

# LE RÔLE DU PROCHE AIDANT

## auprès d'un aîné en RPA

Service destiné aux personnes  
vivant en résidence privée pour aînés (RPA)

2



**CAAP**  
**SUR** LE **BAIL**

Informier. Aider.  
Accompagner.

Selon un récent sondage national, il appert qu'une personne sur quatre agira, à un moment ou un autre de sa vie, comme proche aidant auprès d'une personne de son entourage. Cela en dit long sur l'ampleur des besoins et l'importance de leur contribution au filet social actuel. Dans la présente fiche-référence, nous aborderons brièvement le portrait-type du proche aidant et, plus particulièrement, le rôle qu'il peut jouer auprès d'une personne vivant dans une résidence privée pour aînés (RPA).



## QU'EST-CE QU'UN PROCHE AIDANT?

Toute personne intervenant sur une **base régulière auprès d'un proche** afin de lui prodiguer des soins ou des services ou afin d'assurer une présence auprès de cette personne est considéré comme étant un proche aidant. *Vous reconnaissez-vous ?*

Que ce soit auprès d'un parent, d'une connaissance ou d'une relation, vous êtes considéré comme une personne de **confiance** démontrant de l'**empathie** et du **respect**. Votre présence s'avère tout autant **rassurante** qu'**apaisante**.

Surtout pour une personne dont l'état de santé ou la condition physique nécessite des soins réguliers, voire quotidiens, afin de lui assurer l'essentiel d'une **qualité de vie**. Pour certaines personnes vivant en résidence privée pour aînés, mais pas exclusivement, le proche aidant peut aussi, par sa seule présence, contribuer à **briser leur isolement**.

Sauf si la personne que vous accompagnez doit composer avec des **problèmes cognitifs importants**, il importe que vous **respectiez** ses volontés et que vous demeuriez à l'écoute de ses besoins.

À ce sujet, il est important de vérifier si un régime de protection a été émis concernant cette personne pour ne pas que vos actions interfèrent avec les conditions de celui-ci.



« Un déménagement peut parfois devenir « gros comme une montagne » pour certaines personnes âgées. »



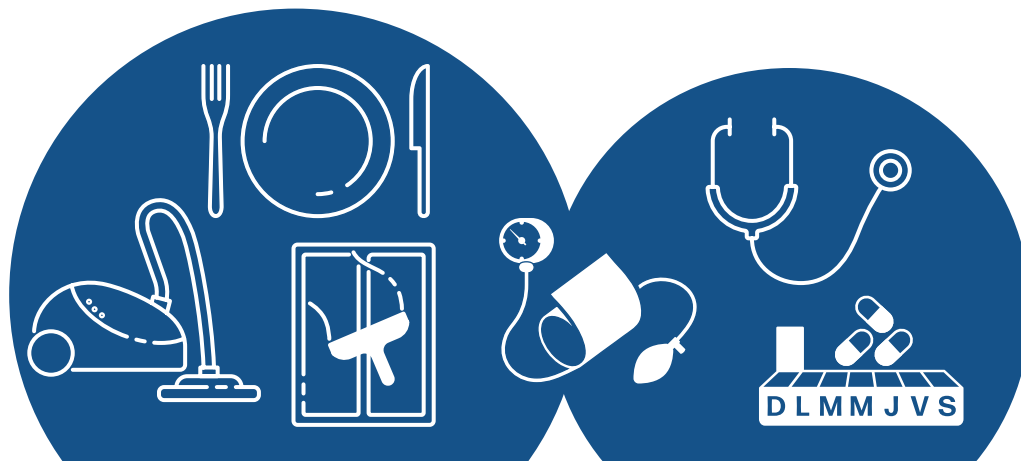
## AIDER DANS LA RECHERCHE D'UNE RPA

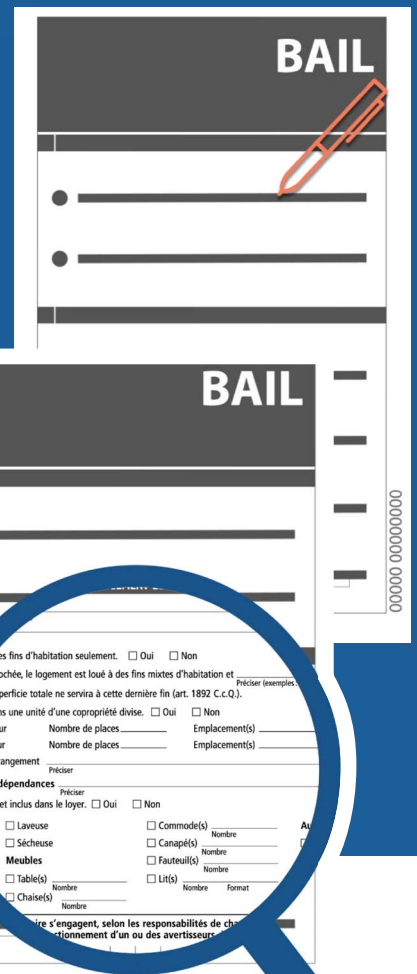
Si vous agissez déjà comme proche aidant auprès d'un aîné **AVANT** qu'il emménage dans une RPA, vous pourriez notamment l'aider à **bien identifier ses besoins** en matière de logement, de soins et de services recherchés, et ce, dans le respect de son budget disponible.

