



AQDR

Sherbrooke et région

Les comités de milieu de vie



Table des matières

Le nouveau règlement	2
Qu'est-ce qu'un CMV?	3
Les valeurs	4
Les principales fonctions	4
L'éthique	5
Les responsabilités de l'exploitant	5
Rôle et mandat des élus du CMV	6
Secrétaire	7
Porteurs de dossiers	7
Étapes de la mise en place d'un CMV	8
Aide-mémoire pour organiser la rencontre d'élection	9
La gestion de conflits	10
Qu'est-ce qu'un conflit?	10
Les causes d'un conflit	10
Les façons de faire face à un conflit	12
Les étapes de la négociation	13
Trucs pour éviter l'émergence de conflits	15
Les ressources	16
Annexes	18

Le nouveau règlement

Depuis le 15 décembre 2023, les exploitants de certains types de résidences doivent obligatoirement créer un comité milieu de vie composé de résidents. Il s'agit d'une nouvelle disposition du Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés (RPA) incorporée à la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Selon ces nouvelles dispositions réglementaires, ces exigences s'appliquent plus précisément aux RPA de **catégorie 2** (pour les personnes autonomes) ou **3** (pour les personnes semi-autonomes) comprenant **plus de 99 unités locatives**. De même, les RPA de **catégorie 4** (pour les personnes en perte d'autonomie fonctionnelle physique ou cognitive modérée à sévère) comprenant **plus de 50 unités locatives** sont également concernées par ces mesures.

Si un même exploitant gère plusieurs résidences dans un même immeuble d'habitation collective et que le nombre total d'unités locatives de ces résidences dépasse 99, l'exploitant est tenu de former soit un comité de milieu de vie unique pour l'ensemble des résidences, soit un comité distinct pour chaque résidence, selon son choix. **De plus, même si votre résidence n'est pas visée par la disposition, l'exploitant ne peut vous empêcher de former un comité de milieu de vie.** [1]

Le CMV : un pas vers la bientraitance en RPA!

[1] . art. 56.1



Qu'est-ce qu'un comité de milieu de vie (CMV) ?

Un (CMV) est une équipe de personnes résidentes ayant pour mission principale d'écouter attentivement les besoins, attentes et revendications des autres personnes résidentes afin de les transmettre à l'exploitant ou aux personnes responsables. Ce comité joue un rôle essentiel dans la facilitation de la communication entre le personnel, la direction et les personnes résidentes afin de s'assurer du bien-être, de la sécurité et du respect des droits de ces dernières.

Le CMV doit :

- Être **composé de 3 à 7 membres élus** par les personnes résidentes de la RPA;
- Être majoritairement **constitué de personnes résidentes de la RPA**. Si la majorité n'est pas atteinte, celles-ci peuvent élire une personne de leur choix, sauf les membres du personnel ainsi que l'exploitant de la résidence;
- S'occuper de **l'ordre du jour** de ses réunions ainsi que de **l'animation** de celles-ci;

Le mandat des membres élus **ne peut pas excéder 3 ans**.



Les valeurs



Autonomie
Pouvoir d'agir
Démocratie
Respect
Écoute
Transparence

Il est recommandé de définir ces valeurs en groupe afin d'assurer la cohésion du comité et éviter les conflits de valeurs entre les membres élus.

Les principales fonctions

Selon l'article 56.3 du règlement, les principales fonctions des CMV sont les suivantes :

- **Diffuser de l'information** sur les droits et les obligations des personnes résidentes ;
- **Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie** des personnes résidentes ;
- **Défendre les droits et les intérêts collectifs** des personnes résidentes ;
- Fournir, sur demande d'une personne résidente, les **renseignements utiles à la formulation d'une plainte** au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CISSS ou CIUSSS concerné ou à la production d'une demande devant le Tribunal administratif du logement.

