

Réduction de loyer en résidence privée pour aînés (RPA)

La Loi sur le Tribunal administratif du logement (anciennement la Régie du logement) permet désormais à deux locataires ou plus, qui habitent dans une même RPA, de présenter une demande conjointe au tribunal pour que soit diminué leur loyer, lorsqu'il y a réduction de services et que ces services étaient inclus dans le loyer payé.

Suite à l'adoption du projet de loi 67*, le **Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes du Saguenay-Lac-Saint-Jean (CAAP)** a émis un communiqué de presse le 15 avril dernier.



Le CAAP est l'organisme communautaire régional qui assiste et accompagne les personnes insatisfaites d'un service du système de la santé et des services sociaux.

- Il contribue au respect des droits et à l'amélioration des services et favorise la conciliation comme approche.
- Il aide les usagers vivant des difficultés avec les établissements ou les ressources oeuvrant dans le secteur de la santé et des services sociaux.
- Il accompagne également les locataires de résidences privées pour aînés dans le règlement de différends avec leur propriétaire concernant leur bail.

Le CAAP SLSJ est là pour les locataires de RPA désirant faire des demandes conjointes. L'équipe pourra les accompagner dans leurs démarches et processus, et ce gratuitement en contactant le 418 662-6774.

* Le projet de loi 67 de la ministre des Affaires municipales et de l'Habitation, Madame Andrée Laforest, a récemment été adopté.

Ce projet de loi modifie, par ses articles 100, 101 et 102, la *Loi sur le Tribunal administratif du logement*. Il sera donc maintenant possible à deux locataires ou plus d'une même résidence privée pour aînés (RPA) de s'adresser au Tribunal au moyen d'une demande conjointe. Par contre, cette demande conjointe devra avoir pour seul objet, soit :

- L'obtention d'une diminution de loyer fondée sur le défaut du locateur de fournir un ou plusieurs mêmes services inclus dans leur bail respectif, ou;
- La reconnaissance de la nullité, pour un motif d'ordre public, de clauses dont l'effet est substantiellement le même et qui sont stipulées dans leur bail respectif.

Le Tribunal administratif a rendu disponibles sur son site internet d'autres informations, ainsi que les formulaires requis. Site Web : tal.gouv.qc.ca/



Nos services



Services d'écoute et analyse de la situation

Information générale pour les personnes âgées concernant :

Les régimes de pensions, le revenu, le logement, la sécurité, la violence, la maltraitance, l'âgisme, l'exclusion sociale, la santé, le maintien et les soins à domicile, la médication, le transport, enfin tout ce qui touche les personnes âgées quotidiennement.

Références et orientation vers les ressources du milieu :

Selon les besoins exprimés.

Accompagnement des aînés :

Assistance et soutien dans les démarches.



Présentation de Mme Patricia Côté

Aujourd'hui, j'ai le plaisir de vous présenter Mme Patricia Côté, notre nouvelle adjointe administrative.

Mme Côté est native de Dolbeau-Mistassini, elle demeure à Jonquière depuis plusieurs années. Ses compétences et ses expériences acquises au cours des 22 dernières années dans les organismes communautaires répondaient aux critères que nous avons identifiés comme essentiels pour le poste affiché.

Elle a débuté au travail depuis un peu plus de deux mois, son intégration se fait graduellement et nous lui souhaitons tout le succès possible dans ce nouveau défi.

Bienvenue parmi nous Patricia !

Lucie Harvey, présidente

Sommaire

Réduction de loyer en résidence privée pour aînés	1
Nouvelles de l'AQDR	2
Hommage aux bénévoles	3
Revendication	4
La maltraitance	5
La résilience	6
Arnaque	6
Le déconditionnement	7
Porter un autre regard sur le vieillissement	8-9
Soyez un proche aidant actif et... conservez votre équilibre	10-11
Un consommateur avisé en vaut deux	11-12
Pour que vieillir soit gai	13
Nos commanditaires	14
Bottin des ressources	15
Nous joindre	16
Partenaires financiers 2021-2022	16

Hommage aux bénévoles - Ville d'Alma 2021



Madame Johanne Bouchard a été nommée « Bénévole de l'année » par l'AQDR Alma, soulignant ainsi son travail dans le cadre de l'activité *Hommage aux bénévoles 2021* organisée par le Service des loisirs et de la culture de Ville d'Alma.



Madame Bouchard est une bénévole qui a su faire sa place dans notre association. Elle occupe le poste d'administratrice au sein du conseil d'administration de l'AQDR Alma depuis deux ans. Elle s'implique dans plusieurs comités et son expérience de bénévolat nous la rend indispensable. Elle a de bonnes idées et sait nous en faire part.

Merci Johanne de ta présence parmi nous, de tes propositions et de ta disponibilité !

