



---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-NEUVIÈME LÉGISLATURE

## **Journal des débats**

**de la Commission permanente  
de la santé et des services sociaux**

**Le mardi 6 septembre 2011 — Vol. 42 N° 23**

Consultations particulières sur le projet de loi n° 16 — Loi  
modifiant diverses dispositions législatives en matière de  
santé et de services sociaux afin notamment de resserrer  
le processus de certification des résidences  
pour personnes âgées (1)

**Président de l'Assemblée nationale:  
M. Jacques Chagnon**

---

**QUÉBEC**

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats des commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission en particulier:	
Commission de l'administration publique	75,00 \$
Commission de l'agriculture, des pêcheries, de l'énergie et des ressources naturelles	50,00 \$
Commission de l'aménagement du territoire	100,00 \$
Commission de l'Assemblée nationale	5,00 \$
Commission de la culture et de l'éducation	100,00 \$
Commission de l'économie et du travail	100,00 \$
Commission des finances publiques	75,00 \$
Commission des institutions	100,00 \$
Commission des relations avec les citoyens	25,00 \$
Commission de la santé et des services sociaux	75,00 \$
Commission des transports et de l'environnement	100,00 \$
Index (une session, Assemblée et commissions)	30,00 \$

Achat à l'unité: prix variable selon le nombre de pages.

Règlement par chèque à l'ordre du ministre des Finances et adressé comme suit:

Assemblée nationale du Québec  
Distribution des documents parlementaires  
1020, rue des Parlementaires, bureau RC.85  
Québec, Qc  
G1A 1A3

Téléphone: 418 643-2754  
Télécopieur: 418 643-8826

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des commissions parlementaires dans Internet à l'adresse suivante:  
[www.assnat.qc.ca](http://www.assnat.qc.ca)

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec  
ISSN 0823-0102

**Commission permanente de la santé et des services sociaux**

**Le mardi 6 septembre 2011 — Vol. 42 N° 23**

**Table des matières**

Remarques préliminaires	1
Mme Dominique Vien	1
Mme Carole Poirier	2
Auditions	3
Conseil québécois d'agrément (CQA)	3
Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR)	14
Réseau FADOQ	25
Regroupement québécois des résidences pour aînés (RQRA)	35
Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)	47
Protecteur du citoyen	56
Réseau québécois des OSBL d'habitation (RQOH)	66

**Autres intervenants**

M. Gerry Sklavounos, président

Mme Maryse Gaudreault

M. Émilien Pelletier

Mme Francine Charbonneau

- \* Mme Lyne Pelletier, CQA
- \* Mme Sylvie Lambert, idem
- \* M. Louis Plamondon, AQDR
- \* M. Lucien Boivin, idem
- \* Mme Claire Duguay, idem
- \* M. Jean-Claude Grondin, réseau FADOQ
- \* M. Danis Prud'homme, idem
- \* Mme Vanessa Bevilacqua, idem
- \* M. Yves Desjardins, RQRA
- \* M. Luc Maurice, idem
- \* M. Mathieu Duguay, idem
- \* M. Claude Ménard, RPCU
- \* M. Pierre Blain, idem
- \* Mme Raymonde Saint-Germain, Protectrice du citoyen
- \* M. Claude Dussault, bureau du Protecteur du citoyen
- \* Mme Isabelle Leduc, RQOH
- \* M. François Vermette, idem
  
- \* Témoins interrogés par les membres de la commission



Le mardi 6 septembre 2011 — Vol. 42 N° 23

**Consultations particulières sur le projet de loi n° 16 — Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière de santé et de services sociaux afin notamment de resserrer le processus de certification des résidences pour personnes âgées (1)**

*(Neuf heures trente-cinq minutes)*

**Le Président (M. Sklavounos):** Alors, à l'ordre, s'il vous plaît! Ayant constaté le quorum, je déclare la séance de la Commission de la santé et des services sociaux ouverte. Je demande à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir prendre un moment afin d'éteindre la sonnerie de leurs téléphones cellulaires.

Le mandat de la commission est de tenir des auditions publiques dans le cadre des consultations particulières sur le projet de loi n° 16, Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière de santé et de services sociaux afin notamment de resserrer le processus de certification des résidences pour personnes âgées.

Mme la secrétaire, y a-t-il des remplacements?

**La Secrétaire:** Oui, M. le Président. M. Turcotte (Saint-Jean) est remplacé par Mme Poirier (Hochelaga-Maisonneuve).

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la secrétaire. Alors je prends cette occasion afin de saluer la ministre des Services sociaux qui est présente avec nous — bonjour, Mme la ministre — ainsi que tous les collègues du parti ministériel et de l'opposition officielle, ainsi que tout le personnel de la commission et de l'Assemblée.

Nous avons déjà en place le Conseil québécois d'agrément. Mme Lyne Pelletier, Mme Sylvie Lambert, je vous souhaite la bienvenue également.

**Remarques préliminaires**

Nous allons commencer, par contre, avec les remarques préliminaires, vous serez déjà en place lorsque la période des échanges et votre présentation débutera. Alors, ce sont des remarques préliminaires, de part et d'autre, d'une durée de 7 min 30 s. Nous allons commencer par Mme la ministre déléguée aux Services sociaux. Alors, sans plus tarder, Mme la ministre, vous avez la parole.

**Mme Dominique Vien**

**Mme Vien:** Merci beaucoup, M. le Président. Écoutez, c'est une première pour moi, comme ministre, de mener des audiences en commission parlementaire et des audiences particulières. C'est ma première fois, alors je suis un petit peu fébrile, c'est de bon augure. J'aimerais saluer les gens qui se sont déplacés aujourd'hui pour venir partager avec nous leurs réflexions, les collègues parlementaires de chaque côté de la Chambre. Merci d'être là. Merci également de vous intéresser à la question des aînés et plus principalement, évidemment, à toute la question entourant les résidences privées pour personnes âgées.

J'aimerais, M. le Président, si vous voulez, rappeler un certain nombre de faits qui illustrent éloquentement à quel point le gouvernement du Québec est résolument engagé à prendre soin des personnes âgées au Québec et au premier chef de faire en sorte que, lorsqu'elles choisissent de s'héberger dans une résidence privée, nous soyons tous assurés, comme communauté, qu'elles iront habiter dans un lieu qui est sécuritaire et où également nous offrons des standards de haut niveau de qualité.

Alors, depuis 2007, vous le savez, le gouvernement du Québec a été la première administration dans toute l'Amérique du Nord à mettre en place une certification des résidences privées pour personnes âgées. Nous avons eu à l'époque aussi la collaboration des principaux intéressés, le regroupement des résidences, tout le monde a mis l'épaula à la roue. Force est de constater que, suite aux discussions que nous avons eues avec les différents partenaires et aussi avec l'expérience, un certain nombre d'améliorations étaient souhaitables, devaient être apportées, et c'est la raison pour laquelle le gouvernement du Québec, depuis quelque temps maintenant, planche sur un resserré, si vous voulez, de cette certification qui est celle des résidences privées pour personnes âgées.

Alors, moi, je suis très fière du travail accompli jusqu'à maintenant. Nous avons déposé un projet de loi le 12 mai dernier. De ça découle un avant-projet de règlement. C'est unique ou à peu près, puisqu'il n'arrive pas très souvent, M. le Président, qu'avec un projet de loi soit déposé pratiquement en même temps un avant-projet de règlement. C'est vous dire à quel point on est dans un esprit de transparence — je pense que les gens me connaissent assez pour savoir que... — dans un esprit démocratique aussi que tout le monde puisse être autour de la table, regarder le même projet, puis qu'on puisse le commenter, on puisse le bonifier et faire en sorte qu'on arrive tous au même endroit, c'est-à-dire d'avoir des résidences pour personnes âgées qui répondent à la demande mais aussi aux attentes des principales intéressées.

● (9 h 40) ●

Ce que nous avons donc sur la table, ce sont des éléments forts qui vont marquer, je pense, un pas important dans l'amélioration des conditions de vie de nos aînés. Nous parlons d'imposer des seuils minimums dans les résidences privées.

Nous pensons également que la formation des préposés est essentielle, et pas uniquement des préposés, alors nous apportons des solutions au niveau de la formation. Nous pensons à une catégorisation des résidences également. Nous avons une augmentation... une préoccupation particulière au niveau de la sécurité à renforcer, notamment par l'installation automatique, systématique de systèmes d'appel à l'aide. Nous voulons que les personnes âgées signent un bail de façon systématique avec les propriétaires, de sorte qu'il n'y ait pas de surprise en cours de route, en cours d'année, en cours de bail. Donc, tout serait prévu, et il n'y aurait pas de surprise pour personne. Également M. le Président, nous souhaitons que les outils utilisés pour évaluer le niveau d'autonomie des résidents qui veulent aller dans une résidence privée pour personnes âgées, donc les futurs résidents, que ces outils qui sont utilisés soient ceux utilisés dans le secteur public, qui ont prouvé leur pertinence et qui sont d'excellents outils.

Alors, voilà où on niche actuellement, voilà où on loge, où on est avec ces documents que nous avons déposés et sur lesquels tous ensemble, donc, on va se pencher et on va essayer de trouver tout le monde ensemble les meilleures solutions. Nous avons reçu la confirmation de 31 groupes intéressés, principalement, évidemment, il faut le dire, par les résidences privées pour personnes âgées, donc le resserrement des critères d'opération, mais évidemment vous le savez, M. le Président, puisqu'il s'agit d'un projet de loi omnibus, il y a d'autres sujets aussi qui sont soulevés, qui font partie de ce projet de loi, notamment tout ce qui a trait à l'approvisionnement en commun.

Alors, je suis très, très contente d'être ici ce matin, je suis vraiment très heureuse. C'est un travail qui va connaître son aboutissement. Et, tout ça, on travaille tous, j'en suis profondément convaincue, dans un seul et même but: d'arriver à la meilleure solution possible, la plus optimale possible pour nos personnes âgées. Et, moi, je suis certaine d'avoir la collaboration de l'opposition officielle et je sais que je peux déjà compter sur celle de mes collègues au gouvernement du Québec.

Alors, soyons ouverts. C'est dans cet esprit-là que je suis, dans un esprit d'ouverture. J'accueillerai avec beaucoup, beaucoup de sérieux les propositions qui me seront faites. Soyez assurés que je lis chacun des mémoires, que je prends des notes, je pose des questions aussi pour... à certains endroits je mets des points d'interrogation. Alors, nous aurons le temps, le temps nécessaire pour aller plus avant sur les sujets que vous nous apportez suite, évidemment, au dépôt du projet de loi et de l'avant-projet de règlement.

Voilà essentiellement, M. le Président, le message que je voulais livrer à cette commission aujourd'hui.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la ministre déléguée aux Services sociaux, pour ces remarques préliminaires. Je vais tout de suite aller de l'autre côté, à l'opposition officielle, et je vais céder la parole à Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve, qui est également la porte-parole de l'opposition officielle pour les aînés. Alors, sans plus tarder, vous avez la parole, Mme la députée, pour une durée maximale de 7 min 30 s.

#### Mme Carole Poirier

**Mme Poirier:** Merci, M. le Président. Alors, bien, bienvenue à tous. J'ai le plaisir d'être la nouvelle porte-parole au niveau des aînés, et c'est quelque chose qui me réjouit beaucoup parce que c'est un sujet qui me préoccupe, l'avenir de nos aînés, les conditions de vie et leur qualité de vie qu'on va se donner, comme société.

Pour moi, la dignité qui doit entourer l'ensemble des propos que nous aurons durant cette commission parlementaire là devra témoigner de la dignité que l'on a envers nos personnes aînées, que l'on parle de nos parents, de nos grands-parents. Et je pense que l'ensemble de la population du Québec est préoccupé actuellement. On le voit, il n'y a pas une semaine qui passe sans qu'il n'y ait un drame, sans qu'il n'y ait une situation qui fait en sorte que nos personnes aînées sont en danger.

Alors, vous savez qu'il y a encore 5 587 personnes qui vivent à Montréal dans des résidences non certifiées, Mme la ministre, et c'est important de se le dire, encore 5 000 personnes qui vivent dans des résidences qui n'ont pas obtenu leur certification, et c'est une donnée qu'on doit tenir compte. Et ça, ce n'est que pour Montréal, ça n'inclut pas l'ensemble du Québec. Depuis 2004, c'est plus de 24 000 places qui ont été créées dans des résidences privées pour personnes âgées. C'est des résidences qu'il faut s'assurer de la qualité, et, pour moi, la qualité de vie dans ces résidences-là devrait être au coeur du débat que nous aurons ici.

Naturellement, ce projet de loi là vient aussi encadrer, je dirais, la formation, entre autres, des préposés aux bénéficiaires. Nous aurons... J'ai hâte d'entendre les commentaires que vont nous faire les groupes qui vont venir, c'est une préoccupation que j'ai beaucoup. À mon avis, on ne doit pas céder un pouce sur la formation. Il faudra s'assurer que les gens qui s'occupent de nos personnes âgées sont des gens qui ont toute la formation nécessaire. Il n'y a pas de demi-mesure là-dedans. Il n'est plus question de se permettre, au Québec, que des gens s'occupent de nos personnes âgées et qui n'ont aucune formation, mais même la formation, qu'on pourrait dire, minimale, ce n'est pas assez. Je pense qu'on devrait avoir ce souci-là, comme société, de bien s'occuper de nos personnes âgées.

Le projet de loi vient introduire la certification temporaire. Beaucoup de questions, beaucoup de questions sont soulevées, les mémoires sont remplis de questions: Est-ce qu'on veut des certifications à rabais? Est-ce qu'on veut des certifications temporaires pour encore allonger les délais? Parce que, s'il y en a encore 5 000 qui ne sont pas certifiées, qu'est-ce qui arrive avec une nouvelle qui veut ouvrir ses portes? Qu'est-ce qu'on va faire? Alors, c'est des questions qu'on va se poser, et vous aurez tout le temps, Mme la ministre, de répondre à ces interrogations-là lors de nos échanges avec les groupes.

Alors, moi, ce qui m'inquiète le plus possible, ce sont l'ensemble des conditions que l'on met dans les baux, les services à la carte — il faudra s'en parler, de ces services à la carte là — la tarification qui se fait de façon systématique, où on est rendu où on compte le temps que ça prend pour distribuer les pilules ou faire avaler une pilule à une personne. C'est inadmissible. Ce n'est pas ça, des conditions de qualité. Ce n'est pas ça, la dignité. Et ce n'est surtout pas ça qui va faire en sorte que la sécurité, dans l'ensemble des résidences du Québec, va être mieux desservie.

Le projet de loi vient aussi introduire d'autres sujets, puisque, la ministre l'a bien dit, c'est un omnibus. Alors, on va venir parler des règles d'approvisionnement, alors une centralisation de l'approvisionnement dans une volonté de faire de l'approvisionnement commun. Je pense que ça va être un sujet qui va intéresser beaucoup de gens en région et j'espère que les gens, ils l'ont vu dans le projet de loi, qu'il y a une centralisation là-dedans. Aussi, toutes les règles qui entourent la dénomination des centres jeunesse et tout ce qui vient de l'introduction du terme «dépendance», venant élargir les besoins que l'on a maintenant d'introduire de nouveaux acteurs, je dirais, dans tout ce qui est la toxicomanie, jeu pathologique, et autres, alors, à mon avis, il y a, là aussi, toute une volonté du gouvernement que l'on doit mieux comprendre, que l'on doit mieux définir.

Alors, M. le Président, je pense qu'on va avoir des échanges intéressants, des échanges riches. Et je sais que c'est la première expérience de la ministre. Je ne suis pas inquiète, ça va bien aller, et puis on va faire ça dans le bonheur. Et notre seul but que l'on a, c'est l'amélioration des conditions de vie de nos personnes âgées. Merci.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve. Maintenant, nous allons débiter avec notre premier groupe. Je vais juste expliquer rapidement que, pour chaque groupe, il y aura 15 minutes pour faire l'exposé. Par la suite, nous allons débiter la période d'échange, qui est de 45 minutes. Vu qu'il n'y a pas de membre présent aujourd'hui du deuxième groupe d'opposition, le temps sera réparti également entre le parti ministériel et l'opposition officielle, c'est-à-dire 22 min 30 s pour la période d'échange, moitié-moitié.

### Auditions

Alors, sans plus tarder, je vais resouhaiter la bienvenue aux représentantes du Conseil québécois d'agrément. Mme Lyne Pelletier, la directrice générale, est avec nous; également Mme Sylvie Lambert, directrice du programme de certification. Elles sont avec nous. Je vous souhaite la bienvenue à nouveau, mesdames. Et, sans plus tarder, vous aurez votre 15 minutes afin de faire votre exposé. À vous.

### Conseil québécois d'agrément (CQA)

**Mme Pelletier (Lyne):** Alors, merci beaucoup de votre accueil et merci beaucoup d'offrir au CQA l'opportunité, justement, de rendre compte de l'expérience et de ses préoccupations au regard des services qui sont rendus aux personnes âgées, et bien sûr d'avoir un échange avec vous, et permettre peut-être de préciser des choses, puisqu'on sait que le Conseil québécois d'agrément est l'organisme qui a été mandaté pour effectuer toutes les visites dans les résidences pour personnes âgées.

Alors, d'entrée de jeu, je sais que Mme Lambert, qui a lu tous ces rapports-là en entier de chacune des résidences, saura, bien sûr, m'aider, m'assister dans cette présentation et répondre à vos questions. J'aimerais vous faire la présentation du Conseil québécois d'agrément et vous dire aussi où ça s'inscrit, justement, le programme de certification, dans le cadre de notre mission.

Donc, le Conseil québécois d'agrément est un organisme à but non lucratif et privé qui est reconnu par le ministère de la Santé et Services sociaux et, depuis plus d'un an, agréé aussi sur une base internationale par ISQua. Donc, les outils et la façon de travailler du CQA a une crédibilité reconnue de façon officielle.

● (9 h 50) ●

Notre mission qu'on a depuis 15 ans, un petit peu plus, c'est de soutenir les organisations dans leurs démarches d'agrément, d'amélioration de la qualité, accorder aux organisations, bien sûr, une reconnaissance mais maintenir à l'intérieur de toutes ces activités-là un cadre normatif et des outils qui sont adaptés à leur réalité mais aussi qui puissent justement rendre compte de la qualité des services qui sont offerts par les établissements, les organisations, ce qui fait que, depuis plus de 15 ans, l'ensemble des missions du réseau de la santé et services sociaux a été touché par nos services, où on a eu des demandes d'évaluation, que ce soient les centres jeunesse, les centres de réadaptation physique, en déficience intellectuelle, les CHSLD, des cliniques, aussi, médicales spécialisées. Donc, l'ensemble des ressources qui offrent des services de soins et de santé à la population sont en lien avec le Conseil québécois d'agrément.

On a aussi adapté notre modèle d'évaluation de la qualité à d'autres types de mission, à l'exemple des... pour les CPE, donc pour les services de garde éducatifs à l'enfance, et actuellement le modèle adapté d'agrément est en expérimentation dans le réseau de l'éducation, dans des écoles. Alors, on a aussi différents projets au niveau international, et ce qui me fait dire aussi avec beaucoup de fierté que le programme de certification pour les résidences de personnes âgées est quelque chose d'assez exceptionnel, et ça note l'avant-garde du Québec dans ce réseau-là.

Depuis 2007, février plus précisément, le CQA, donc, a reçu, après avoir répondu à un appel d'offres du ministère, le mandat de visiter toutes les résidences pour personnes âgées dans un esprit de visite de vérification de conformité. Donc, notre mandat, au CQA, est de faire ces visites-là, de les effectuer, de rédiger un rapport et de l'envoyer, le faire parvenir à l'agence du secteur de cette résidence-là. De plus, depuis 2010, nous avons obtenu, dans le même cadre, le mandat de faire des visites au niveau des résidences en dépendance.

Alors, c'est en tenant compte de toute cette expertise-là et de l'expérience qu'on a pu développer au cours des dernières années mais aussi avec la philosophie du CQA qu'on aimerait faire certaines remarques, recommandations et apporter certains constats par rapport au sujet d'aujourd'hui.

Tout d'abord, un chiffre assez impressionnant: entre juin 2007 et mars 2009, le CQA a effectué 2 230 visites de vérification de conformité. Donc, on peut donc dire qu'à cette date-là l'ensemble des résidences pour personnes âgées, toutes sans exception avaient été visitées, tous les rapports donc regardés par Mme Lambert ici, à mes côtés — comme je

vous disais tantôt, elle pourra répondre sur ces dimensions-là, donc — et ces rapports-là acheminés aux agences concernées. Et, depuis 2009, on peut même dire que les visites de renouvellement de cette certification-là sont commencées. Alors, un chiffre que vous n'avez pas dans votre mémoire, mais grosso modo le conseil québécois et son équipe de visiteurs a fait 4 000 visites depuis le début de toute l'opération.

Il y a un bilan qualitatif de cette première opération là qui a été réalisé, et je vous invite à regarder le tableau. Dans le fond, au niveau du conseil, quand les visiteurs, les vérificateurs quittaient la résidence, ils étaient soucieux de recueillir leurs commentaires pour être capables de dresser un bilan de cette expérience-là, et vous voyez en page 5 du mémoire justement un petit tableau comparatif des visites de 2009 et en 2011, des chiffres assez éloquentes, avec un taux de participation de 60 % lors de la première démarche donc des résidents... non, non pas des résidents mais des propriétaires de ces résidences-là, et de 45 % en 2011, donc une réponse très positive de réaction à la démarche de certification elle-même. Quand on dit que, par rapport à une échelle de zéro à 10, le degré de satisfaction général par rapport à la visite de conformité atteignait 90 % en 2009 et 91 % en 2011, je trouve que c'est de façon très parlante et éloquente qu'on peut voir que les propriétaires de ces résidences-là adhèrent au processus et en voient des bénéfices, la même chose quand on parle... alors que la visite de certification n'est pas une visite d'agrément, une visite d'évaluation de la qualité, mais elle est perçue de cette façon-là. Et, quand on dit que la certification vous permet d'améliorer les services aux résidents et qu'on voit des taux à 81 %, presque, et 85 %, bien, je pense que ça, c'est très parlant aussi. Et je vous rappelle que le taux de réponse de ces gens-là est très élevé. Donc, une participation et une adhésion à ce processus-là qu'il faut remarquer et continuer de supporter.

Donc, en plus de prendre un petit questionnaire et d'y répondre, on laissait place aussi aux propriétaires de résidence de nous faire des commentaires. Plusieurs commentaires ont été émis, mais un ressort plus particulièrement, c'est de faire en sorte peut-être, lors des visites de vérification, de pouvoir échanger avec la clientèle et recueillir leurs commentaires par rapport à leur vécu et leur vie au quotidien dans ces résidences-là.

Alors, somme toute, un bilan positif de la réalisation des visites et de l'impact qu'elles ont chez les propriétaires.

Donc, un petit mot aussi pour vous dire que le même exercice est débuté au niveau des ressources en dépendance et qu'à ce jour 22 ont été visitées sur une possibilité de 26 qui sont inscrites, et qui, somme toute — 66, c'est-à-dire — représente la moitié de l'ensemble de ces ressources-là.

Des points particuliers par rapport au projet de loi n° 16. Il y en a une dizaine sur lesquels on espère attirer votre attention.

La première est sur la définition d'une résidence pour les personnes âgées, et on souhaiterait, suite aux visites qu'on a effectuées, attirer votre attention sur un phénomène qui est celui des propriétaires qui, dans le fond, revendent un condo à une personne âgée en lui disant: Je vais te le racheter à ton départ. Et, dans ce système-là que j'appelle achat-rachat, les gens ne sont pas obligés d'être certifiés. Alors, on demande un élargissement, un complément à la définition d'une résidence de personnes âgées pour qu'on puisse justement parler plus d'accès à une propriété plutôt que de limiter ça à quelque chose qui est plus de la location ou de la résidence comme telle. Alors, c'est un phénomène qui est nouveau, mais on voulait attirer votre attention parce qu'il y a quand même des résidences qui voient le jour qui fonctionnent de cette façon-là.

Le deuxième point est celui concernant les contrats, justement, de location. Certains propriétaires, dans le cadre de leur structure, signent une entente de location, et non pas donc une entente de service mais une entente de location, ce qui les dégage, dans le fond, du service que rendent les gens qui exercent ce service-là à l'intérieur de leur résidence. Alors, ce qu'on souhaite, c'est faire en sorte qu'on ne parle pas nécessairement... on ramène les choses à des catégories de services offerts plutôt qu'à des contrats, des types de contrat. Donc, indépendamment du type de contrat, lorsqu'à l'intérieur des murs il y a des services qui sont livrés aux résidents, on souhaiterait pouvoir faire en sorte que cette résidence-là doive considérer le service qui est offert aux résidents.

La troisième, juste un petit mot pour parler des ressources intermédiaires. On sait que les ressources intermédiaires et de type familial, mais particulièrement les ressources intermédiaires, sont des installations physiques où sont hébergés justement des résidents et que celles-ci, actuellement... ce type-là de résidence n'est pas touché par la certification mais plutôt par l'agrément des établissements qui les gèrent. Dans le cadre de l'agrément de ces ressources-là, pour en effectuer nous-mêmes, je dois juste rappeler que c'est un échantillonnage qui est alors visité et non pas l'ensemble des ressources. Alors, je souhaiterais qu'on puisse attirer une attention particulière pour qu'on s'assure en tout temps, justement, que toutes ces installations-là physiques puissent avoir été visitées.

● (10 heures) ●

Au niveau de l'attestation temporaire, on a bien perçu qu'il y avait quelques commentaires aussi, tout à l'heure, concernant une visite. On suggère qu'il y ait une visite pour avoir cette attestation-là temporaire, ce qui permettrait d'aller au-delà des preuves documentaires et s'assurer de la sécurité de la clientèle qui est hébergée, notamment sous l'angle des choses qui peuvent être, là, des cloches d'appel ou où sont placés les médicaments et des choses comme ça, donc élargir.

Ensuite de ça, la même chose concernant les renouvellements de... Lorsqu'une vente s'effectue dans une résidence, il serait souhaitable qu'une attestation temporaire puisse être délivrée, parce que ce n'est pas parce qu'on change de propriétaire que les critères ont été maintenus d'un à l'autre. Donc, de refaire une attestation temporaire assurerait davantage de sécurité à ce niveau-là.

La formation et les antécédents judiciaires, c'est sûr que nous sommes en accord avec ces vérifications-là qui somme toute ont un impact très important sur la qualité et la sécurité des soins.

Le renouvellement des certificats de conformité, compte tenu de notre expérience, on souhaiterait... on propose une modalité de fonctionner avec les agences qui ferait en sorte que l'agence nous aviserait, aviserait la ressource qui fait ces visites-là, pour justement qu'elle contacte donc l'organisme qui est chargé de faire les visites. Ce serait elle qui se mettrait

en contact plus rapidement au niveau des résidences pour être capable de ne pas créer de délai entre la fin de la certification et la visite qui doit s'effectuer en renouvellement.

Concernant l'avant-projet de loi qui... le projet de règlement, c'est-à-dire, nous avons eu l'occasion d'en prendre connaissance et nous sommes en appui, dans le fond, à tout ce qui concerne les conditions d'accueil, les limites, le profil de la clientèle, la formation qui est requise. Ce sont des choses sur lesquelles on insiste dans l'avant-projet de règlement et avec lesquelles on est très confortables aussi en termes de commentaire. Au fond, profil de clientèle, offre de services, dispensation adéquate et suffisante des soins, documentation aussi suffisante pour que les familles et la personne âgée puissent faire un choix judicieux de la ressource dans laquelle elle veut aller vivre et bien sûr un point crucial qui est de s'assurer du maintien des conditions d'obtention de la certification de conformité, ce sont des choses qu'on retrouve dans l'avant-projet de règlement et avec lesquelles on est très en accord. Et bien sûr qu'on va continuer de contribuer et on est désireux de le faire, par rapport au CQA et à cette modalité-là.

Donc, en conclusion, M. le Président, un peu tout ça en résumé. Donc, le profil de la clientèle, la dispensation adéquate des soins, on réitère le maintien, la vérification du maintien de ces conditions-là et bien sûr la collaboration entre les différents acteurs qui ont à intervenir dans cette démarche-là. C'est ce qu'on souhaite voir installé. Ça va?

**Le Président (M. Sklavounos):** Alors, merci, Mme Pelletier. Merci d'avoir respecté ce temps, c'est afin de préserver plus de temps d'échange avec les parlementaires. Je sais que c'est difficile de rentrer tout en 15 minutes. Ça a l'air de beaucoup quand on commence, mais ça passe très, très vite. Mais soyez assurées que vous allez avoir pleinement le temps, durant les périodes d'échange, de pouvoir échanger ou amener les points que vous n'avez pas eu le temps de toucher suffisamment.

Alors, sans plus tarder, je vais céder la parole à Mme la ministre déléguée aux Services sociaux. C'est pour un bloc de 22 min 30 s, alors je ne sais pas, je regarde du côté... Est-ce que ça vous convient au niveau de la division du temps, de garder des blocs de 22 min 30 s, ou voulez-vous faire des blocs plus courts avec des alternances? On pourrait faire 10 et 10 min 30 s. Ça dépend de vous.

**Une voix: ...**

**Le Président (M. Sklavounos):** Oui, ça va aller? Parfait. Alors, ça va, Mme la ministre? Alors, 10 minutes, Mme la ministre.

**Mme Vien:** Merci beaucoup, Mmes Pelletier et Lambert. J'ai lu d'ailleurs dernièrement votre mémoire avec beaucoup d'intérêt, et, je dirais, la plus-value d'un exercice comme le nôtre, que nous tenons habituellement, c'est ça, hein, c'est d'entendre des points de vue, c'est des gens qui nous font voir des aspects, peut-être, qui n'étaient peut-être pas nécessairement très clairs, nous apportent de nouvelles façons de voir les choses, de nouvelles solutions. En tout cas, c'est très pertinent, on est bien contents.

J'ai été contente aussi de vous entendre dire que la certification entourant les résidences privées des personnes âgées, en début de présentation, était un exercice qui était exceptionnel et que ça démontrait aussi tout l'avant-gardisme du gouvernement du Québec. Puis je pense que ça, comme citoyens, on peut s'enorgueillir de ça, de la même façon qu'on le sera si ça va dans ce sens-là, qu'on sera les premiers aussi, avec les seuils, à faire en sorte qu'on soit un petit peu plus sur le niveau de la sécurité. De mémoire de femme, il y a l'Ontario, là, qui a adopté une certification, puis ils ne sont pas allés jusqu'à l'imposition de seuils. Alors, nous, on est là-dedans, alors je pense qu'on peut... Il n'y a rien de parfait, il n'y a rien de parfait, mais on a franchement franchi des pas exceptionnels.

Je voudrais juste préciser, M. le Président, aussi qu'il y a quand même 86 % des résidences privées au Québec qui sont certifiées au moment où on se parle. Alors, je pense que c'est important de le souligner. Et, quand les gens du CQA nous disent qu'ils ont visité l'ensemble des résidences aussi, je pense que ça donne un meilleur aperçu de la situation actuellement.

Mesdames, vous parlez de l'achat-rachat. Quand j'ai lu votre mémoire, j'ai dit: Ah oui? C'est quelque chose avec lequel on n'est pas nécessairement... en tout cas, on n'est pas tellement au courant de ça. Vous semblez dire, là, qu'il y a beaucoup d'ampleur, que ça se voit de plus en plus.

Seriez-vous en mesure ce matin de nous donner un aperçu de ce à quoi on pense, où c'est plus visible? C'est quoi, le profil des exploitants, des propriétaires qui ont ce genre de bâtiment là? Comment ça se passe à l'intérieur de ça? Vraiment, là, j'aimerais ça vous entendre là-dessus, vous pourriez nous enseigner beaucoup.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la ministre. Ce sera à Mme Sylvie Lambert de prendre la question? Mme Lambert.

**Mme Lambert (Sylvie):** Oui. Écoutez, je ne vous dirai pas que c'est très, très répandu, mais ça existe et ça a été vu. C'est surtout des profils de propriétaire... évidemment, plus grosses résidences, groupes, consortiums qui, au lieu de louer le logement ou l'appartement, vont faire une vente de condo en leur promettant, à leur départ, de racheter le condo, donc ce qui évite à la personne, au résident, la personne âgée, de devoir mettre à vendre le condo. Et vous savez comment ça fonctionne dans l'immobilier, on n'est jamais certain du moment où on va pouvoir vendre. Alors là, il y a une certitude. Donc, dans les faits... Et, dans ces résidences-là, il y a des services. Il y a des services de médecin, il y a des services de repas au même titre que dans d'autres résidences, à la différence qu'il n'y a pas de paiement de loyer. Donc, du fait qu'il n'y ait pas de paiement de loyer, elles seraient exclues de la définition actuelle proposée, là, d'une résidence pour personnes âgées.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme Lambert. Mme la ministre.

**Mme Vien:** Et, vous, ce que vous nous dites, c'est... Vous voyez ça comme une échappatoire ou c'est parce que ça n'a pas été prévu et puis...

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Lambert.

**Mme Lambert (Sylvie):** Bien, une échappatoire, écoutez, juste du fait qu'il n'y ait pas de paiement de logement, qu'il n'y ait pas de loyer, qu'il n'y ait pas de bail, elles sont exclues de la certification, alors que, dans les faits, c'est un immeuble qui héberge collectivement des personnes âgées, et il y a des services qui sont offerts dans au moins deux des catégories qui sont proposées dans l'avant-projet de règlement. Tout est là, sauf le paiement du loyer.

**Mme Vien:** Alors donc, la seule... Oui, pardonnez-moi, je vais trop vite. Alors donc, la différence qui nous éclairerait, là, pour distinguer, parce qu'il y a des personnes aussi âgées qui vont très, très bien puis qui décident aussi d'acheter un condo, ça se voit, puis qui n'ont pas besoin... la seule différence pour nous, ce serait: Est-ce qu'ils ont ou non des services tels qu'entendu dans les documents que nous avons déposés? C'est ça?

**Mme Lambert (Sylvie):** Tout à fait.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Lambert.

**Mme Lambert (Sylvie):** Oui, il y a des... Oui, il faut s'assurer qu'il y ait des services, il ne faut pas que ce soit un immeuble de condos dont la mission ou la vocation est de vendre à des personnes âgées ou retraitées. C'est vraiment en lien avec l'offre de services qu'il peut y avoir dans ces immeubles-là.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la ministre.

● (10 h 10) ●

**Mme Vien:** D'accord. Bien, en tout cas, je vous remercie d'avoir soumis ça à notre attention, c'est quelque chose qu'on va très certainement regarder.

Au niveau de l'attestation temporaire, si je vous ai bien comprise, vous parlez de... Est-ce que je vous ai bien saisie? Vous souhaitez, à ce moment-là, être sollicités lorsque viendrait le temps d'accorder une attestation temporaire? Est-ce que je vous ai bien comprise? Non, je ne vous ai pas bien comprise?

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Pelletier.

**Mme Pelletier (Lyne):** Pas nécessairement nous. En étant sollicités, ce qu'on souhaiterait, c'est... Dans le fond, ce qu'on veut attirer l'attention, c'est que cette attestation-là temporaire ne soit pas délivrée uniquement par une vérification documentaire mais que quelqu'un de l'agence puisse aller vérifier certaines dimensions sécurité ou qu'on puisse, d'une façon ou d'une autre, vérifier certains éléments de sécurité au-delà, justement, de la solvabilité, ou des notions juridiques, ou des choses comme ça, pour s'assurer de la sécurité des résidents.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme Pelletier. Complément de réponse, Mme Lambert.

**Mme Lambert (Sylvie):** Oui. Disons que je voudrais faire le parallèle. L'attestation temporaire, c'est quelque chose de nouveau qui est amené dans l'avant-projet de règlement qui nous a été soumis, et je voudrais faire le parallèle entre ce qui se fait actuellement et ce qui est proposé. Ce qui est fait actuellement, ce que la procédure dit, c'est que tout le monde peut démarrer les opérations d'une résidence pour personnes âgées, et, entre 30 et 90 jours d'exploitation, il doit y avoir une visite de vérification de conformité qui doit être faite. Évidemment, dans la réalité, ce n'est pas tout à fait ça qui se passe, le 30 à 90 jours n'est pas nécessairement respecté parce que la résidence informe l'agence plus tard, enfin, il y a toutes sortes de facteurs qui fait que parfois ça ne se fait pas dans ce délai-là.

L'attestation temporaire, ce qu'elle amène, c'est que, pour qu'une résidence puisse démarrer ses opérations, la résidence devra détenir une attestation temporaire avec des critères établis, là, dans l'avant-projet de règlement. La seule chose qu'on ajoute, c'est que, par rapport à ça, même s'il n'y a pas de résidents qui sont hébergés dans la résidence au moment où la résidence devra obtenir son attestation temporaire, il y a quand même des critères ou des normes d'exploitation qui peuvent être vérifiés en lien avec des éléments sécuritaires, Mme Pelletier l'a nommé: Est-ce que le dispositif d'appel est fonctionnel? Est-ce qu'il y a du rangement sécuritaire prévu pour les médicaments? Et ce n'en est que quelques-uns, mais il y en a d'autres qui ne peuvent pas être vérifiés uniquement que sur des preuves documentaires, mais il faut se déplacer sur place pour aller voir qu'est-ce qui a été mis en place, pour s'assurer que, quand la résidence va accueillir son premier résident, tout soit en place, les éléments soient sécuritaires.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme Lambert. Il reste 1 min 30 s à ce bloc. Mme la ministre.

**Mme Vien:** Bien, juste un mot, parce que je n'aurai pas le temps de poser une autre question puis... mais juste un mot sur l'attestation temporaire — je comprends qu'il me reste juste une minute, mais... — que l'attestation temporaire,

l'idée de ça, là, c'est que toute personne au Québec, contrairement à aujourd'hui, madame l'a bien dit, contrairement à aujourd'hui où vous pouvez ouvrir une résidence puis vous avez déjà des personnes dedans, qu'il n'y a personne qui est venu voir à quoi ça ressemblait, votre résidence, l'attestation temporaire vient dire tout le contraire. Avant même d'accueillir votre premier résident — c'est là que c'est différent — vous devrez montrer que vous avez les capacités de recevoir ces résidents, et c'est là où la sécurité, et la qualité aussi, est augmentée à ce niveau-là. Et, à partir du moment où vous avez votre attestation temporaire, ça enclenche, à ce moment-là, les démarches, le processus de certification, de certification finale, si vous voulez. Au premier jour ou au deuxième jour de cette attestation temporaire là, vous pourriez avoir la visite de l'agence et vous devriez, à ce moment-là, être en mesure de répondre à l'ensemble des critères. Et je pense qu'il y avait une incompréhension autour de l'attestation temporaire, mais on aura l'occasion d'aller plus avant là-dessus. Mais je tenais à faire cette précision, M. le Président.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la ministre. Il reste encore 30 secondes, mais on va aller de l'autre côté, vu le temps très, très limité. Alors, on va aller à Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve pour son bloc de 10 minutes. Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve, porte-parole de l'opposition officielle pour les aînés, vous avez la parole.

**Mme Poirier:** Merci, M. le Président. Bienvenue, mesdames. Écoutez, premier élément de votre mémoire, vous nous dites que le conseil d'agrément a effectué 2 230 visites entre 2007 et 2009. Je vous pose une question, là, très, très «basic», là: La résidence Marquette ne faisait pas partie de vos visites?

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve. Mme Lambert.

**Mme Lambert (Sylvie):** Non, parce qu'à ma connaissance la résidence Marquette était une ressource intermédiaire, donc exclue du processus de certification, tel que mentionné, là, dans notre mémoire. C'est la raison pour laquelle on voulait soumettre ce point ou cette préoccupation à la commission parlementaire.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme Lambert. Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

**Mme Poirier:** ...c'est la réponse que je voulais entendre aussi. Donc, dans le mémoire, vous nous parlez effectivement des ressources intermédiaires qui passent un peu sous la loupe. Est-ce que le conseil a la capacité — parce qu'il a beau vouloir, des fois, là, mais il faut être capable de pouvoir — est-ce que le conseil d'agrément a la capacité de faire ces visites-là aussi?

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve. Mme Pelletier.

**Mme Pelletier (Lyne):** Quand on attirait l'attention au niveau des ressources intermédiaires, on fait le lien aussi avec l'agrément. La démarche d'agrément que fait un établissement, c'est une démarche qui est excessivement rigoureuse, qui est longue, d'une dizaine de mois. Donc, il y a beaucoup de vérifications, de validation qui se fait. On apportait... Et, dans ce cadre-là, les ressources intermédiaires ou les ressources de type familial, pour faire la comparaison avec un centre jeunesse qui peut avoir 1 300 ressources de type familial, c'est sûr que, dans le cadre d'une telle visite, les gens ne peuvent pas les visiter individuellement, sauf que l'établissement les suit et les reconnaît.

Ce qu'on dit, c'est qu'il faudrait qu'il y ait un arrimage entre ces deux processus-là pour que les choses puissent se parler et qu'on ait une confirmation pour l'ensemble de ces milieux d'hébergement là. Donc, il y a un processus qui est existant. Il s'agirait de le faire combiné avec celui de la certification pour qu'on ait cette assurance-là qu'il y a une vérification pointue qui a été faite, tout simplement.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme Pelletier. Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

**Mme Poirier:** Mais aussi vous nous avez dit tout à l'heure que c'était fait sur une base d'échantillonnage, en tant que tel. Donc, ce que vous recommandez, c'est que ce soit fait de façon systématique, si je comprends bien.

**Mme Pelletier (Lyne):** Il y a une...

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Pelletier.

**Mme Pelletier (Lyne):** Oui, pardon. Il y a une visite des lieux qui est faite par échantillonnage dans le cadre de la démarche d'agrément, mais reste que l'établissement qui est responsable de ces ressources-là doit, lui, en faire un suivi, une analyse. Donc, il s'agirait, comme je le disais tout à l'heure, si ce n'est pas possible de faire une visite des lieux de façon ciblée, d'au moins trouver une façon de faire en sorte que la personne, elle, qui irait visiter ou qui est en lien continu avec cette ressource-là puisse avoir aussi ce regard-là sur les critères que sont ceux-là de la certification. Il y a un arrimage à faire entre les deux types de démarche pour bonifier, dans le fond, ce processus-là.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme Pelletier. Complément de réponse, Mme Lambert.

**Mme Lambert (Sylvie):** Merci. Pour compléter, il faut savoir aussi, dans la vraie vie, que, les ressources intermédiaires, un immeuble n'est pas toujours 100 % ressource intermédiaire. Il peut arriver qu'il y ait des ressources de,

un exemple, 30 unités locatives qui aient 25 unités qui soient en ressource intermédiaire et cinq qui soient privées; le CQA doit aller effectuer une visite de vérification de conformité pour les cinq unités et ne pas tenir compte des 25 autres.

Donc, ça peut faire partie de l'arrimage qui pourrait être fait, il y a déjà un déplacement, il y a déjà une visite, il y a déjà des ressources de disponibles, alors de voir s'il y a quelque chose qui peut être fait afin d'améliorer et de s'assurer de la sécurité, là, dans l'ensemble de l'immeuble.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme Lambert. Mme Pelletier.

**Mme Pelletier (Lyne):** Oui. Au Québec, on a une loi concernant l'agrément qui, elle aussi, est exceptionnelle, il n'y a pas d'autre province au Canada dont l'agrément est obligatoire pour le réseau de la santé et services sociaux, et on a aussi cette même obligation là en certification. Et, là où c'est possible, où les deux services se côtoient dans le même édifice, il y aurait avantage, justement, à rapprocher ces deux démarches-là. Et, à mon avis, pour en gérer un de ces deux conseils d'agrément là, c'est quelque chose qui serait possible et regardable, alors juste maximiser. On est à en discuter, porter cet élément-là à votre attention et demander, dans le fond, que ces deux programmes-là puissent se parler et se supporter un et l'autre.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme Pelletier. Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

● (10 h 20) ●

**Mme Poirier:** Je regarde les statistiques en lien avec les ressources intermédiaires: avec une clientèle en perte d'autonomie due au vieillissement, on parle de 5 520 ressources et, au niveau... places, excusez, 355 ressources, et, au niveau du type familial — c'est le fun, l'ordinateur, mais des fois, avec la vieillesse, on voit moins bien — 6 546 places, en tant que tel. Donc, c'est quand même énorme, là, de nombre de personnes qui sont dans des ressources de type soit familial ou des ressources intermédiaires, qui, je comprends, ne sont pas comprises actuellement par la certification telle qu'on la voit, là.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Pelletier.

**Mme Pelletier (Lyne):** Comme je vous disais tout à l'heure, toutes ces ressources-là sont touchées quand même dans un processus d'évaluation de la qualité via l'établissement qui les encadre. Et, pour avoir fait une longue carrière au niveau des centres jeunesse, je vous dirais que le travail qui se fait avec ces ressources-là, c'est quand même un travail qui est du quotidien. Donc, on a une connaissance.

Ce qu'on ramène, c'est que... Et, écoutez, même ces gens-là, il y a deux ans, une association en ressources intermédiaires nous a demandé: Bien, pouvez-vous l'adapter, votre modèle d'agrément? On souhaiterait, nous aussi. En plus, mis à part tout le processus d'évaluation de la qualité soit de la certification ou de l'agrément, on peut compter aussi sur la bonne volonté de ces propriétaires-là ou de ces gens-là pour continuer d'améliorer la qualité.

Donc, j'en reviens à ce qu'on disait tout à l'heure, juste s'assurer de l'arrimage de tous ces processus-là pour maximiser et pas dédoubler les efforts. Vous l'avez dit vous-même, le volume est quand même impressionnant, donc je pense qu'il faut vraiment faire en sorte que ces gens-là soient touchés par une facette ou l'autre pour être supportés.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme Pelletier. Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

**Mme Poirier:** Écoutez, une de vos recommandations est en lien sur l'attestation temporaire, sur le fait que, lorsqu'une exploitation est vendue, qu'il y a un nouvel exploitant, il doit y avoir une révision, dans le fond, de la conformité. J'aimerais ça vous entendre, parce qu'effectivement, plusieurs des résidences qui n'ont pas encore leur certification, on les voit qui sont en transformation. Donc, il y en a qui ont été cédées, il y a eu des modifications de propriété. J'aimerais ça vous entendre pour comprendre qu'est-ce qui fait que... Parce que, là, il devra montrer patte blanche avec les antécédents judiciaires, on le voit dans le projet. Mais qu'est-ce qui fait qu'il faudrait refaire ce processus-là parce qu'il y a un nouveau propriétaire, au-delà des antécédents judiciaires qui sont personnels à la personne?

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve. Il reste 1 min 30 s, Mme Lambert. Allez-y.

**Mme Lambert (Sylvie):** Ça va, je vais essayer de respecter le délai. Alors, écoutez, effectivement, la vente de résidences pour personnes âgées, ce n'est pas un phénomène isolé. Il y en a beaucoup, il y en a continuellement. Et ce qui se passe, pour avoir effectué des visites dans la même résidence dans un changement de propriétaire: parfois la situation va s'améliorer et parfois elle va se détériorer en lien avec le maintien des critères sociosanitaires.

Ce qu'il faut savoir, c'est que le maintien des conditions dépend soit du propriétaire ou de la personne responsable de l'exploitation dans la résidence. Donc, si on n'endosse pas les mêmes... les procédures, les guides, les bonnes pratiques, le maintien, tout ce qui est critère, tout ce qui était bien, tout ce qui était conforme est perdu parce que ce n'est pas continué, parce qu'on cesse d'informer le personnel, on cesse de superviser le personnel.

Un exemple le plus «basic» — je m'excuse de l'expression — et le plus important: le respect. Un exploitant peut exiger de ses employés d'être respectueux envers les personnes âgées, et, pour l'autre, si ça, ce n'est pas important, bien, il va y avoir un laisser-aller au niveau du personnel. Et là je ne vous dis pas qu'ils vont être irrespectueux, mais ça va être moins bien par rapport au respect.

Et ça, je pourrais vous nommer les 24 critères sociosanitaires qui existent actuellement et vous en donner des exemples, mais... Et on l'a vu régulièrement. C'est la raison pour laquelle on voulait porter votre attention sur le fait que, quand il y a... le respect des critères sociosanitaires et des prochaines normes d'exploitation aussi que vous proposez dépend aussi de l'être humain, de la personne qui exploite la résidence.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme Lambert. Je vais aller de l'autre côté, maintenant. Mme la ministre déléguée aux Services sociaux.

**Mme Vien:** Bien, Mme Lambert, vous m'amenez un peu — et Mme la députée nous y a aidés aussi — sur justement les conditions, le maintien des conditions d'obtention de la certification. Bon, O.K., il peut y avoir, dans un délai de trois ans... Puis c'est vrai, la certification est là maintenant pour trois ans. Ça peut être le même propriétaire, il peut peut-être y avoir des variations aussi, on souhaite toujours que ce soit pour le mieux. Mais, si effectivement il y a une vente, le processus de certification est repris à zéro, non? Je pense que oui.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Lambert.

**Mme Lambert (Sylvie):** Actuellement, oui.

**Mme Vien:** Oui, il est repris à zéro, c'est le cas. Maintenant, une fois qu'on a dit ça, comment on peut aider, qu'est-ce qu'on peut imaginer? Vous avez parlé de guides, dépliants, tout ça, mais qu'est-ce qu'on peut imaginer mettre en place pour apporter un soutien à ces exploitants qui sont nouveaux peut-être dans le métier, dans cet univers-là, puis qui reprennent une résidence, puis pour ne pas, justement, qu'il y ait un clivage entre l'ancienne administration et la nouvelle? Peut-être que le regroupement des résidences privées pour personnes âgées... Je sais qu'ils ont développé, au cours des dernières années, des outils pour leurs membres. Mais, si je vous posais la question à vous, ce serait quoi? Est-ce qu'ils en ont besoin? Et, si oui, qu'est-ce qu'on peut mettre en place?

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la ministre. Mme Lambert.

**Mme Lambert (Sylvie):** Moi, je vous dirais que oui. Je ne vous dis pas que c'est la totalité qui ont besoin d'avoir un suivi, mais je vous dirais que la grande majorité ont besoin... appelons-le un accompagnement. C'est évident, le réseau des résidences pour personnes âgées, on compte actuellement à peu près 2 150 résidences, et il faut savoir qu'il y en a un petit peu plus du tiers actuellement que c'est neuf unités locatives et moins. Donc, je l'ai mentionné il y a deux ans, à la commission parlementaire du projet de loi n° 56. Donc, c'est quelque chose d'important, parce qu'on se retrouve avec non pas des gestionnaires mais des gens qui ont une grande maison, qui l'aménagent pour pouvoir héberger des personnes âgées, qui le font avec le cœur sur la main, avec une très grande volonté mais en même temps qu'ils n'ont pas les outils de gestion pour répondre actuellement à de simples critères sociosanitaires pour assurer la... Et je ne dis pas que, s'ils ne répondent pas aux critères sociosanitaires, les résidents ne sont pas sécuritaires, mais ils ne rencontrent pas minimalement ce que le règlement actuel exige, et là on s'en va vers un resserrement.

Ces résidences-là, nous sommes allés en visiter plusieurs suite à des ventes, et je vous dirais qu'il y a une méconnaissance du règlement et souvent... et je pense que le simple fait d'avoir un accompagnement pour leur expliquer c'est quoi, pour leur faire comprendre l'essence de ce règlement-là va les responsabiliser par rapport à leur offre de services, à leur clientèle, les aider à comprendre, à atteindre, je vous dirais, la conformité mais aussi le maintenir, parce qu'on a le même phénomène. On a à notre actif 4 000 visites, grosso modo, de vérification de conformité, 2 300 lors de la première. Le processus de renouvellement arrive à terme, il nous reste à peine 200 visites pour avoir complété, et je vous dirais que le maintien des conditions est un... c'est que c'est là qu'il va falloir mettre de l'emphase, accompagner aussi peut-être ces ressources-là, parce qu'il y a des endroits où c'est évident. Quand on est allés effectuer une visite deux, trois ans plus tard, bon, on le sortait du placard, on l'avait presque dépoussiéré la veille, là, pour nous présenter les mêmes documents qu'il y avait trois ans. Donc, c'est quelque chose qu'ils n'avaient pas vécu entre notre première et notre deuxième visite, et évidemment ça s'est ressenti, là, au niveau de la conformité des critères sociosanitaires.

