

Aînés, des réponses à vos questions



Ce guide est une réalisation de l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR nationale) qui remercie la Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés de l'Université Laval pour ses commentaires et suggestions. Sa réalisation a été rendue possible grâce au soutien financier du ministère de la Justice.

Coordination

Serge Séguin

Rédaction

Maude Lapointe

Anne Falcimaigne

Révision

Anne Falcimaigne

Lyne Baillargeon

Mise en page

Mylène Choquette

Katarina Soskic

Le guide est disponible en version papier dans les sections locales de l'AQDR ou en version PDF sur le site: aqdr.org, onglet *Publications*. Les parties 01 à 04 du guide sont également offertes sous forme de fascicules en version papier ou électronique.

Ce document peut être reproduit, en tout ou en partie, avec mention de la source.

© AQDR nationale

Dépôt légal 2018

Bibliothèque et Archives nationales
du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN 978-2-9817262-2-3 (imprimé)

ISBN 978-2-9817262-3-0 (PDF)

MISE EN GARDE

Ce guide donne des informations générales. Il ne doit en aucun cas être interprété comme un avis ou un conseil juridique. Il ne peut pas remplacer l'avis des experts qu'il est nécessaire de consulter dans une situation particulière.

Financé par

Justice
Québec 

Table des matières

Présentation de l'AQDR 2

01 | Vos droits dans votre milieu de vie



1 En appartement	4
- Le bail de logement	4
- Les droits et obligations du propriétaire	7
- Les droits et obligations du locataire ...	10
- La cession de bail et la sous-location du logement	11
- Le renouvellement et la résiliation du bail	12
- La Régie du logement	14
2 En résidence pour aînés	15
3 En ressource intermédiaire	18
4 En centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)	19
5 Le maintien à domicile	20
6 Les ressources	22

02 | Votre droit de vieillir avec dignité



1 La maltraitance	24
- La maltraitance physique	25
- La maltraitance psychologique	25
- La maltraitance sexuelle	26
- La maltraitance financière	27
- La maltraitance par négligence	27
- Prévenir la maltraitance	28
- Briser l'isolement et le silence	28
2 Attention à votre argent	30
- Les trois types de garanties	30
- Les cartes prépayées	32
- Les achats par téléphone	32
- La fraude en ligne	33
- Les concours	35
- Les réseaux sociaux	36
- Les fraudes grands-parents	37
- Prévenir les fraudes financières	37
3 Les ressources	38

03 | Vos protections juridiques



1 La procuration	40
2 Le mandat de protection	42
3 Les régimes de protection	45
- Le conseiller au majeur	45
- La tutelle	46
- La curatelle	46
- Le rôle du Curateur public	46
4 Le testament	47
- Pourquoi faire un testament?	47
- Les différentes formes de testament ...	48
- La révision, la modification et la révocation de son testament	51
- Le liquidateur successoral	52
5 Les préarrangements funéraires	54
6 L'accès à vos petits-enfants	56
7 Les ressources	58

04 | Vos droits en santé et services sociaux



1 Choisir un professionnel de la santé	61
2 La confidentialité du dossier médical ...	61
3 Le consentement aux soins	62
- Lorsque vous pouvez consentir seul ...	62
- Lorsque vous ne pouvez pas consentir seul	62
4 La gratuité des soins	64
5 Les soins de fin de vie	65
- Les soins palliatifs	66
- L'aide médicale à mourir	67
6 Comment porter plainte?	68
- La procédure de plainte	68
- Le Protecteur du citoyen	69
7 Les ressources	70

Conclusion	71
Références bibliographiques	72



Présentation de l'AQDR

L'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) est un organisme sans but lucratif qui, depuis près de 40 ans, se consacre à la défense collective des droits des aînés. Forte de ses 25 000 membres, l'Association se distingue par son implication au Québec grâce au travail de ses 42 sections dynamiques et dévouées à la cause. L'AQDR canalise l'ensemble des revendications des personnes âgées de la province et les soumet, en leur nom, aux instances appropriées.

L'AQDR a pour mission exclusive la défense collective, la protection et la promotion des droits des personnes âgées, retraitées ou 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. Les activités à portée sociale et politique sont au centre de la programmation annuelle de l'AQDR.

L'AQDR adhère à une vision dynamique du vieillissement en tant que période de plénitude où les personnes âgées disposent de la capacité à maîtriser leur vie, à évoluer et à s'engager dans leur communauté. L'AQDR assure un rôle de meneur dans la défense des droits des personnes âgées, notamment ceux des plus vulnérables.

01

Vos droits dans votre milieu de vie





Certains milieux où vous pouvez vivre ne sont pas nécessairement soumis aux obligations du bail de logement. C'est le cas des chambres dans un établissement hôtelier ou un établissement de santé et de services sociaux ou encore d'une chambre louée directement dans la résidence principale du propriétaire lorsqu'il n'y a pas plus de deux chambres disponibles à la location.

De plus, il faut que ces chambres n'aient pas d'entrée ni de salle de bain distinctes de celles utilisées par le locateur. Si vous résidez dans un logement dont plus du tiers de la superficie totale est utilisée à d'autres fins que pour y vivre, par exemple pour des fins commerciales, vous ne serez pas non plus soumis aux obligations de bail de logement. Certaines règles diffèrent également pour les logements à loyer modique. Par contre, si vous habitez dans une résidence privée pour aînés, cette section vous concerne.



1 En appartement

Le bail de logement

Le bail de logement est un contrat entre le locataire et le propriétaire de l'immeuble, que l'on appelle «locateur» dans le *Code civil du Québec*. Contre le paiement d'un loyer chaque mois, le propriétaire vous permet de demeurer dans le logement.

Le bail de logement prend la forme d'un formulaire obligatoire produit par la Régie du logement. Le règlement de l'immeuble fait partie de votre bail et un exemplaire doit vous en être remis avant la conclusion du bail. Le bail ou le règlement ne peuvent pas inclure n'importe quoi. Il est illégal d'aller à l'encontre des dispositions du *Code civil du Québec* en matière de bail de logement¹. Les clauses qui ne respectent pas la loi seront sans effet, c'est donc dire qu'elles n'existent pas. Toutefois, il vaut mieux vérifier la validité de ces clauses auprès d'un juriste avant de décider de ne pas les respecter. Le non-respect de clauses qui sont en fait légales pourrait engendrer de graves conséquences.

Voici quelques exemples de clauses illégales qui peuvent se retrouver dans votre bail de logement ou dans le règlement de l'immeuble² :

- Le propriétaire exige différents dépôts tels que pour des clés ou des meubles fournis. Le propriétaire a seulement le droit de demander un dépôt pour le premier mois de loyer. Si vous perdez vos clés ou une carte magnétique donnant accès à votre logement, le propriétaire ne peut pas vous facturer plus que le préjudice réel. Il serait abusif par exemple, de vous réclamer 30 \$ pour le remplacement de la clé alors qu'il n'en coûte que 5 \$³. De plus, le propriétaire ne peut pas exiger des chèques postdatés ou que chaque versement excède un mois de loyer⁴.
- Le propriétaire prévoit la possibilité de modifier les conditions du bail ou du règlement sans votre avis ni approbation. Il est interdit au propriétaire de modifier les conditions du bail lorsqu'il est en cours. Les changements proposés par le propriétaire peuvent se faire avec un avis préalable, une seule fois aux douze mois⁵.
- Le propriétaire se dégage de toute responsabilité ou rend le locataire responsable des dommages causés sans sa faute. Le propriétaire ne peut pas se dégager de sa responsabilité et des dommages qui résultent de sa faute⁶.
- Le propriétaire interdit la cession de bail ou la sous-location des lieux. Le propriétaire peut refuser la cession de bail ou la sous-location seulement lorsqu'il a des motifs sérieux de le faire, notamment lorsque le nouveau locataire est insolvable⁷.

Si vous constatez que votre bail contient des clauses qui vous semblent contraires à la loi, vous pouvez contacter la Régie du logement. Il est donc important que vous preniez le temps de bien lire votre bail avant de le signer. Vous ne devez pas signer un bail lorsque vous subissez des pressions extérieures, il vaut mieux attendre et vous renseigner que signer un bail que vous ne comprenez pas.

Lorsque j'ai loué mon logement, je n'ai rien signé. Je me suis entendu avec le propriétaire et j'habite maintenant ce logement. Est-ce que j'ai un bail de logement ?

→ Oui! Comme vous avez une entente verbale avec le propriétaire qui vous permet d'occuper son espace, il s'agit d'un bail par tolérance. Autant vous que le propriétaire avez les mêmes droits et obligations que si vous aviez un bail par écrit. Par contre, vous devez prendre en considération que les écrits restent, mais les paroles s'envolent. Un bail écrit est beaucoup plus facile à prouver qu'un bail verbal en cas de litige. Toutefois, conformément au *Code civil du Québec*, le locateur est tenu, dans les 10 jours de la conclusion de l'entente verbale, de vous remettre un écrit indiquant le nom et l'adresse du locateur, le nom du locataire, le loyer, l'adresse du logement et toutes les mentions prescrites par le formulaire obligatoire produit par la Régie du logement.

Mon propriétaire interdit la présence d'animaux dans mon logement, est-ce légal ?

→ Le propriétaire peut indiquer dans le bail ou le règlement de l'immeuble qu'il refuse la présence d'animaux ou de certains types d'animaux. Par exemple, beaucoup de propriétaires accepteront la présence de chats alors que celle des chiens sera interdite. De plus, si la clause d'interdiction ne mentionne que les chiens, vous pouvez en déduire que vous avez droit à la présence d'autres types d'animaux. Si aucune clause d'interdiction n'est présente dans votre bail, vous pouvez en déduire qu'aucun type d'animal n'est interdit. Cependant, plusieurs municipalités peuvent interdire certains types d'animaux ou races de chiens sur leur territoire, sans que cela soit nécessairement inscrit dans votre bail. Mais si votre animal vous est nécessaire afin de surmonter un handicap, on ne peut pas vous l'interdire : il s'agit d'un accommodement que le propriétaire est tenu d'accepter s'il ne lui cause pas une contrainte excessive⁸.



En cherchant un logement, j'ai vu que beaucoup d'annonces portent la mention *non-fumeur*. Est-ce que les propriétaires ont le droit d'exiger des locataires non-fumeurs ?

→ Les propriétaires ont le droit d'interdire à leurs locataires de fumer à l'intérieur. Par contre, le propriétaire ne peut pas refuser de louer un logement à des fumeurs. Ceux-ci devront alors fumer à l'extérieur afin de respecter l'interdiction. La nuance est donc importante. Cette interdiction de fumer à l'intérieur doit être inscrite dans le bail ou dans le règlement de l'immeuble⁹.

En visitant un logement, le propriétaire m'a informé que le bail est de 5 ans. Cela m'a surpris, la plupart du temps les baux commencent le 1^{er} juillet jusqu'au 30 juin de l'année suivante. Est-ce que mon propriétaire peut exiger un bail de 5 ans ?

→ Un bail est un contrat entre deux parties. La loi prévoit seulement que le bail ne peut pas excéder 100 ans¹⁰. Votre propriétaire est donc en droit d'offrir la location de son logement sur une durée de 5 ans.

J'ai signé mon bail de logement sans le lire. Je prendrai le temps de le lire tranquillement chez moi. Si quelque chose me déplaît, ce n'est pas grave puisque je pourrai toujours annuler mon bail de logement dans un délai de 10 jours.

→ Non ! C'est faux. Vous ne bénéficiez pas d'un délai de grâce pour annuler votre engagement.



Les droits et obligations du propriétaire

Le propriétaire doit s'assurer que les lieux loués sont propres à l'habitation, et ce, durant toute la durée du bail. Pour ce faire, il lui revient d'effectuer toutes les réparations nécessaires au bon maintien des lieux. Il est toutefois de la responsabilité du locataire d'effectuer les petites réparations courantes, comme un panneau d'armoire sorti de ses gonds ou une tringle de douche brisée. Le locataire doit aussi réparer tous les dommages résultant de sa propre faute.

Le propriétaire a aussi l'obligation de procurer la jouissance paisible des lieux, c'est-à-dire que le locataire puisse profiter de son logement paisiblement. Par exemple, si votre voisin fait du bruit à toute heure de la nuit, il revient au propriétaire de l'immeuble de régler la situation. De plus, le propriétaire ou ses représentants ne peuvent pas, par des paroles ou gestes répétés, vous contraindre à quitter votre logement.

Le propriétaire a aussi certains droits. Il peut reprendre le logement que le locataire habite pour s'y loger, y loger ses enfants, ses parents ou tout autre parent ou allié dont il est le principal soutien. Il peut également le reprendre pour subdiviser le logement, l'agrandir substantiellement ou en changer l'affectation. Toutefois, il ne peut reprendre un logement si le locataire ou son conjoint est âgé de 70 ans et plus, qu'ils occupent le logement depuis au moins 10 ans et qu'ils ont un revenu égal ou inférieur au revenu maximal permettant d'être admissible à un logement à loyer modique¹¹. Ces conditions sont cumulatives. Par contre, même si le locataire ou son conjoint remplit tous ces critères, le propriétaire pourra quand même reprendre le logement si :

- le bénéficiaire de la reprise est âgé de 70 ans ou plus;
- il est un propriétaire-occupant lui-même âgé de 70 ans ou plus et il souhaite reprendre votre logement pour y loger quelqu'un de moins de 70 ans;
- il est lui-même âgé de 70 ans ou plus et souhaite reprendre le logement pour s'y loger.

Lors d'une reprise de logement¹², le propriétaire doit remettre un avis contenant les informations suivantes au locataire visé par la reprise :

- le nom complet de la personne qui habitera le logement;
- le degré de parenté entre le propriétaire et cette personne;
- les restrictions pouvant s'appliquer à la reprise du logement, notamment si le locataire est âgé de 70 ans et plus;
- la date prévue de la reprise du logement.

L'AVIS DOIT ÊTRE TRANSMIS DANS LES DÉLAIS SUIVANTS :

Bail de **6 mois** ou moins

- 1 Avis au locataire un mois avant la fin du bail.
- 2 Le locataire a un mois pour répondre à partir du moment de la réception de l'avis. S'il n'y a pas de réponse, il sera tenu pour acquis que le locataire a refusé de quitter le logement.
- 3 Le propriétaire a un délai d'un mois à compter du refus du locataire de quitter les lieux ou de l'expiration du délai de réponse pour déposer une demande à la Régie du logement.

Bail de plus de **6 mois**

- 1 Avis au locataire six mois avant la fin du bail.
- 2 Le locataire a un mois pour répondre à partir du moment de la réception de l'avis. S'il n'y a aucune réponse, il sera tenu pour acquis que le locataire a refusé de quitter le logement.
- 3 Le propriétaire dispose d'un délai d'un mois à compter du refus du locataire de quitter les lieux ou de l'expiration du délai de réponse pour déposer une demande à la Régie du logement.

Bail de **durée** **indéterminée**

- 1 Avis au locataire 6 mois avant la date prévue de reprise de logement.
- 2 Le locataire a un mois pour répondre à partir du moment de la réception de l'avis. S'il n'y a pas de réponse, il sera tenu pour acquis que le locataire a refusé de quitter le logement.
- 3 Le propriétaire dispose d'un délai d'un mois à compter du refus du locataire de quitter les lieux ou de l'expiration du délai de réponse pour déposer une demande à la Régie du logement.

Il faut aussi noter que le propriétaire est en droit de demander la résiliation du bail en formulant une demande à la Régie du logement lorsque le locataire n'a toujours pas payé son loyer après trois semaines de retard. Il peut aussi accéder au logement pour le faire visiter à un éventuel locataire ou acquéreur, pour y effectuer des travaux et vérifier l'état du logement.

Mon propriétaire souhaite remplacer les tapis de mon appartement par du bois flottant. Toutefois, mes tapis sont en parfait état et je ne veux pas subir les désagréments de ces travaux. Est-ce que j'ai le droit de refuser ?

→ Un propriétaire est en droit d'apporter des améliorations ou de faire des réparations majeures pourvu qu'elles soient raisonnables. Avant d'exécuter ces travaux, le propriétaire doit respecter les formalités prévues par la loi. Même si vous ne pouvez pas refuser les travaux que votre propriétaire souhaite effectuer, vous avez tout de même des droits. Vous êtes en droit d'exiger que les travaux soient effectués dans un délai raisonnable et que votre logement soit dans un bon état de propreté à la fin des travaux. Si en raison de votre état de santé, vous croyez ne pas être capable de demeurer dans votre logement pendant les travaux, vous pouvez demander votre relocalisation temporaire aux frais du propriétaire.

Est-ce que mon propriétaire peut se présenter chez moi n'importe quand ?

→ Non! Votre propriétaire peut accéder au logement lors de certaines situations, mais cet accès se fait selon des conditions qu'il doit respecter. À défaut de le faire, vous pouvez refuser l'accès au logement. Lors des visites, vous pouvez exiger que le propriétaire ou son représentant soit présent.



Mon propriétaire veut faire visiter mon logement à un nouveau locataire, car j'ai résilié ou n'ai pas renouvelé mon bail

- Avis verbal ou écrit.
- Aucun délai prévu par la loi.
- Visites entre 9 h et 21 h.

Mon propriétaire veut vérifier l'état du logement ou le faire visiter à un possible acquéreur de l'immeuble

- Avis verbal ou écrit.
- 24 heures avant la visite.
- Visites entre 9 h et 21 h.

Mon propriétaire veut effectuer des travaux non urgents

- Avis verbal ou écrit.
- 24 heures avant les travaux.
- Travaux entre 7 h et 19 h.

Mon propriétaire veut effectuer des travaux urgents

- Pas d'avis requis.
- Pas d'horaire obligatoire.

Toutefois, ce droit doit être exercé avec discernement de la part du propriétaire.

Les droits et obligations du locataire

Le locataire doit d'abord payer le loyer. En principe, le loyer est dû le premier jour de chaque mois, à moins d'une entente contraire avec le propriétaire.

À qui puis-je remettre le paiement de mon loyer ?

→ Habituellement, vous devez remettre le paiement de votre loyer directement à votre propriétaire. Si vous ne savez pas qui c'est, parce que, par exemple, l'immeuble où vous habitez a été récemment vendu ou que votre propriétaire est décédé, vous pouvez demander à la Régie du logement d'y déposer le paiement de votre loyer.

Comment puis-je payer mon loyer ?

→ Vous pouvez effectuer le paiement en argent comptant avec reçu, par mandat poste, chèque certifié, virement de fonds ou tout autre moyen que le propriétaire accepte. Il est important de toujours garder une preuve du paiement du loyer. En effet, en cas de contestation, vous aurez une preuve de paiement.

Je suis en retard dans le paiement de mon loyer, que m'arrivera-t-il ?

→ Si vous êtes en retard de trois semaines et plus, votre propriétaire est en droit de s'adresser à la Régie du logement afin de résilier votre bail. Il ne peut pas lui-même résilier votre bail, l'autorisation de la Régie du logement est nécessaire. Par contre, si vous êtes en mesure de payer votre loyer, ainsi que les frais et intérêts, avant que la Régie du logement ait rendu sa décision, faites-le ! Vous pourrez ainsi éviter la résiliation de votre bail. Vous pouvez aussi tenter de vous entendre avec votre propriétaire. Si vous payez souvent votre loyer en retard de quelques jours ou de quelques semaines et que votre propriétaire en subit un préjudice sérieux, il peut demander la résiliation de votre bail pour le motif de retards fréquents.

Le locataire doit aussi veiller à la conservation des lieux loués, c'est-à-dire qu'il doit réparer les dommages qu'il a causés, et maintenir le logement dans un bon état de propreté. Un appartement en désordre ne veut pas nécessairement dire qu'il est malpropre. L'obligation du locataire est surtout de se conformer aux règles de sécurité et de salubrité d'un logement, par exemple, ne pas encombrer excessivement le logement. Le locataire doit aussi signaler au propriétaire toute détérioration importante qu'il constate.

Le locataire a droit au maintien dans les lieux, ce qui veut dire qu'il a le droit de rester dans le logement s'il remplit ses obligations. Par exemple, si le propriétaire vend l'immeuble, vous avez le droit de continuer à y habiter. Le droit au maintien dans les lieux s'applique même si vous n'êtes pas signataire du bail, par exemple lorsque votre colocataire décède. Le survivant peut alors continuer d'habiter les lieux loués, mais il doit aviser le propriétaire de son souhait de demeurer dans le logement dans un délai de deux mois suivant le décès¹³. Ce droit au maintien dans les lieux s'applique sous réserve de certaines exceptions telles que la reprise du logement ou le changement d'affectation de l'immeuble.

Lorsque le propriétaire ne respecte pas ses obligations, le locataire a plusieurs recours. Il peut notamment demander une diminution de loyer, une résiliation du bail et même des dommages et intérêts. Il doit intenter ces recours auprès de la Régie du logement en remplissant le formulaire de demande. De plus, lorsque les lieux deviennent tellement impropres à l'habitation qu'il est impossible d'y vivre plus longtemps, car l'état du logement constitue une menace sérieuse pour la sécurité ou pour la santé, vous pouvez abandonner les lieux loués. Il s'agit d'une mesure exceptionnelle qui ne nécessite pas l'accord préalable du tribunal.

La cession de bail et la sous-location du logement

La cession de bail et la sous-location d'un logement sont deux choses complètement différentes qui répondent à des besoins différents. Afin de choisir la bonne démarche, il faut se demander «*Est-ce que je souhaite revenir habiter mon logement?*» Si la réponse est oui, la sous-location s'avère la meilleure voie, si votre réponse est non, la cession de bail devrait alors être préférée.

Dans les deux cas, il est nécessaire d'envoyer un avis de sous-location ou de cession à votre propriétaire. Des modèles sont disponibles auprès de la Régie du logement¹⁴. L'avis doit au minimum contenir le nom et l'adresse de la personne qui reprendra le logement, ainsi que la date prévue de la cession ou de la sous-location. Assurez-vous de conserver une preuve de la réception de l'avis par le propriétaire puisque ce dernier aura 15 jours depuis la date de réception pour vous répondre. S'il ne répond pas dans ce délai, il sera réputé avoir accepté la cession ou la sous-location. Le propriétaire peut refuser la sous-location ou la cession, mais seulement pour des motifs sérieux comme l'insolvabilité du nouveau locataire.