Lucie Harvey, comité hommage

L'AQDR Alma tient à souligner, dans le cadre de la
Semaine de l'action bénévole du 18 au 24 avril 2021,
l'implication dans la dernière année des personnes suivantes :

Merci

Lucie Harvey

Louissette Gagnon

Claudette Bérubé

Germain Lavoie

Johanne Bouchard

Fleurette Jean

Gisèle Gobeil

Marthe Minier

Marie-Paule Martel

Lizette Fournier

Colette Harvey

Pâquerette Boily

Marie Potvin

RECRUTEMENT

Vous aimeriez vous impliquer bénévolement au sein de l'organisme ?

L'AQDR a besoin de vous !

Comités - Conseil d'administration - Tâches diverses

Communiquez avec nous pour offrir vos services

418 480-1122

L'Honorable François Legault
Premier Ministre du Québec
Coalition avenir Québec
Édifice Honoré-Mercier 3e étage
835, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1A 1B4

Objet : Demande urgente d'assouplissement des mesures sanitaires en contexte de fin de vie

Monsieur le Premier Ministre,

Consciente de l'ampleur de la situation actuelle et du travail colossal et nécessaire dont votre gouvernement doit faire preuve dans le contexte pandémique actuel, l'AQDR Alma se doit de par sa mission, de dénoncer un manque important au niveau de la situation que doivent vivre les personnes, âgées particulièrement, en fin de vie.

L'AQDR Alma est un organisme à but non lucratif dont la mission, depuis plus de 35 ans, est exclusivement centrée sur la défense collective, la protection et la promotion des droits des personnes âgées, retraitées et préretraitées. Elle porte leur voix sur la place publique, représente leurs droits et agit comme moteur de changement pour l'amélioration de leur qualité de vie.

Le 9 mars dernier, une citoyenne fortement engagée de notre communauté, Madame Justine Bouchard, a avantagé l'altruisme à sa propre dignité. C'est après avoir interpellé un média régional, qu'elle a témoigné publiquement, directement de son lit de soins palliatifs. C'est avec une grande humilité, dans cet ultime moment d'intimité, qu'elle a fait le choix de dénoncer sa réalité. Le reportage illustre la vraie souffrance d'une femme de coeur qui, en plus de n'avoir pu être accompagnée dans la maladie foudroyante qui l'a affligée, n'aura pu être accommodée pour son dernier adieu, autrement que par une déchirante accolade avec les siens, avec comme trame de fond le stationnement de la maison de soins palliatifs.

Bien que les membres du personnel de la ressource l'aient accommodée de leur mieux vers le grand départ, les règles imposées actuellement par la Santé Publique, n'ont pu leur permettre d'en faire davantage. C'est tristement dès le lendemain même du reportage, que Madame Justine Bouchard a rendu son dernier souffle.

La situation que Madame Bouchard et sa famille ont eu à vivre cette journée-là, n'est malheureusement que le portrait émouvant et déchirant d'une situation parmi tant d'autres, que de trop nombreux citoyens du Québec auront vécu et auront encore à vivre si des actions concrètes d'allègements ne sont pas prises rapidement. Madame Bouchard n'a pas souffert de la Covid-19, elle a souffert des impacts de la Covid-19.

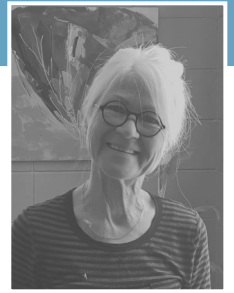
Comprenant évidemment la nécessité des mesures sanitaires actuelles, l'AQDR Alma dénonce toutefois aujourd'hui et avec force, la rigidité des règles limitant un départ digne de ce nom aux personnes en fin de vie. Nos aînés méritent beaucoup mieux. L'impact psychologique et le drame humain que ces familles doivent subir, sont beaucoup plus qu'un simple impact collatéral de la Covid-19, il est et sera malheureusement le leg d'un choix de société si rien ne change.

Monsieur Legault, en votre qualité de Premier Ministre du Québec, l'AQDR Alma vous implore de concéder un dernier instant de vie plus humain et dans la dignité à ces personnes et leurs familles, en corrigeant immédiatement la situation par un assouplissement des règles sanitaires en contexte de fin de vie.

Le conseil d'administration – AQDR Alma
Lucie Harvey, présidente

BILAN MALTRAITANCE ÂÎNÉS 2019-2020

Les commissaires aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) du réseau de la santé et des services sociaux ont traité 1667 cas de maltraitance soit deux fois plus... en un an !



Line Audet,
chargée de projet

Ces derniers avaient enregistré 866 dossiers de maltraitance lors d'un premier bilan 2018-2019.

Comment expliquer cette hausse de plaintes et de signalements de maltraitance, un an plus tard ?

D'après les spécialistes, il ne s'agit pas d'une augmentation de personnes âgées maltraitées mais plutôt d'une mise en lumière de ce qui existait déjà.

Ces derniers parlent même d'un effet positif découlant de l'application de *la loi québécoise visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (adoptée en 2017).

Le personnel du réseau doit **obligatoirement** dénoncer au commissaire toute situation de maltraitance dont il est témoin. **Les commissaires sont chargés de traiter tous les signalements et les plaintes, et d'en faire le bilan annuellement**, en vertu de cette loi.

Les victimes ainsi que leurs proches peuvent elles-mêmes porter plainte à un commissaire.