Donc, c'est une sensibilisation aux propriétaires, c'est une responsabilisation et c'est aussi probablement de l'accompagnement et peut-être même des visites inter-vérification de conformité pour s'assurer que tout continue d'être en place.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme Lambert. Complément de réponse, Mme Pelletier.

● (10 h 30) ●

**Mme Pelletier (Lyne):** Oui, rapidement. Je trouve que ce que Mme Lambert vient d'expliquer, c'est un phénomène qu'on peut généraliser à toute nouvelle implantation de quelque chose. J'ai en tête aussi... Si on peut comparer ça à l'agrément, dans le fond, c'est quels moyens se donner, quelle information, quelle publicité pour faire en sorte de garder présentes à l'esprit les choses quand on plante une première fois un système ou une façon de faire. Je pense que ça peut être de l'accompagnement, ça peut être toutes sortes de moyens, mais c'est vrai pour l'ensemble d'un phénomène d'un nouveau système qui est mis en place.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme Pelletier. Mme la ministre.

**Mme Vien:** Vous avez tellement raison. Puis, en fait, ce qu'on veut, on veut resserrer les règles, vous avez raison, mais aussi il faut le faire de façon intelligente. Et, par exemple, le mot peut nous envoyer une image. Comme l'embauche de ces inspecteurs à laquelle on va procéder très prochainement, bien, ces gens-là, oui, ils vont évidemment vérifier si vous êtes conformes puis si tout va bien dans votre résidence, mais on souhaite d'eux également qu'ils fassent de la pédagogie, là, puis qu'ils puissent être en mesure d'accompagner les propriétaires de résidence privée.

Le temps file à grands pas. Vous avez vu que nous avons introduit une intention très claire qu'il y ait des seuils minimaux à l'intérieur d'une résidence. Me semble-t-il que vous n'avez pas glissé un mot là-dessus. Est-ce que vous avez envie de nous en dire un petit bout?

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la ministre. Mme Pelletier.

**Mme Pelletier (Lyne):** Écoutez, on était totalement en accord avec ce volet-là que de donner des seuils minimaux de présence dans des... C'est difficile de chiffrer, mais on a quand même une expérience. Si on regarde dans des CHSLD, des établissements qui... combien ça en prend, je pense que ces seuils-là doivent être adaptés, justement, à la réalité, au profil de la clientèle, à la période du jour. Mais effectivement c'est quelque chose avec lequel on est entièrement d'accord.

**Mme Vien:** C'est difficile de chiffrer?

**Mme Pelletier (Lyne):** Bien, je pense qu'il faut que ce soit adapté à la réalité de la résidence en termes de grosseur, en termes de complexité de clientèle, de besoins de clientèle. Mais effectivement il y a des nombres à fixer en fonction de tout ça.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la ministre.

**Mme Vien:** Ça va. Moi, ça me va. Je voudrais juste peut-être apporter une précision aussi que, les visites, on fait la distinction ce matin beaucoup — puis peut-être que le sujet s'y prête — entre l'agrément et la certification, mais j'aimerais ajouter que l'agrément, qui est aussi une avancée, une innovation du gouvernement du Québec, il faut le dire également, comprend également des visites d'appréciation. Ça, c'est important de le souligner, là. On ne fait pas ça une fois, puis après ça c'est terminé. Alors, on continue à faire l'appréciation de tout ça.

Moi, ça me va, M. le Président.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la ministre. Il reste encore cinq minutes. Mme la députée de Hull, vous avez la parole.

**Mme Gaudreault:** Oui, merci beaucoup, M. le Président. Alors, bienvenue à vous, bienvenue à tous. On est un peu de retour au parlement après une saison estivale fort mouvementée.

Je veux vous poser quelques questions, parce que, bon, lorsqu'on est député, nos aînés nous parlent de leurs conditions de vie, que ce soit dans les résidences privées ou dans les milieux publics, les familles, et tout ça, et c'est sûr que les résidences privées ont tendance à avoir mauvaise presse, parce qu'on se dit: C'est le privé, donc profits et diminution des services. Je veux apporter... Je voudrais vous poser une question par rapport au questionnaire que vous demandez aux propriétaires de compléter suite à vos évaluations. Et je trouve ça intéressant, parce qu'il y avait une suggestion de présenter une évaluation de la satisfaction des personnes hébergées. Alors, s'ils étaient à risque d'obtenir de mauvais commentaires, ils ne soumettraient pas cette recommandation.

Qu'est-ce que vous... Où est la satisfaction du client dans l'exercice actuel?

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la députée de Hull. Je regarde du côté de Mme Lambert.

**Mme Lambert (Sylvie):** Oui. Écoutez, actuellement, il n'y a pas vraiment d'exercice réel, dans le processus actuel de certification, de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle. Dès le départ de ce processus-là, en 2007, il avait été proposé par le CQA de procéder à... de distribuer, par exemple, soit des questionnaires d'évaluation ou de faire des entrevues avec des personnes âgées, et c'est une proposition qui, à ce moment-là, n'a pas été retenue, contrairement...

Et là je me permets de faire un petit clin d'oeil avec notre mandat de certification dans les ressources qui offrent de l'hébergement en dépendance, où actuellement on effectue des entrevues avec des membres du personnel, avec des résidents qui sont volontaires, et où on distribue aussi un questionnaire à l'ensemble des résidents et des membres du personnel. Donc, ça, c'est fait de ce côté-là.

Ce n'est pas fait actuellement. Il n'y a pas vraiment... Pour répondre honnêtement à votre question, c'est qu'il n'y a pas d'évaluation de la satisfaction de la clientèle, au grand dam, d'ailleurs, des exploitants, comme Mme Pelletier le mentionnait. C'est un commentaire qui revient fréquemment: Vous venez ici, vous regardez nos papiers, vous regardez que c'est bien fait, mais vous ne vous occupez pas de nos résidents, vous ne leur parlez pas, à nos résidents. Ils vont vous dire de leur parler. C'est évident qu'on leur dit bonjour et puis c'est... mais, je veux dire, dans le sens où eux l'entendent, pour évaluer, non, ce n'est pas fait actuellement.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme Lambert. Il reste encore deux minutes... Ah! Mme Pelletier. Complément de réponse, allez-y. Deux minutes.

**Mme Pelletier (Lyne):** Au fond, je pense que, pour l'exercice, ça peut être une source d'information supplémentaire, mais le propriétaire, lui, le voit comme une preuve: Demandez-le aux gens que j'héberge, vous allez voir comment j'en prends soin, vous allez voir comment ils sont bien ici. Ça fait que, dans le fond, il y a comme deux... il y a deux objectifs qui étaient proposés dans ce commentaire-là, et tout ça.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme Pelletier. Il reste encore un petit peu de temps, Mme la députée de Hull. Allez-y.

**Mme Gaudreault:** Oui. Alors, je veux juste vous soumettre un cas en particulier qui est survenu dans mon comté, le comté de Hull. J'ai reçu la visite de certaines personnes qui étaient hébergées dans une résidence qui malheureusement a fait faillite, alors c'était une reprise par l'établissement bancaire, là. Alors, l'ascenseur était dysfonctionnel pendant plusieurs semaines, alors, eux, ils étaient découragés parce qu'ils ne pouvaient pas trouver une personne qui allait les aider à régler le problème, parce que, bon, les frais de réparation étaient très élevés.

Alors, je veux vous entendre par rapport à ce qui a été proposé dans l'avant-projet de règlement par rapport à ce type de situation. Est-ce que vous l'avez perçu ou...

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la députée de Hull. Mme Lambert.

**Mme Lambert (Sylvie):** C'est par l'offre de services, par le bail obligatoire, le bail qui va devoir déterminer quels sont les services qui vont être dispensés dans la ressource, qui vont être disponibles dans la résidence. Et, à ce moment-là, c'est le bail qui va en faire foi, chose que nous n'avons pas actuellement.

Il n'y a pas d'obligation de bail dans le règlement actuel. Ça peut être un bail maison, ça peut être un bail verbal. Alors, le fait d'amener le bail obligatoire, avec une description spécifique et réelle des services offerts, avec les coûts qui sont afférents, parce qu'effectivement parfois il y a des coûts, des services qui sont à la carte, alors, si tout ça est bien établi, bien écrit, à ce moment-là, le résident va avoir des recours pour pouvoir obtenir ce pour quoi il a signé et ce pour quoi il paie.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme Lambert. Merci, Mme la députée de Hull. Je vais aller de l'autre côté. Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve, c'est à vous.

**Mme Poirier:** Les rapports que vous produisez suite à une visite, est-ce qu'ils sont publics, ces rapports-là?

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Lambert.

**Mme Lambert (Sylvie):** Actuellement, non. Le rapport, comme nous sommes en entente de service avec chacune des agences de la santé et des services sociaux, alors le rapport appartient à l'agence de la santé et des services sociaux, il est transmis directement à elle. Et, à ma connaissance, pour que M. et Mme Tout-le-monde puissent les obtenir, il faut passer par la loi d'accès à l'information.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme Lambert. Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

**Mme Poirier:** À ce que je sache, ce n'est pas non plus disponible par la loi d'accès à l'information. Alors, comment on peut savoir qu'est-ce qui se passe dans le... Exemple: je demeure... ou ma mère demeure dans une résidence qui n'est toujours pas certifiée. Je veux savoir c'est quoi, le problème. Comment je peux y avoir accès? Vraiment, c'est ça, ma question, là. Alors, je ne peux pas m'adresser au conseil directement parce que vous relevez... vous êtes à contrat, l'agence ne fournit pas l'information, donc je ne suis pas en mesure de le savoir. C'est... O.K.

**Mme Lambert (Sylvie):** ...

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Lambert.

**Mme Lambert (Sylvie):** Merci.

**Le Président (M. Sklavounos):** Il faut que ce soit dit sur le micro, autrement ce n'est pas enregistré. Allez-y, Mme Lambert.

● (10 h 40) ●

**Mme Lambert (Sylvie):** Ça va, je m'excuse. Merci. C'est ça, effectivement, écoutez, ça, c'est au niveau de la procédure, hein, ce n'est pas au niveau soit du projet de loi n° 16 ou de l'avant-projet de règlement. Il faudrait voir au niveau de la procédure, dans la suite de la certification, de quelle façon que ça peut être organisé pour rendre ça plus transparent, si tel est le cas, là.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Lambert? Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

**Mme Poirier:** Je vais passer la parole à mon collègue de Saint-Hyacinthe.

**Le Président (M. Sklavounos):** Parfait. Alors, maintenant, pour le reste, on va aller à M. le député de Saint-Hyacinthe, qui est également le porte-parole de l'opposition officielle pour les personnes handicapées. Alors, sans plus tarder, M. le député de Saint-Hyacinthe, vous avez la parole.

**M. Pelletier (Saint-Hyacinthe):** Merci, M. le Président. Alors, je salue les députés de la partie ministérielle et je salue aussi nos visiteurs qui viennent en audition aujourd'hui.

Moi, c'est sur l'attestation temporaire, j'ai juste une question. On parle, dans la loi, qu'une attestation temporaire pourrait être prolongée après un an, mettons, là, on fait une attestation temporaire pour un an puis, au bout d'un an, on prolongerait d'une autre année. J'aimerais ça vous entendre là-dessus, parce que, s'ils n'ont pas rencontré les critères une année, alors pourquoi on persisterait à vouloir prolonger ces résidences-là qu'ils ont, dans le fond? Parce que...

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. le député de Saint-Hyacinthe.

**M. Pelletier (Saint-Hyacinthe):** ...de services après un an.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. le député de Saint-Hyacinthe.

**M. Pelletier (Saint-Hyacinthe):** Je voudrais juste vous entendre là-dessus, si vous êtes d'accord avec cette position-là ou pas.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Pelletier.

**Mme Pelletier (Lyne):** Effectivement, c'est une note qu'on avait mise à notre mémoire, dans le fond. Ce qu'on dit, c'est qu'il y a deux choses par rapport à ça, premièrement, définir qu'est-ce qui est une raison exceptionnelle qui fasse qu'on doive le prolonger, tout ça dans le but, bien sûr, d'harmoniser entre les agences elles-mêmes, d'avoir des critères qui fassent en sorte que, oui, on peut prolonger ce type de certificat là, mais l'autre chose aussi, c'est de faire en sorte que l'on puisse mettre un terme aussi effectivement, qu'un certificat ait une date de fin et qu'on puisse prendre une décision et s'assurer dans l'intervalle qu'il y ait des mesures supplétives, si besoin est, qui ont été prises, pour que les choses soient sécuritaires pour les gens qui y demeurent. Donc, c'est effectivement les choses, les points qu'on soulevait dans le mémoire aujourd'hui.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme Pelletier. M. le député de Saint-Hyacinthe.

**M. Pelletier (Saint-Hyacinthe):** Côté admissibilité ou côté résidence comme telle, dans les critères sociosanitaires, et je n'ai pas eu le temps de tous les regarder, mais, dans les critères, quand vous faites votre inspection, quelqu'un qui souffre d'une déficience physique ou qui est, je ne sais pas, moi, à mobilité réduite, est-ce que les résidences que vous visitez sont tenues de se conformer, je ne sais pas, moi, à la loi ou à la Charte des droits et libertés concernant l'accès aux résidences pour toute personne qui pourrait avoir une certaine difficulté à se mouvoir?

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. le député de Saint-Hyacinthe. Mme Lambert.

**Mme Lambert (Sylvie):** O.K. Si je comprends, là, écoutez, ça ne va pas nécessairement à l'encontre de la Charte des droits et libertés. Il faut aussi regarder l'immeuble, l'environnement, les infrastructures d'un immeuble pour recevoir des personnes âgées. Alors, si on parle d'un complexe de logements, c'est évident qu'il y a des accès pour les personnes à mobilité réduite. Donc, on parle d'ascenseurs, rampes d'accès. Lorsqu'on arrive dans une région plus éloignée où c'est une maison unifamiliale qui a été aménagée, la personne responsable peut dire: Je ne peux pas accueillir des personnes en fauteuil roulant parce que ce n'est pas aménagé pour que ce soit sécuritaire pour ces personnes-là.

Alors, ce n'est pas le fait d'aller contre la Charte des droits et libertés. C'est une question que ce n'est pas toujours possible de les accueillir, ces personnes-là.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme Lambert. M. le député de Saint-Hyacinthe.

**M. Pelletier (Saint-Hyacinthe):** Bien, c'est juste que je veux juste voir s'il n'y a pas possibilité pour ces personnes-là. À ce moment-là, elles sont obligées de quitter leur milieu, leur région même des fois parce qu'elles n'ont pas les services, elles ne peuvent pas avoir accès, mettons, à des services sur place. Est-ce qu'il y a des... Je veux vous entendre là-dessus.

**Mme Lambert (Sylvie):** Oui. Si vous me permettez...

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Lambert.

**Mme Lambert (Sylvie):** Merci. Alors, écoutez, oui, c'est une des raisons pour lesquelles actuellement il y a un article, et ça revient dans l'avant-projet de loi... de règlement, pardon, c'est les conditions d'accueil et les limites d'hébergement. Les conditions d'accueil et limites d'hébergement vont déterminer, finalement, quel type de clientèle la personne... la résidence peut héberger, soit en lien avec ses infrastructures et leurs limites, soit en lien avec le personnel qu'ils ont, et les

services qu'ils peuvent offrir, et les limites d'hébergement, c'est-à-dire jusqu'où, dans son offre de services, la résidence peut continuer d'héberger la personne. Et ça, les conditions d'accueil et les limites d'hébergement, c'est le coeur, à quelque part, et il faut que ce soit clairement identifié, clairement remis soit à la personne âgée qui veut y être hébergée ou à leurs proches pour qu'ils puissent, eux, prendre une décision: Est-ce que c'est correct, est-ce que c'est raisonnable que ma mère, ou que mon père, ou que ma tante aille habiter là, sachant que peut-être dans six mois cette personne-là sera en fauteuil roulant? Si la résidence, dans ses conditions d'accueil ou limites d'hébergement, dit: Je ne peux pas, bien, à ce moment-là, elle sera devant une situation où elle aura la possibilité de prendre un choix éclairé, à savoir: Est-ce que je vais là pour déménager dans six mois ou je vais voir une autre ressource qui va me permettre de pouvoir demeurer là plus longtemps?

C'est le même exemple, je vous dirais, au niveau des personnes à perte cognitive, il faut que la ressource ait des dispositifs de sécurité pour pouvoir héberger ces personnes-là. C'est le même phénomène. Donc, une personne qui a la maladie d'Alzheimer, par exemple, sachant que c'est dégénératif, n'ira pas rester dans une résidence pour personnes autonomes, sachant que, dans trois mois, six mois ou un an, elle devra être dans une unité spécialisée pour sa sécurité.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme Lambert. M. le député de Saint-Hyacinthe.

**M. Pelletier (Saint-Hyacinthe):** Ça va.

**Le Président (M. Sklavounos):** Ça va? Ça va. Alors, on va retourner à Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve. Il reste encore quatre minutes.

**Mme Poirier:** Merci. Justement, on va continuer sur ce même thème là, sur l'autonome versus le semi-autonome, et on va faire un lien avec la formation du personnel. Vous abordez de façon très sommaire, dans votre mémoire... Moi, j'aimerais ça vous entendre un peu plus sur cette nécessité de formation, particulièrement dans les résidences semi-autonomes. Est-ce que ce qui est dans l'avant-projet est suffisant? Est-ce que ça vient vraiment répondre aux besoins? Et on a vu plusieurs cas, là, où le minimum n'était même pas là. Est-ce que, dans le fond, la formation qu'on va demander au personnel va vraiment répondre à la clientèle sur place?

Et complémentaire à ça, je vous dirais, lorsqu'il y a une résidence autonome et qui accepte quand même de garder des gens dont la situation de santé se dégrade, qu'est-ce qu'on fait, là, avec ça? Alors, je veux vous entendre là-dessus.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve. Mme Lambert.

**Mme Lambert (Sylvie):** Merci. Alors, écoutez, actuellement, je vous dirais que ce n'est pas tellement encadré par rapport à ça. Le fait, dans l'avant-projet de règlement, d'amener une catégorisation claire — autonome, semi-autonome — avec des critères qui s'appliquent à l'une et à l'autre et des normes d'exploitation qui s'appliquent à l'une et à l'autre, tout en ayant un tronc commun, par contre, parce qu'il y a toujours quelque chose qui demeure identique, indépendamment du profil de clientèle, va amener un resserrement justement au niveau de l'encadrement et de la supervision que les résidents ont de besoin, parce qu'actuellement, vous avez raison, on se retrouve... le règlement est fait avec ou sans service d'assistance personnelle. Alors, si c'est sans service d'assistance personnelle, bon, c'est évident, c'est des personnes totalement autonomes. Et on peut avoir par contre une résidence avec services d'assistance personnelle, ne serait-ce que, je ne sais pas, moi, l'aide aux soins d'hygiène. Et, à un moment donné, la clientèle, même si elle est autonome, a besoin de plus en plus de soins, et, comme il n'y a pas de resserrement, comme on est certifié comme une résidence avec services d'assistance personnelle, bien, on peut laisser aller cette clientèle-là qui a de besoin de plus en plus de soins, sans encadrement sécuritaire.

Donc, en grande partie, l'avant-projet de règlement répond en établissant vraiment clairement le profil de la clientèle: Voici ce à quoi vous devez répondre, voici les besoins de formation que vous devez avoir pour vous occuper de l'une ou de l'autre, avec les dispositifs de sécurité. Et, à ce moment-là, ça va obliger les résidences — et j'y reviens — à respecter leurs conditions d'accueil, leurs limites d'hébergement, toujours en lien avec le profil de la clientèle hébergée, et de respecter leur offre de services.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme Lambert. Il ne reste que quelques secondes. Si vous voulez faire une remarque, plus, Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

● (10 h 50) ●

**Mme Poirier:** Alors, je suis bien d'accord avec ce que vous venez de nous dire, mais, lorsque les personnes vont être en situation, justement, de perte d'autonomie, ce transfert-là entre les ressources m'inquiète, là, parce qu'à partir du moment où la personne va être en perte d'autonomie il va falloir la déplacer vers une autre ressource. Est-ce qu'on aura la capacité de ce transfert-là? Elle est là, mon inquiétude.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve. Alors, sur ce, j'aimerais remercier Mme Lyne Pelletier, la directrice générale du Conseil québécois d'agrément, et Mme Sylvie Lambert, directrice du programme de certification, pour votre présence, votre présentation et votre transparence.

Et je vais demander aux représentants de l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées de prendre place. Et, afin de permettre à ce changement de se faire, je vais suspendre nos travaux pour quelques instants. Merci.

*(Suspension de la séance à 10 h 51)*

(Reprise à 10 h 54)

**Le Président (M. Sklavounos):** Alors, à l'ordre, s'il vous plaît! Je vais demander aux gens dans la salle de bien vouloir prendre place. Et j'ai le plaisir d'accueillir l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées, représentée par M. Louis Plamondon, président, qui est au centre — c'est exact? — ...

**Association québécoise de défense des droits  
des personnes retraitées et préretraitées (AQDR)**

**M. Plamondon (Louis):** Oui.

**Le Président (M. Sklavounos):** ...M. Lucien Boivin, administrateur, qui est à droite, à ma droite, à gauche de M. Boivin; Mme Claire Duguay, à droite de M. Plamondon. Je vous souhaite la bienvenue.

Comme pour l'autre groupe avant vous, vous allez avoir une quinzaine de minutes afin de faire votre exposé, et par la suite on va ouvrir sur une période d'échange entre les parlementaires et vous, durée de 45 minutes. Alors, sans plus tarder, M. Plamondon, vous avez la parole.

**M. Plamondon (Louis):** Merci, M. le Président. Bonjour, Mmes, MM. les députés, Mme la ministre. L'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées est un organisme à but non lucratif créé le 1er mai 1979 en vertu du chapitre III de Loi des compagnies. Plus de 38 400 personnes sont membres de l'AQDR nationale et d'une section de l'AQDR — il y en a 47 dans toutes les régions du Québec. Le mouvement de l'AQDR défend les droits collectifs de tous les aînés du Québec, sans distinction de race, de sexe, de langue ou de religion. L'association AQDR s'est donné pour mission officielle la défense des droits des personnes retraitées et préretraitées. Les activités sociopolitiques constituent les démarches fondamentales de l'association.

Dans le cadre de ce mémoire, M. le Président, je renvoie à l'annexe du rapport du coroner pour introduire notre sujet, on vous a soumis la documentation. Et là on réfère pourquoi à ce document-là? Parce que justement il met en cause une situation dans une résidence privée dans la région de Montréal, et vous allez voir que tous les enjeux du projet de loi, de la certification et de sa réglementation, sont en cause et justifient l'intervention de la ministre à ce sujet. Et, d'entrée de jeu, je vous dis que nous trouvons que le projet déposé, le projet de réglementation, est sur une très bonne voie pour apporter les correctifs à la situation actuelle. Nous ferons des propositions pour en améliorer des aspects.

Exposé des causes et circonstances de ce décès. Mme Brykowycz est depuis quelques années déjà, au moment de la saisie par le coroner du dossier, à L'Air du temps, dans le quartier Rosemont de Montréal, lorsque son état très détérioré l'oblige à être hospitalisée au CHUM, le 14 janvier 2010. En septembre suivant, donc neuf mois plus tard, le Bureau du coroner reçoit de notre association le signalement d'un décès qui n'avait pas été signalé, même si en fait il aurait dû l'être par l'hôpital, le CHUM. Cette résidence privée certifiée est dirigée par Mme Dormeus depuis 2007. Elle offre 13 chambres simples et deux doubles, dont cinq en sous-sol, à des personnes autonomes et semi-autonomes et offre divers services de repas, d'assistance personnelle — on y reviendra — des soins d'hygiène, aide à l'alimentation, distribution de médicaments, aide domestique. Aucun soin infirmier n'y est donné, et des infirmiers du centre local — CLSC de Rosemont — assurent les suivis nécessaires.

Je tourne la page et je vais au quatrième paragraphe de la page suivante. Selon les dossiers du CLSC, le suivi infirmier par le CLSC, du CSSS Teasdale, se fait auprès de Mme Brykowycz aux trois mois ou selon l'appel. La dernière visite, une prise de sang, a été faite le 15 décembre 2009. Il n'y a, dans les notes de l'infirmier, aucune indication de présence de plaie ou d'inquiétude relativement à l'état général de la patiente. Le lendemain, le médecin l'examine, et Mme Brykowycz va bien. Selon les notes, elle est lucide et sa tension est de 120/70.

Je vais au dernier paragraphe. Le 13 janvier, donc, un infirmier se rend à la résidence. Il constate que la patiente est amaigrie. Elle présente 17 plaies — main droite, jambes, ischions et hanches — et la chambre sent l'urine. Son amie préfère ne pas la transférer à l'hôpital, par peur de traumatisme.

Le 14 janvier, une autre infirmière note que certaines plaies sont nécrosées et qu'il y a une déformation de la main. Le dentier de la résidente présente des croûtes brunes. Elle s'alimente peu, mais l'infirmière ne voit pas des signes de déshydratation — elle n'avait pas ses lunettes, probablement. Ses couches n'ont pas été changées souvent, parce que la famille refuse de payer la note. Par ailleurs, l'infirmière souligne l'absence de surfaces thérapeutiques sur le lit et le fauteuil et le fait que le milieu est non sécuritaire.

La propriétaire de la résidence soutient que les plaies sont apparues depuis deux semaines seulement et qu'elle a fait voir Mme Brykowycz par des médecins lors de la visite de routine. Celui-ci aurait prescrit du Zincofax et des onguents antibiotiques. Il est noté par le coroner que «je n'ai pas eu copie, ni par le médecin ni par la résidence ou la pharmacie, de cette consultation et [de ces] ordonnances». La dernière ordonnance est datée du 3 décembre 2009 et correspond à une note au dossier du médecin du CLSC qui suit habituellement Mme Brykowycz. Étant en vacances, il renouvelle sans qu'il y ait examen clinique ces ordonnances — pour ceux qui connaissent la loi, la pratique médicale, là, vous devez commencer à stresser.

Donc, je descends au quatrième paragraphe de la même page. À l'examen, les médecins soulignent, à son arrivée à l'hôpital, de multiples plaies de pression, une odeur nauséabonde et des écoulements d'allure plus ou moins purulente, au niveau surtout de l'épaule gauche et du membre inférieur gauche. Il y a présence de selles brunes à l'anus.

● (11 heures) ●

Je vais au septième paragraphe, trois paragraphes plus loin. Le 26 mars, de fait, Mme Brykowycz est agonisante. Étant donné les multiples plaies et la fracture diagnostiquées à son arrivée au CHUM, il est convenu par le médecin

traitant et le commissaire aux plaintes de l'établissement qu'un avis au coroner sera donné. Un dossier d'intervention est ouvert et une plainte est envoyée à l'agence de la santé et des services sociaux.

Le décès de la patiente est établi à 7 h 46, le 28 mars, mais le coroner ne sera pas appelé. L'avis du coroner sera fait en septembre suivant par notre organisation. Je note que, selon l'article 170 de la loi du coroner, il s'agit d'une infraction pénale qui aurait dû être posée à l'endroit du médecin et de la commissaire aux plaintes. S'il y a des journalistes dans la salle, ça mérite quand même une enquête, de savoir comment ça se fait qu'il y a des gens qui prennent un engagement, qui signalent un événement comme ça à l'agence, aucune suite n'est donnée auprès du coroner, qu'il y ait des plaintes pénales qui auraient dû être posées. Je porte à votre attention, MM. et Mmes les députés, que, selon nos informations, de la bouche même de la coroner en chef, il n'y a jamais eu de plainte pénale de portée pour des gens qui n'avaient pas signalé au coroner alors qu'ils en avaient l'obligation. Impunité?

Si vous allez aux recommandations de Mme la coroner Rudel-Tessier dans ce dossier-là, elle signale: Je recommande que les propriétaires de la résidence... de n'accueillir que des personnes qui font l'objet d'une évaluation — le projet de loi, là, enligne les choses, et ça répond à nos interrogations — qui sont suffisamment autonomes pour les services, donc, qu'ils détiennent. Je note, au niveau de l'agence de la santé, que... — la coroner demande qu'elle s'assure que les dossiers des résidents sont tenus adéquatement, le projet de loi en traite — et je recommande enfin au ministère de la Santé de donner aux agences des services sociaux et aux centres de services de santé les moyens d'appliquer leurs lois. C'est quand même curieux que ce soit un coroner qui fasse ça.

Donc, vous comprendrez notre inquiétude sur l'ensemble de l'état de la situation. Je laisserai à mon collègue, M. Boivin, la présentation du premier item. Dans notre rapport, on a 12 items. Évidemment, compte tenu des délais, on n'en traitera que six. M. Boivin.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Boivin.

**M. Boivin (Lucien):** Alors, bonjour à tous et à toutes. Très heureux d'être avec vous ce matin pour cet exercice.

Alors, les commentaires et recommandations de l'AQDR par rapport à l'item 1, qui est les services minimums requis. Nous sommes étonnés et déçus du critère retenu, à savoir l'offre de deux seuls services permet de rencontrer le critère d'appellation «résidence pour personnes âgées», alors que, dans les catégories proposées, certaines sont aussi indispensables que le chauffage et le téléphone. Les services de sécurité sont décrits, selon le projet de règlement, comme la disponibilité 24 heures sur sept jours d'un adulte de garde sur les lieux pouvant porter secours en cas d'urgence. Est-ce possible d'imaginer qu'une résidence n'ait pas ce service?

«...offerts par l'exploitant de la résidence, outre la location de chambres ou de logements, différents services compris dans au moins deux des catégories de services suivantes, définies par règlement: services de repas, services d'assistance personnelle, soins infirmiers, services d'aide domestique, services de sécurité ou services de loisirs.»

L'AQDR croit que le statut de résidence devrait s'acquiescer avec trois services ne comprenant pas la sécurité telle que proposée dans le règlement afin de ne pas confondre la population à cause de l'écart trop grand entre les offres de services de base. Le Protecteur du citoyen et le Bureau du coroner ont souvent mentionné l'importance que les résidences destinées à accueillir des aînés disposent de services de base pour garantir la sécurité des résidents, d'autant que la vulnérabilité et la fragilité s'en vont croissant chez les aînés dans ce type d'hébergement.

Reste la question des services minimums pour les résidences accueillant les personnes semi-autonomes, qui ne devraient pas répondre... Et là on recommande que ces services-là pour les semi-autonomes... d'au moins quatre des cinq services mentionnés dans l'avant-projet de règlement. De plus, quant à la mixité de la clientèle autonome et semi-autonome, l'AQDR recommande que, dans ces résidences, le ratio maximum de personnes semi-autonomes soit de 25 % des résidents.

L'AQDR n'est nullement rassurée par l'addition, à l'article 7, de l'alinéa suivant:

«1° sont considérés offerts par l'exploitant d'une résidence pour personnes âgées les services offerts indirectement par celui-ci, notamment par l'intermédiaire d'une personne morale ou d'une société qu'il contrôle ou d'une autre ressource avec laquelle il a conclu une entente à cette fin.»

Comment le gouvernement peut-il croire qu'il réussira à faire respecter cette disposition, alors qu'il a été incapable, en quatre ans, de faire respecter les critères de certification par un grand nombre des résidences privées pour personnes âgées du Québec? Reste à voir quels seront les défis de droit posés aux résidents et aux familles quant aux litiges concernant la prestation de services rendus par des intermédiaires et facturés par l'établissement. La loi devrait affirmer que l'exploitant est garant des prestations de ses intermédiaires. Notons qu'une part très importante des plaintes concerne la qualité de la nourriture et la facturation des services autres que le logement.

**Le Président (M. Sklavounos):** Allez-y, Mme Duguay.

**Mme Duguay (Claire):** Alors, bonjour. Je suis Claire Duguay. Je suis de l'AQDR de Rosemont et je suis membre du comité des communications de l'AQDR. Donc, je vais m'attarder à l'item 6, qui est l'évaluation des clientèles et facturation des services.

Alors, la première recommandation que l'AQDR fait, c'est concernant la responsabilité du secteur public de procéder à l'évaluation des clientèles, et elle devrait être faite par les structures publiques ou déléguée par elles à des ressources spécialisées sans affiliation avec les exploitants. Les exploitants se trouvent en conflit d'intérêts dans ce rôle primordial, ce qui ouvre la voie à la facturation de services supplémentaires.

De nombreuses plaintes ont été reçues, et des reportages médias ont bien documenté le phénomène d'abus financier de nombreux exploitants par le moyen d'évaluations bidon et la facture injustifiée par les annexes aux baux. Certains réseaux d'établissements facturent les ajouts de services à la minute tarifée, 0,39 \$ la minute ou 23,40 \$ de l'heure.

Confier les litiges sur les services facturés en annexe aux baux à la Régie du logement est une aberration, les régisseurs de la Régie du logement n'ayant aucune compétence sur ce sujet. Le projet de loi devrait confier les litiges, par exemple, aux commissaires régionaux, puisque ces litiges découleraient de l'évaluation faite par les CSSS, tout litige, sans appel possible, aux frais des résidences quand ils sont abusifs.

L'AQDR recommande qu'une grille de facturation uniforme de toutes les prestations de soins ou services sur une base horaire soit établie par règlement. L'offre de soins ou services doit être recommandée par les outils d'évaluation, en lien avec cela. Cet enjeu de facturation de services et soins représente l'essentiel des litiges et plaintes de familles et la plus grande source d'exploitation des résidents.

Les comités de milieu de vie, c'est une dimension importante. On sait que les personnes âgées ont souvent de la difficulté à donner leur point de vue. Ils ont peur, c'est apparu beaucoup dans les témoignages. Donc, les comités de milieu de vie nous semblent une dimension très importante.

La composition et la fonction des comités de milieu de vie doivent être établies par règlement et non pas laissées à l'initiative des exploitants. Il devrait y avoir uniformité des mandats de base et règles de désignation quant à la composition, y compris la participation des représentants des familles. Le cadre devrait s'inspirer des mandats des comités d'usagers. Des organismes d'ânés ou les CAAP — centres d'aide et d'accompagnement aux plaintes — régionaux pourraient accompagner les résidents dans la démarche de regroupement et de composition de la représentation, et les règlements devraient le spécifier. Les agences devraient avoir mandat de garantir l'intégrité de la démarche et de la mise en oeuvre. Les commissaires régionaux devraient avoir mandat concernant les litiges de mise en place.

Rappelons que l'AQDR a démontré une expertise consolidée en matière d'implantation des comités de milieu de vie dans six régions, dans le cadre de projets subventionnés par différents programmes. La représentation des résidents et des familles est indispensable pour assurer la qualité et la continuité des services et prévenir les abus financiers et d'autorité ou toute forme de négligence.

**M. Boivin (Lucien):** Alors, moi, je reviens avec les commentaires et recommandations de l'AQDR pour l'item n° 8, qui est les mesures pénales. Les agences auront-elles les moyens juridiques et les ressources pour imposer ces sanctions, dans la mesure où des coûts judiciaires pourraient y être associés? Les agences n'ont pas montré une volonté d'assumer un encadrement vigoureux dans le cadre de la certification, il est donc peu crédible qu'elles puissent initier des procédures de sanction pénale. La culture des services sociaux de conciliation et de partenariat est aux antipodes de la culture du droit pénal, et cette proposition apparaît peu crédible si la responsabilité des sanctions n'est pas confiée à une autorité de sanction appropriée. Et, si on regarde le cas de Mme Brykowycz, nous avons devant nous des mesures pénales très bien écrites. Malheureusement, nous assistons à un manque flagrant de rigueur pour l'application.

Alors, j'aurais terminé.

● (11 h 10) ●

**Le Président (M. Sklavounos):** Alors, merci...

**M. Plamondon (Louis):** Je ferais la petite remarque aussi, l'ajout sur le...

**Le Président (M. Sklavounos):** Très rapidement, parce que vous avez déjà dépassé un petit peu le 15 minutes, mais je vais vous laisser conclure rapidement sur les remarques...

**M. Plamondon (Louis):** Oui. Sur les mesures pénales, je veux aussi noter qu'il y a un projet de désignation d'enquêteurs pour les résidences privées. Peut-être que ça pourrait être une attribution à l'endroit de ces enquêteurs-là, plutôt que de le laisser aux agences.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci. Alors, merci, M. Plamondon, M. Boivin, Mme Duguay, pour cette présentation. On va céder la parole maintenant à Mme la ministre déléguée aux Services sociaux pour la période... le premier bloc d'échange avec le parti ministériel. Mme la ministre, vous avez la parole.

**Mme Vien:** Messieurs, madame, je peux d'ores et déjà vous dire que votre mémoire est touffu, il y a beaucoup de choses. Moi, j'aurais quasiment envie de vous laisser peut-être quelques minutes pour que vous puissiez nous transmettre dans ses grandes lignes, en substance et en synthèse, les six autres points que vous n'avez pas eu le temps de nous présenter, hein?

**M. Plamondon (Louis):** C'est fort aimable de votre part, Mme la ministre, parce qu'effectivement le dernier élément sur lequel on voulait mettre l'accent, c'est l'élément 11, sur la Loi de la recherche des causes et des circonstances des décès. Nous, on a été étonnés, M. le Président, on a été étonnés de voir que, dans le projet de loi, là, l'amendement à la loi sur la question de la négligence, là, c'est tombé dans le cadre de votre commission. On croit indispensable que les recommandations qui ont été retransmises au ministre de la Sécurité publique sur la violation de la charte par la loi du coroner n'aient pas fait l'objet d'une commission parlementaire spécifique.

Nous, on est étonnés du silence du ministre de la Sécurité publique à ce sujet-là, parce que l'ajout, comme nous disons, le projet de loi n° 16 qui propose d'ajouter la négligence comme cause obligatoire de signalement des décès au

coroner n'aura que peu d'effet sur la sécurité des aînés, les négligents n'ayant pas une forte propension à s'auto-incriminer. Mais même les négligents, vous l'avez vu dans la situation, là, même le CHUM, un médecin puis un commissaire qui disent qu'ils vont signaler au coroner ne le font pas, puis il règne un état d'impunité.

Je pense que même la commission parlementaire non seulement devrait entendre le ministre de la Sécurité publique, mais devrait entendre le coroner sur le fait que, depuis 20 ans, il n'y a pas eu de sanction pénale à l'endroit des gens qui ont violé sa loi. Ça veut dire impunité, et les personnes âgées sont mortes de ça, du décès violent, causé par des négligences. Il y a des gens qui sont morts de ça, il y a des gens qui ont eu connaissance de ça, qui commettaient des infractions, puis il n'y a pas eu de mesure pénale à leur endroit.

Donc, c'est pour ça qu'on était inquiets du fait que... Qui va donner les mesures pénales si le Bureau du coroner n'exerce même pas son pouvoir? Et on l'a appris du coroner en chef lui-même, là. Vous ne trouverez pas... D'après ce qu'elle nous a dit, elle n'a jamais appliqué de mesure pénale qui concerne sa loi. Donc, elle s'est autorisée à l'impunité concernant le non-signallement des décès obligatoire.

Nous, on pense qu'une commission sur les recommandations... La Commission des droits de la personne a constaté que la loi du coroner violait la Charte des droits. Mais, sauf mon respect pour l'opinion contraire, si on ne modifie pas la loi, l'Assemblée nationale permettrait que se perpétue une violation à la charte des droits de la personne contre les personnes âgées, en permettant que la mort évitable ne leur soit pas signalée. C'est incroyable qu'en 2011 on autorise une chose pareille.

Donc, on recommande, l'AQDR, la convocation de la commission parlementaire responsable des institutions — pour la sécurité publique, c'est le cas — et de convoquer le coroner en chef pour expliquer son laxisme dans l'application de sa loi.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. Plamondon. Mme la ministre.

**Mme Vien:** Alors, il y a beaucoup de choses dans votre mémoire qui nous intéressent, évidemment. Je vais juste me replacer, si vous permettez, M. le Président.

Allons, si vous voulez, à la certification temporaire, en page 7. M. Plamondon, je ne sais pas si c'est vous qui allez répondre, mais, en page 7, on s'intéresse à la certification temporaire, et ce que vous dites, c'est que l'attestation temporaire «devrait s'appliquer uniquement aux nouvelles résidences de personnes âgées qui seront mises en opération après l'adoption des modifications des diverses dispositions législatives».

J'aimerais ça avoir... Puisque je vous ai en face de moi, là, c'est quoi, la compréhension que vous avez de l'attestation temporaire, ce matin?

**M. Plamondon (Louis):** Bien, nous, on...

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Plamondon.

**M. Plamondon (Louis):** Oui. Nous, on a compris, là, que la... Nous, on est favorables à l'introduction de cette mesure-là dans la même mesure que nos collègues qui nous ont précédés, évidemment qu'il y ait une vérification faite, qu'on ne s'appuie pas seulement sur les documents. On pense que c'est une mesure favorable pour développer les ressources. Nous, on est favorables au développement des résidences pour personnes âgées, hein, on n'est pas hostiles du tout aux résidences privées, mais on veut qu'il y ait un contrôle de la société sur le développement de ces ressources.

Donc, oui à la certification temporaire, mais là on se dit que, les résidences qui n'ont pas obtenu la certification en quatre ans, on ne voudrait pas qu'elles rentrent par cette porte-là pour corriger leur négligence dans les années antérieures. Ceux qui n'ont pas passé le test pendant les quatre dernières années, il ne faudrait pas qu'ils rentrent par la porte de la certification temporaire.

Écoutez, là, à un moment donné, il faut accepter de faire le ménage. Je sais le défi que pose... Nous savons tous le défi, nos sections en savent quelque chose. Les fermetures de résidence qui ne sont pas aux normes, on fait quoi avec les personnes? Ça pose cette question-là. Vous l'avez dans la question des révocations de certification, on en a traité à l'item 4, nous. Bien, c'est le même enjeu, hein? Révoquer ou ne pas attribuer, c'est la même chose.

Donc, Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve a dit qu'il restait encore 5 000 résidents qui vivent dans des résidences non certifiées. Est-ce que tous...

**Une voix:** Dans la région de Montréal.

**M. Plamondon (Louis):** À Montréal, oui. Bon, bien, est-ce que celles-là auront le jackpot de la certification temporaire? J'espère que non. Tu sais, il y en a qui le mérite, là. Il faudrait que ça soit fait vraiment au mérite pour être sûr qu'on ne met pas dans le marché des gens qui ne devraient pas y être.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la ministre.

**Mme Vien:** Moi, je veux vous rassurer: il n'y a pas de certification au rabais au Québec. Il y a quand même 86 % des résidences qui le sont, certifiées, et toutes les résidences, selon l'information dont je dispose ce matin, toutes les résidences pour personnes âgées au Québec ont été visitées par des services incendie. Donc, sur toute la question incendie, par exemple, qui préoccupe beaucoup les gens, il n'y a pas personne qui est en danger.

Actuellement, je peux vous dire aussi que de la certification au rabais, il ne s'en fait pas, mais aussi que de la certification, il s'en retire, là. Seulement au niveau de la dernière année, M. Plamondon, de mémoire de femme, c'est

13 situations, 13 cas où le ministère a dit: Tu ne réponds plus, il n'y a plus de réponse au bout du fil, là, on te retire ta certification. C'est arrivé. Et je ne donnerai pas les détails, mais je peux vous dire que c'est arrivé, tout ça.

Merci pour cette précision que vous nous apportez avec la certification temporaire. J'ai été surprise que, dans votre mémoire — à moins que j'aie eu la berlue, mais ça n'arrive pas trop souvent — vous ne vous n'êtes pas avancés sur un chiffre au niveau du seuil.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Plamondon.

**M. Plamondon (Louis):** Nous, on l'a abordé...

**Mme Vien:** Oui, abordé. Mais chiffré?

**M. Plamondon (Louis):** En fait, nous, on l'a abordé sur le critère de l'évaluation: autonome, semi-autonome. Nous, on est plus préoccupés qu'une distinction plus nette soit faite entre le nombre de services obligés pour des clientèles autonomes et semi-autonomes. Je vous ferais remarquer, Mme la ministre, dans le dossier Brykowycz, là, c'est épouvantable. Elle était certifiée, cette résidence-là, semi-autonome et autonome, le supposé service qu'il était supposé d'y avoir là, puis avez-vous vu l'état... Aïe! Pour finir à en tuer, là, bien, franchement... Puis elle était certifiée.

Donc, nous, on croit que la rigueur doit être installée pour les critères de... et on est enchantés que vous introduisiez des modèles d'évaluation. Bravo! Ça, c'est fondamental. La conséquence de ça: il faut que les services soient cohérents. Mais on pense que, pour les clientèles semi-autonomes, là, c'est là que les critères de service doivent être conséquents. On a parlé d'une liste uniforme au Québec pour les services puis après ça, évidemment, que ça suive, parce que vous ne pouvez pas dire que vous donnez ces services-là sans que les préposés, les clients, tout suive, là. Le ratio va s'imposer de lui-même, du fait des conséquences de l'évaluation.

Donc, il était difficile pour nous... Vous aviez même, dans votre projet de...

**Mme Vien:** ...honnêtement. Mais...

**M. Plamondon (Louis):** Le projet de règlement ne le spécifie pas, parce que c'est dur à établir. Comme l'ont dit nos collègues antérieurement, le ratio va dépendre des évaluations de clientèle.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. Plamondon. Mme la ministre, il reste du temps pour un petit commentaire, puis après ça on doit aller de l'autre côté.

**Mme Vien:** C'est vrai que c'est dur à établir. À date, je n'ai pas vu grand monde qui s'est avancé, s'est étiré le cou pour nous donner des chiffres sur ce à quoi devrait ressembler un ratio pour de l'autonome ou du semi-autonome.

Je veux juste vous rassurer, M. Plamondon, aussi, on parle de relocalisation parce qu'il est question de révocation aussi de certification, et tout ça: dans tous les cas où on a eu connaissance de fermetures de résidence par le public parce qu'on considérait que les services qui étaient rendus n'atteignaient pas le niveau de qualité souhaité, il n'y a jamais eu de souci au niveau de la relocalisation. Alors, au moment où on se parle, pour nous, ce matin, c'est toujours une préoccupation, on s'entend, mais ce n'est pas un enjeu majeur, puis je voulais peut-être vous rassurer là-dessus, M. Plamondon. Merci.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la ministre. Là-dessus — merci — je vais aller de l'autre côté. Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve, vous avez la parole.

● (11 h 20) ●

**Mme Poirier:** Merci, M. le Président. Alors, bienvenue, messieurs, madame. Ça fait plaisir de vous rencontrer.

Vous avez abordé quelque chose pour lequel j'ai vraiment une question: Une résidence qui se voit retirer sa certification, elle n'est pas nécessairement fermée pour autant, si je comprends bien.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Plamondon.

**M. Plamondon (Louis):** Vous pourriez poser la... Je crois que oui, là. Je crois que, dans le projet de loi actuel, la situation change, puisqu'il y a un chapitre qui n'était pas présent et qui est présent maintenant, qui est la révocation. Donc, oui, si vous perdez votre certification — Mme la ministre me corrigera — nous, on a interprété que c'est positif, c'est un gain, là, c'est que les procédures de révocation de la certification entraînent la fermeture de la résidence. Il y a même une procédure de prévue pour la relocalisation des résidents et il y a même une procédure de prévue pour les frais inhérents au fardeau des agences pour la relocalisation.

Je ferais la nuance, cependant, que n'est pas abordée dans le projet de loi la question de la fermeture comme on a vécue à Monaco, Maestro, Monaco dans Saint-Laurent, Dickson à Montréal puis Saint-Aubert à Québec, où, là, il y a un changement d'orientation, un changement de mission puis une fermeture que, là, les obligations ne sont pas claires sur qui va assumer quoi.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

**Mme Poirier:** Mais, pour faire suite à ce qui s'est dit avec le conseil d'agrément tout à l'heure sur la recommandation, que, lorsqu'il y a un changement de propriétaire ou d'exploitant, on doit recommencer ou en tout cas il devra y avoir

des mesures de transition, alors... Je fais une boucle avec les deux. Si je perds mon certificat, je vends ma résidence, je dois recommencer le processus, selon les critères du projet de loi. Comment vous voyez ça, là? Parce que ce que le conseil d'agrément venait nous dire, c'est: Dès qu'il y a un changement d'exploitant, on doit recommencer l'ensemble du processus.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Plamondon.

**Une voix:** ...

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Boivin.

**M. Boivin (Lucien):** Alors, moi, je considère que cette approche-là, elle est très, très bienvenue, dans le sens que, là, on va pouvoir faire le ménage, on va pouvoir replacer la structure de base et assurer la qualité pour la nouvelle génération qui va peut-être s'intégrer dans ce domaine-là, dans cette nouvelle résidence. C'est un gros plus.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

**M. Boivin (Lucien):** Un gros plus.

**Mme Poirier:** Un gros. L'évaluation des clientèles, la ministre vous a posé la question; moi aussi, ça me préoccupe. Vous souhaitez que l'évaluation soit faite par les services publics.

Comment vous voyez ça? Parce qu'effectivement, lorsque la clientèle passe par le biais du CLSC, en général, qui va faire l'évaluation de la personne, effectivement, ça donne lieu... Mais les personnes qui sont entre autonome et semi-autonome ne passent pas nécessairement par ce filet-là. Donc, votre recommandation, c'est que l'ensemble des personnes puissent être évaluées par les services sociaux?

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Plamondon.

**M. Plamondon (Louis):** Oui. L'interprétation qu'on a du projet de loi et des règlements, là, c'est que l'exploitant doit procéder à une évaluation des clientèles selon les deux outils, PRISMA-7 et le SMAF, qui sont maîtrisés actuellement par l'ensemble des réseaux, qu'on appelle outils multiclientèles aussi, là, bon, qui sont maîtrisés par les différents CSSS, CLSC. D'accord? Alors, ils doivent procéder à l'évaluation pour offrir le service de résidence pour personnes, pour établir quels services. Donc, c'est prévu par la loi et c'est prévu par les règlements, dans quelle mesure et découlant de quoi.

Donc, nous, ce qu'on dit, c'est que, pour éviter des conflits d'intérêts, soit c'est le réseau public qui le fait, soit... parce que, même dans le réseau public, il y a des travailleurs sociaux indépendants qui rendent le service d'évaluation. Donc, nous, ce qu'on dit, c'est que ça ne doit pas être l'exploitant lui-même qui passe... surtout que, certains exploitants, on l'a vu tout à l'heure, là, les petites unités qui ne maîtrisent pas les contenus. Ils n'ont pas d'habileté, de formation. Ça demande une certaine expertise, ces outils-là, là. Donc, on demande que les exploitants soient soumis à l'obligation de s'adresser à une structure compétente pour passer les évaluations. J'ai bien compris, là — Mme la ministre me corrigera — que l'évaluation est obligatoire, SMAF et PRISMA-7.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. Plamondon. Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

**Mme Poirier:** En page 13, vous nous parlez d'une facturation uniforme. Moi, j'aimerais ça qu'on puisse aller un petit peu plus loin là-dedans, là, parce qu'on voit toutes les histoires d'horreur actuellement, là, avec des contrats de bail qui n'en finissent plus, des... quand vous parlez, là, des taux à 0,39 \$ la minute, etc. Qu'est-ce que vous voyez comme une grille de facturation?