Vous ne pouvez pas céder ou sous-louer votre logement lorsque vous résidez dans une habitation à loyer modique (HLM), un logement d'un établissement scolaire pour étudiant ou si vous êtes marié ou uni civilement, que votre logement sert de résidence familiale et que votre conjoint refuse la cession ou la sous-location¹⁵. Si vous vivez dans une résidence privée pour personnes âgées, il est possible de céder le bail ou de sous-louer, mais le nouveau locataire doit correspondre aux critères d'admission de la résidence.



Sous-location du logement

La sous-location ne met pas fin au bail entre vous et votre propriétaire. Un nouveau bail se créera plutôt entre le nouveau locataire et vous. Le bail entre votre propriétaire et vous continuera donc d'exister. Cela vous permet de réintégrer votre logement à la fin de la sous-location et le sous-locataire n'a donc pas droit au maintien dans les lieux.

Vous demeurez responsable de votre logement et de tout ce que votre sous-locataire y fait ou s'il ne paie pas son loyer. Le propriétaire peut demander la résiliation du contrat de sous-location pour les mêmes raisons que celles d'un bail régulier.

Vous devez garantir au sous-locataire un logement en bon état et la jouissance paisible des lieux. Le sous-locataire peut donc tenter des recours contre vous si, par exemple, des réparations tardent à se faire. Ce sera alors à votre tour d'intenter un recours contre votre propriétaire.

Cession du bail de logement

La cession de bail brise le contrat entre vous et le propriétaire. Il se crée un bail entre le nouveau locataire et le propriétaire.

Le propriétaire n'a pas à signer un nouveau bail avec le nouveau locataire. C'est plutôt vous qui devez signer un contrat de cession de bail avec le nouveau locataire. Il serait alors judicieux de remettre une copie du bail au nouveau locataire. Un modèle de *contrat de cession de bail* est disponible auprès de la Régie du logement ou sur son site sous l'onglet *Bail*.

Vous êtes alors libéré de toute obligation envers votre propriétaire. Vous ne pourrez donc pas revenir dans votre logement puisque ce n'est plus le vôtre.

Le renouvellement et la résiliation du bail

Le renouvellement d'un bail de logement se fait automatiquement : lorsque le bail se termine, il se reconduit automatiquement aux mêmes conditions et pour la même durée. Seuls les sous-locataires ne bénéficient pas de ce renouvellement automatique.



Généralement, le locataire recevra un avis de renouvellement de bail, car le propriétaire souhaite en modifier les différentes conditions. Le plus souvent, il s'agira de l'augmentation du loyer mensuel pour l'année suivante. L'avis doit être transmis par écrit dans les délais suivants¹⁶ :

- **Bail de moins de 12 mois**
Avis au locataire 1 à 2 mois avant la fin du bail.
- **Bail de 12 mois et plus**
Avis au locataire 3 à 6 mois avant la fin du bail.
- **Bail de durée indéterminée**
Avis au locataire 1 à 2 mois avant la modification demandée.

Lorsque le locataire reçoit l'avis de modification des conditions du bail, différentes options se présentent à lui. Dans un délai d'un mois à compter de la réception de l'avis, il peut :

- aviser le propriétaire qu'il accepte le renouvellement du bail avec ces nouvelles conditions;
- aviser le propriétaire qu'il refuse les modifications et qu'il souhaite quitter son logement;
- aviser le propriétaire qu'il refuse les modifications, mais qu'il souhaite continuer à occuper le logement.

Si le locataire ne répond pas à l'avis, il sera réputé avoir accepté ces changements.



Vous ne pouvez pas refuser l'augmentation de loyer d'un logement lorsque cela fait moins de 5 ans que l'immeuble a été construit ou que cela fait moins de 5 ans que l'immeuble a été transformé à des fins locatives.

Mon logement est construit depuis moins de 5 ans. Mon propriétaire me dit qu'il peut faire ce qu'il veut en augmentant le prix du loyer mensuel ou en modifiant les conditions du bail et que je ne peux pas contester devant la Régie du logement parce qu'elle n'a pas compétence pour un immeuble de construction récente.

→ Même si vous ne pouvez pas refuser une augmentation de loyer lorsque votre immeuble a été construit depuis moins de 5 ans, votre propriétaire ne peut pas modifier unilatéralement les conditions de votre bail et vous imposer différents changements sous ce prétexte. La Régie du logement demeure compétente si vous souhaitez contester les autres décisions de votre propriétaire, peu importe le nombre d'années d'existence de votre immeuble¹⁷.

La fin de mon bail approche et je n'ai pas reçu d'avis, que se passe-t-il ?

→ Si vous souhaitez continuer d'habiter votre logement, votre bail sera automatiquement renouvelé aux mêmes conditions. Aucun avis n'est nécessaire lorsqu'il n'y a pas de modifications aux conditions du bail.

Si vous souhaitez plutôt quitter votre logement, vous devrez transmettre à votre propriétaire un avis de résiliation du bail dans les mêmes délais que pour un avis de modification des conditions du bail.

Qu'est-ce que le propriétaire peut faire si je refuse les modifications au bail ?

→ Le propriétaire peut négocier un règlement à l'amiable avec vous. Il peut aussi s'adresser à la Régie du logement afin que la question soit tranchée. Toutefois, un mauvais règlement vaut mieux qu'un bon jugement, car les deux parties éviteront de dépenser argent et temps. Le propriétaire peut aussi décider de ne rien faire et conséquemment le bail sera renouvelé aux mêmes conditions qu'avant.



Je trouve que l'augmentation de loyer demandé par mon propriétaire est excessive, comment savoir s'il n'abuse pas ?

→ Il n'existe aucun taux fixe pour l'augmentation des loyers. Pour savoir si le propriétaire augmente votre loyer de manière raisonnable, vous pouvez prendre en compte différents facteurs :

- l'augmentation des taxes municipales ou scolaires;
- les réparations effectuées dans votre logement;
- les réparations effectuées sur l'ensemble de l'immeuble comme la réfection du toit ou de la plomberie;
- les frais d'énergie s'ils sont inclus dans votre loyer.

Vous trouverez sur le site internet de la Régie du logement un outil de *calcul pour la fixation de loyer* sous l'onglet *Bail - Méthode de fixation de loyer*. Ce formulaire n'est toutefois pas obligatoire pour fixer une augmentation de loyer, il n'est qu'un outil de référence.

La résiliation du bail est possible dans certaines circonstances, même si le locataire ou le propriétaire ne peuvent pas mettre fin au bail selon leur bon vouloir.

Vous ne pouvez pas résilier votre bail parce que vous avez acheté une maison ou avez divorcé. Vous pouvez résilier votre bail si¹⁸ :

- vous emménagez dans une habitation à loyer modique (HLM);
- vous êtes une personne âgée qui êtes admise de façon permanente dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), dans une ressource intermédiaire, dans une résidence privée pour aînés ou dans tout autre lieu d'hébergement, quelle qu'en soit l'appellation, où vous sont offerts les soins infirmiers ou les services d'assistance personnelle que nécessite votre état de santé, que vous résidiez ou non dans un tel endroit au moment de votre admission;
- vous avez un handicap qui rend l'occupation de votre logement impossible;
- un tribunal a décidé que vous deviez être relogé.

Vous devez alors transmettre à votre propriétaire un avis écrit de résiliation de bail. Cet avis doit mentionner la date et la raison de votre départ. Il doit être envoyé à l'adresse de votre propriétaire identifiée sur votre bail, et ce, dans un délai de deux mois (bail d'un an et plus) ou d'un mois (bail de moins d'un an ou indéterminé).

Lorsque vous partez pour emménager dans un CHSLD, une ressource intermédiaire, une résidence privée pour aînés ou tout autre lieu d'hébergement où sont offerts les soins infirmiers ou les services d'assistance personnelle maintenant nécessaires à votre santé, vous devez joindre à l'avis une attestation de votre admission dans l'établissement d'hébergement et un certificat confirmant votre respect des conditions d'admission de l'établissement. Le certificat doit provenir d'un professionnel de la santé et des

services sociaux, soit un médecin, un infirmier ou un travailleur social.

Si vous emménagez dans un autre type d'habitation, vous devez plutôt joindre à votre avis une attestation confirmant votre nécessité d'être relogé.

Vous devez payer votre loyer jusqu'à ce que le délai de l'avis prenne effet. Par contre, si votre propriétaire reloue votre logement avant la fin du délai, vous n'êtes plus tenu de payer à partir de la date de la relocation. De plus, si votre loyer inclut des montants pour des soins infirmiers, de l'assistance personnelle ou des services de repas, vous n'êtes tenu de payer que pour les services que vous avez effectivement reçus. Ces services et leurs coûts afférents sont détaillés à l'annexe 6 de votre bail.

La Régie du logement propose des modèles d'*avis de résiliation de bail* sur son site internet sous l'onglet *Formulaires et avis - Modèles d'avis*.

La Régie du logement

La Régie du logement est un tribunal administratif du Québec qui a compétence en matière de bail.

Son rôle est de concilier les relations entre propriétaires et locataires. Elle publie de nombreuses informations sur son site internet ou sous forme de fiches à ses bureaux. Des formulaires de bail et des exemples d'avis y sont aussi disponibles. La procédure pour s'adresser à la Régie du logement est simple et accessible à tous. En cas de litige, c'est la Régie du logement qui tranchera entre le propriétaire et le locataire, et ce, avec impartialité.

Vous pouvez rejoindre la Régie du logement lorsque vous avez des questions concernant vos droits.

Dans vos démarches auprès de la Régie, vous pouvez être accompagné par une association de soutien aux locataires. Pour trouver l'organisme le plus proche de son domicile, on s'adresse au Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec (RCLALQ).



2 En résidence pour aînés

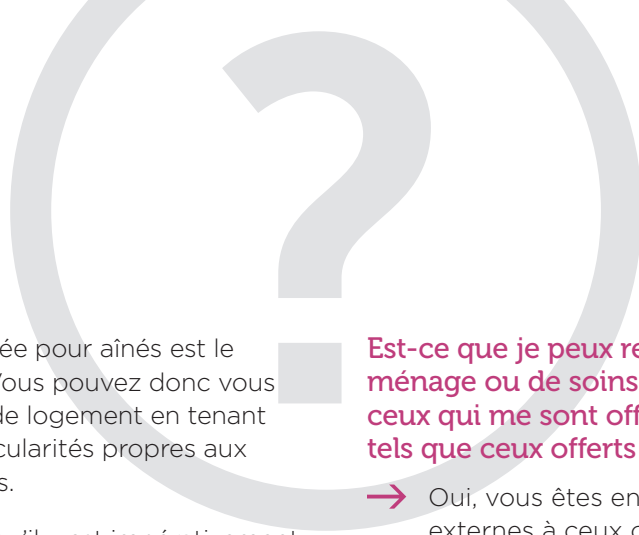
Emménager dans une résidence privée est une décision importante qui doit être longuement réfléchi. Lors de la visite des différentes résidences, il est essentiel que vous posiez des questions afin de bien comprendre les obligations qu'entraînera la signature du bail et si les services offerts par la résidence correspondent à vos besoins. Être accompagné par un proche de confiance lors de ces visites peut aussi s'avérer bénéfique dans votre prise de décision.

Vous ne devez pas confondre les résidences privées pour aînés avec les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) et les ressources intermédiaires. Les CHSLD et les ressources intermédiaires ne sont pas de la compétence de la Régie du logement. La présente section porte sur les résidences privées pour aînés (RPA) qui sont de la compétence de la Régie du logement.



Avant de signer le bail avec la résidence, assurez-vous d'avoir les informations suivantes :

- si c'est une résidence pour personnes autonomes ou semi-autonomes;
- la liste des services offerts et leurs coûts;
- les règlements de la résidence;
- la procédure de déclaration des accidents de la résidence;
- une copie du code d'éthique du personnel de la résidence, ainsi que du calendrier des activités et loisirs;
- une copie du menu des repas offerts ou, du moins, la possibilité de le consulter.



Le bail d'une résidence privée pour aînés est le même que le bail régulier. Vous pouvez donc vous référer à la section du bail de logement en tenant compte des quelques particularités propres aux baux des résidences privées.

L'une des particularités est qu'il y est impérativement ajouté une annexe 6 obligatoire qui énumère les services offerts par la résidence, ainsi que leurs coûts. Vérifiez toujours que cette annexe est bien remplie et que tous les services auxquels votre bail vous donne droit sont bien inscrits avec les coûts qui y sont rattachés. Au fil des années, l'AQDR a été à même de constater que plusieurs résidences ne complètent pas de manière adéquate cette annexe 6 obligatoire.

Est-ce que mon propriétaire peut ajouter, retirer ou augmenter le prix des services prévus à mon annexe au bail, en cours de bail ?

→ Non! Votre propriétaire ne peut pas modifier unilatéralement votre bail une fois que celui-ci est signé, et ce, pour toute sa durée. Les services prévus au bail et à l'annexe 6 doivent être maintenus en quantité et en qualité sans modification de prix. Une modification aux services ne peut se faire en cours de bail qu'avec votre accord¹⁹.

Lorsque votre état de santé se modifie, votre résidence doit signifier ce changement à la personne responsable de votre dossier au centre intégré de santé et de services sociaux (CIUSSS ou CISSS). Le professionnel responsable du dossier devra s'assurer de votre évaluation et établir avec vous les nouveaux services dont vous avez besoin. Ces services peuvent être offerts par votre résidence ou votre CIUSSS ou CISSS via le centre local de services communautaires (CLSC). Il faut prendre note que si le CLSC n'a pas la main-d'œuvre nécessaire pour rendre le service demandé, il se pourrait qu'il paie votre résidence afin que le personnel de votre résidence rende ce service. Si c'est vous qui choisissez de retenir les services de votre résidence, vous devrez payer le service.

Est-ce que je peux retenir des services de ménage ou de soins à domicile autres que ceux qui me sont offerts à ma résidence, tels que ceux offerts par le CLSC ?

→ Oui, vous êtes en droit d'obtenir des services externes à ceux offerts par votre résidence. Par ailleurs, certains soins offerts par le CLSC peuvent être gratuits si l'évaluation effectuée par votre professionnel de la santé confirme qu'ils sont nécessaires à votre maintien à domicile.

Qu'arrive-t-il lorsque je réside dans une résidence pour personne autonome et que je deviens semi-autonome ?

→ Vous pouvez demeurer dans votre résidence tout dépendant de votre situation. Tout d'abord, il est important de comprendre que les résidences ne sont pas catégorisées selon la clientèle présente, mais bien selon l'offre de service. Par exemple, vous êtes une personne autonome et résidez dans une résidence pour personnes autonomes. Toutefois, après quelques années, votre santé se détériore et vous devenez semi-autonome. Vous pourrez demeurer dans votre résidence pour personnes autonomes si les services dont vous avez maintenant besoin sont dispensés par un tiers, tel le CLSC²⁰.

En résidence privée, vous en côtoyez tous les jours le personnel. Gardez toujours en tête qu'il est de votre droit d'être traité de façon courtoise, avec équité et empathie. De plus, la résidence a l'obligation d'adopter un code d'éthique pour son personnel²¹. Ce code d'éthique détermine la conduite que doit avoir le personnel de l'établissement avec vous. Le personnel de la résidence ne peut pas, entre autres, accepter des donations ou des legs de votre part ou vous solliciter pour quelque raison que ce soit. Le personnel doit toujours vous traiter avec respect et politesse. Le code d'éthique doit aussi affirmer une philosophie de bienveillance en vertu de laquelle les actions posées envers les résidents doivent favoriser leur bien-être, leur épanouissement et leur pouvoir de décision²².

Votre résidence privée est un substitut de votre milieu de vie et vous avez le droit de recevoir des visiteurs lorsque vous le souhaitez, et ce, sans restrictions, comme lorsque vous viviez dans votre appartement ou votre maison. Votre logement en résidence est votre chez-vous et vous pouvez aller et venir comme bon vous semble, tout en respectant vos corésidents.

Le propriétaire de la résidence m'affirme que l'immeuble est assuré, est-ce que je dois assurer mes biens?

→ Oui! Il est de votre responsabilité d'assurer vos biens personnels et le propriétaire de la résidence peut même exiger de votre part une preuve d'assurance.

Est-ce que mon propriétaire peut transformer ma résidence pour personnes autonomes en résidence pour personnes semi-autonomes durant mon bail?

→ Oui, mais cela ne change rien à votre statut en tant que locataire. Vous demeurez une personne autonome.

La résidence où je demeure cesse ses activités. Que m'arrivera-t-il et qu'est-ce que je dois faire?

→ Cela dépend de la raison pour laquelle votre résidence cesse ses activités. Si votre résidence ferme ses portes à la suite d'une décision du propriétaire, il devra vous en informer et vous soutenir dans vos démarches de relocalisation. Votre CIUSSS ou CISSS peut aussi prendre votre relocalisation en charge. De plus, votre propriétaire aura l'obligation de vous verser une indemnité représentant trois mois de loyer et les frais de déménagement²³. Si votre résidence ferme ses portes parce qu'elle a perdu sa certification, vous pouvez mettre fin à votre bail dans un délai de 60 jours de la perte de la certification, et ce, en signifiant cette décision à votre propriétaire au moins 15 jours avant votre départ²⁴. Le CLSC local vous apportera également du soutien dans votre processus de changement de logement. Les services

de soins et de soutien doivent être maintenus pendant le processus de fermeture de la résidence et ils seront dispensés par votre CLSC local puisque votre propriétaire ne peut plus exploiter la résidence. Il faut noter que, dans ce cas-ci, le propriétaire n'a pas à vous indemniser pour les incon vénients que vous vivez.

OÙ PORTER PLAINTE LORSQUE JE CONSTATE QUE JE VIS DES SITUATIONS DÉRANGEANTES DANS MA RÉSIDENCE?

Il s'agit des services rendus aux résidents

1. Apportez votre plainte à l'attention du propriétaire de la résidence et essayez de vous entendre avec lui.
2. Si l'entente n'est pas possible, vous pouvez alors porter plainte au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services de votre région. Vous pouvez obtenir de l'aide du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) ou du service *Coup de pouce aux aînés* de l'AQDR Québec.
3. Si vous êtes insatisfait de la réponse du Commissaire aux plaintes, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen.

Il s'agit d'un élément du bail, comme le mauvais entretien ou la fixation du prix du loyer

Vous devez vous adresser à la Régie du logement.



3 En ressource intermédiaire

Les ressources intermédiaires sont, comme leur nom l'indique, des lieux d'hébergement se situant entre l'autonomie du logement ou de la résidence privée et les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD). Elles ont pour objectif d'offrir un milieu de vie se rapprochant du logement ordinaire tout en offrant les services de soutien et d'assistance dont vous avez besoin.

Il faut passer par le réseau public de la santé (CIUSSS ou CISSS) afin d'obtenir une place en ressource intermédiaire. Il existe quatre principaux types de ressources intermédiaires :

- l'appartement supervisé;
- la maison de chambres;
- la maison d'accueil;
- la résidence de groupe.

Une ressource intermédiaire est votre chez-vous. Vous avez droit à la sécurité, à votre dignité et au respect.

Je souhaite porter plainte, où puis-je m'adresser ?

Ce sont les mêmes étapes qu'une plainte pour des services en résidence : d'abord contacter la direction, ensuite le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services de votre région avec l'aide du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) ou du service *Coup de pouce aux aînés* de l'AQDR Québec. Si vous êtes insatisfait de la réponse du Commissaire aux plaintes, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen.

4 En centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)

Les CHSLD accueillent les gens en perte d'autonomie ou non autonomes. Il y en a trois sortes :

- publics et privés conventionnés : ces deux types de CHSLD ont le même fonctionnement et les mêmes modalités d'admission à la seule différence que les CHSLD publics sont la propriété de l'État et que les privés conventionnés sont des entreprises privées subventionnées par l'État afin d'héberger des personnes à moindre coût ;
- privés : ce sont des entreprises privées, indépendantes et autonomes. Les critères d'admission, les tarifs et le fonctionnement de l'établissement sont donc laissés à la complète discrétion du ou des propriétaires.

Les informations de la présente section ne s'appliquent donc pas aux CHSLD privés.

Les CHSLD sont votre milieu de vie, c'est votre chez-vous. Vous ne pouvez pas être facturé en supplément lorsque vous souhaitez obtenir des services de base comme le lavage des vêtements personnels, les repas ou les services d'hygiène²⁵. Le personnel du CHSLD doit interagir avec vous de manière courtoise, équitable, compréhensive et dans le respect de vos besoins, de votre autonomie, de votre dignité, de votre intimité et de votre sécurité²⁶.

Toutefois, ne peut pas vivre en CHSLD qui le veut bien. Afin d'y être hébergé, vous devez remplir certaines conditions, notamment quant au nombre d'heures de soins dont vous avez besoin. Vous devrez subir une évaluation déterminant votre profil et votre autonomie. Les conditions d'admission dans un CHSLD ne sont pas prévues dans un règlement,

c'est plutôt le gouvernement qui au fil des années les modifie. Il vous faut noter que les délais d'attente pour ce type d'hébergement sont souvent très longs, allant d'une à deux années. Pendant cette période d'attente, vous pourrez être logé temporairement dans un hébergement transitoire.

Je voudrais emménager dans un CHSLD public ou privé conventionné, mais je ne sais pas si j'en ai les moyens.

Lorsque vous êtes admis dans un CHSLD public ou privé conventionné, c'est la Régie de l'assurance maladie qui prendra la décision quant à la contribution que vous devrez payer. En date du 1^{er} janvier 2018, le prix maximum payable mensuellement est de²⁷ :

- 1 867,50 \$ pour une chambre individuelle ;
- 1 560 \$ pour une chambre à deux lits ;
- 1 162,50 \$ pour une chambre à trois lits ou plus.

Ces frais incluent les services reliés au logement et aux repas, les produits et les soins d'hygiène personnelle, ainsi que tout équipement utilisé à des fins thérapeutiques. Si vous n'êtes pas en mesure d'assumer financièrement votre hébergement, le montant de votre contribution pourra être réévalué pour tenir compte de votre capacité de payer, et ce, sur demande, en remplissant le formulaire *Demande d'exonération ou de réévaluation* disponible sur le site internet de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ).