L'éthique

- Le CMV doit respecter la **confidentialité** des personnes résidentes et les membres du CMV doivent se doter de règles respectant la confidentialité des discussions et des dossiers traités ;
- Les membres du CMV **ne doivent pas mettre de l'avant leurs intérêts personnels** ;
- Le CMV doit représenter les personnes résidentes de manière **juste et équitable sans faire de la discrimination** ;
- Le CMV doit agir en toute **transparence** et de manière **démocratique**.

Les responsabilités de l'exploitant

- **Doit informer par écrit toutes les personnes résidentes** de l'existence du CMV et **fournir l'accès gratuit à certaines ressources matérielles** :
 - Un local pour tenir des réunions ;
 - Un classeur à clé ou une clé USB pour conserver les dossiers confidentiels ;
 - Un accès à une imprimante ou une photocopieuse, etc.
- Doit **respecter l'autonomie du CMV** en évitant de s'ingérer dans celui-ci ;
- **Établir les ponts de communication avec le CMV** en identifiant les répondant(e)s respectifs pour assurer un dialogue fluide ;
- **Soutenir le CMV dans ses démarches** ;
- **Prendre connaissance des activités du CMV**.

L'exploitant doit respecter l'autonomie du CMV
et faciliter la saine collaboration avec les
membres élus



Rôles et mandat des élus du CMV

- **Définir les règles de fonctionnement du CMV**, dont la fréquence des rencontres, les rôles assignés aux membres, les moyens pour faire circuler les informations, la répartition des tâches, l'entente lors d'absences ou de changement d'horaire, etc. ;
- **Animer les discussions** lors des rencontres du CMV ;
- **Prioriser et nommer les porteurs de dossiers et le/la secrétaire** ;
- **Former les nouveaux membres**;
- **Recueillir et archiver la documentation pertinente** pour assurer la continuité du CMV de manière confidentielle ;
- **Assurer une saine communication** entre le CMV, l'exploitant, le personnel de la RPA et les personnes résidentes ;
- **Tenter de comprendre les enjeux** exprimés par les personnes résidentes en utilisant divers moyens :
 - Assemblée des personnes résidentes
 - Boîte à idées et suggestions
 - Groupe de discussion
 - Sondage
 - Observation
 - Échanges informels avec d'autres personnes résidentes
 - Participation aux divers activités de la résidence.
- Viser la **recherche de solutions raisonnables** pour améliorer les problèmes énoncés;
- Organiser des **séances d'informations ou des conférences** en invitant des intervenants communautaires dans le but d'informer les personnes résidentes sur certains sujets, tels que la santé, la sécurité, les droits des personnes âgées, etc.;
- **Organiser des activités en fonction des besoins** des personnes résidentes.

Secrétaire

- Produire des **ordres du jour** et des **comptes-rendus sommaires** des rencontres du CMV ;
- **Noter les enjeux** discutés, **les prises de position** et **les demandes** afin d'assurer un suivi avec les personnes concernées ;
- **Remettre ces notes à un membre désigné du CMV** qui assurera les communications et les suivis ;
- **Produire des bilans périodiques de la progression du travail** du CMV ainsi que de la satisfaction des membres élus et des personnes résidentes.

Des exemples d'ordre du jour et de compte-rendu des rencontres sont disponibles en annexe du présent guide et dans la boîte à outil sur le site Internet de l'AQDR Sherbrooke et région : www.aqdrsherbrooke.org

Porteurs de dossiers

- **Porter les dossiers priorités** auprès de l'exploitant, les personnes responsables, les personnes résidentes ou auprès des personnes impliquées. Pour ce faire, il importe de faire des recherches, d'amorcer les démarches appropriées, d'assurer les suivis, etc.

Exemples de dossiers :

- Conférences ou ateliers
- Groupe de discussion
- Enjeux liés à la nourriture
- Comité d'accueil des nouvelles personnes résidentes
- Jardin communautaire
- etc.