**Mme Duguay (Claire):** Bien, un peu comme...

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Duguay.

**Mme Duguay (Claire):** Excusez. Un peu comme on voit, je ne sais pas, vous allez dans un bureau de médecin, vous avez une grille de facturation qui indique que, pour avoir un certificat de travail, c'est tant, etc. Les témoignages des résidences ou des personnes qui sont venues nous parler rendent compte que, d'une part, la facturation arrive souvent après coup, l'exemple d'une résidence, par exemple, qui a décidé de charger après 150 \$ pour les loisirs, c'était vraiment inattendu.

Donc, il y a deux dimensions dans votre question, d'abord que la facturation soit claire quand le bail est signé puis que les services soient rendus, que ça soit clair que, pour tel problème que j'ai, c'est tel service, et qu'ensuite les taux soient clairs aussi. Ce qu'on a découvert à travers une même région, c'est que les taux vont varier d'une résidence à l'autre, et on pense que ça serait important que, dans une même région, il y ait une facturation uniforme, que la coiffeuse, ça coûte tant, les services... bon, etc., et que ça soit clair. Et c'est ce que les gens trouvent, ils ne savent pas. Ils reçoivent, à un moment donné, un décompte, ils ont une facturation. Il y a une différence de facturation d'une personne à une autre dans un même établissement. Alors, il y a quelque chose qui ne fonctionne pas, là. Donc, il devrait y avoir une uniformité des coûts.

**Le Président (M. Sklavounos):** En complément de réponse, M. Boivin.

**M. Boivin (Lucien):** Moi, j'aurais le goût de vous dire aussi que ces gens-là sont très fragiles, à l'effet que, lorsqu'ils voient arriver une facture, une facturation sur un nouvel item, ils signent automatiquement. La peur est installée, on signe. Alors, c'est pour ça que le monde des résidences est un peu, comment je dirais ça... c'est assez agressif par rapport à des... mais pas nécessairement, mais c'est fait d'une façon que la personne, elle ne refuse pas de signer, de peur de perdre ou de peur de ne pas faire comme les autres.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la députée d'Hochelaga... Mme Duguay, vous avez un complément?

**Mme Duguay (Claire):** Je voulais juste rajouter, en complément de votre question, une dimension qui apparaît peut-être très... bon, plus secondaire, mais c'est toute la question de la représentation dans les comités de milieu de vie. Ce qu'on a découvert à travers les tournées régionales, c'est que les gens ont beaucoup de choses à dire, ils ont beaucoup de choses à... bon, mais ils n'osent pas le dire, ils n'osent pas le dire au bon endroit, même ils ont peur de faire des plaintes. Et on pense que l'accent mis sur les comités de milieu de vie, avec un bon encadrement, un bon apprentissage — parce qu'on n'apprend pas non plus la démocratie du jour au lendemain — c'est un instrument qui permettrait de répondre peut-être à ce que les personnes précédentes ont dit, ça nous permettrait aussi de mesurer la satisfaction réelle des clientèles.

C'est quand même aberrant que, celles et ceux qui reçoivent des services, on n'évalue jamais leur satisfaction. C'est quand même l'élément clé de la qualité d'un service, c'est comment je me sens à l'intérieur de ça. Et je trouve que cette dimension-là devrait vraiment être importante, parce qu'elle permet de donner une parole libre à des gens qui ont peur. Ils ont peur de perdre leur place, ils ont peur... Bon, vous l'avez dit tout à l'heure, ce n'est pas vraiment facile, ils se sentent fragilisés.

Donc, je trouve que toute cette question de la facturation des milieux, en tout cas, il y a quelque chose là qui est à développer et qui n'est peut-être pas mis assez en évidence, à mon avis, dans le projet. On le mentionne mais... Voilà.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Boivin, il reste 30 secondes. Allez-y.

**M. Boivin (Lucien):** 30 secondes. Alors, par le biais de notre programme aussi SOS Abus, nous avons fait le tour des établissements, et tout ça. Ça nous a permis, comme Mme Duguay le mentionne, d'être très près de l'action. Alors, c'est là qu'on a découvert beaucoup de choses aussi, là. Un exemple: dans une résidence que j'ai visitée moi-même, où j'ai donné la formation, une fois par année on s'informait si la nourriture était à leur goût, on s'informait sur les loisirs. Alors, pensez-y.

Alors, dès que le SOS Abus est arrivé dans les maisons, les résidences, et dès que l'AQDR a fait sa présence, c'est officiel que des gens, à date, se sentent un petit peu plus à l'étroit, étroit par rapport à ce qui s'en vient, parce qu'on a aussi fait la fraude, on a fait aussi les abus, et tout ça.

**Le Président (M. Sklavounos):** En conclusion, M. Boivin.

**M. Boivin (Lucien):** Alors, on considère qu'officiellement on est en démarche pour aller chercher le maximum d'information.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. Boivin. Sur ce, je vais aller de l'autre côté, au groupe ministériel, et je vais céder la parole à Mme la ministre déléguée aux Services sociaux. Vous avez la parole, Mme la ministre.

● (11 h 30) ●

**Mme Vien:** Merci beaucoup. Sur la satisfaction des résidents, vous avez raison, il faut se questionner là-dessus puis il faut se préoccuper de ça, puis, au premier chef, c'est les premières personnes pour lesquelles on travaille actuellement. Et, moi, je peux vous dire qu'avec un groupe bien connu au Québec nous sommes en démarche justement pour élaborer une solution dans ce sens-là. Alors, c'est vous dire à quel point on est vraiment sensibilisés sur cette question-là et qu'on devrait très, très, très bientôt être en mesure de rendre publique cette information-là. Alors, je pense que ça va répondre à un certain nombre de questions que vous avez.

Moi, j'aimerais ça revenir à la page 13 de votre mémoire, concernant les services facturés en annexe des baux. Je pense que vous êtes d'accord avec moi de dire que, déjà, d'imposer qu'il y ait signature d'un bail entre deux parties, c'est déjà une avancée intéressante et importante. On évite ainsi que des surprises surviennent en cours d'année puis que des gens sans trop de scrupules décident qu'on ajoute un service puis, tu sais, on ajoute des prix, puis qu'on change les prix, puis... Ça, on évite ça, parce que c'est au bail, puis c'est à l'annexe, puis l'annexe fait partie du bail, puis on a un bail. On demande dorénavant qu'un bail spécifique pour les personnes aînées soit utilisé, etc. Donc, il y a un contexte, là, puis on apporte un certain nombre de mesures, je pense, qui viennent augmenter la sécurité des personnes aînées.

Maintenant, moi, Mme Castonguay, d'y aller avec une grille... Duguay, pardon. Je voyais que je faisais une erreur juste à votre visage. Je me suis dit: Pour moi, je ne l'ai pas appelée du bon nom. Pardonnez-moi, madame. D'y aller avec une grille tarifaire à peu près semblable, sinon semblable sur un territoire, il n'y a qu'un pas à franchir maintenant, après ça, que ce soit à la grandeur du Québec.

M. Boivin, quand vous dites, là... j'ai l'impression d'entendre un petit peu d'âgisme, je ne veux pas dire que vous faites ça, là, mais que les gens ne sont pas en mesure de comprendre, ne sont pas en mesure de juger. Là, je veux juste qu'on fasse attention, là. Moi, je veux bien qu'on y aille, puis qu'on protège, puis qu'on augmente la sécurité, mais en même temps ma mère, moi, qui a 74 ans, elle est capable de juger d'un très grand nombre de choses puis elle me remet à ma place encore aujourd'hui, à 44 ans, puis je peux vous dire que, hein, on l'écoute. Mais on comprend que l'âge est là, mais

je veux juste qu'on fasse très attention à ça, là. Et je pense que nos personnes âgées, qui peuvent être aidées aussi par leurs enfants puis par leur entourage, leur mari ou leur femme, sont capables aussi de faire des démarches. Parce qu'on est dans un libre marché, puis c'est ça, la réalité. Le contexte, c'est comme ça.

Voulez-vous vraiment, vraiment que tous les prix partout soient semblables? Est-ce que c'est ça, votre visée, est-ce que c'est ça que vous recherchez ou si effectivement les gens affichent leurs services, affichent leurs prix, qu'ils soient clairs, nets et précis, Mme Duguay, comme vous l'évoquez? Puis, moi, je suis tout à fait d'accord avec vous, mais de là à dire que partout ailleurs au Québec ça va être la même affaire partout, là, je ne sais pas. Je vous pose la question. Je suis un peu étonnée. Répondez-moi là-dessus.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la ministre. M. Plamondon.

**M. Plamondon (Louis):** Bien, là-dessus, nous, c'est sûr qu'on veut une liste uniforme de services. Maintenant, écoutez, sur les prix entre différentes régions, je pense, ça peut varier, mais au moins que les gens savent, s'ils veulent avoir des services, quel prix ils vont payer, que la liste des prix pour une résidence donnée soit affichée. Là, de demander une liste uniforme, ce qu'on disait de la liste uniforme, c'est que les services décrits dans le projet de règlement, là, bien, qui soient des sous-services, hein, bon, le lavage des cheveux, un bain complet, etc., que les services rendus soient identifiés et puis le montant que les gens devront payer soit indiqué, pour que les gens comprennent qu'au bout de la ligne ils vont avoir une facture identifiable.

Je rappelle, sauf tout mon respect, Mme la ministre, que l'âge moyen dans les résidences, c'est 84 ans, hein, 83, 82, beaucoup de fragilité puis un déséquilibre de pouvoir. Nous, là, en géronto, ce qu'on dit, là, dans le rapport aux personnes âgées, on ne fait pas d'âgisme, mais, si on tient compte d'un déséquilibre de pouvoir, surtout que, dans les hébergements, les gens savent qu'ils ne pourront pas vraiment changer d'endroit... J'ai géré moi-même l'expulsion des gens à Monaco, Maestro à Montréal, là. C'étaient tous des gens très fragilisés, des gens vulnérables, d'accord, puis le déséquilibre de pouvoir était total. Je pense à Mme la députée de Gatineau, là, quand... la faillite, pas d'ascenseur, puis que... J'imagine le climat de panique dans un édifice comparable, là.

Donc, les gens sont capables, oui, de donner encore des leçons à leur fille de 40 ans, là. Ça, ce n'est pas gênant. Mais faire face au propriétaire, c'est autre chose.

**Mme Vien:** Oui, Mme Duguay, je vous écoute.

**Mme Duguay (Claire):** Moi aussi, je voulais dire: Ma mère était probablement comme votre mère, je l'appelais «la générale en chef des armées»...

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**Mme Duguay (Claire):** ...mais j'ai été quand même très surprise, à travers les petites rencontres que j'ai faites, de voir comment cette question de facturation de services, même par des gens qui avaient encore une certaine lucidité, était la source d'un très grand stress. Et c'est ça, c'est étonnant. Dès qu'ils reçoivent leur facture, ça crée un stress, ils ne savent pas trop pourquoi, même pour des gens qui sont lucides, armés et combattifs. Mais il y a une peur. J'ai été étonnée de voir la peur que les gens avaient de perdre leur place. Moi, j'ai été estomaquée.

Alors donc, c'est pour ça que je trouve qu'il faut trouver — c'est peut-être dans le règlement — une façon de faire où c'est clair pour les gens, que les services soient clairs, que le type de facturation soit clair, que le prix soit clair. Bon, puis c'est sûr qu'il peut y avoir une divergence, je ne sais pas, là, mais en tout cas que ce soit clair pour les gens, qu'il n'y ait pas de surprise. Mais ça crée un état de panique réel et beaucoup plus grand que, moi, je pensais, parce que, moi, je pensais à mon âge — j'ai 65 ans — que je ne me laisserais pas faire, mais ce n'est pas ça que j'ai rencontré.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme Duguay. Mme la ministre.

**Mme Vien:** Il me reste combien de temps, M. le Président?

**Le Président (M. Sklavounos):** Il reste environ trois minutes, Mme la ministre.

**Mme Vien:** Bon, globalement, M. Plamondon, Mme Duguay, M. Boivin, je pense qu'on a devant nous des pièces maîtresses, des éléments forts, des... C'est costaud. Bon, puis il y a de l'amélioration à apporter, j'en suis bien consciente, mais, si je vous demande ce matin... Globalement, là, est-ce qu'on est au bon endroit? Est-ce qu'on est sur les bons enjeux puis les bonnes cibles?

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Plamondon.

**M. Plamondon (Louis):** Bien, certainement, là. Les questions clés qui faisaient défaut dans la première période de certification sont sur la table, là.

Où, je corrige, hein, à propos de l'évaluation, que c'est pour les résidences semi-autonomes que l'évaluation doit être faite. Mais, vous voyez, il y a quand même la question, pour les autonomes, de dire: Il y a des services qui vont être exigés. Tu sais, à partir de quel moment on va passer la frontière semi-autonome—autonome? Nous, il y a une ambiguïté,

là, c'est-à-dire: Le SMAF va-tu nous permettre... Puis à quel moment le SMAF va être exigé? Pourquoi on ne fait pas une évaluation complète des personnes âgées? Parce que l'âge d'arrivée — dans un contexte de crise, en général — dans une résidence, c'est 77, 78 ans. Il y a des conditions pour que... Tu sais, on fait des tests de santé pour savoir si on va bien...

**Mme Vien:** Oui, on s'est questionnés.

**M. Plamondon (Louis):** ...pourquoi on ne fait pas une évaluation des besoins de soins et de services de façon indépendante pour tout le monde qui arrive en résidence?

**Mme Vien:** Oui, on s'est...

**M. Plamondon (Louis):** Quelle misère ça nous comporte?

**Mme Vien:** Non, non. Bien, ça ne nous cause pas de misère.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la ministre.

**Mme Vien:** Un élément qu'on s'est posé, honnêtement on s'y est penché, puis évidemment tout est ouvert sur la table aujourd'hui, là, mais ce qu'on a comme information, c'est que, si on imposait cette évaluation-là à nos personnes âgées, ça irait contre la Charte des droits, parce que c'est comme le consentement aux soins. C'est l'information brute que j'ai, là, que je vous livre ce matin, là. Je suis en grande transparence, là. Alors, c'est la raison pour laquelle nous ne l'imposons pas.

Évidemment, le SMAF, il vient en continuité avec le PRISMA-7, là. Ça fait que, ça, tu ne commences pas par le deuxième, tu commences par le premier. Puis, si effectivement tu vois une petite perte d'autonomie, tu passes au second. Mais c'est la question de la Charte des droits, puis de l'autonomie, puis du consentement. Mais il y a l'obligation de l'offrir, par exemple.

**M. Plamondon (Louis):** Le résident peut y consentir...

**Le Président (M. Sklavounos):** Il ne reste plus grand temps, M. Plamondon. Je vois M. Plamondon, je vois Mme Duguay. Il ne reste plus grand temps, alors je vais vous demander de faire des commentaires précis. M. Plamondon.

**M. Plamondon (Louis):** Bien, je répète ce que je viens de dire, j'ai dit: Le consentement est requis de toute façon. L'imposer, c'est dans le sens qu'il fasse partie des moyens pris pour l'accueil puis la détermination de l'offre de services. Si la madame, elle dit: Je n'ai pas besoin d'évaluation, je veux le service...

**Mme Vien:** Oui, oui, c'est ça, mais il y a l'obligation pour le propriétaire de le proposer, on s'entend.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la ministre. Je veux entendre Mme Duguay rapidement, puis après ça je vais aller de l'autre côté.

**Mme Duguay (Claire):** Je voudrais revenir sur l'intention de votre projet de loi, que je trouve qu'il y a plein de belles intentions, mais la question que je me suis posée, c'est: Qui va se charger de faire en sorte que toutes ces recommandations-là fonctionnent? On l'a vu dans le cas du coroner: elle a fait des recommandations, ça n'a pas été retenu. Il y a toutes sortes de recommandations qui ont été faites. Qui va s'assurer du fait que le contrôle va être effectivement réel et que toutes ces recommandations-là vont se traduire par une amélioration de la qualité des services à nos aînés?

**Le Président (M. Sklavounos):** En conclusion, Mme Duguay, s'il vous plaît.

**Mme Duguay (Claire):** C'est tout ce que je voulais dire.

**Le Président (M. Sklavounos):** Ça va. Merci, Mme Duguay. Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

● (11 h 40) ●

**Mme Poirier:** Juste un questionnement, là, parce qu'il y a quelque chose qui me travaille, là, dans ce qu'on vient de dire. Si je comprends bien, dans une résidence semi-autonome, la personne pourrait refuser d'être évaluée?

**Une voix:** Oui, c'est ça.

**Mme Poirier:** Mais là il y a quelque chose qui ne fonctionne pas, parce que, pour être dans une résidence semi-autonome, il faut évaluer les besoins de cette personne-là. Donc, comment on peut refuser d'être évalué si on veut justifier qu'on a le besoin d'être en semi-autonome? Là, il y a quelque chose qui ne fonctionne pas, là. Moi, là, je ne comprends pas, là.

**Une voix:** ...

**Mme Poirier:** Bien, si on veut réclamer des services en fonction... Excusez-moi. Si on veut réclamer des services, si on croit que cette personne-là doit aller en semi-autonome, il faut que quelqu'un évalue le besoin de la personne, en quelque part? Sinon, je ne décide pas de moi-même, à matin, que je m'en vais en semi-autonome. Je n'ai pas la capacité moi-même...

**Une voix: ...**

**Le Président (M. Sklavounos):** Je comprends, mais je préférerais...

**Mme Poirier:** On n'a pas le droit à des échanges.

**Le Président (M. Sklavounos):** Je préférerais que Mme la députée pose la question et qu'on ait le point de vue des personnes qui sont devant nous. Et, par la suite, peut-être à une suspension, les parlementaires pourront échanger entre eux. Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve, vous avez la parole.

**Mme Poirier:** Merci, M. le Président. Alors, j'aimerais avoir votre compréhension, là, de cette non-obligation à l'évaluation pour avoir accès au semi-autonome. Je veux juste qu'on me situe ça, là.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la députée. M. Plamondon.

**M. Plamondon (Louis):** Ça m'est adressé, M. le Président?

**Le Président (M. Sklavounos):** Oui, c'est à vous.

**M. Plamondon (Louis):** À l'article 66, c'est indiqué que «l'exploitant d'une résidence [de] personnes âgées semi-autonomes doit, avant la conclusion d'un bail [pour] une personne âgée, lui proposer de procéder à son évaluation à l'aide de l'outil d'identification des personnes en perte d'autonomie PRISMA-7». Donc, il ne peut pas la forcer, mais, pour avoir accès, il doit remplir...

Donc, c'est normal, je crois, dans une société libre et démocratique, que les personnes consentent à l'évaluation. Le seul cas où c'est, disons, différent un peu, là, c'est l'évaluation pour l'incapacité et l'aptitude s'il y a une requête au tribunal. Autrement, vous devez consentir, là, parce que c'est une prestation, mais la personne sait très bien qu'elle n'a pas... tu sais, elle doit consentir, puisque, pour l'obtention des services, ça nous prend une évaluation. Mais elle doit consentir, autrement elle refuse le service.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

**Mme Poirier:** Donc, c'est ça. Donc, l'exploitant ne pourrait pas admettre quelqu'un qui n'a pas été évalué. Mais ça, je veux juste en être sûre, là.

**Mme Vien: ...service qu'elle veut.**

**Mme Poirier:** Alors, je voudrais avoir votre réponse. Je voudrais avoir votre réponse à vous, là.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve. M. Plamondon, c'est à vous.

**M. Plamondon (Louis):** Je ne crois pas qu'elle pourrait recevoir des services de semi-autonome sans l'évaluation. Donc, elle ne pourra pas recevoir des services pour lesquels elle n'a pas été évaluée.

**Mme Poirier:** Donc, elle ne devrait pas être admise dans une ressource semi-autonome si elle n'a pas été évaluée.

**M. Plamondon (Louis):** Forcément, forcément. Je ne vois pas l'idée d'un propriétaire et intervenant d'hébergement semi-autonome d'accueillir des gens qui n'ont pas été évalués. Je ne vois pas son intérêt même financier, parce qu'il se trouverait à mettre à disposition des services qui ne seront pas utilisés.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la députée...

**M. Plamondon (Louis):** Je pense que c'est rarissime. Je pense que c'est un faux problème, tel qu'il est posé actuellement, là. Je crois que ça sera rarissime. Je recommanderais à la famille de cette personne âgée là de faire évaluer psychogériatriquement sa mère. Ils auraient besoin, tu sais, de l'amener, parce qu'elle a besoin d'aide, là.

**Des voix: ...**

**Le Président (M. Sklavounos):** O.K. Je vais juste rappeler tout le monde à l'ordre. Je comprends qu'il y a des choses intéressantes que M. Plamondon est en train de dire, mais on va limiter la parole à ceux qui ont la parole. Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

**Mme Poirier:** Je reviendrais sur tout le débat sur le bail en tant que tel, le fait d'amener un bail. Un bail, ça ne règle pas la situation de Monaco. Un bail, ça ne règle pas la situation de l'ascenseur de madame. Puis un bail... Alors, qu'est-ce que ça va régler, finalement?

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Plamondon.

**M. Plamondon (Louis):** Sauf respect pour l'opinion contraire, un bail, même à Monaco, ça a été utile, là. C'est parce que ça ouvre des recours, un bail donne droit à des recours qui sont peu onéreux. Bon, dans le cas de Monaco, on ne peut pas dire ça, là, en frais d'avocat, mais pour des raisons particulières. Un bail, là, c'est élémentaire. C'est le lien contractuel à propos d'un logement et de services.

Nous, notre problème par rapport au bail, les annexes aux baux concernant les services, c'est l'habilité des régisseurs à interpréter les besoins de services. Est-ce qu'ils vont avoir un briefing sur le SMAF puis le PRISMA-7? Je n'en ai aucune idée.

Puis il y a quand même l'ambiguïté pour ceux qui sont des résidents ordinaires qui vont avoir acheté des services. Les retraités, 84 ans d'âge moyen, même dans le cas de Monaco, heureusement, l'article 33 de la Régie du logement nous permettait de faire intervenir un seul locataire, puis le jugement va bénéficier — 26 septembre, comparaison — à tous les résidents. D'accord? Mais ça, c'est pour les évictions. Le reste, non, c'est un à la fois, prenez votre tour.

Donc, pour les personnes âgées, aller à la régie pour la question de la facturation des services, moi, je trouve que ce n'est pas adéquat pour cette population-là, mais pas du tout. Et puis les régisseurs sont vraiment inconfortables de prendre une décision pour apprécier si une facturation... d'où l'importance d'une liste avec des prix, où au moins les régisseurs vont dire: Le prix a été affiché, c'est ce prix-là, vous ne pouvez pas surfacturer.

L'histoire de la facturation à la seconde, là, écoutez, tu sais, c'est le coût du cellulaire, puis, même le cellulaire, on trouve ça pénible. Imaginez l'aide à l'alimentation facturée à la minute, là. Franchement!

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. Plamondon. Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

**Mme Poirier:** On a vu dans l'actualité, la semaine passée, un incendie dans une résidence à Waterloo qui est survenu, et c'est les pompiers qui ont assuré, je dirais, la permanence en tant que telle. Et le fait qu'il n'y avait pas de génératrice sur place a causé toutes sortes de problématiques, et on dit: Bien qu'elle était certifiée, cette résidence-là, il n'y avait pas de génératrice sur place, et ça a causé, entre autres, des problèmes à quelqu'un qui avait besoin d'oxygénothérapie.

Qu'est-ce que vous en pensez, de ça?

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Plamondon.

**M. Plamondon (Louis):** Écoutez, c'est la même situation que vous avez vue dans le rapport du coroner, là. Écoutez, une résidence qui accueille des gens semi-autonomes, qui annonce des services qu'elle n'offre pas, là, y compris, écoutez, le dentier qui était croûté, là...

**Mme Vien:** Le quoi?

**M. Plamondon (Louis):** Le dentier qui était croûté. Bon, bien là, écoutez, là... Pourtant, tu sais, pour moi, c'est comme la génératrice, là, c'est le même problème. C'est la difficulté, comme l'a dit Mme Duguay tout à l'heure, de faire que les obligations prescrites sont respectées. Nos collègues qui nous ont précédés ont soulevé la même question, c'est-à-dire que, tu sais, on peut faire sur papier puis, lors d'une visite, apparaître conforme mais, dans les faits, ne pas l'être. La résidence qui a tué la dame Brykowycz était certifiée, puis l'agence, là-dedans, est allée faire de la formation, tu sais, suite au signalement de l'hôpital, du CHUM, là, qui n'a pas fait, lui, son signalement au coroner. On est dans une histoire de dingue, là, O.K.? Tout le monde passe à côté, personne ne remplit ses obligations. Bien, qu'est-ce que vous voulez? Normalement, cette résidence-là, elle n'avait pas besoin de formation, elle avait besoin d'une fermeture. Écoutez, franchement, quand on en est rendu à tuer les gens...

Bon, les gens qui mettent en danger les populations comme dans ce cas-ci, là, si l'absence de génératrice était... elle aurait dû être présente, puis elle n'est pas conforme, là, il va falloir montrer des dents. Puis on attend les 28 enquêteurs, qui vont, j'imagine, avoir des dents, pas des dentiers.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci. Merci, M. Plamondon. Je vais donner la parole à Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve, mais, juste pour une minute qui reste, juste vous inviter... Vous avez la liberté d'expression totale; il faut être prudent avec certaines paroles. Je parle de votre dernière remarque, vous savez c'est laquelle. Alors, juste, je vous invite à la prudence.

Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve, une minute.

**Mme Poirier:** Alors, je vous lis juste un petit extrait, là, sur qu'est-ce qui est survenu à Place Primevère, là: «Si un des résidents utilise un appareil médical — dont, entre autres, des bouteilles d'oxygène — c'est [sa] responsabilité...»

Qu'est-ce que vous en pensez, quand on est dans une résidence où on accueille des personnes autonomes et des personnes avec de légères pertes d'autonomie?

**Le Président (M. Sklavounos):** 30 secondes, M. Plamondon, s'il vous plaît.

**M. Plamondon (Louis):** C'est difficile pour moi de me prononcer spécifiquement, je n'ai pas assez de documentation, j'ai la prudence que m'invite le président. De me prononcer sur un détail d'un événement, là, comme juriste, j'aurais besoin de plus d'éléments pour porter un jugement définitif. Mais vous avez raison, c'est inquiétant. Maintenant, qu'est-ce qui aurait dû être fait, qu'est-ce qui devrait être fait de façon générale, c'est la conformité à la loi, au règlement ou à la certification.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. Plamondon. Là-dessus, ça met fin à cette partie. J'aimerais remercier l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées. M. Plamondon, M. Boivin, Mme Duguay, merci de votre présence, vos réponses, votre transparence.

Et je vais suspendre quelques instants afin de permettre aux représentants du réseau FADOQ de prendre place.

*(Suspension de la séance à 11 h 49)*

*(Reprise à 11 h 53)*

**Le Président (M. Sklavounos):** Alors, à l'ordre, s'il vous plaît! C'est reparti. Nous avons avec nous les représentants du réseau FADOQ, c'est-à-dire M. Jean-Claude Grondin, président, et M. Danis Prud'homme, directeur général; M. Éric Maubert, responsable, programme Qualité Logi-être, qui est à l'extrême gauche, et Mme Vanessa Bevilacqua, conseillère, dossiers socioéconomiques. Je vous souhaite la bienvenue. Et, comme pour les autres groupes, vous aurez une quinzaine de minutes afin de faire votre présentation, et, après ça, nous allons partir sur nos échanges. Vous pouvez représenter les membres de votre organisme qui vous accompagnent et par la suite vous aurez la parole. Allez-y, M. Grondin.

### Réseau FADOQ

**M. Grondin (Jean-Claude):** Bonjour. Depuis plus de 10 ans, le réseau FADOQ, qui représente 265 000 personnes âgées au Québec, oeuvre pour favoriser l'amélioration de la qualité de vie des personnes âgées en résidence. Par le biais de son programme Roses d'or, qui a inspiré la certification actuelle, et de ses différentes interventions au sein du processus gouvernemental de certification des résidences privées, le réseau FADOQ a toujours été impliqué dans l'évolution de ce dossier des plus importants.

Le projet de loi n° 16 constitue une nouvelle étape dans cette démarche. Comme vous avez pu le constater à la lecture de notre mémoire, tous les points que nous soulèverons aujourd'hui ont pour but la recherche du bien-être des aînés vivant en résidence.

D'abord, j'aimerais saluer certains articles du projet de loi n° 16 qui répondent à des revendications longtemps formulées par le réseau FADOQ, entre autres l'obligation d'une formation obligatoire pour tous les préposés des résidences, la spécification pour les résidences de respecter la signature du bail en y ajoutant une annexe au bail spécifiant les services et soins ainsi que leurs coûts associés, la vérification systématique des antécédents judiciaires des exploitants, employés et bénévoles qui oeuvrent dans les résidences et l'introduction d'un ratio minimal employés-résidents. Même si certains aspects de ces articles restent à préciser, ceux-ci constituent des avancées importantes pour la sécurité des résidents âgés.

De plus, le réseau FADOQ estime grandement la proposition de réintroduire la notion de négligence dans la Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès comme motif à déclarer un décès survenu en résidence au coroner. Ceci répond à un souhait formulé depuis longtemps par le réseau FADOQ. En effet, la notion de négligence est essentielle à la protection des aînés en résidence en raison de leur vulnérabilité, parfois physique, d'autres fois cognitive, qui caractérise leur situation. Cet ajout assure aux aînés et à leurs familles une défense supplémentaire dans le respect de l'intégrité physique des personnes âgées vivant en résidence.

L'imposition d'un outil unique d'évaluation du degré d'autonomie des patients est également une mesure importante et nécessaire pour assurer une uniformité des soins d'une résidence à l'autre. Toutefois, le réseau FADOQ soutient que ce test devrait être obligatoire pour toute personne souhaitant être admise dans une résidence pour personnes semi-autonomes et que l'on retire du projet de loi la possibilité pour un futur résident de se soustraire à ce test, ceci dans le but d'assurer à la fois sa propre sécurité et celle des autres résidents.

D'autres articles que nous considérons plus problématiques ont attiré notre attention et soulèvent des questions auxquelles il est nécessaire de s'attarder plus en profondeur. Un premier point sur lequel je souhaiterais attirer votre attention est celui qui nous apparaît comme le plus important et qui représente également un risque potentiel considérable pour la sécurité des aînés vivant en résidence, c'est-à-dire l'attestation temporaire.

L'introduction de l'attestation temporaire de conformité doit être analysée avec soin. En effet, si, à première vue, elle apparaît comme un outil pouvant répondre aux difficultés vécues par toute personne qui lance une nouvelle résidence, elle recèle certains dangers et peut même mener à plus de confusion que celle qui prévaut actuellement.

Premièrement, l'alinéa trois du nouvel article 346.0.4.2, en raison de sa formulation, pourrait être utilisé à mauvais escient pour régulariser plusieurs résidences qui ne sont pas certifiées aujourd'hui. Supposons le cas d'une résidence qui remplit tous les critères prévus par la loi, à l'exception des règles de son service d'incendie. On pourrait arguer que le non-respect d'un critère sociosanitaire — dans ce cas, le règlement d'incendie municipal — est attribuable à une cause échappant au contrôle de l'exploitant. La résidence disposerait alors d'une reconnaissance officielle qu'elle n'avait pas

auparavant, et ce, sans limite définitive de temps. La formulation de cet article, laissant trop de souplesse dans son application, porte préjudice à la sécurité des résidents et doit donc être retirée.

La mise en place... La mise en pratique. Deuxièmement, l'application de cet article soulève un ensemble de problèmes pratiques. En effet, vu le retard accumulé, pour certains, pour terminer la première ronde de certification et vu la possibilité pour les agences de prolonger l'attestation temporaire sans limite de temps, le réseau FADOQ craint que le processus de certification s'étende encore sur plusieurs années et permette à certaines résidences de fonctionner plusieurs années avec une attestation temporaire au lieu de se trouver des solutions pour se conformer aux exigences de la certification. Cela risque de confondre le public quant à la qualité des soins offerts en résidence en induisant un faux sentiment de sécurité chez une clientèle vulnérable.

Constatant ces risques, le réseau FADOQ exhorte le gouvernement à limiter l'attribution d'une attestation temporaire uniquement à la première année de fonctionnement d'une résidence. Nous demandons également d'empêcher la possibilité de renouvellement d'une attestation temporaire à plus de six mois. En effet, en l'absence de cadre contraignant spécifiant l'utilisation des attestations temporaires, le projet de loi n° 16 risque d'ouvrir la porte à une dégradation importante du processus de certification. Cela nous apparaît comme un grand recul pour l'amélioration de la qualité de vie des aînés.

● (12 heures) ●

Dans un autre ordre d'idées, la date d'entrée en vigueur du projet de loi n° 16 nous préoccupe. En effet, l'article 50 du projet de loi n° 16 stipule que «les dispositions de la présente loi entreront en vigueur à la date ou aux dates fixées par le gouvernement, à l'exception des dispositions des articles 1 à 6, 23, 27, 29, 32, 33 et 42 à 45».

Ainsi, la date d'entrée en vigueur des articles qui nous intéressent, principalement 7 à 22 et 30 et 31, sera déterminée par le gouvernement et pourrait ne pas être fait en même temps que la loi. Il n'y a aucune précision sur la date ou les dates prévues par le gouvernement. Le manque de précision à l'égard du délai d'entrée en vigueur des modifications législatives peut être un réel danger pour le processus de certification. Le réseau FADOQ demande au gouvernement de préciser les termes de la mise en place de la nouvelle loi afin d'assurer une mise en place rapide et efficace des améliorations prévues au projet de loi n° 16 pour protéger rapidement les aînés vivant en résidence des failles de la loi actuelle.

En conclusion, le projet de loi n° 16, incluant le règlement qui l'accompagne, est un pas essentiel dans la bonne direction. L'introduction d'une formation obligatoire pour les employés et bénévoles, la vérification systématique des antécédents judiciaires de ceux-ci, l'introduction d'un outil unique d'évaluation de l'autonomie ainsi que l'établissement d'un ratio obligatoire employés-résidents sont des éléments qui favoriseront la sécurité des résidents. De plus, l'inclusion de la notion de négligence dans la Loi sur la recherche des causes et circonstances des décès et l'obligation d'inclure une annexe au bail pour détailler les services connexes offerts aux résidents par la résidence sont des éléments incontournables desquels le réseau FADOQ est profondément satisfait.

Afin d'encadrer les exigences attendues envers les résidences, il est important de préciser certains aspects de la loi afin de moduler les exigences et les responsabilités en fonction du mandat de la résidence, de la clientèle et des services offerts. Le réseau FADOQ souhaite tout particulièrement rappeler que les articles du projet de loi n° 16 relatifs à la certification doivent être applicables dès le vote de la loi; que le recours à l'outil d'évaluation de l'autonomie doit être obligatoire pour toutes les personnes qui souhaitent être admises dans une résidence pour personnes semi-autonomes; que la distinction physique entre les clientèles autonomes et semi-autonomes au sein d'une même résidence est d'abord et avant tout une mesure discriminante mais également difficile à mettre en place dans bien des cas; aussi que l'attribution des attestations temporaires doit être uniquement possible lors de la première année de fonctionnement d'une résidence et qu'elle ne soit renouvelable qu'une fois et pour six mois; aussi que les modifications législatives doivent être accompagnées de ressources financières et humaines pour assurer l'application et le suivi efficace de la loi, autrement les avancées de la loi ne se feront pas sentir sur le terrain. Les agences de santé et de services sociaux doivent être conséquentes dans leurs actions et leurs politiques. Ainsi, il ne saurait être admissible qu'elles puissent continuer à louer des places dans des résidences non certifiées alors que la loi les empêchera de recommander des aînés dans des résidences non certifiées.

Le réseau FADOQ reconnaît la volonté du ministère de la Santé et des Services sociaux d'améliorer le bien-être des aînés vivant en résidence. Toutefois, le présent projet de loi ne saurait combler cette ambition s'il n'est pas accompagné des modifications suggérées et des ressources nécessaires à son application sur le terrain. Merci beaucoup.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. Grondin. Alors, sans plus tarder, je vais céder la parole à Mme la ministre déléguée aux Services sociaux. Vous avez la parole, Mme la ministre.

**Mme Vien:** Merci beaucoup, messieurs et madame, de votre contribution aujourd'hui à l'avancement de l'avant-projet de règlement et du projet de loi n° 16 qui visent à resserrer les règles d'opération des résidences privées pour personnes âgées. Très bonne présentation, également un mémoire très, très, très intéressant, pour lequel, d'ailleurs, j'ai quelques questions — il faut juste que je me retrouve, mes chers amis.

Si vous me permettez, M. le Président — je fais beaucoup de bruit, là, mais... — je vais vous amener tout de suite à la page 13 de votre mémoire. Je veux juste qu'on s'entende bien sur... Il est arrivé, dans les lectures que j'ai faites, que je m'aperçoive effectivement qu'il y ait soit des incompréhensions ou des informations qui ne sont pas mises nécessairement à jour, et je pense que c'est bien qu'on puisse, tous ensemble, se redonner les mêmes informations ou à tout le moins peut-être confronter nos points de vue.

Vous dites ici: «Tout exploitant d'une résidence pour personnes âgées doit être titulaire d'un certificat...» Bon, en fait, ça, c'est ce que dit la loi actuelle. Cependant, vous dites: «...en 2010, encore 15 % des résidences opéraient sans certification et sans qu'aucune décision de résolution ou de sanction n'ait été prise. Par conséquent, il y a lieu de s'inquiéter quant à l'applicabilité des nouvelles sanctions», puisque l'on sait que les sanctions sont augmentées, qu'il sera possible

maintenant non seulement d'émettre un constat d'infraction sur le fait que vous n'avez pas de certificat, mais aussi sur des articles, que vous contrenez à certains articles. C'est nouveau, ça. C'est amené avec ces documents-là. Moi, je veux juste vous dire qu'on estime actuellement qu'il y a à peu près un 7 % de taux de roulement, là, dans le monde des résidences privées pour personnes âgées, donc un taux de roulement de 5 %, 7 %, des résidences qui ouvrent, d'autres qui ferment, etc., donc des résidences qui ne figurent pas au tableau des résidences certifiées. Maintenant, on en a 86 %, actuellement, qui sont certifiées. Alors, si vous faites le calcul, là, il y en a... on peut penser très certainement que le 15 % est un peu beaucoup.

Si je vous demandais d'entrée de jeu ce que vous pensez de... l'appréciation générale et globale de ce que nous avons déposé pour améliorer la sécurité et la qualité de vie de nos résidents dans ces résidences privées pour personnes âgées, donc ces documents que vous avez devant vous, votre appréciation globale générale, qu'est-ce que ce serait?

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la ministre. Est-ce que ça sera M. Prud'homme? Allez-y, M. Prud'homme.

**M. Prud'homme (Danis):** Écoutez, je pense que, d'emblée, on l'a dit en terminant, en conclusion, c'est un pas dans la bonne direction. C'est-à-dire que, depuis le début, lorsqu'on a mis sur pied le processus de certification, il y a maintenant quatre ans environ, c'est sûr que c'était quelque chose de notre part qui était voulu. Le programme Roses d'or, initialement, qu'on avait mis sur pied en 1998, la certification s'en est inspirée de beaucoup. Donc, on ne peut pas être contre la vertu, comme on dit. C'était ce qu'on voulait, aller en amélioration au niveau de la qualité de vie des aînés dans les résidences.

Ceci étant dit, je pense qu'on va encore dans la bonne direction en poussant un pas plus loin, mais il y a plusieurs choses, comme on le mentionne, qu'il faut porter attention. Comme on dit, ce n'est pas tout blanc et tout noir. Je pense qu'il y a beaucoup de positif à l'intérieur de ce qu'on veut faire. Les gestes, je pense, qu'on veut poser sont intéressants. Il faut d'autant plus s'asseoir, s'asseoir en ce sens que, quand on parle des ratios, vous me demandez ou vous nous demandez aujourd'hui: Quel ratio vous désirez?, je ne suis pas un expert. Je pense qu'il faut s'asseoir avec les bonnes personnes pour définir, parce qu'il y a plusieurs situations difficiles, plusieurs situations différentes, jour, nuit. Il faut vraiment faire, comme on dit, des barèmes par rapport à combien d'employés pour le ratio de résidents selon les conditions x, y et z.

Quand on parle au niveau d'évaluation des gens, bien, c'est sûr qu'on doit pousser beaucoup plus loin que quand on parle au niveau des populations, si on veut, à séparer au niveau autonome et semi-autonome. On pourrait prendre l'exemple, un couple: un est autonome, l'autre est semi-autonome. On fait quoi, on les sépare? C'est sûr que ça ne sera pas ça. Mais ce qu'on veut dire, c'est qu'il faut faire attention, dire: La semi-autonomie, par rapport à l'autonomie, il y a des petits degrés des fois qui font que ce n'est pas la peine de séparer des gens, là. On ne parle pas du blanc et du noir, dans ce cas-là. Donc, il y a plus que juste d'avoir un outil d'évaluation, il y a aussi l'évaluation au niveau du fonctionnement de la personne, si c'est cognitif, si c'est physique, à quel degré. Donc, on parle beaucoup plus d'évaluation beaucoup plus poussée côté médical, quand on regarde des choses comme ça, que législatif, en fait, là, parce qu'on va plus qu'au niveau de la santé humaine.

Donc, grosso modo, c'est un bon processus. Il y a des bémols, il y a des choses à corriger. Il faut surtout, je pense, asseoir les bonnes personnes à un comité d'experts, que j'oserais appeler, qui ont de l'expertise au niveau des résidents, qui ont de l'expertise au niveau des soins, qui ont de l'expertise au niveau des clients, et tout asseoir ces gens-là ensemble pour convenir des pratiques, les meilleures pratiques, si on veut, pour ne pas alourdir trop le système mais quand même apporter une qualité importante.

**Mme Vien:** C'est important pour vous, M. Prud'homme, qu'on arrive... sans faire l'économie de la qualité puis de la recherche, de l'augmentation de la sécurité, etc., qu'il y ait donc cet équilibre dont vous parlez. Vous me dites: Il ne faut pas que ce soit trop lourd pour le secteur.

Comment on arrive à atteindre cet équilibre entre ce que peuvent nous offrir l'ensemble des résidences privées — parce qu'il faut être conscient aussi que la commande est importante, là, je veux dire, tout le monde est bien d'accord avec ça, même les résidences le disent, oui, il faut apporter un certain nombre de correctifs — et évidemment ce que, nous, on s'attend, comme société, comme résidences pour nos résidents? Comment on arrive à cet équilibre-là?

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la ministre. M. Prud'homme.

● (12 h 10) ●

**M. Prud'homme (Danis):** Écoutez, ce n'est pas évident, parce qu'il faut... quand on parle d'efficacité et d'efficience un peu, c'est-à-dire: on peut faire quelque chose bien en trois heures, ça coûte 1 000 \$; on peut faire quelque chose de façon beaucoup plus efficiente, ça prend deux heures, ça coûte 500 \$, pour vous donner une image, de ce côté-là on ne joue pas avec la vie. Ce qu'on dit, c'est de dire: Si on amène une lourdeur sur les opérations qui fait que ça diminue le temps et les ressources nécessaires à donner la qualité de vie et la satisfaction de la clientèle, ce n'est pas qu'il ne faut pas le faire, c'est qu'il faut trouver la façon de le faire pour essayer de faire les deux, c'est-à-dire d'amener ce que ça nous prend comme, je veux dire, réglementation et barèmes pour fonctionner, mais, d'un autre côté, il ne faut pas non plus que ça aille nuire à la qualité qu'on peut donner, parce que, si on passe tout le temps à remplir des formulaires — je simplifie — on ne pourra pas donner de soins.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la ministre.

**Mme Vien:** Vous parliez tantôt des ratios, j'étais contente que vous apportiez... Quand je vous demandais: C'est quoi, l'évaluation globale que vous faites du projet de loi puis de mon projet de règlement?, vous me disiez... bon, en fait, les bonnes personnes pour l'évaluation du seuil, vous me dites, bon, un comité d'experts. C'est qui, ces gens-là?

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Prud'homme.

**M. Prud'homme (Danis):** ...vous avez assurément des gens qui sont par rapport à ceux qui donnent les soins, première chose, parce que ça va avec la gravité de la clientèle. Donc, les gens complètement autonomes, quand on reste en appartement et on est complètement autonome, je ne pense pas qu'il y ait besoin de soins à ce niveau-là. Par contre, il peut y avoir des services parce qu'on va en résidence, des services de sécurité, des choses comme ça.

Par contre, quand on pousse à l'autre extrême, les gens qui sont semi-autonomes mais non pas encore ressource intermédiaire ou CHSLD, parce qu'on parle de résidence privée ici, donc, à ce moment-là, c'est par rapport au cas des gens. C'est pour ça que je disais qu'il y a des exceptions par rapport à dire quel est l'état des gens qui se retrouvent dans la résidence, quels soins ils ont besoin la nuit, et c'est de là qu'on va pouvoir savoir le personnel que ça prend.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la ministre.

**Mme Vien:** Satisfaction, on en a parlé beaucoup ce matin, satisfaction de la clientèle, Roses d'or, bon, vous êtes dans d'autre chose aussi. Comment on y arrive? Est-ce que c'est une grosse lacune actuellement? Comment vous voyez ça?

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Grondin.

**M. Grondin (Jean-Claude):** C'est sûr que le travail avec ces personnes-là, c'est un travail, j'allais dire, communautaire, un travail collectif. Autant le propriétaire, les préposés, les gens qui sont là, les résidents, la famille qui entoure, pour qu'il y ait satisfaction, il ne faut pas qu'on confie, je dirais, le travail à une seule personne, puis le reste, on s'en occupe, celle-là va le faire. Il faut que ce soit beaucoup plus global pour que vraiment il y ait toujours un plus. Il faut viser un peu l'amélioration, une certaine amélioration continue, une formation qui soit continue dans la résidence, autant avec les propriétaires que les gens qui sont rémunérés, qui y travaillent, et la famille aussi qui est aidante par rapport à la personne qui est résident. Il s'agit vraiment d'offrir beaucoup d'information, d'être clair dans toutes les démarches au niveau des baux, au niveau de la facturation, au niveau de beaucoup de points de vue. Quand la clarté est là, bien, c'est facile de dire: Bien... Et la clarté va avec l'information, évidemment.

Mais c'est un travail que je considère vraiment collectif, communautaire. La famille qui envoie une personne dans une résidence, son travail n'est pas fini.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. Grondin. Sur ce, je suis obligé de passer de l'autre côté. On pourra reprendre là-dessus au prochain bloc du parti ministériel. Mme la députée d'Hochelega-Maisonneuve.

**Mme Poirier:** Merci, M. le Président. Bienvenue, messieurs, madame. Ça me fait plaisir de vous rencontrer.

À la page 14 de votre mémoire, vous nous parlez des sanctions, l'application des sanctions prévues au projet de loi, mais vous spécifiez particulièrement que «des sanctions prévues par la loi antérieure n'ont jamais été appliquées à grande échelle». J'aimerais ça vous entendre sur votre évaluation de la capacité d'application de cette nouvelle réglementation en lien avec les sanctions qui sont proposées.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Prud'homme.

**M. Prud'homme (Danis):** Écoutez, je pense que le but, si on veut, ultime, c'est de dire: Lorsqu'on met les choses en place, il faut s'assurer qu'on ait les ressources pour pouvoir les soutenir. Donc, c'est sûr que, si on met des procédures, des sanctions, des amendes, bon, il y a deux choses à... c'est-à-dire il y a deux côtés de voir ça. De ce côté-là, évidemment, il y en a qui ne répondent qu'à ça, des fois, malheureusement. Donc, c'est sûr que, dans une loi, on encadre de toutes les façons, positives et restrictives, on va le dire comme ça. Mais, dans les deux cas, je pense, à tout le moins dans le cas qu'on parle ici, il faut y mettre les ressources humaines.

Donc, c'est un peu... on dit: C'est sûr qu'il y a des inspecteurs de rajoutés, mais on sait qu'il y a quand même plusieurs résidences. La majorité, c'est conforme, on le sait maintenant, au niveau de la certification de base, mais, quand vient le temps d'aller plus loin, s'il y a des sanctions à appliquer, il faut, un, être en mesure d'avoir la loi à l'arrière qui va faire qu'on peut l'appliquer; deux, avoir les personnes qui peuvent aller valider pour l'appliquer. Et donc qui dit tout ça dit ressources financières à l'arrière. Donc, c'est sûr que, si on dit... C'est comme si on punit un enfant, on lui dit: Si tu fais ça, tu n'auras pas ça. Bien, s'il l'a quand même, la punition n'est pas là, puis ça ne marchera pas. Alors, c'est juste qu'il faut avoir... comme on dit en bon français: Les bottines suivent les babines. Excusez l'expression, mais c'est ça.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la députée d'Hochelega-Maisonneuve.

**Mme Poirier:** Concernant la tarification ou la facturation, j'aimerais ça vous entendre là-dessus, à savoir: Quelle est votre évaluation de ce qui est proposé actuellement, tout ce qui est inclus, les annexes au bail, et la capacité des personnes quand on nous donnait une statistique à savoir qu'il y a 50 % des personnes qui sont en perte d'autonomie modérée à sévère? Je ne veux pas faire de l'âgisme, mais il faut travailler avec la clientèle qui y réside, en particulier la clientèle qui est plus lourde. La capacité de ces gens-là versus cette tarification-là, c'est quoi, votre évaluation?

**Mme Bevilacqua (Vanessa):** Bien, en fait...

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Bevilacqua.

**Mme Bevilacqua (Vanessa):** Pardon. En fait, nous, ce qu'on dit: Dans le projet de loi actuel, on est très satisfaits de constater que justement il est mentionné spécifiquement que maintenant les exploitants vont devoir ajouter l'annexe au bail. Donc, déjà, ça, c'est un outil essentiel, pour le résident qui est autonome, pour comprendre les services qui vont lui être dédiés puis les montants qu'il devra payer.

Dans le cas que ce soit une personne qui serait semi-autonome, avec des pertes cognitives importantes, à ce moment-là, j'imagine que le bail doit être signé par le mandataire. Donc, à ce moment-là, c'est à la famille ou au mandataire de prendre vraiment conscience d'exactement quels sont les services qui sont offerts puis la tarification. Donc, déjà, ça, je pense que ça, à ce niveau-là, c'est une mesure qui est très bénéfique.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme Bevilacqua. Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

**Mme Poirier:** Concernant l'attestation temporaire, vous mentionnez que l'attestation devrait être limitée à un an pour ne pas voir la situation qu'on voit, qui est un report actuellement pour 15 % des résidences qui ne sont toujours pas certifiées. Je veux juste bien comprendre, là. Ce que vous souhaitez, c'est que... Après un an, il se passe quoi? Parce qu'après un an la résidence est ouverte, il y aura des personnes dedans. Donc, durant cette année-là, on a permis des services. Peut-être que les services vont faire en sorte qu'on va s'être conformé dans plusieurs des cas, on l'espère. Mais qu'est-ce qui arrive au bout d'un an, pour vous?

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la députée. M. Prud'homme.

