



Guide



Comment choisir  
une résidence privée  
pour aînés ?



## MOT DU MAIRE DE SAGUENAY

C'est avec beaucoup d'enthousiasme que je vous présente ce nouveau guide *Comment choisir une résidence privée pour aînés*? Ce nouvel outil, élaboré avec plusieurs intervenants à l'expertise incontestable, devrait particulièrement vous permettre d'organiser efficacement une recherche de résidence dans le futur.

Jusqu'à présent, jamais vous n'avez disposé d'un document aussi complet pour vous faciliter cette tâche. Saguenay est donc fière d'ajouter cette contribution à votre égard, et ce, après avoir mis de l'avant de nombreuses initiatives depuis 10 ans, dont entre autres le conseil des aînés et, jusqu'à tout récemment, le projet primé *La Télé des aînés*.

Le guide recense également une liste de coordonnées de ressources de toutes sortes susceptibles de vous être utiles de diverses façons.

Je vous invite donc à lire attentivement le guide *Comment choisir une résidence privée pour aînés*? Veuillez le conserver de manière à pouvoir planifier de façon optimale un déménagement à venir ou encore tout simplement afin d'avoir rapidement à portée de main une liste exhaustive de services pouvant être pertinente à consulter.

Enfin, je vous invite également à suivre l'actualité municipale de Saguenay en vous rendant régulièrement au site [www.villeenaction.com](http://www.villeenaction.com).

Bonne lecture!

Jean Tremblay,  
Maire de Saguenay



## **MOT DE LA PRÉSIDENTE DE LA TABLE RÉGIONALE DE CONCERTATION DES AÎNÉS**

Un guide pour le choix judicieux d'une résidence privée pour personnes âgées, voilà un outil attendu qui est maintenant disponible. Ce guide permet à une personne âgée, qui recherche une résidence privée, de tenir compte d'une multitude de facteurs avant de faire un choix.

C'est avec enthousiasme que la Table régionale de concertation des aînés (TRCA-02) s'est associée à la Ville de Saguenay pour la réalisation du projet. Notre contribution s'est faite par le fonds de l'entente spécifique pour un montant de 12 630 \$ et par la TRCA elle-même qui a contribué pour 2 500 \$. Le fonds de l'entente spécifique a été créé grâce aux importantes contributions du ministère de la Famille et des Aînés et de la Conférence régionale des élus. L'Agence de la santé et des services sociaux, la FADOQ ainsi que le Regroupement action jeunesse (RAJ-02) contribuent également au fonds.

L'entente spécifique sur l'adaptation des services et des infrastructures régionales pour l'amélioration des conditions de vie des personnes âgées du Saguenay-Lac-Saint-Jean a permis de supporter de nombreux projets comme ce guide. La mise en œuvre de cette entente spécifique de régionalisation est sous la responsabilité de la TRCA et nous sommes fiers de notre implication dans le présent projet.

Je tiens à souligner le très bon travail du personnel de la Ville de Saguenay qui a su s'associer à un comité composé de personnes sensibles à la réalité des aînés. Voilà qui illustre bien que la concertation régionale permet de belles réalisations.

La Table régionale de concertation des aînés (TRCA-02) se veut l'organisme le plus représentatif du milieu des personnes âgées. Sa mission est de garantir et de promouvoir la plus grande représentativité des aînés, de colliger l'information qui les concerne et de veiller à sa diffusion. La TRCA constitue un lien privilégié entre les personnes âgées et les divers niveaux de gouvernement aussi bien que les intervenants sociaux préoccupés par la question des personnes âgées.

Nicole Bolduc DuBois, présidente

## Sommaire

	<i>Préambule</i>	5	3.8	<i>L'environnement et l'entretien</i>	20
1	<i>Questions préliminaires</i>	6	3.9	<i>Les loisirs</i>	21
1.1	<i>Le certificat de conformité</i>	6	4	<i>Suppléments d'information</i>	22
1.2	<i>Quel est mon budget ?</i>	7	4.1	<i>À propos du bail</i>	22
1.2.1	<i>Revenus mensuels</i>	8	4.2	<i>Pour formuler une plainte</i>	23
1.2.2	<i>Dépenses mensuelles</i>	9	4.3	<i>Le programme Qualité Logi-être de la Fédération de l'âge d'or du Québec (FADOQ)</i>	24
2	<i>Choix des résidences à visiter</i>	10	4.4	<i>Les préparatifs de votre déménagement</i>	24
2.1	<i>Noms et adresses des résidences choisies</i>	11		<i>En guise de conclusion</i>	24
2.2	<i>Quels sont mes besoins et mes goûts ?</i>	12		<i>Ressources</i>	25
3	<i>Identification et comparaison des services selon les résidences</i>	13		<i>Références</i>	28
3.1	<i>Le logement</i>	13			
3.2	<i>L'aménagement</i>	14			
3.3	<i>La sécurité</i>	16			
3.4	<i>L'accessibilité</i>	17			
3.5	<i>L'assistance personnelle</i>	17			
3.6	<i>Les soins de santé</i>	18			
3.7	<i>L'alimentation</i>	19			