Graduellement, au cours de ces deux dernières années, le niveau de connaissance des intervenants de la santé en lien avec leurs nouvelles responsabilités a évolué. Bien qu'il y ait encore beaucoup de travail à faire dans la gestion des situations de maltraitance, il n'en résulte pas moins que **les gens dénoncent davantage !**

La ministre responsable des Aînés et des Proches aidants, Marguerite Blais, entend rouvrir la loi d'ici la fin de son mandat afin de pouvoir imposer des sanctions pénales pour les personnes maltraitantes et pour celles témoins d'actes préjudiciables et qui omettraient de signaler.

Rappelons que la maltraitance peut se manifester sous différentes formes : un employé qui brutalise ou néglige de répondre aux besoins essentiels des résidents, un membre de la famille qui abuse financièrement d'un parent ou d'un grand-parent, les dérapages de gestionnaires dans les soins et services offerts aux aînés, etc.

Ce sont autant de situations qui ont demandé l'intervention des commissaires amenant à congédier des employés fautifs, relocaliser des résidents ou les mettre sous protection du Curateur public. Au Saguenay-Lac-Saint-Jean, on compte 132 signalements de maltraitance comparativement à 29, la dernière année. C'est en Estrie qu'on a enregistré le plus de cas avec 262 dossiers soit 217 de plus que l'année précédente. Notre région vient en quatrième position en regard du plus grand nombre de plaintes et de signalements.

Depuis la première vague de la pandémie COVID-19, les CPQS constatent une montée des signalements. Le contexte est propice à la négligence et aux abus telle que la mise en place de mesures exagérées des propriétaires de RPA entraînant de la détresse psychologique chez des aînés plus vulnérables ainsi que chez les plus autonomes contraints, eux aussi, de rester enfermés dans leur logement. Sans oublier les aînés négligés et privés de soins en CHSLD alors que d'autres sont morts au plus fort de la crise. Ces exemples ont fait l'objet de dénonciations auxquelles les commissaires ont été appelés à intervenir. Avec la pandémie, la hausse des plaintes est fortement attendue pour la prochaine année.

Source : La Presse du 25 janvier 2021

La résilience

Le 11 février, l'AQDR a reçu M. Florent Thériault en visioconférence sur le thème de la résilience. À l'origine, ce terme désigne la valeur caractérisant la résistance au choc d'un métal. Il fut transposé en psychologie pour parler de la capacité à surmonter les chocs traumatiques.

« Ce qui ne te tue pas, te rend plus fort »

Et si on appliquait le concept à toutes les épreuves que nous, humains, vivons au cours d'une vie ? Je suggère donc l'idée que notre capacité de résilience vient à notre secours pour que nous puissions faire face aux multiples épreuves que nous avons rencontrées tout au long de notre existence. Je vous invite à consulter votre propre biographie. Vous y trouverez les traces d'expériences difficiles où malgré la souffrance, vous vous êtes engagés dans une voie de solutions. Selon Boris Cyrulnik, l'auteur qui selon moi, a le mieux décrit le concept de résilience, il existe **deux antidotes** qui aident les humains à traverser une épreuve : la **mentalisation et l'amour**. La mentalisation pour donner un sens à son expérience et l'amour sous toutes ses formes pour que nous nous sentions accompagnés et soutenus. **Je vous invite à nouveau à consulter votre biographie. Vous y découvrirez les empreintes de votre résilience.**

*Florent Thériault,
Conférencier en psychologie*



Arnaque

Le 16 mars dernier, le Service de police de Saguenay (SPS) publiait à Radio-Canada être à la recherche de fraudeurs qui sévissent contre des personnes âgées de la région.

Les malfaiteurs se font passer pour des représentants d'institutions bancaires. Ils joignent leurs victimes par téléphone et soutiennent qu'une utilisation frauduleuse de leur carte de débit ou de crédit a été relevée. Ils insistent sur le fait que lesdites cartes doivent être remises le plus rapidement possible. Les personnes en question remettent leur carte de débit ou de crédit dans une enveloppe, inscrivent leur NIP à l'arrière de l'enveloppe et mettent ça dans la boîte à malle. Dans la minute, ou presque, qui suit l'appel, une personne passe à la résidence de la personne, récupère les cartes. Par la suite, ils utilisent les cartes pour vider les comptes de débit et utiliser les cartes de crédit, a expliqué le porte-parole du SPS, Bruno Cormier. Trois personnes se sont fait soutirer 7 000 \$ et la police tente d'évaluer le montant dérobé à une quatrième victime. Le SPS - Service de police de Saguenay croit que d'autres aînés se sont fait voler par les mêmes individus. Selon le corps policier, les fraudeurs proviennent de la région et utilisent un vrai numéro d'institution bancaire.

Source : Radio-Canada, publié le 16 mars 2021

Le déconditionnement

JE PRENDS SOIN DE MOI ET DE MES PROCHES!



