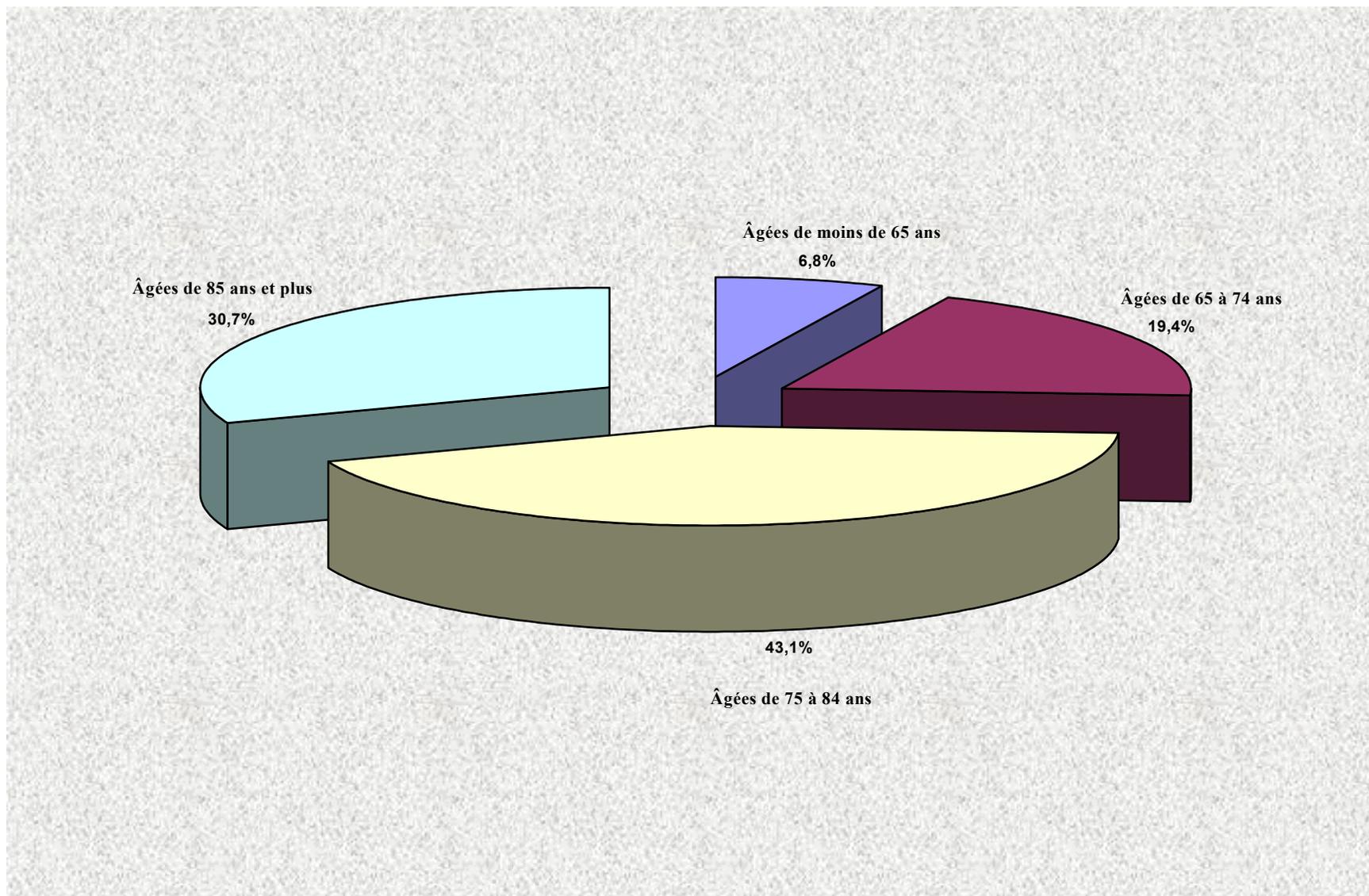
ANNEXE 1b

DONNÉES SUR LES RÉSIDENCES PRIVÉES AVEC SERVICES POUR PERSONNES ÂGÉES



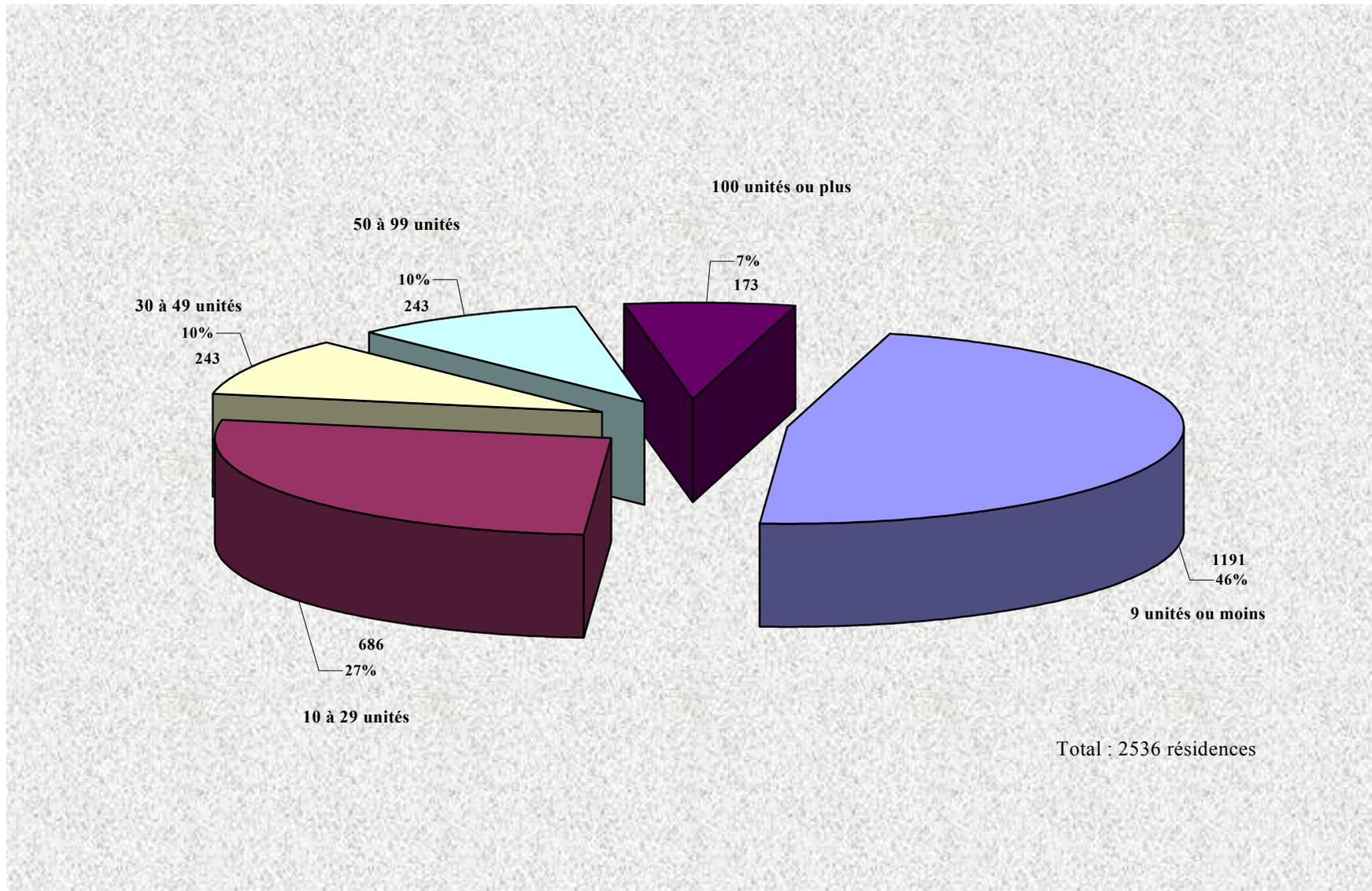
ANNEXE 2

RÉPARTITION DES (79 902) PERSONNES HABITANT DANS LES RÉSIDENCES PRIVÉES PAR TRANCHE D'ÂGE



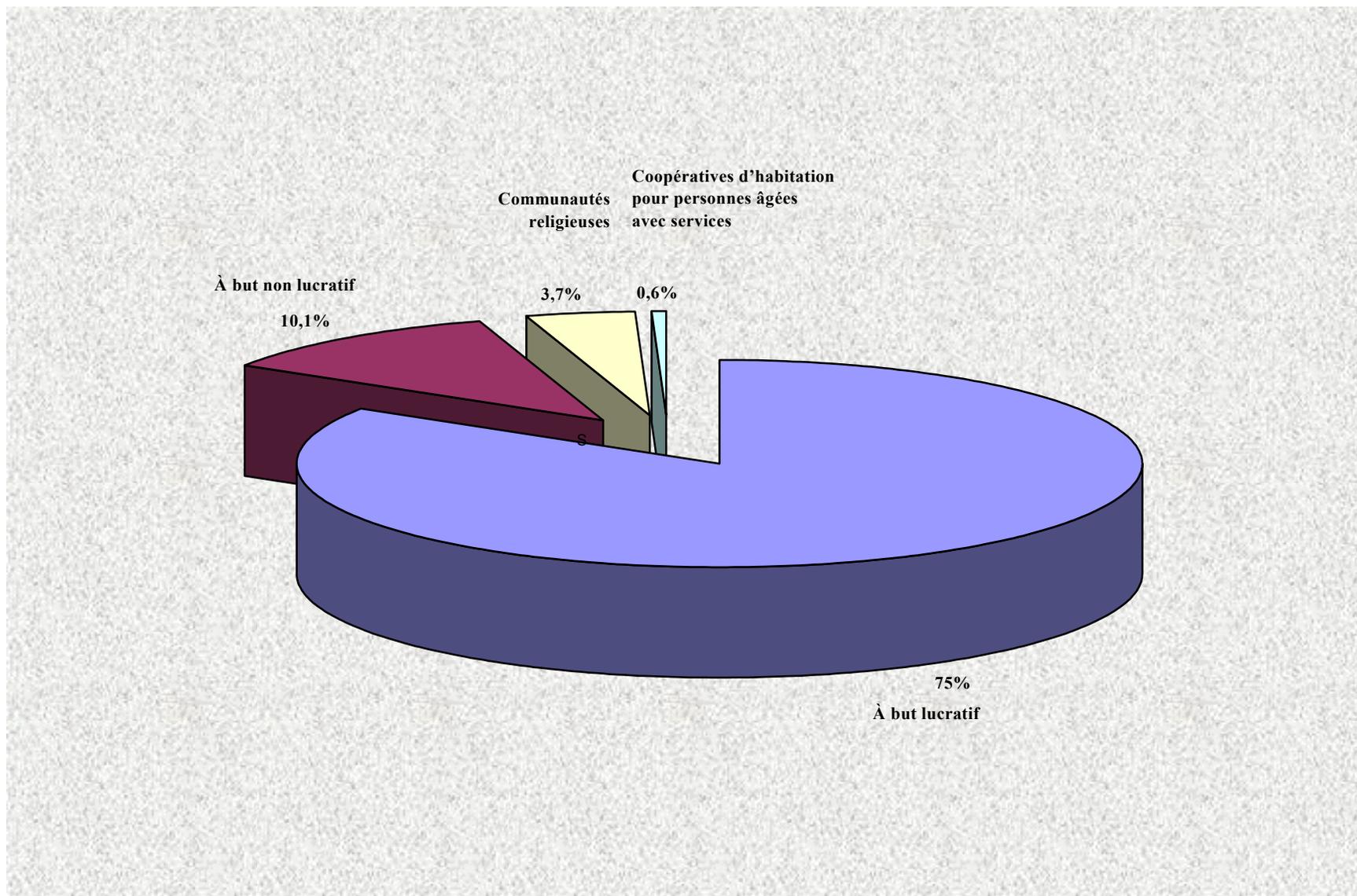
ANNEXE 3

RÉSIDENCES EN FONCTION DU NOMBRE D'UNITÉS AU 31 JANVIER 2003



ANNEXE 4

RÉSIDENCES (2 536 UNITÉS) EN FONCTION DE LEUR STATUT



ANNEXE 5

QUESTIONNAIRE POUR LES RÉSIDANTES ET LES RÉSIDANTS

Madame, Monsieur,

Mon nom est Anna Guèye je suis chargée par le Secrétariat aux aînés de faire une recherche sur les possibilités et les limites inhérentes à l'implantation d'un comité de résidentes et de résidents dans une résidence. Nous aborderons les éléments suivants :

- le milieu de vie dans votre résidence;*
- la philosophie de la résidence;*
- la qualité de vos relations avec le personnel, le ou la responsable, les autres résidentes et résidents;*
- et finalement, la participation des résidentes et résidents et la possibilité, au cas échéant de mettre sur pied un comité de résidentes et de résidents.*

Cette entrevue sera enregistrée sur cassette audio afin de faciliter notre entretien, mais je tiens à vous assurer de la confidentialité de vos réponses. En effet, en aucun cas votre nom ni celui de votre résidence ne seront mentionnés dans le rapport qui sera remis au Secrétariat aux aînés.