**M. Prud'homme (Danis):** Écoutez, je pense que le fait... avec une base de 12 mois pour se conformer, évidemment, quand on dit: Les inspecteurs passent pour voir au niveau de la certification avec les différentes choses, les critères à remplir, je pense que, dans un premier temps, ce qu'il faut regarder, c'est que la ligne de 12 mois est une base, qu'on dit: Ça, c'est dans un premier temps, on doit s'y conformer en dedans de 12 mois, comme on dit aussi: On peut aller jusqu'à un six mois supplémentaire, le cas nécessitant, selon les différents échéanciers. Mais il faut bien comprendre que, lorsqu'on se met en affaires pour une résidence de personnes âgées, il y a des critères à respecter, que ce soit une résidence autonome ou semi-autonome, et il faut rencontrer les critères. Par la suite, je pense qu'il y a des choses à voir, c'est-à-dire: si on a des choses simples à changer, à modifier pour atteindre les critères, c'est une chose; si on a des investissements majeurs qui peuvent coûter des millions, bien, je pense qu'un homme d'affaires ou une femme d'affaires qui a une résidence va devoir évaluer à savoir si ça vaut la peine ou pas de faire les investissements, est-ce que ça va être rentable. Je veux dire, il n'y a personne qui est en affaires pour faire de l'argent indûment sur le dos des personnes, mais il n'y a personne qui est en affaires non plus pour perdre de l'argent.

Alors, je pense que c'est pour ça qu'on dit dans à peu près tout ce qu'on mentionne: Ce n'est pas blanc, ce n'est pas noir, mais il faut avoir une ligne directrice qui est quand même assez stricte à suivre, qui fait qu'on essaie de s'y conformer. Il faut s'y conformer, mais il peut y avoir des cas d'exception. On en a dans la loi pour tout, là. Il faut penser aux gens qui se font arrêter en état d'ébriété: ils peuvent quand même conduire s'ils ont un emploi qui oblige. Je ne connais pas tout le détail de la loi, mais il y a des exceptions, qui fait qu'il faut qu'on fonctionne un jour. De fermer des résidences qui ne se conforment pas aujourd'hui, là, on va mettre où les gens?

Donc, il faut travailler ensemble. C'est pour ça qu'on dit: Il faut asseoir les bonnes personnes, dire: On fait quoi pour en arriver à avoir des résidences acceptables pour tout le monde? Puis ce n'est pas juste le fardeau des propriétaires, ce n'est pas juste le fardeau du gouvernement de mettre des lois, ce n'est pas juste le fardeau des associations de venir défendre haut les bras pour dire: Ce n'est pas correct, ce que vous faites. C'est un tout. On est une société ou on n'en est pas une.

● (12 h 20) ●

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

**Mme Poirier:** Mais je veux bien vous comprendre. Une résidence qui... Quelqu'un qui décide de se partir en affaires avec une résidence, en principe, avant d'ouvrir sa résidence, devrait minimalement avoir atteint une attestation quelconque. Et elle est là, la question. Alors, il y a un minimum à atteindre, là. Il y a des paramètres, là, qui sont dans le règlement, qui disent, bon: Il y a ça à atteindre. Pour avoir la conformité totale, pour vous, il faut... c'est un délai de un an?

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Prud'homme.

**M. Prud'homme (Danis):** Si vous avez, par exemple... Nous, ce qu'on dit, c'est qu'on ne donne pas une certification temporaire sans avoir eu au préalable une visite quelconque. On ne va pas donner une certification temporaire pour le fun, là. Je veux dire, quelqu'un qui se part en affaires, je pense, a un plan d'affaires avec les critères établis, quand ils s'en vont dans un domaine x, alors il faut juste s'assurer qu'on a ces bons critères là.

Donc, il y aura du travail à faire du côté des agences, des inspecteurs et du ministère pour dire: Quelqu'un qui veut se partir, voici les lignes de base, voici... Et il y a des associations, là, qui regroupent la majorité des résidences, donc je pense qu'il y a des ressources pour pouvoir s'y conformer. Et le but, c'est d'y arriver effectivement le jour 1, mais, le cas échéant, si ça nous prend une année puis on y arrive, c'est là qu'on dit: Oui, il pourrait y avoir une attestation temporaire, mais pas temporaire pour dire qu'on repousse de temporaire à temporaire, parce que, là, ça devient...

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la députée d'Hochelega-Maisonneuve, deux minutes.

**Mme Poirier:** Merci. Et qu'est-ce qu'on fait avec celles qui, depuis 2007, ne se sont toujours pas conformées? Est-ce qu'on leur donne une attestation temporaire pour un an puis on leur dit: Dans un an, c'est fini?

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Prud'homme.

**Mme Poirier:** Qu'est-ce qu'on fait?

**M. Prud'homme (Danis):** Écoutez, je pense que ça revient un peu à ce que je disais tout à l'heure, c'est-à-dire: Il faut évaluer l'investissement, le travail qu'il y a à faire pour se conformer. Si c'est parce que — et je le dis comme ça — il y a 1 200 réglementations d'incendie parce qu'il y a 1 200 municipalités au Québec, là il faut peut-être s'asseoir pour avoir une réglementation... Vous savez, quand on fait certaines choses, il y a une réglementation de base, puis on peut toujours pousser plus loin, mais là il faut peut-être dire: Il y a une réglementation de base minimum, et après ça on pousse plus loin. Il n'y en a pas, de problème, mais il faut au moins respecter le minimum.

Alors, j'ai pris celle-là parce que je sais que c'en est une qui... le goulot, comme on dit, c'est ça qui fait le goulot d'étranglement, mais il y a des choses comme ça qu'on doit s'asseoir pour dire: Est-ce que ça va se faire? Est-ce que ça peut se faire? Est-ce qu'ils sont prêts à le faire? Puis c'est quoi, en bon français, l'échéancier qu'on se donne qui est raisonnable?

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la députée, une minute.

**Mme Poirier:** Bien, à ce moment-là, je vous parlerais d'évaluation. Pour vous, ce qui est important, c'est que les personnes soient évaluées. Vous parlez d'évaluation obligatoire; on parlait que c'était discriminant en lien avec la charte. Malgré cela, vous le recommandez quand même.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Bevilacqua, une trentaine de secondes.

**Mme Bevilacqua (Vanessa):** Oui. Bien, en fait, c'est sûr, au niveau de la charte, il faut s'assurer que ça respecte la Charte des droits et libertés de la personne, sauf qu'en même temps, nous, on pense que, pour la sécurité de la personne comme telle qui va entrer en résidence semi-autonome et pour les autres résidents, c'est essentiel que la personne soit évaluée avec l'outil d'évaluation unique, qui sera PRISMA-7. C'est essentiel parce que, même au niveau des tarifications dont vous parliez précédemment, pour justement lister les services qui seront à mettre à l'annexe au bail, c'est nécessaire d'avoir l'outil d'évaluation qui permet de dire quels seront les services qui seront associés. Sinon, quelle est l'utilité d'un outil d'évaluation unique, si on peut choisir ou pas de le passer?

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme Bevilacqua. Mme la ministre.

**Mme Vien:** Merci. Encore une fois, on est pris... façon de parler, on est pris, mais on ne peut pas ignorer que la charte est là, on ne peut pas ignorer que ça s'apparente à un consentement d'avoir ou de ne pas recevoir de soins. Là, on est sur un terrain qui est très, très, très... assez sensible, merci.

Mais je comprends que vous puissiez émettre cette pensée-là parce que, moi-même, je me suis posé la question. Honnêtement, on s'est posé la question, mais c'est parce qu'on ne peut pas non plus aller à l'encontre de... Mais y a-tu quelque chose d'autre qu'on peut imaginer? Ça, la porte est ouverte. Mais l'idée, c'est d'offrir une évaluation à l'entrée, qu'on soit obligé de le faire, donc de le proposer, la personne, parce qu'on ne veut pas faire d'âgisme, décide, oui ou non, si elle le fait, et, dans les deux cas, sa réponse est déposée à son dossier, selon l'article 65 du règlement, si ma mémoire est bonne. Alors, c'est la séquence des événements ou c'est le processus qui est imaginé actuellement sur la table. Mais je comprends, je comprends ce que vous me dites. On s'est nous-mêmes posé la question.

L'attestation temporaire, je veux juste savoir, messieurs et madame, si on s'entend bien sur ce que c'est que l'attestation temporaire, parce que, comme avec nos autres amis de tantôt, là, des fois je pense qu'on est en zone grise avec ça. L'attestation temporaire, ce n'est pas, comme vous le laissez entendre, si je vous comprends bien, pour «répondre aux difficultés vécues par toute personne qui lance une nouvelle résidence», l'attestation temporaire, là, à la page 11 de votre mémoire, mais c'est bien pour que, contrairement à ce qui se fait actuellement, avant même que vous ayez la première personne dans votre résidence, on ait pu voir à tout le moins sur papier... puis je comprends qu'on nous demande ce matin d'avoir une visite, là, mais qu'à tout le moins sur papier, sur dossier on soit capable de dire: C'est une bonne résidence, elle a ce qu'il faut, elle peut accueillir ses premiers résidents. Mais, au premier jour, au deuxième ou troisième jour, elle devrait être en mesure, si on débarque là, d'avoir ce qu'il faut pour garder ces personnes-là comme le recommande ou l'exigera la nouvelle réglementation. On se comprend bien, M. Prud'homme, messieurs, madame? C'est sûr qu'on s'entend, tout le monde comprend ça? Parfait. Puis l'attestation temporaire, là, ce n'est pas un automatisme, là. Il y a quelqu'un qui vérifie, qui vérifie les dossiers.

L'autre chose, en page 6, je veux juste vérifier avec vous si je comprends bien, là. Vous avez une inquiétude. Vous dites: «...nous recommandons de ne pas imposer cette séparation entre les personnes autonomes et semi-autonomes — on comprend, là, que c'était physiquement, hein, qu'il fallait que... qu'on souhaite que ce soit... en tout cas on propose que ce soit séparé — à la fois par souci de ne pas discriminer les clientèles et par souci d'efficacité de l'application des dispositions du projet de loi n° 16 dans son ensemble.» Moi, je voudrais vous rassurer en vous disant qu'il n'est certainement pas

dans l'intention du législateur, là, de séparer les couples, pas du tout. Ça, il n'en est absolument pas question. Je vais me battre contre ça, là, vous pouvez me croire.

Maintenant, ce qu'on dit, c'est que, comme ce sont des résidences, comme ce sont des milieux de vie, une personne qui est en semi-autonome, dans une situation de semi-autonome, par exemple, peut demeurer dans un environnement autonome, à la condition, évidemment — puis là on s'entend, tout le monde, là-dessus — que ce soit le CLSC ou le CSSS, là, qui donne les services à titre, par exemple, de services à domicile. Je voudrais juste qu'on s'entende là-dessus, là: il est hors de question que quelque règlement que ce soit ou d'article que ce soit qu'on puisse mettre sur la table vienne permettre, là, qu'on autorise de séparer les couples.

Maintenant, concernant les pénalités puis la capacité, Mme la députée soulevait ça tantôt, c'est une bonne question. Honnêtement, c'est une bonne question. Moi, je veux vous rassurer aussi là-dessus qu'on a quand même 23 inspecteurs qui seront embauchés. On est dans l'élaboration, justement, du profil, de ce que ça demande comme bagage, puis etc., là, et ce sont 23 inspecteurs qui seront embauchés. Vous savez que ça fait partie de notre budget du printemps dernier.

Puis aussi j'aimerais vous informer, puis on pourra me dire exactement à quel endroit on peut le voir, ce sera peut-être dans des mesures administratives, mais les inspecteurs pourront dorénavant aussi, mesure beaucoup plus souple, émettre le constat d'infraction directement sur place, sur les lieux, ce qui n'était pas le cas actuellement et qui n'est toujours pas le cas, puis ça alourdit un peu le processus. Et voilà. C'est un peu les commentaires que je voulais faire suite à votre mémoire.

J'aimerais revenir à ma question de tout à l'heure, M. le Président, il me semble que je vous inviterais à aller plus loin: Comment on doit mesurer la satisfaction des gens qui sont dans nos résidences privées pour personnes âgées? Tantôt, j'ai l'impression que vous n'étiez pas loin, là, mais pas tout à fait là où je voulais vous amener.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Grondin.

● (12 h 30) ●

**M. Grondin (Jean-Claude):** C'est une question, bon, quand même difficile. Évidemment, c'est une... La satisfaction, si on regarde de la part du résident, alors on peut voir comment elle se sent là où elle est à propos d'un certain nombre de services qu'elle reçoit. On peut le faire aussi avec le propriétaire, parce que, cette idée-là, il faut qu'on soit aidant. Pour qu'on puisse vraiment... «Satisfait», c'est quelque chose de global, il faut vraiment que les personnes qui entourent la personne qui réside soient aidantes de plusieurs façons. Donc, il y a une amélioration continue, et c'est évolutif. C'est un peu idéaliste, ce que je dis, là, je sais, mais il faut viser à ce que ça ne soit pas seulement un organisme ou une personne qui fasse un travail, et c'est réglé. Ce n'est pas possible qu'on puisse actuellement vraiment atteindre une certaine satisfaction si on n'a pas ce sentiment de globalité, ce sentiment de citoyen, là où on est, d'avoir... de se sentir bien là où on vit. Alors, c'est un peu ça, la qualité de vie, d'éviter le déracinement. Il y en a déjà un quand tu t'en vas en résidence. Bon. Alors, ça touche beaucoup de points qui sont délicats à observer: l'alimentation, la santé, les soins, les caprices des personnes — il faut parler de ça aussi — l'information, les baux, la clarté. Bon.

Et plus les choses sont claires, plus l'information est donnée, mieux c'est déjà en partant, puis c'est pour ça quand on disait, tout à l'heure: Rendre l'obligation de... par rapport à une personne qui entre en semi-autonome. C'est aidant autant pour les préposés, autant pour le propriétaire, autant pour la famille que pour le résident, même si la personne peut résister à ça. Il y a des choses, des fois, on dit non, mais c'est un bien malgré tout. Si on fait ça vis-à-vis, par exemple, les enfants, dans la petite enfance, il y a une responsabilité qui est prise et que finalement on prend action, et c'est bon pour tout le monde. Et, quand on est rendu avec les aînés, c'est moins évident, c'est vraiment moins évident, parce que le passage d'autonome à non autonome ne se fait pas nécessairement du jour au lendemain. Il se fait, bon, parfois de façon drastique, c'est vrai, mais... Alors, je pense que la clarté et la prise de décision responsable, mettons, si on prend un mandataire, c'est plus clair, mais qui est mandaté, à ce moment-là, quand tu n'es pas inapte, mais tu t'en vas vers quelque chose qui est comme ça? Bon.

Alors, je reviens là-dessus. C'est la question d'avoir une prise de position, une prise de conscience globale et d'être le plus clair possible dans les démarches, alors autant au niveau du bail, puis pour tout le monde.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. Grondin. Alors, sur ce, ça va, Mme la ministre? Il reste une couple de minutes, Mme la députée de Hull. Allez-y.

**Mme Gaudreault:** Oui. Alors, merci beaucoup. Je voudrais, M. Maubert, que nous poursuivions sur votre lancée. Vous, vous êtes monsieur...

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Prud'homme.

**M. Prud'homme (Danis):** Prud'homme.

**Mme Gaudreault:** Prud'homme, excusez-moi. Alors, M. Prud'homme, je voudrais vous entendre par rapport à l'élasticité du projet de loi, parce que vous avez parlé des zones grises, parce qu'ici on est ici pour vraiment établir des règles, des normes, mais on a besoin de vous à titre d'expert.

Précisément, à la page 11, vous parlez des règles par rapport aux services d'incendie. Malheureusement, c'est souvent ces règles-là qui font en sorte que les résidences ne peuvent pas être certifiées, parce que, bon, il y a les services d'incendie, il y a les municipalités. Il y a aussi l'institution financière qui veut avoir un engagement de la part de la résidence si elle n'est pas certifiée. Maintenant, ça va devenir comme une règle ISO des résidences. Alors, c'est un peu la poule et l'oeuf.

Vous, est-ce que vous avez des solutions à nous proposer, à proposer à Mme la ministre par rapport à cet élément-là qui souvent est hors du contrôle des propriétaires?

J'ai une lettre ici d'un cas très précis dans mon comté. Le service d'incendie était allé en février 2009, tout était beau...

**Le Président (M. Sklavounos):** Brièvement pour laisser le temps de la réponse, Mme la députée de Hull.

**Mme Gaudreault:** ...tout était beau, puis, deux ans plus tard, 23 anomalies. Ça va coûter 125 000 \$. Qu'est-ce qu'un propriétaire peut faire par rapport à ces mesures qui sont un peu différentes?

**Le Président (M. Sklavounos):** Rapidement, M. Prud'homme. Allez-y.

**M. Prud'homme (Danis):** Bien, écoutez, je pense que, de base, comme je disais, d'avoir une réglementation de base au niveau de l'incendie, premièrement, qui s'entend un peu à gauche, à droite, parce que des fois il y a des choses très différentes, c'est sûr que, si on change du jour au lendemain une loi, ça prend une période d'adaptation, parce qu'au niveau de l'incendie ce n'est pas parce qu'on est conforme une journée... On décide, parce qu'on a vu différentes choses, qu'on modifie la loi. Ça ne veut pas dire que tout le monde s'y conforme, parce qu'on ne l'a pas vérifié, ça, à ce moment-là. Alors, c'est là qu'on parle de délai, effectivement, raisonnable.

Je pense que le but dans tout, tout, tout, en fait, c'est d'avoir un programme constructif, positif et non pas négatif. Donc, c'est de travailler ensemble, on l'a dit à maintes reprises, je le redis, c'est de travailler ensemble, les bons acteurs, pour faire que ça soit viable pour tout le monde.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. Prud'homme. Là-dessus, je dois aller de l'autre côté. Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

**Mme Poirier:** Merci, M. le Président. Vous nous parlez, dans le paragraphe sur la signature du bail... Et c'est un problème qui n'est pas traité dans ce projet de loi là, tout ce qui est en lien avec lorsqu'on est obligé d'interrompre son bail privé pour aller en résidence, par exemple, et le fait qu'on doit payer les trois mois et aussi les services connexes. J'aimerais ça vous entendre parler de ça et savoir qu'est-ce que ça veut dire.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve. M. Prud'homme.

**M. Prud'homme (Danis):** Bien, écoutez, je pense qu'il y a eu des avancées dernièrement, le projet de loi — je ne veux pas me tromper — n° 22, là, à ce sujet-là. Écoutez, encore une fois, là, il faut travailler ensemble. Si on dit qu'une personne, pour raisons de santé, n'a pas ses trois mois à payer, un aîné en l'occurrence, parce que, là, c'est ce qu'on semble viser, vous allez agir par discrimination, ce qui fait qu'il y a des propriétaires — je ne parle pas de résidence, je parle même d'appartement — qui ne loueront plus à des aînés parce que c'est discriminant et ils savent qu'ils vont perdre les trois mois.

Il faut y aller graduellement. Je pense que les gens, au niveau du trois mois, il y a des augmentations du côté... ceux qui ont des revenus sous le seuil de la pauvreté, pour venir atténuer les trois mois de bail. Il y a des pourparlers au niveau du bail. Quand on est plus clair, le bail et l'annexe pour les services, ce n'est que le bail qu'on paie.

Je pense que les propriétaires de résidence, dans bien des cas, on le sait, sont très parlables. Ce sont des humains, ce ne sont pas des robots et des machines, donc on peut arriver à s'entendre. Et le fait, dans la loi, qu'on peut s'entendre maintenant, c'est écrit qu'on peut se parler, bien, je pense qu'il y a une ouverture de plus. Et ce que ça vient couvrir avec ce qu'on a lancé, bien, ça évitera de mettre les mois gratuits sur quelqu'un d'autre lorsqu'on loue un appartement.

Ce n'est pas facile, ce n'est pas facile. Puis l'idéal, ce serait qu'ils ne le paient pas. Mais est-ce qu'on va au prix de la discrimination qui fait qu'on ne louera plus non plus?

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

**Mme Poirier:** Donc, votre crainte... Et, à ce moment-là, je ne sais pas qu'est-ce qu'on aurait fait avec les femmes violentées. C'est qu'on ne louerait plus à des femmes dans cette crainte-là? J'ai de la misère à faire le parallèle, là, parce que l'application de cette mesure-là s'applique, entre autres, aux femmes violentées. Donc, le paiement du trois mois leur est enlevé, à ces femmes-là, dans ces causes-là.

Donc, une personne âgée qui, à cause de dégradation de sa santé, s'en va dans une résidence, ce que vous recommandez, c'est qu'au moins les services connexes ne soient pas facturés, au moins. Le trois mois de loyer, c'est une autre chose, mais ici vous parlez au moins des services connexes.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Prud'homme.

**M. Prud'homme (Danis):** En fait, je ferais le parallèle avec ce que vous dites. Présentement, c'est apparenté à la loi sur les femmes victimes de violence, présentement, pour tous ceux qui doivent être déménagés pour raisons de santé, décès, ressource intermédiaire. En tout cas, on ne le précise pas comme ça, mais c'est un peu ce que ça dit. Donc, il n'y a pas de différence, là, et il n'y a pas de discrimination face aux femmes ni par rapport aux aînés avec la loi, de la façon qu'elle est écrite là. Ce n'est pas trois mois gratuits, là. Si vous relisez la loi, ce n'est pas comme ça que ça marche au niveau des

femmes violentées, il y a des spécifications. Là, on a appliqué les mêmes choses pour les personnes malades, ou décès, ou transfert.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

**Mme Poirier:** Ce que vous me dites, c'est qu'on le fait là? On l'a fait où, dans le projet de loi n° 22?

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Prud'homme.

**M. Prud'homme (Danis):** Oui.

**Mme Poirier:** On ne doit pas avoir la même lecture puis on va s'en reparler au projet de loi n° 22, parce que ce n'est pas du tout la même lecture qu'il en est. Le projet de loi n° 22 ne vient pas faire cela directement.

**M. Prud'homme (Danis):** ...trompé de numéro, là, mais on était avec...

**Mme Poirier:** Il y en a juste un sur la table, là. Ce n'est pas grave, on va s'en reparler au 22.

La ministre nous a introduit le fait que son intention était de ne pas séparer les couples, et je nous en réjouis, parce qu'effectivement c'est une problématique très grave, après 60 ans de mariage, quand on voit les personnes se présenter dans nos bureaux de comté et devoir parcourir la ville de Montréal d'un bout à l'autre pour aller voir sa conjointe qui est dans une résidence soit semi-autonome ou tout simplement dans un CHSLD.

Comment vous voyez l'application de ça, de pouvoir préserver cette unité de couple là mais à l'intérieur d'une résidence qui peut offrir les services aux deux, en tant que tel?

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Prud'homme.

**M. Prud'homme (Danis):** Écoutez, d'emblée, au niveau de la séparation des clientèles, j'ai donné l'exemple du couple parce que c'est l'exemple parfait, de dire: Il ne faut pas séparer un couple. Ça, il n'y a pas de problème, je pense, les gens comprennent ça. Mais ça va plus loin que ça, c'est-à-dire: si on est dans une résidence qui offre les deux services, donc autonome et semi-autonome, ce qui n'est pas toujours le cas, dans ce cas-là, ce qu'on dit, c'est que ça prend plus qu'une évaluation avec un formulaire qu'on a là au niveau de l'outil, ça prend... on doit pousser plus loin, parce que, selon la perte d'autonomie que la personne a — elle va être plus ou moins grande, selon le cas — on sait que, si on sépare les gens — et je ne parle même pas d'un couple, là, je parle des clientèles, point final, là — vous isolez une clientèle, vous allez courir à sa perte beaucoup plus rapidement. Alors, de laisser les gens pouvoir évoluer ensemble...

Évidemment, c'est pour ça que je dis que ça prend plus qu'une évaluation de formulaire et c'est beaucoup plus qu'une évaluation de la santé de la personne par rapport... Est-ce qu'elle peut toujours interagir avec les gens? Est-ce qu'elle peut toujours faire des activités avec les gens. Là, on pousse beaucoup plus loin que la simple autonomie ou perte d'autonomie.

Donc, c'est à ce niveau-là qu'il faut faire attention parce que... autant que possible ne pas séparer les clientèles pour qu'ils restent ensemble et évoluent ensemble. Une société, c'est ce qu'on est.

● (12 h 40) ●

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. Prud'homme. Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

**Mme Poirier:** ...mon collègue de Saint-Hyacinthe.

**Le Président (M. Sklavounos):** Ah! On va aller à M. le député de Saint-Hyacinthe, qui est le porte-parole de l'opposition officielle pour les personnes handicapées. M. le député de Saint-Hyacinthe, vous avez la parole.

**M. Pelletier (Saint-Hyacinthe):** Merci, M. le Président. Je vous ramènerais au référencement, à la page 12. Vous mentionnez: «...nous ne pouvons qu'être en accord avec cette politique de référencement. Mais nous proposons de limiter cette politique aux résidences titulaires d'un certificat de conformité [seulement].» Alors, je veux juste essayer de comprendre, là, pourquoi les gens qui auraient une attestation temporaire ne seraient pas qualifiés pour recevoir des gens en référence.

Et un petit peu plus loin vous mentionnez — c'est une deuxième question, mais je vais la poser tout de suite: «...nous recommandons que la loi stipule que les agences [...] de ne pas recommander les aînés dans des résidences non certifiées, ne puissent pas non plus y louer des places en ressource intermédiaire.» Est-ce à dire que les agences le font actuellement? Je veux vous entendre là-dessus.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Bevilacqua.

**Mme Bevilacqua (Vanessa):** Donc, pour répondre à votre question, effectivement, nous, on recommanderait que les agences ne puissent pas référer des aînés à des résidences qui ont seulement une attestation temporaire, parce que ce sont des résidences qui n'ont pas été visitées donc par personne de l'agence. C'est un simple formulaire à remplir, des conditions de base, donc pas d'antécédents criminels, etc., mais c'est quand même juste un formulaire, puis on se fie sur les dires de l'exploitant. Donc, on recommande qu'aucune agence ne réfère des aînés à des résidences qui n'ont pas au moins été visitées minimalement par des employés de l'agence ou des inspecteurs.

Pour répondre à votre deuxième question, on n'est pas non plus dans les secrets, mais, de ce qui est révélé par les médias, de ce qu'on entend, effectivement, oui, il y a des lits actuellement qui sont loués par des agences, en ressource intermédiaire, dans des résidences qui ne sont pas certifiées. Peut-être que vous pourrez nous éclairer sur le contraire, mais à date c'est les informations qu'on a.

**M. Pelletier (Saint-Hyacinthe):** Merci.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. le député de Saint-Hyacinthe.

**M. Pelletier (Saint-Hyacinthe):** Je veux juste clarifier.

**Le Président (M. Sklavounos):** Deux minutes.

**M. Pelletier (Saint-Hyacinthe):** Mais pourquoi, pour quelle raison, la première partie de la question? Pourquoi? Les gens qui ont déjà une attestation temporaire, ça veut dire qu'on vient diminuer un petit peu ce pour quoi on donne une attestation temporaire à ces gens-là, si on refuse de les référencer s'ils n'ont pas eu l'attestation permanente, autrement dit.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Bevilacqua.

**Mme Bevilacqua (Vanessa):** Bien, en fait, ce qu'on dit, nous, ce qu'on propose, ce qu'on souhaiterait voir, c'est que l'attestation temporaire soit seulement accessible aux nouvelles résidences. Donc, pendant la première année, effectivement, il n'y a rien, personne qui empêcherait des résidents d'aller habiter dans ces résidences-là, mais l'agence ne pourrait pas se porter garante des services qui sont offerts dans cette résidence-là, puisqu'ils ne sont jamais allés constater sur les lieux si les dires qui étaient dans le formulaire étaient véridiques sur le terrain.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. le député de Saint-Hyacinthe.

**M. Pelletier (Saint-Hyacinthe):** C'est beau.

**Le Président (M. Sklavounos):** Ça va. Alors, il reste une minute. Allez-y, Mme la députée de d'Hochelaga-Maisonneuve, si vous avez quelque chose à dire.

**Mme Poirier:** Bien, écoutez, je veux vous remercier. Mais je pense que votre recommandation concernant l'attestation temporaire... Vous avez trois recommandations, à mon avis, assez importantes: un, que l'attestation soit pour un an, qu'il y ait une visite et que ce soit pour les nouvelles résidences. Je pense que ces trois recommandations-là, à mon avis, on pourrait partir de ça et on pourrait faire pas mal de chemin avec ça. Merci.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve. Sur ce, je n'ai qu'à remercier les représentants du réseau FADOQ: M. Grondin, le président; M. Prud'homme, directeur général; M. Maubert, responsable pour le programme Qualité Logi-être; et Mme Bevilacqua, conseillère, dossiers socioéconomiques.

Et, sur ce, je suspends jusqu'à 14 heures pour la reprise de nos travaux. Merci.

*(Suspension de la séance à 12 h 44)*

*(Reprise à 14 h 6)*

**Le Président (M. Sklavounos):** Alors, à l'ordre, s'il vous plaît! Je déclare la séance de la Commission de la santé et des services sociaux ouverte. Je demande à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs téléphones cellulaires.

Nous allons poursuivre sans plus tarder les auditions publiques sur le projet de loi n° 16, Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière de santé et de services sociaux afin notamment de resserrer le processus de certification des résidences pour personnes âgées.

Cet après-midi, nous recevons le Regroupement québécois des résidences pour aînés, le Regroupement provincial des comités des usagers, le Protecteur du citoyen et finalement le Réseau québécois des OSBL d'habitation.

Sans plus tarder... J'ai déjà les représentants du Regroupement québécois des résidences pour aînés devant nous. Je souhaite la bienvenue à M. Yves Desjardins, président-directeur général — je vous souhaite la bienvenue — M. Luc Maurice, vice-président du conseil d'administration, et M. Mathieu Duguay, président du conseil d'administration. Vous aurez, messieurs, comme les groupes avant vous, une quinzaine de minutes afin de faire votre présentation, et par la suite nous allons ouvrir la période des échanges pour une durée de 45 minutes. Il n'y a pas de représentant d'autre parti que le parti ministériel et l'opposition officielle, alors ça sera divisé — 22 min 30 s — entre les deux. Alors, sans plus tarder, je cède la parole à M. Desjardins.

### Regroupement québécois des résidences pour aînés (RQRA)

**M. Desjardins (Yves):** Merci beaucoup, M. le Président. Alors, Mme la ministre déléguée aux Services sociaux, Mmes et MM. les députés, nous tenons à vous remercier et remercier la commission, en fait, de nous inviter à contribuer à ses travaux.

Permettez-moi d'abord de nous présenter. Le Regroupement québécois des résidences pour aînés est un organisme à but non lucratif qui regroupe actuellement plus de 600 membres — centres d'hébergement de soins de longue durée autofinancés, ressources intermédiaires, résidences pour aînés — qui totalisent 70 000 unités locatives. Le plus grand groupe représentant les entreprises privées d'hébergement pour personnes âgées au Canada, le RQRA accueille des résidences de toutes tailles: la plus petite compte sept unités et la plus grande, 850. C'est donc au nom de l'ensemble des propriétaires et gestionnaires des entreprises de ce secteur d'activité économique que nous nous exprimons en soumettant à la commission nos commentaires au sujet du projet de loi n° 16 et de l'avant-projet de règlement sur la certification des résidences pour aînés.

D'entrée de jeu, je dirais que le projet de loi n° 16 a été présenté à la suite d'une série d'articles, de reportages journalistiques ou d'opinion portant sur des événements survenus dans des centres d'hébergement et de soins de longue durée publics et privés et des résidences pour aînés. Ces reportages et articles ont ciblé en fait une poignée d'établissements hébergeant une proportion infime des 115 000 aînés qui font le choix libre et éclairé, faut-il le rappeler, d'habiter dans une résidence.

Les contenus des reportages et des articles ne furent pas moins préoccupants, et ce, à plusieurs égards. Les aînés au Québec reçoivent actuellement des services inadéquats dans certains CHSLD publics et privés et dans certaines résidences. Cet état de fait, en soi, méritait une réaction du gouvernement, c'est pourquoi le Regroupement québécois des résidences pour aînés a manifesté son appui à la ministre le 12 mai dernier, lorsqu'elle a déposé le projet de loi n° 16. Et ce sont ces principes à la base du projet de loi — le renforcement de la sécurité, la formation du personnel et l'amélioration de la qualité de vie — que nous avons appuyés et que nous appuyons encore sans réserve.

Une analyse plus poussée du contenu du projet de loi mais surtout du projet de règlement qui l'accompagnera nous amène à exprimer maintenant des inquiétudes relativement aux impacts de leur application. À ces inquiétudes s'ajoutent des questionnements relatifs au processus d'élaboration du nouvel encadrement. Une consultation élargie dans l'élaboration du projet de règlement permettrait, nous croyons, de mieux tenir compte, entre autres choses, des opinions des aînés qui font ce choix d'hébergement, de la vie en résidence, de la réalité des travailleurs qui y oeuvrent au quotidien et des services qui y sont offerts.

● (14 h 10) ●

C'est pourquoi nous demandons à la ministre déléguée aux Services sociaux de mettre sur pied, avant l'adoption du projet de règlement, un comité de travail formé des organismes concernés, tels que l'Association québécoise des établissements de santé et services sociaux, le réseau FADOQ, le Réseau québécois des OSBL d'habitation et le RQRA, pour s'assurer avec le ministère de la faisabilité sur le terrain des dispositions du règlement. Également, nous recommandons qu'un comité permanent de la certification soit mis sur pied afin de garder le cap et d'éviter de vivre ce que nous avons vécu et vivons toujours depuis l'implantation de la certification.

Avant d'aller plus loin dans notre analyse du projet de loi et du règlement qui pourrait concrétiser son application, nous tenons à rappeler quelques éléments liés à la réalité des résidences et du contexte dans lequel elles évoluent.

Alors, les prévisions indiquent qu'au Québec le nombre de personnes âgées de 65 ans et plus doublera d'ici 2041. Un des premiers effets de ce vieillissement sera la hausse substantielle de la demande en soins en santé et le développement de types d'hébergement répondant aux soins... aux souhaits, pardon, et aux besoins des aînés.

Or, le gouvernement a limité ses investissements dans la construction de nouveaux CHSLD en misant davantage sur le déploiement des ressources intermédiaires, des ressources de type familial et de soins à domicile. Il en coûte présentement au gouvernement 56 000 \$ pour une unité en CHSLD contre 32 000 \$ pour les unités en ressource intermédiaire. Par ailleurs, tous les CHSLD du Québec, publics, privés, gèrent des listes d'attente.

Une offre adéquate en hébergement des aînés dans les résidences contribue non seulement à la pérennité financière du système de santé québécois, mais elle offre surtout sécurité, qualité de vie et soins auprès des 115 000 aînés du Québec actuellement. Ils étaient moins de 50 000 en 1996.

La réponse à la croissance continue des besoins des aînés au chapitre de leur hébergement dans un milieu plus sécuritaire, socialisant et offrant différents services d'aide à la personne devient de plus en plus problématique, notamment pour les raisons suivantes: un manque de ressources infirmières en CLSC qui sont en appui aux résidences pour la formation des soins invasifs, les évaluations et les visites diverses; une pénurie généralisée des préposés aux bénéficiaires, largement documentée dans le réseau public, qui, de son côté, concurrence les résidences pour aînés en offrant des salaires et des conditions de travail que seul le gouvernement a les moyens d'offrir, une concurrence qui aggrave la pénurie des préposés en résidence; une première ronde de certification qui n'est pas encore terminée et qui a requis énormément de travail, d'investissement, communication, rencontres — cette première ronde de certification n'est pas encore terminée, principalement en raison d'un manque de coordination entre services publics provinciaux et municipaux; la même grille d'augmentation des loyers qu'une conciergerie n'offrant aucun service à ses locataires, peu importe leur âge. Par un de ses ministères, le gouvernement considère les résidences pour aînés différentes des autres édifices à logements; de l'autre, il amalgame les résidences pour aînés à des conciergeries. Évidemment, les investissements et les coûts d'opération sont nettement plus élevés dans les résidences.

Malgré un contexte difficile à plusieurs égards, les gestionnaires de résidence regroupés au RQRA ont ensemble pris les devants pour améliorer de manière continue les services offerts aux aînés en résidence: mise sur pied, en collaboration

avec les principaux syndicats et le soutien du gouvernement, d'une mutuelle de formation; réalisation d'un DVD en sécurité incendie destiné au personnel et qui sera bientôt distribué gratuitement à toutes les résidences du Québec; élaboration d'une série de huit guides à l'intention des gestionnaires et propriétaires afin d'uniformiser et diffuser les meilleures pratiques en matière de gestion; implantation d'un programme menant à un sceau distinctif attestant de la qualité du milieu de vie des aînés; sondage sur la satisfaction de la clientèle.

Le RQRA croit plus que tout en une collaboration constante avec le gouvernement pour l'amélioration sur une base continue de la qualité de vie et de la sécurité de ceux et celles qui ont bâti le Québec et qui font aujourd'hui le choix d'habiter dans une résidence pour aînés. Nous souhaitons que cette collaboration s'installe et perdure.

L'entrée en vigueur du projet de loi et du projet de loi qui l'accompagne, dans les libellés actuels, introduisent de nouveaux rapports, nouveaux registres, guides qui devront être rédigés, mis à jour, qui devront être communiqués aux CSSS, aux agences, qui devront, de leur côté, les lire, les analyser, les commenter, les évaluer, les classer. De nouveaux emplois seront certes créés, mais aucun de ces emplois ne sera directement au service des aînés en résidence. Il en coûtera plus cher en frais de gestion pour les résidences, ce qui fera augmenter le loyer, et il en coûtera également plus cher aux CSSS, qui contribueront pour leur part à faire augmenter la bureaucratie non médicale en santé. Rappelons qu'aucune paperasse n'empêchera les mauvais comportements, que ce soit dans un CHSLD public ou privé ou dans une résidence pour aînés.

Notre position à cet égard est qu'il est plus efficace et moins coûteux, tant pour le gouvernement que pour les aînés en résidence, d'augmenter le nombre d'inspecteurs et d'inspections, ce que le gouvernement a d'ailleurs annoncé en même temps que les mesures budgétaires de l'année en cours. Nous saluons cette initiative, tout en souhaitant que ces inspecteurs aient une expérience de l'hébergement pour aînés. Somme toute, nous croyons que les bonnes résidences n'ont rien à cacher et que les mauvaises doivent être dénichées et sanctionnées en tout temps et partout au Québec.

Au niveau de la formation, le projet de loi introduit des exigences en termes de formation que le gouvernement n'est pas en mesure de respecter lui-même. Une offre d'emploi dans un établissement hospitalier, pour un poste de préposé, accepte des candidats qui ont seulement une expérience pertinente. Un CSSS a, pour sa part, implanté une formation éclair de 150 heures pour pallier l'absence d'effectifs formés.

Nous croyons fermement que la qualité de l'offre de services est indissociable de la formation du personnel, et ce, tant au public qu'au privé, alors c'est pourquoi on souhaite qu'on puisse distinguer les employés actuels des employés à venir. Les exigences proposées nous apparaissent tout à fait raisonnables si elles s'appliquent aux préposés qui seront recrutés après l'adoption du règlement. Reconnaissons que les employés déjà en poste possèdent des compétences et que plusieurs de ces compétences ont été acquises autrement que par la formation. Au RQRA, nous favorisons le développement d'une véritable culture de la qualité, et cet objectif sera plus facilement atteint en multipliant les mesures de perfectionnement des préposés en milieu de travail qu'en les soumettant à des examens.

Le risque que certains préposés choisissent de quitter leur emploi après avoir pris connaissance des nouvelles exigences de formation est réel. Au-delà de la pénurie d'effectifs que ces exigences risquent d'accentuer, nous devons tous garder à l'esprit que des emplois sont en jeu. De fait, ces mesures touchent des personnes, le plus souvent des femmes, qui ont des familles et pour qui ces revenus d'emploi durement gagnés sont essentiels. Afin de maintenir ces emplois et de favoriser l'éclosion d'une culture de la qualité, nous souhaitons que ces mesures spécifiques aux employés en poste soient mises en place. Ça pourrait être, par exemple, que les employés de plus de trois ans d'expérience soient exemptés des exigences imposées, qu'on mette en place des mécanismes de reconnaissance expérientielle pour les préposés qui ont moins de trois ans d'expérience mais que tout nouveau préposé à l'embauche après l'adoption du règlement soit soumis à des exigences de formation.

Également, l'aspect financier nous préoccupe. Elles entraîneront des coûts qui, en bout de ligne, devront être assumés par les aînés, alors nous demandons que les exigences de formation des employés s'accompagnent d'une forme de soutien financier à toutes les résidences et saluons le fait que des démarches ont déjà été entreprises en ce sens par le ministère.

Le projet de loi et son avant-projet de règlement accentuent, sans le dire, le transfert des responsabilités du réseau public vers les résidences privées, ce qui nous apparaît fondamental. Un exemple flagrant de ce transfert de responsabilité est l'intégration des services de soins invasifs d'assistance aux activités de la vie quotidienne et de l'administration d'un médicament à la nouvelle définition des services d'assistance personnelle offerts en résidence. Il s'agit d'activités professionnelles qui ne peuvent être accomplies que par des professionnels. Les exploitants seront ainsi forcés de se doter à grands frais des effectifs professionnels nécessaires ou, à défaut, de conclure des contrats de services avec des professionnels pour former leur personnel non professionnel. S'ils ne peuvent se conformer à ces exigences, les aînés qui viennent de subir, par exemple, l'ablation d'une cataracte seront privés de gouttes dans les yeux. Alors, nous recommandons que le ministère assume pleinement ses responsabilités plutôt que de les transférer au secteur privé, faisant ainsi porter le poids financier aux aînés vivant en résidence.

● (14 h 20) ●

Concernant l'évaluation des aînés, même si on est en désaccord avec le fait que la responsabilité soit confiée aux exploitants, nous adhérons au principe de l'évaluation des personnes qui désirent emménager en résidence. Nous partageons également l'objectif du législateur d'uniformiser les outils d'évaluation de l'autonomie des personnes âgées qui habitent ou souhaitent habiter en résidence. L'utilisation de PRISMA-7 et du SMAF aura le grand avantage de permettre aux intervenants du privé et du public de développer un langage et une compréhension commune des difficultés rencontrées par les résidents, mais nous sommes en désaccord avec l'obligation de proposer au futur résident d'être évalué avant d'avoir signé son bail. Sachant à quel point les ressources des CLSC sont limitées, nous croyons que cette exigence entraînera des délais considérables qui paralyseront la gestion des résidences.

Nous partageons la volonté gouvernementale d'élargir la portée de la définition et de réserver l'appellation «résidence pour aînés». Pour l'avoir réclamé depuis plus d'un an, et par souci d'équité pour les résidences qui s'affichent

comme telles, nous sommes tout à fait favorables à ce que soit élargie la portée de la définition d'une résidence pour aînés. Des résidences travesties en édifices de condominiums ou en immeubles à logements qui ont mis en place des modalités indirectes de prestation de services et où habitent certaines personnes de moins de 65 ans pourront ainsi plus difficilement échapper à la certification et aux normes qui réglementent ce secteur d'activité, au mépris de la sécurité des aînés.

Nous sommes aussi favorables au principe de l'appellation réservée aux seuls immeubles d'habitation collective assujettis à la réglementation. Cette appellation contribuera sans doute à clarifier la notion de résidence dans l'esprit des citoyens en les informant mieux de ce qu'ils sont en droit d'attendre d'une résidence. Mais nous croyons que le terme «résidence pour personnes âgées» a une connotation péjorative et recommandons que ce soit plutôt le terme «résidence pour aînés» qui soit réservé, et nous aimerions aussi voir ce terme repris partout dans l'article 346 de la loi sur la santé et services sociaux. De cette façon, le texte de loi concorderait avec la dénomination du ministère de la Famille et des Aînés comme avec celui de la ministre responsable des Aînés.

À l'égard de la classification, nous trouvons que la classification proposée est inutilement complexe et ne tient pas compte de la réalité des aînés en résidence. Nous comprenons, à la lecture du projet de règlement, que la volonté d'offrir les services pour aînés autonomes et semi-autonomes dans des locaux distincts sera impraticable. Alors, si notre compréhension est exacte, des rénovations majeures seront nécessaires dans à peu près la totalité du parc des résidences du Québec. En outre, ces dispositions ne semblent pas tenir compte de la situation fréquente de couples formés d'une personne autonome et en perte d'autonomie. Est-ce que ces personnes devraient être physiquement séparées par voie de règlement? On ne pense pas.

Toutes les résidences ou presque devront être classées résidences pour aînés semi-autonomes, selon les définitions, avec des conséquences extrêmement dommageables sur les coûts de location et sur la qualité de vie de l'ensemble du secteur. À notre point de vue, il faut redéfinir la notion «services d'assistance personnelle» et permettre, si on conserve les deux catégories, que la distribution de médicaments, certains soins invasifs, certains médicaments comme les gouttes dans les yeux qu'un aidant naturel peut mettre à un aîné puissent être donnés dans des résidences pour aînés autonomes. De plus, les services de sécurité devraient être considérés comme des services de base au même titre que la location de chambre ou de logement, parce que c'est, selon le sondage qu'on a exécuté, le premier motif pour lequel les personnes âgées emménagent en résidence.

L'attestation temporaire, pour nous, l'implantation, de la façon qu'elle est présentée dans le règlement, est problématique et contestable à plusieurs égards. Par cette attestation, le gouvernement donnera à des instances locales un pouvoir discrétionnaire immense sur la réalisation ou non d'un projet d'entreprise privée. Nous croyons également que cette baisse de l'offre et donc de la capacité de choisir des aînés au chapitre des résidences va amener moins de choix, et moins de choix veut dire moins de qualité de produit. C'est une loi économique de base, et le marché des résidences n'y échappe pas.

D'autre part, quelle banque acceptera de faire un acte de foi et de consentir une hypothèque à un nouvel exploitant si celui-ci n'a pas l'autorisation de l'opérer? De plus, le projet devra, à toutes fins utiles, être achevé avant que le propriétaire puisse fournir les renseignements exigés. Mais, à ce stade, réalise-t-on ce qu'il en coûtera pour faire modifier le projet si l'agence estime que ces modifications sont un sine qua non pour délivrer au propriétaire son attestation?

Alors, c'est pourquoi nous recommandons...

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Desjardins, excusez-moi de vous interrompre. Est-ce qu'il vous en reste beaucoup ou est-ce que vous avez presque terminé votre présentation?

**M. Desjardins (Yves):** Presque terminé.

**Le Président (M. Sklavounos):** Presque. Bien, je vous laisse une autre minute, parce que je ne veux pas enlever le temps des parlementaires d'échanger avec vous, c'est...

**M. Desjardins (Yves):** Bien sûr.

**Le Président (M. Sklavounos):** Vous allez avoir l'occasion, là, d'aborder d'autres points durant la...

**M. Desjardins (Yves):** D'accord.

**Le Président (M. Sklavounos):** Alors, allez à votre conclusion, si vous voulez, s'il vous plaît. Merci.

**M. Desjardins (Yves):** Peut-être un mot sur les comités de milieu de vie. Alors, nous, on pense que les comités de vie peuvent être installés, mais ils ne doivent pas être obligatoires. On ne peut pas forcer les aînés à participer à des comités de vie et on devrait laisser le choix aux propriétaires, aux gestionnaires de résidence et aux aînés résidents de mettre sur pied ou non un comité de résidents.

Concernant les seuils d'employés, bien, je pense qu'on va pouvoir en reparler un peu plus tard, donc je vais laisser peut-être nos recommandations en ce sens.

Je dirais qu'en terminant, concernant les antécédents judiciaires, on est complètement d'accord. Toutefois, on s'interroge sur la pertinence de le faire à l'égard des bénévoles, qui pourrait mettre un frein à l'action bénévole. Autant dans le public que le privé, on ne fait pas cette vérification-là, puis on voudrait peut-être garder une réserve concernant les bénévoles.

Alors, voilà. C'est l'essentiel de nos propos, M. le Président.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. Desjardins. J'apprécie que c'était un petit peu difficile de mettre tout dans une quinzaine de minutes, mais vous allez voir que, durant les échanges, là, vous pouvez même suggérer une question des fois pour terminer votre pensée et les points que vous n'avez pas abordés dans votre présentation.

Sans plus tarder, je vais céder la parole à Mme la ministre déléguée aux Services sociaux. C'est à vous, Mme la ministre.

**Mme Vien:** Très égoïstement... Je pourrais vous laisser encore cinq, 10 minutes, si vous voulez finir votre mémoire, mais j'ai tellement de questions, je me dis que je vais les garder pour moi. Mais vous pourrez de toute façon, en même temps, nous glisser certaines informations que vous n'avez pas eu le temps de nous partager.

Merci d'être là.

**M. Desjardins (Yves):** Merci à vous.

**Mme Vien:** Vous être très certainement le groupe qui est le plus interpellé par cette question de résidence privée pour personnes âgées, puisque vous représentez ce réseau. On va aller droit au but, je vous le dis, j'ai une liste de questions.

Les seuils, vous ne vous aventurez pas beaucoup sur ce qui devrait être un seuil. Je comprends que vous souhaitez peut-être qu'il en soit question dans... puis que les gens puissent s'exprimer sur cette question-là de façon très, très particulière, mais, au niveau des ratios, vous logez où? Est-ce que vous oseriez les chiffrer? C'est une question...

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Maurice.

**M. Maurice (Luc):** Les seuils dépendent beaucoup, beaucoup, beaucoup du détail de la définition d'une résidence autonome et semi-autonome. Alors, tant que ça ne sera pas très clair et entendu sur ces définitions-là, vous comprendrez que les seuils ont une grosse incidence. Par exemple, si la définition d'une résidence autonome, c'est qu'on ne sert pas du tout, du tout de services personnalisés à la carte, d'aide à l'habillement ou quoi que ce soit, gestion de médicaments ou quoi que ce soit est là, si c'est ça, une résidence autonome, aussi bien dire qu'il n'y a presque pas de résidences autonomes. Donc, la plupart, 95 % des résidences, on a estimé, rentreraient dans la question semi-autonome, dans le contexte actuel de la définition, parce toutes les résidences ont des préposés et toutes les... la grande, grande majorité des résidences offrent différents services. Alors, c'est là que ça a un grand impact.

Nous, on a quelques suggestions, mais on voudrait en discuter avec vous avant pour voir dans quel contexte et comment on définit cet élément-là. La notion de «semi-autonome», elle est tellement large présentement qu'elle... c'est un fourre-tout, en fait. Juste par exemple, là, au moment où on se parle, il y a 47 % des résidences au Québec qui ont une infirmière auxiliaire, même pas infirmière licenciée, infirmière auxiliaire ou licenciée. Qu'est-ce qu'on fait avec l'autre 53 %? Évidemment, les plus grosses résidences sont à 80 % à peu près, les plus petites en ont moins, mais c'est une réalité. C'est que c'est beau, dire que tu as des ratios comme ça, mais des ratios sans une réflexion sur le terrain de ça, ça m'apparaît extrêmement difficile, madame.

**Le Président (M. Sklavounos):** Complément de réponse, M. Duguay.

**M. Duguay (Mathieu):** En complément à la réponse, au niveau des seuils, notre opinion sur ce que vous proposez, là, en fait les seuils à l'heure actuelle dans votre document sont basés sur les tailles des résidences, soit autonomes ou semi-autonomes: de zéro à 200, zéro à 100, 100 à 200 et plus. De base, nous, on pense que c'est peut-être aller... c'est aller dans la mauvaise direction que d'aller sur les tailles des bâtiments. Vraiment, sur le terrain, notre expérience dit qu'il faut ajuster les seuils de ratio de personnel selon les besoins de la clientèle. En fait, on peut avoir une résidence qui a 50 unités, qui peut avoir du personnel... Disons que les 50 résidents sont des cas, si on peut dire, très demandants ou des cas lourds, disons, en perte d'autonomie, on pourrait avoir besoin de cinq ou six employés en permanence, tandis qu'une résidence de 300 unités avec une clientèle autonome à 95 % pourrait très bien opérer avec deux ou trois employés en permanence.