- Je bouge régulièrement pendant 15 minutes au moins 2 fois par jour ou selon mes capacités.
- Je bois régulièrement de l'eau.
- Je maintiens une routine de vie saine : je m'habille, je me lave, je fais mon lit.
- Je mange 3 repas par jour et 2 collations avec des aliments riches en protéines et en calories.
- J'achète des repas préparés et j'utilise les services de livraison au besoin.
- J'ai une durée de sommeil me permettant d'être bien reposé.
- Je mets l'emphasis sur les éléments positifs autour de moi et que je peux contrôler.
- Je me tiens occupé selon mes intérêts et mes passions.
- Je communique régulièrement avec une personne significative.
- Je fais ce que je peux en respectant mes capacités.
- Je consulte un professionnel pour tous changements de mon état ou celui d'un proche.

Contactez Info-social pour obtenir le support d'un travailleur social ou Info-santé pour discuter avec du personnel infirmier, en composant le 811.



Tous ensemble contre le DÉCONDITIONNEMENT!

En cette période de confinement, le risque de déconditionnement est très élevé pour les personnes âgées et vulnérables.

Ce signet présente quelques actions favorisant le maintien de la forme physique, de l'autonomie et de la santé.

Voici quelques liens internet intéressants :

Programmes d'exercices :

- Viactive 50 ans + : Capsules vidéos d'exercices adaptées pour les personnes de 50 ans et plus.
► <https://bit.ly/Viactive50ans>
- Le GO pour bouger : programme d'exercices pour les aînés à réaliser chez soi.
► <https://bit.ly/ProgrammeLeGo>

Brochure d'information :

- Manger sainement, bouger et maintenir une routine durant la pandémie de COVID-19 - Trucs et conseils pour les aînés :
► <https://bit.ly/PourAines>

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN

Québec

Porter un autre regard sur le vieillissement

Selon la professeure Michèle Charpentier, la COVID-19 a exacerbé la tendance à percevoir la vieillesse uniquement à travers le prisme des soins, de la dépendance et de la vulnérabilité physique.

Reconnaître les personnes âgées comme des citoyennes à part entière, capables de moduler leur vie et de prendre part aux services qui les concernent. Telle est la mission de la Chaire de recherche sur le vieillissement et la diversité citoyenne de l'UQAM, dont les chercheurs interdisciplinaires s'intéressent à toutes les dimensions de vie des aînés.

« Il faut changer le regard que l'on porte sur le vieillissement et les personnes âgées, lance d'emblée Michèle Charpentier, titulaire de la Chaire de recherche sur le vieillissement et la diversité citoyenne et professeure à l'École de travail social de l'UQAM. La façon dont on voit l'autre va complètement teinter notre manière d'interagir. » Pour la chercheuse, la COVID-19 a exacerbé la tendance à percevoir la vieillesse uniquement à travers le prisme des soins, de la dépendance et de la vulnérabilité physique.

« Quand on ne voit pas les gens dans l'entière réalité de leurs réalités, on entretient une peur du vieillissement et on est convaincu que c'est un problème, ajoute-t-elle. Or, ce n'est pas le cas : vieillir est un phénomène évolutif dynamique normal dans lequel il y a des inégalités dont il faut se préoccuper. »

Tenir compte des différences

Pour Michèle Charpentier, il est nécessaire de ne pas considérer les personnes âgées comme un bloc monolithique, bien que beaucoup d'entre elles vivent actuellement une crise liée à la COVID-19. Pour se départir des approches désuètes centrées sur les dimensions médicales et économiques du vieillissement, il faut connaître la diversité des expériences et des réalités des personnes.

À Montréal, 40 % des personnes âgées sont nées à l'extérieur du pays. « Il est impensable d'avoir les mêmes pratiques d'intervention auprès de personnes provenant de communautés juives, chinoises ou libanaises : les différences ethnoculturelles et linguistiques sont trop importantes », dit-elle.

Le genre et l'orientation sexuelle sont tout aussi fondamentaux à étudier et à prendre en compte, selon Mme Charpentier. La Chaire comprend également des membres du Département de sexologie. « Le besoin de toucher, de tendresse, de sexualité est parfois très présent, souligne la chercheuse. Certaines personnes âgées ne veulent pas renoncer à l'amour, elles ont besoin de faire des rencontres et de partager une sexualité. »

Vivre seul

Actuellement, les Centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) accueillent seulement 3 % des personnes âgées du Québec. Celles-ci sont ainsi bien plus nombreuses à vivre seules, alors qu'elles représentent un tiers des aînés québécois. Michèle Charpentier vient justement de terminer une étude sur ce phénomène. Elle est allée, avec son équipe, à la rencontre de gens vivant à domicile pour comprendre comment ils s'occupent, s'ils sont vraiment isolés, s'ils ont une vie sociale et quelles stratégies ils développent face à la solitude. Cette nouvelle perspective apporte de nombreuses réponses sur le quotidien des personnes âgées.