Notre entretien va durer approximativement 30 minutes. Je vous demande de répondre à mes questions avec la plus grande sincérité. Je tiens aussi à vous souligner qu'en tout temps, vous pouvez choisir de ne pas répondre à une ou des questions si vous vous sentez mal à l'aise.

Je vous remercie de votre collaboration.

QUESTIONNAIRE 1

1. Sexe du répondant ou de la répondante

Féminin ____

Masculin ____

2. Quel est votre âge ____

3. Depuis combien de temps demeurez-vous dans cette résidence? ____

.....

Fonctionnement de la résidence

4. Participez-vous au fonctionnement de la résidence? OUI ____ NON ____

Si oui quel genre de participation? _____

Si non, est-ce qu'on vous encourage à le faire? OUI ____ NON ____

Aimeriez-vous qu'on sollicite votre participation? OUI ____ NON ____

Pour quelles raisons? _____

5. Croyez-vous que certaines choses doivent être améliorées? OUI ____ NON ____

Qu'est-ce qui pourrait être amélioré :

Les relations avec le personnel? ____

Les relations avec les résidentes et résidants? ____

L'accessibilité des services? ____

Les relations avec la direction? ____

6. Pensez-vous que vous avez la possibilité de faire changer les choses?

OUI ____ NON ____

.....

Organisation et services offerts à la résidence

7. **Participez-vous à l'organisation d'activités? OUI ___ NON ___**
8. **Votre participation est-elle encouragée? OUI ___ NON ___**
Si oui, pensez-vous qu'on écoute vos suggestions? OUI ___ NON ___
9. **Êtes-vous libre d'organiser les activités que vous désirez? OUI ___ NON ___**
10. **Les résidentes et les résidants participent-ils à des activités extérieures (Bingo, casino, église, etc.) OUI ___ NON ___**
11. **Avez-vous facilement accès au transport en commun ? OUI ___ NON ___**
.....

Relations avec l'extérieur- Comité de résidentes et résidants

12. **Gardez-vous des contacts réguliers avec vos proches? OUI ___ NON ___**
13. **Y a t-il un comité de résidentes et de résidants? OUI ___ NON ___**
Si oui, en êtes-vous satisfait? OUI ___ NON ___
Quelle est son utilité? _____
Pouvez-vous me donner des exemples de leurs réalisations? _____

- Si non, pensez-vous qu'il serait utile d'en implanter dans votre résidence?**
OUI ___ NON ___
14. **Seriez-vous intéressé(e) à devenir membre d'un comité de résidentes et de résidants?**
OUI ___ NON ___
15. **Pensez-vous que d'autres résidants seraient intéressés à devenir membre de ce comité ?**
OUI ___ NON ___

16. À votre avis, votre résidence compte-t-elle suffisamment de personnes intéressées pour former un comité? OUI ____ NON ____
17. Êtes-vous d'avis qu'un comité de résidentes et de résidants pourrait contribuer à améliorer la qualité de vie générale dans votre résidence? OUI ____ NON ____
18. Les résidentes et les résidants et les proches ont-ils accès à des informations de base : Règlements? Cote d'éthique? etc. OUI ____ NON ____
19. Avez-vous des contacts réguliers avec des résidentes et des résidants d'autres résidences? OUI ____ NON ____

Je vous remercie du temps que vous m'avez consacré. Vos réponses aideront certainement à bonifier les actions menant à l'implantation de comités de résidentes et de résidants.

ANNEXE 6

QUESTIONNAIRE POUR LES RESPONSABLES DE RÉSIDENCES

Madame, Monsieur,

Mon nom est Anna Guèye je suis chargée par le Secrétariat aux aînés de faire une recherche sur les possibilités et les limites inhérentes à l'implantation d'un comité de résidentes et de résidants.

Nous aborderons les éléments suivants :

- le milieu de vie offert à vos résidentes et résidants;*
- la philosophie de la résidence;*
- la qualité de vos relations avec les résidentes et les résidants;*
- et finalement, la participation des résidentes et des résidants et la possibilité, au cas échéant, de mettre sur pied un comité de résidentes et de résidants.*

Cette entrevue sera enregistrée sur cassette audio afin de faciliter notre entretien, mais je tiens à vous assurer de la confidentialité de vos réponses. En effet, en aucun cas votre nom ni celui de votre résidence ne seront mentionnés dans le rapport qui sera remis au Secrétariat aux aînés.