Également, le seuil au niveau des unités, à partir d'une résidence qui aurait 101 unités ou 102 unités, le propriétaire va faire le calcul, va dire: Écoute, moi, tant qu'à rajouter un employé 24 heures sur 24, je vais fermer une ou deux chambres, on va tomber dans le ratio. Encore là, on pense que ce n'est peut-être pas dans les intérêts communs de tout le monde de s'enligner avec des calculs comme ça sur la taille, d'autant plus que les résidences sont de plus en plus grosses maintenant, des résidences de 500, 600, 700, 850 unités. Puis le calcul, dans le projet de loi, s'arrête à 300 unités. Donc, on s'interroge aussi pourquoi.

Tout ça pour dire que, le seuil, on pense qu'il est nécessaire, qu'il est important, on doit le faire pour assurer une bonne réputation pour l'industrie, mais il doit être uniquement en ligne avec les besoins de la clientèle. Donc, on part par la base. La base, c'est une bonne évaluation des gens — ce que vous êtes en train de faire puis de proposer, je pense, il faut bien s'entendre là-dessus — puis le reste découle de ça, donc l'évaluation, les besoins, standardiser tout ça. Puis, à ce moment-là, bien, le personnel, ça sera selon les besoins de la résidence, tout simplement.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. Duguay. En complément de réponse, M. Maurice.

● (14 h 30) ●

**M. Maurice (Luc):** Est-ce que c'est les seuils de jour, de soir, de nuit? Est-ce que c'est seulement pour le service des incendies ou c'est pour s'assurer qu'on a suffisamment de ressources pour répondre aux évaluations médicales des gens? Est-ce que c'est pour un bâtiment béton giclé avec «shutoffs», coupe-feux, blindé en termes d'incendie — je sais, j'ai

eu quatre feux dans mon expérience et... — ou est-ce que c'est pour des bâtiments bois, brique, sans gicleurs, par exemple? C'est majeur, comme différence. Alors, il faut se parler avec les vraies choses pour pouvoir dire des choses comme ça.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. Maurice. M. Duguay.

**M. Duguay (Mathieu):** ...en complément, rapidement, sur les seuils, parce que c'est quand même un des points principaux. Pour donner un exemple très concret, une résidence qui serait catégorisée comme étant semi-autonome, selon le règlement, juste parce qu'elle offre les services, encore une fois on n'est pas d'accord avec cette proposition-là, simplement parce qu'il y a une différence flagrante entre offrir le service puis est-ce que les gens l'utilisent.

Cas très concret, résidence de 205 unités, théoriquement, selon la grille, pourrait être obligée d'avoir trois ou quatre employés, peu importe ce que sera le résultat. Mais, étant donné qu'elle offre le service, elle tombe semi-autonome, mais, dans la réalité, il y a peut-être 5 % ou 10 % des aînés qui sont vraiment des résidents qui utilisent les services. Donc, encore là, on va créer des cercles vicieux où les opérateurs pourraient dire: Bien, écoute, étant donné que je suis semi-autonome, j'ai 5 % à 10 % de ma clientèle seulement qui nécessite des soins, je vais essayer de me débarrasser de ces résidents-là pour me sortir de mes obligations.

Donc, encore une fois, un autre exemple très concret pour vous dire que le besoin doit être spécifique selon la clientèle qui est en place dans chacune des résidences, avec les évaluations, pour éviter tout conflit.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la ministre.

**Mme Vien:** Merci. Merci beaucoup, messieurs. J'entends bien ce que vous nous dites. Je vais procéder, parce que j'ai peur de manquer de temps avec vous.

Vous dites que, votre organisation — puis j'en ai glissé un petit mot tout à l'heure avec un autre groupe — vous aviez mis en place des outils, hein, pour vos membres, etc., et même que vous menez des sondages sur la satisfaction de la clientèle. Je trouve ça dommage, on ne les a pas vus souvent, on n'en a pas entendu parler souvent. Est-ce que c'est moi qui suis dans l'erreur ou... Allez-y donc, monsieur...

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Maurice.

**M. Maurice (Luc):** D'abord, dans notre groupe, on fait des sondages tous les deux ans pour l'ensemble des clients. C'est beau, tu sais, les rumeurs, ou les ententes, ou le sensationnalisme journalistique, là, mais la réalité, c'est: Est-ce que nos gens sur le plancher sont heureux ou ne sont pas heureux? Ils se sentent en sécurité ou ils ne se sentent pas en sécurité? C'est ça, notre réalité de tous les jours, et on s'ajuste en conséquence.

On avait déjà suggéré d'ailleurs cette approche-là auprès de votre équipe. On a fait, la semaine dernière, un sondage avec Léger & Léger, c'est quand même... et rapidement. On dit: Sondez 400 personnes rapidement pour nous, voir un tas de... Et Yves pourra vous parler plus des faits et gestes de ce sondage-là, mais essentiellement le monde chez nous ne sont pas plus malheureux.

Imaginez, là, vous avez 17,5 % des personnes âgées qui vivent en résidence. Moi, je les considère les chanceux de la société, ceux qui peuvent se le permettre. Heureusement, et grâce à vous tous, le système, le programme de crédit d'impôt et des programmes comme ça ont fait en sorte qu'il y a une plus grande portion des gens qui peuvent se le permettre.

On a, au Québec, l'industrie de résidences pour personnes âgées la plus avancée au Canada. Et j'ai vécu dans six provinces et dans ce secteur-là aussi et je peux vous dire qu'on devrait être très, très fiers d'avoir un taux de pénétration de 17,5 %. Il n'y a pas une province qui touche à ça, comme taux de pénétration.

Alors, on a bâti quelque chose qui marche bien, où les gens sont satisfaits d'y vivre. Est-ce qu'il y a des cas d'abus? Est-ce qu'il y a des cas...

Je parlais avec trois travailleuses sociales de Trois-Rivières il y a quelques semaines. Ces gens-là, ils me disaient: M. Maurice, nous, là, notre job, c'est d'aller dans les domiciles des gens, des gens qui vivent au fond du rang X, Y ou Z, qui vivent avec leur fille ou avec leur fils ou qui vivent avec des anciens amis, et je peux vous dire que, sur les trois groupes, votre groupe, le groupe de gens vivant en résidence pour retraités, sont bien moins malmenés que les autres groupes. Et c'est clair pour eux, ça.

Alors, il faut juste avoir une perspective. Ce n'est pas parce qu'il y a 17 annonces dans les journaux ou 17 articles de gens qui, la plupart du temps, ne saisissent pas le caractère global de ce qu'ils avancent... Par exemple, on parle tout le temps... on bombarde, on mitraille le gouvernement parce qu'il y a 14 % des résidences qui ne sont pas certifiées. Bien, la raison, c'est simple, dites-la. Mais il faut le dire, tu sais, la raison, que des 14 % je pense que c'est 13,5 % que c'est à cause d'une incompréhension entre les divers secteurs de services des incendies de la province. Certains veulent avoir un code; l'autre, l'autre code; l'autre, l'autre code. C'est juste ça. Toutes les certifications ont été faites, à part du service d'incendie. Qu'on le dise haut et fort, que c'est ça, et qu'on y travaille. Et ce n'est pas dit.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. Maurice. Sur ce mot-là, je vais devoir passer de l'autre côté. Je vais céder la parole à Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve. Vous avez la parole.

**Mme Poirier:** Merci, M. le Président. Bonjour, messieurs. Écoutez, bon, on va continuer sur ce que vous venez de nous dire, M. Maurice.

J'étais dans le registre des résidences pour personnes âgées et je voudrais vous dire, M. Duguay, que je suis heureuse de voir que, depuis le 2 septembre, le Manoir Louisiane a obtenu sa certification, dans mon comté. Je suis très heureuse. Bien, il faut le dire quand c'est des bonnes nouvelles, là, entre autres.

Par contre, le Château BeauRivage, qui est aussi avec Cogir, qui compte 447 places, n'a toujours pas sa certification. Alors, moi, j'aimerais que vous nous en parliez, là, M. Maurice ou M. Duguay. Pourquoi? Pourquoi cette incompréhension-là que l'on a en lien, je comprends, avec la sécurité incendie? Puis il est où, le problème?

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Duguay.

**M. Duguay (Mathieu):** En fait, on est également très contents que le Manoir Louisiane soit certifié. Puis je vous dirais très candide: Ce qui a fait accélérer le processus, malheureusement, c'est la médiatisation de la situation. Voyez-vous, c'est malheureux. C'est la réalité. Puis le Château BeauRivage, ça rejoint les raisons spécifiquement que M. Maurice expliquait, c'est une question d'interprétation au niveau des travaux à faire par les services d'incendie.

Donc, en ce moment, ce qui manque dans le processus de certification, c'est que c'est un guichet unique. Voyez-vous, on est obligés, en tant qu'opérateurs, de travailler avec quatre ou cinq intervenants qui doivent juger les résidences, O.K., dans différentes régions du Québec, dans différents arrondissements des villes, même, et puis, à certains égards, bon, d'une part, il n'y a pas d'uniformité. Puis, deuxièmement, je vous le dis, c'est quotidien, on envoie maintenant des lettres ou des demandes par écrit pour dire: Quand est-ce que vous venez nous visiter pour faire le test d'évacuation? Voyez-vous? Puis je peux vous dire que rentrer dans l'agenda d'un service, d'un département d'incendie, des fois on peut attendre trois mois, quatre mois, six mois. Puis, si ça adonne que c'est remis à la dernière minute, on attend plusieurs mois, voyez-vous.

On est une société financièrement solide, c'est des millions de dollars qui ont été investis dans les résidences depuis la certification. On ne s'en plaint pas, au contraire, on est pour la progression de l'industrie. Mais, en ce moment, il y a un problème de délai puis un problème de guichet unique. C'est difficile pour nous. Le cas du Louisiane est un bel exemple. Ça a sorti dans les médias, boum! On a eu des rencontres, tout le monde était là, on a fait ce qu'on avait à faire: on est certifié. Ce n'est pas un problème d'argent puis ce n'est pas un problème de mauvaises intentions. C'est une question d'avoir les intervenants rapidement.

Une de nos recommandations, c'est d'avoir un guichet unique. Peut-être que ça pourrait être les inspecteurs. On ne sait pas encore exactement leurs tâches, mais, si c'est le cas puis ils peuvent jouer ce rôle-là, ce serait très bienvenu pour tout le monde.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Maurice, en complément de réponse.

**M. Maurice (Luc):** En complément. Il ne faudrait pas non plus que le ministère de la Santé et Services sociaux s'accapare... devienne le bouc émissaire de tout ce qui va mal pour les personnes âgées en résidence. Je veux dire, il y a toutes sortes d'instances, il y a toutes sortes d'instances qui...

**Une voix: ...**

**M. Maurice (Luc):** Non, non, non, mais, regardez, au niveau gouvernemental, là, il y a toutes sortes de très belles instances qui font bien les choses, hein? Mais la Régie du bâtiment, là, ce n'est pas rien, la Régie du bâtiment. C'est la police. Nous, on ne peut pas faire aucun prêt, la SCHL ne veut même pas nous parler. C'est très, très policier, tu sais, si vous voulez. Alors, on termine un bâtiment. Après trois mois, tous nos ingénieurs et architectes, je vous assure qu'ils ont affaire à se grouiller les culottes, parce que c'est extrêmement important, ces inspections-là.

Le MAPAQ vient nous voir deux fois par année; si ça ne va pas bien, une fois par mois. Ils nous harcèlent et, si on ne fait pas le travail comme il faut, ils nous menacent de le mettre dans les journaux, ce qu'ils ont le droit de faire. Ça va bien, ça.

Le service d'incendie ne va pas bien, présentement. Alors, c'est nouveau. C'est correct, là, tout ne se fait pas en deux minutes, mais ça accroche.

La SCHL est un gardien extrêmement important. Vous parliez d'attestation temporaire avec... Regardez, tu sais, nos assurances, nos procédures, tout ça. Saviez-vous que la SCHL nous exige d'avoir cinq ans d'expérience avant d'ouvrir une résidence? Alors, il n'y a personne qui peut partir d'une boîte de pop-corn puis ouvrir une résidence, là. La personne se doit d'aller chercher quelqu'un qui a fait ça pendant au moins cinq ans ailleurs, et ça marche comme ça. Ça fait cinq ans que ça marche comme ça, là... ça fait 10 ans que ça marche comme ça.

● (14 h 40) ●

Alors, il y a toutes sortes de contrepoids, d'entités qui sont très, très valables, très correctes, qui font le travail. Les banques font beaucoup de travail aussi pour... Ils ne prêteront pas des sous comme ça, ils ne se mettront pas à risque, c'est les meilleurs gestionnaires de risques. Ce n'est quand même pas les gens du ministère de la Santé et Services sociaux qui vont commencer à être experts en analyse de marché puis en type de résidence qui doit se faire à tel coin de rue, à telle place, parce que ça, telle qu'elle est présentement, l'attestation temporaire, vous pourriez avoir quelqu'un, un manager dans un CSSS quelque part qui est muté, qui est changé.

Moi, là, quand je commence... Je commence ici, tiens, la construction à Sainte-Foy, Saint-Sacrement, dans trois semaines. Ça fait trois ans que j'ai une option, j'ai payé quelques cents milliers de dollars pour changer le zonage, pour faire tout ça, comme d'autres aussi. Alors, il n'y a personne qui va faire ça s'il faut qu'il commence à demander à un gestionnaire qui n'a aucune expertise dans la gestion de risques, dans la gestion du bâtiment, dans les analyses de marché.

Ce n'est pas la responsabilité du ministère de la Santé. Qu'on fasse la certification basée sur les prestations de soins et de services personnalisés sur les personnes — ça, c'est leur seule expertise, à mes yeux à moi — parce qu'il y a d'autres très bonnes instances gouvernementales qui peuvent faire le travail. Et pourquoi tout ramener ça au ministre de la Santé? Ça n'a pas de bon sens, ça.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. Maurice. M. Duguay, vous aviez demandé la parole pour un complément?

**M. Duguay (Mathieu):** Non, ça va. C'est bien, merci.

**Le Président (M. Sklavounos):** Ça va. Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

**Mme Poirier:** Alors, moi, je reviens, entre autres, sur votre propos sur l'attestation temporaire. Et je me suis amusée à sortir le Code de construction 2005, qui nous spécifie c'est quoi, une résidence supervisée, et, entre autres, qui inclut les 16 et moins, entre autres, et qui nous détermine des paramètres. Mais ce j'ai appris, c'est qu'à la ville de Montréal, ça, ce n'est pas appliqué encore, on est encore sur 1995.

Alors, quelle incidence ça a, ça, en tant que tel? Et ça, c'est un problème. Code de construction 1995 au lieu de 2005, on vit avec deux lois à Montréal.

**Une voix:** Trois, même.

**Mme Poirier:** Trois, même.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Desjardins.

**M. Desjardins (Yves):** C'est juste Montréal, ça.

**Mme Poirier:** C'est juste Montréal, mais c'est assez.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Desjardins.

**M. Desjardins (Yves):** Mme Poirier, la sécurité incendie, au Québec, est une juridiction municipale. Ce matin, j'entendais Mme la ministre dire que toutes les résidences avaient été visitées par les pompiers; je suis désolé, mais ce n'est pas ça. Il y a 960 municipalités, il y a 750 services d'incendie.

Dans votre bout, Mme Gaudreault, dans le Pontiac...

**Une voix: ...**

**M. Desjardins (Yves):** Oui, Hull, mais quand même vous connaissez... Si je vous nomme Kazabazua? Je peux vous dire que la brigade d'incendie, c'est loin de ressembler à celle de Montréal. L'inspecteur n'a pas les compétences... les mêmes, ça fait que la résidence qu'il y a là, lui, il trouve qu'elle est correcte. Il y a des résidences, ça fait deux fois qu'elles sont certifiées, elles n'ont jamais eu d'exercice d'évacuation, puis il y en a d'autres qui sont talonnées parce qu'elles ont le malheur d'être dans des plus grandes villes.

Puis là excusez mon propos, c'est pour illustrer un peu que la... le fait que, dans certaines municipalités, là, les exigences sont plus sévères et, dans l'autre municipalité, ça ne l'est pas. On a des propriétaires qui ont plusieurs résidences, qui ont utilisé le même architecte, qui ont le même pattern d'édifice, ils sont dans 17 villes puis il y a 17 façons différentes, puis il y en a qui sont certifiées, pas certifiées, puis ils font les journaux. Puis c'est le même architecte, c'est la même bâtisse, c'est les mêmes gicleurs. C'est les mêmes tout.

Alors, ça, on a un os majeur. Et, même avec le projet de loi puis le projet de règlement...

**Une voix:** Ça ne changera pas ça.

**M. Desjardins (Yves):** ...ça ne changera pas ça. Vous allez encore avoir des résidences non certifiées parce qu'un service d'incendie, telle municipalité, va décider que, lui, ça, ce n'est pas correct... ou ça l'est. Puis ça, je vous fais grâce de toutes les petites chicanes de clocher qu'il y a dans les paroisses, dire: Bien, tu ne veux pas prendre ma belle-mère? Bien, tu vas voir, toi, tu ne l'auras pas, ta certification. Vous savez que ça existe. Vous le savez.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

**Mme Poirier:** J'aimerais ça vous entendre. Vous avez évoqué quelque chose qu'à mon avis c'est vraiment le coeur, là, lorsqu'on parle des autonomes, semi-autonomes. Et je comprends que semi-autonome, là, ça se ventile, on pourrait avoir une ventilation de qu'est-ce que c'est que des services que l'on doit donner au niveau semi-autonome, et actuellement on n'a qu'une catégorie, là. On a une catégorie qui s'appelle semi-autonome, dans laquelle on regroupe toute une offre de services qu'on devra donner, qui est totalement inégale entre les personnes.

Est-ce que la définition qui est actuellement dans le projet de loi devrait être modifiée? Comment? Par qui, au-delà de la ministre?

**Le Président (M. Sklavounos):** Il reste une minute, M. Duguay.

**M. Duguay (Mathieu):** En fait, tout à fait, on pense qu'il manque une catégorie, tout simplement. Comme M. Maurice le disait, la catégorie semi-autonome, en ce moment, est littéralement un fourre-tout qui va rechercher la grande, grande majorité des résidences, sinon 95 %.

En fait, il y a quatre catégories de soins dans les résidences: autonomes, semi-autonomes, services de santé, soins, et centres de soins de longue durée, les CHSLD. On touche les trois premières principalement, mais les services de soins, les unités de soins, que ce soient des unités prothétiques pour une clientèle qui souffre d'alzheimer, de démence, d'incontinence régulière, qui ont besoin de beaucoup de soins, pour nous, ce n'est pas nécessairement une clientèle qui est semi-autonome.

Donc, il y aurait une meilleure définition à y avoir entre l'autonome, le semi-autonome qui est souvent juste de l'hôtellerie, des gens qui ont besoin de services soit à la carte, qu'ils les veulent ou qu'ils ne les veulent pas, et les vrais gens semi-autonomes ou avec soins, si vous voulez, en alzheimer. Donc, encore là, c'est notre position. On pense qu'il faudrait que la définition soit faite de façon plus appropriée, plus représentative de notre réalité, finalement, puis de celle des aînés.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. Duguay. Sur ce, je dois retourner la parole du côté ministériel et je céderais la parole à Mme la ministre déléguée aux Services sociaux. Mme la ministre, vous avez la parole.

**Mme Vien:** Oui, merci beaucoup, M. le Président. Ça ne se chicane pas en région, là, entre municipalités, voyons, M. le P.D.G., là. Bon.

En ce qui a trait à la sécurité incendie, M. Desjardins, moi, ce qu'on me dit, au niveau de la sécurité publique, c'est que toutes les résidences ont été visitées. Et même le Conseil québécois d'agrément, ce matin, dit que toutes les résidences ont aussi été visitées. Il y a peut-être un ajustement du propos, peut-être sur une marge marginale, mais en tout cas, nous, l'information que nous avons, c'est que toutes les résidences ont été visitées. Mais, par un esprit de rigueur, on va aller se révérier, se revalider, comme toujours, mais c'est l'information que nous avons, la plus récente.

En ce qui a trait à la sécurité incendie — ça devrait aussi peut-être rassurer la députée de l'opposition officielle — il y a un guide actuellement qui est en élaboration à la Sécurité publique et qui va venir être un complément important — vous le savez, vous suivez les travaux — qui va être un complément très, très, très important au niveau de la sécurité incendie. Mais vous avez raison qu'il y a certainement un entonnoir à avoir, toutes les informations passent par le même canal, et c'est sur quoi travaille actuellement le ministère. Et ça devrait régler un très, très grand nombre de problèmes, sinon la totalité, au niveau de la compréhension de ce que doit être un plan de sécurité incendie, ce que c'est que la sécurité incendie quand on parle de résidence privée pour personnes âgées, parce que ce complément du guide là va toucher essentiellement... va être fait en élaboration, en fait, pour les résidences privées pour personnes âgées. Ça va? Je voulais faire cette mise au point là et pour vous rassurer aussi. Je vous dis ça de mémoire, là.

Page 12 de votre mémoire, chers amis, vous dites au deuxième paragraphe: «Mais quelle que soit l'instance qui procédera à ces évaluations — on parle de l'évaluation des aînés à l'entrée — nous sommes en désaccord avec l'obligation de proposer au futur résident d'être évalué avant d'avoir signé son bail — bon, etc. Sachant à quel point les ressources [...] sont limitées...»

Si on ne la fait pas avant le bail, l'évaluation, on la fait quand? Je veux dire, je ne peux pas...

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la ministre.

**Mme Vien:** Ça, il me semble que c'est ceinture et bretelles, ça, en plus. Il me semble que...

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Maurice.

**M. Maurice (Luc):** Ça dépend ce qu'on entend par «évaluation».

**Mme Vien:** Bien, on entend ce qu'on a marqué, nous, dans...

**M. Maurice (Luc):** PRISMA-7, n'importe qui peut faire ça, et je vous dirais qu'on le fait de facto quand on demande l'âge de la personne, si elle marche, si elle a une marchette puis... C'est les sept questions grosso modo, là. Je vous dirais qu'appeler ça une évaluation, c'est beaucoup. Mais c'est correct.

Et la personne qui rentre chez nous, si elle a toute sa tête, elle peut très bien dépérir avec le temps, et là... Évidemment, ce n'est pas blanc et noir, ces choses-là. Comme on disait ce matin, là, ça peut être le couple qu'il y en a un qui dépérit, il y en a un qui... l'aidant devient l'aidé, l'aidant devient notre client et non pas l'aidé, à différents égards. Alors, ce n'est pas aussi blanc et noir que ça, je vous dirais, en termes d'évaluation.

En ce qui a trait au SMAF, la loi dit que ça prend une infirmière licenciée. Or, il n'y a pas 25 % des résidences qui ont une infirmière licenciée. Conséquemment, la loi, donc, veut donc dire que c'est les CLSC qui vont le faire. Je veux dire, tu sais, il n'y a pas... ça m'apparaît clair, là, qu'on n'est pas équipés pour faire ça, on n'a pas le droit de le faire. J'ai la chance d'avoir des infirmières licenciées dans chacune de mes résidences, mais ce n'est pas toutes les résidences qui sont comme ça.

Alors, on peut parler de quelque chose, mais ce n'est pas nous qui va le faire de toute façon, tu sais. Voyez-vous? Alors, ça demande des ajustements.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Duguay, en complément de réponse.

● (14 h 50) ●

**M. Duguay (Mathieu):** Complément important: souvent, dans notre réalité, les gens en perte d'autonomie, semi-autonomes, ont besoin de louer rapidement. O.K.? Donc, à partir du moment, là, qu'il y a un constat que les parents ou l'aîné a besoin d'être logé, la décision devient une décision assez urgente, du pourquoi on dit... Si la personne a besoin de rentrer demain en résidence, pourquoi... On pense qu'on ne sera pas capables de faire l'évaluation dans certains cas, puis peut-être que l'aîné va être obligé d'aller à la place qui est le plus rapidement capable de le faire. En ce moment, 25 % des résidences seulement ont des infirmières auxiliaires. Donc, opérationnellement, de le faire avant, on pense qu'on va retarder la sélection ou changer le choix de l'aîné, puis on ne sera pas capable de l'opérationnaliser rapidement à cause qu'il y a une pénurie de main-d'oeuvre qui est énorme.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Maurice.

**M. Maurice (Luc):** Petite précision: très souvent, le plus souvent, ce qui arrive le plus souvent chez nous, c'est qu'une personne, après quatre, sept, huit, 11 ans — j'ai 127 personnes que ça fait 11 ans qu'elles sont chez nous, là — après 11 ans, ils vont être en perte d'autonomie, pour toutes sortes de raison. Et là c'est un travail d'individu à individu, là. On parle à la famille, s'il y en a, parce qu'à 93 ans souvent tu n'en as plus, de famille. On parle avec le CLSC, on demande une évaluation indépendante de la nôtre pour se protéger, on développe. Et, merci au réseau, on développe d'excellentes relations avec tous les CLSC locaux, et c'est important, mais très souvent ça va prendre deux mois, un mois avant d'avoir... Et d'avoir une décision, ça va prendre un autre trois mois, à moins d'urgence. Puis là on envoie le monde à l'urgence. Les CLSC n'aiment pas ça, et on ne veut pas le faire, mais notre seule porte de sortie, c'est l'urgence, présentement, et ce n'est pas la bonne façon de faire.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. Maurice. Mme la ministre.

**Mme Vien:** Il me reste combien de temps, monsieur...

**Le Président (M. Sklavounos):** Il reste quatre minutes, Mme la ministre.

**Mme Vien:** Bon, rapidement, juste montrer aux gens, là, que... On parle beaucoup d'évaluation depuis ce matin, hein? Moi, une image vaut mille mots, je suis très visuelle. Il y a comme deux évaluations dont on parle.

La première, on ne devrait pas l'appeler «évaluation». En fait, c'est un outil de repérage. La personne est-elle autonome ou non? Elle a... Bon. C'est ça ici, ça a sept questions puis ce n'est pas long, hein?

L'autre chose, par exemple, le SMAF, ça, ça demande les compétences d'une professionnelle ou d'un professionnel, on l'a tous compris. Il faut s'entendre aussi puis il faut comprendre que ce que nous proposons au niveau de la résidence semi-autonome, c'est que cette résidence-là puisse compter sur les services infirmiers ou infirmiers auxiliaires, donc qu'ils soient à son emploi, etc. Donc, évidemment, ce qu'on a prévu, c'est qu'il y ait quelqu'un, avec le semi-autonome, qui soit capable de remplir le SMAF.

**Une voix:** ...

**Mme Vien:** Oui, monsieur, je comprends, mais, moi, il me reste juste trois minutes, là, puis je veux vous entendre sur la formation.

Dans le règlement ici, article 17, de mémoire de femme, là — oui, c'est ça — bon, il y a de la formation qui est prévue si vous travaillez en autonome ou en semi-autonome. Je pense qu'on a été assez précis et je pense en même temps qu'on a été assez équilibré puis on est allé chercher une formation la plus complète possible et adaptée aussi au réseau. Êtes-vous de cet avis-là?

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Desjardins.

**M. Desjardins (Yves):** Concernant la formation, demain, vous allez me revoir. Il y a une mutuelle qui a été créée, une mutuelle de formation, laquelle est financée par Emploi-Québec, laquelle a reçu de l'argent du gouvernement pour préparer une formation, laquelle formation s'en va dans le tiroir parce qu'on en a décidée une autre pour le nouveau règlement. Je vous en parlerai demain.

Ce qui fait peur...

**Mme Vien:** ...aujourd'hui, la question est là, maintenant: Est-ce que votre réseau est d'accord avec ça?

**M. Desjardins (Yves):** Qu'il y ait de la formation, oui; avec le temps, non. Puis, les emplois actuels, on va tuer tout le monde. Je l'ai vécu dans un autre secteur. En trois... Faites juste dire aux gens: Il va maintenant y avoir des examens obligatoires pour garder ton emploi, on en perd la moitié, et déjà à 50 % les réposés dans les résidences sont à temps partiel.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la ministre.

**Mme Vien:** Est-ce que, M. Desjardins, vous savez aussi, en même temps, qu'au règlement il est prévu que... Évidemment, on a voulu être intelligents là-dedans. Il y a des gens qui ont de l'expérience, là, puis c'est écrit noir sur blanc, là, que le ministre pourra toujours aussi procéder à des reconnaissances. Ça, on est conscients de ça? Parfait. Non, mais c'est parce que c'est marqué. C'est important de le souligner.

Là, il me reste-tu du temps encore?

**Le Président (M. Sklavounos):** Il reste encore 1 min 30 s, Mme la ministre.

**Mme Vien:** Merci beaucoup. Bien, écoutez, moi, je comprends que vous avez beaucoup de choses à dire puis vous voulez qu'on puisse continuer nos travaux à l'intérieur d'un comité de travail pour parler de l'avant-projet de règlement mais aussi pour parler des seuils.

Qu'est-ce que vous... À quoi vous vous attendez, là? Pour le comité de travail, rapidement, vous vous attendez à quoi exactement?

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Desjardins.

**M. Desjardins (Yves):** Nous, on ne veut pas qu'il y ait des délais induits puis travailler... retravailler sur le fond. On l'a dit d'entrée de jeu, on est d'accord avec les principes, on va travailler là-dessus. Mais ce que... Je n'y étais pas, mais mes gens peuvent en témoigner. Pourquoi ça n'a pas fonctionné, le premier tour de certification? C'est cette coordination-là peut-être qui a manqué. On l'a vécu en cours d'année avec les gens de votre équipe et d'autres ministères, où on a parlé de sécurité incendie. C'est drôle comment en se parlant puis en s'asseyant ensemble on se développe aussi des... et on trouve des façons, des solutions.

**Une voix: ...**

**M. Desjardins (Yves):** Bien oui. Alors, tout ce qu'on dit, c'est: Pourquoi qu'il n'y a pas un comité permanent puis qu'on mette les écueils sur la table, dire: Ça, ça ne passe pas, ça, ça ne marche pas, ou qu'il y ait des infirmières... Mais je le sais, les CLSC tantôt vont dire: Wo! Quand une résidence va appeler dans un CLSC, dit: Bonjour, je veux quelqu'un, j'ai 82 personnes à évaluer là, là, ils vont dire: Non, non, non, excuse, là, on ne fait pas ça, nous autres. Oui, mais, moi, c'est ma certification, tu viens tout de suite, là.

Ça fait, là, que c'est ça qu'on veut juste... Nous, on dit: Ça, ça marche, mais, quand tu arrives sur le terrain, c'est sûr qu'il va y avoir des problèmes. C'est à ça qu'on pense.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. Desjardins. Là-dessus, je dois aller de l'autre côté. Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

**Mme Poirier:** Je sais que vous allez revenir, que vous nous dites, demain, mais vous nous avez partis sur un sujet. Reconnaissance d'acquis, moi, je pense que la majorité des gens sont compétents, n'ont peut-être pas une formation académique, ils ont appris sur le tas, ils ont appris en tant que tel.

Quel est ce processus que, vous, vous souhaiteriez de reconnaissance d'acquis, qui faciliterait, en tant que tel, le fait de reconnaître des personnes que ça fait 20 ans qu'elles travaillent dans une résidence ou 10 ans et qui ont toutes les compétences? Est-ce qu'il y aurait une... Parce que vous nous parlez d'une mutuelle. Donc, cette mutuelle-là pourrait proposer effectivement... Vous allez répondre demain, mais je suis comme la ministre, je ne veux pas l'avoir demain, je veux l'avoir tout de suite, alors... Puis M. Maurice pourrait nous en témoigner. Je veux dire, concrètement, là, ça veut dire quoi, demain matin, reconnaissance d'acquis pour des personnes qui n'ont actuellement aucun diplôme?

**M. Maurice (Luc): ...**

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Maurice.

**M. Maurice (Luc):** Excusez-moi. Bien, moi, j'ai 600 unités de soins lourds — on parle de trois heures-soins — et à peu près 320 préposés. Cachons-nous pas, là: de ces 600 unités-là, probablement 360, 375 ont des graves problèmes d'incontinence. On ne trouve pas ce monde-là facilement pour faire ce travail-là puis le faire avec amour, hein, et c'est important de le faire avec amour. Alors, l'amour est bien plus important que la formation trop pointue. Trop pointue, j'entends.

Alors, il y a des acquis. Je pense que quelqu'un qui fait ça chez nous avec succès depuis trois ans, bien, elle pourrait peut-être, elle, avoir un «waiver», tout comme... En fait, ce que M. Desjardins proposait, c'est exactement comme il a fait avec les pompiers volontaires, la même, même approche qu'il a prise à l'époque, lorsqu'il travaillait de ce côté-là de la cour. Alors, il y avait une reconnaissance des acquis progressive. Évidemment, les nouveaux employés, on prend un modèle minimaliste, puis après ça on augmente tranquillement. On ne peut pas changer ça d'un coup comme ça, ce n'est pas vrai.

Une belle initiative que le gouvernement a prise sous M. Couillard, je pense, c'est... il a pompé beaucoup, beaucoup, beaucoup d'infirmières auxiliaires dans la formation. Et on n'avait plus d'infirmières, ça n'avait pas d'allure. Là, au moins, on respire, parce qu'il y a des infirmières auxiliaires.

La formation est extrêmement importante chez nous, il ne faut pas se... Mais il faut juste y aller en dosage puis il faut reconnaître le profil des gens qu'on emploie à ce niveau-là.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

**Mme Poirier:** Mon collègue de Saint-Hyacinthe...

**Le Président (M. Sklavounos):** M. le député de Saint-Hyacinthe, vous avez la parole.

**M. Pelletier (Saint-Hyacinthe):** Merci, M. le Président. Bonjour, messieurs. Moi, je voudrais revenir sur... Vous avez glissé un mot tantôt sur la facturation à la carte, les services à la carte, là. Je voudrais savoir: Au niveau des baux que vous signez avec les aînés qui sont dans vos résidences, dans les résidences, au niveau de la facturation à la pièce, est-ce que ce ne serait pas plus avantageux d'avoir ça en annexe sur un bail, toujours clair, puis qu'il y aurait moins de paperasse? Vous parliez de paperasse tantôt, ce serait peut-être une solution. Je ne sais pas qu'est-ce que vous en pensez.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. le député de Saint-Hyacinthe. M. Duguay.

**M. Duguay (Mathieu):** On est très en faveur de ça, définitivement. C'est une pratique qui est déjà en place pour la plupart des propriétaires et opérateurs professionnels, définitivement. La nomenclature des services — ça a été parlé ce matin — la nomenclature des services mériterait à être standardisée, pour toutes sortes de raisons. Puis des fois c'est juste du manque d'expérience des propriétaires de résidence, ils vont arriver avec des termes qui n'ont pas d'allure. Le service est correct, ils veulent bien faire, la personne a le service, mais le terme n'est pas correct, puis c'est repris par les médias. Puis c'est souvent de la maladresse.

Bien, on est en faveur d'uniformiser les services. On offre tous les mêmes genres de service, donc pourquoi pas s'entendre à les appeler un chat un chat, un chien un chien?

Maintenant, les prix, à ce moment-là, bien, c'est le marché, dépendamment est-ce que c'est une propriété qui est haut de gamme, en région, petite, grande, dépendamment de l'ainé, qu'est-ce qu'il veut avoir comme prestation de services. Est-ce qu'il veut avoir trois personnes pour lui donner son bain ou une personne? Ce n'est peut-être pas un bon exemple, là, mais c'en est un quand même. Mais ça coûte plus cher trois que une. Bon, bien, c'est un choix.

Donc, les prix, c'est le libre marché. Mais la standardisation de la nomenclature, oui; annexé au bail, oui.

● (15 heures) ●

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Maurice, en complément de réponse.

**M. Maurice (Luc):** On parle de prix, justement. Les services à la carte, les gens sont gênés des fois, mais c'est très, très, très important. Il ne faut pas avoir tous services inclus pour les gens, puis ce serait beaucoup trop cher.

Une des raisons pour lesquelles nos complexes résidentiels au Québec sont plus gros que dans le reste du pays, c'est parce qu'en ayant plus d'unités, la réceptionniste, ça coûte le même prix divisé par 250 que divisé par 150, etc. Ça nous permet... Nos loyers sont nettement moins chers au Québec que dans le reste du pays. Ça, je peux vous l'assurer. Et d'avoir des services à la carte, ça permet de ne pas faire un tout inclus. Quelqu'un qui veut plus mais qui est prêt à payer plus pour le faire avec plaisir, c'est tout. Et, si, moi, on m'appelle de Vancouver parce que le fils ou le neveu de quelqu'un qui est mandataire... qui dit: Je veux que vous ayez quelqu'un pour prendre une marche avec ma maman à tous les jours, de telle heure à telle heure, puis ça va lui coûter ça, c'est tout, on le fait. Mais c'est la libre entreprise. Et la plus grande protection de la qualité des prestations de services dans les résidences pour retraités, c'est la notion de choix.

Maintenant, hein, ce qu'il n'y avait pas il y a cinq ans ou il y a 10 ans, je vous dirais... Quelqu'un qui voulait rentrer dans une résidence pour retraités, il fallait qu'il mette son nom sur une liste d'attente, et il fallait qu'il prie pour être là, tu sais, dans un an ou dans deux ans, puis il prenait celle qui était disponible, et c'est tout. Maintenant et de plus en plus, je souhaite qu'il y ait plus de résidences qui soient sur le marché encore. Les gens ont le choix. Tous les gens que je connais, ils vont aller voir trois, quatre, cinq résidences. La plupart connaissent deux, trois personnes qui restent dans ces résidences-là, parce que c'est leur génération, et ils demandent: Êtes-vous bien là? Et ça, c'est la meilleure analyse de marché qu'il n'y a pas: Êtes-vous bien? Et j'ai le choix.

Et vous seriez surprise. Même moi, très humblement, j'ai des gens qui partent de chez nous et qui vont ailleurs parce qu'ils ne sont pas satisfaits. Le monde maintenant, à 80 ans, si vous avez toute votre tête, vous faites ce que vous voulez, comme vous voulez, quand vous voulez. Ce n'est plus comme avant, là. La mentalité de nos grands-parents, très différente de nos parents et très différente de, nous, ce qu'on aura.

Alors, la notion de choix, continuons d'encourager cette industrie-là au maximum. Ça va faire plus d'offre sur le marché et ça va donner beaucoup plus de choix de produits, une meilleure qualité, parce que, moi, si, lui, il en fait une belle, je vais essayer d'en faire une plus belle à côté de lui. C'est normal. Je vais essayer d'avoir un bon marché, alors c'est normal. Gardons l'esprit de ça, c'est bien important.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Duguay.

**M. Duguay (Mathieu):** Oui. On a parlé ce matin de la facturation à la minute. Moi, pour vous dire, c'est des réflexions qu'on a chez nous également. On ne le fait pas, mais on y pense. Pourquoi? Les listes de prix en ce moment, disons, on va dire un bain à titre d'exemple, ça prend une demi-heure. Bon. Certaines personnes, ça peut prendre

45 minutes, puis d'autres, ça peut en prendre 15. Des fois, on se dit: Bien, pourquoi quelqu'un qui aurait besoin juste de 15 minutes en paierait 30 puis pourquoi quelqu'un qui en a besoin de 45 en paierait 30? Voilà la logique, sur le terrain, du pourquoi qu'on pense ça. Ce n'est pas le but de charger à la minute, c'est d'être équitable. C'est ce qu'on entend, nous, sur le marché.

Deuxièmement, très important, écoutez, au niveau des services puis des loyers, les résidences pour aînés ne sont pas considérées au niveau de la Régie du logement du tout, O.K., du tout, du tout, du tout. En fait, on a eu des rencontres avec le ministre Lessard, qui nous a invités à faire nos représentations à la ministre Vien. Malheureusement, on n'a pas eu le temps encore, mais on espère la voir.

La charte de la Régie du logement date de 30 ans, elle n'a jamais été modifiée une seule fois. On est comparés à des conciergeries. Donc, au niveau des augmentations de loyer, le calcul, pour les propriétaires de résidence, c'est très désavantageux, très... Pourquoi? Les denrées alimentaires ne sont pas considérées, ce n'est pas une catégorie, ça n'existe pas en ce moment. Les salaires ne sont pas considérés — merci, j'apprécie beaucoup.

**Une voix: ...**

**M. Duguay (Mathieu):** Les salaires ne sont pas considérés, il y a un paquet de facteurs qui ne sont pas tenus en compte dans la Régie du logement. Puis ça, ce que ça fait: ça pénalise le propriétaire. Puis les propriétaires, des fois, bien, ils vont avoir tendance à être trop ingénieux pour se récupérer, à ce moment-là. Et voilà, c'est là, c'est ces cas-là qui sortent dans les journaux, souvent. Quand on nous donne 1 % d'augmentation de revenus par année quand le salaire minimum a augmenté de 25 % en dedans de quatre ans... Voyez-vous? Les marges sont à la baisse dans notre industrie. On ne demande pas des augmentations de fou, mais on demande juste des indices de référence de marché, au niveau de la Régie du logement, puis d'être considérés, ce qu'on n'est pas.

Donc, on a fait une étude avec KPMG, avec des recommandations, puis on l'a déposée. On attend des réponses là-dessus. Ça pourrait aider.

**Le Président (M. Sklavounos):** Il ne reste plus assez de temps pour une question puis une réponse.

**Une voix: ...**

**Le Président (M. Sklavounos):** 45 secondes.

**M. Pelletier (Saint-Hyacinthe):** O.K. Sur la facturation à la minute, moi, je doute quand même qu'on puisse arriver, à un moment donné, à donner des services à des individus basés sur du temps. Il faut quand même avoir un minimum d'encadrement. Et puis ça, je pense qu'il faut se poser des questions là-dessus, parce que, si on s'en va vers ça, les personnes, les aînés, on va avoir encore pas mal plus de plaintes qu'on a actuellement. Moi, c'est mon commentaire.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci. Rapidement, M. Maurice, vous vouliez dire de quoi là-dessus?

**M. Maurice (Luc):** Alors là, il faut juste ne pas réagir, à chaque fois que quelqu'un fasse une plainte, que de facto c'est ça, hein? Si votre mère est en résidence puis elle prend juste, comme Mathieu le disait, 15 minutes, puis la facturation est faite pour 45, vous allez être content que ce soit à la minute.

Alors, voyez-vous, ce n'est pas une question de n'être pas humain, croyez-moi que je pense que j'ai une réputation d'être un bon humaniste, mais je suis tout à fait d'accord à ce que chacun paie pour ce qu'il veut avoir.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. Maurice. Là-dessus, ça met fin à cette période d'échange, et je vais remercier le Regroupement québécois des résidences pour aînés. M. Duguay, M. Maurice, M. Desjardins, merci beaucoup de votre présence, votre présentation, vos questions, vos réponses.

Et, sur ce, je vais suspendre pour permettre au Regroupement provincial des comités des usagers de prendre place.

*(Suspension de la séance à 15 h 6)*

*(Reprise à 15 h 9)*

**Le Président (M. Sklavounos):** Alors, nous reprenons et nous avons devant nous les représentants du Regroupement provincial des comités des usagers. Nous avons M. Claude Ménard, qui est le président — bienvenue — et M. Pierre Blain, qui est le directeur général — bienvenue également.

Alors, sans plus tarder, comme pour les autres groupes, vous disposerez d'une période de 15 minutes afin de faire votre présentation, et par la suite nous ouvrons sur les échanges. Alors, vous avez la parole, M. Blain.

**Une voix: ...**

**Le Président (M. Sklavounos):** Qui commencera?

**Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)**

**M. Ménard (Claude):** Je vais commencer.

**Le Président (M. Sklavounos):** Parfait, allez-y.

● (15 h 10) ●

**M. Ménard (Claude):** Alors, bonjour. Le 12 mai dernier, la ministre déléguée aux Services sociaux, Mme Dominique Vien, déposait à l'Assemblée nationale le projet de loi n° 16, loi modifiant diverses dispositions législatives en matière de santé et de services sociaux afin de resserrer le processus de certification des résidences pour personnes âgées.

Le Regroupement provincial des comités d'usagers est le porte-parole des comités des usagers et de résidents de tous les établissements de santé et de services sociaux au Québec, qu'ils soient publics, privés, conventionnés ou autofinancés. Nous représentons les comités afin qu'ils participent aux grands débats au même titre que toute autre association dans le domaine de la santé et des services sociaux. Pour nous, les personnes âgées vivant en résidence privée sont des usagers du réseau de la santé et des services sociaux, c'est pourquoi le regroupement provincial intervient dans ce domaine en tant que défenseur des droits des usagers, sa mission étant de travailler à améliorer la qualité des services offerts aux usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

Ce projet de loi modifie plusieurs lois. Toutefois, le présent mémoire se limitera principalement aux changements apportés à la Loi sur les services de santé et les services sociaux et au projet de règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence pour personnes âgées. De plus, dans notre présentation devant cette commission, nous n'aborderons que quelques aspects.

Alors, le regroupement provincial félicite la ministre Vien pour son initiative, considérant que le projet de loi constitue une avancée dans la défense des droits des personnes âgées qui vivent dans les résidences privées. Il s'agit certes d'un pas dans la bonne direction, puisque le projet de loi, qui précise la définition d'une résidence pour personnes âgées et la certification, est orienté vers une amélioration de la qualité des services dont ces personnes devraient normalement bénéficier.

Concernant la définition de «résidence pour personnes âgées», on trouve enfin dans un texte de loi une définition claire d'une résidence pour personnes âgées: «...est une résidence pour personnes âgées tout ou partie d'un immeuble d'habitation collective occupé ou destiné à être occupé principalement par des personnes âgées de 65 ans et plus...»

En donnant maintenant une définition à une résidence pour personnes âgées de 65 ans et plus, on comprend donc qu'il y a une distinction à faire dans ces termes. Or, le gouvernement du Québec utilise souvent indistinctement les termes «personne âgée», «personne vulnérable» ou «personne aînée» pour désigner les personnes de 65 ans et plus, et ce, sans s'assurer de la cohérence dans la définition des termes qu'il emploie.

Cette nouvelle définition de «personne âgée» soulève d'ailleurs quelques questions: Est-ce que dorénavant cette définition s'appliquera également dans les domaines publics, plus particulièrement dans les CHSLD? Est-ce que la même définition équivaudra aussi pour obtenir le crédit d'impôt pour aidant naturel? Ce dernier s'exprime d'ailleurs dans le programme Québec ami des aînés de 70 ans. Est-ce que la définition s'appliquera aussi pour celles et ceux qui veulent obtenir de l'aide chez soi, à domicile? Est-ce que le gouvernement du Québec aurait avantage à établir une cohérence dans les termes utilisés, en vue d'éviter la confusion et une incohérence entre les programmes?

Au niveau des catégories de résidence pour personnes âgées, l'article 2 du règlement indique qu'il peut maintenant y avoir deux catégories de résidence pour personnes âgées: une pour personnes âgées autonomes et une pour personnes âgées semi-autonomes. Des précisions sont faites sur les services offerts dans ces résidences. Pour qu'une résidence privée soit reconnue, elle devra dorénavant offrir des services dans au moins deux catégories, et le règlement les définit.

Antérieurement, un seul service était nécessaire pour obtenir le statut de résidence privée pour personnes âgées. Faut-il en conclure que plusieurs résidences privées pour personnes âgées échapperont alors à la loi et ne seront plus certifiées? Si tel est le cas, il s'agit nettement d'un recul, et la situation risque fort problématiquement lorsqu'on imagine les conséquences d'une telle exclusion.

L'accompagnement de la personne âgée. Le regroupement provincial est sensible au fait qu'une résidence est un milieu de vie pour une personne. Elle y élit domicile, elle est chez soi.

Le regroupement est préoccupé par le passage harmonieux d'une personne âgée vivant dans une résidence pour personnes autonomes vers une résidence pour personnes semi-autonomes. L'article 68 du règlement indique que l'exploitant informe le résident du fait que son état de santé nécessite désormais des soins de santé et vont au-delà de ce qu'il peut offrir, mais comment cela se fera-t-il? Comment cela se traduira-t-il devant les faits?

Hélas, le projet de loi et le règlement ne mentionnent en aucun moment la possibilité pour un usager d'être accompagné par un proche ou par un allié. Il est dit qu'en cas d'incapacité on pourrait informer un proche. Est-ce suffisant? Ne devrait-on pas prévoir le recours à l'accompagnement et à l'assistance comme la loi sur la santé et services sociaux le prévoit pour l'utilisateur aux articles 11 et 12?

**M. Blain (Pierre):** Je vais maintenant vous parler du bail. Avant de parler des services offerts dans les résidences, le regroupement provincial parlera du bail lui-même. Le regroupement estime que le bail ou le contrat de location devrait être simple et facile d'utilisation, qu'il devrait utiliser un langage clair — ce qu'on appelle le «plain language» — pour qu'une personne âgée ou son représentant puisse facilement le comprendre.

Le règlement prévoit que le bail de la Régie du logement et son annexe, pour personnes âgées ou handicapées, seront dorénavant obligatoires. Au fait, l'avez-vous déjà vu, ce bail, et avez-vous déjà consulté cette annexe? Le regroupement souhaite attirer votre attention sur ce bail et sur cette annexe, considérant qu'ils sont difficilement compréhensibles.

D'ailleurs, on croit que ces deux documents ne devraient faire qu'un. Un bail long de 18 pieds si on le met bout à bout, c'est ça. Par conséquent, comment peut-on vraiment s'y reconnaître?

On voit dans le bail lui-même, il y a six pages... pardon, il y a huit pages dans le bail et il y a toutes sortes de choses qui s'y retrouvent, on y mentionne les services. Si on va dans l'annexe, il y a plusieurs cases à faire. Seulement dans la première page, il y a 20 cases, comme tel, qu'il faut cocher. Cependant, si on va dans les pages supplémentaires de l'annexe, il y a trois colonnes: une colonne si c'est inclus dans le prix, une deuxième colonne avec une petite ligne dans laquelle on indique le montant qui devrait être payé, puis, dans la troisième colonne, c'est à cocher, s'il y a des services que le propriétaire s'engage à offrir, mais ces services sont payables à chaque utilisation mais non tarifés.

Dans la liste des services, il y a 10 services identifiés dans l'annexe, en plus, bien sûr, des sous-catégories: activités religieuses; buanderie — avec la sous-section salle de lavage, service de buanderie; entretien ménager — ménage dans l'appartement; loisirs et activités sociales; médicaments; sécurité; services alimentaires — repas offerts, heures des repas, choix des menus, collations. Je vous en passe sous silence, vous pourrez les revoir.

Donc, 105 cases à cocher, 36 lignes à remplir pour indiquer le montant d'argent supplémentaire et 34 cases de services à la pièce, sans qu'on sache exactement qu'est-ce qui est payable et comment. C'est marqué à la journée, à l'heure, à la minute? Bon, je pense qu'il faut qu'on revoie ça. Alors, comment peut-on s'y retrouver? Et je pense qu'une solution simple serait tout simplement d'avoir au moins sur la première page, de façon claire, justement... Et en plus il n'y a même pas de sous-section, de sous-total qu'on peut faire dans l'annexe nulle part, donc tout ce qu'on doit faire se retrouve tout à coup à la fin. Donc, je pense qu'on pourrait simplifier.

Et nous avons reçu plusieurs plaintes d'augmentation excessive, parce que, jusqu'à présent, souvent on signait un premier bail en disant que tout était compris, et par la suite il y a des augmentations qui arrivent. On a vu un cas, là, récemment: la personne payait 2 500 \$ par mois, et on l'augmente à 4 500 \$. D'ailleurs, on vous a donné des exemples, Mme la ministre.

On pense aussi qu'une autorité compétente devrait régir les baux et les annexes et on pense que bien sûr la Régie du logement devrait le faire. Cependant, il faudrait, bien sûr, qu'elle ait un service spécialisé pour ça. Les précédentes personnes ont justement précisé ça, et on sait tous que, quand on appelle à la Régie du logement, parfois c'est un peu long.

