MÉMOIRE

ASSOCIATION DES CONSEILLERS EN SERVICES AUX AINÉS DU QUÉBEC

ACSAQ

**DÉPOSÉ DANS LE CADRE DES CONSULTATIONS PARTICULIÈRES PORTANT
SUR LE PROJET DE LOI 141**

*Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des
dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières*

**AUX MEMBRES DE LA
COMMISSION DES FINANCES PUBLIQUES**

7 DÉCEMBRE 2017

Présentation de l'ACSAQ

L'Association des conseillers en services aux aînés du Québec (ACSAQ) est un organisme sans but lucratif qui œuvre depuis 2004. Fondée par des spécialistes ayant entre autre une formation en service social, en soins infirmiers ou en gérontologie, l'ACSAQ regroupe des conseillers qui accompagnent les aînés dans leurs recherches d'une résidence privée certifiée répondant à leurs besoins particuliers.

La mission de l'ACSAQ est de s'assurer de la compétence de ses membres et qu'ils sont alignés avec la charte et les règlements de l'association, dans l'exercice de leur métier.

Le métier de conseiller en hébergement, même s'il a vu le jour il y a 30 ans déjà, est nouveau.

Le vieillissement de la population est mondial et le Québec n'y échappe pas.

Au Québec 8% de la population a 75 ans et plus, soit 640 000 et dans 10 ans ce nombre sera de 940 000, une augmentation de 300 000 (+47%). Une grande partie de ceux-ci auront besoin de trouver la résidence certifiée qui leur conviendra.

Présentation du métier de conseiller en services aux aînés

Dans un contexte de vieillissement de la population, le rôle de ces conseillers s'accroît grandement. En effet, ceux-ci sont appelés à travailler étroitement avec les aînés afin de leur trouver une résidence certifiée répondant parfaitement à leurs besoin physiques et cognitifs, mais en tenant également compte de leur capacité de payer et de leur souhait d'établissement territorial ou autre. Leur formation, qu'elle soit entre autre en service social, en soins infirmiers ou en gérontologie, tout comme leurs connaissances du milieu des résidences certifiées qu'ils desservent, leur permettent de bien cerner les problèmes de santé et les besoins divers de leur clientèle.

En somme, leur travail consiste à :

- Étudier des dossiers en provenance des travailleurs sociaux et autres spécialistes du secteur de la santé, en plus de discuter avec ces derniers afin

- d'approfondir, au besoin, la situation de la personne en recherche d'une ressource d'hébergement;
- Cerner concrètement les besoins de l'aîné à son domicile ou au centre hospitalier;
 - S'assurer d'un support constant dans la recherche d'un hébergement avec les personnes âgées et leur famille;
 - Faire face aux différentes situations familiales entre les parents et les enfants pouvant subvenir lors d'une décision aussi importante;
 - Renseigner l'aîné des avantages et désavantages de chacune des résidences certifiées pouvant répondre aux besoins de celui-ci;
 - Conseiller l'aîné relativement aux divers programmes provinciaux auxquels il peut se prévaloir;
 - Organiser de multiples visites des différentes résidences privées certifiées avec l'aîné et sa famille afin de les familiariser avec les emplacements et milieux répondant à leurs besoins.

Bien que le cœur du travail de l'ACSAQ consiste à accompagner l'aîné dans son choix de résidence certifiée répondant à ses besoins, le résultat final de cette aide sera la signature d'un bail par ce dernier, au sein d'une de ces résidences certifiées ou alors le référencement, lorsque requis, de l'aîné vers une ressource d'hébergement public.

Plusieurs des personnes en recherche d'un nouveau lieu de vie sont référés par des travailleurs sociaux du réseau de la santé et des services sociaux québécois. Nous contribuons, par notre accompagnement, à désengorger les ressources publiques, comme les CHSLD et les services offerts par les CLSC. Ce travail est réalisé sans que le trésor public ne soit sollicité. Nous considérons cette formule comme étant gagnante-gagnante-gagnante : le réseau est moins engorgé sans frais, les aînés trouvent un lieu qui convient à leur besoin, sans frais également, et les résidences certifiées peuvent accueillir des locataires qui correspondent à leur niveau de services et de revenus.