Étapes de la mise en place d'un CMV

1

Présentation du projet aux personnes résidentes et mobilisation

- **Faire des affiches** à distribuer aux personnes résidentes et à épingler au babillard commun de la RPA ;
- **Organiser une ou des séances d'information** sur les CMV et prévoir des périodes de questions/réponses (des ressources sont disponibles sur le site internet www.aqdrsherbrooke.org et www.comitedemilieudevie.org) ;

N'hésitez pas à solliciter l'aide du personnel ou des gestionnaires afin d'imprimer les affiches ou partager des informations.

2

Organisation d'une assemblée des personnes résidentes

- **Promouvoir l'invitation aux personnes résidentes** avant la tenue de l'assemblée avec les informations suivantes :
 - l'ordre du jour
 - les postes disponibles au sein du CMV
 - les objectifs du CMV
 - etc.

3

Identification des besoins des personnes résidentes

- Référez-vous à la **page 6** du document pour des moyens pour sonder les besoins des personnes résidentes;
- **Prioriser et nommer les porteurs de dossiers;**
- Organiser une **formation sur la gestion de conflits** pour les membres élus du CMV avec des organismes communautaires.

- **Rappeler ce qu'est un CMV ;**
- **Présenter les rôles disponibles** au sein du CMV et insister sur le fait qu'il n'y a **pas de hiérarchie** entre ceux-ci ;
- **Expliquer le processus d'élection** des membres du CMV ;
- **Inviter les personnes à manifester leur intérêt à joindre le CMV :**
 - En donnant leur nom et en expliquant leur intérêt à faire partie du CMV ;
 - En proposant une autre personne susceptible d'être intéressée.
- **S'assurer que la représentation est optimale** et représentative de la diversité des personnes résidentes ;
 - S'il y a moins ou autant de personnes intéressées que le nombre de postes à combler, celles-ci seront élues par acclamation ;
 - S'il y a plus de personnes intéressées que le nombre de postes à combler, il doit y avoir une élection à main levée ou par vote secret (écrire sur un papier les personnes de leur choix).
- **Mot de remerciement et fermeture de l'assemblée.**

Des modèles d'ordre du jour et d'avis de convocation à une assemblée de personnes résidentes sont disponibles en annexe.



La gestion de conflits

Lors de la mise en place d'un CMV, il est possible que surviennent certains conflits entre les membres, les personnes résidentes, le personnel de la RPA ou l'exploitant. Ainsi, il est important de bien reconnaître les types de conflits, leurs causes et les techniques de gestion de conflits afin d'assurer la pérennité du CMV!

Qu'est-ce qu'un conflit?

Un conflit, c'est un désaccord, un **affrontement d'opinions, d'intérêts, de valeurs, de croyances ou de préoccupations**. Il se manifeste par des tensions dans les relations, par des altercations verbales, parfois physiques.

Le conflit peut être perçu **négativement**, car il est associé à la colère, la peine, la chicane, la peur, la violence, etc. Toutefois, il est aussi possible de percevoir le conflit comme étant **positif**, car il peut être stimulant, éclairant, enrichissant, aidant, etc.

Le conflit est naturel et inévitable. Il peut être à la fois destructeur ou une opportunité à exploiter, dépendamment de la façon d'y réagir et de le gérer.

Les causes d'un conflit

Les causes d'un conflit se retrouvent généralement à l'intérieur de **deux grandes catégories** :

1. Les conflits reliés à la tâche
2. Les conflits interpersonnels

Certains conflits peuvent impliquer à la fois la tâche et la relation.