● (15 h 20) ●

Les services offerts, revenons maintenant aux services offerts. Nous croyons qu'il devrait exister une hiérarchie dans les services offerts dans une résidence pour personnes âgées. Et nous sommes tout à fait d'accord aussi sur les résidences pour personnes autonomes et semi-autonomes, et je pense que c'est là, justement, où on devrait avoir une distinction dans les services pour personnes semi-autonomes.

On identifie d'ailleurs les services qui... À l'article 346 de la loi, on dit: Les services de repas, des services d'assistance personnelle, des soins infirmiers, des services d'aide domestique, des services de sécurité et des services de loisirs. On ne croit pas que ce soit la même chose, ce genre de service là.

Dans le cas des résidences pour personnes semi-autonomes, on doit de plus offrir obligatoirement soit les soins infirmiers soit les services d'assistance personnelle. On considère que, si une personne a besoin d'assistance personnelle, elle a, de fait, également probablement besoin de soins infirmiers, et c'est là où la définition de «personne semi-autonome» devrait être importante. D'ailleurs, le cas échéant, et dans la situation où la résidence n'offrirait pas les soins infirmiers, ces derniers devraient être alors dispensés par le service public. S'agit-il d'ailleurs d'une ressource intermédiaire déguisée, sans que les suivis appropriés ne soient apportés et sans que les garanties ne soient offertes par une telle ressource?

D'ailleurs, l'article 34 du règlement le laisse entrevoir. En effet, on dit qu'une entente entre l'exploitant et l'instance du territoire doit être conclue pour la dispensation des services de santé et des services sociaux. Le RPCU insiste pour que, d'une part, la situation soit clarifiée et que, d'autre part, les deux services soient offerts obligatoirement en résidence pour personnes âgées semi-autonomes, en autant, bien sûr, que ces services pour personnes soient nécessaires. D'ailleurs, si des soins infirmiers sont offerts dans une résidence, nous croyons que ces services devraient être accessibles 24 heures sur 24. Pour ce, une personne qualifiée devrait être présente dans la résidence en tout temps pour offrir ce service. Le règlement devrait en faire mention.

Enfin, le RPCU estime que les services de soins infirmiers et les services d'assistance personnelle seuls sont insuffisants pour les personnes semi-autonomes et qu'obligatoirement d'autres services devraient aussi être offerts, soit les services de repas, d'aide domestique, de sécurité.

Nous reviendrons plus tard sur la certification pour aborder la protection des personnes âgées qui vivent en résidence privée. Nous croyons que le comité des usagers qui est sur le territoire où se situe la résidence devrait également accorder sa protection aux personnes qui vivent en résidence privée, d'autant plus qu'il y aurait une entente de service qui se passerait avec le CLSC local. D'ailleurs, c'est une des raisons pour lesquelles un comité des usagers peut entrer dans une ressource intermédiaire, c'est si des services sont offerts.

Donc, on pense que, plutôt que de créer nécessairement un milieu de maintien de vie, on devrait étendre le mandat du comité des usagers pour rejoindre également cette clientèle. Ça serait la façon la plus facile et la plus simple de le faire. Mais, si on met un comité des résidents, on devrait s'assurer que ce comité relève du comité des usagers. Et on répondrait un peu à la demande qui a été faite ce matin, où on parlait qu'il y a des fonctions qui peuvent être assumées par un comité des usagers, comme renseigner, défendre mais également évaluer le degré de satisfaction de la clientèle.

**Le Président (M. Sklavounos):** Alors, il reste 1 min 30 s, si vous voulez compléter, M. Ménard.

**M. Ménard (Claude):** Alors, oui, on reviendra pour les autres sujets, mais, comme recommandations: Que le gouvernement du Québec adopte une définition précise de ce qu'est une personne âgée et s'assure que ses différents

programmes soient cohérents; que la loi prévoit que les personnes âgées en résidence privée puissent être accompagnées et assistées en fonction des articles 11 et 12 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux; qu'un seul document soit signé comme bail pour les personnes âgées en résidence privée; que ce bail comporte des termes clairs et tous les coûts exigés pour le logement et les services offerts soient identifiés; et que ce langage soit écrit en langage clair et soit facile à comprendre.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. Ménard, merci, M. Blain, pour votre présentation. Merci d'avoir respecté le temps pour permettre aux échanges d'être le plus longs et plus fructueux possible. Alors, Mme la ministre, la parole est à vous.

**Mme Vien:** Merci beaucoup, M. le Président. Merci, messieurs, de vous être déplacés aujourd'hui, d'avoir pris la peine de vous préparer, de venir nous livrer, partager avec nous vos réflexions.

D'entrée de jeu, je ferais peut-être du pouce sur ce que vous venez de dire par rapport à votre première recommandation, je vais aller la chercher à la fin complètement: «Que le gouvernement du Québec adopte une définition précise de ce qu'est une personne âgée...»

Qu'est-ce qu'une personne âgée?

**M. Blain (Pierre):** Vous avez tout à fait raison, et c'est pour ça qu'on pose la question. Si on parle de personnes... Et c'est vous, la première fois, qui définissez ce qu'est une personne âgée dans une résidence. C'est la première fois qu'on trouve dans un texte de loi «65 ans». C'est la première fois que ça existe. Jusqu'à présent, nos recherches ne nous ont jamais permis de trouver rien. C'est la première fois qu'il y a le «65 ans».

Moi, je pense qu'il serait peut-être préférable de parler de résidences pour personnes en perte d'autonomie ou bien autre chose. Et d'ailleurs...

**Mme Vien:** ...qu'est-ce que... D'après vous, c'est quoi? Moi, je suis ici pour vous entendre.

**M. Blain (Pierre):** Pardon, excusez-moi.

**Mme Vien:** Moi, je suis ici pour vous entendre. Qu'est-ce que, selon vous, c'est, une définition d'une personne âgée?

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Blain.

**M. Blain (Pierre):** Oui. On vous a mis en... Dans notre dernier paragraphe de notre mémoire, justement, on a essayé de dire que, si on parle de résidence pour personnes qui ont besoin d'assistance, je pense qu'il faut qu'on l'étende à une clientèle plus grande. Il y a, entre autres, les personnes handicapées. Un CHSLD, justement, ce n'est pas une résidence seulement pour personnes âgées. Dans une résidence en CHSLD, vous avez toutes les clientèles. C'est pour ça qu'on pense que peut-être vous ne devriez pas parler seulement que de personnes âgées et que vous devriez peut-être parler plutôt de résidences pour personnes en perte d'autonomie ou qui ont besoin de services, plutôt que d'axer sur un âge comme tel.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la ministre.

**Mme Vien:** Oui. Vous avez raison de dire que, dans les CHSLD, ce ne sont pas que des personnes âgées qui s'y retrouvent, mais il est vrai de dire aussi que, pour des personnes... que très, très, très majoritairement ce sont des personnes âgées qui y sont. Et, dans une très, très large part, ce sont des personnes en très grande perte d'autonomie, avec des pertes cognitives importantes, qui se retrouvent en CHSLD.

Or, effectivement, nous retrouvons des personnes qui sont, par exemple, des personnes handicapées, qui ne sont pas vieilles du tout et qui, à mon avis, ont besoin, pour elles, d'un milieu de vie qui est différent. Alors, je ne perpétuerai pas cette définition-là, si vous voulez mon avis personnel, là, parce qu'on tente justement de faire en sorte de leur donner des milieux de vie, à ces personnes-là. Vous en avez peut-être dans vos comtés, des personnes handicapées qui ont 25, 30 ans, 40 ans, c'est des jeunes personnes, puis que...

**Mme Poirier:** Centre Henri-Charbonneau.

**Mme Vien:** ...bien oui, puis, tu sais, qui n'ont pas de perte cognitive du tout, tout ça, puis qui sont en CHSLD, puis que souvent les communautés, le CSSS du coin essaient de trouver des solutions en hébergement pour vraiment répondre à leurs... C'est une petite précision amicale que je vous faisais au passage, M. Blain.

Quand vous dites... D'abord, au début de votre mémoire, vous dites que vous êtes une organisation qui visez à la défense des droits des usagers, en fait: «Le mandat du comité des usagers et des comités de résidents...» Juste pour ma compréhension, là, de tout ça, c'est quoi, la différence entre un comité d'usagers et un comité de résidents?

Puis là, après ça, je vais faire du pouce puis je vais vous amener sur ce que vous proposez, de faire en sorte que le comité des usagers soit rattaché au public. Mais d'abord peut-être me démêler les deux, là, parce que ce n'est pas nécessairement clair pour moi.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Ménard.

**M. Ménard (Claude):** Alors, je vais tenter de vous l'expliquer. Suite, là, au dépôt du projet de loi n° 83, avec l'ensemble des fusions, est venue la naissance d'un comité d'usagers. Un comité d'usagers est à même l'établissement d'un CSSS, et l'ensemble des installations qui sont partie prenante de l'établissement — exemple, un CHSLD — à l'intérieur de cette installation-là, on va mettre en place un comité de résidents. Le comité de résidents a trois fonctions. Le comité d'usagers, lui, a à s'assurer du bon fonctionnement du comité de résidents.

**Mme Vien:** O.K. Si je vous suis bien — je m'excuse de vous interrompre, mais juste pour savoir si je vous suis bien — vous avez, sur une base régionale, le comité d'usagers, mais, dans les établissements où il y a de l'hébergement, vous avez des comités de résidents, et un chapeaute les autres. C'est comme ça qu'on comprend ça vite? Bon. Oui, M. Blain?

**M. Blain (Pierre):** Le comité des usagers chapeaute justement des comités de résidents et d'ailleurs, le comité de résidents, par leur entremise, entre autres, dans les rapports annuels.

● (15 h 30) ●

**Mme Vien:** Maintenant, vous, ce que vous nous dites aujourd'hui, c'est: Mme Vien, on pense, nous autres, que, le comité de milieu de vie que vous autorisez le gouvernement à obliger dans la loi — ça, ça pourra venir par règlement plus tard — on pense que finalement ce n'est peut-être pas le bon véhicule. Nous, avec les comités des usagers, on a ce qu'il faut actuellement sur le terrain pour faire le travail. C'est ce que vous dites. Essentiellement, c'est ce que vous dites.

Maintenant, vous n'avez pas... On a des juristes qui sont avec nous aujourd'hui, là. Est-ce qu'on n'a pas peur ici de créer un lien juridique qui n'existe pas actuellement mais qui, là, nous mettrait dans une situation où, là, il y a ça, puis, une fois qu'on a ça, on a le pied dans l'étrier, puis après ça, là, c'est tout le public qui... Je vous pose la question, là.

**M. Blain (Pierre):** À notre point de vue, non, pour une raison bien simple, c'est que la clientèle d'un comité des usagers est définie par le conseil d'administration de l'établissement. Il suffit tout simplement que le conseil d'administration de l'établissement identifie toute la clientèle, y compris des résidences privées, si on peut. Et c'est le même problème avec les ressources intermédiaires.

D'ailleurs, le rapport qui vient d'être fait sur le Pavillon Marquette a créé toute une commotion dans le réseau, étant donné que l'enquêteur recommande que des comités de résidents soient automatiquement mis dans les résidences intermédiaires. On pense que ça, ça doit être clarifié. Par conséquent, on pense que ça serait plus facile, présentement, qu'on étende tout simplement le mandat du comité des usagers pour qu'il puisse au moins mettre sa publicité, ses dépliants dans ces résidences. Et, si une personne a besoin d'aide, on pourra l'appeler sans justement y rajouter une structure. Et, dans la façon que votre projet de loi, il est fait présentement, dans le fond, c'est le propriétaire de l'établissement qui va le mettre sur pied comme il veut, de la façon qu'il veut, donc il n'y aura pas du tout de façon pareille partout.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la ministre... M. Ménard, un complément de réponse?

**M. Ménard (Claude):** Oui, en complément. Il y a des situations semblables qui se vivent actuellement dans les ressources intermédiaires, où les achats de services sont faits de l'établissement à ce propriétaire-là et où le comité d'usagers a à s'assurer de la qualité des services qui sont offerts en résidence intermédiaire, alors les membres du comité d'usagers ont normalement à se déplacer pour aller voir un petit peu ce qui se vit dans cette unité-là. Et qui, au niveau de sa région, n'est pas membre d'un CSSS? Quelle personne âgée, quel aîné n'a pas un service au niveau de son CSSS? Alors, dans le fond, toutes les personnes font partie du CSSS de sa région.

**Mme Vien:** En terminant, messieurs, vous avez beaucoup — avec un clin d'oeil — parlé du bail, disant que c'était ardu, c'était long, c'était long à lire. En deux, trois phrases, là, parce que vous parlez de ce que vous constatez, mais à quoi devrait ressembler un bail idéalement, là? Parce que c'est l'annexe, dans le fond, qui change, parce que, le bail, je pense qu'il est standard.

**M. Blain (Pierre):** Mais présentement il n'est pas standard, partout on peut avoir un bail différent. La seule différence, c'est si on prend le bail de la régie où on inclut tout, puis tout est inclus, sauf qu'il n'y a nulle part où on est capable de résumer à un endroit les services qu'on doit faire. Je pense que c'est ça aussi qui peut manquer.

Et aussi, quand on parle qu'on fait des services à la pièce, mais où est-ce qu'on va trouver... Nulle part on n'indique où sont les tarifs pour du service à la pièce. Bon, on l'a mentionné, certains veulent avoir un bain qui va prendre une demi-heure, d'autres vont prendre un bain de 45 minutes. Par conséquent, si, au minimum, on avait un seul bail à signer... Le bail, on signe le bail, mais il y a également l'annexe, l'annexe fait partie du bail, mais nulle part on ne résume l'annexe avec le bail. Donc, si on le mettait, ça serait plus facile.

Il y a une autre chose dans le bail aussi qui est un peu bizarre, à mon point de vue, c'est le fait que... On parlait justement qu'on ne voulait pas défaire des familles, sauf qu'une personne qui rentre dans une résidence privée, supposons qu'elle rentre seule et que son mari n'y est pas...

**Le Président (M. Sklavounos):** En conclusion, M. Blain.

**M. Blain (Pierre):** ...elle indique son lieu de résidence maintenant, son lieu familial est là, bien, il va y avoir deux adresses.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. Blain. Je dois aller de l'autre côté. Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve, vous avez la parole.

**Mme Poirier:** Merci, M. le Président. Je reprends votre première recommandation sur la définition de «personne âgée» et, moi, je vous pose une question: Une ressource familiale, de type familial, qui a un contrat avec une institution de santé mentale qui héberge des personnes en santé mentale qui ont toutes plus de 65 ans, est-ce que ça devient une résidence de personnes âgées? Et ma question s'adresse aussi de l'autre côté, là. J'espère qu'ils écoutent, l'autre côté, là.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Blain.

**M. Blain (Pierre):** Bien, vous avez raison, et c'est pour ça que, nous, on ne veut pas juste parler d'âge. On pense qu'une résidence, justement, pour des personnes en perte d'autonomie ou qui ont des besoins, je pense, ce serait préférable de parler... plutôt que de parler de personnes âgées, effectivement, parce que, là, on étend un tout petit peu plus la portée. Bien sûr, présentement c'est vendeur, on le sait tous, là, il y a eu des problèmes pour des résidences de personnes âgées qu'on identifie comme telles. Mais, même là, on ne le savait pas exactement, c'était quoi, avant, une résidence pour personnes âgées. Bon, moi, j'ai une nièce qui est rentrée en résidence parce que justement elle avait des problèmes de santé mentale. Bien, c'est ça, alors elle n'est pas vieille.

**Mme Poirier:** Mais je comprends très bien le propos de la ministre qui dit: Le mixte des clientèles, là, quand on est une personne de 25 ans, par exemple... Moi, je le sais: la résidence J.-H.-Charbonneau sur la rue Sherbrooke, l'ancien Hôpital Pasteur, a un mixte de clientèles. Oui, il y a une forte concentration de personnes âgées en lourde perte d'autonomie, mais il y a quelques personnes qui sont des personnes de moins de 50 ans, qui sont là parce qu'il faut les mettre à quelque part en attendant, mais ça n'a pas de bon sens de mixer ces deux clientèles-là, des gens qui sont seulement en perte d'autonomie mais qui pourraient très bien fonctionner dans un autre contexte.

Alors, la notion, pour moi, est très importante, parce que les ressources de type familial qui accueillent de la santé mentale, à partir du moment où toute leur clientèle a 65 ans, deviennent-elles des résidences de personnes âgées? Puis là toute la réglementation vient de foutre le bord, parce que, là, on n'est plus dans les mêmes paramètres.

Alors, moi, je suis très inquiète aussi de la notion du 65 ans puis je ne sais pas si on... On a notre carte de la FADOQ à 50 ans — pas encore? Ça va venir. Tu vas voir, ça, on finit par y arriver, on finit par y arriver.

**Une voix: ...**

**Mme Poirier:** Mais la dynamique, elle est là. Et je pense que, le 65 ans, en tout cas, on devrait regarder un peu mieux cette problématique-là.

Comités d'usagers, est-ce qu'il y en a partout au Québec?

**Une voix:** Oui.

**Mme Poirier:** O.K.

**M. Blain (Pierre):** Il y a 594 comités. Enfin, nous, c'est les chiffres qu'on donne, parce que le ministère n'est pas capable de les compter. Nous, on les a comptés, et donc il y en a 594, comités des usagers mais comités de résidents aussi. Il y a à peu près 314 comités des usagers, et le reste, c'est des comités de résidents qui relèvent du comité des usagers.

**Mme Poirier:** O.K. Là, il y a quelque chose que je ne comprends pas. On a dit que ça relevait d'une structure régionale, les comités d'usagers. Pouvez-vous nous refaire le portrait, là, de ça? Parce que ce que je comprenais, c'est qu'au niveau de l'agence... À Montréal, par exemple, je sais qu'il y a un comité d'usagers en lien avec l'agence. Là, il y en a aussi au niveau des CSSS?

**M. Blain (Pierre):** Tout tourne alentour de la notion d'établissement et, entre autres, CSSS, qui a, dans certains cas, plusieurs installations. La distinction, c'est entre établissement et installation. Donc, normalement, on établit un comité des usagers quand il y a un établissement, qui, ensuite de ça, s'il y a des installations, aura des comités de résidents. C'est plutôt cette notion-là qui s'applique.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Ménard, en complément.

**M. Ménard (Claude):** En complément, si ça semble nombreux, c'est que, un, on s'est attardés uniquement au niveau des comités d'usagers en lien avec les CSSS, mais chaque mission de réadaptation, dans son établissement, a un comité d'usagers aussi. C'est ce qui fait que le nombre va augmenter, à ce moment-là.

**Mme Poirier:** Et là la définition du comité d'usagers est totalement différente d'un comité de milieu de vie, on s'entend bien, là. On n'est pas du tout, du tout... Alors, quand vous nous proposez de faire un remplacement du comité de milieu de vie, pour moi, on ne répond pas du tout aux mêmes critères, là, parce que le comité de milieu de vie, pour moi, c'est plutôt un comité social à l'intérieur d'une institution, versus un comité qui vient défendre les droits des usagers.

Est-ce que je comprends bien ce que vous proposez?

**M. Blain (Pierre):** Vous avez très bien compris, effectivement. Et c'est pour ça que, nous, on pense que ce qu'on a besoin, c'est un comité de défense des droits.

Nous, un comité des usagers, d'ailleurs, c'est prévu à la loi sur la santé et les services sociaux. C'est la loi qui les a établis et la loi les finance aussi. Même si les gens sont bénévoles, dans ces comités, ils ont des budgets pour défendre les droits des usagers et aussi évaluer...

**Mme Poirier:** ...

**M. Blain (Pierre):** Pardon?

**Mme Poirier:** Mais pas dans les résidences privées.

● (15 h 40) ●

**M. Blain (Pierre):** Bien, dépendant comment on entrevoit la mission du comité des usagers. Et, comme je vous dis, s'ils reçoivent un service du CSSS ou du CLSC, de santé, normalement le comité des usagers doit s'assurer que les soins qui y sont offerts sont bien. Dans ma façon imagée de faire les choses, c'est que le comité des usagers peut s'assurer que le plasteur est mis droit mais qu'on n'a pas le droit de regarder ce qu'il y a dans le plateau pour manger.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Ménard, vous vouliez ajouter quelque chose?

**M. Ménard (Claude):** Ça va.

**Le Président (M. Sklavounos):** Ça va. Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

**Mme Poirier:** Je veux comprendre la valeur ajoutée du comité des usagers d'apporter un regard au niveau des résidences privées. On a entendu ce matin le conseil d'agrément et — qui d'autre aussi qui nous en a parlé? — l'AQDR, qui nous ont dit que la satisfaction des personnes n'était pas prise en compte dans la certification. On est de façon plus technique, c'est plus, dans le fond, bureaucratique, là, on est dans les permis, etc., au niveau de la certification, mais on ne parle pas aux résidents, les gens qui demeurent dans les résidences ne sont pas consultés lors de la certification.

Qu'est-ce que le comité d'usagers pourrait apporter par ce lien-là aux usagers?

**M. Blain (Pierre):** Premièrement, le comité des usagers a six fonctions définies par la loi, la première, défendre les droits, c'est-à-dire: on sait que, dans une résidence, il y a des problématiques, un manque de respect, etc.; le comité des usagers peut faire enquête et peut faire des recommandations à la direction.

Deuxièmement, évaluer la satisfaction de la clientèle, ça, c'est la fonction deux qui est prévue dans la loi sur la santé. On ne l'invente pas, là. Et, nous, on dit que cette fonction-là, justement, le comité des usagers pourrait le faire.

Cependant, je vous préviens tout de suite, il arrive souvent que des établissements ne veulent pas que le comité des usagers exerce cette fonction-là, en disant: Ce n'est pas à vous autres à nous dire qu'est-ce que c'est, mais la loi, pourtant, est bien claire, on doit évaluer la satisfaction de la clientèle.

Par conséquent, si on étend le rôle du comité des usagers vis-à-vis ces clientèles-là — et on pense que la loi le permet déjà — à ce moment-là, une évaluation pourrait être faite, je dis bien «pourrait être faite», et ce qui est beaucoup différent d'un milieu de maintien de vie où on va décider: On va faire une danse carrée ou on va faire d'autre chose.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci. M. Ménard, en complément de réponse. Il reste une minute à ce bloc.

**M. Ménard (Claude):** Je vais vous parler d'une expérience en Outaouais où effectivement quelqu'un s'en va au CSSS de Gatineau, dépose une plainte par rapport à une insatisfaction qui s'est vécue, là, au niveau de services, retourne dans son établissement privé et là veut déposer une plainte. Elle a fait appel au comité des usagers, le comité d'usagers a dit: Bien, nous autres, on ne peut pas traiter ta plainte, parce que tu es dans une résidence privée, tu sais. Puis, dans le fond, pourquoi que le comité d'usagers n'aurait pas cette possibilité d'accompagner la personne dans un processus de plainte qui ferait en sorte que, un... De toute façon, ces comités-là sont en train de développer une expertise à ce niveau-là. Je me dis: Utilisons ce qui est là en place, là.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. Ménard. Je dois aller de l'autre côté. Mme la ministre déléguée aux Services sociaux, c'est à vous.

**Mme Vien:** Bien, merci beaucoup, M. le Président. À l'article 7 du projet de loi, il est dit qu'«aux fins de la présente loi, est une résidence pour personnes âgées tout ou partie d'un immeuble d'habitation collective occupé ou destiné à être occupé principalement par des personnes âgées de 65 ans et plus et où sont offerts...», etc. Je veux juste bien qu'on se comprenne, là, qu'on n'est pas dogmatique, là. On est à 65 ans, autour de, puis et plus, mais on comprend qu'il puisse y avoir des personnes qui sont plus jeunes aussi. Alors, c'est la raison pour laquelle on avait insisté, nous, pour que le «principalement» soit à l'intérieur du projet de loi. Alors, c'est ça, je voulais le spécifier de façon plus pointue.

Messieurs, qu'est-ce que vous avez à dire, vous, au niveau du seuil? Le ratio employés-résidents, à quoi ça devrait ressembler? Est-ce que vous avez une idée, vous?

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Blain.

**M. Blain (Pierre):** Ça dépend, effectivement. Je pense que les gens avant nous ont bien présenté... Ça dépend toujours des services qu'on offre. Si on parle de personnes autonomes, je pense que le seuil est beaucoup moins... est moins important, mais, quand on parle de personnes semi-autonomes... Et, même quand on parle de personnes semi-autonomes, je pense qu'effectivement il faut faire une distinction, et là, c'est là où c'est si important. Si vraiment une personne n'est plus autonome, où est la limite, là, justement? Vous avez parlé du SMAF, vous avez parlé des autres choses. On les a ici, on les a regardées, mais, même là, on a essayé de trouver une définition facile de «semi-autonome» puis on n'est pas capables d'en trouver non plus. Même en regardant ces documents-là, c'est toujours laissé à une certaine variable. Par conséquent, c'est plutôt... c'est l'état de la personne qui va faire en sorte qu'on va avoir un seuil à respecter, je pense.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la ministre.

**Mme Vien:** Alors, vous comprenez que même pour la ministre c'est difficile.

**M. Blain (Pierre):** Bien, vous avez raison, et c'est pour ça que d'ailleurs on ne l'a pas dit nous-mêmes non plus, parce qu'on voulait...

**Mme Vien:** Tout le monde le dit depuis ce matin, que c'est difficile.

**M. Blain (Pierre):** On voulait vous laisser cette responsabilité.

**Une voix:** Ça vient avec.

**Mme Vien:** Ça vient avec, oui. Oh là là!

Diriez-vous tout de même que le projet de loi n° 16 et son avant-projet de règlement adressent les bons enjeux quand même, qu'on est sur les bonnes cibles, qu'on est... Est-ce qu'on adresse...

**M. Blain (Pierre):** On vous l'a dit au début, on vous a félicités, effectivement. La différence, et c'est là, ça va être dans la notion d'autonome, semi-autonome et même à l'intérieur de semi-autonome. Je pense que c'est là où vous pourriez bonifier votre projet. Et, à partir de ce moment-là...

**Mme Vien:** M. Blain, donnez-moi donc un exemple.

**M. Blain (Pierre):** Bien, je vais vous donner un exemple.

**Mme Vien:** Vous devez avoir un exemple en tête, quand vous me dites: Bonifiez le semi-autonome puis vous gagneriez à faire ça. Donnez-moi donc un exemple.

**M. Blain (Pierre):** Bien, je vais vous donner un exemple. Une de mes amies est décédée récemment. Elle avait mon âge. Elle était fortement handicapée parce qu'elle avait des problèmes cardiaques. Elle a été dans une résidence de luxe à Montréal — je n'ose pas dire le nom, hein? — mais elle avait justement ce genre de service là. Elle devait se déplacer avec une marchette, mais elle avait besoin d'avoir justement toujours, pour la rassurer... souvent aussi les services d'infirmière, parce qu'elle devait prendre des prises de sang toutes les semaines. Mais est-ce qu'elle était autonome, elle n'était pas autonome? Oui, elle demeurait seule, mais elle voulait s'assurer qu'on ait des choses. Elle était capable de marcher mais avec une marchette, mais sauf qu'il y a d'autres personnes qui ne sont plus capables de se lever.

À mon point de vue, à ce moment-là, c'est n'est plus juste des personnes semi-autonomes, ça, et c'est là, je pense, qu'il y a une distinction à faire. Quand on a besoin... Et d'ailleurs, vos bases de données où on établit ça, on se rend compte justement quelles sont les fonctions qu'une personne peut vraiment faire elle-même. Quand on n'est plus capable de se nourrir soi-même, bien, je ne pense pas qu'on soit semi-autonome. Bon. Alors, c'est là, je pense, où on devrait avoir une gradation, et je pense que c'est plutôt les médecins ou les infirmières qui ont ces tests qui pourraient vous donner ces pistes de solution, et c'est là où on dit qu'il faut aussi prévoir des services supplémentaires. On ne peut pas juste dire: C'est l'un ou l'autre. Si c'est semi-autonome ordinaire, d'accord, mais, si c'est vraiment une personne qui n'est plus autonome, on ne peut pas juste dire «services d'assistance personnelle» ou «soins infirmiers», on pense qu'en même temps ça prend le service des repas. Alors, c'est là où on peut faire une distinction.

**Mme Vien:** Merci, M. Blain. Ça complète pour moi, M. le Président. Merci.

**Le Président (M. Sklavounos):** ...un petit peu de temps pour la députée de Hull. Allez-y, Mme la députée.

**Mme Gaudreault:** Bien, je n'avais pas précisément une question, mais je peux y aller... ou tu veux y aller, Francine?

**Le Président (M. Sklavounos):** ...partager, parce qu'il reste quatre minutes.

**Mme Gaudreault:** Je voudrais juste... J'ai une question. Moi, quand j'ai lu votre commentaire sur le bail, 18 pieds, je me disais: C'est un casse-tête incroyable. Mais là vous proposez un guide. Votre guide, il aurait combien de pages?

**M. Blain (Pierre):** On espère pas trop, effectivement.

**Mme Gaudreault:** Non, mais, je veux dire...

**M. Blain (Pierre):** Je pense plutôt que ça prend quelque chose pour résumer, bon, parce qu'il y a des explications, vous voyez. Vous le verrez, j'en ai des copies, si vous en voulez. Mais c'est tout simplement... il faut qu'on puisse remettre dans un même endroit tout ce qui va donner de l'information, et présentement c'est partout, donc on ne peut pas, justement, le faire. Bien sûr, ma mère qui a 83 ans pourrait le signer les... pas les yeux fermés, parce qu'elle aurait lu toutes les clauses, elle aurait été capable de le faire, mais c'est plutôt la distinction, comment on fait pour ramener tout ça.

**Mme Gaudreault:** Ma collègue veut vraiment vous parler, alors...

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la députée de Mille-Îles.

● (15 h 50) ●

**Mme Charbonneau:** Moi, vous m'avez vraiment accrochée au moment où vous avez parlé du bail. Par contre — puis, depuis ce matin, c'est une question qui me trotte et qui reste — je ne peux pas établir une norme à partir d'une seule problématique. Vous me dites: C'est compliqué, ça semble lourd, comme gestion, pour un bail. Par contre, je peux aussi accueillir quelqu'un de 70 ans qui est en... chez nous, on dit «qui pète le feu», là. Et, de ce fait, le bail, qu'il ait 12 pages ou 23, il est capable d'en prendre connaissance, de remplir la case dans la troisième colonne qui disait avec ou pas de service x, y, z.

Comment je fais pour le simplifier sans le rendre un peu trop simple? Parce que vous avez compris, en tant que regroupement, que trop simple, ça n'aide pas, ce n'est pas plus simple. Trop simple, des fois, c'est plus compliqué.

**M. Blain (Pierre):** Résumer tout ce qui est dans le bail et dans l'annexe d'abord sur la première page, tout simplement. Tout ce qu'on vous parle de services quand on dit: Ça coûte ci, ça coûte ça, résumons ça dans une page. Présentement, on ne l'a pas résumé nulle part, il n'y a nulle part où on a tout ça ramené à un seul endroit, on ne peut pas le savoir. Au minimum les clauses monétaires, au minimum les clauses monétaires, quand c'est inclus dans le bail, bon, d'accord, mais ramenons sur une première page le résumé. D'ailleurs, notre notaire, quand on va acheter une maison, nous le ramène sur une page pour résumer tout ce que ça va nous coûter.

**Mme Charbonneau:** L'exemple n'est pas bête, mais en même temps il n'est pas bon, je vous explique pourquoi: je vais lui faire un chèque, à lui, pour qu'il me l'explique, mon bail, puis il va être conséquent à ce qu'il m'a expliqué. Alors, je ne peux pas signer n'importe quoi, j'ai payé mon notaire pour qu'il me fasse un acte notarié qui est légal, correct.

Comment je fais pour donner la meilleure aide à une personne qu'on appellera retraitée ou âgée — je vous dirai que j'ai 49 ans puis je ne sais toujours plus comment les appeler, là, des fois c'est correct, des fois ce n'est pas correct, disons retraitée et âgée — comment je fais pour la simplifier sans devenir trop simple? Vous me dites: Faites des résumés, je vous entends, mais je faisais une blague ce matin à ma collègue d'à côté et je lui disais: Vous savez, autonome et semi-autonome, là, moi, je connais un homme de 70 ans que, si sa conjointe n'est pas là pour lui faire à manger, il ne mange pas. Il est-il autonome ou semi-autonome? Il se lave...

**Des voix: ...**

**Mme Charbonneau:** Alors, il faudrait une catégorie Hommes.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**Le Président (M. Sklavounos):** Il faut arriver...

**Mme Charbonneau:** Non, mais on...

**Le Président (M. Sklavounos):** Il faudrait...

**Des voix: ...**

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la députée, Mme la députée...

**Mme Charbonneau:** ...mais je vous avoue bien sincèrement, là, que cet aspect-là d'autonome et semi-autonome, ça m'inquiète, puisque, de mettre les médicaments dans le bon ordre, le conjoint le fait; le conjoint s'en va, tout d'un coup je ne suis plus autonome du tout.

**Le Président (M. Sklavounos):** En conclusion, Mme la députée.

**Mme Charbonneau:** En conclusion, être ou ne pas être est la question, là. Mais, ceci dit, la simplification ne doit pas être quelque chose qui rend les choses gagas.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la députée de Mille-Îles. Je dois aller de l'autre côté. Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

**Mme Poirier:** Merci, M. le Président. Alors, moi, je reviens sur votre pouvoir d'enquête du comité des usagers, là, vous m'avez sonné une petite cloche: Ce pouvoir d'enquête là, est-ce que c'est vous-mêmes qui vous donnez le pouvoir d'enquêter ou on vous donne des mandats sur lesquels vous devez enquêter?

**M. Blain (Pierre):** La loi sur la santé et services sociaux, l'article 209... pardon, 212, donne justement les fonctions d'un comité des usagers, et dedans le mandat est très large: défendre les droits — par conséquent, il faut prendre les mesures pour défendre les droits — évaluer le degré de satisfaction de la clientèle, accompagner aussi une personne si elle veut porter plainte, et l'assister, et aussi voir au bon fonctionnement des comités.

**Mme Poirier:** Donc, le comité peut, de son initiative personnelle, démarrer, par exemple, une enquête dans une résidence en lien... Même s'il n'y a pas eu de plainte, en lisant un article dans le journal ce matin, vous pourriez décider d'aller faire une enquête dans un milieu quelconque.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Blain.

**M. Blain (Pierre):** Je ne voudrais pas qu'on emploie le mot «enquête». Je pense qu'on est un comité des usagers. Notre but est d'améliorer, justement, la qualité des services.

Cependant, on le fait toujours en partenariat. On pense que la chose la plus importante, c'est de pouvoir travailler en collaboration. Et on dit toujours: On ne peut pas partir d'une plainte individuelle parce que, là, c'est encore pire, parce que, là, on peut peut-être avoir des représailles. Donc, plutôt, une plainte individuelle va faire en sorte qu'on peut regarder une situation.

Je vais vous donner un exemple concret de ce qui s'est passé dans une résidence pour personnes âgées à Montréal, où, à cause du travail des employés, c'était le quart de travail de nuit qui préparait les personnes pour le jour, donc on les levait à 5 heures le matin pour pouvoir les laver. Sauf que c'était un vieil édifice, puis, l'édifice, il avait des tuyaux que ça prenait cinq minutes pour que l'eau chaude arrive en haut. On lavait le monde à l'eau froide. Par conséquent, il y a eu une plainte individuelle qui a fait en sorte qu'on est allés regarder la situation, puis, en regardant la situation, bien, on a recommandé à la direction: Est-ce que vous pensez qu'on ne pourrait pas voir autrement comment on peut le faire?

Si on avait fait une plainte individuelle puis on avait dit: Mme Unetelle s'est plainte, qu'est-ce que vous pensez qui serait arrivé? Il n'y aurait même plus eu d'eau froide.

Alors donc, à ce moment-là, c'est ça, ce genre de pouvoir que le comité des usagers peut faire, en autant, bien sûr, qu'il l'exerce correctement et en autant qu'on puisse le faire exercer correctement. Et c'est toujours en collaboration parce que c'est pour améliorer la qualité.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

**Mme Poirier:** Je trouve ça très intéressant comme pouvoir qui vous est donné par la loi, et malheureusement on n'en entend jamais parler, en tant que tel. Moi, quand je lis les journaux, on ne voit pas que le comité d'usagers a, exemple, fait une évaluation de l'eau chaude qui prenait cinq minutes pour monter en haut, là, on ne voit pas l'agissement de votre comité, malheureusement.

Mais ça demeure... Pour moi, un ne remplace pas l'autre. Pour moi, le comité d'usagers ne remplace pas le comité de milieu de vie, parce qu'un comité de milieu de vie, pour moi, dans une résidence, c'est un comité qui organise la vie terrain, et là on est dans deux mandats totalement différents.

Alors, la recommandation que vous nous faites, qui était d'étendre, là, les privilèges du comité de milieu de vie au comité des usagers, moi, je pense que les deux doivent vivre chacun de leur côté, parce que vous n'avez pas du tout les mêmes préoccupations, mais il faut effectivement... Et là ce que j'en comprends, c'est que vous ne pouvez pas agir actuellement dans les résidences privées, et c'est d'étendre votre compétence aux résidences privées, dans le fond, pour que ces gens-là puissent faire appel à vous et puissent justement vous demander d'intervenir.

**M. Blain (Pierre):** Il y aurait... Excusez-moi. Il n'y aurait rien, légalement, qui nous empêcherait de le faire, en autant, bien sûr, que l'établissement identifie ce lieu-là. Tout ça dépend de l'établissement du CSSS, qui dit: Ça comprend ça. Et là, à ce moment-là, ça voudrait dire qu'une personne qui est dans une résidence ou ses représentants pourraient venir siéger au comité des usagers, donc pourraient amener de façon mensuelle ou hebdomadaire, justement, les préoccupations de ce comité.

**Mme Poirier:** Mais je veux juste comprendre, là: À ce moment-là, ça veut dire que la résidence privée deviendrait dans le giron de l'établissement? Et là je ne veux pas créer de nouvelle hiérarchie à l'intérieur de ça, là. C'est déjà assez compliqué, là.

**M. Blain (Pierre):** C'est qu'on ne parle pas nécessairement, justement, d'établissement. Il ne faut pas rentrer dans ce jargon-là, parce que c'est comme ça que présentement on ne peut pas le faire. On pense plutôt: Ce sont des services qui sont offerts aux usagers du réseau. À partir de ce moment-là, comme d'ailleurs l'article 34, si je me rappelle bien, on

doit établir une entente avec un CSSS ou un CLSC pour donner des soins de santé, bien, si ça fait partie... Ça, ça fait partie du mandat des comités des usagers, de s'assurer que c'est bien là.

Et vous n'avez pas entendu parler beaucoup, effectivement, des comités des usagers parce que, jusqu'à présent, ils ont été assez discrets, parce qu'il y avait d'autre chose. Mais là on parle de la Semaine des droits des usagers, donc on va commencer à en entendre parler un petit peu plus longtemps.

**Mme Poirier:** Bien contente. Dans votre mémoire, vous nous parlez, entre autres... Puis c'est en lien avec la question de ma collègue concernant le bail, mais, moi, c'est concernant la Régie du logement et les pouvoirs de la Régie du logement. Les gens des résidences pour personnes... Les résidences privées sont venues nous en parler tout à l'heure à l'effet de la limitation du pouvoir de la régie. Vous avez parlé d'avoir peut-être une division spéciale au niveau de la Régie du logement. Comment vous voyez ça, de façon plus pratique?

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Blain.

● (16 heures) ●

**M. Blain (Pierre):** Bien, si on donne ce pouvoir-là à la régie, si on prend le bail de la régie puis ses annexes, bien, il va falloir qu'on ait une expertise qu'on développe à ce niveau-là. Il va falloir le faire.

Cependant, il y a une plainte, là, présentement, puis ça, on a mis la ministre au courant. Il y a eu une plainte, il y a des avocats qui ont présenté des plaintes à une commissaire locale aux plaintes, parce que vous savez qu'il y a aussi une instance pour les augmentations excessives de baux. Par conséquent, présentement, personne n'est capable vraiment de le traiter, surtout s'il n'y a pas un vrai bail qui est signé entre l'individu et la résidence. Quand c'est un bail maison, la régie dit: Ah non, nous, on s'occupe juste de l'aspect logement. Et souvent c'est comme ça qu'on s'en tire, en disant: C'est un prix global, par conséquent on n'est pas capables de différencier. Si on prend les annexes, maintenant, on va être obligé de différencier. Et, si on différencie, bien, il va falloir avoir des instruments pour pouvoir correctement le faire.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

**Mme Poirier:** Merci, c'est beau.

**Le Président (M. Sklavounos):** Ça va?

**Mme Poirier:** J'ai réponse à mes questions.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. le député de Saint-Hyacinthe, ça va?

**Mme Poirier:** C'est beau aussi.

**Le Président (M. Sklavounos):** Ça va. Parfait, parfait. Ça va, de l'autre côté? Ça va. Alors, sur ce, nous allons remercier le Regroupement provincial des comités des usagers. M. Claude Ménard, président, et M. Pierre Blain, directeur général, merci beaucoup de votre présence, de votre mémoire, vos réponses à nos questions.

Et je vais suspendre quelques instants afin de permettre, les représentants du bureau du Protecteur du citoyen, de prendre place.

*(Suspension de la séance à 16 h 1)*

*(Reprise à 16 h 3)*

**Le Président (M. Sklavounos):** Alors, à l'ordre, s'il vous plaît! Alors, j'ai le plaisir de souhaiter la bienvenue à Mme Raymonde Saint-Germain, la Protectrice du citoyen, ainsi qu'à M. Claude Dussault, vice-protecteur aux services aux citoyens et aux usagers — bonjour — et à Mme Line Vézina, qui est la coordonnatrice aux enquêtes en santé et services sociaux pour l'équipe Perte d'autonomie liée au vieillissement. Je vous souhaite la bienvenue. Comme pour les autres groupes, vous aurez une quinzaine de minutes afin de faire votre présentation. Par la suite, nous allons ouvrir sur les échanges. Alors, sans plus tarder, Mme Saint-Germain.

#### **Protecteur du citoyen**

**Mme Saint-Germain (Raymonde):** Merci, M. le Président. Mme la ministre déléguée, mesdames messieurs, membres de la commission, je tiens à saluer la volonté d'assurer une protection accrue aux personnes âgées hébergées dans des résidences privées certifiées qui ressort du projet de loi n° 16. À travers le traitement de nos plaintes et signalements, nous avons en effet constaté les limites du processus de certification actuel. Les résidences privées pour personnes âgées ne sont pas une simple entreprise locative d'un hébergement, mais aussi une ressource complémentaire aux services du réseau de la santé et des services sociaux. L'apport du secteur privé dans la réponse aux besoins des personnes âgées est essentiel et important.

Cependant, les enjeux de sécurité, de qualité de vie et de respect des personnes demeurent fondamentaux, sans égard au caractère public ou privé des services offerts, c'est pourquoi nous avons porté une attention particulière aux

nouvelles exigences imposées aux exploitants. Aucune ne nous est apparue, envers eux, démesurée par rapport à la bonification que chacune apporte à la garantie de qualité et de protection souhaitée pour les personnes hébergées. Je distingue ici les exigences qui sont dans la loi des conditions réelles dans l'administration, dans le processus, sur lesquelles je reviendrai tout à l'heure et pour lesquelles je pense qu'effectivement certains exploitants de résidence auraient intérêt à avoir certains assouplissements.

J'interviens aujourd'hui dans la perspective que soient prévenus certains impacts négatifs de quelques changements proposés qui m'apparaissent, dans certains cas, davantage un assouplissement au bénéfice des exploitants qu'un resserrement au bénéfice des personnes âgées. Sous certains aspects, les avancées prévues en termes de qualité pourraient être freinées par des modalités d'application qui en restreindraient l'impact.

Ainsi, à la base même du projet de loi, la nouvelle définition de résidence pour personnes âgées aura pour effet de rendre le processus de certification inapplicable à certaines ressources d'hébergement soit déjà certifiées ou, à tout le moins, assujetties au processus. Les résidences actuelles qui n'offrent qu'un seul service ou dont les différents services sont offerts par des tiers non liés à l'exploitant ne correspondront plus à la nouvelle définition, du moins c'est notre compréhension. Alors, pourquoi ce changement est-il souhaité?

Selon les informations dont nous disposons, au moins 2 395 places sont susceptibles d'être visées par cette exclusion dans la seule région de Montréal. Ces résidences deviendront de simples immeubles à logements hébergeant plusieurs personnes âgées qui, bien qu'elles soient souvent plus vulnérables, échapperont à la vigilance qu'apporte la certification et ne bénéficieront plus de la protection qu'offre le régime d'examen des plaintes. C'est pourquoi je vous recommande que le deuxième alinéa de l'article 346.0.1 soit modifié de façon à ne pas exclure de la définition de résidence pour personnes âgées celles n'offrant des services que dans une catégorie et que, bien sûr, en conséquence, les résidences soient en droit de recourir au régime d'examen des plaintes prévu à la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

L'exploitant devra offrir différents services dans au moins deux catégories. Donc, c'est ce qu'apporte de nouveauté, entre autres, au niveau de la définition, le projet de loi. La description de ces catégories de services apparaît à l'avant-projet de règlement et demande des précisions. J'en profite pour souligner la pertinence et remercier la ministre déléguée de nous avoir permis de consulter l'avant-projet de règlement. C'est vraiment très utile pour voir les modalités d'application et de mise en oeuvre et faire, je dirais, des commentaires qui peuvent trouver dans la réalité une application plus constructive et positive.

De plus, la définition proposée prévoit que les services devront être offerts par l'exploitant lui-même, directement ou indirectement. Ainsi, un exploitant qui n'offre aucun service mais qui loue ses locaux à des tiers qui, eux, offrent des services aux résidents pourra être exclu du processus de certification.

Je m'inquiète que ces changements fournissent une échappatoire qui, en plus de favoriser l'exclusion de plusieurs résidences déjà certifiées, pourrait faciliter l'émergence de nouvelles ressources d'hébergement visant spécifiquement la clientèle des personnes âgées tout en se soustrayant au processus de certification. J'ai aussi crainte qu'au sein du réseau de la santé lui-même une planification de cet assouplissement soit déjà amorcée et entraîne une certaine désresponsabilisation.

Nous avons dû récemment intervenir auprès d'une agence pour faire interrompre les démarches qu'elle avait entreprises afin d'exclure du processus de certification un complexe immobilier de trois résidences hébergeant au total plus de 200 résidents et offrant plusieurs services sur place. Aucune de ces résidences n'a obtenu sa certification à ce jour, étant donné, entre autres, qu'elles ne respectent pas certains critères de sécurité dans le plan d'évacuation incendie. Plus de 20 % de la clientèle n'est pas en mesure de se mobiliser par elle-même pour évacuer en cas d'incendie, et le service municipal de sécurité incendie exige à juste titre de l'exploitant que des mesures particulières soient déterminées pour assurer une évacuation sécuritaire de ces personnes. Au moment de notre intervention, l'agence concernée s'apprêtait à exclure ces trois résidences du processus de certification en se basant sur les modifications qui découleraient éventuellement du projet de loi et de la réglementation à venir.

J'ai certaines préoccupations justement spécifiques liées à la sécurité incendie, et c'est ici que je crois que les préoccupations, entre autres, des exploitants sont bien fondées, parce qu'il faut à la fois assurer la sécurité des personnes mais avoir un certain nombre de critères et de conditions d'application qui soient réalistes eu égard à la nature et aux risques des différentes résidences privées sur le plan de la sécurité incendie.

Donc, en ce qui a trait au plan d'évacuation incendie, les exigences sont différentes selon qu'il s'agisse d'un immeuble à logements ou d'une résidence pour personnes âgées. De façon courante, un immeuble à logements standard ne compte pas un nombre aussi important de personnes à mobilité réduite. La tâche des pompiers en est complexifiée, et le risque d'incident tragique, beaucoup plus grand, lorsqu'il s'agit d'une résidence pour personnes âgées.

● (16 h 10) ●

L'avant-projet de règlement suscite des questions quant au rôle du service de sécurité incendie de la municipalité eu égard à l'approbation des plans de sécurité incendie. Le libellé actuel de l'article 12 porte à croire que l'approbation du service municipal ne sera plus requise pour obtenir la certification.

Un autre exemple réel de l'exclusion qu'engendre une interprétation restrictive est illustré par le cas de cette résidence — actuellement certifiée, celle-là — qui héberge 500 résidents âgés en majorité de plus de 75 ans, dont 70 %, en fait, ont plus de 75 ans, et qui offre des services de soins infirmiers. Elle offre aussi des services de sécurité tels que des boutons d'urgence pour joindre une infirmière auxiliaire disponible en tout temps, donc 24 heures par jour, en semaine et fin de semaine. Des services infirmiers sont également disponibles sur place.

Toutefois, ces services pourraient ne pas être considérés comme un service, au sens de la nouvelle définition, parce que non dispensés directement ou indirectement par l'exploitant mais plutôt par un tiers qui loue un local dans le complexe. Ainsi, aux fins de la certification, l'exploitant serait considéré comme dispensant moins de deux services, alors que plusieurs services sont annoncés et promus comme disponibles sur place sans pour autant être considérés offerts.

Quels sont les changements survenus depuis l'entrée en vigueur des dispositions de certification obligatoire qui permettent de penser qu'il serait aujourd'hui justifié de créer une brèche importante dans la portée de la certification? Quels sont les risques qui ont été atténués au point que la certification des résidences offrant un seul service n'ait plus de valeur ajoutée?

En conséquence, moi, je recommande que tous les services visés par l'article 7 du projet de loi qui sont annoncés et promus comme étant disponibles à la résidence, peu importe qu'ils soient dispensés directement ou indirectement par l'exploitant ou par un tiers, soient considérés dans la détermination de ce qui constitue une résidence pour personnes âgées.

Le projet de loi demeure par ailleurs silencieux sur la dispensation à la carte, par l'exploitant, de services d'aide à domicile et sur les coûts afférents, souvent très élevés. Nos dossiers de plainte ont révélé que des CLSC refusent des demandes de soutien à domicile ou les rétrogradent en bas de liste d'attente du fait que les demandeurs habitent une résidence pour personnes âgées qui offre ces services moyennant rémunération, et ce, peu importe la capacité de payer des personnes. Ceci est contradictoire, entre autres, avec les orientations ministérielles et la politique de maintien à domicile du ministère, c'est pourquoi je recommande que le projet de loi précise que le fait d'habiter une résidence pour personnes âgées qui offre des services à la carte ne constitue pas un critère d'exclusion à l'obtention des services de soutien à domicile que dispensent les CLSC.

J'accueille par ailleurs favorablement l'établissement de ratios de personnel pour assurer la surveillance adéquate de la clientèle en résidence. Il me semble cependant important de préciser la catégorie d'emploi de ces travailleurs afin de répondre adéquatement aux besoins de surveillance selon la condition des personnes à surveiller — je sens que j'aurai l'occasion de préciser ma pensée sur cette question.

Également, s'il est prévu que le gouvernement pourra déterminer par règlement les conditions de sécurité que devra satisfaire le personnel, y inclus les antécédents judiciaires, aucune vérification systématique auprès des services de police n'est exigée. Actuellement, la vérification des antécédents judiciaires des propriétaires et exploitants se fait essentiellement au moyen de déclarations écrites et signées par ces derniers. J'ai donc une recommandation de contre-vérification auprès des services policiers lorsque les personnes sont en lien direct avec les personnes hébergées.

Le projet de loi prévoit également qu'avant même d'accueillir son premier résident l'exploitant devra obtenir une attestation temporaire de conformité qui ne sera émise que s'il possède les qualités et remplit les conditions définies par règlement. J'accueille favorablement cet ajout législatif. Il devrait cependant être assorti d'exigences particulières quant à la sécurité incendie et à l'évacuation des résidents, en concordance avec ce dont je vous ai parlé précédemment, et donc je recommande que l'émission de l'attestation temporaire soit conditionnelle au respect de ces exigences spécifiques et aussi qu'elle ne puisse être prolongée qu'une fois pour une durée de un an.