Certains développent des stratégies pour faire leurs courses ou se retrouver dans des cafés, par exemple. « On a vu des gens qui apprécient ce temps solitaire, car ils ont leur propre horaire et apprécient cette liberté, raconte-t-elle. Leurs amitiés sont également très précieuses, même si elles sont rendues plus difficiles à entretenir » avec la pandémie. »

Lorsque vient le temps de partir en CHSLD, les personnes sont « placées » dans un milieu de vie qu'elles n'ont pas choisi, par manque de place. Dès lors, elles passeront chaque heure de chaque jour dans un endroit où elles n'ont pas décidé d'aller. Une situation invraisemblable et violente, affirme Madame Charpentier.

« Certains préfèrent aussi aller en centre d'hébergement plutôt que de rester seuls, car leur logement n'est plus adapté par exemple », dit-elle. Rester à domicile à tout prix n'est donc pas la solution qui convient à tout le monde.

Thérapies connexes

La Chaire se penche aussi sur des pratiques « alternatives » pour améliorer et enrichir la vie des personnes âgées comme la musicothérapie, l'art-thérapie ou encore la zoothérapie.

Mme Charpentier a d'ailleurs dirigé un étudiant en travail social à la maîtrise qui a développé un projet d'hortithérapie en CHSLD auprès de gens qui montraient des signes de dépression, notamment.

« Juste le fait de mettre les mains dans la terre, de voir la bouture évoluer, a fait du bien et a permis de créer des liens », explique-t-elle. Les participants ont même pu récolter des fonds grâce à la vente de leurs boutures à Noël, ce qui a permis d'investir dans d'autres activités.

Des étudiants en art ont également monté un projet de crochet auprès de dames ayant des difficultés cognitives.

La gestuelle du crochet est si ancrée que les participantes, d'ordinaire confuses, s'y sont adonnées avec plaisir et se rappelaient les mouvements.

Michèle Charpentier le répète, les aînés sont encore des citoyens qui ont leur place et un rôle dans la société. Ce sont les mieux placés pour donner leurs points de vue sur les services dont ils peuvent bénéficier, et leurs besoins sont aussi diversifiés que leurs parcours de vie.

Source : *Le devoir*,
20 février 2021, Pascaline David,
Collaboration spéciale
Ce texte fait partie du cahier spécial Bien vieillir

Article de Lucie Harvey



Depuis la pandémie, afin de poursuivre sa mission de défense collective des droits des aînés, l'AQDR Alma a adapté ses pratiques et ses approches pour continuer de répondre aux besoins de ses membres et de la population aînée.

La prévention, la sensibilisation et la référence sont au cœur de nos actions.

Soyez un proche aidant actif et... conservez votre équilibre !

Le 21 janvier dernier, l'AQDR Alma a invité Mme Sarah Tremblay de l'Appui Saguenay-Lac-Saint-Jean, à présenter une vidéoconférence sur les proches aidants.



Comment garder du temps pour soi ?

Pourquoi certaines personnes proches aidantes, peu importe leur implication dans leur rôle de proche aidant, arrivent à garder un temps pour soi ? Cette question m'a hantée longtemps. L'observation, les échanges auprès des proches aidants, des lectures et la réflexion m'ont permis de réaliser **un cycle en 5 étapes** : personne proche aidante, personne aidée, planifier, mobiliser/organiser et évaluer.

Tout d'abord, afin de réussir la démarche, **s'ajuster et varier les supports sont deux conditions gagnantes** pour y parvenir. On entend par s'ajuster d'avoir de l'ouverture au changement (souplesse et mouvement). De plus, il est essentiel de varier ses supports de ressources d'aide, de demander de l'aide et d'accepter l'aide offerte.

Étape 1 - Personne proche aidante / Prendre soin de soi

Comme dit si bien Anne Roumanoff, humoriste et comédienne française : Qui suis-je ? Que veux-je ? Que peux-je ? Dans l'optique de prendre du temps pour soi, voilà trois questions essentielles pour se concentrer sur ses valeurs, varier ses choix d'activités aimées et identifier ce que l'on peut faire dans un temps donné. Pour une meilleure qualité de vie, les saines habitudes de vies (dormir - manger - bouger/moment de pause), doivent faire partie de cette réflexion. Identifier des moments de bien-être, qui procurent du plaisir au quotidien, mensuellement et annuellement.

Étape 2 - La personne aidée / Identifier ses besoins

Devant toute maladie il y a une personne. Tout d'abord, connaître la personne, ce qu'elle aime, ses habitudes de vie, ses passions. Par la suite, en apprendre sur sa ou ses maladies. Identifier les besoins physiques et psychologiques de la personne aidée. Élaborer une liste des ressources et services utilisés. Créer un support (liste ou fiche d'information) pour un meilleur accompagnement.

Étape 3 - Planifier

Afin de rester maître de son temps, tout en s'assurant de ne rien oublier, utiliser un calendrier commun. Inscrire les rendez-vous pour soi et pour l'Aidé. Y ajouter les moments d'activités ou de pauses pour soi en y mettant une couleur spécifique. Visuellement, il sera rapide de faire le bilan pour l'étape 5.