À noter que le genre masculin a été utilisé afin d'alléger le texte.

## Réseau public

Si votre état de santé se détériore et provoque une perte d'autonomie, vous devrez faire, vous-mêmes ou avec l'aide d'un proche, une demande à votre Centre local de santé et de services sociaux (CSSS-mission CLSC) pour une évaluation de vos besoins.

À la suite de cette évaluation, le Centre local de santé et de services sociaux (CSSS-mission CLSC) déterminera les services et les soins requis par votre condition pour un soutien à domicile ou fera une demande d'hébergement dans le réseau public.

Il y a généralement une liste d'attente pour accéder au réseau d'hébergement public. Les coûts sont fixés par la Régie d'assurance maladie du Québec (RAMQ). Ils sont variables, proportionnels à la capacité de payer d'une personne et indexés annuellement.

## Préambule

Le présent guide<sup>1</sup> a été conçu pour les personnes âgées autonomes et semi-autonomes et leurs proches, afin de les aider dans leur recherche d'une résidence pour personnes âgées<sup>2</sup>.

Les résidences privées pour aînés (RPA) avec services hébergent des personnes âgées généralement en bonne santé ou nécessitant peu d'assistance personnelle.

La recherche d'une telle résidence soulève beaucoup d'émotions et d'interrogations. Ce marché est vaste. On y trouve de tout pour tous les goûts, de la résidence qui accueille quelques personnes, à celle qui loge de nombreux locataires, ou encore les organismes sans but lucratif (OSBL).

Dans le réseau privé, les coûts de location sont fixés par les propriétaires selon l'offre et la demande. Toute augmentation est établie selon les normes de la Régie du logement<sup>3</sup>.

Ce guide vous indiquera les **étapes à suivre**. Il vous aidera à faire votre choix parmi différentes possibilités pour ce genre d'hébergement.

**C'est à vous de décider ce qui vous convient, selon vos besoins et en fonction de votre budget.**



1 Autorisation de s'en inspirer accordée par la Table de concertation « Abus des aînés » de la Mauricie en date du 23 juin 2011.

2 Le présent guide vise la clientèle des résidences qui ne font pas partie du réseau d'établissements publics.

3 Tout ou une partie d'un immeuble d'habitation collective occupé ou destiné à être occupé principalement par des personnes âgées de 65 ans et plus et où sont offerts par l'exploitant de la résidence, outre la location de chambres ou de logements, différents services compris dans au moins deux des catégories de services suivantes, définies par règlement : services de repas, services d'assistance personnelle, soins infirmiers, services d'aide domestique, service de sécurité ou services de loisirs. Le coût de ces services peut être inclus dans le loyer ou être payé suivant un autre mode.

# 1. Questions préliminaires

Avant d’amorcer vos démarches en vue de trouver une résidence privée pour aînés (RPA), voici quelques aspects auxquels vous devrez porter une attention spéciale.

## 1.1 LE CERTIFICAT DE CONFORMITÉ

Le 1<sup>er</sup> février 2007, le Règlement sur les conditions d’obtention d’un certificat de conformité de résidence pour personnes âgées (RPA) est entré en vigueur. La certification des RPA est un moyen concret pour assurer, aux résidents de l’ensemble du Québec, des services sécuritaires et de qualité dans un milieu de vie intégré à la communauté.