Notre entretien va durer approximativement 30 minutes. Je vous demande de répondre à mes questions avec la plus grande sincérité. Je tiens aussi à vous souligner qu'en tout temps, vous pouvez choisir de ne pas répondre à une ou des questions si vous vous sentez mal à l'aise.

Je vous remercie de votre collaboration.

QUESTIONNAIRE 2

1. Sexe du répondant ou de la répondante

Féminin ____

Masculin ____

2. Quel est votre âge? ____

3. Quelle est votre formation? _____

4. Depuis combien de temps êtes-vous en charge de cette résidence? ____

À quel titre? _____

5. Combien de résidentes et résidants accueillez-vous en ce moment? ____

6. Combien pouvez-vous en accueillir? ____

7. Pouvez-vous me parler du fonctionnement de la résidence?

Les services offerts? _____

Les points forts et les aspects que vous souhaiteriez améliorer? _____

8. Avez-vous des partenaires privilégiés avec lesquels vous faites régulièrement affaire?

OUI ____ NON ____

Quels sont-ils? (CLSC, organismes communautaires, église, centres communautaires, etc.) _____

Quels sont vos objectifs communs? _____

Quels liens entretenez-vous avec ces partenaires? _____

9. Dans votre résidence, y a-t-il un comité de résidentes et de résidents?

OUI ___NON ___

Si oui, que pensez-vous de son utilité? _____

Quelles sont leurs réalisations? _____

Comment fonctionne-t-il? _____

Sur quelles bases? _____

Combien de personnes y sont engagées? _____

Si non, seriez-vous prêt (e) à encourager cette initiative? OUI ___NON ___

Si oui, quelle est son utilité sa pertinence? _____

Pouvez-vous identifier quelques personnes qui pourraient faire partie de ce comité? ___

Si non, quelles sont les raisons? _____

Est-ce que parce que vous avez eu des expériences antérieures négatives? _____

Est-ce parce que vous n'en voyez pas l'utilité? OUI ___NON ___

La pertinence? OUI ___NON ___

10. Les résidentes et résidents contribuent-ils au fonctionnement de la résidence?

OUI ___NON ___

Sont-ils encouragés à participer au fonctionnement? OUI ___NON ___

Si oui, comment? _____

Si non, pour quelles raisons? _____

11. Comment est l'atmosphère de la résidence? _____
 Quelles sont les valeurs qui y sont véhiculées? _____

 Quels sont les rapports entre les résidentes et résidents eux-mêmes? _____

 Entre les résidentes et résidents et le personnel? (respect, camaraderie, etc.). _____

12. Avez-vous une salle réservée pour les résidentes et résidents? OUI ___NON ___
 Où est-elle localisée? _____
 Les résidentes et résidents peuvent-ils, de leur propre chef, réserver une salle fermée dans la résidence? OUI ___NON ___
 Ont-ils accès à de l'équipement, un téléphone, un ordinateur, etc.? OUI ___NON ___
13. Lorsqu'un problème survient dans votre résidence, quel est le mécanisme de résolution du problème (y a-t-il des gens ou des organismes vers qui vous pouvez-vous tourner pour vous aider à le régler ou trouver une solution)? _____
 Si non, souhaiteriez avoir de l'aide? OUI ___NON ___
 De quelle sorte? (une ressource externe, comme un consultant en médiation, une résidente ou un résident, un ou une bénévole, etc.) _____

Je vous remercie du temps que vous m'avez consacré. Vos réponses aideront certainement à bonifier les actions menant à l'implantation de comités de résidentes et de résidents

ANNEXE 7

COMPTE-RENDU DES ENTREVUES DANS LES RÉSIDENCES

Objectif visé par les entrevues

- Recueillir une diversité de points de vue qui permettraient d'identifier certaines possibilités et d'éventuels obstacles lors du processus d'implantation d'un comité de résidentes et de résidants dans les résidences pour personnes âgées.

Les personnes-ressources rencontrées

En raison de limites financières dans la réalisation de ce projet de recherche, les personnes ont été choisies dans la région de Québec, et ce, afin de réduire, autant que possible, les dépenses qui auraient été engagées s'il avait fallu se rendre dans d'autres régions.

Treize personnes ont été interviewées entre avril et juin 2003

- 6 personnes (2 responsable, 2 membres de comités et 2 résidentes) répertoriées dans 3 résidences différentes ;
- 2 membres d'un comité d'une Habitation à Loyer Modique (HLM) ;
- 1 membre d'une coopérative d'habitation ;
- 2 membres d'un comité d'établissement de la commission scolaire de la Capitale ;
- 2 membres de comités de parents dans une école primaire de la grande région de Québec.