La durée de la prolongation n'est pas précisée dans l'avant-projet. J'ajouterais prolongation possible, mais la durée, selon notre interprétation, n'est pas précisée. Je crois que, sauf circonstances exceptionnelles qui découlent de l'inaction d'un service public, il faudrait que la prolongation ne soit pas permise au-delà de un an, et, dans le cas de l'inaction des services publics, que le service public concerné soit tenu de faire part à l'agence des motifs de son inaction, et que des mesures exceptionnelles soient prises sous la responsabilité dudit service public pour assurer le respect des critères de conformité visés et soutenir le propriétaire ou l'exploitant de la résidence privée dans ses démarches. Ça fait partie des assouplissements au bénéfice des exploitants et qui servent aussi les intérêts des usagers dont je parlais en introduction de mon intervention.

Enfin, l'avant-projet de règlement prévoit des outils spécifiques pour l'évaluation de l'autonomie des résidents, mais il ne donne aucune indication sur les personnes qui seront habilitées à faire ces évaluations ni sur comment elles y seront habilitées. Donc, je vous recommande que, dans le règlement qui viendra, il y ait des précisions à cet effet.

Lors de la fermeture de résidences, je suis particulièrement préoccupée du soutien à être apporté aux résidents. Quoique les dispositions du Code civil liées au bail demeurent applicables, dans le cas où l'exploitant met fin en tout ou en partie à ses opérations, il serait opportun que des règles plus précises soient ajoutées afin d'assurer aux résidents une prise en charge adéquate de leur relocalisation lors de la fermeture d'une résidence.

L'article 8 du projet de loi prévoit qu'«un établissement [public] doit, avant de diriger une personne [...] vers une résidence pour personnes âgées, s'assurer que l'exploitant de cette résidence est titulaire d'une attestation temporaire ou d'un certificat de conformité». Le projet utilise maintenant, plutôt qu'«orienter», l'expression «diriger», «orienter» étant l'expression de la loi actuelle, alors je m'interroge sur la nuance qui est apportée et son impact prévu pour les usagers. J'aimerais avoir un complément d'information à ce propos.

En conclusion, et brièvement, M. le Président, je veux rappeler que le processus de certification mis en place jusqu'à maintenant a permis de réprimer des abus et surtout qu'il a suscité le développement d'une culture positive de prévention et de gestion des risques chez la plupart des exploitants de résidence, c'est pourquoi je vous encourage à ne pas restreindre le nombre de résidences qui doivent y demeurer assujetties ou qui devraient dorénavant y être assujetties. Pour être efficace, toutefois, la certification a un corollaire, et c'est l'inspection. Je salue donc l'intention d'accroître le nombre d'inspecteurs et d'effectuer, lorsque nécessaire, des visites impromptues. Ce corollaire de la certification est essentiel à la gestion des risques qui s'impose dans les circonstances. Je vous remercie.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la Protectrice. Sans plus tarder, on va aller du côté de Mme la ministre déléguée aux Services sociaux. Vous avez la parole, Mme la ministre.

**Mme Vien:** Bonjour à Mme Saint-Germain et aux gens qui vous accompagnent. Vous comprenez qu'on a reçu pratiquement séance tenante votre mémoire...

**Mme Saint-Germain (Raymonde):** ...transmis vendredi, M. le Président, en fin de journée.

**Mme Vien:** En tout cas, je l'ai eu il n'y a pas longtemps, là. Tu l'avais eu, toi? Je ne sais pas, mais, en tout cas, moi, je ne l'ai pas eu. Ça fait que j'en ai pris connaissance au moment où vous me le livrez, puis j'aurais deux, trois questions à vous poser d'entrée de jeu.

Vous avez raison, Mme Saint-Germain, les inspecteurs, ils sont là effectivement pour faire des visites dans ces résidences-là, de la même façon que, les inspecteurs, de la façon dont on imagine, évidemment — parce qu'on est là-dedans actuellement — leur rôle, leurs responsabilités, oui, il y a un rôle de... j'allais dire «gendarme», mais ce n'est pas tout à fait... on a une image qui nous vient à l'esprit, mais c'est aussi beaucoup des accompagnateurs, et je pense qu'on ne se trompe pas beaucoup quand on a cette philosophie-là. Mais soyez sans crainte, ces inspecteurs vont aussi avoir la possibilité d'aller dans les résidences et de faire des vérifications-surprises.

Mme Saint-Germain, il n'y a pas grand monde qui a osé se lancer dans la définition de ce que ce serait, un seuil minimal, un ratio minimal travailleurs et résidents. Est-ce que, vous, vous vous risqueriez, cet après-midi?

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la Protectrice.

● (16 h 20) ●

**Mme Saint-Germain (Raymonde):** Merci, M. le Président. Je pense que la qualité d'un ratio, c'est d'être modulé selon les risques, selon à la fois la catégorie de résidence, bien sûr, la vulnérabilité et la dépendance des personnes et également selon l'accessibilité, je dirais, à des services publics, à proximité ou non. On parle notamment, dans certains cas, de personnes qui sont des personnes semi-autonomes et qui ont, en conséquence, besoin d'un apport complémentaire des services du CLSC. Est-ce que ce ratio-là doit tenir compte de la disponibilité de ces services le jour, oui, non le soir et la nuit? Je pense que c'est des considérations comme celle-là. Alors, je serai prudente, comme tous les autres l'ont été, je crois, et je vous dirai que c'est multifactoriel, mais il faut avoir des ratios qui soient réalistes eu égard aux risques.

Ce que l'on voit présentement dans certaines situations, c'est: la nuit, un seul agent de sécurité tient lieu, au fond, de seuil dans des résidences qui ont 100 personnes et plus, un agent qui n'a pas de formation en premiers secours. Ce n'est pas dans toutes les résidences, mais cela existe dans des résidences. Alors, je pense que c'est un seuil qui n'est pas, dans une situation comme celle-là, acceptable.

Donc, seuils établis en fonction des catégories de résidence, de la vulnérabilité des personnes, des services compensatoires ou alternatifs du réseau de la santé et des services sociaux, d'autres services publics, comme, entre autres, les services municipaux de sécurité incendie, et l'accessibilité à ces services en dehors des heures dites quotidiennes, où généralement, évidemment, il y a plus de personnel. Ce sont, quant à moi, certains critères de base et à partir desquels des seuils peuvent être établis.

**Mme Vien:** Est-ce que...

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la ministre.

**Mme Vien:** Oui, pardon. Est-ce que je vous ai bien comprise tantôt, Mme Saint-Germain, quand vous avez dit: La majorité des exigences ne nous apparaissent pas exagérées?

**Mme Saint-Germain (Raymonde):** Je parlais...

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la Protectrice.

**Mme Saint-Germain (Raymonde):** Merci, M. le Président, et excusez-moi. Je parlais surtout des exploitants, et effectivement, pour eux, je dirais même, l'ensemble des exigences ne me paraissent pas exagérées eu égard à leur bien-fondé pour la protection des personnes hébergées.

Cela étant, dans les modalités d'application, nous voyons parfois des situations où les services publics ont, pour toutes sortes de raisons qui peuvent s'expliquer mais... n'ont pas la capacité d'avoir la diligence ou de soutenir adéquatement, au moment requis, les exploitants, et je pense qu'il faut certains assouplissements ou certaines accélérations du côté des services publics pour que des exigences normales eu égard à leur vocation et à la finalité pour les personnes ne deviennent pas abusives dans la restriction et les contraintes qu'elles trouvent dans l'application. Et une de celles-là, c'est la question de la sécurité incendie, sur laquelle, moi, j'ai beaucoup de préoccupations, d'autant plus que je comprends... Et je suis ouverte, là, s'il y a des choses qu'on a interprétées différemment, mais je comprends que le projet de loi et l'avant-projet de règlement font en sorte que dorénavant l'attestation temporaire pourrait être obtenue sans qu'il y ait les plans de sécurité incendie. Alors, ça, c'est quelque chose qui me préoccupe, et il y a d'autres dimensions comme celle-là qui, pour moi, découlent d'exigences raisonnables — le projet de loi, en ce sens-là, il est bon — mais pourraient, dans l'application, être malheureusement freinées, et je pense qu'il faut travailler sur les conditions d'amélioration de la mise en oeuvre et du soutien des services publics aux résidences concernées.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la ministre.

**Mme Vien:** J'aimerais ça vous entendre plus avant sur une réflexion tantôt que vous avez faite, me semble-t-il, sur la définition de ce qu'est une résidence privée, le fait qu'on commence à regarder ce qu'est la définition à partir de deux services, là. On vient comme... Vous parlez d'une échappatoire, là, je ne sais pas si c'est dans ce contexte-là que vous en avez parlé. Évidemment, ça m'a fait sursauter un peu, parce que ce n'est pas le but recherché, évidemment.

Mais c'est quoi, les situations que vous voyez où il y a un service, puis, nous, on commence à deux? Est-ce que vous l'avez documenté? Y en a-tu plusieurs qui seraient...

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la Protectrice.

**Mme Saint-Germain (Raymonde):** Oui.

**Mme Vien:** Puis à quoi qu'on pense comme un service? Une résidence qui offre un service, par exemple, ici, c'est quoi?

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la ministre. Mme la Protectrice.

**Mme Saint-Germain (Raymonde):** Alors, M. le Président, des résidences qui offrent un service, par exemple, un seul service peut être le service de sécurité, donc un gardiennage, ou une préposée aux bénéficiaires qui sera là 24 heures par jour. C'est un seul service. Pour certaines autres résidences, le seul service offert, c'est l'alimentation, mais on voit que les personnes qui y sont hébergées sont déménagées parce qu'en perte d'autonomie. Elles souhaitaient quitter leurs résidences, leurs logis, pour pouvoir avoir des services d'alimentation.

Et ce que nous craignons être une échappatoire, que j'ai positionné après avoir situé la bonne volonté qui m'apparaît manifeste, là, dans l'intention du projet de loi, c'est que présentement, d'abord, ces résidences à un seul service, qu'il soit un service d'infirmière, ou d'alimentation, ou de sécurité, seraient de facto exclues, que le service soit offert directement ou indirectement par l'exploitant. Mais, de plus — et c'est là où est, à mon avis, le risque d'échappatoire principal — il suffit que, dans un même immeuble, l'exploitant loue un local à une autre personne qui, elle, offrirait différents services qui vont être promus et annoncés par l'exploitant mais pour lesquels il n'a aucun lien contractuel. Alors, dans ces cas-là, c'est là où l'échappatoire est possible. Et, à mon avis, c'est très simple de le modifier dans le projet de loi.

Et vous parliez de la documentation. Effectivement, avant d'affirmer des choses, nous souhaitons toujours les documenter. Nous avons eu des plaintes à cet effet-là et nous avons constaté que des résidences qui finissent par offrir principalement un bâtiment font le marketing d'une série de services qui sont offerts par d'autres gens en affaires qui ont comme seule caractéristique d'être un locataire de l'immeuble, mais ce n'est pas, selon notre interprétation juridique, un service directement ou indirectement offert par l'exploitant. Et ça, c'est quelque chose, à mon avis, qui serait simple à corriger dans le projet de loi.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la ministre.

**Mme Vien:** Mme Saint-Germain, seriez-vous en mesure de nous illustrer ça par un exemple concret?

**Mme Saint-Germain (Raymonde):** M. le vice-protecteur, qui est aux enquêtes régulièrement, pourra compléter, mais, oui, nous sommes en mesure, M. le Président.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. le vice-protecteur, il reste 1 min 30 s, à peu près.

**M. Dussault (Claude):** Très rapidement. Dans le cadre... Mme Saint-Germain faisait référence à des résidences qui sont actuellement en processus de certification, il y a un écart important entre ce qu'ils ont écrit... Ils vont dire: Un seul service, et, quand on va sur leur site Internet, ils disent: Une série de services à proximité. C'est pour ça que, dans la recommandation, on vous a dit: L'important, c'est ce qui est offert aux résidents.

Si vous avez un... Ça va être très facile pour des entreprises, vous allez voir, l'exemple est très simple. Un holding A va louer, par exemple, les étages 2 à 10 à une résidence pour personnes âgées — c'est ça, l'exploitant — et A va louer les étages 1 et 2 à une infirmière, à un service de loisirs, à un service de cafétéria. Bien, officiellement, là, votre B, là, qui a loué à A qui est l'exploitant, là, lui, il n'offre aucun autre service, il va même en avoir zéro, hein, il va être juste du logement, et c'est une échappatoire qui est très facile à faire. C'est pour ça, nous, ce qu'on disait: Par contre, quand vous allez voir sur le site de l'exploitant, il va déclarer au ministère: Je n'offre aucun service. Vous comprenez ce que je veux dire?

**Mme Vien:** Oui, absolument. Maintenant, si je vous réponds...

**Le Président (M. Sklavounos):** Il reste une trentaine de secondes, Mme la ministre. Peut-être...

**Mme Vien:** Carole, je vais couper sur le mien tantôt, c'est-u correct? C'est juste pour vider ça. O.K.

À l'article 7 du projet de loi, là, qui touche à l'article 346.0.1 de la loi, il dit ceci, le premier alinéa: «Aux fins du[...] — oui, c'est ça — sont considérés offerts par l'exploitant d'une résidence pour personnes âgées les services offerts indirectement par celui-ci, notamment par l'intermédiaire d'une personne morale, ou d'une société qu'il contrôle ou d'une autre ressource — on sous-entend "qu'il ne contrôle pas" — avec laquelle il a conclu une entente à cette fin.»

Est-ce qu'à ce moment-là, ça, vous considérez que ça ne vient pas répondre à la... Pourquoi?

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la Protectrice.

**Mme Saint-Germain (Raymonde):** Merci, M. le Président. Effectivement, il n'est pas lié au sens de la loi, dans l'exemple que le vice-protecteur a donné. Et, dans ce contexte-là, c'est là où est l'échappatoire, et c'est pour ça que je dis que le mot «conclu», dans ce cas-là, devient une échappatoire. Il faudra trouver une solution.

Et un autre exemple, pour ce qui est des deux services ou moins, c'est l'exemple que je vous donnais, où présentement, l'agence — que je peux identifier comme étant l'agence de Montréal — nous pensons qu'il y a 2 395 places qui, si le projet est adopté tel quel, ne seront plus assujetties à la certification.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la Protectrice. On va aller de l'autre côté. Sur ce, Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

**Mme Poirier:** C'est très inquiétant, ce que vous venez de nous dire là. Je comprends bien que, le holding A — je prends votre exemple — qui possède un bâtiment et qui loue des espaces à B, B n'a aucun lien avec C, et donc B est tout à fait légitimé de passer en dessous du radar des services. Alors, j'ai bien compris? Avec votre hochement de tête, je comprends qu'on s'est compris.

2 395 places à Montréal susceptibles d'être exclues, là, je veux que vous m'expliquiez ça. Est-ce que c'est dans ce type de résidence là à un service, à pseudoment un service, là, dans le fond? Est-ce que c'est ce type-là, les 2 395? Parce que, dans le fond, on l'a à deux, trois places, là, cette exclusion-là.

Et il y a aussi, dans votre autre exemple, l'exemple de l'interprétation restrictive, là, dans le cas d'une résidence hébergeant 500 résidents. Est-ce que ces 500 là, les trois résidences, le complexe de trois fois résidence, c'est inclus dans les 2 395? Je veux juste qu'on se situe, là. Est-ce qu'on est toujours dans les mêmes eaux, là?

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la Protectrice.

**Mme Saint-Germain (Raymonde):** Alors, M. le Président, nous parlons d'au moins 2 395 places et effectivement nous avons donné deux exemples, c'est inclus, là, dans les 2 395, mais deux exemples de motifs différents pour lesquels les résidences seraient exclues de la certification. Et nous avons, je pense, aussi proposé une solution, parce que, quand on vient commenter un projet de loi, à mon avis, il faut essayer de trouver des solutions, et la solution serait de parler, entre autres, de la notion d'«annoncé et promu». Ça, je pense que c'est important. Et il y a possiblement d'autres éléments aussi, parce qu'il faut voir que, si ça demeure comme ça, ça deviendra une échappatoire, ce sera connu et ce sera donc la façon de faire.

● (16 h 30) ●

**Mme Poirier:** On a eu beaucoup de discussions avec plusieurs groupes sur la notion de semi-autonome. Il semble y avoir une ventilation de ce que ça veut dire, semi-autonome. Est-ce que vous vous êtes penchés sur cette notion? Parce que certains sont venus nous dire que ça peut être, semi-autonome, je dirais, léger, et d'autres, sévère, dans l'offre de services nécessaire. Est-ce qu'à la lumière de ce que vous avez vu sur le terrain vous seriez en mesure de nous aider dans cette définition-là du semi-autonome?

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la Protectrice.

**Mme Saint-Germain (Raymonde):** ...M. le Président, je céderais la parole au vice-protecteur, M. Dussault.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. le vice-protecteur, allez-y.

**M. Dussault (Claude):** Merci, M. le Président. La question est très pertinente, et je ne suis pas surpris qu'il y ait plusieurs intervenants qui l'aient soulevée, pour une raison très simple, c'est que, dans la condition des personnes âgées, souvent, la condition évolue dans le temps. Et, bon, évidemment il y a des outils, on a fait référence à PRISMA-7, au SMAF, etc., il y a les outils, sauf que, la personne, elle va être évaluée à un moment dans le temps, et trois mois, six mois... et là, dépendamment... Certaines personnes, leur condition va évoluer très lentement; d'autres, elle va évoluer très rapidement. Évidemment, si vous annoncez, puis là un exploitant qui est parfaitement de bonne volonté dit: Moi, j'offre des services limités pour personnes qui sont semi-autonomes, là, puis qui ont des besoins d'assistance légers, ils ont été évalués, tout est correct, mais, trois mois, six mois, neuf mois plus tard, ça devient dur, à un moment donné. C'est parce que c'est un continuum, hein, l'état de santé d'une personne, c'est un continuum, et c'est là que ça devient difficile et c'est pour ça que c'est souvent... Une des questions qui revient périodiquement, c'est toujours la question... Quand on parle d'un continuum, là, de fixer un seuil dans un continuum, c'est toujours difficile.

Donc, il n'y a pas de réponse simple à cette question-là, sinon, à un moment donné, de s'assurer qu'il y ait une concordance entre l'état de la personne — ce qui demande une évaluation — et les services offerts. Si l'état de la personne évolue à un moment donné dans le temps, je pense qu'il faut être très clair. Si une personne, par exemple, souffre d'alzheimer, puis qu'elle est rendue à un degré x de sa maladie, puis il y a un pronostic qui dit que ça peut dégénérer rapidement dans, disons, les six mois à un an à venir, puis que la résidence ne sera pas capable d'offrir le service, bien, je pense c'est important que... C'est comme une espèce de contrat moral, là. Il faut que la personne ou les proches de la personne en question le disent à l'exploitant, puis il faut que l'exploitant, il dise: Moi, je ne serai pas capable. Si monsieur ou madame est dans telle condition dans six mois, un an, moi, je ne serai pas capable d'offrir le service.

C'est là qu'est la principale difficulté, parce que l'état de santé des personnes évolue. Et ça, encore une fois, il n'y a pas, à mon avis, de réponse simple à ça, sinon que de faire une bonne concordance entre l'évaluation de la personne — d'où est-ce qu'il est important de bien évaluer — et les services qui sont offerts.

**Mme Poirier:** Ce matin, il y a un des intervenants qui nous a dit: C'est plus facile de les rentrer à l'urgence pour, justement, faire faire cette évaluation-là, parce que les CLSC ne sont pas en mesure de faire l'évaluation, justement, dans ce processus de dégradation, dans le fond, de la qualité de vie de la personne.

Pour vous, comment devrait se faire ce processus-là, justement, de suivi, là, pour s'assurer que les personnes sont, dans le fond, au bon endroit?

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la Protectrice.

**Mme Saint-Germain (Raymonde):** Merci, M. le Président. Il y a déjà des façons de faire qui prévoient quand même qu'il y a une évaluation, et, nous, la préoccupation qu'on a, c'est que l'évaluation soit faite par des personnes qui sont qualifiées. D'ailleurs, c'est une recommandation que je fais, d'apporter là-dessus une précision à l'éventuel projet de règlement.

Je veux prendre une distance par rapport à ce qui a été dit antérieurement. Je n'écoutais pas ce matin, mais je me fie à ce que vous disiez. Je pense que les médecins de famille sont bien placés pour faire ces évaluations-là, et ça se fait, généralement, pour les gens qui ont un médecin de famille. Il y a aussi les infirmières ou parfois même les infirmières auxiliaires.

La préoccupation, elle est davantage d'assurer que, la période transitoire, à partir du moment où une personne hébergée en résidence privée aurait besoin de services plus intensifs et, je dirais, plus de nature infirmière ou médicale, cette période transitoire soit le plus courte possible vers le service public. Et c'est là présentement, nous, ce que l'on constate dans le traitement de nos plaintes et signalements, une difficulté, c'est que les résidences privées accueillent de plus en plus en période transitoire des personnes qui devraient minimalement être dans des résidences... soit des ressources intermédiaires ou encore dans des CHSLD. C'est donc là la difficulté, et il faut trouver l'équilibre pour éviter que les résidences privées deviennent des résidences qui nécessairement devraient offrir, entre autres, des soins infirmiers et médicaux. Alors, c'est plus cet angle-là qui nous préoccupe.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

**Mme Poirier:** Oui.

**Le Président (M. Sklavounos):** Quatre minutes.

**Mme Poirier:** Quatre minutes? D'accord. L'attestation temporaire, les résidences privées pour personnes âgées sont venues nous dire qu'il faut revoir l'ensemble de ce qui est proposé. D'autres nous ont dit: Il faut s'assurer qu'il y ait au moins une visite sur place, ce qui n'est pas prévu. D'autres sont venus nous dire qu'il faudrait que ce soit seulement pour les nouvelles résidences. J'aimerais ça vous entendre là-dessus.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la Protectrice.

**Mme Saint-Germain (Raymonde):** D'une part, par rapport à ce qui existe présentement, l'attestation temporaire, pour nous, c'est une amélioration. Que seulement ce qui est sur papier soit considéré, c'est certain que ce n'est pas une garantie, c'est pourquoi, moi, je lie toujours les visites d'inspection comme corollaire à la qualité d'une certification.

Maintenant, dans ce cas-ci, ce qui nous préoccupe le plus, c'est beaucoup de s'assurer que les services publics seront en mesure de donner les garanties ou d'aller vérifier et attester auprès des propriétaires ou des exploitants ce qui est annoncé dans les demandes d'attestation temporaire. Donc, à mon avis, il y a un lien important entre la capacité des services publics d'agir rapidement pour que l'attestation temporaire non seulement soit donnée dans l'année, mais soit donnée aussi pour les bonnes raisons, et, dans ce sens-là, je comprends et je vois positivement qu'une des dispositions du projet de loi est de donner un assouplissement aux agences pour qu'elles puissent accréditer des instances locales qui pourront oeuvrer au niveau de l'attestation temporaire. Selon notre compréhension, c'est un assouplissement, et c'est positif autant pour les exploitants que pour les usagers, mais il est certain que, dans ce domaine comme dans d'autres, il faudra gérer les risques et que des nouvelles résidences récemment ayant obtenu leur certificat de conformité, bien, ça va prendre quand même un suivi pour s'assurer que l'attestation n'est pas que sur papier.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve. Deux minutes.

**Mme Poirier:** Et, la notion de nouvelle résidence, alors, ce matin, il a été dit que l'attestation devait être seulement pour les nouvelles et que celles qui, depuis 2007, auraient dû se conformer ne bénéficient pas de ce sauf-conduit-là, en tant que tel. Qu'est-ce que vous en pensez?

**Mme Saint-Germain (Raymonde):** Je pense qu'il faut regarder ça, M. le Président, selon l'impact sur les personnes hébergées. Si les résidences déjà accréditées n'offrent pas les garanties de sécurité des personnes, que ce soit au niveau de la santé, que ce soit au niveau de la sécurité physique, sécurité incendie, voire même d'une qualité de vie qui soit acceptable et qui réponde aux exigences de la certification, je pense que ces résidences-là ne passeront pas et ne doivent pas passer le filtre de l'inspection sans avoir, à ce moment-là, des exigences additionnelles.

Donc, les résidences déjà certifiées, dans mon esprit, ne doivent pas du tout être soustraites à cela, c'est-à-dire soustraites aux critères de qualité, et qu'il y ait eu le projet de loi n° 16 ou non ne change pas la nature des exigences de qualité et de respect des droits qu'on doit avoir envers ces résidences-là.

**Mme Poirier:** Mais celles qui ne sont pas encore certifiées?

**Mme Saint-Germain (Raymonde):** Celles qui ne sont pas certifiées, je comprends qu'elles auront, évidemment, à répondre à ces critères d'attestation, qui me semblent tous raisonnables. Et, en conséquence, elles auront leur attestation de conformité uniquement dans la mesure où elles répondent à ces critères-là, et c'est à partir de ce moment-là qu'elles pourront effectivement accueillir des résidents.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la Protectrice. Sur ce, je vais aller de l'autre côté. Mme la ministre déléguée aux Services sociaux.

● (16 h 40) ●

**Mme Vien:** Oui, M. le Président. Mme la Protectrice du citoyen, moi, je tiens à vous rassurer, là, puis certainement à rassurer aussi mes collègues parlementaires, là. Concernant l'article 7, l'intermédiaire d'une personne morale ou d'une société qu'il contrôle, conclu, pas conclu une entente à cette fin, on va faire un autre petit tour de roue, on va regarder ça à nouveau. Je pense que c'est sage, on va le regarder à nouveau. Et puis aussi je voulais vous rassurer là-dessus, parce que ça fait beaucoup de choses, là, l'avant-projet de règlement puis le projet de loi. Quand monsieur nous disait: Il y a des gens qui s'affichent sur leur site Internet, disant être une résidence privée pour personnes âgées, mais on se rend compte que le A conclut avec le B, après ça il conclut avec le C, puis là il n'y a plus personne qui a de lien ensemble, puis c'est un peu ça, ce que vous nous disiez tantôt, bien, vous le savez que, nous, la loi prévoit à l'article 21, de mémoire, qu'il y ait effectivement une appellation contrôlée, puis ça, je pense que c'est de bon augure, ça. Puis il n'y a pas grand monde qui nous en ont parlé aujourd'hui, mais là on vient vraiment, là, donner un label réservé des résidences privées pour personnes âgées, puis tu ne pourras pas l'utiliser n'importe comment. Alors, ça, je pense, c'est un gage de sécurité aussi pour les gens.

En ce qui a trait aussi aux services à domicile, vous soulevez ça dans votre mémoire: Parce qu'elles sont réputées recevoir des services à la carte, si ma mémoire est bonne, dans votre mémoire — je l'ai lu vite tantôt, là — certains CLSC auraient la compréhension qu'ils n'ont pas besoin d'y aller, alors que, si, moi, je suis en résidence privée, mais je ne l'ai pas pris, le service à la carte, parce que, un, je n'ai peut-être pas les moyens puis ça ne me tente peut-être pas de payer pour ça, puis que, moi — je pense tout le temps à ma mère, dans ce temps-là — j'aime mieux aller faire affaire avec le CLSC, bien, que je puisse avoir accès au CLSC. C'est quelque chose aussi qu'on va vérifier. Vous nous dites que c'est quelque chose qui arrive; bien, on va voir comment on peut arranger, là, améliorer les choses.

Formation, vous avez certainement vu, dans notre avant-projet de règlement, que la formation est un des éléments forts, là, de notre avant-projet de règlement. C'était attendu, je pense qu'on est sur les bonnes cibles, moi. On a de la formation de base pour de l'autonome, et, quand vous oeuvrez dans une résidence semi-autonome, on vient un peu augmenter les exigences au niveau de la formation mais sans demander, là, un diplôme universitaire, on s'entend. Il faut être équilibrés, il faut être intelligents dans nos démarches, mais en même temps — madame l'a dit avec beaucoup, beaucoup d'à-propos tantôt — il ne faut pas non plus lésiner sur la qualité puis sur un minimum sur lequel tout le monde s'entend.

Vous, vous en pensez quoi, de ce qu'on propose? Parce qu'on est très clairs, là, sur ce qu'on va donner comme formation. Puis souvent les gens nous disaient: Ah! Les préposés en résidence privée, ils ne savent même pas comment donner un bain, l'assistance à la nourriture, etc. Bien, ça, ce sont des éléments de formation qui seront prévus. Qu'est-ce que vous en pensez, Mme Saint-Germain, de ce qu'on propose là-dessus?

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la Protectrice.

**Mme Saint-Germain (Raymonde):** Nous, d'une part, sur le plan de la formation, nous sommes en accord avec ce qui est proposé. Nous croyons cependant que, la période de trois ans, le délai de trois ans pourrait être assorti de dispositions transitoires, parce que, dans certaines situations, il pourrait y avoir nécessité de formation d'appoint, maintenant. Donc, sous réserve de certaines dispositions transitoires, nous croyons, un, que la formation, évidemment, est essentielle et, deuxièmement, qu'elle doit être modulée selon aussi la nature des besoins et selon la nature de l'accès aux services publics en temps opportun, selon les différentes résidences. Il y en a qui peuvent plus facilement avoir accès à des services publics que d'autres. Souvent, c'est une question de localisation, etc.

Alors, on voit ça, nous, de manière positive sous réserve de dispositions transitoires et que le délai de trois ans puisse être, dans certains cas, revu, là, selon les risques, dans certaines résidences.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la ministre.

**Mme Vien:** Pouvez-vous être plus précise là-dessus?

**Mme Saint-Germain (Raymonde):** C'est que les résidences, selon ma compréhension, auront trois ans pour se conformer aux nouvelles exigences de formation. Cela nous apparaît, de façon générale, positif et réaliste, mais, pour certaines situations où, par exemple, il y aurait très peu de personnel et le personnel ne serait pas formé, déjà le trois ans nous apparaît peut-être trop long. Donc, dans ces cas-là, il pourrait y avoir des formations d'appoint pour permettre qu'on puisse avoir du personnel plus qualifié, surtout quand une seule ou peu de personnes sont responsables de la qualité

du service, et qu'on n'ait pas à attendre trois ans pour le faire. Alors, c'est donc, moi, dans ce que j'appelle des dispositions transitoires relatives à la mise en oeuvre, et ce sont des commentaires que nous comptons vous faire, là, au moment de la consultation, de la publication de projet de règlement.

**Mme Vien:** On me donnait une donnée très intéressante tout à l'heure, les collaborateurs du ministère, à l'effet que — c'est public, ça, ces informations-là, je peux le transmettre, le 61 %? oui — 61 % des travailleurs dans les résidences privées pour personnes âgées ont au minimum trois ans d'expérience. Alors, quand on parle aussi d'acquis, là, il faudrait voir effectivement si ça pourrait peut-être être quelque chose de facilitant, ça, pour nos résidences privées pour personnes âgées, que ces personnes-là... Après trois ans et demi, quatre ans, là, on commence à avoir un certain bagage, là, à ce niveau-là, pour la reconnaissance des acquis. Enfin, on verra comment on pourra ourler tout ça, là, mais c'est très intéressant.

Alors, je comprends que ce que vous nous dites, finalement: C'est très bon, vous êtes sur les bonnes cibles. Maintenant, le trois ans, dans certains cas, ça peut être un peu chatouilleux.

Maintenant, nous, on s'est inspirés, entre autres choses, de ce qui avait été prévu dans les garderies. Mme Poirier, vous... Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve, elle, elle connaît bien le dossier, là. De mémoire, c'était ça, c'était aux alentours de cinq ans, tu sais, pour être souple aussi, là, parce que c'est un réseau qui est important, c'est un gros réseau.

Puis là on ne peut pas non plus former tout le monde en même temps, ce n'est pas vrai, là. Ça, c'est caduc, de penser ça. Il y a des résidences qui ont un ou deux employés, ils ne peuvent pas se permettre non plus que les deux partent en même temps puis qu'on aille se faire former.

Ça fait que comment on peut être intelligent là-dedans puis séquencer tout ça? Mais on comprend ce que vous nous dites aujourd'hui, Mme la Protectrice du citoyen.

**Le Président (M. Sklavounos):** Commentaire, Mme la Protectrice.

**Mme Saint-Germain (Raymonde):** Oui. Je comprends par ailleurs que la formation sera modulée en fonction de la gestion des risques et de l'environnement. Évidemment, on parle d'un délai de trois ans, mais j'ai compris, Mme la ministre, que vous disiez aussi que tout le monde n'aurait pas à avoir une formation universitaire.

Mais ce que je trouve très important, puis on parlait de 61 % des personnes, là, qui ont plus de trois ans d'expérience actuellement dans les résidences: il y a quand même un taux de roulement important. Et je ne veux pas toujours voir le verre à moitié plein, mais ça veut quand même dire 39 % qui sont plus jeunes. Et je comprends, comme ça a été fait dans d'autres situations, qu'il y aura des outils mis à la disposition des personnes, qu'il y aura une aide à distance pour permettre peut-être une formation mieux adaptée, plus rapide et qui soit dans le meilleur intérêt autant du personnel, dans le fond, que des usagers, et c'est dans ce sens-là que, moi, je considère positif et réaliste ce qui est proposé, là, sous réserve de voir le projet de règlement...

**Mme Vien:** Final?

**Mme Saint-Germain (Raymonde):** Oui.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la ministre.

**Mme Vien:** Bien, le trois ans, c'est un environnement qu'on s'est donné, dans lequel tout le monde est assez confortable pour agir. C'est ça, dans le fond. Puis c'est bien évident que, des gens partout, en milieu rural, au Québec, il va falloir être imaginatif. Puis aujourd'hui ce n'est pas difficile de l'être, imaginatif, là, avec la visioconférence, avec l'Internet. On peut avoir des... Comment on appelle ça, des gens qui forment les autres, là, voyons?

**Une voix:** Des agents multiplicateurs.

**Mme Vien:** Oui, des agents multiplicateurs, en tout cas des formateurs, etc. Bon. Alors, je pense qu'on est capable d'être imaginatif puis d'avoir des solutions très concrètes dans la formation des gens, parce que, moi, je suis de Bellechasse, il y en a d'autres qui sont de la Gaspésie—Les Îles, ce n'est pas évident, tu ne peux pas te déplacer comme ça, il va falloir trouver des façons de faire. Et ça, ça peut être très rapide, je pense que ça peut être très rapide.

Voilà. Moi, ça fait le tour de la question.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la ministre. De l'autre côté, Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

**Mme Poirier:** Alors, moi aussi, je suis inquiète concernant le délai de trois ans. Je reviens à votre exemple de gardien de sécurité. Si on fait l'admission que, un gardien de sécurité qui n'a même pas un cours de premiers soins, on va lui donner encore trois ans, moi, je trouve que c'est inadmissible en partant. Donc, je pense qu'il y a effectivement des postes... il y a des correctifs à apporter qui devront être apportés rapidement, parce qu'il y a des situations qui... Ce n'est pas normal qu'on ait dans une résidence de 100 personnes un gardien de sécurité, de nuit, qui n'a même pas un cours de RCR. Puis on vient de le voir, je lisais ce matin l'article de journal, la résidence qui a passé au feu à Waterloo, où il n'y avait personne sur place, et c'est les pompiers qui ont dû assurer le service à l'intérieur de la résidence. Alors, il n'est pas normal de se retrouver avec des situations comme ça, il devait y avoir au moins un minimum d'une personne qui aurait dû être à même de prendre des responsabilités là. Alors, ça, je comprends bien votre préoccupation.

Dans votre mémoire, à la recommandation 9, «diriger une personne âgée vers», «proposer à une personne âgée», j'aimerais ça que vous veniez nous préciser par des exemples, en tant que tel, ce que vous souhaitez comme modification, parce que je n'ai pas l'impression... En tout cas, en le lisant, ce n'est pas si clair que ça, alors je voudrais juste que vous nous raffiniez, là, votre proposition.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la Protectrice.

**Mme Saint-Germain (Raymonde):** Alors, effectivement, dans ce cas-ci, c'est la prudence qui nous a inspirés, parce que le mot «diriger», puisqu'il est modifié, parce qu'auparavant on utilisait le mot «proposer», c'est la question du libre choix des personnes par rapport à l'établissement ou à la ressource — dans ce cas-ci, à la résidence — qui leur sera proposée. Alors, c'est une interrogation que nous avons. Nous voyons qu'il y a un changement de mot, et «diriger», bon, ça le dit, c'est la notion d'être dirigé. Est-ce que ça exclut un choix?

Donc, par prudence, nous proposons le statu quo, à moins qu'il y ait une explication qui puisse convaincre que le terme «diriger» a une autre connotation que celle qui est notre interprétation et que ce ne sera pas au détriment du libre choix des personnes âgées d'aller dans une résidence qui ne leur est pas imposée.

● (16 h 50) ●

**Mme Poirier:** Excellent. Dans le cadre de la fermeture de résidence — et on l'a vu avec la situation de Monaco et celle de Dickson, le changement d'offre de services, la limite dans laquelle se sont retrouvés les gens, parce que, oui, ces personnes-là qui étaient très âgées se sont retrouvées devant un fait, ne connaissaient pas nécessairement leurs droits, ont signé les accords dans un premier temps — pour aller plus loin et pour s'assurer de la défense de ces gens-là et leur donner des moyens, qu'est-ce que vous proposeriez?

**Mme Saint-Germain (Raymonde):** Dans un premier temps, je voudrais vraiment rétablir quelque chose par rapport à cette résidence-là. Il y a quand même une réalité, des faits qui font que les droits étaient protégés par le Code civil et que, dans la réalité, l'exploitant a quand même été en mesure de remplir ses obligations.

Il existe déjà des recours, que ce soit au niveau, d'une part, d'une agence, qui doit être vigilante et, dans ces circonstances-là, prendre en charge la gestion des opérations, s'assurer que la relocalisation se fait dans des bonnes conditions, et des bonnes conditions veut dire dans le respect des droits des personnes. Alors, ça, ça existe déjà. En plus, bien sûr, il y a le recours au régime de plainte en premier niveau au commissaire régional aux plaintes; deuxième niveau, Protecteur du citoyen.

Je dirais, ce qui manque le plus, c'est l'information, présentement, des personnes sur leurs droits, sur aussi leurs responsabilités, parce qu'un droit vient souvent avec une responsabilité. Et ça, le ministère a l'obligation de promouvoir le régime. Des choses ont été faites, mais, à mon avis, il faut que ce soit fait vraiment en continu. Alors, je dirais plus que c'est une meilleure information, un rôle vigilant de l'agence et bien sûr, à ce moment-là, des ressources, là, qui sont mises en place au cas par cas pour agir dans les meilleures conditions de respect des personnes, de respect de leurs droits.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. le député de Saint-Hyacinthe, allez-y.

**M. Pelletier (Saint-Hyacinthe):** Merci. Dans votre recommandation n° 3, vous mentionnez: «Que le projet de loi précise que le fait d'habiter une résidence pour personnes âgées offrant des services à la carte ne constitue pas un critère d'exclusion à l'obtention des services publics», mais est-ce que vous seriez d'accord... ou en tout cas j'aimerais ça avoir votre opinion sur le fait que ces services à la carte là soient dans un bail, soient inclus dans l'annexe du bail, avec les coûts mentionnés. Je ne sais pas qu'est-ce que vous en pensez, vous n'en parlez pas dans votre...

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la Protectrice.

**Mme Saint-Germain (Raymonde):** À mon avis, la question des services à la carte et de la régie des prix, c'est une question très, très, très particulière. Est-ce que ça doit être ou non dans le bail? Ce ne serait pas, à mon avis, impertinent que ça puisse être dans le bail mais dans la mesure où ça ne crée aucune obligation à la personne hébergée de recourir à ces services-là, parce qu'on le dit très bien, ce sont des services à la carte. Et ma préoccupation est beaucoup que les CLSC, parce que nous l'avons documenté sur le terrain, ne refusent pas d'offrir les services publics aux personnes hébergées qui n'ont pas le moyen ou ne souhaitent pas prendre les services qui sont des services à la carte. Alors, plus que la question du bail, pour moi, c'est vraiment la question du respect du choix de l'usager et du maintien de son accès aux services publics qui sont offerts par les CLSC.

**M. Pelletier (Saint-Hyacinthe):** M. le Président...

**Le Président (M. Sklavounos):** Allez-y.

**M. Pelletier (Saint-Hyacinthe):** Tout à l'heure, on recevait un groupe, le Regroupement provincial des comités des usagers. Eux, ils mentionnaient, mettons, la possibilité d'intervenir dans la résidence privée pour exercer leur pouvoir peut-être de recommandation auprès des agences, et tout ça.

Est-ce que vous avez déjà travaillé sur ce dossier-là ou si vous... Qu'est-ce que vous en pensez?

**Mme Saint-Germain (Raymonde):** Avec respect et égards, je crois que la Loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit un régime d'examen des plaintes et d'amélioration de la qualité qui est pertinent.

Les comités d'usagers jouent un rôle utile. Ils n'ont pas de pouvoir. Ils ont un certain rôle qui leur est confié, qui doit être un rôle de bien informer les autorités — très souvent le commissaire à la qualité des services, quand on parle, évidemment, d'établissement public — de situations qui préoccupent les usagers, mais ils n'ont pas de pouvoir d'enquête. Et je pense que c'est extrêmement important de ne pas confondre les pouvoirs d'enquête et les pouvoirs d'intervention qui sont ceux des commissaires, qui sont ceux du Protecteur du citoyen, qui s'exercent avec des conditions et d'expertise et, je dirais, de confidentialité qui sont extrêmement particulières. Ça prend des gens qualifiés aux enquêtes, des gens qui sont formés, qui ont une expertise en santé, qui ont des connaissances et même une formation très souvent aussi en droit ou dans d'autres disciplines, là, qui sont liées à la santé et les services sociaux. Et je ne pense pas que tous puissent — il y a plusieurs comités d'usagers au Québec — commencer à faire des enquêtes. Ce n'est pas l'esprit de la loi et, à mon avis, ce n'est pas là la nécessité.

Ces comités ont un autre rôle qui est un rôle d'animation, un rôle d'information, de prévoir et de prévenir certaines difficultés et d'être les porte-parole des usagers pour contribuer à l'amélioration des services. Alors, il n'y a pas de tel pouvoir qui existe, et, à mon avis, ce serait abusif.

**Le Président (M. Sklavounos):** Ça va, M. le député de Saint-Hyacinthe? Mme la députée d'Hochelega-Maisonneuve, ça va?

Alors, sur ce, je remercie Mme la Protectrice du citoyen, Mme Raymonde Saint-Germain, ainsi que le vice-protecteur aux services aux citoyens et aux usagers, M. Claude Dussault, et Mme Line Vézina, coordonnatrice aux enquêtes en santé et services sociaux pour l'équipe Perte d'autonomie liée au vieillissement.

Et je vais suspendre nos travaux pour permettre aux représentants du Réseau québécois des OSBL d'habitation à prendre place.

*(Suspension de la séance à 16 h 56)*

*(Reprise à 17 h 1)*

**Le Président (M. Sklavounos):** À l'ordre, s'il vous plaît! Nous reprenons avec le Réseau québécois des OSBL d'habitation, représenté par Mme Isabelle Leduc, présidente du Réseau québécois des OSBL d'habitation — bonjour — ...

#### **Réseau québécois des OSBL d'habitation (RQOH)**

**Mme Leduc (Isabelle):** Bonjour.

**Le Président (M. Sklavounos):** ...et M. François Vermette, qui est le directeur général.

**M. Vermette (François):** Bonjour.

**Le Président (M. Sklavounos):** Bonjour. Bienvenue. Comme pour les autres groupes, vous allez avoir une quinzaine de minutes pour faire votre présentation — je vais vous indiquer lorsqu'il reste quelques minutes, trois, quatre, deux — et par la suite nous allons ouvrir sur la période d'échange avec les parlementaires.

Alors, sans plus tarder... Je ne sais pas qui qui commencera. Alors, Mme Leduc, vous avez la parole.

**Mme Leduc (Isabelle):** Merci. Alors, M. le Président, mesdames messieurs, merci de nous recevoir aujourd'hui. Donc, je me présente, Isabelle Leduc. Je suis présidente, en fait, du Réseau québécois des OSBL d'habitation, je suis aussi directrice d'un OSBL d'habitation qui est Chambréclerc, à Montréal, et je suis aujourd'hui avec François Vermette, qui est le directeur du RQOH, comme on l'appelle, nous.

Alors, le RQOH a été fondé en 2000, et regroupe en ce moment, là, jusqu'à huit fédérations régionales, et représente 570 OSBL d'habitation sur le territoire de la province. Un grand nombre de nos membres, donc presque 225, offrent des logements à des personnes âgées. Les OSBL d'habitation pour personnes âgées se présentent en fait sous une grande variété de formes, on retrouve autant des logements pour des personnes âgées autonomes que des chambres pour des personnes en perte d'autonomie. Les OSBL d'habitation sont gérés donc par des administrateurs qui sont bénévoles, qui sont issus de la communauté, et la plupart des OSBL pour aînés ont été ou sont financés par des programmes fédéraux de la Société canadienne d'hypothèques et de logement ou des programmes provinciaux de la Société d'habitation du Québec. Donc, eux, ils financent en fait la brique et le béton, comme on dit, mais ils ne financent d'aucune façon quelque service que ce soit aux personnes.

Donc, tout comme le réseau public, les OSBL d'habitation qui oeuvrent auprès des aînés ne sont pas motivés par la recherche du profit mais plutôt par le bien-être des locataires. Donc, ces OSBL sont présents dans plusieurs centaines de villes et villages du Québec et sont des initiatives locales. C'est des gens qui sont impliqués dans leur milieu puis qui ont à cœur de bien loger les personnes âgées de leur communauté.

En janvier de cette année, l'Institut de recherche en politiques publiques publiait une étude qui concluait que les soins offerts aux aînés étaient de meilleure qualité dans le secteur sans but lucratif et dans le secteur public que dans le

secteur privé. Donc, ça, ça ne nous a pas du tout étonnés, en fait. Ce que, nous, on fait, on le fait pour nos locataires, qui sont, dans à peu près 75 % des cas, des femmes seules qui disposent de très faibles revenus. Donc, la grande majorité des locataires ont des revenus de moins de 20 000 \$, puis seuls 2 %, en fait, jouissent d'un revenu de 35 000 \$ ou plus. Donc, nos locataires sont, on peut dire, plus pauvres que la moyenne de la population.

Les OSBL d'habitation du Québec emploient près de 3 000 travailleurs à temps plein et à temps partiel. Donc, les conditions salariales, par contre, et les avantages sociaux sont assez peu enviables. De façon générale, même, ils sont moins bons, on pourrait dire, que dans le secteur de l'économie sociale et de l'action communautaire. Les salaires sont bas, et ce, quel que soit le type de poste. Dans la plupart des cas, en fait, les taux horaires avoisinent le salaire minimum. Notre secteur fait face à de nombreux défis, donc, pour embaucher, retenir et encadrer les employés.

Gérés par des bénévoles, s'adressant à des personnes sans grands moyens financiers, employant des personnes qui acceptent des conditions salariales désavantageuses, les OSBL d'habitation fonctionnent parce qu'il y a des gens dévoués qui y travaillent puis qui s'impliquent, mais en fait le poids de la certification est en train d'amener un défi, dans notre secteur, qui risque de... en fait qui met en péril cet équilibre-là.

**M. Vermette (François):** Alors, les mesures qu'implique le projet de loi n° 16 viennent s'ajouter à la réglementation existante et, loin de simplifier le processus pour nous, contribuent plutôt à le compliquer en ajoutant un poids encore plus important à ce qui existait déjà sur les OSBL d'habitation. Le projet de règlement qui va l'accompagner, qu'on n'a eu seulement que très récemment, à cet égard-là, est encore plus, comment dire, difficile à avaler. N'oublions pas que les OSBL sont gérés par des administrateurs bénévoles et sont l'émanation de leurs communautés. Les coûts supplémentaires induits par la certification doivent être assumés par quelqu'un, et le seul quelqu'un qui peut assumer ça, ce sont les personnes âgées elles-mêmes ou soit les employés, et, comme on l'a vu, c'est des personnes qui sont déjà pauvres et ce sont des employés qui sont déjà moins bien payés qu'ailleurs. Alors, on se pose la question, nous: À un moment donné, qui va être capable de payer pour ces mesures supplémentaires? Ça nous inquiète beaucoup.

Alors, ces dernières années, on a fait des représentations auprès du ministère de la Santé pour qu'il change, entre autres, la définition de «résidence». On proposait une définition plus simple qui exclurait de la certification les OSBL qui, selon nous, n'ont rien à y faire, c'est-à-dire celles qui s'adressent à des personnes autonomes. Alors, vous avez dans notre mémoire la définition qu'on proposait. Celle qui est proposée par le projet de loi n° 16, pour nous, entrouvre la porte à ce que certaines résidences puissent être exclues, mais on a regardé ça, et l'ouverture est tellement mince qu'on ne voit pas qui va être capable de s'y faufiler. Donc, dans les faits, ça ne change pas grand-chose pour nous.

On croit que, dans des OSBL d'habitation pour aînés qui s'adressent à des personnes autonomes et où, par conséquent, des services de soins personnels ne sont pas offerts, la certification n'a pas sa raison d'être. Les personnes âgées qui habitent ces immeubles sont autonomes, libres de choisir leur habitation et conscientes des choix qu'elles font, cessons de les infantiliser en leur offrant des services dont elles ne veulent pas, et le projet de loi n° 16 et la réglementation nous obligent à leur offrir des services dont ils ne veulent pas et qu'ils devront payer.

En plus, les immeubles de nos membres restent soumis aux règles du Code du bâtiment, à celles des services d'incendie, même s'ils ne sont pas certifiés. Et, dans le cas des OSBL, tous les projets ont été soumis à des cahiers de charges assez solides soit de la Société d'habitation du Québec ou soit de la SCHL. Très rares sont les projets qui ont été financés en dehors de programmes de ces deux entités gouvernementales là, et elles ont des règles pour les résidences pour personnes âgées qui sont assez sévères. En fait, on n'est pas du tout inquiets sur nos bâtiments, mais là vraiment pas.

Depuis plusieurs années, nous avons encouragé nos membres, par exemple, à offrir des services de soutien communautaire, une pratique bien implantée depuis plus de 20 ans dans les OSBL d'habitation pour personnes seules et à risque d'itinérance puis qui a fait ses preuves pour la stabilité résidentielle. On a même obtenu, en 2007, un cadre de référence qui a été signé par le ministère de la Santé et par la Société d'habitation du Québec et on a même obtenu du financement qui allait avec ça, et je vous dirais que ça a été un long processus pour arriver à ça, dans lequel on a été impliqués depuis le début.

Le soutien communautaire, c'est une aide à l'accueil de nouveaux locataires, la référence, l'accompagnement vers d'autres ressources, la sécurité, la gestion des conflits, bref, toutes sortes d'activités qui, dans le projet de règlement, ont été attribuées à des préposés. Alors, pour nous, ce n'est pas des préposés qui font ça, ce sont habituellement des intervenants, et, que ça soit considéré dans les deux services offerts pour être considéré comme une résidence pour personnes âgées, bien, vous comprenez qu'à partir du moment où on offre un peu de sécurité puis du soutien communautaire on se retrouve à être considéré comme une résidence, soumis à la certification et obligé d'avoir du personnel 24/7 formé, tout ça pour des gens qui ne veulent pas payer pour ça.