Chaque exploitant d’une résidence privée pour aînés doit posséder un **certificat de conformité et ce dernier doit être affiché à l’entrée de la résidence.**

L’exploitant doit remettre à la personne qui souhaite aller vivre dans la résidence un document d’information renfermant les renseignements suivants :

- La vocation de la résidence;
- L’ensemble des services offerts dans la résidence, les coûts de ces services et, le cas échéant, une mention à l’effet que la résidence n’offre aucun service d’assistance personnelle;
- Les conditions d’accueil de personnes présentant une incapacité ainsi que les limites quant à sa capacité d’héberger de telles personnes;
- La procédure de gestion des plaintes;
- Le code d’éthique applicable aux personnes qui travaillent dans la résidence ainsi qu’aux résidents;
- Les modalités et le coût du service de gestion des réclamations prévues dans les programmes gouvernementaux d’aide financière lorsque ce service est rendu disponible;
- Les règles de fonctionnement de la résidence.

Pour de plus amples informations, vous pouvez consulter le Manuel d’application du Règlement sur les conditions d’obtention d’un certificat de conformité de résidence pour personnes âgées – Santé et Services sociaux du Québec – Gouvernement du Québec 2007 – 70 pages.

## 1.2 QUEL EST MON BUDGET?

Votre capacité de payer est un facteur important. Il déterminera votre choix pour une catégorie de résidences plutôt qu'une autre.

À l'aide de la grille « Revenus mensuels » du tableau 1.2.1 à la page 8, établissez le total de votre revenu net. Puis, avec la grille « Dépenses mensuelles » du tableau 1.2.2 à la page 9, évaluez vos dépenses. Le coût de loyer mensuel sera ajusté après la visite des résidences retenues.

Vous aurez peut-être à assumer des frais pour des services non inclus dans le bail. Nous avons accompagné ces catégories d'un signe de \$. Vous pourrez les additionner à la fin de chacune des sections.

La différence entre votre revenu net et vos dépenses vous donnera un budget en vue du choix d'une résidence privée pour aînés.



## 1.2.1 REVENUS MENSUELS

Pension de la sécurité de la vieillesse (Incluant, s'il y a lieu, le Supplément de revenu garanti.)	\$
Régime des rentes du Québec	\$
Rentes diverses	\$
Revenus d'épargne-retraite	\$
Revenus d'autres régimes de retraite	\$
Crédit d'impôt éventuel <sup>4</sup>	\$

Total de vos revenus	\$
Moins les impôts à payer	\$
Revenu net	\$

### Allocation logement

Si vous êtes une personne à faible revenu, vous pourriez être admissible à l'allocation logement. Vérifiez votre admissibilité en communiquant avec l'Agence de revenu du Québec (ARQ). (Voir la liste des ressources aux pages 25 et 26.)

<sup>4</sup> *Crédit d'impôt - Si vous êtes une personne de 70 ans et plus, vous pourriez profiter d'un crédit d'impôt pour le maintien à domicile. Communiquez avec l'Agence de revenu du Québec de votre région ou avec Services Québec pour obtenir une brochure explicative sur le crédit d'impôt pour maintien à domicile. Voir la référence à la page 25. 1 800 267-6299 (sans frais)*

## 1.2.2 DÉPENSES MENSUELLES

Coût du loyer <sup>5</sup>	\$
Téléphone	\$
Câble	\$
Assurances	\$
Vêtements	\$
Loisirs	\$
Médicaments	\$
Transport et déplacements	\$
Soins personnels	\$
Autres	\$

Total de vos dépenses  \$

Revenu net (page 8)  \$

Moins le total de vos dépenses -  \$

Total du budget disponible =  \$

<sup>5</sup> Ce coût variera en fonction de chacune des résidences visitées.



## 2. Choix des résidences à visiter

Parmi l'ensemble des résidences de votre communauté ou de votre région, choisissez trois endroits que vous visiterez en prenant soin de compléter le présent guide immédiatement après chaque visite.

Un registre des résidences privées pour aînés est disponible sur le site Web du ministère de la Santé et des Services sociaux et vous permet de vérifier si la résidence est certifiée<sup>6</sup>.

Pensez à choisir des résidences qui correspondent à votre budget, à vos besoins et à votre degré d'autonomie. Établissez vos préférences quant à l'endroit où vous désirez demeurer.

Demandez quels sont les choix disponibles, les conditions pour réserver une place ou pour faire une visite, advenant qu'une place se libère.

Nous vous suggérons de vous faire accompagner d'une personne en qui vous avez confiance afin de comparer vos impressions une fois la visite terminée.

Ne prenez aucun engagement verbal ou écrit, lors de votre première visite, car vous êtes à l'étape d'une recherche préliminaire.