Mode de cueillette de données

Les informations requises furent recueillies à partir d'entrevues individuelles semi-structurées, d'observations participantes ou de rencontres ad hoc. Un échantillon d'informateurs-clés (responsables de résidence, membres de comité de résidants et quelques membres du personnel) ont également été rencontrés afin de compléter, dans la mesure du possible, les points de vue sur les conditions de vie dans les résidences et les possibilités de participation à la vie de l'établissement.

Appréciation générale du milieu de vie

Les résidentes et les résidents interrogés sont, en général, satisfaits de leur milieu de vie et apprécient les services offerts par leur résidence. Ils disent être conscients que les responsables font des efforts pour leur offrir un milieu de vie agréable et jugent que le personnel est compétent et attentionné.

Les responsables des résidences soutiennent, pour leur part, que toutes les actions sont mises de l'avant afin d'offrir aux résidentes et aux résidents un endroit agréable et sécuritaire. Ils soutiennent faire de leur mieux pour véhiculer le respect entre les résidents eux-mêmes et entre les résidents et le personnel. Ils ajoutent que les rapports humains étant ce qu'ils sont, il peut survenir des accrochages entre le personnel et les résidents, ceux-ci sont pris au sérieux et sont réglés pour le bien de tous : par la médiation, la conciliation ou la discussion.

Deux des résidences visitées possèdent un code d'éthique, le personnel est tenue de s'y conformer.

Fonctionnement de la résidence

Les résidentes et les résidents ne participent généralement pas au fonctionnement de la résidence. Ils estiment qu'ils ne sont pas sollicités à le faire. Tous les résidents interrogés se sont dits intéressés à collaborer si on le leur demandait. Certains résidents ont mentionné d'ailleurs avoir fait beaucoup de bénévolat avant leur entrée en résidence. Ce qui pourrait être considéré comme un indicateur d'intérêt à participer réellement à l'amélioration des conditions de vie dans un milieu donné.

Pour certains responsables ou gestionnaires rencontrés, on ne peut pas trop compter sur la participation des personnes âgées au fonctionnement de l'établissement du fait que la majorité de la clientèle est en perte d'autonomie.

En matière d'autonomie de la clientèle, il a été possible de déceler des divergences de points de vue qui peuvent même être assimilées à des contradictions entre les parties concernées au sein des résidences où des rencontres se sont tenues. Les résidentes et résidents eux-mêmes se disent autonomes alors que les responsables ou les gestionnaires et les intervenants interrogés soutiennent que les personnes âgées ont tendance à surestimer leurs capacités. Cet argument est souligné par certains intervenants (infirmiers, préposés) qui insistent sur le fait que des personnes âgées ne quittent pas leur maison ou leur logement de leur propre gré, ils le font surtout quand leurs proches les y incitent ou encore parce que leur santé se détériore et, dans ce cas, c'est leur médecin qui le leur suggère. Il arrive alors, que ces personnes se retrouvent dans une ressource intermédiaire ou dans un centre hospitalier de soins de longue durée (CHSLD).

Les gestionnaires de résidences privées avec services rencontrés ont insisté sur le fait que les personnes âgées qui vivent dans leur établissement ont majoritairement un état de santé précaire (troubles cardiaques ou maladie d'Alzheimer en phase initiale ou avancée). C'est d'ailleurs le constat d'une perte graduelle d'autonomie (difficultés de cuisiner ses repas, de se déplacer, de prendre son bain en toute sécurité, de respecter la posologie de ses médicaments, etc.) qui incitent ces personnes à s'établir en résidence privée. Certains responsables ou gestionnaires ajoutent que malgré leur bonne volonté, certaines personnes âgées éprouveront des difficultés à participer au fonctionnement de leur résidence.

Certains gestionnaires ont souligné toutefois, que dans de rares cas, des résidents ont donné « un coup de main » en épluchant des patates ou en distribuant du courrier. Cette implication ne se faisait cependant pas sur une base régulière pour les raisons évoquées précédemment.

Qualité des relations

Toutes les personnes résidentes interrogées affirment apprécier habiter en résidence privée avec services parce qu'elles y sont bien traitées et que le personnel est courtois.

Dans quelques établissements visités, les relations entre les personnes âgées hébergées et les responsables de la résidence semblent généralement harmonieuses.