● (17 h 10) ●

Alors, le projet de règlement, par exemple, à l'article 24, prévoit que même les résidences pour personnes âgées devront avoir du personnel en tout temps. Bon, dans le projet, ce n'était pas indiqué combien de personnes, mais, à partir du moment où on dit qu'il va devoir y en avoir, pour nous, ça nous inquiète beaucoup, parce que, par exemple, la sécurité, c'est souvent offert, pour nous, par d'autres locataires, c'est-à-dire: un locataire qui a des problèmes, qui tire la sonnette d'alarme, la pagette va sonner, mais c'est un autre locataire qui a la pagette, qui va venir voir, puis, si le problème est sérieux, il va faire le 9-1-1. Alors là, maintenant, ces personnes-là vont devoir être formées. Alors, vous comprendrez que, la pagette, ce n'est pas toujours le même locataire qui l'a, hein, ils peuvent se la passer, donc il faudrait que nos locataires soient formés au RCR. Bien, oubliez ça, là. Ces personnes-là ne voudront pas prendre la responsabilité de ça, et là on va donc se retrouver à devoir engager du personnel. Et engager du personnel pour toutes les nuits de l'année, bien, je ne sais pas si vous imaginez... et les fins de semaine et même des trous dans la journée, parce qu'il n'y a pas du personnel sur place dans ces résidences-là, ça va coûter une somme astronomique qu'on n'a pas les moyens de payer, tout simplement.

Ce que la loi permet, ce que le règlement exige, pour nous, n'est en aucun cas adapté à la réalité des résidences pour personnes âgées autonomes. Dans le cas des OSBL d'habitation, c'est quasiment la faillite assurée... ou l'augmentation des coûts tellement élevée que nous ne pourrions plus répondre à notre mission, qui est de nous adresser à des personnes à faibles revenus.

**Mme Leduc (Isabelle):** Le comité de milieu de vie aussi est une autre nouveauté qui s'adapte très mal à la réalité des OSBL d'habitation. Donc, nous, on croit que ce comité entrera en conflit avec la pratique qui est très commune dans les OSBL d'habitation — souvent même c'est une obligation — d'avoir au moins un tiers de leur conseil d'administration formé par les locataires. Donc, ça nous semble beaucoup plus fort, ça, d'avoir une représentation au sein d'un conseil d'administration que sur un comité parallèle sans réel pouvoir de décision.

En plus des conseils d'administration, les deux tiers des OSBL d'habitation comptent des comités où les locataires sont représentés, donc il y a des comités de locataires, bien souvent des comités de loisirs, des comités de sélection, puis aussi il y a les assemblées générales annuelles auxquelles les locataires sont conviés puis auxquelles ils participent souvent en grand nombre.

En fait, les locataires en OSBL d'habitation sont majoritairement membres de leur OSBL et ils peuvent influencer sa gestion. Ce n'est pas différent parce que ce sont des personnes âgées, au contraire, donc elles participent beaucoup. Nous croyons aussi que les OSBL d'habitation impliquant déjà la participation des locataires au conseil d'administration ou dans les comités devraient être exemptés de l'application de cet article.

Le processus d'examen des plaintes par commissaires aux plaintes des agences et Protecteur du citoyen doit aussi être revu. On a vu trop de recommandations qui n'ont aucun sens dans un OSBL d'habitation et pour lesquelles l'organisme n'a aucun mécanisme d'appel. Donc, on a vu des commissaires aux plaintes s'immiscer dans des causes soumises à la Régie du logement et qui tentent de court-circuiter le processus judiciaire. Au Québec, encore aujourd'hui, les relations locataire-locateur sont sous la juridiction de la Régie du logement, donc les locataires de résidence pour personnes âgées ne devraient pas faire exception à cette règle-là. On croit aussi que le processus d'examen des plaintes devrait se cantonner au domaine des services de soins personnels et dans les cas d'abus et de violence présumés. Dans les autres cas, la Régie du logement reste l'endroit pour régler les litiges entre locataires et locateurs. Pour les locataires qui auraient besoin de soutien pour faire valoir leurs droits à la Régie du logement, on recommande qu'il pourrait y avoir un soutien aux organismes de défense des droits des aînés ou aux comités logement, ce serait plus approprié.

Les conditions de fermeture imposées à l'article 346.0.12 ne sont pas non plus réalistes pour les OSBL d'habitation, il ne faut pas oublier que ce sont des organismes gérés par des bénévoles. Donc, les conséquences malheureuses d'une telle situation seraient évidentes, d'après nous: on voit très bien les bénévoles des C.A. démissionner en bloc puis se sauver en courant devant un tel fardeau. Penser le contraire, je pense que ce n'est pas réaliste. Dans le cas des OSBL d'habitation, le processus de fermeture doit être pris en charge par les CSSS, mais, avant la fermeture définitive, il est essentiel de trouver des solutions.

**M. Vermette (François):** Alors, les OSBL d'habitation — j'ai sauté une page — ne sont pas des résidences privées ordinaires, la recherche du profit nous est inconnue. Cette différence devrait se traduire par un soutien adapté à la mission particulière des OSBL d'habitation. On peut ici faire un parallèle avec les garderies sans but lucratif avant l'instauration des centres de la petite enfance: les CPE ont permis d'améliorer la qualité des services rendus, de généraliser l'offre, d'améliorer les conditions de travail des employés, de soutenir des initiatives communautaires contrôlées par les parents et de faire du Québec un chef de file dans les services à la petite enfance. Nous avons besoin de ce genre de vision pour les personnes âgées.

**Mme Leduc (Isabelle):** Donc, donner un milieu de vie de qualité aux personnes âgées qui font le choix de vivre dans un OSBL d'habitation, c'est la mission qu'on s'est donnée. Par contre, le projet de loi n° 16 concorde très mal avec la réalité des OSBL d'habitation.

Donc, nous, ce qu'on recommande, ce serait:

- 1° retirer l'exigence de la certification pour les OSBL d'habitation dédiés aux personnes âgées dont les activités se retrouvent principalement dans la sphère de la vie sociale;
- 2° mieux financer le soutien communautaire dispensé dans les OSBL d'habitation;
- 3° considérer la précarité financière dans laquelle se trouvent les locataires des OSBL d'habitation et accorder un soutien financier ou les services aux OSBL offrant de l'assistance personnelle;
- 4° offrir les sommes nécessaires aux OSBL pour la formation, surtout si celle-ci est imposée par la certification;
- 5° exempter de l'obligation de se doter d'un comité de milieu de vie les OSBL dédiés aux personnes âgées dont la participation est déjà active au niveau des conseils d'administration;
- 6° exiger une certification aux tiers fournissant les services aux OSBL plutôt qu'à l'OSBL lui-même;
- 7° limiter le processus d'examen des plaintes aux services de soins personnels et dans les cas d'abus et de violence;
- 8° implanter un processus de collaboration avec les fédérations régionales d'OSBL d'habitation et les bailleurs de fonds dans le cadre d'une fermeture d'un organisme.

Donc, on pense que, si on exige des résidences pour personnes âgées qu'elles se soumettent à des normes établies pour les CHSLD, les logements vont finir par avoir la même apparence et donner la même impression que ces établissements-là. C'est le chemin que le ministère semble vouloir emprunter, c'est ce qui nous pose problème, et, là-dessus, on a vraiment l'appui des locataires aussi. Merci.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci. Merci, Mme Leduc, M. Vermette. Et, sans plus tarder, nous allons débiter cette période d'échange avec Mme la ministre déléguée aux Services sociaux. Vous avez la parole, Mme la ministre.

**Mme Vien:** Merci beaucoup, Mme Leduc, M. Vermette. Bienvenue et merci de nous faire partager le fruit de vos réflexions en lien avec le projet de loi n° 16, que vous n'aimez pas beaucoup, de toute évidence, ni l'avant-projet de règlement.

**Mme Leduc (Isabelle):** Bien, pas dans notre cas, en tout cas.

**Mme Vien:** On aura l'occasion, si vous voulez, d'aller plus avant avec les réflexions que vous avez apportées, mais, d'entrée de jeu, je vous dirais que beaucoup, beaucoup de personnes... Vous n'avez pas été ici, je pense, depuis le début, mais depuis ce matin on entend des gens, et beaucoup de personnes nous disent que plusieurs résidences privées pour personnes âgées devraient être soumises à l'application de l'avant-projet de règlement ou, à tout le moins, à la certification qui existe actuellement et à la loi aussi. Et, vous, ce que vous venez nous dire aujourd'hui, c'est que les résidences privées telles que vous les entendez et que vous les présentez, les OSBL d'habitation, ne devraient pas figurer sous la coupe... Mais, monsieur, j'ai entendu ce que vous me disiez, je veux juste... Si je ne suis pas dans la ligne de ce que vous avez dit, vous me le direz tout de suite après.

Vous avez dit: Nous ne sommes pas des résidences privées ordinaires. Je vous rappellerais que, déjà en partant, avec l'article 21, on présente une appellation réservée déjà pour les résidences privées telles que nous l'entendons, et, à cet égard-là, ces résidences-là doivent être certifiées.

Qu'est-ce qui fait que vous n'êtes pas à l'aise avec le fait d'être certifiés? Ce qu'on me dit ici, nos collaborateurs au ministère, c'est que déjà des OSBL d'habitation chez vous font déjà partie, de toute façon, de la certification qui existe, sont déjà sous la coupe de la certification. Pourquoi vous ne voulez pas y être assujettis? Et, si ce n'est pas le cas, qui va s'assurer de la qualité des résidents qui sont des personnes âgées, dont on veut protéger l'intégrité et la dignité?

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la ministre. M. Vermette.

● (17 h 20) ●

**M. Vermette (François):** Bien, un, ce n'est pas qu'on ne veut pas être soumis à la certification. On a appuyé le principe d'une certification depuis son lancement, en 2005, mais... Pour les résidences qui offrent des services de soins personnels, c'est inévitable, O.K., on ne peut pas passer à côté et on ne veut pas non plus s'en défilier.

Là où on a plus de difficultés, c'est pour les personnes autonomes. Les personnes autonomes, où il y a très peu de services, où il n'y a pas de service de soins personnels en aucun cas, ces résidences-là, en ce moment, n'ont pas de personnel en permanence sur place et elles vont devoir être soumises à la certification. Dans plusieurs cas, elles le sont déjà, mais elles ont réussi à s'en sortir toujours en n'ayant pas de personnel 24/7, ce qui est possible en ce moment, avec le règlement actuel. Avec le règlement proposé, ça ne sera plus possible, et c'est là que, pour nous, le bât blesse, parce qu'on trouvait déjà que, ces résidences-là, la certification n'avait pas apporté grand-chose de plus. Et là, avec une obligation d'avoir du personnel en tout temps — on parle toujours pour les résidences qui n'offrent pas de soins personnels, donc des résidences pour des personnes autonomes — effectivement, ça nous pose problème.

Là où ça nous pose problème pour celles qui sont pour des personnes moins autonomes ou en perte d'autonomie et là où il y a des services de soins personnels, c'est qu'il n'y a pas, nous, d'investisseur en arrière qui pourrait couper son profit, il n'y a pas d'investisseur qui pourrait réinvestir dans la résidence, c'est des bénévoles. Alors, à un moment donné, si les coûts de fonctionnement augmentent, qui va payer? Ce n'est pas les bénévoles qui vont payer, c'est les personnes âgées elles-mêmes. Et, comme on vous l'a montré, les personnes âgées chez nous sont plus pauvres que dans le reste de la population, elles sont plus pauvres que celles qu'on retrouve ailleurs, et il y a une limite à ce qu'elles peuvent payer.

Alors, il y a besoin d'un soutien pour les OSBL, parce qu'on parle quand même de milliers de places, mais aussi il faut voir que, pour nous, il y a toutes sortes de... Il y a toute une nomenclature aussi avec laquelle on n'est pas à l'aise. Quand, nous, on parle d'usagers, chez nous, on parle de locataires. Chez nous, on a des locataires, pas des usagers.

Et, les personnes âgées, aussi, il faut penser qu'elles ont le droit de choisir, puis elles ont le droit de choisir où elles habitent, et puis, avec la certification, des fois on est obligé de leur dire... de décider à leur place: Non, vous ne pouvez pas habiter au troisième étage, vous ne pouvez pas, vous n'avez pas le droit.

**Une voix:** ...

**M. Vermette (François):** Oui. Mais, si...

**Mme Vien:** ...pourquoi vous... Pourquoi?

**M. Vermette (François):** Bien, le service des incendies, par exemple, la certification avec les... on a plusieurs résidences, nous, qui ne sont toujours pas certifiées...

**Mme Vien:** Pour l'évacuation?

**M. Vermette (François):** ...à cause du plan de sécurité incendie, qui est venu nous dire que, Mme Tartempion, au troisième étage, qui est rentrée là en pleine forme mais qui aujourd'hui a de la difficulté à marcher, il faudrait mettre quelqu'un 24 heures par jour, sept jours par semaine, 365 jours par année, au cas où il y ait un incendie, pour l'aider à descendre. Ça n'a aucun sens dans une résidence où il n'y a pas de personnel.

Par ailleurs, Mme Tartempion fonctionne très bien seule. Alors, on peut lui offrir de... On s'est fait dire: Déménagez-là au rez-de-chaussée. Bien, Mme Tartempion, elle a un bail, et son bail, c'est pour le logement magnifique au troisième étage, avec la vue sur le Vieux-Montréal, par exemple. Et descendre au rez-de-chaussée, c'est une vue sur le parking. Elle ne veut pas.

Alors, qu'est-ce qu'on peut faire, nous, si madame ne veut pas et qu'on a un contrat avec elle? On ne peut strictement rien faire. Tout ce qu'on peut faire, c'est d'alerter le CLSC pour que madame soit relocalisée, mais ça va se faire contre son gré. Ça nous met extrêmement mal à l'aise, de faire des choses contre le gré de nos locataires, contre le gré des familles aussi qui ne veulent pas que leurs parents soient déplacés. Ça nous fatigue beaucoup, ça.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la ministre.

**Mme Vien:** Je réitère ma question, monsieur. Je comprends, là, soyez bien certains qu'on comprend dans quel univers vous vous trouvez, dans quel contexte vous oeuvrez, là. Il n'y a pas de doute là-dessus, là. Moi, ce dont j'ai à m'assurer aujourd'hui, la même chose pour les parlementaires qui m'accompagnent: Qui s'assure de la qualité chez vous? Qui s'assure que les personnes âgées qui sont chez vous... Vous l'avez bien dit, c'est une résidence privée pour personnes âgées qui n'est pas ordinaire, on le comprend. Mais qui s'assure qu'effectivement on a un certain nombre de critères, de...

**M. Vermette (François):** Mais la qualité par rapport à...

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Vermette.

**M. Vermette (François):** Excusez-moi. Par rapport à quoi? Dans une résidence où il y a très peu de services, bien, écoutez, les gens ne sont pas satisfaits de ce pour quoi... du service qu'ils ont, pour toutes sortes de raisons, il existe la Régie du logement. Les personnes âgées dans nos résidences ont des représentants au conseil d'administration. Vous pouvez être sûrs que, si les services ne sont pas bons, là, le conseil d'administration va le savoir assez rapidement et va devoir se pencher sur la question. On fait des assemblées avec nos locataires qui sont membres de nos corporations, alors c'est évident que, si les services étaient pourris, on se le fait dire, puis ce n'est pas très, très long. Bien, comme partout ailleurs, il y a des gens qui sont plus satisfaits, il y en a qui sont moins satisfaits, et ça se gère très bien via les assemblées qu'on fait avec les locataires, via les représentants qu'ils ont au conseil d'administration, puis on arrive à bien gérer puis à offrir un service de qualité. Si le service n'était pas de qualité, ça ne fonctionnerait pas, tout simplement. Il y aurait tout de suite une crise de gouvernance au conseil d'administration.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la ministre.

**Mme Vien:** Comment ça fonctionne chez vous, là? C'est des complexes d'habitation? C'est quoi, la moyenne de logements? Ce sont des logements, ce ne sont pas des chambres?

**M. Vermette (François):** Ça dépend.

**Mme Vien:** Ça dépend.

**M. Vermette (François):** Oui.

**Mme Vien:** C'est du HLM?

**M. Vermette (François):** Non, ce sont des organismes sans but lucratif.

**Une voix:** ...

**M. Vermette (François):** Bien, ça peut être... AccèsLogis est un programme, là, qui existe depuis 1997, qui a créé des centaines de résidences pour personnes âgées au Québec, à but non lucratif. Donc, ce sont habituellement des corporations issues de la communauté, sur lesquelles il y a des représentants des locataires, d'ailleurs AccèsLogis oblige que le tiers des postes au conseil soient occupés par des locataires, mais c'est aussi des gens de la communauté, des gens qui sont impliqués. Ça peut être quelqu'un de la caisse populaire, ça peut être quelqu'un de la municipalité, ça peut être le bénévole de l'année dans un village ou dans un quartier. Ces gens-là qui ont à coeur de loger les personnes âgées dans leur milieu ont formé un conseil d'administration et c'est eux qui gèrent la résidence, et les locataires sont, dans la plupart des cas, membres de la corporation, peuvent élire leurs représentants au conseil et peuvent aussi dire à l'administration quand ils ne sont pas satisfaits.

Pour nous, il y a certaines garanties là contre les abus. Ça ne peut pas garantir la qualité, hein? La qualité, des fois, ça peut venir avec les moyens financiers, puis on en a très peu. Mais je vous dis que ça garantit contre les abus, parce que les abus sont très, très vite détectés et sont très, très vite signalés.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la ministre.

**Mme Vien:** Donc, si je comprends bien, s'il y avait des soins personnels, vous accepteriez, à ce moment-là, de...

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Vermette.

**M. Vermette (François):** Quand il y en a, tout à fait, oui. Quand il y en a, des soins personnels, oui.

**Mme Vien:** Mais autonome, là, vous, vous n'êtes pas là-dedans, là, vous ne faites pas partie des résidences autonomes tel que, nous, on le conçoit dans le projet de loi.

**M. Vermette (François):** Bien, c'est sûr que nos résidences sont quand même un peu différentes, mais, oui, dans certains cas, elles s'apparentent à des résidences privées à but lucratif. Puis, oui, s'il y a des services de soins personnels tels qu'ils sont définis, là, dans la loi, dans le règlement, oui, il doit y avoir une certification à laquelle on doit être soumis.

Mais, à un moment donné, il faut se poser la question: Qui va payer? Parce qu'on va se retrouver, nous, devant une crise où on ne sera juste pas capables d'assumer les services.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. Vermette. On va aller de l'autre côté. Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

**Mme Poirier:** Alors, merci, M. le Président. Alors, bonjour à vous deux. Écoutez, j'avais hâte que vous veniez, parce qu'on s'en était parlé il y a même plus d'un an, entre autres, du règlement incendie, et je me rappelle très bien le même exemple que vous venez de donner, qui m'avait été donné à l'époque et que j'avais trouvé aussi aberrant que quand je vois l'expression de la ministre sur son visage.

Il y a là une situation, ça s'appelle... Le programme qui a été mis sur place, qui est le programme AccésLogis II et qui avait été précédé par d'autres programmes d'habitation, qui a vu à la mise en place de logements de type coopératif, OSBL, en tant que tel, pour des clientèles spécifiques, c'étaient soit des clientèles pour femmes... des types d'habitation pour femmes violentées, pour personnes âgées, et etc. Donc, ça, ça a été des dispositions gouvernementales qu'on a mises sur place.

Mais, parallèlement à ça — et là je veux juste faire un parallèle qui est peut-être un peu boiteux — si, moi, je suis un propriétaire immobilier indépendant et que je loue mes 50 logements à 50 personnes qui, comme par hasard, ont toutes 65 ans et plus, est-ce que ça fait de moi une résidence pour personnes âgées autonomes? Elle est là, la question, parce que ce qui arrive dans l'OSBL pour personnes âgées, en tant que tel, c'est que c'est un propriétaire qui est un organisme à but non lucratif, qui loue à 50 personnes dans le même bâtiment et pour lequel il y a 50 baux égaux, parce qu'il n'y a pas de service personnalisé à la personne. Donc, c'est exactement comme un propriétaire unique.

Est-ce que ma comparaison est boiteuse ou elle est assez juste?

**M. Vermette (François):** Bien, oui, ça me semble...

**Une voix:** Au quotidien, oui.

**M. Vermette (François):** Oui.

● (17 h 30) ●

**Mme Poirier:** Donc, la personne qui est propriétaire d'une résidence, qui est propriétaire d'un immeuble pour lequel il y aurait, comme par hasard, toutes des personnes de 65 ans et plus, pour lesquelles il n'y a pas nécessairement de service, serait considérée comme chez vous. Mais, à partir du moment où il y a deux services, là elle devient une résidence de personnes âgées.

Chez vous, les deux services, c'est souvent des services de loisirs, de vie communautaire en tant que telle, parce qu'il faut créer un milieu de vie à l'intérieur, et aussi il peut y avoir des services de repas à l'occasion. Est-ce que ça, ça... Et il est là, là, il est là, le problème. Est-ce que les repas qui sont offerts, dans bien des cas, tous les jours dans ces résidences, en tant que tel, est-ce que c'est là, là, qu'il n'est pas, le... Quand on exigeait deux... ou certains sont venus nous dire: À partir de un service, elles doivent être considérées comme résidences de personnes âgées, est-ce qu'il n'y aurait pas là des modalités, là, qu'on pourrait essayer de trouver pour que vous ne soyez pas considérés dans le projet de loi n° 16?

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Vermette.

**M. Vermette (François):** Par rapport aux repas, si j'ai bien compris le projet de règlement, on parle de repas quotidiens. Alors, bon, les résidences, nous, qui offrent des repas quotidiens, donc au moins sept jours par semaine, habituellement offrent aussi d'autres services puis rentrent dans la catégorie qui devrait être certifiée.

Les résidences comme il y en a eu beaucoup, par exemple, en milieu urbain, en particulier à Montréal, offrent souvent moins d'un repas par jour. Donc, avec le nouveau projet de règlement, le service alimentation n'entre pas dans les deux services — enfin, c'est ce que j'en ai compris — mais ils vont se qualifier via d'autre chose, les loisirs en étant un, la sécurité en étant un autre, le soutien communautaire en étant un aussi. Donc, ils vont se faire certifier via une autre chose, via un autre volet.

La différence pour les repas, nous, est beaucoup liée au fait: Est-ce que les gens ont des cuisines complètes dans leurs logements ou pas? Alors, s'ils ont des cuisines complètes dans leurs logements et qu'ils peuvent donc se faire à manger, habituellement il n'y a pas trois repas par jour, sept jours par semaine, d'offerts dans une cafétéria. Dans ce cas-là, la plupart du temps, les repas qui sont offerts, ça va être trois ou cinq repas par semaine. C'est des repas qu'on dit

communautaires, qui visent plus à briser l'isolement, à la socialisation, puisque les gens peuvent se faire à manger dans leurs logements.

Les résidences où c'est des chambres ou bien où c'est des logements où la cuisine n'est pas fonctionnelle, là c'est une autre histoire, ils sont obligés d'aller à la cafétéria pour tous les repas. Dans ce cas-là, il doit y avoir des normes plus sévères, on comprend ça, pour l'alimentation, entre autres sur les questions de repas équilibré, etc., parce que c'est leur principale source d'alimentation.

Pour nous, c'est les deux différences: Est-ce qu'ils ont la possibilité de se faire un repas chez eux, dans leurs logements, ou pas?

**Mme Poirier:** Au niveau de la sécurité incendie, parce que c'est souvent cet enjeu-là, qu'on a vu, qui fait problème, là, qui fait problème aussi chez vous, est-ce que la personne — puis là je vous pose une question beaucoup plus de fonctionnement — la personne qui n'est pas capable de se déplacer... Puisque nos règles d'incendie disent: Il faut que la personne soit capable de se déplacer, sinon il faut être capable de la déplacer, qu'est-ce qui arrive, exemple, à votre madame, là, qui est au troisième étage, qui a des problèmes de se déplacer, dans le cas d'un incendie?

**M. Vermette (François):** Bien, écoutez, il y a plusieurs possibilités. Nous, ce qu'on avait toujours suggéré, puis dans plusieurs cas ça a été accepté...

**Mme Poirier:** Je vais juste rajouter: Versus quelqu'un qui habite un bâtiment privé, privé, une tour à logements, elle habite au 12e étage puis elle a des problèmes de déplacement? C'est quoi, la comparaison entre ces deux personnes-là?

**M. Vermette (François):** La comparaison, c'est que normalement ils sont soumis — ce qu'on nous a expliqué, ce que les services d'incendie nous ont expliqué — ils sont soumis aux mêmes règles, mais, dans la vraie vie, c'est que les services d'incendie ne vont pas dans les tours qui ne sont pas considérées pour la certification, ils viennent dans les résidences.

Dans beaucoup de cas, ce qu'on proposait et qui était accepté — mais qui ne l'a pas a été partout — c'était la possibilité d'une évacuation latérale, c'est-à-dire que la personne peut se rendre jusque dans la cage d'escalier, mais, dans certains cas, ce n'était pas accepté.

**Mme Poirier:** Selon l'arrondissement, ou selon la ville, ou selon...

**M. Vermette (François):** Selon l'arrondissement, selon le pompier, selon la ville, effectivement, ça a été très, très différent d'un endroit à l'autre, au Québec. Et c'est souvent ces aspects-là qui sont encore en discussion qui font que les résidences n'ont pas obtenu encore leur certification. Puis souvent ça va se régler d'une manière tout à fait spéciale: c'est que la locataire va finir par partir, et il n'y en aura plus, de problème.

Mais vous pouvez être sûrs que, même si on a des bâtiments qui sont adaptés, des bâtiments qui ont des ascenseurs, qui ont des rampes dans les corridors, qui ont des logements adaptés, nos membres sont de plus en plus réticents à louer à des personnes qui sont à mobilité réduite, à cause de ces exigences-là. Et là ceux qui sont perdants là-dedans, bien, c'est les personnes à mobilité réduite. D'avoir la possibilité d'un logement subventionné, pour eux, vient de se réduire comme peau de chagrin, parce qu'il ne reste plus que les logements au rez-de-chaussée qui leur sont offerts. Les autres ne sont pas offerts parce qu'on n'est pas capable de leur offrir une personne en permanence devant leur porte en cas d'incendie, et c'est très malheureux.

**Mme Poirier:** Je vais faire un parallèle avec les HLM: Est-ce que les HLM pour personnes âgées sont certifiés? Est-ce qu'on leur demande d'être certifiés, les HLM à Montréal et partout au Québec, HLM avec une typologie personnes âgées, qui est, dans le fond, exactement la même chose que ce qu'on parle, mais c'est simplement le droit de propriété qui est différent? Est-ce qu'on leur a demandé de se certifier, aux HLM?

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Vermette.

**M. Vermette (François):** Bien, les HLM, pour la plupart, n'offrent pas de service, hein, ils n'ont pas de service...

**Mme Poirier:** ...

**M. Vermette (François):** Oui, mais on ne leur a pas demandé d'être certifiés, non. Moi, je... En tout cas, il y en a quelques-uns qui ont des services de soins personnels, c'est très rare au Québec, il y en a quelques-uns qui ont dû passer par la certification. Il y a des bâtiments qui ont été construits par... Par exemple, ceux qui ont été construits par l'office d'habitation de Montréal mais dans le cadre du programme Logement abordable ont été certifiés, mais tous les HLM pour personnes âgées du parc, par exemple, de l'OMH de Montréal n'ont pas été certifiés, on ne leur a pas demandé, non. Même si c'est des résidences où il y a des personnes âgées, où il peut y avoir des personnes à mobilité réduite, on ne les a pas considérées comme des résidences pour personnes âgées, on ne leur a pas demandé.

**Mme Poirier:** Et je pose juste une question, là, je veux juste qu'on... pour nous éclaircir tout le monde, je pose la question de l'autre côté, là: Est-ce que les HLM pour personnes âgées seraient soumis à la certification, à partir du moment où on vient modifier, là, les règles?

**Le Président (M. Sklavounos):** Allez-y. Exceptionnellement, Mme la ministre, allez-y.

**Mme Vien:** Les HLM que je connais, moi, dans mon comté, ils ne sont, à mon avis, pas des organismes ou en tout cas des établissements qui sont certifiés ou certifiables, parce qu'ils n'offrent pas nécessairement des services tel qu'on l'entend actuellement. C'est quelque chose qui pourrait être vérifié, Mme la députée, là, mais, à vue de nez comme ça, de mémoire de députée, je ne pense pas, à moins que... je ne sais pas si les autres collègues... Mais je ne crois pas.

**Le Président (M. Sklavounos):** Alors, ça termine le temps pour ce bloc. On va aller de l'autre côté, Mme la ministre, et peut-être qu'on pourrait essayer de résoudre la question. Mme la ministre déléguée aux Services sociaux.

**Mme Vien:** M. Vermette, en quoi une personne âgée qui habite chez vous ou qui habite dans une résidence privée soumise à la certification est-elle différente?

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Vermette.

**M. Vermette (François):** Elle n'est pas différente; les conditions dans lesquelles elle habite le sont, par contre. Il n'y a pas de locataire au conseil d'administration dans les résidences privées, à moins qu'ils soient copropriétaires de la bâtisse, là, ce qui peut peut-être arriver mais doit être assez rare. Chez nous, c'est la norme, qu'il y ait des locataires au conseil d'administration, par exemple.

Chez nous, les bâtiments sont tous financés par la... bien, tous les bâtiments qui ont été construits depuis 1997 sont financés par la Société d'habitation du Québec. Si on les ferme, ils font faillite, puis c'est l'État qui ramasse la facture. Alors, je ne vois pas quel intérêt on aurait à les pressuriser jusqu'au point où ils ne peuvent plus fonctionner, parce qu'en bout de ligne l'hypothèque est garantie à 100 % par le gouvernement du Québec.

**Mme Vien:** M. Vermette, c'est parce qu'on...

**M. Vermette (François):** Alors, c'est une grosse différence par rapport aux résidences privées, ça.

**Mme Vien:** M. Vermette, c'est parce qu'on n'est pas là-dedans, là. Moi, je ne veux pas savoir si, comme gouvernement, je récupère un bâtiment parce que ma certification qui vient protéger les personnes âgées fait en sorte que je récupère un bâtiment et je perds des cents. Je ne suis pas dans ce débat-là, je ne suis pas dans cet enjeu-là. Je vous demande: Quelle est la différence entre la personne âgée qui habite dans un de vos établissements et une personne âgée qui habite dans les établissements qui sont membres du RQPA? C'est ça que je vous demande cet après-midi.

**M. Vermette (François):** La différence est beaucoup liée à la participation au conseil d'administration, donc aux mécanismes qui existent pour contrer les abus.

Ensuite, au niveau des services offerts, bien, il y a des créneaux qui ont été plus utilisés par les résidences privées à but lucratif, puis d'autres, plus par les résidences à but non lucratif, mais on peut avoir deux résidences tout à fait semblables qui devraient avoir au niveau des services, effectivement, des exigences semblables. C'est tout à fait logique. Mais...

**Mme Vien:** Je vais poser ma question différemment, M. Vermette: Si vous aviez des sous — parce que vous faites des demandes financières — si vous aviez des sous, si on vous donnait des subventions, si on payait ceci, cela, accepteriez-vous de faire partie de la certification?

● (17 h 40) ●

**M. Vermette (François):** Mais on accepte déjà d'être dans la certification. Je vous ai parlé seulement des résidences pour aînés autonomes, où on trouve, nous, que ce n'est pas nécessaire, que la porte que vous avez ouverte, parce que vous avez quand même ouvert une porte avec autant le projet de loi que le règlement, que la porte que vous avez ouverte est trop faiblement ouverte, c'est-à-dire qu'elle ne laisse passer à peu près personne, donc ça n'a rien changé. Alors, on avait eu des discussions avec le ministère, et on avait compris qu'il y aurait effectivement une porte d'ouverte pour ceux qui offriraient peu ou pas de services, et on trouvait que c'était satisfaisant.

Ceux qui offrent des services, la question ne se pose pas, ils doivent être soumis aux règles, même si on pense que, pour certaines règles, elles pourraient s'appliquer différemment chez nous, entre autres à cause de la participation des locataires. Mais, pour les résidences pour personnes autonomes, la porte est trop faiblement ouverte, et probablement que c'est la même chose pour les résidences privées à but lucratif, à services égaux, là.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la ministre.

**Mme Vien:** Les collègues, vous avez peut-être des questions à poser, je pense. Merci.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la députée de Hull.

**Mme Gaudreault:** Oui. Merci beaucoup, M. le Président. D'abord, bienvenue. J'ai lu votre mémoire avec beaucoup d'intérêt. J'avais beaucoup de questions par rapport à la nature de vos organisations, de la façon que vous offrez les services. Il y a une des phrases, d'ailleurs, qui nous parle du profil de votre clientèle, qu'elle est vieillissante, comme malheureusement

on l'est tous, puis l'espérance de vie est allongée de plus en plus, alors les personnes sont vieillissantes, sont appauvries et elles ont des besoins. Et vous dites à quelque part dans votre mémoire que la clientèle a changé, dans votre réalité, mais que les services offerts n'ont pas été adaptés. Pourtant, vous nous dites depuis tout à l'heure qu'il y a des membres qui siègent au conseil d'administration.

Comment se fait-il que ces gens-là ne poursuivent pas l'objectif ultime d'offrir les services aux personnes hébergées auxquels elles ont droit?

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Vermette.

**M. Vermette (François):** C'est une très bonne question, parce que les personnes âgées qui vivent dans une résidence pour personnes autonomes, elles veulent rester dans une résidence pour personnes autonomes. Et, si les services suivent le vieillissement de tout le monde, bien, dans 25 ans, tout le monde va être alité, puis ça va être des CHSLD. Et ce que les personnes âgées qui habitent ces résidences-là nous disent, c'est: On ne veut pas aller par là, donc, quand on atteint un certain niveau de perte d'autonomie, on devra partir. Et c'est ce qu'elles nous disent, elles ne veulent pas changer la nature de leur résidence. Alors, ces résidences-là n'ont donc pas changé leur nature.

D'autres ont fait d'autres choix et ont offert de plus en plus de services, mais ce n'est pas une décision qui est prise en haut, c'est une décision qui est prise au niveau local, dans chacune des résidences, et qui est souvent liée à l'offre qu'il peut y avoir ailleurs. En milieu urbain, les résidences ont plutôt choisi de ne pas offrir plus de services et de rester comme elles étaient, parce qu'il y avait d'autres alternatives ailleurs. En milieu rural, où il y a seulement une seule résidence dans le village, bien là, beaucoup plus souvent les résidences vont avoir accompagné leurs locataires et offert de plus en plus de services.

Mais la difficulté, c'est toujours le coût de ces services-là et c'est aussi les services qui sont de maintien à domicile, offerts par les CLSC, donc l'aide qu'ils peuvent avoir des CLSC qui est malheureusement très inégale d'une région à l'autre. Mais les choix se font au niveau de chaque conseil d'administration, et on a vu des choix différents selon les endroits.

**Le Président (M. Sklavounos):** Il reste du temps, Mme la députée de Hull. Allez-y.

**Mme Gaudreault:** Mon Dieu! Plutôt que de me rassurer, votre réponse m'inquiète énormément, parce qu'on connaît la précarité, la vulnérabilité de nos aînés, surtout dans des organisations comme la vôtre. Pour ne pas, justement, perdre leur place, pour ne pas être déplacés, ils seraient prêts à accepter des conditions de vie, quelquefois, qui seraient discutables, et de là la nécessité, à mon avis, d'avoir une certification d'établissement comme la vôtre, parce que, la nature humaine étant ce qu'elle est, elle va s'adapter plutôt qu'être déplacée puis plutôt que de déranger. Surtout les aînés ont tendance à être comme ça.

Alors, vous nous dites que les membres de votre conseil d'administration quelquefois vont préférer ne pas adapter les services plutôt que de se conformer aux vrais besoins des résidents?

**M. Vermette (François):** Bien, il faut voir comment une résidence évolue, hein? Souvent, ça commence par une personne qui a besoin de plus de services. Dans une résidence de 60 logements, on va imposer des frais pour les 59 autres? Les gens nous disent non.

Mais en même temps les services qui sont offerts, que ce soit le soutien communautaire, les loisirs, le milieu de vie qu'on a créé, permettent de détecter assez rapidement les personnes qui ont besoin d'aide, et on travaille beaucoup, beaucoup à briser l'isolement, qu'il n'y ait personne qui soit vraiment laissé seul puis qui puisse être en difficulté sans qu'on s'en rende compte. Et les personnes qui auraient des difficultés, immédiatement, sont signalées au CLSC, la famille est contactée, on ne les laisse pas tout seuls.

Sauf que la solution ne veut pas dire ajouter plus de services pour transformer toute la résidence. Dans plusieurs cas, ça veut dire que cette personne-là devra aller vers une résidence mieux adaptée à ses besoins. Et ça, c'est très important pour nous, et de là aussi, dans beaucoup de cas, il y a aurait besoin de plus de places en CHSLD. On doit garder chez nous des gens qui ne devraient pas rester chez nous, parce qu'il n'y a pas de place en CHSLD, et c'est le réseau de la santé lui-même qui nous dit: Pouvez-vous les garder plus longtemps?, même si on n'a pas le personnel qualifié et on ne veut pas. Tout le monde nous supplie de les garder, la famille, la personne elle-même, le CLSC, mais on n'est pas nécessairement équipés pour ça.

Il y a une ligne, chaque résidence doit tracer la ligne jusqu'où ils veulent aller. Puis un des avantages qu'on trouvait, nous, en tout cas, à la certification, c'était... ils nous obligeaient à faire ce que, nous, on a toujours considéré comme une bonne pratique, qu'on disait à nos membres, c'est: Tracez la ligne jusqu'où, vous, vous allez, et, si des gens ont plus de besoins que cette ligne-là, vous devez les référer pour qu'ils aient les services dont ils ont besoin mais pas nécessairement sur place. Par contre, si le CLSC vient sur place, donne les services, habituellement ça ne pose pas de problème.

Mais pourquoi est-ce qu'on demanderait à des bénévoles sur des conseils d'administration, qui sont des locataires... Puis il faut voir que ceux qui ne sont pas locataires sont souvent eux-mêmes âgés, hein? La moyenne d'âge de nos administrateurs est probablement en haut de 55 ans. Je n'ai pas le chiffre en tête, mais des jeunes retraités dans la soixantaine qui font du bénévolat en étant sur le conseil d'administration d'un OSBL, même s'ils n'y habitent pas, on en voit plein, parce que leurs parents sont là. On ne leur donnera pas la responsabilité d'offrir des soins de santé s'ils ne sentent pas qu'ils sont capables de prendre cette responsabilité-là. Si, eux, ils ont tracé la ligne: On n'en offrira pas, malheureusement la personne devra aller vers un endroit qui est plus adapté à ses besoins. Puis on pense que c'est ça, la meilleure solution, dans ce cas-là, ce qui ne sera pas nécessairement ça ailleurs, mais dans beaucoup de cas c'est ça.

**Une voix:** ...

**Le Président (M. Sklavounos):** Non, non, c'est correct. Allez-y, Mme la députée de Mille-Îles. Il reste environ 1 min 30 s, là. Si vous êtes brève...

**Mme Charbonneau:** Honnêtement, moi, j'ai sursauté, plus tôt, quand vous avez dit que le comité qu'on voit dans le projet de loi n° 16 venait imposer quelque chose de différent par rapport aux comités que vous avez déjà. J'ai sursauté parce qu'au départ, dans votre présentation, vous avez bien établi votre clientèle en disant: Ce sont des femmes majoritairement — puis ça, je l'entends — qui sont dans un statut économique faible — je l'entends aussi — et qui participent au conseil d'administration.

Normalement, depuis le début, je suis accotée dans mon siège, puis je mijote ça, puis ça m'inquiète, parce que je me dis: S'il y a un endroit où je pense que les femmes sont habiles, c'est en démocratie. S'il y a un endroit où je pense que les femmes sont soucieuses, c'est dans le soin de l'autre. Pas parce qu'on est meilleures que les hommes. Ça fait partie de notre nature humaine depuis le temps des cavernes.

Un coup que j'ai dit ça, là je suis bouleversée, vous allez me rassurer peut-être, je ne suis pas sûre, je ne suis pas sûre, mais je suis bouleversée parce que vous êtes en train de me dire que, parce qu'elles participent au conseil d'administration, elles tracent une ligne. Et, moi, j'y vois deux conséquences: la première, faire une place à quelqu'un d'autre parce que je la connais, parce qu'elle veut y aller puis parce qu'elle s'en vient, donc je place ma ligne bien haute pour ne pas être obligée de donner des services; la deuxième, je triche. Je ne le dis pas, que ma mère, elle commence à oublier des affaires. Je ne le dis pas, que j'ai une faiblesse et que ça fait trois fois qu'elle tombe en faisant l'épicerie, parce qu'à date elle ne s'est rien cassé, puis, si je le dis, elle va perdre sa place.

Comprenez-moi, je ne suis pas en train de vous dire que ces gens-là ne sont pas de bonne foi. Moi, je pense que les bénévoles que vous avez sont en or. Déjà, d'avoir un type de bénévole...

**Le Président (M. Sklavounos):** Il faut arriver à la question, Mme la députée.

**Mme Charbonneau:** Mais ce qui m'inquiète, c'est que, quand on trace une ligne, il y a deux options: c'est pour faire une place ou je peux tricher. Puis je vous avoue, là, qu'en ce moment je suis plus inquiète.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la députée de Mille-Îles. Si vous voulez rapidement vous adresser à cette question-là, je dois aller de l'autre côté à madame... mais vraiment, vraiment, vraiment.

**M. Vermette (François):** Oui. Bien, la ligne, là, c'est, par exemple: Nous n'offrirons pas de services de soins personnels. Puis c'est vrai qu'il y a des gens qui vont avoir tendance à vouloir cacher leurs difficultés, mais, ces gens-là, on doit les signaler. Et puis il y a quelque chose, il y a une responsabilité qui est celle du réseau de la santé de s'occuper des gens selon leurs besoins là où ils sont, et cette responsabilité-là ne peut pas être déléguée à un propriétaire privé.

● (17 h 50) ●

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, merci, M. Vermette. Je vais aller de l'autre côté. Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve, peut-être que vous voulez rester sur ce point-là.

**Mme Poirier:** Je vais même faire du pouce sur ce que vous avez dit et ce que ma collègue a dit.

Le réseau des OSBL, comme le réseau des HLM, offre des logements au coût de 25 % de notre revenu. Ça, c'est la réalité. Passer soit dans le régime privé ou dans le régime public, CHSLD, ça veut dire tripler, bien souvent, mon coût de loyer, c'est ça que ça veut dire, et ça, c'est un grand pas pour une personne qui est en perte d'autonomie. Alors, accepter de payer trois fois le coût de mon loyer pour déménager, ça, c'est très difficile, et effectivement ces personnes-là vont cacher leur situation et vont demeurer dans un logement qui va devenir inapproprié. Et ça, c'est une réalité. Et ça, on le voit tous.

L'avantage qu'on a dans le réseau des OSBL, c'est le fait que ces personnes-là sont moins isolées que si elles étaient dans un logement... un troisième étage, par exemple, où il n'y a personne qui va les visiter parce qu'il n'y a pas de réseau autour, versus une résidence d'OSBL où il y a un réseau, où il y a une vie communautaire autour qui fait en sorte... Puis je regarde toutes sortes d'initiatives, là, le truc des accroche-portes puis toutes sortes de patentes, là, qui existent, là, qui fait en sorte que mon voisin vient cogner chez nous, parce que, si, à midi, mon décroche-porte, il n'est pas décroché... Il y a des initiatives comme ça qui font en sorte qu'il y a une vie communautaire, et là, à cause de cette vie communautaire de ces personnes qui devraient être parfaitement autonomes, ceux qui sont vraiment autonomes vont être pénalisés parce qu'il y en a qui ne le sont plus, autonomes, mais qui ne veulent pas aller payer le prix dans un CHSLD puis qui ne veulent pas non plus aller payer le prix dans une résidence privée. Il est là, le drame, en tant que tel. Et je ne la connais pas, la solution, là, je ne la connais pas, mais il y a une situation particulière. À ce moment-là, que tous les propriétaires du Québec qui ont des immeubles où la majorité des locataires sont des personnes de 65 ans deviennent des résidences autonomes, je ne sais pas, là, parce que le fait d'offrir un service communautaire devient pénalisant dans ce type de ressource là.

Et ma question va être très claire: Ça va coûter combien? Ça va coûter combien? Parce que ça veut dire mettre un gardien de nuit, ça veut dire mettre du personnel. Ça va coûter combien? Et, sur les 22 500 logements, il y en a combien qui sont autonomes et combien qui sont semi-autonomes?

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Vermette.

**M. Vermette (François):** La dernière question, parce que c'est la plus facile, c'est divisé à peu près un tiers-un tiers-un tiers, c'est-à-dire un tiers pour personnes autonomes, un tiers avec un certain niveau de service puis un tiers pour des personnes beaucoup moins autonomes. Alors, c'est à peu près ça.

Et même les grandeurs varient beaucoup. On comprend qu'en ville elles sont souvent grosses, on parle de résidences... Puis, on parle plus grosses, on est beaucoup plus petits que la moyenne des résidences privées, hein, la moyenne chez nous doit être autour d'une trentaine de logements; en ville, plus gros, des 60, 65, 70, 80, et puis en milieu rural ça peut être aussi petit que huit logements, à L'Anse-Saint-Jean, par exemple, là. C'est très, très, très différent. On peut comprendre que, dans un 65 logements, à la limite, rajouter un gardien, ça va peut-être pouvoir s'étaler sur les 65 puis qu'il va y avoir une augmentation quelque part, mais, pour les huit logements à L'Anse-Saint-Jean, là, c'est un salaire divisé en huit. Puis je dis L'Anse-Saint-Jean, ça pourrait être ailleurs, je ne sais même pas s'ils ont des gardiens là-bas. Ça peut être très difficile, sinon impossible.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. le député de Saint-Hyacinthe.

**M. Pelletier (Saint-Hyacinthe):** Merci, M. le Président. Moi, je veux revenir un petit peu... Dans mon ancienne vie, j'ai été président de l'office municipal d'habitation, moi, à Saint-Hyacinthe. Et puis, comme de raison, on fait des comparaisons, étant donné que les HLM ne sont... les offices municipaux ne sont pas couverts, ne sont pas assujettis, je pense, à la certification, mais par contre on avait des services qui étaient offerts par le CSSS, on avait des services de soutien, parce que les populations vieillissement de plus en plus dans les HLM, et ça devient de plus en plus important.

Et où je me pose la question, c'est les niveaux de service. À ce moment-là, je sais que ce n'était pas une question de coût, parce qu'au niveau des HLM les coûts sont absorbés une partie par la municipalité, une partie par la SHQ, alors les budgets, à la fin de l'année, ils balancent toujours. Ce que je comprends dans le cas des OSBL, puis Mme la ministre l'a soulevé tantôt, c'est plus une question de coût qu'une question de services, je pense, là, parce que, si les gens avaient le moyen de payer ces services-là, ils le prendraient, j'ai l'impression. J'aimerais vous entendre un peu plus là-dessus.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Vermette.

**M. Vermette (François):** Bon, un, il faut voir que les logements chez nous qui sont subventionnés comme, par exemple, dans les HLM, ce n'est pas tous les logements, hein? Par exemple, dans le programme AccèsLogis, dans une résidence construite avec AccèsLogis, c'est la moitié à peu près des logements qui vont être subventionnés à 25 % des revenus. Le reste va être, en théorie, à, mettons, 95 % du loyer médian. Ça, c'est la théorie, là: en pratique, ça peut être différent. Mais le loyer qui est balisé par ça, pour lequel le locataire reçoit une subvention, s'il est à faibles revenus, ce n'est que le loyer, ça n'inclut pas les services. Alors, par exemple, une résidence qui offre un certain nombre de repas, même une résidence pour personnes autonomes, là, qui offre trois repas par semaine puis un peu de loisirs, cette partie-là n'entre pas dans le 25 %. Et là, quand on tombe dans des résidences où il y a des services de soins personnels, bien, on se retrouve, nous, avec des locataires qui paient 85 %, 90 % de leurs revenus pour se loger, même si, pour la partie logement, ils sont subventionnés, ils ne paient que 25 % de leurs revenus. Les autres services autour viennent bouffer tous leurs revenus.

Il faut comprendre que le minimum de revenu garanti, là, au Québec, c'est autour de 12 000 \$, 12 500 \$. Bien, on en a, des locataires, nous, qui vivent avec 12 500 \$ par année. Alors, pouvoir payer pour des services, on comprend que la limite est effectivement très rapidement atteinte, et c'est la différence.

C'est bien que vous ayez nommé les HLM, parce que, les HLM, ils ont fait un choix, eux. Ils n'en offrent pas, de service, et, quand les gens sont en trop grande perte d'autonomie, ils doivent partir. Bon, bien, c'est la même chose dans beaucoup de résidences chez nous, et on pense que celles-là ne devraient pas nécessairement être certifiées, si elles n'offrent pas de services de soins personnels puis qu'elles ont fait le choix de ne pas en offrir.

Ce qui arrive chez nous, c'est que notre réseau est moins uniforme que celui des HLM, et les décisions ne sont pas du tout centralisées, sont éclatées. Donc, à différents endroits, ils ont décidé d'offrir plus de services, à d'autres endroits, beaucoup plus, puis, à d'autres endroits, pas du tout. Ça varie d'un endroit à l'autre, il n'y a rien d'uniforme. Mais il y a trois grands groupes, là, comme je vous disais tout à l'heure, mais c'est évident que, comme on s'adresse à des personnes en grande majorité à faibles revenus, la question des coûts devient très rapidement, là, très importante.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. le député de Saint-Hyacinthe.

**M. Pelletier (Saint-Hyacinthe):** ...les HLM, moi, en tout cas, ceux que j'ai administrés donnaient des services. On a des comités de locataires, on a des comités de loisirs. Il y avait des comités de loisirs, des comités des repas du midi pour cinq jours-semaine, moi. En tout cas, il y avait un niveau de service qui se donnait.

Mais je réalise qu'on crée deux niveaux, on peut dire, de personnes âgées. Les personnes âgées, nous autres, on a des résidences pour personnes âgées dans les HLM et qui ne seront pas assujetties à la certification, et puis les coopératives d'habitation qui ont des 65 ans et plus, elles, vont être assujetties, selon le projet de loi actuel. Alors, à ce moment-là, c'est sûr que ça crée peut-être une problématique à votre niveau.

Mais, les personnes âgées, s'il y avait les ressources chez vous, est-ce qu'ils...

**Une voix: ...**

**M. Pelletier (Saint-Hyacinthe):** C'est ce que je veux entendre de vous: S'il y avait les ressources nécessaires, est-ce qu'ils accepteraient de certifier ces résidences-là, d'être certifiés, dans le fond?

**M. Vermette (François):** Pour les résidences qui n'offrent pas de services de soins personnels, qui sont pour des personnes autonomes, on pense que, le code du bâtiment, la Régie du logement, il existe déjà un paquet de balises qui font que ce n'est pas nécessaire.

Pour celles qui offrent des services, tout à fait, elles doivent être certifiées. Mais ce qu'on dit, c'est que le poids de cette certification-là nous amène proche d'un point de rupture où on ne le sait pas, comment on va faire pour y répondre, et qu'il devrait y avoir une forme de soutien, de soutien financier.

**Le Président (M. Sklavounos):** Ça va, M. le député de Saint-Hyacinthe? Sur ce, je n'ai qu'à remercier les représentants du Réseau québécois des OSBL d'habitation, Mme Isabelle Leduc et M. François Vermette.

Et je lève maintenant la séance pour ajourner nos travaux jusqu'à demain, 7 septembre 2011, 9 h 30, où nous poursuivrons ce mandat. Merci beaucoup. Bonne soirée à toutes et à tous.

*(Fin de la séance à 18 heures)*