<sup>6</sup> <http://wpp01.msss.gouv.qc.ca/appl/k10/certification/k10certfonctionnement.asp>

## 2.1 NOMS ET ADRESSES DES RÉSIDENCES CHOISIES

### 1 PREMIÈRE RÉSIDENCE

Nom

Adresse

Tél.

Nombre d'unités de location

Chambres

Logements

Certificat de conformité de résidence privée pour aînés

Oui

Non

Personne responsable

Nombre d'employés

Temps plein

Temps partiel

### 2 DEUXIÈME RÉSIDENCE

Nom

Adresse

Tél.

Nombre d'unités de location

Chambres

Logements

Certificat de conformité de résidence privée pour aînés

Oui

Non

Personne responsable

Nombre d'employés

Temps plein

Temps partiel

### 3 TROISIÈME RÉSIDENCE

Nom

Adresse

Tél.

Nombre d'unités de location

Chambres

Logements

Certificat de conformité de résidence privée pour aînés

Oui

Non

Personne responsable

Nombre d'employés

Temps plein

Temps partiel

## 2.2 QUELS SONT MES BESOINS ET MES GOÛTS ?

À l'aide des grilles des pages 13 à 21, dans la première colonne de couleur verte, indiquez vos besoins essentiels pour un hébergement dans une résidence privée pour aînés, le tout en fonction de votre état de santé, de vos goûts et de vos attentes personnelles.

Cet exercice résumera vos besoins. Quant à la section réservée aux résidences, vous la remplirez plus tard au moment de vos visites, avec les informations que vous remettront les dirigeants des résidences que vous visiterez.



### 3. Identification et comparaison des services selon les résidences

Au moment de la visite de chacune des résidences, ayez en main votre document. Si vous êtes accompagné par un parent ou un ami, demandez à cette personne de le remplir alors que vous posez les questions qui vous intéressent. Rappelez-vous que vous devez vérifier si les résidences offrent les services que vous avez retenus, à titre de besoins primordiaux pour votre bien-être.

#### 3.1 LE LOGEMENT

Services	Besoins	Rés. 1	Rés. 2	Rés. 3
Coût du loyer				
Électricité				
Chauffage				
Cuisinette privée				
Sous-total des frais non inclus dans le loyer				

**Total incluant le loyer,  
l'électricité et le chauffage**

--	--	--



## 3.2 L'AMÉNAGEMENT

Services	Besoins	Rés. 1	Rés. 2	Rés. 3
Chambres simples ou doubles				
Logement (nombre de pièces)				
<i>Dimension des fenêtres et luminosité</i>				
<i>Balcon individuel</i>				
<i>Système d'air climatisé</i>				
<i>Ascenseur</i>				
<i>Escalier</i>				
<i>Rampe d'accès</i>				
<i>Garde-robe dans la chambre</i>				
<i>Garde-robe supplémentaire (par exemple près de la porte d'entrée)</i>				
Pièces adaptées pour le fauteuil roulant (marchette et/ou quadriporteur)				
Cuisinette privée				
<i>Appareils électroménagers fournis</i>				
<i>Possibilité de cuisiner</i>				
<i>Évier</i>				
<i>Armoire(s)</i>				
<i>Hotte</i>				
<b>\$</b> <i>Possibilité d'installer un petit réfrigérateur</i>				
<b>\$</b> <i>Possibilité d'installer un four à micro-ondes</i>				

Services	Besoins	Rés. 1	Rés. 2	Rés. 3
Salle commune				
<i>Téléviseur</i>				
<i>Chaîne stéréo</i>				
\$ <i>Ligne téléphonique privée</i>				
\$ <i>Câble (télévision)</i>				
\$ <i>Accès Internet</i>				
Salle de bain privée				
<i>Barres d'appui dans la salle de bain (deux)</i>				
<i>Bain</i>				
<i>Douche</i>				
<i>Douche-téléphone</i>				
<i>Lingerie</i>				
Revêtement de plancher				
<i>Tapis</i>				
<i>Bois</i>				
<i>Tuile ou préart</i>				
<i>Plancher flottant</i>				
<i>Céramique</i>				
Salle de lavage privée				
\$ <i>Espace de rangement fermé à clé</i>				