Je souhaite porter plainte, où puis-je m'adresser ?

Ce sont toujours les mêmes étapes : d'abord contacter la direction, ensuite le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services de votre région avec l'aide du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) ou du service *Coup de pouce aux aînés* de l'AQDR Québec. Si vous êtes insatisfait de la réponse du Commissaire aux plaintes, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen.

5 Le maintien à domicile

Perdre un peu de son autonomie est un processus normal du vieillissement. Des programmes existent afin de vous aider à demeurer dans votre domicile le plus longtemps possible. La première démarche serait de contacter votre CIUSSS ou CISSS afin d'en apprendre plus sur les différents programmes pouvant répondre à vos besoins. Le CIUSSS ou CISSS offre, en concertation avec des organismes de votre milieu, des programmes d'aide pour des soins de santé et d'assistance, des services de préparation de repas et du transport pour vos déplacements. De plus, lorsque vous êtes âgé de 70 ans et plus, vous pouvez obtenir un crédit d'impôt remboursable pour des dépenses liées à des services de maintien à domicile. Il s'agit du *Crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés* régi par Revenu Québec.

J'ai peu de moyens financiers. Est-ce que les services de maintien à domicile sont gratuits ?

→ Les services dispensés par le CIUSSS ou CISSS via le CLSC local sont gratuits, mais, si vos besoins ne concernent que des services d'entretien domestique (cuisine, lessive ou ménage), le CLSC vous réfèrera à des organismes d'économie sociale qui vous demanderont une contribution financière. N'oubliez pas de conserver tous vos reçus de services de maintien à domicile, car ils seront vos pièces justificatives pour obtenir votre *Crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés* régi par Revenu Québec.



J'ai de la difficulté à me déplacer dans mon domicile, mais je n'ai pas les moyens financiers d'adapter ma résidence. Existe-t-il de l'aide ?

→ Il existe un *Programme d'adaptation de domicile* chapeauté par la Société d'habitation du Québec. Il verse au propriétaire du domicile une aide financière afin d'exécuter les travaux d'adaptation répondant aux besoins de la personne à mobilité réduite. Il peut s'agir, par exemple, d'installer une rampe d'accès extérieure, de réaménager la salle de bain ou encore d'élargir les cadres de portes. Vous pouvez aussi bénéficier du *Programme de logements adaptés pour aînés* créé par la Société d'habitation du Québec. Ce programme a le même but que celui d'adaptation du domicile sauf qu'il s'adresse aux personnes âgées de 65 ans et plus. Pour obtenir des renseignements supplémentaires, vous pouvez vous adresser à la Société d'habitation du Québec.

Il peut arriver que, pour pouvoir rester à votre domicile, des membres de votre famille ou des amis vous aident dans vos tâches hebdomadaires ou prennent soin de vous. Ces proches sont alors considérés comme des proches aidants. On ne choisit pas de devenir *proche aidant*, il s'agit souvent d'un mécanisme naturel qui prend ses fondements dans l'affection que le proche aidant a envers la personne dans le besoin. Être un proche aidant présente son lot de difficultés et c'est pour cette raison qu'il existe des ressources s'adressant particulièrement à eux.

Le guide *Aider un proche au quotidien*, produit par le gouvernement du Québec, aborde le soutien financier, les mandats de protection et le soutien psychologique nécessaire au travail du proche aidant. On le trouve sur le site du ministère de la Famille en tapant le titre dans le moteur de recherche. D'autres ressources sont dédiées aux proches aidants :

- L'Appui pour les proches aidants d'aînés est présent dans toutes les régions du Québec. Il offre aux proches aidants des services psychologiques, de répit et de l'information, ainsi qu'une ligne d'écoute *Info-aidant*;
- le Regroupement des aidants naturels du Québec (RANQ) est un annuaire des organisations locales et régionales dont la mission est d'aider les proches aidants; son site web comporte une boîte à outils avec beaucoup d'informations;
- le Portail santé mieux-être vous permet d'en apprendre plus sur les problèmes de santé dont peut souffrir la personne que vous aidez, ainsi que les ressources appropriées;
- le chercheur de prestations de Service Canada vous permet, à la suite d'un court questionnaire, de connaître des programmes fédéraux ou provinciaux s'appliquant à votre situation;
- Revenu Québec vous informe sur les différents crédits d'impôts et mesures fiscales qui sont disponibles pour les proches aidants;
- Éducaloi a un article *Proche aidant : comment la loi vous outille* (taper proche aidant dans le moteur de recherche).

Je suis encore capable de vivre seul, mais mon entourage insiste pour que j'aie vivre en résidence. Est-ce qu'ils peuvent décider de mon sort contre mon gré?

- Vous êtes maître de votre vie. Votre famille ne peut pas prendre de décisions à votre place à moins que vous ne soyez plus en mesure de le faire. Si votre entourage exerce des pressions importantes, vous pouvez communiquer avec votre CLSC local afin qu'un travailleur social vous rencontre et vous accompagne. Toutefois, si vous devez être hébergé dans un établissement de santé ou de service sociaux afin d'y recevoir des soins nécessaires à votre état de santé et que vous êtes jugé inapte à consentir à vos soins, un représentant légal, un conjoint ou un proche parent tel qu'un membre de votre famille pourra prendre la décision à votre place. En cas de forte mésentente entre la décision prise et votre opinion, le tribunal pourrait être appelé à trancher la question.

6 Les ressources

**AQDR Québec –
Service Coup de pouce aux aînés**
418 524-0437
aqdr-quebec.org

**Commissaire aux plaintes
et à la qualité des services**
sante.gouv.qc.ca/systeme-
sante-en-bref/plaintes/
#liste-commissaires

**Commission des
services juridiques
(bureaux d'aide juridique)**
1 800 842-2213
csj.qc.ca/commission-des-
services-juridiques/

Éducaloi
educaloi.qc.ca

**Équijustice –
Réseau de justice réparatrice
et de médiation citoyenne**
Région de Montréal : 514 522-2554
Autres régions : 1 877 204-0250
equijustice.ca

**Fédération des centres
d'assistance et d'accompagnement
aux plaintes (FCAAP)**
Région de Québec : 418 527-9339
Autres régions : 1 877 527-9339
fcaap.ca

**Info-Santé
Info-Social**
811

**L'APPUI pour les proches
aidants d'aînés**
1 855 852-7784
lappui.org

LIGNES TÉLÉPHONIQUES

- **Service Info-aidant**
1 855 852-7784
 - **Centre de prévention du suicide**
1 866 APPELLE (1 866 277-3553)
 - **Centre de référence
du Grand Montréal**
514 527-1375
 - **Ligne Aide Abus Aînés**
1 888 489-2287
aideabusaines.ca
 - **Ligne Tel-Aînés**
514 353-2463
 - **Ligne Agressions sexuelles**
1 888 933-9007
 - **Ligne Interligne
(anciennement Gai écoute)**
514 866-0103 ou 1 888 505-1010
interligne.co
 - **S.O.S. violence conjugale**
1 800 363-9010
-

Ministère de la famille
mfa.gouv.qc.ca

Portail santé mieux-être
sante.gouv.qc.ca

Protecteur du citoyen
1 800 463-5070
protecteurducitoyen.qc.ca

Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)

Région de Montréal : 514 864-3411
Région de Québec : 418 646-4636
Autres régions : 1 800 561-9749
ramq.gouv.qc.ca

Régie du logement

Région de Montréal : 514 873-2245
Autres régions : 1 800 683-2245
rdl.gouv.qc.ca

Regroupement des aidants naturels du Québec (RANQ)

Région de Montréal : 514 524-1959
Autres régions : 1 855 524-1959
ranq.qc.ca

Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec (RCLALQ)

Région de Montréal : 514 521-7114
Autres régions : 1 866 521-7114
rclalq.qc.ca

Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU)

514 436-3744
rpcu.qc.ca

**Service Canada –
Chercheur de prestations**
prestationsducanada.gc.ca

Revenu Québec
revenuquebec.ca

Services Québec – Citoyens
www4.gouv.qc.ca

Société d'habitation du Québec
1 800 463-4315
habitation.gouv.qc.ca

02

Votre droit
de vieillir
avec dignité





En tant que personne aînée, vous avez des droits. La *Charte québécoise des droits et libertés de la personne* vous confère le droit d'être protégé de toute forme d'exploitation et la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* vous protège de tous les types de maltraitance.

En 2006, de 10 à 15% des aînés auraient été victimes d'abus, environ 150 000 personnes. Près de 80% de ces victimes ne signalent pas la maltraitance et 75% d'entre elles connaissent leurs abuseurs²⁸. Personne n'est donc à l'abri de la maltraitance. Elle peut toucher autant les gens favorisés, défavorisés, de diverses origines ethniques, hommes ou femmes.

Si vous pensez être victime de maltraitance ou si vous en êtes témoin, vous êtes encouragé à briser le silence et à faire entendre votre voix.



1 La maltraitance

La maltraitance, c'est quand «*un geste singulier ou répétitif ou une absence d'action appropriée, intentionnel ou non, se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne aînée*»²⁹. En profitant de votre vulnérabilité, votre abuseur vous dépossède de votre dignité, de vos biens, de votre autonomie et vous prive ainsi de vos droits les plus fondamentaux. On désigne ainsi l'ensemble de la violence faite aux aînés, soit les abus, l'exploitation, la négligence et tous types de mauvais traitements.

La maltraitance physique

Robert est veuf et âgé de 65 ans. Il demeure seul dans son appartement. Il a trois enfants. Son plus jeune fils vient tout juste de décéder et c'est son frère, Gilles, qui s'occupe de la succession. Cette charge est importante pour Gilles puisque son plus jeune frère avait beaucoup d'actifs. Un samedi après-midi, Gilles rend visite à son père. Ce dernier discute avec lui de la succession et reproche à Gilles de s'appropriier l'argent de son plus jeune fils. Gilles perd les pédales et bouscule son père lui causant même des ecchymoses. Robert a maintenant peur de son fils, mais ne veut pas appeler la police par crainte que celui-ci ait des problèmes.

La violence physique, c'est l'utilisation délibérée de la force contre une personne sans son consentement. Il peut s'agir de pousser, bousculer, frapper, lancer des objets, enfermer quelqu'un dans une pièce, donner des coups de poing ou médicamenteusement incorrectement une personne.

La personne maltraitée aura souvent des blessures inexplicables ou dont les justifications semblent évasives, voire farfelues. Il peut s'agir par exemple d'un nombre grandissant d'ecchymoses sur son corps. La maltraitance physique ne crée pas nécessairement des blessures visibles; elle est beaucoup plus large et peut se manifester par de l'anxiété, de l'angoisse ou de la dépression.

Si vous êtes victime de maltraitance physique, il est important que vous vous préoccupiez de votre sécurité. Vous pouvez commencer par trouver un lieu sûr ou rejoindre un proche en qui vous avez confiance. Vous pouvez aussi appeler la ligne Aide Abus Aînés. Même si vous n'êtes pas blessé, vous pouvez composer le 911 et en cas d'urgence, rendez-vous à l'hôpital.

La maltraitance psychologique

Ginette a 90 ans et demeure dans une résidence privée. Elle a quitté la maison de ses parents à 18 ans, car son père l'agressait physiquement depuis plusieurs années. Elle a coupé tout lien avec sa famille et n'a pas eu d'enfant avec son défunt mari. Depuis quelque temps déjà, un employé de la résidence privée où elle demeure la traite de toutes sortes de noms, néglige l'entretien de sa chambre et a brisé délibérément des bibelots que Ginette chérissait beaucoup. Cette situation lui fait revivre des souvenirs douloureux de son passé et elle se sent dépourvue de moyens et déprimée.

La maltraitance psychologique se manifeste souvent par des gestes, paroles ou attitudes qui atteignent la dignité ou l'intégrité psychologique de la personne. Il peut s'agir de paroles humiliantes ou dégradantes, de vous empêcher de voir vos amis et proches, de vous menacer et même de se moquer de vos préférences. Ces gestes et paroles ont pour but de vous contrôler, de vous effrayer ou encore de vous isoler. La personne victime de ce type de maltraitance manifeste souvent des signes de dépression ou un déclin rapide de ses capacités cognitives.

La maltraitance psychologique peut devenir du harcèlement criminel lorsque, à la suite de comportements et gestes répétés, vous en venez à craindre pour votre sécurité ou pour celle d'un proche. Les menaces sont aussi des actes criminels.

La maltraitance psychologique est souvent la plus fréquente et la moins visible puisqu'elle accompagne souvent les autres types de maltraitance. Ses impacts sur la vie de la victime sont tout aussi graves³⁰.



Si vous êtes victime de maltraitance psychologique, n'hésitez pas à en discuter avec un proche de confiance ou avec un professionnel. Vous pouvez aussi appeler la ligne Aide Abus Aînés. Lorsque la maltraitance provient d'un membre de votre famille, il est possible d'avoir recours à des services de médiation afin de régler les différends et ainsi tenter de conserver de bonnes relations familiales. Si vous craignez pour votre sécurité, n'hésitez pas à composer le 911 ou portez plainte auprès de votre service de police municipal.

La maltraitance sexuelle

Théophile a 88 ans et demeure dans une résidence privée pour personnes semi-autonomes. Il a besoin d'assistance pour différents soins, dont pour prendre son bain. Deux fois par semaine, c'est Henri qui l'assiste pour le bain. Toutefois, la semaine dernière, Théophile a remarqué qu'Henri nettoyait ses parties intimes avec une minutie qui dépassait le nécessaire. Lorsque Théophile a demandé à Henri de cesser, ce dernier l'a ignoré et a continué encore quelques minutes. Théophile n'a pas aimé cette expérience et s'est senti violé. Maintenant, il ne veut plus prendre de bain, car Henri est le seul employé disponible à la résidence pour ce type de soin.

La maltraitance sexuelle englobe toute activité sexuelle que vous subissez sans votre consentement. Il peut s'agir de paroles à caractère sexuel, de caresses allant jusqu'à des relations sexuelles. L'agression sexuelle est un crime au Canada, et ce, même entre personnes mariées.

Lorsqu'une personne est victime de maltraitance sexuelle, elle peut se sentir honteuse et se replier sur elle-même. La maltraitance sexuelle entraîne souvent un changement de comportement, mais elle peut aussi être repérée lorsque des plaies ou des infections se manifestent près des organes génitaux.

Si vous êtes victime de violence sexuelle, parlez-en à une personne de confiance (vous pouvez aussi appeler la ligne Aide Abus Aînés) et contactez la police afin de dénoncer la situation. Vous pouvez obtenir une ordonnance de ne pas troubler la paix qui empêchera l'agresseur de communiquer avec vous. Vous ne devez pas avoir honte et vous devez briser le silence en portant plainte.

La maltraitance financière

Ghislaine et Armand sont de nouveaux retraités et ils décident de partir faire le tour du monde pendant une année entière. Afin de ne pas avoir à se préoccuper des différents paiements de factures, ils signent une procuration en faveur de leur fille, Annie, qui gèrera leurs finances pendant leur absence. Quelques mois après leur départ, Annie leur téléphone et leur demande si elle peut leur emprunter de l'argent afin de faire réparer sa voiture. Ghislaine et Armand consentent à un prêt de 5 000 \$. À leur retour, ils constatent que leur fille Annie a fait plus que réparer sa voiture. En effet, des voyages dans le Sud, des vêtements et différents achats ont été portés à leur compte. Il ne reste plus que 1 000 \$ sur les 50 000 \$ initialement déposés au compte. Lorsque Ghislaine et Armand confrontent leur fille, elle leur affirme qu'elle avait besoin de cet argent et que, s'ils continuent à la harceler pour être remboursés, elle les empêchera de voir leurs petits-enfants.

La maltraitance financière survient lorsque quelqu'un utilise vos ressources matérielles ou financières à son avantage, sans votre consentement ou en vous y forçant par des menaces ou du chantage. Ce type de maltraitance peut aussi se manifester par des pressions de vos proches à modifier votre testament ou à effectuer certaines transactions bancaires les avantageant. Il peut aussi s'agir de prix excessifs demandés pour des services rendus. La plupart des actes de maltraitance financière sont des actes criminels qui peuvent prendre la forme de vol, d'abus de confiance criminel, de falsification ou de fraude.

Si vous pensez être victime de maltraitance financière, parlez-en à une personne de confiance ou appelez la ligne Aide Abus Aînés. Vous pouvez aussi consulter un avocat ou un notaire afin d'en apprendre davantage sur comment protéger votre argent et vos biens sur le plan juridique. N'hésitez pas à communiquer avec la police.

La maltraitance par négligence

Marie et Paul sont mariés depuis 25 ans. Il y a un an, Marie a eu un grave accident cérébrovasculaire. Elle a perdu beaucoup d'autonomie et a besoin d'aide pour tous ses déplacements, pour manger et se laver. Paul aime sa femme et ne veut pas qu'elle soit placée en CHSLD. Il prend soin d'elle et c'est lui qui la nourrit, la lave et la déplace. Paul est épuisé. Marie commente ce qu'il a préparé à manger et elle lui dit que ce n'est pas bon. Paul n'en peut plus et il lui lance la nourriture au visage et quitte la maison pendant quelques heures.

La négligence est une forme de maltraitance. La négligence se produit lorsque vous dépendez de quelqu'un pour recevoir des soins et que vous ne les recevez pas convenablement. Cela peut arriver lorsque vous résidez chez vous ou bien en résidence privée pour aînés ou en établissement de santé. C'est, par exemple, ne pas donner des aliments convenables ou des vêtements propres, ne pas assurer les soins de santé nécessaires, la prise de médicaments adéquats ou une surveillance suffisante.

Dans un contexte d'hébergement, la formation inadéquate du personnel et un nombre insuffisant d'employés pendant certains quarts de travail peuvent entraîner une négligence des besoins des personnes âgées. Par exemple, Claude, un préposé, doit faire une tournée de toutes les chambres vers 22 h pour s'assurer que les résidents se portent bien. Mais, comme il est seul sur son quart de travail alors qu'habituellement ils sont trois, il n'a pas le temps de faire cette tournée. Une personne âgée ayant chuté ne sera pas secourue comme elle aurait dû l'être lors de la tournée des chambres.

Si vous vous sentez négligé ou que vous connaissez quelqu'un qui semble l'être, vous pouvez vous confier à un proche ou à un intervenant du système de santé. Vous pouvez aussi appeler la ligne Aide Abus Aînés. Si la situation est urgente, n'hésitez pas à composer le 911.

Prévenir la maltraitance

La maltraitance est souvent couverte par le silence. La personne maltraitée peut avoir peur des répercussions d'une dénonciation, éprouver un sentiment de honte ou de culpabilité, dépendre de la personne qui la maltraite ou banaliser la violence qu'elle subit. C'est pour ces raisons que l'information et la prévention demeurent les meilleures façons de se protéger de la maltraitance³¹.

Il existe de nombreuses sources d'information et outils de sensibilisation sur la maltraitance. Entre autres :

- ministère de la Famille du Québec sur son site, sous l'onglet *Aînés*;
- Fédération des aînées et aînés francophones du Canada (FAAFC) : jeu virtuel sur la fraude et l'exploitation intitulé *L'occasion fait le larron*, ainsi que des capsules vidéo et une pièce de théâtre permettant d'illustrer les concepts de maltraitance;
- Éducaloi, onglet *Nos dossiers*, section *Aînés* : *Petit guide pour s'y retrouver*;
- guide *Prévenir et contrer l'intimidation... même chez les personnes aînées!* de l'AQDR, téléchargeable sur le site, onglet *Publications*;
- *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les aînés* publié par le gouvernement du Québec et disponible sur le site du ministère de la Famille;
- guide *Vos finances en toute sécurité : Guide à l'intention des aînés* publié par Option consommateurs, téléchargeable sur leur site.

Votre environnement peut influencer les risques de maltraitance. Il est donc important que vous entreteniez un bon réseau social afin de prévenir l'isolement. Il importe aussi que vous vous sentiez en sécurité dans votre milieu : lorsque ce n'est pas le cas, parlez-en à vos proches. Il ne faut pas avoir peur de s'exprimer et de demander de l'aide. De plus, si vous souffrez de maladie dégénérative, il pourrait être judicieux de prévoir le soutien nécessaire dans votre maladie. Lorsqu'un seul de vos proches prend soin de vous, l'épuisement peut s'accumuler et mener à des situations de maltraitance de sa part. Il est donc primordial de prévoir des périodes de répit.

Briser l'isolement et le silence

Il est essentiel de briser le silence. En aucun cas, vous n'avez à vous sentir honteux, coupable ou humilié. Personne n'a le droit de vous maltraiter, pas même vos enfants, votre conjoint ou vos proches. Il est normal que vous ayez de la difficulté à en parler, particulièrement s'il s'agit d'une personne que vous aimez, mais vous n'avez pas à subir cette maltraitance et vous devez vous en libérer. Des solutions existent et elles amélioreront votre situation.

Dénoncer une situation de maltraitance n'est pas nécessairement synonyme de plainte à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Vous pouvez commencer par appeler la ligne Aide Abus Aînés. Vous pouvez aussi discuter de la situation avec une personne de confiance ou avec un intervenant ayant reçu la formation nécessaire pour vous aider. Ce peut être un professionnel de la santé, un travailleur social, un membre de votre famille, un prêtre, des policiers, un avocat ou un notaire. Des intervenants sont également disponibles au service *Coup de pouce aux aînés* de l'AQDR Québec.



Également, il faut mentionner l'existence de ressources de médiation citoyenne qui peuvent être sollicitées avant de recourir à des mécanismes formels de plainte. Il s'agit d'Équijustice-Réseau de justice réparatrice et de médiation citoyenne. Ce réseau comporte des organismes qui interviennent dans chaque région.