Étape 4 - Mobiliser et organiser

Mobiliser pour mieux s'entourer. S'organiser pour avoir du temps pour soi. Plusieurs ressources peuvent venir en aide régulièrement ou occasionnellement. Il est judicieux d'en faire une liste et de la mettre à jour au fur et à mesure que des changements s'imposent.

En tout temps, vous pouvez contacter un conseiller du service Info-Aidant pour vous soutenir dans votre démarche. Voici quelques ressources : personnelles (famille, amis, voisins), réseau de la santé (CLSC), médecins, pharmacien, spécialistes, soins personnels, réseau communautaire ou privé.

Étape 5 - Évaluer les résultats

Dernière étape de ce cycle, mais non pas la moindre. Il est impératif de prendre un temps pour analyser les démarches entreprises, les ressources utilisées et les réalisations de moment pour soi. Le calendrier commun s'avère utile pour repérer l'état d'équilibre (moment pour soi, soutien suffisant, ...). Prendre en considération le sommeil, la nutrition, la socialisation, l'exercice physique, les moments de détente. Cette analyse peut être mensuelle, ou à tout moment selon un changement de situation. Une fois les constats établis, il est temps de poursuivre à l'étape 1.

Le cycle recommence car rien n'est figé !

*Sarah Tremblay,
Agente de communication et développement*



Un consommateur avisé en vaut deux



Le 9 février, en l'honneur du **mois de la justice sociale**, l'AQDR Alma a invité Me Julia Boivin Desgagné, agente à l'information juridique du Centre de justice de proximité du Saguenay-Lac-Saint-Jean (CJPSLSJ), à présenter, par vidéoconférence, une séance d'information juridique.

La séance avait pour objectif d'informer les personnes participantes sur plusieurs aspects juridiques de la *Loi sur la protection du consommateur* (ci-après « LPC »), ainsi que sur la mission de l'Office de la protection du consommateur (ci-après « OPC »). Plusieurs sujets juridiques ont été abordés, dont, notamment, les règles de formation des contrats, les différents types de garanties protégeant un consommateur, les pratiques interdites de commerces telles que les déclarations publicitaires fausses et trompeuses, les politiques d'exactitudes des prix, etc.

Au sujet de la publicité et des pratiques de commerce, il est important de savoir que tous messages publicitaires doivent être clairs, précis et sans ambiguïté pour le consommateur. En effet, tout bien ou service vendu doit être en tout point conforme à la publicité faite pour ce produit, à défaut de quoi, le commerçant manque à une obligation que lui impose la LPC.

...suite à la page 12

Concernant le sujet des différentes garanties, les trois types ont été présentés. Les garanties sont les suivantes : la garantie légale, la garantie conventionnelle et la garantie supplémentaire. Il revient au consommateur de connaître la distinction entre ces garanties afin de savoir s'il est dans son intérêt ou non d'acheter une garantie supplémentaire.

Pour ce qui est de la **garantie légale**, elle s'applique automatiquement à tous les consommateurs du fait que le vendeur doit garantir que le bien est exempt de vice caché qui pourrait le rendre impropre à son utilisation normale. Elle englobe plusieurs garanties, dont notamment, la garantie de qualité, de durabilité, de sécurité et de conformité.

Quant à la **garantie conventionnelle**, ou du fabricant, elle est offerte gratuitement. Elle offre une protection supplémentaire à la garantie légale et pour connaître son étendue, il faut se référer au contrat de vente. Le dernier type est la garantie **supplémentaire, ou prolongée**. Cette garantie est vendue par le commerçant, et offre une protection supplémentaire, pour connaître sa couverture, il faut se référer au contrat.

De plus, le sujet des politiques **d'échange et de remboursement** a été traité. Sur ce point, il est important de retenir que la LPC n'oblige pas les commerçants à adopter une telle politique. De ce fait, lorsqu'il n'y a pas de politique d'échange et de remboursement, la vente est finale et ferme. C'est donc faux de penser que le consommateur peut toujours, dans un certain délai, retourner le bien acheté.

En terminant, les différentes solutions possibles s'offrant à un consommateur face à un conflit avec le commerçant ont été présentées.

Devant une situation conflictuelle, un consommateur peut tenter de la régler à l'amiable avant de se diriger vers les tribunaux.

D'ailleurs, l'OPC met à notre disposition, une plateforme d'aide au règlement des litiges. La **plateforme «PARle»** est gratuite et offre aux consommateurs et aux commerçants la possibilité de résoudre la situation conflictuelle qui les oppose dans un environnement virtuel qui est neutre, sécuritaire et propice à la négociation.

Le CJPSLSJ est toujours heureux de pouvoir présenter des séances d'informations juridiques pour l'AQDR d'Alma et tient par le fait même à remercier l'organisme pour son invitation.

Pour toute question juridique, tant dans le domaine du droit de la consommation que dans d'autres domaines, vous pouvez nous rejoindre par téléphone au **418 412-7722** pour des services d'informations juridiques gratuits et confidentiels.



*Julia Boivin Desgagné,
Avocate*

Pour que vieillir soit gai



418 447-2211

L'invité de notre conférence virtuelle du 18 mars dernier, M. Daniel Gosselin de l'organisme Diversité 02, nous a entretenu de la réalité de sa clientèle.