**Sous-total des frais  
non inclus dans le loyer**

--	--	--



### 3.3 LA SÉCURITÉ

Services	Besoins	Rés. 1	Rés. 2	Rés. 3
Système d'appel d'urgence				
Interphone à la porte d'entrée				
Détecteur de fumée				
Gicleurs dans le logement				
Caméra de surveillance dans l'édifice				
Surveillance par un gardien de sécurité				
<i>Jour</i>				
<i>Soir</i>				
<i>Nuit</i>				
Sortie de secours à l'étage				
Mesures d'urgence				
<i>Chaîne de sécurité pour les portes</i>				
<i>Plan d'évacuation dans le logement</i>				
<i>Plan de sécurité incendie à l'entrée</i>				
<i>Extincteur portatif</i>				
<i>Éclairage d'urgence</i>				



### 3.4 L'ACCESSIBILITÉ

Services	Besoins	Rés. 1	Rés. 2	Rés. 3
Transport en commun à proximité				
Transport adapté				
\$ Transport fourni par la résidence				
Proximité des services				
<i>Coiffure sur place</i>				
<i>Lieu de culte</i>				
<i>Banque – Caisse</i>				
<i>Pharmacie</i>				
<i>Centre commercial</i>				
\$ Espace de stationnement				
\$ Déneigement				
\$ Production de rapports ( <i>ex : impôt</i> )				

**Sous-total des frais  
non inclus dans le loyer**

--	--	--

### 3.5 L'ASSISTANCE PERSONNELLE

Services	Besoins	Rés. 1	Rés. 2	Rés. 3
\$ Assistance pour les déplacements à l'intérieur				
\$ Assistance pour les déplacements à l'extérieur				
\$ Assistance pour l'habillement				
\$ Assistance pour l'alimentation				
\$ Aide pour le bain				
\$ Coupe des ongles				
\$ Soins particuliers				

**Sous-total des frais  
non inclus dans le loyer**

--	--	--

### 3.6 LES SOINS DE SANTÉ

Services	Besoins	Rés. 1	Rés. 2	Rés. 3
Médecin attiré à la résidence				
Infirmière sur place				
Suivi médical (choix du médecin)				
Médicaments conservés sous clé				
Trousse de premiers soins				
\$ Prise de tension artérielle				
\$ Assistance pour la prise de médicaments				
\$ Prise de sang				
\$ Prise de glycémie				
\$ Injection d'insuline				
\$ Autres				

**Sous-total des frais  
non inclus dans le loyer**

--	--	--



### 3.7 L'ALIMENTATION

Services	Besoins	Rés. 1	Rés. 2	Rés. 3
Repas offerts par la résidence				
<i>Déjeuner</i>				
<i>Dîner</i>				
<i>Souper</i>				
<i>Collations</i>				
§ Repas servis à la chambre				
§ Service particulier au besoin				
Service de cafétéria ( <i>Veillez préciser les heures d'ouverture de la cafétéria.</i> )				
Cuisinette accessible aux résidents				
Choix des menus				
Rotation des menus				
Horaire des repas				
Respect d'une diète				
Possibilité de crédit pour les repas non consommés				
§ Possibilité de recevoir des invités pour des repas avec réservation				
Autres				

**Sous-total des frais  
non inclus dans le loyer**

--	--	--



### 3.8 L'ENVIRONNEMENT ET L'ENTRETIEN

Services	Besoins	Rés. 1	Rés. 2	Rés. 3
Aire de repos				
<i>Intérieure</i>				
<i>Extérieure</i>				
Possibilité de fumer dans son logement				
Entretien des lieux				
Salle de lavage				
\$ Coût pour la laveuse				
\$ Coût pour la sécheuse				
<i>Planche à repasser sur place</i>				
Service de buanderie				
\$ Literie				
\$ Vêtements				
\$ Nettoyage à sec				
Entretien ménager				
\$ Époussetage				
\$ Lavage des planchers				
\$ Lavage complet de la salle de bain				
\$ Fréquence de l'entretien ménager				
\$ Grand ménage				

**Sous-total des frais  
non inclus dans le loyer**

--	--	--



### 3.9 LES LOISIRS

Services	Besoins	Rés. 1	Rés. 2	Rés. 3
Activités sociales organisées				
<i>Intérieures</i>				
- Jeux collectifs				
- Soirées				
- Événements				
<i>Extérieures</i>				
Bibliothèque dans la résidence				
Salle de conditionnement physique				
Piscine				
Présence d'animateurs sur place				
Association ou comité des résidents				
Ateliers de bricolage				
Autres				
Animal de compagnie autorisé				

**Sous-total des frais  
non inclus dans le loyer**

--	--	--



**VOTRE BUDGET**

	Rés. 1	Rés. 2	Rés. 3
Moins le coût de la location			
Moins le surplus à ajouter à la location			
Votre budget en cas de besoins supplémentaires			
Différence			

## 4. Suppléments d'information

Avant de faire votre choix final et avant de procéder à la signature du bail, si vous avez un doute quelconque, vérifiez si les services que vous avez choisis sont inclus dans le prix de base du loyer. De plus, informez-vous si la résidence offre des services optionnels dont vous pourriez avoir besoin ultérieurement et n'hésitez pas à les inscrire dans votre bail.