Lorsque vous souhaitez porter plainte, vous pouvez vous adresser à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Prévoyez d'avoir en main les informations telles que les dates principales, les noms et coordonnées des témoins, le détail des événements et les autres recours que vous avez déjà exercés (Commissaire local aux plaintes, Protecteur du citoyen ou le tribunal). Une fois votre plainte déposée, elle sera traitée et évaluée. Pour ce faire, un technicien communiquera avec vous. Il y aura enquête et la Commission déterminera si la preuve est suffisante pour appuyer la plainte et s'il est opportun de vous proposer de négocier un règlement ou de régler votre différend au moyen de l'arbitrage. Lorsque la Commission retient votre plainte, elle prend votre dossier en main et assume vos frais judiciaires.

Si la situation de maltraitance est vécue dans le cadre de services de santé et sociaux, il vous est possible de porter plainte au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement où vous recevez ces services. Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) le plus près de chez vous peut vous aider dans vos démarches. Toutefois, le Commissaire aux plaintes ne peut pas forcer votre établissement à agir d'une certaine façon, il ne peut qu'émettre des recommandations. Par exemple, il peut recommander à votre établissement d'engager plus de personnel, mais il ne peut pas contraindre l'établissement à engager plus de personnel³².

Depuis plusieurs années, Josette et moi sommes amies. Elle m'a récemment avoué que son fils, lors de sa dernière visite, l'avait rudoyée et poussée jusqu'à la faire tomber lorsqu'elle l'avait confronté sur ses problèmes d'argent. Elle n'a eu aucune fracture, mais plusieurs ecchymoses et douleurs. Elle ne souhaite pas porter plainte à la police pour ne pas causer de problèmes à son fils, mais elle a maintenant peur de se retrouver toute seule en sa présence. Qu'est-ce que je peux faire ?

→ Tout d'abord, il est important d'écouter votre amie et de maintenir le lien de confiance que vous avez avec elle. Écoutez-la et tentez de la soutenir sans la juger. Ne dénigrez pas non plus la personne maltraitante lorsqu'il s'agit d'un être cher pour votre amie. Vous pouvez remettre à votre amie les ressources disponibles, ainsi que leurs coordonnées que vous pouvez retrouver à la fin de ce fascicule. Vous pouvez l'accompagner vers ces ressources afin qu'elle ne soit pas seule. Si vous croyez que la vie de votre amie est en danger, n'hésitez pas à communiquer avec la police³³. Si cela est possible, conseillez à votre amie de prendre des photos de ses ecchymoses afin de conserver des preuves de ses blessures.

2 Attention à votre argent

Vieillir avec dignité, c'est aussi comprendre ses droits et obligations lorsque l'on consomme des biens. Être en possession de tous ses moyens lorsqu'il est question d'argent permettra d'éviter des situations fâcheuses.

Vous pouvez vous référer au guide *Aînés et consommation : des droits à faire valoir pour éviter des soucis* produit par l'Office de la protection du consommateur du Québec qui a pour but de vous informer sur vos droits et de vous aider à prévenir les problèmes liés à la consommation de biens.

Les trois types de garanties

Quand vous achetez un bien, il importe de distinguer entre les trois types de garanties qui existent.

La garantie légale

La garantie légale s'applique automatiquement et gratuitement à tout bien que vous achetez au Québec. Elle découle du Code civil et de la *Loi sur la protection du consommateur*. Elle garantit que le bien puisse servir à l'usage auquel il est destiné et qu'il a une durée raisonnable de vie. Cependant, cette durée raisonnable de vie n'est pas précisée par la loi et varie d'un bien à l'autre. Pour la déterminer, on considère le prix payé et les conditions d'utilisation du bien. Par exemple, un téléviseur coûtant 500 \$ n'aura pas la même durée de vie raisonnable qu'un téléviseur à 2 000 \$. La garantie légale vous protège aussi contre les vices cachés, c'est-à-dire des défauts importants présents avant la vente dont vous n'aviez aucune connaissance et qui font, si vous en aviez su l'existence, que vous n'auriez pas acheté ce bien ou l'auriez acheté à un prix moindre³⁴.

La garantie conventionnelle

La garantie conventionnelle est déterminée par le fabricant et consiste en une durée précise à l'intérieur de laquelle on peut la faire valoir en présentant la facture d'achat. Par exemple, vous achetez un ordinateur garanti pendant un an. Des modalités y sont précisées : par exemple, le fabricant pourrait s'engager à vous rembourser en entier un bien qui ne fonctionne pas dans l'année de l'achat ou bien à le réparer ou à le remplacer. Cette garantie conventionnelle peut entraîner des frais quand on l'utilise (frais d'envoi, par exemple). Elle n'enlève rien à la garantie légale qui reste toujours valide.

La garantie prolongée

La garantie prolongée est offerte en général par le commerçant et est payante. Elle peut prolonger la garantie conventionnelle de deux ou trois ans par exemple et inclure d'autres clauses plus avantageuses. Lors de la proposition de cette garantie, le commerçant doit vous expliquer les conditions de la garantie légale ainsi que celles de la garantie conventionnelle s'il y en a une. Vous n'êtes jamais obligé de souscrire à une garantie prolongée.

Lorsque vous constatez un bris sur le bien acheté, la première chose à faire est d'avertir le commerçant ou le fabricant afin de lui donner la chance de régler le problème. Cette étape est obligatoire et il est important de conserver une preuve de cette communication, si possible. Le commerçant ou le fabricant peut vous offrir différentes solutions, soit de vous rembourser, de réduire le prix ou de le faire réparer à ses frais. Si le commerçant ou le fabricant ne coopère pas et que vous avez de la difficulté à faire respecter vos droits, vous pouvez communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.




Je viens tout juste de m'acheter une laveuse. Le marchand m'offre d'acheter une garantie prolongée. Est-ce la même chose que la garantie légale ?

→ Non ! La garantie légale est gratuite et s'applique à tout bien que vous achetez alors que la garantie prolongée est facultative et payante. D'ailleurs, un commerçant vous offrant une garantie prolongée doit d'abord vous informer de la garantie légale et de sa portée, ainsi que de la garantie conventionnelle fournie par le fabricant.

Mon téléviseur acheté il y a 3 ans ne fonctionne plus. À l'époque, je l'avais payé 2 000 \$. Je sais que la garantie conventionnelle est terminée et je n'ai pas pris la garantie prolongée offerte par le commerçant. Qu'est-ce que je peux faire ?

→ Si votre téléviseur n'a pas fonctionné pendant une durée raisonnable, et ce, compte tenu de son utilisation et du prix payé, vous pouvez vous prévaloir de la garantie légale même si votre garantie conventionnelle est terminée³⁵ et faire des démarches en ce sens auprès du commerçant ou du fabricant.



➤ Evitez d'acheter des produits de vendeur porte-à-porte. Si vous décidez d'en acheter quand même, renseignez-vous auprès de l'Office de la protection du consommateur afin de savoir s'il y a eu des plaintes à l'égard de ce vendeur et, s'il vend des biens de plus de 25 \$, qu'il possède un permis de vente valide³⁶.

➤ Comparez les prix du produit d'un magasin à l'autre lorsqu'il s'agit d'achats importants ou de biens que vous n'achetez pas fréquemment.

➤ Soyez vigilant lorsqu'il s'agit d'offres trop belles pour être vraies : il s'agit souvent de fraude.

Les cartes prépayées

Une carte prépayée est une carte, un chèque ou un certificat cadeau qu'on achète et qui permet de se procurer des biens ou des services dans un commerce précis³⁷.



Les cartes prépayées ne peuvent pas exiger de frais pour l'activation ou l'inutilisation de la carte. Les seules exceptions demeurent les cartes prépayées donnant accès à plusieurs magasins, telle une carte cadeau d'un centre commercial. Le commerçant peut alors exiger des frais d'activation d'un maximum de 3,50\$ et des frais d'inutilisation de 2,50\$ par mois à partir du 15^e mois de l'achat de la carte. Toutefois, si vous en faites la demande, le commerçant devra attendre au 18^e mois avant de vous facturer des frais d'inutilisation. Bien sûr, peu importe le type de cartes prépayées, des frais peuvent être exigés si vous souhaitez personnaliser la carte ou remplacer une carte perdue, abîmée ou volée.

Depuis le 30 juin 2010, aucune carte prépayée ne peut prévoir de date d'expiration. Les seules exceptions demeurent les cartes de téléphonie cellulaire et celles donnant accès à un service de façon illimitée, telles les cartes d'autobus. Pour ce qui est des cartes de téléphonie cellulaire, vous bénéficiez tout de même d'un délai de grâce de 7 jours pour recharger votre carte et conserver votre solde. Veuillez noter que si votre carte prépayée concerne un bien ou un service précis, le commerçant peut réclamer la différence du prix entre le moment de l'achat de la carte et le moment où on l'utilise. La carte doit alors indiquer le prix du bien ou du service à la date de l'achat, la date à partir de laquelle le commerçant peut réclamer une différence et la possibilité pour lui d'agir ainsi. Il serait ainsi inscrit « *Certificat valide pour une permanente des cheveux (valeur de 60\$). Après le 1^{er} septembre 2018, nous pourrions exiger toute hausse du prix de ce service.* »

Il ne reste que 3,50\$ sur ma carte cadeau. Pour un si petit montant, je ne pense pas conserver ma carte, je n'ai pas vraiment d'autre achat à faire dans ce magasin et elle prend de la place dans mon porte-monnaie.

→ Vous devriez demander au commerçant de vous échanger votre solde de carte cadeau pour de l'argent comptant. En effet, lorsque le solde de votre carte prépayée est inférieur à 5\$, vous avez le droit d'obtenir le solde sauf s'il s'agit d'une carte de crédit prépayée ou d'une carte de téléphonie cellulaire.

Lorsque je suis allé dans un commerce de grande surface, j'ai dépensé pour 200\$ et on m'a remis une carte cadeau de 10\$ pour mon prochain achat de 50\$. Au moment de l'utiliser, la caissière m'a informé que la carte était expirée depuis 10 jours. Je sais pourtant que les cartes cadeaux n'ont pas de date d'expiration depuis le 30 juin 2010, comment est-ce possible ?

→ Les cartes qui vous sont remises gratuitement par un commerçant ne sont pas soumises à la loi et peuvent donc avoir des dates d'expiration. Il en est de même pour les cartes qui vous sont remises dans le cadre d'un programme d'échange de points³⁸.

Les achats par téléphone

Malgré l'existence d'internet, certaines compagnies effectuent encore de la sollicitation téléphonique. Dans ce cas, le vendeur doit respecter certaines règles. Il doit se présenter et identifier la compagnie pour laquelle il travaille. Il doit aussi vous informer du but de son appel et des produits dont il fait la promotion. Le prix du produit ainsi que toutes les restrictions et conditions à l'achat et à la vente doivent vous être mentionnés. Aucune information importante ne doit vous être cachée. Vous pouvez



exiger du vendeur qu'il vous informe du prix total de la vente, la devise utilisée pour le prix, les délais de livraison, la politique d'échange et de retour ainsi que toute information utile à la vente.

Lorsque vous recevez ce type d'appel, gardez toujours en tête que rien ne vous oblige à acheter. Si vous êtes intéressé par l'offre et qu'elle vous semble authentique, vous pouvez demander le plus de détails possible et dire que vous appellerez le vendeur plus tard. Ce temps vous permettra de réfléchir à votre achat et de rechercher le nom de la compagnie ou le numéro de téléphone sur le 411 ou sur internet. Il vaut mieux manquer un rabais exceptionnel et faire ses recherches que d'accepter rapidement et être victime de fraude.

Si vous recevez plusieurs appels de sollicitation et que cela vous incommode, vous pouvez inscrire votre numéro de téléphone à la *Liste nationale de numéros de télécommunication exclus* (1 866 580-3625 ou www.lnnte-dncl.gc.ca).

La fraude en ligne

Que ce soit par un courriel que vous avez reçu ou un site web que vous avez consulté, vous devez toujours être vigilant lorsque vous achetez des biens sur internet. Près de 57% des fraudes surviennent au moyen d'internet ou de courriel³⁹. Voici donc des précautions à prendre pour vous protéger en ligne.



- Utilisez des mots de passe difficiles à deviner composés au moins de 8 caractères, avec des lettres majuscules et minuscules ainsi que de chiffres. N'utilisez jamais le nom de votre conjoint, de vos enfants ou de votre animal de compagnie ou toute date importante.
- Lorsque l'on vous l'offre, n'acceptez jamais que le site internet «*se souviennent de vous*» et qu'il enregistre votre mot de passe, particulièrement si vous utilisez un ordinateur public ou partagé avec d'autres personnes.
- Protégez votre ordinateur en utilisant un antivirus que vous maintenez à jour.
- Lors du téléchargement de logiciels ou d'applications cellulaires, méfiez-vous des accès que vous autorisez, telle que votre localisation.
- Protégez votre réseau sans fil (WiFi) par un mot de passe. Lorsque vous utilisez un réseau public dans un café ou une bibliothèque, n'entrez pas d'informations bancaires sur internet.
- Lorsque vous faites des transactions en ligne, vérifiez que la barre d'adresse indique «*https://*» ou que le symbole d'un cadenas fermé y apparaît. Cela signifie que le site est protégé.
- Restez vigilant, lorsque vous recevez des courriels ou des messages texte vous demandant des informations bancaires ou votre nom d'utilisateur et mot de passe, il s'agit toujours de fraude. N'y répondez jamais.
- Vérifiez la fiabilité du commerçant en faisant des recherches internet sur lui. Vous pouvez taper par exemple «*Nom du commerçant fiable*» «*Nom du commerçant avis*».
- Si le prix offert est trop beau pour être vrai, méfiez-vous, il s'agit probablement d'une arnaque ou d'une contrefaçon.
- Au moment de payer, vérifiez toujours la devise dans laquelle le montant est affiché et vérifiez que le montant total de la facture est le même que celui apparaissant sur vos relevés bancaires.
- De plus, méfiez-vous des courriels qui vous demandent certaines informations comme votre relevé bancaire. Même si le logo de l'institution bancaire apparaît, il s'agit toujours de contrefaçon.

**Si vous pensez avoir été victime
d'une fraude, vous pouvez porter plainte
auprès du service de police qui dessert
votre municipalité et signaler le cas
au Centre antifraude du Canada.**

Lorsque vous réalisez que vous avez fait une erreur et qu'il est maintenant trop tard, voici ce qu'il est possible de faire pour annuler la transaction.

- Vous pouvez tenter de régler la situation directement avec le commerçant, soit en exigeant un remboursement ou en annulant la transaction. Si le commerçant a mis en place une politique de retour, vous pouvez l'utiliser. Il est préférable d'utiliser la politique de retour du commerçant si vous ne remplissez pas les conditions d'annulation d'une transaction.
- Vous pouvez annuler la transaction si l'offre du commerçant ne contenait pas les informations exigées par la loi comme le nom du commerçant, ses coordonnées, le prix individuel de chaque bien, les conditions quant à la livraison, le remboursement et les échanges.
- Vous pouvez annuler la transaction si un délai de 30 jours s'est écoulé depuis la date de livraison prévue ou depuis la date de la transaction si aucun détail sur la livraison n'est fourni et que vous n'avez toujours rien reçu.
- Pour annuler la transaction, vous devez transmettre un avis d'annulation au commerçant dans lequel vous mentionnez que vous mettez fin au contrat pour l'une des raisons mentionnées précédemment. Il est préférable de conserver une preuve de l'envoi, ainsi qu'une preuve de réception.
- Le commerçant devra vous rembourser dans les 15 jours suivants l'annulation du contrat. Si vous avez reçu le bien acheté, vous devrez le lui retourner à ses frais.

Si le commerçant refuse de vous rembourser après votre demande d'annulation et que vous avez fait cet achat par carte de crédit, vous avez une protection particulière qui se nomme la rétrofacturation. Vous pouvez en bénéficier lorsque le délai de 15 jours laissé au commerçant pour vous rembourser est expiré. À l'expiration de ce délai de 15 jours, vous bénéficiez de 60 jours pour demander la rétrofacturation à l'émetteur de votre carte de crédit.

- Cette demande doit être faite par écrit. Vous devez y mentionner votre nom, le numéro de carte de crédit et sa date d'expiration, le nom du commerçant, la date de l'achat, le montant total de la transaction, la description de ce qui a été acheté, le motif de la demande d'annulation et la date à laquelle vous avez fait parvenir cette demande au commerçant, ainsi que le moyen utilisé.
- Votre émetteur de carte de crédit bénéficiera d'un délai de 30 jours pour vous aviser qu'il a bien reçu votre demande.
- Votre émetteur de carte de crédit devra vous rembourser dans les 90 jours qui suivent la réception de votre demande de rétrofacturation ou dans un délai représenté par deux périodes d'état de compte de votre carte de crédit⁴⁰.





La possibilité de rétrofacturation ne s'applique pas à tous les types de bien. Vous ne pouvez pas la demander lorsque :

- vous achetez des arrangements préalables de services funéraires ;
- vous achetez un bien susceptible de déperir rapidement tel que de la nourriture ;
- vous achetez un bien sur un site de vente aux enchères (ex. : eBay) ;
- vous avez conclu un contrat de service avec un centre d'entraînement ou une agence de rencontre ;
- vous avez conclu un contrat de service pour des cours ;
- vous avez acheté un bien d'une personne non commerçante (ex. : Kijiji).

Les concours

J'ai reçu un appel m'informant que j'avais gagné un concours. Je ne sais pas si c'est vrai, je ne me rappelle pas avoir rempli de coupon de participation. Comment démêler le vrai du faux?

→ Tout d'abord, on ne gagne jamais à un concours auquel on n'a pas participé. Il peut d'ailleurs s'agir d'une simple stratégie de vente. On vous affirme que vous avez été sélectionné pour une promotion ou que vous avez gagné un concours vous donnant droit à un prix moyennant certains achats. Lorsque les entreprises utilisent cette stratégie de vente, que ce soit par téléphone ou courriel, on vous mentionne généralement que c'est urgent et personnel. Dès que des informations telles que votre numéro de carte de crédit vous sont demandées, soyez prudent et lisez avec attention les modalités d'achat.

Méfiez-vous et posez-vous

les questions suivantes⁴¹ :

- Est-ce que je ferais cet achat sans avoir gagné ce concours? Est-ce que j'ai comparé le prix du produit offert avec le prix de ceux sur le marché?
- Est-ce que j'ai lu toute la documentation reçue?
- Est-ce que j'ai demandé une copie du contrat? Cette copie est importante et pourra s'avérer nécessaire si vous souhaitez consulter un conseiller juridique afin que la portée de vos obligations vous soit bien expliquée.
- Est-ce que j'ai pris connaissance des conditions d'échange et de remboursement?
- Est-ce que les noms et adresses du commerçant apparaissent sur le document? Redoublez de vigilance si le commerçant est situé à l'extérieur du Québec, car il sera alors plus difficile pour vous d'exercer d'éventuels recours.

En cas de doute, il vaut mieux attendre et consulter l'Office de la protection du consommateur.

J'ai reçu un appel me disant que j'ai gagné un voyage dans le Sud. Pour avoir mon voyage, je dois toutefois me rendre à une conférence et déboursier de l'argent. Je me demande si j'ai vraiment gagné un voyage.

→ Soyez vigilant : il existe ce qu'on appelle des vendeurs de vacances à temps partagé. La manière de procéder est souvent la même, vous remplissez un coupon de participation dans un événement et, après un certain temps, on vous appelle pour vous dire que vous avez gagné. Toutefois, pour obtenir votre prix, vous devez assister à une conférence où des vendeurs essaieront de conclure avec vous un contrat de vacances à temps partagé. Il s'agit d'un contrat où vous vous engagez à acheter des points qui seront par la suite échangeables contre des séjours ou croisières dans des lieux de villégiature. Ce qu'on ne vous dit pas, c'est que l'échange de points entraînera souvent la conclusion de nouveaux contrats et des frais divers. Soyez donc vigilant et ne signez pas de contrat sur-le-champ. Prenez le temps de bien évaluer la situation et n'hésitez pas à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur⁴² ou avec un conseiller juridique.

Martha achète de la literie dans un magasin à grande surface. Lorsqu'elle paie, la caissière lui offre de remplir un coupon de participation à un concours où elle doit inscrire son nom, son adresse, son numéro de téléphone et sa date de naissance. Devrait-elle inscrire toutes ces informations ?

→ Non! Martha ne devrait pas inscrire sa date de naissance. En effet, ce renseignement ne fait pas partie de ses coordonnées et il pourrait permettre à un fraudeur de retracer d'autres informations permettant de voler son identité. La règle est de ne donner que les renseignements indispensables. En fait, même son adresse n'est pas nécessaire puisqu'il suffira aux organisateurs du concours de joindre le gagnant et, éventuellement, de lui demander son adresse si c'est nécessaire.

Les réseaux sociaux



Les réseaux sociaux sont des outils de communication efficaces, mais redoutables. Il est important de bien les comprendre afin de garder confidentielles nos informations personnelles. Voici quelques précautions qui pourront vous aider à demeurer vigilant sur les réseaux sociaux⁴³.

- Prenez le temps de bien définir vos paramètres de confidentialité afin de contrôler qui a accès à votre profil. De plus, révisez souvent votre profil, car les conditions de confidentialité peuvent avoir changé. Sur Facebook, vous avez l'option *Voir en tant que* de votre profil qui vous permet de vérifier ce qu'un inconnu ou une personne particulière peut voir lorsqu'il accède à votre page.
- Réfléchissez avant de publier de l'information. S'agit-il d'informations que vous seriez à l'aise de partager avec le public? De plus, si vous partez en voyage, faites attention à ne pas partager de photo de vos cartes d'embarquement, de votre passeport ou les dates exactes de votre séjour.
- Ne partagez pas toutes vos allées et venues : des voleurs pourraient analyser votre profil et ainsi connaître vos habitudes afin de déterminer les moments où vous n'êtes généralement pas à la maison. Vous seriez ainsi exposé aux risques de vol, d'entrée par effraction ou de harcèlement.
- Ne mentionnez jamais sur votre profil vos numéros de téléphone, votre adresse courriel ou civique, l'école que vos petits-enfants fréquentent ou tout autre renseignement personnel.
- Si des gens inconnus vous ajoutent ou vous demandent de les ajouter à votre réseau, il vaut mieux les refuser. Il pourrait s'agir de fraudeurs.