Comme beaucoup de gens, l'idée même d'un déménagement constitue une tâche énorme et un défi qui semble insurmontable. Les questions se bousculent.

**Par où commencer ? Comment faire ? Comment trouver une résidence convenant à mes besoins ? Comment me débarrasser de tout ce que j'ai accumulé ? Sans compter qu'il va falloir vendre la maison.**

En tant que proche aidant, vous pourriez jouer un rôle crucial, si tel est le souhait de la personne que vous aidez, pour l'accompagner à traverser les moments de stress et d'anxiété associés à la recherche d'un nouveau lieu de résidence.





Vous pourriez, par exemple, fournir les **explications nécessaires à une bonne compréhension** des offres de services de chacune des RPA visitées et des conditions spécifiques associées au bail.

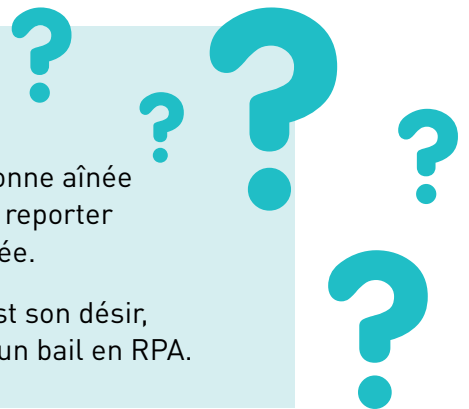
Si vous l'accompagnez lors des visites exploratoires de RPA, vous pourriez notamment poser les bonnes questions, pour obtenir les bonnes réponses concernant les **droits** et **obligations** associés au bail en RPA ou au sujet des éléments qui seraient **inclus** ou **exclus** du bail de chacune des RPA.

Lors de la signature du bail, vous pourriez aussi **vérifier et valider** que les informations inscrites au bail correspondent bien aux besoins et **attentes** exprimés. Bref, voir à ce que l'ensemble du bail, *petits caractères compris*, soit conforme aux échanges préalables avec la RPA sélectionnée.

## Un doute? Attendez.

Advenant un **doute** ou une réponse qui ne vous satisfait pas ni la personne aînée concernée, il est alors **préférable de ne pas signer tout de suite** et de reporter la signature. Sans pression ni contraintes. Et d'y réfléchir à tête reposée.

Sachez également que tout aîné a **le droit d'être accompagné**, si tel est son désir, à toutes les étapes de cette démarche de recherche et de signature d'un bail en RPA.





# LE DROIT D'ÊTRE ACCOMPAGNÉ

## ACCOMPAGNER LA PERSONNE AÎNÉE EN RPA

Comme proche aidant auprès d'un aîné vivant en RPA, vous serez bien placé pour constater si les soins et les services dispensés sont **à la hauteur des attentes**.

D'ailleurs, n'hésitez pas à questionner l'aîné que vous accompagnez concernant sa **satisfaction** à l'égard des **soins et services reçus** ou à propos de l'**attitude du personnel** de la résidence à son égard. Non seulement doivent-ils respecter le code d'éthique de la résidence, mais également le **droit au respect** inscrit dans la Loi sur les services de santé et de services sociaux. *Le droit au respect est aussi un droit à faire respecter.*

### La peur d'intervenir

Advenant que la personne vivant en RPA ne soit **pas satisfaite des services reçus** ou encore qu'elle **désire contester un avis de renouvellement**<sup>1</sup> de bail comportant une hausse de loyer qu'elle considère inacceptable ou qu'elle **refuse les modifications aux services déjà inscrits** à son bail, la présence auprès d'elle d'un proche aidant peut faire toute la différence.

En effet, pour plusieurs personnes aînées, il peut souvent être très intimidant d'intervenir auprès des gestionnaires de la résidence **afin de faire valoir son insatisfaction ou de porter plainte**.

*Il n'est pas rare d'entendre, des locataires de RPA dirent qu'ils craignent de subir des représailles s'ils osent porter plainte ou simplement d'exprimer leur insatisfaction concernant la qualité d'un service. Cela est d'autant plus inacceptable que, ce faisant, ils exercent leur plein droit de porter plainte, spécifiquement prévu dans la loi.*

Dans de telles circonstances, le proche aidant peut alors agir comme **intermédiaire** entre les parties afin de transmettre les demandes et les doléances du locataire... tout en rappelant que **le locataire en RPA est parfaitement dans son droit** de porter son insatisfaction à l'attention du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

1. L'appellation officielle utilisée par le Tribunal du logement (ex-Régie du logement) est « Avis d'augmentation de loyer et de modification d'une autre condition du bail. »



## COMMENT LE CAAP PEUT VOUS AIDER À AIDER

Bien que motivé et bien intentionné, il est tout à fait possible, qu'à titre de proche aidant, vous ayez besoin d'aide afin de bien intervenir auprès de la personne aidée.