Conflits reliés à la tâche

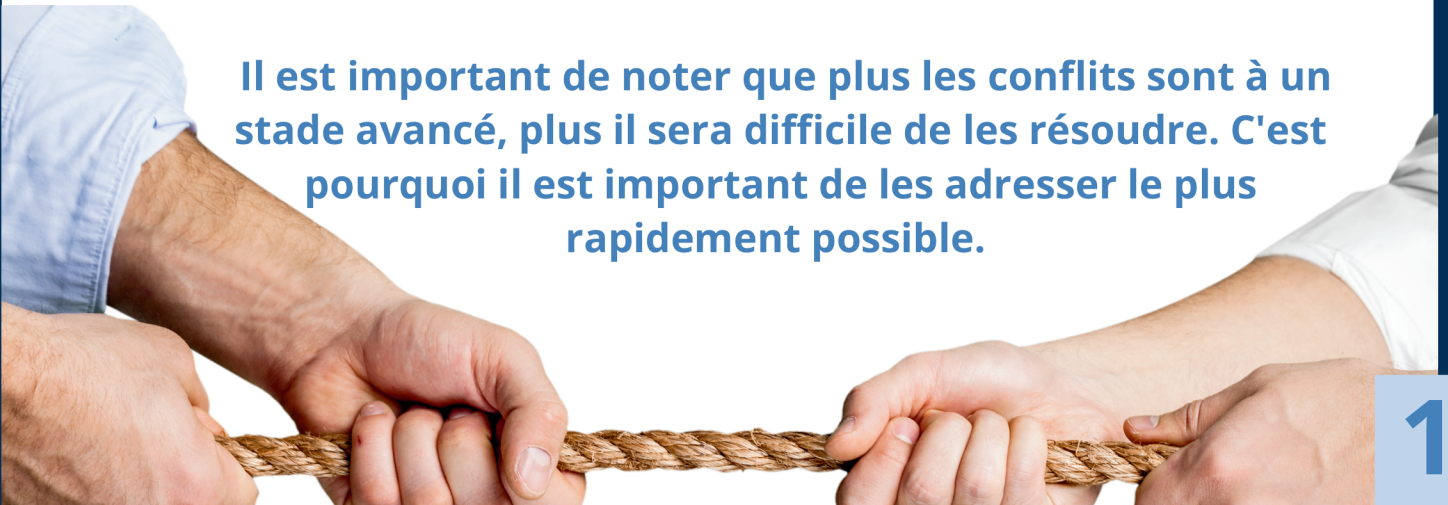
- Désaccord au niveau de la tâche
- Différence de priorités
- Planification insuffisante
- Manque d'informations
- Ambiguïté du mandat, des consignes ou des objectifs
- Responsabilités mal définies ou inéquitables
- Incertitudes au sein du milieu
- Retards ou absences aux rencontres
- Difficulté à planifier l'horaire des rencontres
- Lieu de rencontre inadéquat