Les responsables ou les gestionnaires interrogés estiment, pour leur part, tout à fait normal de privilégier, de faire valoir un climat familial et respectueux dans leur établissement.

En général, les résidants reçoivent, à leur arrivée en résidence, un « Guide d'accueil » qui fournit, de façon succincte, l'information sur les services offerts par la résidence, l'information sur les droits et obligations de chaque membre de l'organisation (résidante ou résidant, personnel ou administrateur), le code d'éthique, les valeurs véhiculées à l'intérieur de la résidence, etc.

Les responsables de résidences privées rencontrés partagent la position selon laquelle il y a toujours des choses à améliorer dans une organisation. Les gestionnaires estiment qu'ils sont à l'écoute des besoins des résidentes et des résidants, et essaient, autant que faire se peut, de s'ajuster ou d'en tenir compte en vue d'offrir un service adapté. C'est vraisemblablement dans cette perspective que des ajustements ont été réalisés pour les heures de repas, par exemple, les horaires ne convenant pas à une bonne proportion de la clientèle desservie, ce qui risquait d'influer sur la qualité des relations avec les familles des résidants.

Organisation d'activités et services offerts

Les résidants, les gestionnaires et les intervenants estiment que l'organisation des loisirs prend une grande place car les résidentes et les résidants en ont besoin pour briser leur isolement social.

Le service des loisirs est chargé d'organiser des activités diverses pour les résidentes et les résidants. Pour ce faire, il tient compte des goûts de chacun. C'est donc dire qu'il doit s'être informé auprès de la clientèle à ce sujet. À première vue, toutes les occasions semblent bonnes ou opportunes pour célébrer (anniversaires, Noël, Pâques, Saint-Valentin, etc.). Cela fournit des occasions de se rencontrer et d'entretenir des relations sociales avec les autres résidentes et les résidants.

Un des intervenants insiste sur le fait que de son point de vue, en vieillissant, la participation aux activités, même pour des loisirs, diminue. Les principales raisons évoquées sont : la fatigue, le bruit, l'achalandage, le manque de mobilité, l'inaccessibilité de certains endroits. Cette même personne ajoute qu'il faut respecter le rythme et les goûts de chacun.

Dans un cas, c'est le comité de résidentes et de résidents qui s'est chargé de proposer de nouvelles activités; celles-ci peuvent également être suggérées par des résidents ou leurs proches.

La plupart des activités de loisirs se tiennent, dans le cas des établissements visités, à l'intérieur même des résidences. Bien entendu, la diversité des activités (sociales, culturelles, religieuses, etc.) est fonction de la taille de la résidence et de ses ressources.

Les relations avec l'extérieur

Il apparaît judicieux de souligner que les membres de la famille sont quelquefois les seuls contacts extérieurs pour les résidentes ou les résidents. À l'occasion, des amis ou des bénévoles peuvent venir visiter les résidentes ou les résidents, ce qui, généralement, est très apprécié.

En général, les visiteurs se rendent dans les chambres des personnes visitées ou encore, dans les jardins ou dans les salles communes. Dans de rares cas, les résidentes ou les résidents sont invités au restaurant ou dans les familles des proches.

Les propriétaires des résidences privées constatent que la présence des proches représente un facteur d'une grande importance pour que le moral des résidentes et des résidents reste positif.

Les responsables ou les gestionnaires rencontrés n'entretiennent que des relations d'ordre administratives avec le CLSC et ce, pour des questions relatives au suivi ou aux références de nouveaux résidents.

Les résidentes et les résidents ont généralement accès au transport en commun de la ville. Une des résidences possède même des minibus que les résidentes et les résidents peuvent utiliser gratuitement. Dans ces cas, le transport de ces personnes d'un lieu vers un autre ne représente pas un obstacle important, si, bien sûr, ces personnes sont en santé, dans le cas des personnes qui ont des problèmes de mobilité ou des déficits cognitifs, l'accès au transport en commun ou la conduite automobile peut être limité, voire impossible.

La situation des résidences visitées en matière de transport ne peut s'appliquer automatiquement aux autres résidences, cela est fonction des ressources de la résidence ou des personnes qui y habitent, de la localisation de ce bâtiment, etc.