À moins d'être déjà familiarisé avec toutes les questions relatives au **renouvellement d'un bail en RPA et aux options de réponses admissibles**, celles relatives à la **procédure à suivre afin de porter plainte**, voire pour **signaler un cas de maltraitance**, il faut reconnaître que la plupart des gens ignorent comment faire.

C'est ici que les services et les conseils avisés du **CAAP de votre région** prennent tout leur sens et s'avèrent d'un grand secours. Nous aidons les gens à faire respecter leurs droits en santé et en services sociaux, à titre d'usagers du réseau, et les locataires d'une RPA à faire respecter leurs baux.

Les conseillers des CAAP sont des **professionnels** qui peuvent vous **informer** sur les droits concernés et les procédures correspondant à la situation exposée. Ils peuvent aussi vous **aider** et vous **accompagner**, si vous le désirez, dans vos démarches visant à faire respecter les droits de la personne aidée.

Sachez que les conseillers des CAAP font preuve d'écoute et d'**empathie**, que leurs services sont **sans frais** et qu'ils agissent en toute **confidentialité**.

**NOUS sommes là pour  
VOUS aider À AIDER la personne que  
vous accompagnez dans SA démarche  
visant à faire respecter SES droits.**

## À RETENIR

- Un changement de domicile **comporte déjà son lot de difficultés à tous âges** (changement d'adresse officiel auprès des autorités gouvernementales, assurances, suivi postal...).
- En démontrant de l'**écoute** et en faisant preuve d'une **attitude bienveillante**, vous pourriez **contribuer à faciliter non seulement la démarche de recherche d'une résidence privée pour aînés**, mais aussi celle de **faire valoir son insatisfaction**, si tel est le cas au gestionnaire de la RPA.
- Un déménagement peut parfois devenir « gros comme une montagne » pour certaines personnes âgées. À titre de proche aidant, soyez conscient que **votre simple présence pourrait bien être déterminante et des plus réconfortantes**.
- Une approche dite « en mode solution » de votre part, contribuera certes à **faire baisser la pression induite par la situation et l'anxiété** que pourrait manifester la personne aidée.
- **Ne mésestimez pas le rôle et la confiance placée à votre égard.** Mais, soyez à la hauteur du défi, quitte à demander de l'aide en cas de doute. **Adressez-vous au personnel qualifié du CAAP de votre région** qui saura vous informer et vous guider dans vos démarches. (voir « **Pour joindre la CAAP de votre région** »).
- Rappelez-vous que **vous ne devez pas ni pouvez décider à la place du locataire en RPA**, mais que vous devez l'accompagner dans sa démarche. Vous pouvez faire part de certaines observations ou répondre à ses questions, mais **la décision finale lui revient**.
- Par contre, parce que vous avez un certain recul de la situation (ce n'est pas vous qui allez habiter ou qui habite dans la RPA), vous êtes à même de **faire des observations que vous pourriez porter à l'attention de la personne âgée** (nature et sélection de services offerte par la RPA, état du logement visité, qualité des soins reçus, attitude du personnel à son égard, restrictions injustifiées de la RPA...).





# BESOIN D'AIDE?

## Comment le CAAP peut vous aider

Si vous avez des questions concernant **le respect du bail** ou que vous vivez une **insatisfaction** concernant les services et les soins rendus par la résidence, n'hésitez pas à communiquer avec le **CAAP de votre région**.

Les conseillers des CAAP sont des professionnels qui sauront vous **informer**, vous **aider** et vous **accompagner**. Ils feront preuve d'écoute et d'empathie. Leurs services sont **sans frais** et **confidentiels**.

**NOUS sommes là pour VOUS aider à toutes les étapes de la démarche visant à faire respecter le bail en RPA de la personne que VOUS accompagnez.**

## Pour en apprendre davantage

- Consultez les guides  
«*Signer un bail dans une résidence privée pour aînés*»  
et «*Être locataire d'une résidence privée pour aînés*»
- Visionnez aussi la capsule  
«*Le rôle du proche aidant auprès d'une personne résidant en RPA*»  
sur le site [fcaap.ca/rpa](http://fcaap.ca/rpa).

## Pour joindre le CAAP de votre région

- Consultez la liste des CAAP sur le site [fcaap.ca/Nous joindre](http://fcaap.ca/Nous_joindre).
- Appelez sans frais : **1 877 767-2227**

**CAAP**  
**SUR**  
**LE BAIL**

**Informer. Aider.**  
**Accompagner.**

### NOTE IMPORTANTE

- ▶ Ce document a été conçu à des fins d'information générale. Il n'a ni de valeur légale ni la prétention de présenter tous les cas de figure possibles. Chaque situation diffère et comporte des éléments qui doivent être pris en compte. Pour plus de détails, consultez le CAAP de votre région.

Avec la participation de :

Québec 

  
Centres d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes  
**caap**