Conflits interpersonnels

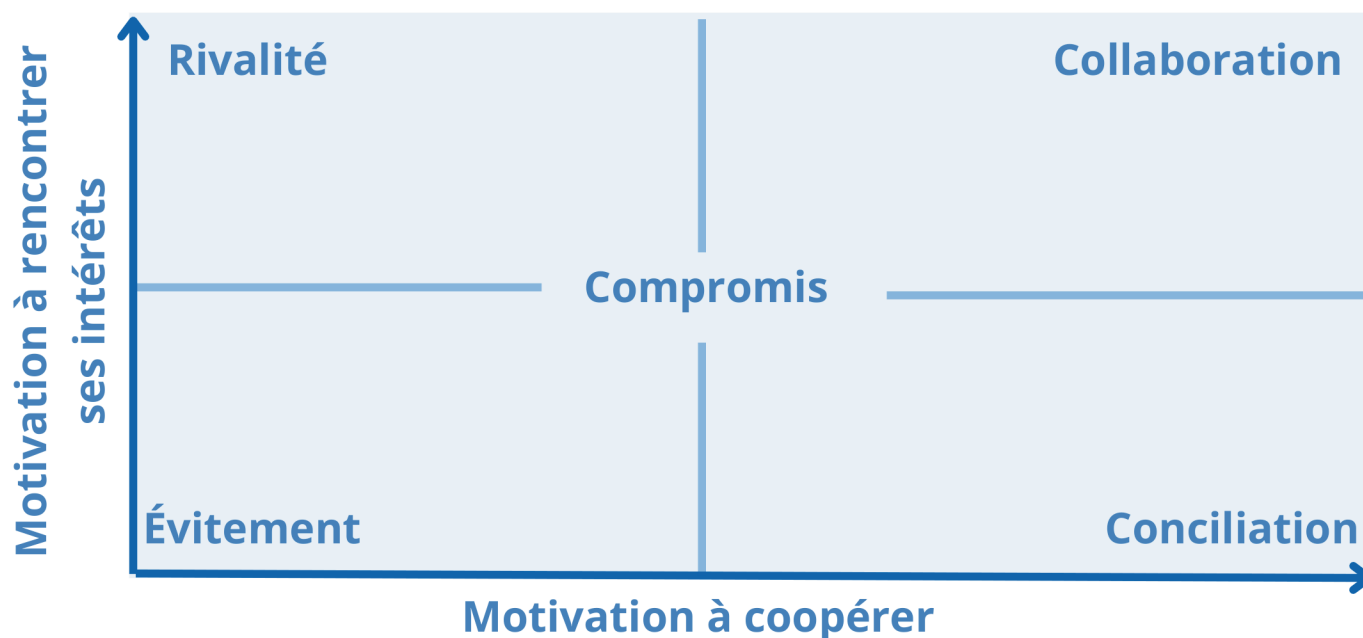
- Conflit de personnalité
- Valeurs différentes (religieuses, politiques)
- Lutte de pouvoir
- Caractères différents
- Style de communication
- Besoin de reconnaissance
- Culture différente
- Attitudes discriminatoires
- Manque de respect de la vie privée

Les informations dans ce document sont tirées du document *Faire face aux conflits* par Josée Latendresse du Centre 1, 2, 3 GO!

Il est important de noter que plus les conflits sont à un stade avancé, plus il sera difficile de les résoudre. C'est pourquoi il est important de les adresser le plus rapidement possible.



Les façons de faire face à un conflit



La rivalité : se caractérise par une volonté de toujours avoir le dernier mot et de dominer les autres afin de faire prévaloir ses propres intérêts et objectifs. Dans cette approche, le conflit est résolu par la victoire d'une personne sur une autre, en utilisant diverses techniques telles que le sarcasme, la dévalorisation, l'agressivité ou l'humiliation.

L'évitement : consiste à se désengager des conflits en se retirant, en renonçant à ses intérêts personnels, en minimisant le problème ou en le niant complètement. Dans cette perspective, il n'y a pas d'espoir de résoudre le conflit, car il est plus facile de se retirer physiquement et psychologiquement de la situation.

La collaboration : met l'accent sur la valorisation des intérêts communs et des relations interpersonnelles, favorisant ainsi la recherche de solutions satisfaisantes pour tous les partis impliqués. Le conflit est perçu comme une opportunité pour améliorer les relations et renforcer l'esprit d'équipe, la confiance mutuelle et l'affirmation de soi.

La conciliation : implique le désir de plaire à tous en mettant de côté ses propres intérêts. Elle vise à préserver l'harmonie et les bonnes relations entre les personnes en évitant les conflits à tout prix. Cependant, il existe parfois une tendance à exprimer son mécontentement de manière passive-agressive par la bouderie ou le commérage.

Le compromis : consiste à abandonner une partie de ses propres intérêts et à persuader les autres parties d'en faire de même, dans le but de trouver une solution où chacun peut en tirer profit. Cette approche favorise la motivation, la productivité et la satisfaction de tous les acteurs impliqués.

Pour arriver au compromis, la négociation est une méthode à privilégier afin de susciter des débats sains et créatifs!

Les étapes de la négociation

1

Faire le zoom sur la situation et se préparer

- Recueillir les informations pertinentes à la situation.
- Identifier les émotions ressenties et les enjeux dans la communication.
- Ventiler ses émotions d'abord à quelqu'un de confiance.
- Identifier et évaluer ce qui pose problème dans la situation et les décrire en terme de comportements observables sur lesquels il est possible d'agir.
- Établir les critères de base de l'entente.