Les fraudes grands-parents



Il s'agit d'une fraude téléphonique où un inconnu vous appelle en s'identifiant comme un membre de votre famille. Le fraudeur simule une situation d'urgence et vous presse de lui donner de l'argent afin, par exemple, de réparer une voiture suite à un accident ou pour qu'il puisse être libéré suite à une arrestation. Il vous demandera souvent de n'en parler à personne.

Si vous recevez un appel de ce genre et avez des doutes sur l'identité de l'individu au téléphone, gardez en tête les éléments suivants⁴⁴ :

- Les fraudeurs misent sur vos émotions afin que vous preniez une décision sans réfléchir. Ils peuvent être très insistants et multiplier les appels afin de vous rendre anxieux. Il ne faut pas succomber à la pression et à l'empressement.
- Ne donnez aucun renseignement personnel à votre interlocuteur.
- Posez des questions auxquelles seul votre proche en question serait capable de répondre.
- Appelez la famille de votre proche afin de vérifier si l'histoire qu'on vous raconte est véridique.
- Veuillez noter que les policiers ne communiquent jamais par téléphone afin d'obtenir une caution et qu'ils n'ont jamais recours à des virements d'argent.

Prévenir les fraudes financières



- Soyez organisé et gardez vos affaires personnelles en ordre : sachez les montants disponibles

dans vos comptes et suivez les différentes transactions qui y sont effectuées. Vous pouvez aussi réduire la limite de retrait autorisée à votre compte.

- Déchiquetez tous documents contenant vos informations confidentielles.
- Lisez attentivement tout contrat et assurez-vous que vous en comprenez bien toute la portée pour éviter de prendre des décisions hâtives ou sous la pression d'une personne de votre entourage.
- Si vous ne vous sentez pas en confiance ou à l'aise, ne prenez pas de décision importante.
- Ne payez pas de produit ou de service en totalité avant de l'avoir reçu.
- Si vous prêtez de l'argent à une personne, prévoyez les modalités de ce prêt par écrit et signez le document tous les deux, et ce, même s'il s'agit d'une personne de confiance ou d'un membre de votre famille.
- Soyez discret en ce qui concerne la valeur de vos biens et de votre patrimoine.

Si vous êtes victime d'une fraude, appelez le 911. Selon le cas, vous pouvez trouver de l'information ou du soutien auprès de :

- Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC);
- Bureau d'aide juridique de votre région;
- Office de la protection du consommateur;
- Autorité des marchés financiers;
- Centre antifraude du Canada.

3 Les ressources

**AQDR Québec –
Service Coup de pouce aux aînés**
418 524-0437
aqdr-quebec.org

Autorité des marchés financiers
Région de Montréal : 514 395-0337
Région de Québec : 418 525-0337
Autres régions : 1 877 525-0337
lautorite.qc.ca

Centre antifraude du Canada
1 888 495-8501
centreatifraude.ca

**Centre d'aide aux victimes
d'actes criminels (CAVAC)**
1 866 532-2822
cavac.qc.ca

**Commissaire aux plaintes
et à la qualité des services**
sante.gouv.qc.ca/systeme-
sante-en-bref/plaintes/
#liste-commissaires

**Commission des droits
de la personne et des droits
de la jeunesse (CDPDJ)**
1 800 361-6477
cdpdj.qc.ca

**Commission des
services juridiques
(bureaux d'aide juridique)**
1 800 842-2213
csj.qc.ca/commission-des-
services-juridiques/

Éducaloi
educaloi.qc.ca

**Équijustice –
Réseau de justice réparatrice
et de médiation citoyenne**
Région de Montréal : 514 522-2554
Autres régions : 1 877 204-0250
equijustice.ca

**Fédération des aînées et
aînés francophones du Canada
(FAAFC)**
613 564-0212
faafc.ca

**Fédération des centres
d'assistance et d'accompagnement
aux plaintes (FCAAP)**
Région de Québec : 418 527-9339
Autres régions : 1 877 527-9339
fcaap.ca

**Info-Santé
Info-Social**
811

**L'APPUI pour les proches
aidants d'aînés**
1 855 852-7784
lappui.org

LIGNES TÉLÉPHONIQUES

- **Service Info-aidant**
1 855 852-7784
- **Centre de prévention du suicide**
1 866 APPELLE (1 866 277-3553)
- **Centre de référence
du Grand Montréal**
514 527-1375
- **Ligne Aide Abus Aînés**
1 888 489-2287
aideabusaines.ca

- **Ligne Tel-Aînés**
514 353-2463
 - **Ligne Agressions sexuelles**
1 888 933-9007
 - **Ligne Interligne
(anciennement Gai écoute)**
514 866-0103 ou 1 888 505-1010
interligne.co
 - **S.O.S. violence conjugale**
1 800 363-9010
-

Ministère de la famille
mfa.gouv.qc.ca

**Office de la protection
du consommateur**
Région de Montréal : 514 253-6556
Région de Québec : 418 643-1484
Autres régions : 1 888 672-2556
opc.gouv.qc.ca

Option consommateurs
Région de Montréal : 514 598-7288
Autres régions : 1 888-412-1313
option-consommateurs.org

Protecteur du citoyen
1 800 463-5070
protecteurducitoyen.qc.ca

**Regroupement des aidants
naturels du Québec (RANQ)**
Région de Montréal : 514 524-1959
Autres régions : 1 855 524-1959
ranq.qc.ca

**Regroupement provincial
des comités d'usagers (RPCU)**
514 436-3744
rpcu.qc.ca

03

Vos protections juridiques





1 La procuration

La procuration est un contrat par lequel vous autorisez une autre personne à vous représenter ou à agir en votre nom pour un acte juridique précis. La procuration est aussi appelée *mandat* ou *mandat ordinaire*. Ce n'est donc pas un mandat de protection. Il ne s'agit pas d'un instrument permettant de représenter une personne inapte : le mandat de protection est la bonne option en cas d'incapacité.

Vous pouvez préparer différents documents afin de vieillir en toute tranquillité d'esprit. Il vaut mieux prévoir vos volontés dans l'éventualité où vous seriez un jour incapable de les communiquer.

La personne que vous autorisez à agir en votre nom doit être quelqu'un en qui vous avez confiance ou un professionnel possédant l'expertise nécessaire pour accomplir les tâches que vous lui confiez. Les procurations sont souvent utilisées, par exemple, pour les paiements de factures et l'encaissement de chèques. Faites un suivi régulier avec votre mandataire et demandez-lui de vous rendre compte de qu'il a fait en votre nom. Rappelez-vous que même si vous avez donné une procuration à quelqu'un, vous conservez l'exercice de vos droits, c'est-à-dire que vous pouvez continuer à accomplir par vous-même les tâches confiées. Vous pouvez aussi mettre fin à la procuration en tout temps, sans avoir à donner de motifs à votre mandataire.

Nous vous recommandons d'intégrer les éléments suivants lors de la rédaction de votre procuration :

- la date de la rédaction;
- le nom de la personne à qui vous confiez l'accomplissement d'un acte juridique précis;
- la description précise des tâches que vous lui confiez;
- les limites de la procuration;
- une reddition de compte une fois par année et la manière dont elle se fera;
- s'il y a lieu, la rémunération de la personne à qui vous confiez l'accomplissement d'un acte juridique; la rémunération n'est pas obligatoire⁴⁵;
- la durée de la procuration;
- les modalités de révocation de la procuration;
- votre signature, la signature de la personne à qui vous confiez l'accomplissement d'un acte juridique précis et la signature d'un témoin.

Vous pouvez aussi consulter différents modèles de procuration sur le site internet du ministère de la Justice⁴⁶ et de l'Autorité des marchés financiers⁴⁷.

De plus, la personne à qui vous confiez l'accomplissement d'un acte juridique précis doit agir avec prudence, diligence, honnêteté et loyauté. Elle doit agir dans votre meilleur intérêt et éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et le vôtre⁴⁸. Afin d'éviter ce genre de situation, nous vous recommandons de garder les éléments suivants en tête lors de la rédaction de votre procuration :

- privilégier une procuration à une fin spécifique et pour une durée limitée;
- décrire avec le plus de précision et de clarté possible les actions autorisées;
- assurer un suivi régulier et attentif de la façon dont la personne nommée exécute la procuration;
- s'assurer que vous pouvez révoquer en tout temps la procuration ou y prévoir une date de fin.

De plus, il est important de savoir que si vous ne souhaitez pas rédiger votre procuration vous-même ou simplement si vous le souhaitez, vous pouvez retenir les services d'un notaire pour ce faire. Vous obtiendrez ainsi une procuration notariée.



2 Le mandat de protection

Le mandat de protection, autrefois appelé mandat en cas d'inaptitude, est un document officiel rédigé lorsque vous êtes toujours apte. Il vous permet de désigner un ou des proches de confiance afin que celui-ci gère vos biens et prenne des décisions concernant votre personne lorsque vous serez inapte à le faire. Un professionnel peut aussi être désigné pour gérer vos biens. La personne désignée sera votre mandataire. Vous pouvez en nommer plus d'un.

Le **mandataire à la personne** a comme responsabilité de veiller à votre bien-être physique et social. Il doit par exemple prendre des décisions relatives à votre hébergement et vos soins. Il s'assure que vos besoins soient comblés, comme d'avoir des vêtements en quantité suffisante, de recevoir des services d'aide à l'hygiène personnelle adéquats ou de bénéficier de sorties et de loisirs. Le mandataire à la personne peut aussi agir en justice en votre nom pour toutes les questions qui touchent votre personne.

Le **mandataire aux biens** a pour responsabilité de gérer votre patrimoine. Il administre notamment vos revenus, paie vos factures et s'assure de votre bonne santé financière⁴⁹. Vous pouvez nommer un mandataire pour vos biens et un autre pour votre personne. Vous pouvez aussi en nommer un seul pour ces deux catégories. Vous pouvez prévoir un ou des remplaçants dans l'éventualité où la première personne que vous avez nommée n'est plus en mesure d'accomplir le mandat que vous lui avez confié ou qu'elle en refuse la tâche.

Le mandat de protection prend effet seulement lorsque vous êtes déclaré inapte par un tribunal à la suite d'une évaluation médicale et d'une évaluation psychosociale⁵⁰. Votre mandataire ne peut pas prendre de décision à votre place tant qu'une décision du tribunal n'a pas homologué votre mandat. Le mandat n'est valide que pour la durée de votre inaptitude, qui peut être temporaire ou

Je suis déclaré inapte et je n'ai pas de mandat de protection. Ce n'est pas grave puisque ma fille a une procuration pour gérer mon argent.

→ Non! Une procuration n'est pas un mandat de protection. Lorsque vous serez déclaré inapte, votre fille devra cesser de l'utiliser. Votre fille ou la personne que vous avez désignée dans votre procuration ne pourra plus vous représenter. Un régime de protection devra donc être ouvert à votre égard puisque vous n'avez pas prévu de mandat de protection.

permanente, ainsi que partielle ou totale. L'incapacité peut provenir de différentes conditions de santé : ce peut être à la suite d'un grave accident, de chocs violents répétés à la tête, un accident cérébrovasculaire ou une maladie mentale ou dégénérative.

Il est important de choisir avec soin votre mandataire considérant les importantes responsabilités que vous lui confierez. Il est donc impératif de choisir quelqu'un de confiance. De plus, il serait pertinent de discuter avec la ou les personnes choisies afin que vous leur expliquiez les pouvoirs et responsabilités que vous leur confiez.

Lorsque vous souhaitez rédiger votre mandat de protection, deux options s'offrent à vous :

- vous pouvez retenir les services d'un notaire pour obtenir un mandat notarié. Le notaire pourra vous conseiller et vous aider à formuler clairement vos volontés; il conservera l'original, vous en remettra une copie et le mandat de protection sera inscrit au *Registre des dispositions testamentaires et des mandats du Québec*⁵¹;
- vous pouvez aussi rédiger vous-même votre mandat. Si c'est le cas, n'hésitez pas à demander de l'aide à un avocat ou au service *Coup de pouce aux aînés* de l'AQDR Québec où des étudiants en droit sont disponibles pour répondre à vos questions.

Par ailleurs, nous vous conseillons d'inclure les éléments suivants si vous décidez d'écrire votre mandat de protection par vous-même devant témoins :

- mentionner les limites s'imposant à votre mandataire dans les décisions concernant votre personne ou vos biens;
- mentionner le nom de votre ou de vos mandataires;
- désigner un ou des mandataires qui pourront remplacer le mandataire initialement désigné dans les cas où ce dernier est dans l'impossibilité d'agir;

- exiger que votre mandataire fasse un inventaire de vos biens au départ et qu'il présente une reddition de compte annuelle à une personne de confiance que vous choisissiez;
- exigez une reddition de compte annuelle de votre mandataire à un de vos proches ou à un professionnel;
- vous pouvez aussi mentionner vos volontés de fin de vie. Toutefois, si vous avez rédigé dans un document distinct des directives médicales anticipées (DMA) en vertu de la *Loi concernant les soins de fin de vie*, le mandataire ne pourra pas passer outre celles-ci⁵².

Il est important de signer le mandat devant deux témoins qui le signeront à leur tour.

Il est nécessaire que vos témoins :

- constatent par écrit que vous êtes apte, c'est-à-dire que vous êtes capable autant physiquement que mentalement d'exprimer votre volonté et d'en comprendre la portée;
- ne soient pas désignés comme vos mandataires ou mandataires remplaçants;
- soient majeurs et sains d'esprit;
- n'aient pas d'intérêt dans le contenu du mandat.

Vous n'êtes pas obligé de révéler à vos témoins le contenu de votre mandat. Vous pouvez simplement leur dire qu'il s'agit de votre mandat de protection sans autre explication. Nous vous conseillons de garder le mandat en lieu sûr et d'en remettre une copie à votre mandataire. Vous pouvez aussi informer votre famille que vous avez préparé un mandat de protection et les informer de l'endroit où il se trouve. Un formulaire de mandat de protection est disponible sur le site internet du Curateur public ainsi qu'une brochure explicative vous aidant à remplir le formulaire⁵³.

Veillez noter qu'un mandat de protection n'est pas obligatoire, mais il s'agit d'une protection importante lorsque vous serez à des moments vulnérables de votre vie. Il vaut mieux prévenir afin de se permettre de vieillir en toute sérénité.

Qu'est-ce que ça veut dire l'homologation d'un mandat ?

→ Un mandat de protection ne prend pas automatiquement effet lorsque vous êtes déclaré inapte. Le mandataire doit obtenir une décision du tribunal qui jugera alors de votre inaptitude ainsi que de la validité du mandat et de la capacité de votre mandataire. C'est le processus judiciaire qui s'appelle l'homologation du mandat et qui permettra à votre mandat de protection de prendre effet⁵⁴.

Mon mandat de protection a été homologué. Je crois toutefois que mon mandataire exerce mal ses fonctions. En effet, celui-ci s'approprie mon argent et ne me contacte pas régulièrement. Qu'est-ce que je peux faire ?

→ Si vous avez des doutes sur les actions de votre mandataire, vous pouvez déposer une plainte au Curateur public du Québec. Toute autre personne qui constate le mauvais exercice des fonctions du mandataire peut aussi dénoncer la situation, et ce, sans avoir besoin de votre consentement. Lorsque le Curateur public du Québec reçoit une plainte, il peut décider de faire enquête. À la suite de cette enquête, le Curateur public du Québec peut contacter votre mandataire afin de corriger la situation ou tout simplement entreprendre des démarches afin de le remplacer. Il est aussi possible de s'adresser au tribunal afin de lui demander de révoquer le mandat, d'ordonner la reddition de compte de votre mandataire et d'ouvrir un régime de protection lorsque le mandat n'est pas fidèlement exécuté ou pour un autre motif sérieux.

Mon mandat de protection a été homologué, car j'étais malade et déclaré inapte. Toutefois, mon état de santé s'est amélioré et je suis de nouveau apte. Que se passera-t-il avec mon mandat de protection ?

→ Toute personne intéressée peut entreprendre des démarches afin de mettre fin aux effets

du mandat. Si vous retrouvez vos aptitudes, vous avez le droit de demander que les effets du mandat cessent. Il faut alors faire une demande devant les tribunaux. Le réseau de la santé et des services sociaux peut également transmettre un rapport au greffier du tribunal, ce qui empêchera à votre mandat de protection de continuer d'avoir effet, et ce, 30 jours après la date du dépôt⁵⁵.

Lorsque votre mandat cesse d'être effectif, deux options se présentent à vous :

- vous pouvez rédiger un nouveau mandat ce qui aura pour effet de révoquer l'ancien ;
- vous pouvez conserver votre mandat d'origine qui pourra être homologué de nouveau dans l'éventualité où vous redeviendriez inapte.

Je n'ai pas de mandat de protection, que m'arrivera-t-il si je deviens inapte ?

→ À partir du moment où vous êtes déclaré inapte, vous ne pouvez plus préparer un mandat de protection. Toutefois, la loi vous protège quand même dans certains cas. Par exemple, si vous êtes marié ou uni civilement, le mandat domestique s'appliquera. Le mandat domestique n'est pas un document ou un mandat de protection, c'est plutôt un pouvoir de représentation. La loi permet au conjoint marié ou uni civilement de s'occuper des besoins familiaux courants sans le consentement du conjoint inapte⁵⁶. De plus, si aucun membre de votre entourage n'est en mesure de prendre soin de vous, il devra y avoir ouverture d'un régime de protection à votre égard. Vous serez alors sous la protection et responsabilité d'un tuteur ou d'un curateur désigné par le tribunal ou, à défaut, par le Curateur public du Québec. Le Curateur public du Québec n'agira ainsi qu'en dernier recours et on priorisera toujours la nomination d'un proche et la création d'un régime de protection privé pour prendre les décisions vous concernant.



3 Les régimes de protection

Les régimes de protection peuvent être mis en place lorsque vous n'êtes plus en mesure de vous occuper de votre personne ou de gérer vos biens.

Les régimes de protection peuvent donc couvrir le volet personne (consentement aux soins, choix d'un milieu de vie, dernières volontés, etc.) ou le volet biens (paiement des factures, entretien des biens, etc.). Un régime de protection peut aussi combiner les volets personne et biens.

Pourquoi faudrait-il un régime de protection s'il y a déjà un mandat de protection? Et quel régime doit-on choisir?

→ Un régime de protection peut être ouvert pour compléter un mandat de protection jugé incomplet par le tribunal en regard de la situation de la personne inapte ou en l'absence d'un mandat de protection⁵⁷. Il existe trois régimes de protection. Le choix du régime de protection se fait selon le degré d'inaptitude de la personne.

Le conseiller au majeur

C'est le régime de protection le plus léger. C'est-à-dire qu'il répond aux besoins d'un individu qui est généralement ou habituellement apte à prendre soin de lui-même et à administrer ses biens, et qui a besoin, pour certains actes ou temporairement, d'être assisté ou conseillé dans l'administration de ses biens. Il s'agit souvent d'une inaptitude temporaire causée par une maladie, un accident ou encore lors d'une prise de décision complexe comme la gestion d'un héritage. La personne continue de prendre soin d'elle-même et à exercer ses droits civils, le conseiller a tout simplement comme rôle d'assister la personne temporairement inapte dans la prise de certaines décisions. Le conseiller ne peut que conseiller, il ne peut pas agir en votre nom, que ce soit pour la signature d'un contrat ou pour consentir à certains soins. Il ne demeure qu'un guide et vous n'êtes aucunement contraint de suivre ses recommandations.

La tutelle

Ce régime de protection s'applique lorsque la personne est partiellement ou temporairement inapte. C'est le cas lorsqu'une personne n'est plus capable de gérer ses affaires courantes, mais qu'elle est suffisamment lucide pour décider du milieu dans lequel elle désire vivre. Le tuteur n'a que la simple administration des biens, c'est-à-dire qu'il ne peut pas vendre des biens sans autorisation, il ne peut que s'assurer de leur conservation et de leur entretien⁵⁸. La personne sous tutelle peut faire certains actes seule et, dans d'autres cas, elle aura besoin de l'assistance de son tuteur ou d'être représentée par lui. La portée de la tutelle est déterminée par le tribunal et le tuteur est nommé en tenant compte de la recommandation des parents et amis de la personne partiellement ou temporairement inapte. Le tuteur peut aussi être le Curateur public du Québec.

La curatelle

C'est le régime de protection le plus lourd. Ce régime de protection répond aux besoins d'une personne dont l'inaptitude à administrer ses biens et à prendre soin d'elle-même est totale et permanente. Ce serait le cas d'une personne à un stade avancé de la maladie d'Alzheimer. Le curateur est nommé par une assemblée de parents, d'alliés et d'amis. Le Curateur public du Québec peut aussi être le curateur nommé lorsque la personne inapte n'a pas de proches parents qui acceptent la tâche. Le Curateur représentera l'individu inapte dans toutes les sphères de sa vie. Le curateur nommé par l'assemblée de parents, d'alliés et d'amis a la pleine administration des biens, c'est-à-dire qu'il doit faire fructifier le patrimoine de la personne inapte et qu'il peut vendre les biens et emprunter de l'argent pour leur entretien ou pour leur amélioration. Le Curateur public du Québec n'a que la simple administration des biens, il pourra gérer et placer l'argent de la personne inapte et conserver et entretenir les meubles, mais il ne pourra pas vendre de biens⁵⁹.

Le rôle du Curateur public

Le Curateur public du Québec a pour mission de protéger les mineurs et majeurs inaptes. Il sensibilise les citoyens à l'aide de nombreuses publications et de son site internet.

Il intervient dans l'ouverture des régimes de protection légaux lorsque nécessaire et surveille l'administration des curatelles et tutelles. À leur demande, il peut accompagner les tuteurs, les curateurs et leurs familles lors de prises de décision concernant la personne inapte. Il ne surveille et n'accompagne cependant pas les mandataires en vertu d'un mandat de protection.

Dans quel cas le Curateur public prend-il la responsabilité de la tutelle ou de la curatelle ?

→ Il peut agir à titre de curateur ou de tuteur lorsque l'individu inapte n'a pas de proches parents en mesure de le faire ou qu'il n'est pas dans l'intérêt de la personne inapte de nommer un proche parent.