### 4.1 À PROPOS DU BAIL

Le bail est un contrat définissant les engagements respectifs d'un locataire et d'un propriétaire en ce qui concerne la location d'un logement. Dans la plupart des cas, vous devrez signer un bail de 12 mois.

Il est recommandé d'utiliser le bail de la Régie du logement, avec le formulaire « Annexe au bail ». Cette annexe décrit les services particuliers ou supplémentaires offerts aux personnes âgées et les coûts s'y rattachant.

Comme il s'agit d'une décision très importante, demandez quelques jours pour lire le bail et l'annexe relative aux services supplémentaires. Consultez une tierce personne si nécessaire.

Le propriétaire doit fournir le bail en deux exemplaires identiques qu'il doit signer. Après vérification, vous aurez également à les signer.

Vous êtes en droit de négocier des clauses du contrat ou d'y ajouter vos préférences. Si vous avez demandé des réparations, inscrivez-les dans le bail, accompagnées d'une date de réalisation.

Vous pourrez signer le bail uniquement lorsque vous n'aurez plus de question et que vous serez satisfait. Ne signez aucun document ou ne prenez aucun engagement verbal avant d'avoir fait votre choix final. Lorsque votre décision éclairée sera prise, signez le bail de la résidence choisie.

Si vous avez des questions touchant vos droits ou le bail lui-même, n'hésitez pas à communiquer avec la Régie du logement pour en savoir davantage. Il est également important de consulter la loi 22 puisqu'elle est sujette à des modifications concernant le bail.

Si jamais vous avez à quitter les lieux pour une raison de santé, vous devez donner un avis écrit de trois mois pour mettre fin au bail. Si jamais vous avez à quitter les lieux, vous devez donner un avis écrit de trois mois pour mettre fin au bail.

N.B. : Selon la Régie du logement, une résidence de construction neuve est exemptée des lois d'augmentation durant les cinq premières années d'exploitation. Un propriétaire peut donc augmenter le loyer du montant qu'il veut au cours des cinq premières années.

## 4.2 POUR FORMULER UNE PLAINTE

Pour formuler une plainte touchant une résidence privée pour aînés, vous pouvez vous adresser au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services de l'Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean en composant les numéros suivants :

 **418 545-4980**

 **1 800 370-4980**

Pour vous aider dans votre démarche, vous pouvez joindre le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) du Saguenay–Lac-Saint-Jean :

### **CAAP – Saguenay–Lac-Saint-Jean**

100, avenue Saint-Joseph Sud,  
C. P. 312, bureau 106  
Alma (Québec) G8B 5V8

 **418 662-6774**

 **1 877 767-2227 (sans frais)**

 **418 662-1087**

 **info@plaintesante.ca**

 **caap02@bellnet.ca**

 **www.plaintesante.ca**



### 4.3 LE PROGRAMME QUALITÉ LOGI-ÊTRE DE LA FÉDÉRATION DE L'ÂGE D'OR DU QUÉBEC (FADOQ)

Le programme Qualité Logi-être vise l'amélioration continue de la qualité au sein des résidences privées pour aînés. Le programme, en plus d'être en complémentarité avec la certification du MSSS, représente une valeur ajoutée au bénéfice des résidents et de l'exploitant.

 418 668-4795

 1 800 828-3344

 [qualitelogi-etre@fadoqsaglac.com](mailto:qualitelogi-etre@fadoqsaglac.com)

### 4.4 LES PRÉPARATIFS DE VOTRE DÉMÉNAGEMENT

Vous avez consacré du temps à la recherche d'une résidence. Vous vous préparez maintenant à vivre dans un nouveau milieu de vie.