2

Aborder la négociation

- Établir un temps de rencontre.
- Établir les bases communes d'échange (le ton, parler au « Je » sans critiquer ou attaquer, etc.).
- Établir l'objectif de la rencontre.

3

Partager ses points de vue

- Entamer la discussion avec l'autre partie :
 - Exprimer ce qui dérange et les émotions ressenties en utilisant des faits (pas de perceptions ou d'interprétations).
- Tenter de comprendre les préoccupations de l'autre et ses réactions à ce que vous lui communiquez.
 - Utiliser des questions permettant de clarifier ce qui est énoncé.
 - Inviter l'autre à verbaliser ses perceptions de la situation.
- Demeurer au présent en évitant d'aller trop dans le passé.
- Faire preuve d'empathie et d'ouverture.

4

Bâtir sur les intérêts communs

- Partager les intérêts derrière les positionnements de chacun.
- Ne pas insister trop sur les divergences, mais plutôt mettre l'emphasis sur les « communs ».

5

Trouver des solutions

- Engager le dialogue en vue d'obtenir un accord.
- Garder les intérêts partagés et les motivations de l'autre en tête.
- Une fois une solution retenue, vérifier si elle est réaliste dans la vie courante.
- Identifier la meilleure solution.
- Réaliser votre plan commun.

6

Fixer une rencontre de suivi

- Prévoir une rencontre ultérieure afin de vérifier si le plan commun est réaliste et s'il se réalise tel que prévu.

La communication non-violente :

1. Observer les faits sans jugement de valeur ou de généralisation.
2. Reconnaître ses sentiments et les partager.
3. Exprimer ses besoins satisfaits et insatisfaits.
4. Formuler sa demande.

Toujours privilégier la communication au « je » et être à l'écoute de l'autre.



Trucs pour éviter l'émergence de conflits

- Inciter les membres à **communiquer leurs attentes**.
- **Être franc**.
- Accorder du temps pour la **création de liens entre les membres** pour favoriser la cohésion de groupe.
- **Réduire les problèmes de logistiques** :
 - Prendre de l'avance dans la prise de rendez-vous à l'agenda pour les rencontres et les dates butoirs.
 - Déterminer des règles claires de fonctionnement.
- **Répartir les tâches de manière juste** selon les capacités, les forces et les intérêts des personnes.
- **Développer des habiletés d'affirmation de soi**.
- **S'attaquer aux problèmes et non aux individus**.
- **Faire preuve de flexibilité et d'ouverture**.
- **Limiter les discussions si le climat est trop émotif**.

Si le CMV est confronté à un conflit et que vous n'êtes plus en mesure de le gérer, vous pouvez faire appel au service de **médiation citoyenne d'Équijustice Estrie**. Ce service offre une assistance gratuite dans la résolution des conflits en présence d'un tiers impartial, favorisant ainsi le dialogue et facilitant une résolution équitable.

Pour les contacter :

819 481-1819

smcs@equijustice.ca

equijustice.ca



Les ressources

Ressources communautaires

AQDR Sherbrooke et région

Accompagnement, conférences et outils pour la création d'un comité milieu de vie

819 829-2981

aqdrsherbrooke.org

AQDR Nationale

Boîte à outils pour la création d'un comité milieu de vie

514 935-1551

comitedemilieudevie.org

CAAP Estrie

Assistance, accompagnement et informations pour le respect de vos droits en RPA et la formulation de plaintes

819 823-2047

caapestrie.org

Équijustice Estrie

Service gratuit de médiation citoyenne en cas de conflit

819 481-1819

equijustice.ca

DIRA-Estrie

Centre d'aide aux aînés victimes de maltraitance

819 346-0679

dira-estrie.org

Association des comités de résidents officielle du Québec (ACROQ)

Défense et promotion des intérêts des comités de personnes résidentes en RPA

L'ACROQ fournit un guide de création de comité de milieu de vie sur son site Internet.