Le Curateur public du Québec est aussi un organisme de traitement des plaintes et lorsque vous avez des inquiétudes ou souhaitez formuler une plainte à l'égard d'une situation vécue par une personne inapte, vous devez vous adresser à cet organisme. De plus, le Curateur public a aussi le pouvoir de demander la révocation d'un mandat de protection si le mandat n'est pas fidèlement exécuté ou pour un autre motif sérieux.

4 Le testament

Un testament est un document qui vous permet de communiquer vos volontés après votre décès. Un testament est confidentiel. Personne ne peut demander à voir votre testament de votre vivant. Vous avez le droit de refuser de dévoiler le contenu de votre testament à votre entourage.

Pourquoi faire un testament ?

Préparer votre testament ne vous rapproche pas de la mort. Bien au contraire, un testament bien préparé et à jour vous permet d'avoir la conscience tranquille. Il vous permettra de répartir vos biens selon vos volontés. Vous pouvez aussi y prévoir des dons à des organismes, désigner un liquidateur et planifier votre succession en fonction des impacts fiscaux qu'elle pourrait avoir. Vous pouvez aussi prévoir des directives sur la tenue de vos funérailles. Il serait utile d'informer votre famille que vos directives funéraires se retrouvent à l'intérieur de votre testament, car il peut arriver que le testament soit lu après les funérailles.

Lorsque vous n'avez pas préparé de testament avant votre décès, c'est le régime du *Code civil du Québec* qui s'appliquera. C'est ce qu'on appelle une succession légale ou *ab intestat*. Les personnes bénéficiant de la succession légale sont les conjoints mariés ou unis civilement, les enfants, les père, mère, frères, sœurs, neveux, nièces, cousins, cousines, etc. Il s'agit des membres de votre famille à différents degrés de parenté, tout dépendant de qui est encore vivant au moment de votre décès.

Je vis en union de fait avec ma conjointe depuis 50 ans. Nous ne nous sommes jamais mariés ni unis civilement. Je n'ai pas fait de testament, car je sais que lors de mon décès, c'est ma conjointe qui héritera de tout, ça fait tellement longtemps que nous vivons ensemble!

→ Non! Si vous n'avez pas fait de testament et que vous n'êtes ni marié ni uni civilement, votre conjointe n'aura droit à rien. La succession légale ne permet qu'aux conjoints mariés ou unis civilement d'hériter sans testament. De plus, si vous avez acheté une maison ensemble et qu'elle est à vos deux noms, votre moitié de maison ne reviendra pas à votre conjointe de fait, mais bien à vos héritiers légaux. Votre conjointe devra acheter votre moitié de maison à vos héritiers légaux si elle souhaite être seule propriétaire de la maison.

Par contre, vous pourriez être reconnu comme conjoint en vertu de certaines lois qui prévoient des prestations à la suite du décès, par exemple, pour les fins de l'impôt, de la régie des rentes du Québec, de la loi sur les accidents de travail, etc.



Mon conjoint et moi sommes séparés. Je n'ai pas fait de testament. Toutefois, je ne veux pas qu'il ait droit à certains de mes biens lors de mon décès. Est-ce que mon ex-conjoint peut hériter de mes biens même si nous sommes séparés?

Cela dépend de ce que vous entendez par « séparé ».

- Si vous avez obtenu un jugement de divorce du tribunal, votre conjoint n'héritera de rien lors de votre décès.

- Si vous avez obtenu un jugement de séparation de corps ou de séparation légale et que vous décédez sans testament, votre conjoint héritera tout de même. En effet, la séparation légale ne dissout pas votre union, vous êtes toujours considérés comme mariés ou unis civilement tout en n'ayant pas l'obligation de faire vie commune⁶⁰.
- Si vous faites seulement vie à part sans avoir obtenu un jugement de divorce et que vous êtes marié ou uni civilement, votre conjoint est encore uni à vous et il pourra réclamer certaines sommes d'argent à votre décès comme le partage du patrimoine familial en plus d'hériter d'une partie de vos biens.
- Si vous êtes séparé et que vous n'étiez pas marié ni uni civilement, votre conjoint de fait ne recevra rien. En effet, les conjoints de fait n'ont aucun droit lorsque vous décédez sans testament, et ce, même si vous habitiez toujours ensemble et n'étiez pas séparés!

Les différentes formes de testament

Peu importe la forme choisie, il existe trois conditions de validité à tout testament :

- il doit s'agir d'un acte individuel;
- il faut que vous soyez en mesure de donner un consentement libre et éclairé au moment de la rédaction du testament;
- le testament doit être signé par vous.

Même si vous êtes très âgé ou malade, vous ne perdez pas automatiquement votre capacité à faire un testament, il suffit qu'au moment de la rédaction et de la signature vous soyez sain d'esprit et en mesure de comprendre la portée de ce que vous faites.

LES TROIS TYPES DE TESTAMENTS

Olographe

- Rapide, sans frais et sans témoins.
- Complètement écrit de votre main et signé par vous. Il n'est pas obligatoire, mais fortement recommandé d'inscrire la date et le lieu.
- Il doit être vérifié par le tribunal après le décès, ce qui entraîne des frais pour la succession.
- Il peut facilement se perdre ou être détruit.
- Des problèmes d'interprétation quant à vos volontés peuvent aussi se poser si certains passages sont ambigus.
- S'il ne respecte pas les conditions de validité, il devient invalide et n'aura aucun effet.

Devant témoins

- Rapide, sans frais.
- Écrit à la main par vous ou une autre personne, dactylographié ou imprimé à partir d'un ordinateur. S'il est écrit par une autre personne, il est important que vous et vos témoins paraphiez toutes les pages.
- Il doit être signé devant deux témoins présents au même moment. Leur rôle est d'attester qu'il s'agit bien de votre testament, de votre signature et de signer le testament après vous. Vous n'êtes pas obligé de le leur lire, mais si vous êtes dans l'impossibilité de le lire vous-même, vous devrez demander à l'un des témoins de vous le lire. Les témoins ne doivent pas être avantagés dans le testament.
- Il doit être vérifié par le tribunal après le décès, ce qui entraîne des frais pour la succession.
- Il peut facilement se perdre ou être détruit.
- Des problèmes d'interprétation quant à vos volontés peuvent aussi se poser si certains passages sont ambigus.
- S'il ne respecte pas les conditions de validité, il devient invalide et n'aura aucun effet. Il pourrait toutefois être conservé s'il respecte les conditions de validité du testament olographe⁶¹.

Notarié

- Testament préparé avec les services et conseils d'un notaire.
- Assurance qu'il respectera toutes les formalités requises par la loi.
- Il doit vous être lu avant que vous y apposiez votre signature afin de vérifier qu'il représente adéquatement vos volontés.
- Il est conservé en lieu sûr et enregistré auprès de la Chambre des notaires du Québec.
- C'est un acte authentique qui n'a pas besoin d'être vérifié auprès du tribunal après votre décès.

Lorsqu'on parle d'homologation ou de vérification des testaments olographes et devant témoins, il s'agit de faire confirmer que le testament est valide quant à sa forme et qu'il s'agit bien du vôtre. Cela peut se faire devant la Cour supérieure ou devant un notaire. Il en coûte généralement plus cher de faire vérifier un testament olographe ou devant témoins que de faire un testament notarié⁶².

J'ai récemment acheté une trousse testamentaire. Il s'agit d'un formulaire de testament que j'ai rempli et je peux maintenant dormir en paix, car j'ai un testament valide.

→ Non! Les trousse testamentaires sont la plupart du temps des formules standardisées qui ne prennent pas nécessairement en compte les particularités des lois québécoises. Par exemple, un formulaire conçu en Ontario et vendu au Québec ne sera pas valide au Québec. Votre testament pourrait donc occasionner des tracas importants à votre famille ou pourrait simplement ne pas être reconnu.

Lorsque je me suis marié, j'ai signé un contrat de mariage avec la clause « au dernier vivant les biens ». Je n'ai donc pas besoin de faire de testament.

→ Attention! Si vous souhaitez léguer tous vos biens à votre époux, c'est ce que la clause « au dernier vivant les biens » prévoit. Toutefois, le testament vous permet de faire davantage, par exemple léguer des biens particuliers à des personnes précises et choisir un liquidateur pour votre succession. Vous aurez parfois besoin du consentement de votre époux pour modifier par testament ce qui est prévu au contrat de mariage. Dans l'éventualité où vous n'êtes pas certain de l'utilité d'avoir un testament, vous devriez consulter un notaire.

J'ai entendu dire que même si l'on fait un testament, ça ne veut pas nécessairement dire que nos volontés seront respectées. Est-ce vrai?

→ Lorsque vous faites un testament, vos volontés seront respectées, mais il faut qu'elles soient possibles et réalisables. Par exemple, vous ne pouvez pas léguer quelque chose qui ne vous appartient pas et vous ne pouvez pas demander à quelqu'un de commettre un acte illégal afin d'hériter. De plus, la loi prévoit des situations où certaines catégories de personnes ne peuvent pas hériter, ceci afin de protéger les personnes vulnérables. Vous ne pouvez donc pas léguer des biens à votre notaire ou à ses proches, à vos témoins, à un membre d'une famille d'accueil ou à l'employé d'un établissement des services sociaux si vous y résidiez lorsque vous avez rédigé votre testament. Il se peut aussi que vos volontés ne soient pas respectées si votre testament est contesté, mais ce n'est pas automatique.

On présume qu'une personne est saine d'esprit et apte à disposer de ses biens comme bon lui semble. Même atteinte de la maladie d'Alzheimer, une personne n'est pas automatiquement incapable de faire un testament si elle est saine d'esprit au moment où elle le fait. Seule la personne sous un régime de curatelle ne peut pas rédiger de testament. La personne qui soulèvera votre inaptitude à tester devra donc faire la preuve qu'au moment où vous avez fait votre testament, vous n'aviez pas toute votre tête. La contestation des testaments se produit souvent lorsqu'on avantage un proche plus qu'un autre ou qu'on souffre d'une maladie dégénérative. Dans ces cas, il pourrait alors s'avérer judicieux de faire un testament notarié, car le notaire pourra vérifier votre capacité à tester ou obtenir une évaluation médicale attestant que vous êtes apte.

J'adore mon conjoint et nous avons décidé de faire un seul testament pour nous deux, question d'économiser temps et argent. Est-ce légal?

→ Non! Chaque personne doit faire son testament. Il s'agit d'un acte individuel. Si vous signez votre testament ensemble, vous aurez besoin de la signature de votre conjoint afin de modifier votre testament ce qui est contraire au principe de liberté individuelle de léguer ses biens à qui l'on veut⁶³. Un testament conjoint n'a aucune valeur légale au Québec.

Afin de vous guider dans la planification de votre succession et le choix de votre type de testament, Éducaloi vous propose un article intéressant sur comment planifier sa succession en 10 étapes. On le trouve dans son site sous l'onglet *Décès et testaments*.

La révision, la modification et la révocation de son testament

Il est important de réviser son testament de temps en temps afin de s'assurer qu'il reflète toujours nos volontés. Mais à quelle fréquence? Vous devriez le réviser dès que votre situation personnelle et familiale change, par exemple, lors d'un mariage, d'une naissance, d'un décès ou d'un divorce. Toutefois, il est recommandé de le relire aux 4 à 5 ans et de consulter un juriste si des changements sont nécessaires.

Dans ce cas, vous devez modifier votre testament de la même manière que vous faites un testament (olographe, devant témoins ou notarié), mais vous n'êtes pas tenu de modifier votre testament de la même manière que vous l'avez rédigé initialement, par exemple, vous pourriez modifier un testament olographe par un testament devant témoins.

Modifier son testament soi-même n'est pas si simple! Cela pourrait entraîner des problèmes d'interprétation quant à vos véritables volontés. Par exemple, sous le nom d'un héritier, vous faites une flèche et écrivez un nouveau nom. S'agit-il d'un deuxième héritier ou d'un remplacement? Ce qui est clair pour vous ne l'est pas nécessairement pour les autres⁶⁴. Aussi, en modifiant ainsi à la main, vos héritiers pourront constater tous les changements que vous avez faits. Lorsqu'il s'agit de modifier les héritiers ou leurs parts, il pourrait être préférable de tout simplement révoquer son testament.



La révocation du testament est préférable lorsque vous souhaitez exprimer de nouvelles volontés. Elle se fait de la même façon qu'un testament : olographe, devant témoins ou notariée. Vous pouvez utiliser la révocation d'un testament pour annuler⁶⁵ :

- un testament antérieur : la révocation peut être faite seule et vous pouvez seulement écrire une phrase telle que «*Je révoque toutes dispositions testamentaires antérieures*» ;
- une partie d'un testament antérieur : vous pouvez révoquer seulement certaines parties, ce qui permettra aux autres clauses de ce testament antérieur de continuer d'exister. Cette manière de procéder peut toutefois créer des problèmes d'interprétation et une mauvaise compréhension de vos volontés ;
- un testament antérieur et prévoir un nouveau testament : vous pouvez reprendre la formule «*Je révoque toutes dispositions testamentaires antérieures à mon présent testament*» et continuer en écrivant vos nouvelles volontés ou votre nouveau testament.

Vous pouvez aussi révoquer votre testament olographe ou devant témoins en le détruisant. Il est aussi possible de rayer les clauses que vous souhaitez révoquer en y ajoutant votre signature. De plus, en donnant ou vendant de votre vivant l'un des biens que vous léguerez par testament, ce legs sera considéré comme révoqué.

Le liquidateur successoral

Anciennement appelé l'exécuteur testamentaire, le liquidateur successoral est la personne qui se chargera de régler votre succession. C'est ce qu'on appelle la liquidation de la succession ou le règlement de la succession.

Si vous choisissez de nommer un liquidateur successoral dans votre testament, gardez bien en tête que la personne choisie doit être un adulte capable⁶⁶ et que, même s'il est pertinent de nommer quelqu'un de confiance, il est important de nommer quelqu'un de compétent. Vous pouvez nommer des remplaçants dans l'éventualité où votre liquidateur est incapable d'agir ou qu'il refuse la charge. La liquidation d'une succession est une tâche complexe qui peut être lourde pour certaines personnes. Le liquidateur est responsable de gérer la succession. C'est lui qui devra :

- effectuer les recherches testamentaires ;
- aviser les personnes susceptibles d'hériter ;
- régler les conséquences de la fin d'emploi du défunt ;
- mettre fin aux services et programmes dont le défunt était prestataire ;
- ouvrir un compte au nom de la succession ;
- déterminer les droits du conjoint et des enfants ;
- faire l'inventaire des biens du défunt ;
- s'assurer que les rapports d'impôts sont faits et obtenir les certificats d'autorités fiscales ;
- s'assurer du paiement des dettes et des legs ;
- rendre compte aux héritiers de la liquidation de la succession ;
- etc.

La personne choisie peut aussi déléguer certaines tâches à une autre personne ou à un professionnel lorsque la liquidation de la succession s'avère complexe. Vous pouvez, dans votre testament, désigner un professionnel comme liquidateur. Peu importe qui vous choisissez pour liquider votre succession, nous vous suggérons d'en informer la personne sélectionnée.

Si vous êtes nommé liquidateur d'une succession, gardez toujours en tête que vous pouvez refuser cette charge seulement si vous n'êtes pas le seul héritier. De plus, nous vous conseillons de consulter un avocat ou un notaire. Vous pouvez aussi trouver de nombreuses informations et des documents pertinents sur le site internet d'Éducaloi et celui du gouvernement du Québec, entre autres, le guide *Que faire lors d'un décès*.

Mandat de protection	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nomme un ou plusieurs individus qui veilleront sur votre personne et/ou sur vos biens si vous êtes déclaré inapte. ■ Prend effet de votre vivant, lorsque vous êtes déclaré inapte. ■ S'éteint à votre décès ou à la fin de l'inaptitude.
Procuration	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aussi appelée mandat ou mandat ordinaire. ■ Nomme une ou plusieurs personnes pour agir en votre nom pour un acte juridique précis ou l'ensemble de vos affaires. ■ Prend effet lorsque vous la signez et demeure valide pour le temps d'accomplissement des actes délégués. ■ S'éteint lorsque vous êtes déclaré inapte, si vous décédez ou si une date d'extinction est prévue à même la procuration.
Testament	<ul style="list-style-type: none"> ■ Établit la dévolution de vos biens et nomme un liquidateur pour votre succession. ■ Confidentiel jusqu'au décès et ne prend effet qu'à partir de ce moment-là. ■ Modifiable aussi souvent que vous voulez, tant que vous conservez votre aptitude à le faire.
Directives médicales anticipées	<ul style="list-style-type: none"> ■ Permettent de consigner quels soins vous acceptez ou refusez si vous devenez inapte à consentir. ■ Se prévoient à l'avance et par écrit en remplissant le formulaire de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) ou avec un notaire. ■ Sont consignées, à votre demande, dans le <i>Registre des directives médicales anticipées</i>. ■ Peuvent également être déposées dans votre dossier médical.



5 Les préarrangements funéraires

La vente et les contrats de préarrangements funéraires sont strictement encadrés par la loi. Il est interdit de vous solliciter par téléphone ou dans des établissements de santé, sauf si vous en faites expressément la demande. Un vendeur ne peut pas vous solliciter si vous avez récemment perdu un proche, si vous êtes malade ou que vous séjournez ou avez récemment séjourné dans un établissement de santé. Bien sûr, ces interdits tombent si c'est vous qui demandez au vendeur de se déplacer, il ne s'agit alors plus de sollicitation.

Si vous souhaitez que le vendeur se présente à votre domicile, il doit obtenir votre autorisation 24 heures avant de se rendre chez vous, sa visite ne peut pas durer plus de 2 heures et doit se faire entre 9 h 30 et 22 h. Le vendeur ne peut en aucun cas se montrer insistant ou communiquer avec vous après votre refus de conclure un contrat. Il doit quitter dès que vous le demandez. De plus, un vendeur de préarrangements funéraires doit obligatoirement être détenteur d'un permis de directeur funéraire. Afin de vérifier si votre vendeur détient bien ce permis, vous pouvez consulter le *Répertoire des directeurs de funérailles* du ministère de la Santé et des Services sociaux⁶⁷.

Les contrats d'arrangement funéraires sont régis par la *Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépultures*. L'application de cette loi relève de l'Office de la protection du consommateur. Il existe deux types de contrat qu'un vendeur de services funéraires peut conclure avec vous :

- le contrat de services funéraires qui comprend les services fournis relativement au décès;
- le contrat de sépulture qui comprend plutôt l'achat d'un compartiment ou de tout espace au cimetière.

Il est possible d'annuler un contrat de préarrangements funéraires avec ou sans pénalité et tout dépendant du type de contrat, du lieu où il a été conclu et du temps qui s'est écoulé depuis la remise d'une copie. Si vous souhaitez annuler un contrat, voici un tableau vous permettant de déterminer dans quelle situation vous vous trouvez⁶⁸ :



TYPE DE CONTRAT	LIEU OÙ IL A ÉTÉ CONCLU	POSSIBILITÉ DE L'ANNULER	PÉNALITÉ
Services funéraires	À l'entreprise de services funéraires.	Oui.	Maximum 10% de la valeur des biens et des services.
	Ailleurs.	Oui.	Aucune pénalité entre 0 et 30 jours de la réception de la copie du contrat. Ensuite, au maximum 10% de la valeur des biens et des services.
Sépulture	À l'entreprise de services funéraires.	Seulement sur entente.	Pénalité prévue par le contrat.
	Ailleurs.	Oui entre 0 et 30 jours de la réception de la copie du contrat.	Aucune pénalité.
		Après 30 jours, seulement sur entente.	Pénalité prévue par le contrat.

Je voudrais prendre arrangement avec une entreprise funéraire pour mes funérailles, cependant, je ne voudrais pas obliger mes héritiers à faire exactement ce que j'ai prévu, au cas où les circonstances auraient trop changé.

→ La plupart des contrats prévoient une clause qui permet à vos héritiers de modifier certains services selon les circonstances. Par exemple, si vous mourez dans quinze ou vingt ans, il ne sera peut-être pas nécessaire de louer toute une journée une salle pour 100 personnes, ou bien vos héritiers pourraient préférer recevoir ailleurs pour un lunch pour plus d'intimité. L'entreprise remboursera (au prix payé lors du contrat) le service non reçu ou le transférera sur un autre service mieux adapté. Par contre, si vous tenez à ce que tout soit exécuté exactement selon vos volontés, il suffit de ne pas prévoir que ce soit modifié.

Si des questions subsistent,
vous pouvez communiquer
avec l'Office de la protection
du consommateur.

6 L'accès à vos petits-enfants

Je suis en chicane avec mon fils, il ne veut plus me parler et je ne peux plus voir mes petits-enfants. Est-ce qu'il a le droit de faire ça?

→ Le *Code civil du Québec* prévoit que les petits-enfants ont le droit d'entretenir des relations avec leurs grands-parents. À moins d'avoir des motifs graves d'opposition, les parents ne peuvent pas faire obstacle à la relation que vous entretenez avec vos petits-enfants⁶⁹. Il faut d'ailleurs noter que les tribunaux ne considèrent pas comme un motif grave le fait qu'il existe des conflits entre les grands-parents et les parents.



Lorsqu'il vous est impossible de voir vos petits-enfants suite aux refus des parents, vous pouvez vous adresser à la Cour supérieure du Québec afin qu'un juge fixe les modalités de vos droits d'accès. Le juge ne prendra pas en compte votre intérêt, mais bien celui de vos petits-enfants⁷⁰, il s'agit de la pierre angulaire de toutes les décisions prises à leur égard⁷¹. Le juge prendra aussi en compte le but de votre demande qui doit avoir comme objectif de permettre à vos petits-enfants de vous connaître et de développer des liens affectifs avec vous. Les tribunaux insistent souvent sur l'importance de préserver, mais aussi de promouvoir ces relations précieuses qui sont bénéfiques pour les petits-enfants autant sur le plan éducatif, qu'affectif et personnel⁷².

Est-ce qu'on peut m'obliger à payer pour l'entretien de mes petits-enfants ?