Vous pouvez donc songer à votre déménagement. Il est important de bien le planifier. Pour vous aider, vous pouvez suivre les étapes que vous retrouverez dans le document suivant : *Vivre en résidence privée pour personnes âgées – Les publications du Québec – Québec pp. 63 à 67.*

### EN GUISE DE CONCLUSION

Ce guide renferme une partie des informations nécessaires aux personnes autonomes et semi-autonomes afin qu'elles soient en mesure de trouver une bonne résidence privée pour aînés avec services.

Il permet de franchir les principales étapes à respecter au moment de faire ce choix.

La question la plus importante est de savoir si vous serez bien dans la résidence choisie.

S'il y a une démarche supplémentaire à réaliser, n'hésitez pas. Elle vaut la peine d'être effectuée si vous n'avez pas trouvé la résidence idéale pour vous.

Bonne recherche!

## RESSOURCES

### Agence de revenu du Québec

#### ImpôtNet Québec

 1 800 267-6299 (sans frais)

 1 800 363-2070 (sans frais)

 1 800 361-3795 (sans frais)

#### Crédit d'impôt pour maintien à domicile

 1 800 267-6299 (sans frais)

#### Allocation logement

 418 548-4322

 1 888 511-2558 (sans frais)

 1 800 361-3795 (sans frais)

---

### Agence de santé et de services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean

 1 800 370-4980 (sans frais)

#### Pour formuler une plainte au commissaire régional

 418 545-4980

 1 800 370-4980 (sans frais)

---

### Association québécoise des droits des retraités (AQDR) nationale

 1 877 935-1551 (sans frais)

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

 [www.aqdr.org](http://www.aqdr.org)

### Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) du Saguenay–Lac-Saint-Jean

 418 662-6774

 1 877 767-2227 (sans frais)

 [caap02@bellnet.ca](mailto:caap02@bellnet.ca)

 [www.plaintesante.ca](http://www.plaintesante.ca)

---

### Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

 418 698-3636

 1 888 386-6710 (sans frais)

 [saguenay@cdpdj.qc.ca](mailto:saguenay@cdpdj.qc.ca)

 [chicoutimi@cdpdj.qc.ca](mailto:chicoutimi@cdpdj.qc.ca)

---

### FADOQ Saguenay– Lac-Saint-Jean/Ungava

 418 668-4795

 [reception@fadoqsaglac.com](mailto:reception@fadoqsaglac.com)

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

---

### Info-Santé/Info-Social

 8-1-1 (sans frais, 24 h/24,  
toute la région)

## RESSOURCES (SUITE)

### Ligne Aide Abus Aînés

 1 888 489-ABUS (2287)  
(sans frais)

---

### Maltraitance envers les personnes âgées au Saguenay–Lac-Saint-Jean

 418 545-4980 poste 445

---

### Office de la protection du consommateur Saguenay–Lac-Saint-Jean

 1 888 OPC-ALLO (sans frais)  
 [www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca)

---

### Programme Qualité Logi-être

 418 668-4795  
 1 800 828-3344 (sans frais)  
 [qualitelogi-etre@fadoqsaglac.com](mailto:qualitelogi-etre@fadoqsaglac.com)

---

### Protecteur du citoyen

 1 800 463-5070 (sans frais)  
 1 866 410-0901 (ATS sans frais)  
 [protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca)

### Régie des rentes du Québec

 1 800 463-5185 (sans frais)  
 1 800 603-3540 (sans frais)  
 [www.rrq.gouv.qc.ca](http://www.rrq.gouv.qc.ca)

---

### Régie du logement

 1 800 683-2245 (sans frais)  
 [www.rdl.gouv.qc.ca](http://www.rdl.gouv.qc.ca)

---

### Regroupement québécois des résidences pour aînés

 1 888 440-3777 (sans frais)  
 [www.rqra.qc.ca](http://www.rqra.qc.ca)

---

### Réseau québécois des OSBL d'habitation

 1 866 846-0163 (sans frais)  
 [www.rqoh.com](http://www.rqoh.com)

---

### Service Canada

 1 800 O-Canada (sans frais)  
(1 800 622-6232)  
 1 800 926-9105  
(ATS sans frais)

# LISTE DES ÉTABLISSEMENTS DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX - RÉGION DU SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN

## SAGUENAY

### Centre de santé et de services sociaux Cléophas-Claveau

#### Siège social et centre hospitalier

 418 544-3381

#### CLSC du Fjord – La Baie

 418 544-7316

#### CLSC du Fjord – Anse-Saint-Jean

 418 272-2275

 418 690-3924

---

### Centre de santé et de services sociaux de Chicoutimi

#### Siège social et centre hospitalier

 418 541-1000

#### CLSC de Chicoutimi

 418 543-2221

---

### Centre de santé et de services sociaux de Jonquière

#### Siège social et centre hospitalier

 418 695-7700

#### CLSC – Jonquière

 418 695-2572

#### CLSC – Saint-Ambroise

 418 672-4763

## LAC-SAINT-JEAN

### Centre de santé et de services sociaux du Lac-Saint-Jean-Est

#### Siège social et centre hospitalier

 418 669-2000

#### CLSC – Secteur centre

 418 669-2000

#### CLSC – Secteur nord

 418 347-4357

#### CLSC – Secteur sud

 418 349-3483

---

### Centre de santé et de services sociaux Domaine-du-Roy

#### Siège social et centre hospitalier

 418 275-0110

#### CLSC - Saint-Félicien

 418 679-5270

#### CLSC - Roberval

 418 275-0634

---

### Centre de santé et de services sociaux Maria-Chapelaine

#### Siège social et centre hospitalier

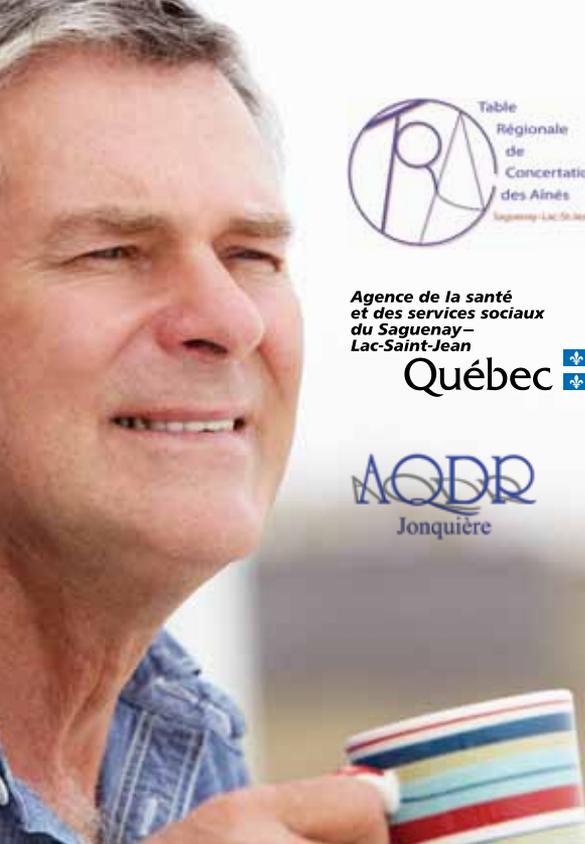
 418 276-1234

#### CLSC - Normandin

 418 274-1234

#### CLSC - Les Jardins du Monastère

 418 276-1234



**Agence de la santé  
et des services sociaux  
du Saguenay-  
Lac-Saint-Jean**

**Québec** 

**Famille et Aînés**

**Québec** 



## RÉFÉRENCES

*Santé et services sociaux du Québec – Manuel d'application du Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité de résidences pour personnes âgées – Mai 2007 – Gouvernement du Québec 2007 - 72 pages.*

*Vivre en résidence privée pour personnes âgées – Comment faire un choix éclairé et judicieux – Les Publications du Québec – Québec – 1997 – 80 pages.*

*Protégez-vous – Guide pratique locataire – Tout ce que vous voulez savoir sur vos droits, vos obligations et vos recours - Hors série – Bibliothèques et archives nationales du Québec – 2011 – 72 pages.*

*Guide – Comment choisir une résidence pour personnes âgées Troisième édition – Table de concertation des aînés de la Mauricie inc. – 23 pages.*

**Principaux sites Internet consultés :**

- [Vivreenresidence.com](http://Vivreenresidence.com)
- [Ville de Saguenay - Aînés - Hébergement](#)
- [Compagnie visavie](#)

*La production et l'impression de ce guide ont été rendues possibles grâce à une subvention du fonds de l'entente spécifique sur l'amélioration des conditions de vie des personnes âgées du Saguenay-Lac-Saint-Jean, créé grâce à la contribution du ministère de la Famille et des Aînés et du fonds de développement régional, administré par la Conférence régionale des élus. La Table régionale de concertation des aînés a également contribué financièrement à la réalisation de ce projet.*