Les personnes âgées lesbiennes, gaies, bisexuelles et trans (LGBT) ont vécu une époque qui leur a été très hostile. Par exemple, les relations homosexuelles entre personnes majeures et consentantes constituaient un crime passible d'emprisonnement jusqu'en 1969 au Canada. C'était également une maladie mentale jusqu'en 1973 en plus de constituer un péché mortel aux yeux de l'Église.

Alors que l'on estime communément la population LGBT à environ 10 % de la population, chez les aînés, ces personnes restent très largement invisibles, principalement par crainte de divulguer leur homosexualité ou leur transidentité.

Ce n'est que récemment que les personnes LGBT sont devenues reconnues, défendues et protégées par la loi. Or, les mœurs évoluant moins vite que les lois, la pleine acceptation sociale des personnes LGBT et leur équité sont toujours en cours d'acquisition aujourd'hui. En effet, bien que moins manifestes que par le passé, les préjudices subis par les personnes LGBT persistent encore et les aînés y sont particulièrement exposés. L'image très négative de l'homosexualité et de la transidentité a eu un fort impact sur la perception que ces personnes ont d'elles-mêmes et sur leur choix de divulguer ou de taire leur orientation sexuelle ou leur identité de genre.

En raison de leur expérience, les personnes âgées LGBT sont particulièrement sensibles à l'intolérance, au rejet et à l'intimidation. Nombreuses sont celles qui appréhendent le vieillissement, de peur de se retrouver au sein d'un environnement peu accueillant. Par ailleurs, plusieurs études démontrent que la stigmatisation de l'orientation sexuelle et l'identité de genre ont un impact très négatif sur nos aînés.

La création d'environnements sans homophobie et sans transphobie ainsi que l'adoption d'attitudes positives, par toutes celles et ceux qui côtoient les personnes âgées sont la clé du bien-être des personnes âgées LGBT. Qu'elles choisissent ou non de divulguer leur orientation sexuelle ou leur identité de genre, ressentir l'ouverture de leur environnement leur permettra de se sentir plus à l'aise avec leur identité. Pour celles qui feront le choix de l'évoquer, que ce soit pour la première fois ou non, cela peut constituer une réelle délivrance et une paix intérieure, chose qui leur a manqué une trop grande partie de leur vie.



Daniel Gosselin,
coordonnateur

Nos commanditaires



Obtenez **425 \$ d'économie moyenne** en regroupant vos assurances auto, habitation et véhicules de loisirs

Ligne sans frais dédiée aux membres de l'AQDR
1 800 322-9226



Obtenez **rabais de 2,5 % à 12,5 %** sur une assurance voyage adaptée à vos besoins étant membre de l'AQDR

Ligne sans frais dédiée aux membres de l'AQDR
1 844 766-0124

AVANTAGES IRIS

Lunettes de prescription - Économisez 150 \$ sur une paire complète (lentilles et monture) ou de **lunettes de soleil sur ordonnance** (la valeur totale des lentilles incluant le traitement doit être de 250 \$ et plus);

Remplacement des lentilles - Économisez 50 \$ sur les lentilles de prescription à foyers progressifs ou les lentilles d'une valeur de 250 \$ et plus;

Lentilles cornéennes—Économisez 50 \$ à l'achat d'un forfait annuel de lentilles cornéennes;

Protection solaire—Économisez 50 \$ à l'achat de lunettes solaires sans prescription de 100 \$ et plus

AVANTAGES DE L'AQDR SECTION ALMA

- Rabais 10 % **Élixir Centre d'esthétique** (soins complets : visage, pédicure et manucure)
- **Audioprothésistes Bergeron et Villeneuve** (avantages reliés sur présentation de la carte)
- **CopieXpert—ImagerieXpert** (15 % sur prix régulier pour commande d'impression grand format, format standard)
- Rabais 10 % **Bijouterie Le Saphir**
- Rabais 10 % **Boutique Alexandre**
- Rabais 10 % **Bérubé & fils** (sur la liste de prix : avantages funéraires sur présentation de la carte de membre)
- Rabais de 20 \$ **Madame Lunette** sur rendez-vous 418 618-3050
- Rabais 10 % sur abonnement **Regain—Centre de conditionnement physique et santé**
- **Journal Le Vigilant Express**
- **Aide et soutien dans vos démarches pour la lutte de vos droits**
- **Soutien d'une organisme de défense collective des droits des aînés**

AUTRES RABAIS

- Rabais d'environ 35 % chez les **marchands de peinture Bétonel** # compte 307928970000
- Rabais sur certains produits et services du **Groupe Forget, audioprothésiste 1 800 673-4553**
- Abonnement gratuit au **bulletin électronique mensuel L'AQDR Express**
- Abonnement gratuit à la **revue La Force de l'âge** (édition spéciale seulement)
- **Information sur les droits** culturels, économiques, politiques et sociaux des personnes de 50 ans et plus.