→ Lorsque le tribunal vous accorde des droits de visite, cela n'entraîne pas l'obligation de payer une pension alimentaire à vos petits-enfants. Les grands-parents n'ont pas d'obligation alimentaire envers leurs petits-enfants⁷³.

Le tribunal peut aussi vous refuser l'accès à vos petits-enfants si un motif grave le justifie et que cela nuirait à leur intérêt, par exemple lorsque :

- les relations entre les grands-parents et les parents sont tellement mauvaises qu'elles mettent en péril la stabilité de la cellule familiale de l'enfant. En d'autres mots, les relations entre grands-parents et petits-enfants ne doivent pas se développer au détriment d'un climat familial sain⁷⁴;
- les grands-parents exercent une mauvaise influence sur leurs petits-enfants;
- les grands-parents essaient de remplacer les parents en prenant eux-mêmes des décisions qui seraient habituellement du ressort des parents;
- les grands-parents sont violents avec leurs petits-enfants;
- les petits-enfants refusent catégoriquement de rencontrer leurs grands-parents.

Si vous pensez qu'une entente est encore possible, vous pouvez avoir recours à la médiation pour convenir des modalités des droits d'accès avec les parents. C'est souvent la meilleure option. Les parents doivent toutefois accepter le recours à la médiation.

En définitive, il faut se rappeler que même s'il s'agit du droit de vos petits-enfants de connaître et de passer du temps avec leurs grands-parents, ce droit ne peut jamais s'exercer au détriment de l'intérêt des petits-enfants concernés.

Vous pouvez contacter l'Association des grands-parents du Québec qui est un organisme voué à la défense des droits des grands-parents et de leurs petits-enfants. De plus, l'Association de médiation familiale du Québec offre un service de référence et peut répondre à vos questions concernant les droits d'accès à vos petits-enfants. Vous pouvez aussi avoir recours au service *Coup de pouce aux aînés* offert par l'AQDR Québec.

7 Les ressources

**AQDR Québec –
Service Coup de pouce aux aînés**
418 524-0437
aqdr-quebec.org

**Association de médiation
familiale du Québec**
Région de Montréal : 514 990-4011
Autres régions : 1 800 667-7559
mediationquebec.ca

**Association des grands-parents
du Québec**
Région de Montréal : 514 745-6110
Autres régions : 1 866 745-6110
grands-parents.qc.ca

Autorité des marchés financiers
Région de Montréal : 514 395-0337
Région de Québec : 418 525-0337
Autres régions : 1 877 525-0337
lautorite.qc.ca

Chambre des notaires du Québec
Région de Montréal : 514 879-1793
Autres régions : 1 800 263-1793
cnq.org

**Commission des
services juridiques
(bureaux d'aide juridique)**
1 800 842-2213
csj.qc.ca/commission-des-
services-juridiques/

Curateur public du Québec
Région de Montréal : 514 873-4074
Autres régions : 1 800 363-9020
curateur.gouv.qc.ca

Éducaloi
educaloi.qc.ca

**Équijustice –
Réseau de justice réparatrice
et de médiation citoyenne**
Région de Montréal : 514 522-2554
Autres régions : 1 877 204-0250
equijustice.ca

**Fédération des centres
d'assistance et d'accompagnement
aux plaintes (FCAAP)**
Région de Québec : 418 527-9339
Autres régions : 1 877 527-9339
fcaap.ca

**Info-Santé
Info-Social**
811

**L'APPUI pour les proches
aidants d'aînés**
1 855 852-7784
lappui.org

LIGNES TÉLÉPHONIQUES

- **Service Info-aidant**
1 855 852-7784
- **Centre de prévention du suicide**
1 866 APPELLE (1 866 277-3553)
- **Centre de référence
du Grand Montréal**
514 527-1375
- **Ligne Aide Abus Aînés**
1 888 489-2287
aideabusaines.ca
- **Ligne Tel-Aînés**
514 353-2463
- **Ligne Agressions sexuelles**
1 888 933-9007
- **Ligne Interligne
(anciennement Gai écoute)**
514 866-0103 ou 1 888 505-1010
interligne.co
- **S.O.S. violence conjugale**
1 800 363-9010

Ministère de la Justice
Région de Québec : 418 643-5140
Autres régions : 1 866 536-5140
justice.gouv.qc.ca

**Ministère de la Santé
et des Services sociaux**
Région de Montréal : 514 644-4545
Région de Québec : 418 644-4545
Autres régions : 1 877 644-4545
Personnes sourdes ou muettes
(ATS) : 1 800 361-9596
msss.gouv.qc.ca

**Office de la protection
du consommateur**
Région de Montréal : 514 253-6556
Région de Québec : 418 643-1484
Autres régions : 1 888 672-2556
opc.gouv.qc.ca

Protecteur du citoyen
1 800 463-5070
protecteurducitoyen.qc.ca

**Régie de l'assurance maladie
du Québec (RAMQ)**
Région de Montréal : 514 864-3411
Région de Québec : 418 646-4636
Autres régions : 1 800 561-9749
ramq.gouv.qc.ca

**Regroupement des aidants
naturels du Québec (RANQ)**
Région de Montréal : 514 524-1959
Autres régions : 1 855 524-1959
ranq.qc.ca

04

Vos droits en santé et services sociaux





En tant qu'utilisateur du système de santé, la *Loi sur les services de santé et services sociaux* vous garantit des droits. Vous avez le droit⁷⁵ :

- d'être informé des services et des ressources dans votre milieu⁷⁶;
- de choisir le professionnel ou l'établissement dont vous désirez recevoir des services, et ce, tout en tenant compte de la réglementation et des ressources disponibles⁷⁷;
- de recevoir les soins que requiert votre état de santé⁷⁸;
- de participer aux décisions que requiert votre état de santé⁷⁹;
- d'accepter ou de refuser des soins⁸⁰;
- d'être accompagné ou représenté par une autre personne dans l'exercice de vos droits⁸¹;
- à la confidentialité de votre dossier médical⁸²;
- d'avoir accès à votre dossier médical;
- à la confidentialité lorsque vous portez plainte⁸³.

Vos droits en tant qu'utilisateur du réseau de la santé et des services sociaux s'appliquent dans les établissements suivants^{B4} :

- les centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) et les centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS);
- les centres hospitaliers;
- les centres locaux de services communautaires (CLSC);
- les centres hospitaliers de soins de longue durée (CHSLD);
- les centres de la protection de l'enfance et de la jeunesse;
- les centres de réadaptation;
- les centres hospitaliers universitaires;
- les instituts universitaires;
- les organismes communautaires;
- les ressources intermédiaires;
- les familles ou résidences d'accueil;
- les services pré hospitaliers d'urgence (service ambulancier);
- les résidences privées pour aînés;
- les ressources en toxicomanie et jeu pathologique;
- les CHSLD privés.

1 Choisir un professionnel de la santé

La loi vous permet de choisir votre professionnel de la santé. Vous êtes libre de consulter un autre professionnel de la santé. Toutefois, la disponibilité des ressources et leur organisation peuvent limiter de manière importante votre libre choix. Par exemple, il est impossible d'obtenir des services d'un CIUSSS ou CISSS qui ne dessert pas le territoire de votre résidence. Les seuls cas d'exception sont lorsque vous vous rendez dans une autre région pour une période donnée, vous pourrez à ce moment-là obtenir des services d'un autre CIUSSS ou CISSS, mais pour cette période seulement. Pour ce qui est des cliniques sans rendez-vous, vous pouvez vous présenter dans n'importe laquelle sans problème^{B5}.

2 La confidentialité du dossier médical

En tant qu'utilisateur des services de santé et sociaux, vous avez le droit de consulter votre dossier médical. Pour ce faire, vous devez vous adresser par écrit à votre médecin traitant ou à la personne responsable de la gestion des dossiers. Vous pourrez consulter le dossier sur place, mais ne pouvez pas l'emporter avec vous à la maison. Vous pouvez toutefois en obtenir une copie moyennant le paiement des frais de reproduction. L'accès à votre dossier médical peut toutefois vous être refusé de façon temporaire si sa lecture entraîne un risque de préjudice grave pour votre santé physique ou mentale.

Je sais que je peux avoir accès à mon dossier médical, mais est-ce que je peux avoir accès au dossier médical de mon conjoint ?

→ Oui, il vous est possible d'avoir accès au dossier médical de votre conjoint si celui-ci y consent. Vous pouvez aussi y avoir accès si vous êtes la personne qui consent aux soins de votre conjoint. De plus, si vous êtes le mandataire en vertu d'un mandat de protection ou si vous avez été nommé tuteur ou curateur à la personne, vous pouvez aussi avoir accès au dossier médical de la personne protégée. Cet accès au dossier médical ne se fait que si cela est nécessaire à l'exercice de vos fonctions. Vous ne pouvez pas consulter un dossier médical par simple curiosité. De plus, si vous devez consentir à des soins précis pour une opération, vous ne pouvez consulter que la partie du dossier médical pertinente à cette opération et non son ensemble⁸⁶.

3 Le consentement aux soins

L'expression consentement aux soins réfère aux interventions médicales, à l'alimentation, à la contraception et à l'hébergement en établissement de santé. Il s'agit donc d'une interprétation très large du terme «soins»⁸⁷.

Lorsque vous pouvez consentir seul

Vous ne pouvez pas être soumis à des soins de santé si vous n'y consentez pas. En étant apte et majeur, vous pouvez même refuser des soins qui seraient nécessaires à votre état de santé. Vous êtes donc maître de votre destinée, pourvu que vos décisions soient libres et éclairées⁸⁸. La décision est libre lorsqu'elle est prise en toute liberté, sans que vous y soyez forcé ou que la pression de votre

entourage vous pousse à les prendre. La décision est éclairée lorsque vous êtes en mesure de comprendre ses impacts et qu'on vous a donné toutes les informations pertinentes pour le faire. Votre médecin a donc la responsabilité de bien vous informer avant qu'une décision soit prise.

Le choix d'accepter un traitement vous revient. Vous pouvez donc accepter ou refuser les soins offerts par votre médecin. Si un traitement provoque des effets secondaires que vous trouvez difficiles à tolérer, vous pouvez demander à votre médecin s'il existe un autre traitement ne provoquant pas ces effets. De plus, même si vous avez consenti à un traitement, vous pouvez revenir sur votre décision et refuser de le poursuivre. Ce peut être le cas notamment lorsque les soins sont douloureux ou créent des effets secondaires importants. Votre médecin aura toutefois la responsabilité de vous expliquer les conséquences de l'arrêt du traitement afin que votre décision soit éclairée.

Lorsque vous êtes admis en centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD), vous signez une formule de consentement aux soins. Cette signature ne vous enlève toutefois pas le droit de refuser des soins par la suite⁸⁹.

Lorsque vous ne pouvez pas consentir seul

Ce n'est pas parce que vous avez été déclaré inapte, c'est-à-dire que votre mandat de protection a été homologué ou que vous êtes sous tutelle ou curatelle que vous êtes automatiquement incapable de consentir aux soins de manière libre et éclairée. Si vous êtes conscient et que vous comprenez la nature de la maladie et des traitements, leurs buts, avantages et inconvénients ainsi que les risques encourus si vous les refusez ou les acceptez, vous pouvez consentir vous-même aux soins même si vous êtes sous mandat ou régime de protection.

Dans l'éventualité où il est déterminé que vous ne pouvez pas consentir seul et qu'un mandat de protection est homologué ou que vous faites l'objet

d'un régime de protection, ce sera la personne vous représentant qui devra alors consentir aux soins⁹⁰. Si vous n'êtes pas ainsi représenté, ce sera votre conjoint, que vous soyez marié, en union civile ou en union de fait, qui le fera. À défaut de conjoint ou s'il est dans l'impossibilité d'exprimer son consentement, ce sera un proche parent ou une personne ayant votre intérêt à cœur⁹¹.

Est-ce que mon représentant peut faire à sa tête lorsqu'il décide pour moi?

→ La personne qui consentira en votre nom devra accepter ou refuser les soins selon votre seul intérêt⁹² et en respectant, dans la mesure du possible, les volontés que vous avez pu manifester. D'ailleurs, un mandat de protection vous permet de communiquer clairement vos volontés à votre représentant. En consentant aux soins, la personne vous représentant doit s'assurer que les soins seront bénéfiques, et ce, malgré la gravité et la permanence de certains de leurs effets⁹³.

Par ailleurs, les directives médicales anticipées vous permettent de prévoir quels soins vous acceptez ou refusez dans l'éventualité où vous seriez dans

l'impossibilité de vous exprimer. C'est le cas notamment lorsque vous souffrez d'une maladie grave et incurable et êtes en fin de vie, que vous êtes dans le coma et avez peu de chance de vous réveiller ou que vous êtes à un stade avancé d'une maladie dégénérative grave telle que la maladie d'Alzheimer. Les soins pouvant faire l'objet des directives médicales anticipées sont uniquement la réanimation cardio-respiratoire, l'alimentation et l'hydratation forcée ou artificielle, la dialyse et la ventilation assistée.

Comment faire pour rédiger des directives médicales anticipées et être sûr qu'elles seront respectées?

→ Vous pouvez retenir les services d'un notaire ou remplir le formulaire gratuit émis par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) devant deux témoins. Une fois ces directives rédigées, vous pouvez les transmettre au *Registre des directives médicales anticipées* et le remettre à votre médecin traitant afin qu'elles soient insérées à votre dossier médical. Il est important de noter que vous ne pouvez pas demander l'aide médicale à mourir dans vos directives médicales anticipées.

Il peut survenir certaines situations où, exceptionnellement, votre consentement ne sera pas requis, et ce, lorsqu'il est nécessaire de vous mettre sous garde lorsque vous présentez un sérieux danger pour vous-même ou pour autrui en raison de votre état mental. Un médecin ou toute autre personne peut alors s'adresser au tribunal afin que vous soyez placé sous garde. Le tribunal peut même décider de vous imposer une évaluation psychiatrique. Vous êtes donc gardé en établissement de santé pour une courte période, sans votre consentement. S'il s'agit plutôt d'une urgence, car le danger est grave et immédiat : l'autorisation du tribunal n'est pas nécessaire et vous pouvez être gardé en établissement pour un maximum de 72 heures. Le tribunal pourra par la suite ordonner une évaluation psychiatrique et prolonger la mise sous garde.



4 La gratuité des soins

En principe, les soins médicaux de base sont gratuits pour les résidents du Québec titulaires de la carte d'assurance maladie émise par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ).

Il s'agit des services nécessaires sur le plan médical et rendus par un médecin omnipraticien (appelé aussi «médecin de famille» ou «médecin généraliste») ou par un médecin spécialiste. L'endroit n'a pas d'importance : domicile, centre local de services communautaire (CLSC), centre hospitalier, clinique médicale, etc.

Ces services sont, entre autres :

- les examens, consultations permettant au médecin d'évaluer l'état de santé d'une personne, d'un organe ou d'une région du corps;
- les traitements physiques ou psychiatriques;
- les chirurgies;
- les anesthésies;
- certains services de radiologie rendus par les médecins.

La RAMQ a aussi un programme d'assurance médicament auquel peuvent adhérer les personnes qui n'ont pas d'assurance privée fournie par leur employeur et les personnes de 65 ans et plus même si elles bénéficiaient auparavant d'une assurance privée. L'assurance médicament n'entraîne pas la gratuité complète des médicaments : une franchise doit être payée à l'achat des médicaments et une cotisation annuelle est prélevée au moment de la déclaration d'impôt.



Cependant, les programmes publics ne couvrent pas certains domaines, comme les services esthétiques, l'acupuncture, les services dentaires, par exemple. Un examen annuel chez l'optométriste est couvert par la RAMQ pour les enfants et les personnes de 65 ans et plus.

J'ai entendu dire que les frais accessoires étaient interdits maintenant. Cependant, mon médecin spécialiste m'a facturé 200 \$ pour un examen préopératoire. Comment savoir s'il a le droit de le faire ?

→ Les cliniques médicales et les centres médicaux spécialisés doivent afficher dans leur salle d'attente les frais que les médecins peuvent vous demander, ainsi que les frais des services médicaux qu'ils rendent et qui ne sont pas couverts. Si votre clinique ou votre médecin exige un paiement, on doit vous remettre une facture où chaque fourniture ou service reçu doit être inscrit. Vérifiez-la bien et assurez-vous que les services facturés ne sont pas des services couverts ou qu'ils n'y sont pas liés. Si vous croyez avoir payé des sommes en trop, conservez cette facture ainsi qu'une preuve de paiement et faites une demande de remboursement à la RAMQ.

Toute l'information sur les services assurés ou non et sur les façons de dénoncer des situations anormales sont disponibles à la fois sur le Portail santé mieux-être du gouvernement et sur le site de la RAMQ. Également, le site vosdroitsensante.com donne de précieux renseignements sur vos droits.



5 Les soins de fin de vie

La Loi concernant les soins de fin de vie du Québec englobe :

- les soins palliatifs;
- l'aide médicale à mourir;
- les directives médicales anticipées.

Ses principes :

- respecter la personne en fin de vie et ses droits et libertés;
- la traiter avec compréhension, compassion, courtoisie et équité;
- établir et maintenir avec elle une communication ouverte et honnête.

La Commission sur les soins de fin de vie surveille son application.

La loi donne le droit à la personne en fin de vie de recevoir, refuser ou d'arrêter un ou des soins. Elle peut accepter les traitements afin d'apaiser ses souffrances ou, au contraire, refuser ou demander d'arrêter un soin. La décision lui revient, même dans le cas où son espérance de vie risque de diminuer.

Si on veut donner ses volontés de soins au cas où on se retrouverait inapte à le faire, on peut les exprimer :

- verbalement à ses proches ou à un médecin;
- par écrit dans un mandat en prévision de l'inaptitude à consentir aux soins;
- par écrit au moyen des directives médicales anticipées.

La personne en fin de vie inapte a le droit d'être représentée par un représentant légal (mandataire, tuteur, curateur), par un proche ou par quelqu'un qui démontre un intérêt particulier pour elle. Ce représentant pourra consentir aux soins palliatifs pour elle, y compris à la sédation palliative continue. Cependant, seule une personne apte à consentir à des soins peut demander l'aide médicale à mourir pour elle-même.

Quand peut-on dire qu'on est en fin de vie?

→ La loi ne définit pas la durée précise de la fin de vie. Une personne en fin de vie est une personne dont l'état de santé évolue de telle façon que la mort devient probable dans un avenir prévisible rapproché⁹⁴. Les soins palliatifs visent à offrir la meilleure qualité de vie possible au patient en soulageant ses souffrances physiques et psychologiques jusqu'à la fin, ou jusqu'à ce que la personne en décide autrement.

Les soins palliatifs

Les soins palliatifs visent les personnes de tous les âges atteintes d'une maladie grave et incurable, pas seulement un cancer. Ils cherchent à offrir la meilleure qualité de vie possible à la personne en fin de vie. Ils ne retarderont ni ne hâteront la mort; l'objectif est d'augmenter le confort du patient en atténuant ses symptômes et en apaisant ses souffrances.

Ils prévoient également un soutien pour les proches de la personne en fin de vie : l'accompagnement psychosocial et les moments de répit en font partie. Les services d'aide demeurent également disponibles en période de deuil, et le tout se déroule dans une ambiance de respect et de compassion.

Est-ce que les soins palliatifs et la sédation palliative sont la même chose ?

→ Non! Les soins palliatifs sont divers soins qui ont pour but le meilleur confort de la personne en fin de vie. Dans le cas où il est impossible de soulager les souffrances d'une personne en fin de vie, la *sédation palliative continue* consiste à rendre cette personne inconsciente de façon continue, jusqu'à son décès. On ne peut le faire que si la personne en fin de vie a donné son consentement par écrit de manière libre et éclairée. Elle peut changer d'avis à tout moment. Si elle est inapte, son représentant peut demander la sédation palliative à sa place. La sédation palliative continue est l'un des soins offerts dans le cadre des soins palliatifs.



Le médecin est celui qui peut établir, à partir de son expertise clinique et de celle des autres membres de l'équipe soignante, le moment où les soins palliatifs sont indiqués. Ils peuvent être donnés dans divers lieux :

- centre hospitalier;
- centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD);
- domicile;
- maison de soins palliatifs.

Si l'approche palliative au Québec s'appuie sur des valeurs fondamentales – respect de la dignité, de l'autonomie, des choix, des croyances religieuses de la personne, entre autres –, chaque établissement possède sa politique sur les soins de fin de vie. La nature et l'étendue des soins offerts diffèrent d'une place à l'autre, c'est pourquoi il est essentiel d'en prendre connaissance avant d'arrêter son choix sur l'endroit où la personne souhaite recevoir les soins.

L'aide médicale à mourir

L'aide médicale à mourir est une intervention exceptionnelle sous des conditions très restrictives. Pour certaines personnes, la fin de vie peut être très difficile parce qu'aucune option curative ou palliative n'arrive plus à soulager leurs souffrances. Il se peut que ces personnes préfèrent mourir plutôt que de continuer à souffrir; l'aide médicale à mourir devient alors une option.

Est-ce que je peux planifier à l'avance à quel moment je pourrai recevoir l'aide à mourir au cas où je deviendrais inconscient ? Mon représentant pourrait alors la demander à ma place.

→ Non! Seule la personne en fin de vie peut faire une demande d'aide médicale à mourir pour elle-même. Et elle ne peut pas la demander d'avance. Pour l'obtenir, elle doit répondre à toutes les exigences requises :

- être majeure et assurée par la RAMQ;
- être apte à consentir aux soins : comprendre la situation et les informations des professionnels de la santé et pouvoir prendre des décisions;
- être en fin de vie : c'est-à-dire être atteinte d'une maladie grave et incurable et subir un déclin avancé et irréversible de ses capacités;
- éprouver des souffrances physiques et psychologiques constantes, insupportables et qui ne peuvent être apaisées dans des conditions jugées tolérables.

Le médecin doit s'assurer que la personne respecte toutes ces conditions, vérifier qu'elle comprend bien l'importance de sa demande, qu'elle ne subit pas de pressions et qu'elle en a discuté avec les gens qu'elle souhaitait contacter. Il devra également obtenir l'avis d'un second médecin indépendant. Il pourra aussi consulter l'équipe interdisciplinaire de soutien de l'établissement où réside le patient. Ce comité est formé, entre autres, d'un médecin, une infirmière, un travailleur social, un pharmacien, etc.