Problématique de l'encadrement par l'OACIQ

Comme mentionné précédemment, la finalité du processus de l'ACSAQ est la signature d'un bail de la Régie du logement entre l'aîné et la résidence privée certifiée de son choix. C'est pour cette raison qu'historiquement, à la demande de l'OACIQ, les membres de l'ACSAQ furent soumis aux

mêmes règles et obligations qu'un courtier immobilier aidant les ménages québécois à acheter ou vendre leur propriété résidentielle.

Depuis ses débuts en 2004, l'ACSAQ a fait valoir aux autorités concernés que le travail de ses membres ne consiste pas à faire de l'immobilier proprement dit, mais plutôt à accompagner des aînés et leurs familles dans leurs recherches d'une résidence privée certifiée qui répond à leurs besoins physiques et cognitifs particuliers. Ce n'est pas un hasard si les conseillers en services aux aînés possèdent entre autre des formations en travail social, en gérontologie ou en gériatrie. Il existe en effet plusieurs différences notables entre le travail de ces conseillers en services aux aînés et celui d'un courtier immobilier. La relation d'aide bâtie entre l'aîné et son conseiller ne correspond en rien à la relation d'affaires entre un agent d'immeuble et son client. Les conseils prodigués, pour ce dernier, ont trait à l'immeuble, au financement, au processus d'acquisition-vente, à l'évaluation immobilière, etc. Pour le conseil en services aux aînés, l'évaluation d'une résidence certifiée pour aînés ne se fait pas dans les domaines immobilier ou hypothécaire, mais bien en fonction de l'offre de service qu'elle peut fournir à une personne âgée qui a des besoins particuliers.

Malgré ces faits, aujourd'hui les conseillers de l'ACSAQ doivent néanmoins suivre une formation particulière en immobilier. Pour l'ACSAQ, cette formation en courtage immobilier n'est d'aucune utilité. En fait, nous avons toujours considéré cette réglementation comme abusive et allant en contre sens de la volonté gouvernementale réduire les exigences réglementaires, volonté qui s'est notamment concrétisé par la nomination d'un ministre portant spécifiquement la responsabilité de l'allègement réglementaire.

Après plusieurs représentations auprès des autorités concernées, où l'ACSAQ a fait valoir son point de vue face à cette situation, le gouvernement du Québec, qui a fait adopter la *Loi sur le courtage immobilier*, en 2010, devait initialement exclure l'ACSAQ du parapluie réglementaire de l'OACIQ. Cependant, l'article faisant état de cette situation n'a jamais été mis en vigueur depuis son adoption en 2010 et le gouvernement n'a fait aucun geste dans cette direction, jusqu'au dépôt du projet de loi 141, *Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières*, en octobre 2017 par le ministre des Finances, Carlos Leitão.

Recommandations

Dans ce contexte, l'ACSAQ salue et se réjouit du dépôt du projet de loi 141 du ministre des Finances. Ce dernier vient libérer les conseillers de l'ACSAQ d'un fardeau réglementaire qui n'était d'aucune manière liée à leur pratique professionnelle. Ce faisant, ces derniers pourront se concentrer uniquement sur leur rôle de soutien aux aînés plutôt que sur des contraintes reliées à l'OACIQ. Nous recommandons donc d'aller de l'avant avec le projet de loi 141 déposé en octobre 2017.

Conclusion

Les services offerts par l'ACSAQ sont appréciés et reconnus par les aînés et leurs familles dans un processus pouvant être angoissant pour eux, soit la recherche d'une résidence privée certifiée idéale et qui répond efficacement à leurs besoins pouvant être particuliers dans certains cas. L'adoption prochaine du projet de loi 141 permettra aux membres de l'ACSAQ de se concentrer davantage dans la prestation de services à sa clientèle, plutôt qu'à suivre des formations en courtage immobilier et d'être assujettie aux règles de l'OACIQ. Il est donc superflu de les soumettre aux mêmes règles que les courtiers immobiliers résidentiels.