Comités de résidentes et de résidents

Dans le cas des résidences où un comité de résidentes et de résidents n'est pas en fonction, la direction ne semble pas convaincue de la pertinence et de l'utilité d'une telle structure. Les personnes rencontrées évoquent, pour expliquer leur point de vue, l'état de santé précaire des résidentes et des résidents et, en conséquence, leurs potentielles difficultés pour soutenir ce genre de projet et faire fonctionner une telle instance. Il est aussi souligné le fait que les intervenants et intervenantes éprouvent des difficultés certaines à les faire participer à des activités de loisirs. Toutefois, la direction ne paraît pas opposée à l'idée de l'implantation d'un tel comité au sein de leur établissement.

En revanche, dans le cas des résidences où un tel comité est implanté, aussi bien les intervenants que les résidents louangent l'importance d'une telle structure. C'est un des créneaux stratégiques de communication qui permet aux résidentes et aux résidents de faire valoir leurs droits, de faire connaître leur point de vue sur diverses questions et, éventuellement, de pouvoir recevoir de l'aide pour régler certains litiges.

Les membres du comité sont d'abord des résidentes ou des résidents, mais ils peuvent également être des représentants des familles, des personnes élues par l'ensemble de la clientèle. Notons que des personnes ressources et des bénévoles participent aussi aux réunions de ce comité.

Les fonctions du comité de résidentes et de résidents consistent à :

- renseigner les résidentes et les résidents sur leurs droits et leurs obligations;
- servir de lien entre les résidents, le conseil d'administration et la direction et, éventuellement, le personnel;
- promouvoir et défendre les intérêts des résidents;
- favoriser l'amélioration continue de la qualité du milieu de vie.

Les activités des comités consistent

- tenir des réunions (environ 9 réunions par année) et, au besoin, à organiser des rencontres informelles avec les responsables de la résidence; échanger des informations avec les personnes- ressources, la direction, ou d'autres organisations au sein de la communauté environnante;
- organiser des activités de loisirs ou d'information;
- participer à des séances de formations et d'information;
- etc.

Dans le cas de résidences dans lesquelles est implanté un comité, la direction, les intervenants et les membres du comité partagent l'opinion selon laquelle les personnes âgées membres de ce comité s'expriment peu et leur présence est plutôt passive. Dans ce contexte, la présence des représentants des familles ou des bénévoles pour faire fonctionner le comité est indispensable. Plusieurs estiment opportun de membres la présence active de membres « crédibles » et « lucides » détenant une formation et de l'expérience pertinente.

ANNEXE 8

GUIDE VISANT LA MISE EN PLACE D'UN COMITÉ DE RÉSIDANTES ET DE RÉSIDANTS

Les cinq étapes de la création d'un comité de résidentes et résidents

Étape 1 : Réunir un groupe de personnes autour du projet

- Identifier les attentes des résidentes et résidents, à titre d'exemple :
 - préparation à l'entrée en résidences;
 - besoin d'être impliqué;
 - faire respecter ses droits;
 - non accessibilité de certains services;
 - mauvaise qualité de certains services;
 - améliorer la sécurité des lieux;
 - décider de ses loisirs.

Étape 2 : Évaluer la faisabilité

- Évaluer la pertinence et le degré d'adhésion du projet dans la résidence concernée (résidentes et résidents, représentant, responsables, personnel, bénévoles, etc);
- évaluer la capacité d'attirer le minimum de membres nécessaires
- repérer les *aides techniques et financières disponibles*.

Étape 3 : Tenir une assemblée d'organisation

- Choisir le lieu et l'heure de la réunion;
- définir la mission du comité (buts, finalités)
- élire les représentantes ou les représentants (présidents, vice président et un secrétaire trésorier).

Étape 4 : Élaborer des stratégies de financement

- Obtenir le financement nécessaire visant à soutenir les travaux du comité soit par exemple :
 - autofinancement par les membres;
 - ou subvention spéciale;
 - ou/et négociation d'une entente d'aide technique auprès d'une organisation spécialisée;
- définir les objectifs visés;
- évaluer les différents scénarios de financement (cotisation des membres, dons de partenaires, subventions, etc.).

Étape 5 : Établir les règles de fonctionnement

- Mettre sur pied des sous-comités ad hoc. Par exemple :
 - comité de code d'éthique (rédaction des règlements de régie interne);
 - comité de loisirs;
 - comité d'accueil pour les nouveaux résidentes et résidants;
 - etc.
- concevoir la structure du comité et des sous-comités;
- déterminer les rôles et les responsabilités des différentes instances;
- établir les règlements administratifs;
- recruter les membres de sous-comité et les bénévoles;
- organiser et offrir un programme de formation au fonctionnement d'un comité.