Bottin des ressources

MRC Lac St-Jean Est

Aides téléphoniques

Urgence 911
Info-santé et Info-social 811
Information et référence 02 418-662-6034
Ligne Aide Abus Aînés 1-888-489-2287
Centre de prévention du suicide 1-866-APPELLE
Sûreté du Québec 418-662-6606

Accès aux services gouvernementaux

Service Canada 1-800-622-6232
Services Québec 418-668-5281

Transport collectif

Option transport 418-662-6646
Taxi-bus Alma 418-662-8287
Transport adapté 418-668-5777

Accompagnement - transport bénévole

T.A.B. Desbiens 418-346-5863
T.A.B. Lac-à-la-Croix 418-349-3315
T.A.B. Métabetchouan 418-349-3572
Carrefour Bénévole Labrecque-Lamarche 418-481-2229
Groupe de soutien St-Nazaire 418-662-5525
Groupe d'action bénévole Ensemble de Ste-Monique et de St-Henri 418-480-0402
Centre d'Action Bénévole du Lac 418-662-5188

Santé et services sociaux

CLSC
Hôpital
CHSLD
418-669-2000

Centre de dons et d'achats

Comptoir vestimentaire Les gens oubliés d'Hébertville 418-344-4115
La friperie CODERR 418-668-1234 poste 2303
Saint-Vincent-de-Paul 418-669-1093

Ma pharmacie

Ma clinique médicale

Ma municipalité

Ma bibliothèque

Défense de droits

Aide juridique 418-668-7917
Service budgétaire LSJE (conseil-finances personnelles) 418-668-2148
Équijustice Lac-St-Jean (médiation citoyenne) 1-844-696-4419.
Accès conditions de vie 418-668-2215
Groupe de promotion et de défense des droits en santé mentale région 02 418-668-6851
Justice de proximité (informations) 418-412-7722
AQDR Alma Association québécoise de défense des droits des aînés 418-480-1122
Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes 02 418-662-6774
Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse 1-800-361-6477
FADOQ Saguenay-Lac-St-Jean Ungava 418-668-4795
Comité des usagers Lac-St-Jean-Est 418-669-2000 poste 2324

Activités sociales

Carrefour bénévole Labrecque Lamarche 418-481-2229
Centre d'Action Bénévole du lac 418-662-5188
Groupe d'action bénévole Ensemble de Ste-Monique et de St-Henri 418-480-0402
Maison de Campagne & d'Entraide Communautaire du Lac 418-662-2102

Madame Lunette 418-618-3050
Coopérative de services à domicile 418-668-0854

Repas à domicile

Popotes roulantes Des cinq cantons 418-720-4669
Labrecque 418-481-1654
Lamarche 418-481-2229
Alma 418-720-1906

Alimentation

La Moisson d'Alma 418-480-4999
Marmite fumante 418-662-5908

Support et accompagnement

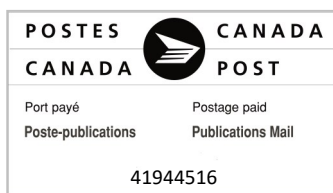
Travail de milieu aînés 418-719-9317
Soli-Can Lac-Saint-Jean (cancer et maladie terminale) 418-662-8306
Société Alzheimer Saguenay-Lac-Saint-Jean 418-668-0161
CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean (acte criminel) 418-662-3339
Centre de ressources pour hommes Optimum 418-662-5808
Centre de rétablissement le Renfort (santé mentale) 418-668-8706
L'Appui Saguenay-Lac-Saint-Jean (proches aidants) 1-855-852-7784

information et référence
RÉGION 02



Pour tous autres questionnements
> 418-662-6034





AQDR Alma

POUR NOUS JOINDRE

20, rue Saint-Joseph Sud
Alma (Québec) G8B 3E4
418 480-1122

Courriel : aqdralma@bellnet.ca
Site Web : aqdralma.com

HEURES D'OUVERTURE

Lundi au jeudi
8 h 30 à 15 h 30



NOTRE MISSION

L'association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées a pour mission **la défense collective, la protection et la promotion des droits des personnes âgées, retraitées et préretraitées.**

Les prises de position de l'AQDR Alma s'inscrivent dans toutes les problématiques qui concernent les personnes de 50 ans et plus pour que celles-ci puissent bien vivre et mieux vieillir en société. Elles s'insèrent dans le cadre des travaux du gouvernement pour le renouvellement de sa politique *Vieillir et vivre ensemble chez soi, dans sa communauté, au Québec.*

Comme vous le savez, en raison des mesures de santé publique, l'accès à nos bureaux demeure restreint. Afin de pouvoir vous accompagner de notre mieux et en toute sécurité, nous comptons sur votre collaboration pour **prendre un rendez-vous avant de vous déplacer.**

Partenaires financiers 2021-2022

**Secrétariat à l'action
communautaire
autonome
et aux initiatives
sociales**



Avec la participation financière du gouvernement du Québec
dans le cadre du programme Québec ami des aînés



Eric Girard
Député de
Lac-Saint-Jean
Adjoint parlementaire
du ministre de l'Énergie
et des Ressources
naturelles