514 993-3478

acroq.ca

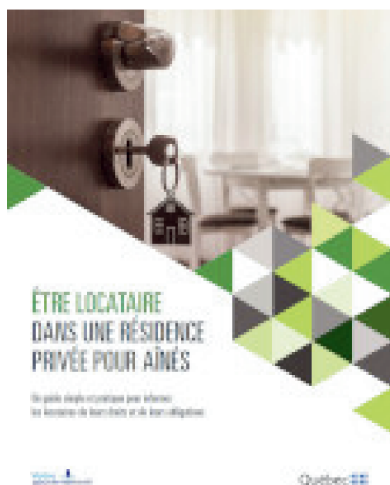
Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec (RCLALQ)

Défense des droits des locataires

1 866 521-7114

rclalq.qc.ca

Les droits des personnes résidentes en RPA



Être locataire dans une résidence privée pour aînés

Un guide simple pour informer les locataires de leurs droits et de leurs obligations.

www.tal.gouv.qc.ca/sites/default/files/Guide_Locataire_Fr.pdf

Signer un bail dans une résidence privée pour aînés

Un guide simple et pratique pour informer les futurs locataires de leurs droits et de leurs obligations.

www.tal.gouv.qc.ca/sites/default/files/Guide_RPA_Fr.pdf



Ces documents sont aussi disponibles au bureau de l'AQDR Sherbrooke et région au 300, rue du Conseil à Sherbrooke, Bureau 341 et au CAAP Estrie, situé au 1255, rue Daniel, bureau 208 à Sherbrooke.

Des exemples de conférences gratuites à organiser pour les personnes résidentes :

- « Les choix et droits en RPA » ou « Les fraudes visant les aînés : comment s'en protéger ? », par l'AQDR Sherbrooke et région.
- « Le régime d'examen des plaintes » ou « CAAP sur le bail », par le CAAP Estrie.
- « Ce n'est pas correct » ou « Des histoires parmi tant d'autres », des activités sur la maltraitance par DIRA-Estrie.

N'hésitez pas à contacter les organismes communautaires de la région afin de connaître leurs conférences, ateliers et activités gratuites !

Annexe 1

Exemple d'ordre du jour

Réunion du CMV de la résidence _____

Date

Heure

Lieu

Réunion organisée par : énumérer les noms des membres du CMV

Participants : les membres du CMV + les personnes invitées (s'il y a lieu)

1. Ouverture de la réunion;
2. Présentation et adoption de l'ordre du jour;
3. Énumération des sujets à traiter;
4. Divers / période de questions (sujets variés qui, au moment de la lecture et de l'adoption de l'ordre du jour, peuvent être ajoutés à ceux déjà inscrits);
5. Choix de la date, de l'heure et du lieu de la prochaine réunion, s'il y a lieu;
6. Fin de la réunion.

Annexe 2

Exemple d'avis de convocation à une assemblée des résidents

Objet : avis de convocation à l'assemblée des personnes résidentes

À tous les personnes résidentes de la résidence [nom de la résidence],

Vous êtes cordialement convoqué à l'assemblée des personnes résidentes organisé par le comité de milieu de vie de votre résidence, qui se tiendra le [insérer la date, l'heure et le lieu].

Vous trouverez ci-joint l'ordre du jour, résumant les sujets qui seront abordés.

Au plaisir de vous y voir,

Les membres du CMV

[Signatures des membres]

**Vous pouvez aussi joindre directement
l'ordre du jour dans l'avis de convocation
pour simplifier le tout!**

Annexe 3

Exemple de compte rendu sommaire d'une réunion

Date :

Heure :

Lieu :

Participants :

Ordre du jour :

Sujets et thèmes de la rencontre

Sujets	Résumé (enjeux, débats, prise de décision)	Actions/suivis	Responsable

Commentaires ou notes :

Date de la prochaine réunion :

Nom de la personne qui a rédigé le compte rendu