En raison de ses valeurs personnelles, un médecin peut refuser d'administrer l'aide médicale à mourir. Dans ce cas, il est de la responsabilité de la direction de l'établissement de trouver rapidement un autre médecin. Mais, quelle que soit la situation, la personne en fin de vie sera toujours traitée avec compassion, respect et dignité, de même que ses proches, et aura l'assurance de recevoir les soins et les services requis pour sa condition.





6 Comment porter plainte ?

La procédure de plainte

Avant de porter plainte quant aux services reçus, vous pouvez parler du problème avec la personne concernée. Cette façon d'agir vous permettra peut-être de régler le problème rapidement et de conserver votre relation avec la personne.

Vous pouvez porter plainte à l'égard des services de santé ou des services sociaux lorsque vous n'avez pas reçu⁹⁵ :

- des services de qualité;
- des services adaptés à votre état de santé;
- des services continus;
- des services sécuritaires.



Vous pouvez également porter plainte

si vous n'avez pas été⁹⁶ :

- informé de votre état de santé et des soins disponibles;
- informé des services auxquels vous aviez droit;
- informé de la manière de recevoir certains services;
- traité avec respect et dignité.

Vous pouvez aussi porter plainte lorsque vous n'avez pas pu consentir aux soins vous-même ou par l'entremise de votre mandataire, tuteur ou curateur.

Votre représentant peut aussi porter plainte en votre nom. Les héritiers de la personne décédée ont aussi cette possibilité.

Vous devez vous adresser au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services sociaux de l'établissement concerné. Votre plainte peut être verbale ou écrite. Vous recevrez une réponse concernant votre plainte dans les 45 jours de son dépôt. Si vous êtes insatisfait des résultats obtenus, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen.

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) peut vous renseigner et vous aider dans votre processus de plainte. Également, le comité d'usagers présent dans votre établissement peut aussi vous renseigner.

De plus, il faut noter que toute personne qui constate une situation d'abus peut faire un signalement au Protecteur du citoyen.

Le site *vosdroitsensante.com* est produit par le cabinet d'avocats Ménard, Martin, spécialisé dans la défense des usagers du système de santé au Québec. C'est une ressource d'information qui répond à de nombreuses questions précises sur les droits des usagers.

Le Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen a pour mission d'«*assurer le respect des droits des citoyens et citoyennes dans leurs relations avec les services publics.*»⁹⁷ Il intervient lorsque vous voulez porter plainte à l'égard d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement du Québec ou d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux. Cet organisme public examine les plaintes avec rigueur et enquête de manière objective. S'il est constaté qu'il y a effectivement manquement, faute ou injustice, des recommandations sont transmises à la branche du gouvernement concernée afin de corriger la situation.

Le Protecteur du citoyen peut aussi agir de manière préventive et faire enquête de sa propre initiative lorsqu'il s'agit d'enjeux majeurs. Ces enquêtes mènent souvent à des rapports d'enquêtes et à des rapports spéciaux très complets et présentant les enjeux d'aujourd'hui.

7 Les ressources

**AQDR Québec –
Service Coup de pouce aux aînés**
418 524-0437
aqdr-quebec.org

**Commissaire aux plaintes
et à la qualité des services**
sante.gouv.qc.ca/systeme-
sante-en-bref/plaintes/
#liste-commissaires

**Commission des
services juridiques
(bureaux d'aide juridique)**
1 800 842-2213
csj.qc.ca/commission-des-
services-juridiques/

Éducaloi
educaloi.qc.ca

**Équijustice –
Réseau de justice réparatrice
et de médiation citoyenne**
Région de Montréal : 514 522-2554
Autres régions : 1 877 204-0250
equijustice.ca

**Fédération des centres
d'assistance et d'accompagnement
aux plaintes (FCAAP)**
Région de Québec : 418 527-9339
Autres régions : 1 877 527-9339
fcaap.ca

**Info-Santé
Info-Social**
811

**L'APPUI pour les proches
aidants d'aînés**
1 855 852-7784
lappui.org

LIGNES TÉLÉPHONIQUES

- **Service Info-aidant**
1 855 852-7784
- **Centre de prévention du suicide**
1 866 APPELLE (1 866 277-3553)
- **Centre de référence
du Grand Montréal**
514 527-1375
- **Ligne Aide Abus Aînés**
1 888 489-2287
aideabusaines.ca
- **Ligne Tel-Aînés**
514 353-2463
- **Ligne Agressions sexuelles**
1 888 933-9007
- **Ligne Interligne
(anciennement Gai écoute)**
514 866-0103 ou 1 888 505-1010
interligne.co
- **S.O.S. violence conjugale**
1 800 363-9010

Portail santé mieux-être
sante.gouv.qc.ca

Protecteur du citoyen
1 800 463-5070
protecteurducitoyen.qc.ca

**Régie de l'assurance maladie
du Québec (RAMQ)**
Région de Montréal : 514 864-3411
Région de Québec : 418 646-4636
Autres régions : 1 800 561-9749
ramq.gouv.qc.ca

**Regroupement des aidants
naturels du Québec (RANQ)**
Région de Montréal : 514 524-1959
Autres régions : 1 855 524-1959
ranq.qc.ca

**Regroupement provincial
des comités d'usagers (RPCU)**
514 436-3744
rpcu.qc.ca



Conclusion

C'est en connaissant nos droits et nos obligations que l'on peut se sentir en sécurité en toute situation. Ce guide vous a présenté vos droits, mais aussi vos obligations dans les différentes sphères de votre vie. En les connaissant, on peut surtout prévenir des situations difficiles ou même être en mesure de se défendre convenablement dans des situations de tous les jours ou des étapes importantes de notre vie.

Ce guide veut aussi vous sensibiliser à l'importance de prendre le temps de s'informer et d'aller chercher de l'aide pour pouvoir considérer tous les aspects d'une situation dans le monde complexe où nous vivons. N'hésitez pas à faire appel aux différentes ressources qui y sont citées afin de prévenir des situations fâcheuses ou d'être mieux outillé lorsqu'il s'agit de corriger une situation qui vous lèse. Ces ressources peuvent aussi vous accompagner dans vos démarches.

Références bibliographiques

- 1 *Code civil du Québec*, chapitre CCQ-1991, art. 1893
- 2 Quelques exemples sont inspirés de la brochure *Vieillir en sécurité*
- 3 *Code civil du Québec*, chapitre CCQ-1991, art. 1901
Marie Annik GRÉGOIRE et Sophie GRATTON, *La légalité des baux de résidences privées pour personnes âgées : Étude réflexive sur l'effectivité des droits dans un contexte de vieillissement de la population*, La Revue du Barreau 2011, tome 70, Montréal, 2011, p. 477
- 4 *Code civil du Québec*, chapitre CCQ-1991, art. 1904
- 5 *Code civil du Québec*, chapitre CCQ-1991, art. 1906 et 1941
- 6 *Code civil du Québec*, chapitre CCQ-1991, art. 1900
- 7 *Code civil du Québec*, chapitre CCQ-1991, art. 1871
- 8 ÉDUCALOI, *L'animal et le logement*, www.educaloi.qc.ca/capsules/lanimal-et-le-logement (2 octobre 2017)
- 9 *Koretski c. Fowler* 2008 QCCQ 2534
- 10 *Code civil du Québec*, chapitre CCQ-1991, art. 1880
- 11 *Code civil du Québec*, chapitre CCQ-1991, art. 1959.1 - Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique, Chapitre S-8 r.1
- 12 RÉGIE DU LOGEMENT QUÉBEC, *Reprise de logement*, www.rdl.gouv.qc.ca/fr/droit-du-locateur-de-mettre-fin-au-bail/reprise-de-logement (7 juillet 2017)
- 13 *Code civil du Québec*, chapitre CCQ-1991, art. 1938 al.2
- 14 RÉGIE DU LOGEMENT QUÉBEC, *Contrat de cession de bail et avis de sous location*, www.rdl.gouv.qc.ca/fr/cession-d-un-bail-ou-sous-location/contrat-de-cession-de-bail-et-avis-de-sous-location (7 juillet 2017)
- 15 ÉDUCALOI, *La cession de bail et la sous-location de logement*, www.educaloi.qc.ca/capsules/la-cession-de-bail-et-la-sous-location-de-logement (7 juillet 2017)
- 16 ÉDUCALOI, *Le renouvellement de bail et la hausse de loyer*, www.educaloi.qc.ca/capsules/le-renouvellement-de-bail-et-la-hausse-de-loyer (7 juillet 2017)
- 17 *Loi sur la Régie du logement*, chapitre R-8.1
- 18 *Code civil du Québec*, chapitre CCQ-1991, art. 1974
- 19 Manuel d'application du Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés [PDF] <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2012/12-843-03W.pdf> (7 juillet 2017).
Un nouveau règlement concernant la certification des résidences pour aînés est en vigueur depuis le 5 avril 2018. Voir *Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés*, c. S-4.2, r. 5.01 (<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cr/S-4.2,%20r.%205.01/>)
- 20 Manuel d'application du Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés [PDF] <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2012/12-843-03W.pdf> (7 juillet 2017)
- 21 *Loi sur les services de santé et services sociaux*, RLRQ, chapitre S-4.2, art. 233
- 22 Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés, c. S-4.2, r. 5.01, art. 36 (2)

- 23 FADOQ, Les résidences pour aînés, un marché en transformation, www.fadoq.ca/reseau/ressources/milieu-de-vie/ma-residence-ferme (30 janvier 2018)
- 24 RÉGIE DU LOGEMENT, Bail avec une résidence privée pour aînés, <https://www.rdl.gouv.qc.ca/fr/signature-d-un-bail/bail-avec-une-residence-privee-pour-aines> (5 octobre 2017)
- 25 *Centre hospitalier, soins longue durée c. Comité provincial des malades*, 2007 QCCA 1068 (CanLII)
- 26 *Loi sur les services de santé et services sociaux*, RLRQ, chapitre S-4.2, art. 3
- 27 RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC, *Hébergement en établissement public*, <http://www.ramq.gouv.qc.ca/fr/citoyens/programmes-aide/Pages/hebergement-etablissement-public.aspx> (7 juillet 2017)
- 28 CONCERTATION ESTRIENNE CONTRE LA MALTRAITANCE DES PERSONNES AÎNÉES, *Info maltraitance*, www.stop-abus-aines.ca/fr/info-maltraitance/ (29 août 2017)
- 29 PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES 2017-2022, *État des connaissances sur la maltraitance*, [PDF] www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/plan-action-maltraitance-2017-2022.pdf (12 novembre 2017)
- 30 PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES 2017-2022, [PDF] <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/plan-action-maltraitance-2017-2022.pdf> (page consultée le 29 août 2017).
- 31 GUIDE DE RÉFÉRENCE POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES [PDF], <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/13-830-10F.pdf> (29 août 2017)
- 32 Jean-Pierre MÉNARD, *Le projet de loi 115 pour lutter contre la maltraitance : quels impacts sur la maltraitance systémique dans le système de santé*, dans Barreau du Québec – Service de la formation continue, vol. 424, *La protection des personnes vulnérables* (2017), Cowansville, Éditions Yvon Blais, p. 183
- 33 LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES, *Identifier, agir et prévenir*, [PDF] http://www.cavac.qc.ca/regions/la-val/pdf/Guide_violence_aines_fr.pdf (29 août 2017)
- 34 *Code civil du Québec*, chapitre CCQ-1991, art. 1726
- 35 *Loi sur la protection du consommateur*, Chapitre P-40.1, art. 37-38
- 36 OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR, *Vérifier si le vendeur a un permis*, <https://www.opc.gouv.qc.ca/vente-itinerante/vente-itinerante/conseils/verifier-permis/> (29 août 2017)
- 37 ÉDUCALOI, *Les cartes prépayées*, www.educaloi.qc.ca/capsules/les-cartes-prepayees (29 août 2017)
- 38 OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR, *Qu'est ce qu'une carte prépayée?*, www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/carte-prepayee/bien-service/definition-carte-prepayee/ (29 août 2017)
- 39 *Serez-vous le prochain poisson?*, dépliant produit par l'AQDR.

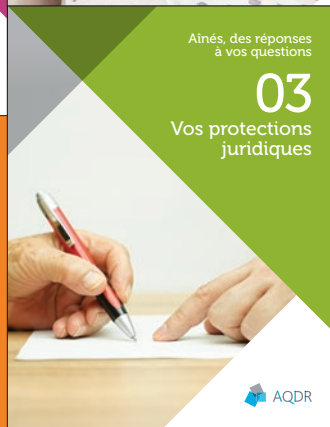
- 40 OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR, *Démarche pour être remboursé*, <https://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/sujet/achat/internet/annulation/remboursement/> (29 août 2017)
- 41 OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR, *Aînés et consommation : des droits à faire valoir pour éviter les soucis*, Publications du Québec, 2014
- 42 OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR, *Qu'est ce que des vacances à temps partagé?*, <https://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/voyage/sujet-voyage/vacances-temps-partage/definition/> (29 août 2017)
- 43 GOUVERNEMENT DU CANADA, *Réseautage social*, <http://www.pensezcybersecurite.gc.ca/cnt/prtct-yrslf/prtctn-dntty/scl-ntwrk-fr.aspx> (29 août 2017)
- 44 BANQUE DU CANADA, *La fraude en 3D : détecter, dénoncer, décourager*, mars 2016
- 45 *Code civil du Québec*, chapitre CCQ-1991, art. 2133
- 46 JUSTICE QUÉBEC, www.justice.gouv.qc.ca/votre-argent-et-vos-biens/procuration-et-regimes-de-protection/la-procuration/ (30 janvier 2018)
- 47 AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS, *Modèle de procuration et note explicative* [PDF], <https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/publications/consommateurs/gestion-affaires-tiers/procuration-simple-fr.pdf> (24 juillet 2017)
- 48 *Code civil du Québec*, chapitre CCQ-1991, art. 2138
- 49 ÉDUCALOI, *Le mandat donné en prévision de l'incapacité*, www.educaloi.qc.ca/capsules/le-mandat-donne-en-prevision-de-lincapacite (17 juillet 2017)
- 50 CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC, *Qu'est-ce qu'un mandat?*, www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/majeur/client/prevoyant/mandat/index.html (17 juillet 2017)
- 51 CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC, *Les démarches pour faire un mandat*, www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/majeur/client/prevoyant/demarches.html (17 juillet 2017)
- 52 *Code civil du Québec*, chapitre CCQ-1991, art. 11 al.2 – Loi concernant les soins de fin de vie, chapitre S-32.0001; Christine MORIN et Katherine CHAMPAGNE, *L'aptitude requise pour rédiger des directives médicales anticipées*, Repères, juin 2016, EYB2016REP1985
- 53 CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC *Faites votre mandat en trois étapes*, www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/outils/publications/mon_mandat.html (30 janvier 2018)
- 54 ÉDUCALOI, *Prévoir l'incapacité : le mandat de protection*, www.educaloi.qc.ca/capsules/le-mandat-donne-en-prevision-de-lincapacite (30 janvier 2018)
- 55 CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC, *La protection des majeurs inaptes*, www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/majeur/client/majeur/mandat.html (30 janvier 2018)
- 56 *Code civil du Québec*, chapitre CCQ-1991, art. 398 et 443
- 57 BARREAU DU QUÉBEC, *Vous avez des droits, prenez votre place!*, [PDF] www.fondationdubarreau.qc.ca/wp-content/uploads/2016/10/ainesFR.pdf (17 juillet 2017)
- 58 CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC, *La simple ou la pleine administration des biens*, www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/majeur/incapacite/biens/administration.html (17 juillet 2017)

- 59 ÉDUCALOI, *L'adulte représenté par le Curateur public*, www.educaloi.qc.ca/capsules/ladulte-represente-par-le-curateur-public (17 juillet 2017)
- 60 ÉDUCALOI, *La séparation légale*, www.educaloi.qc.ca/capsules/la-separation-legale (17 juillet 2017)
- 61 *Code civil du Québec*, chapitre CCQ-1991, art. 713
- 62 ÉDUCALOI, *Les testaments*, www.educaloi.qc.ca/capsules/les-testaments (17 juillet 2017)
- 63 *Id.*,
- 64 Exemple tiré de ÉDUCALOI, *Modifier son testament*, www.educaloi.qc.ca/capsules/modifier-son-testament (17 juillet 2017)
- 65 ÉDUCALOI, *Révoquer son testament*, www.educaloi.qc.ca/capsules/revoquer-son-testament (17 juillet 2017)
- 66 *Code civil du Québec*, chapitre CCQ-1991, art. 783
- 67 SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC, *Domaine funéraire*, <http://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/domaine-funeraire/permis-embauemeurs-et-directeurs-de-funeraillles/directeur-de-funeraillles/#repertoire> (17 juillet 2017)
- 68 Tableau copié d'ÉDUCALOI, *Les contrats de préarrangements funéraires*, www.educaloi.qc.ca/capsules/les-contrats-de-prearrangements-funeraires (17 juillet 2017)
- 69 *Code civil du Québec*, chapitre CCQ-1991, art. 611
- 70 *Code civil du Québec*, chapitre CCQ-1991, art. 33
- 71 Christine MORIN et Katherine CHAMPAGNE, *Chronique – L'intérêt de l'enfant au cœur de sa relation avec ses grands-parents*, 2017, *Repères Young c. Young*, EYB 1993-67111 (C.S.C.); C. (G.) c. V.-F. (T.), EYB 1987-67733 (C.S.C.), cités dans C. (S.) c. P. (G.), EYB 1994-28952 (C.S.).
- 72 Christine MORIN et Katherine CHAMPAGNE, *Chronique – L'intérêt de l'enfant au cœur de sa relation avec ses grands-parents*, 2017, *Repères - Droit de la famille - 152879*, 2015 QCCS 5354, EYB 2015-258763, par. 37.
- 73 BARREAU DU QUÉBEC, *Vous avez des droits, prenez votre place!*, [PDF] www.fondationdubarreau.qc.ca/wp-content/uploads/2016/10/ainesFR.pdf (17 juillet 2017)
- 74 Christine MORIN et Katherine CHAMPAGNE, *Chronique – L'intérêt de l'enfant au cœur de sa relation avec ses grands-parents*, 2017, *Repères*
- 75 Monette BARAKETT, Avocats S.E.N.C., *Droit de la santé en bref : 2014 : loi et règlements annotés*, 8^e édition, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2014
- 76 *Loi sur les services de santé et services sociaux*, RLRQ, chapitre S-4.2, art. 4
- 77 *Loi sur les services de santé et services sociaux*, RLRQ, chapitre S-4.2, art. 6, 13, 80 à 84, 100, 101, 105
- 78 *Loi sur les services de santé et services sociaux*, RLRQ, chapitre S-4.2, art. 7
- 79 *Loi sur les services de santé et services sociaux*, RLRQ, chapitre S-4.2, art. 10
- 80 *Loi sur les services de santé et services sociaux*, RLRQ, chapitre S-4.2, art. 9
- 81 *Loi sur les services de santé et services sociaux*, RLRQ, chapitre S-4.2, art. 11, 12, 22, 23, 25
- 82 *Loi sur les services de santé et services sociaux*, RLRQ, chapitre S-4.2, art. 17 à 28

- 83 *Loi sur les services de santé et services sociaux*, RLRQ, chapitre S-4.2, art. 17 à 28, 76.9
- 84 FÉDÉRATION DES CENTRES D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES (FCAAP), *Vous avez des droits en santé, faites-les respecter*
- 85 BARREAU DU QUÉBEC, *Vous avez des droits, prenez votre place!* [PDF], www.fondationdubarreau.qc.ca/wp-content/uploads/2016/10/ainesFR.pdf (24 juillet 2017)
- 86 *Id.*
- 87 ÉDUCALOI, *Consentir à des soins de santé ou les refuser*, www.educaloi.qc.ca/capsules/consentir-des-soins-de-sante-ou-les-refuser (24 juillet 2017)
- 88 HÉLÈNE GUAY, *Consentement aux soins: revue de la notion d'intérêt de l'article 12 du Code civil du Québec*, dans *Service de la formation continue, Barreau du Québec*, vol. 409, *La protection des personnes vulnérables*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2016, p. 179
- 89 BARREAU DU QUÉBEC, *Vous avez des droits, prenez votre place!* [PDF] www.fondationdubarreau.qc.ca/wp-content/uploads/2016/10/ainesFR.pdf (24 juillet 2017)
- 90 *Code civil du Québec*, chapitre CCQ-1991, art. 11
- 91 *Code civil du Québec*, chapitre CCQ-1991, art. 13
- 92 HÉLÈNE GUAY, *Consentement aux soins: revue de la notion d'intérêt de l'article 12 du Code civil du Québec*, dans *Service de la formation continue, Barreau du Québec*, vol.409, *La protection des personnes vulnérables*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2016, p. 179
- 93 *Code civil du Québec*, chapitre CCQ-1991, art. 12
- 94 Institut canadien d'information sur la santé (ICIS 2011) et www.vosdroitsensante.com
- 95 ÉDUCALOI, *Porter plainte à l'égard des services de santé et des services sociaux*, www.educaloi.qc.ca/capsules/porter-plainte-legard-des-services-de-sante-et-des-services-sociaux (24 juillet 2017)
- 96 *Id.*
- 97 PROTECTEUR DU CITOYEN, *Rôle et mandats*, <https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr/a-propos/role-et-mandats> (24 juillet 2017)

Soyez bien informé

Consultez nos diverses publications, incluant le guide *Aînés des réponses à vos questions* et ses quatre fascicules, inscrivez-vous à notre bulletin électronique mensuel ou encore, participez aux activités de votre section AQDR locale. Vous trouverez tous les détails sur notre site Internet : aqdr.org.





AQDR

AQDR nationale

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE DÉFENSE
DES DROITS DES PERSONNES RETRAITÉES
ET PRÉRETRAITÉES

1090, rue de l'Église, bureau 204
Verdun (Québec) H4G 2N5

514 935-1551
Sans frais 1 877 935-1551

info@aqdr.org
www.aqdr.org

 facebook.com/aqdrnationale