

REGROUPEMENT
QUÉBÉCOIS
DES RÉSIDENCES
POUR AÎNÉS



Mémoire présenté par le Regroupement québécois des résidences pour aînés

dans le cadre des auditions de la Commission sur la santé et les services sociaux portant sur le projet de loi 16 visant à modifier « diverses dispositions législatives en matière de santé et de services sociaux afin notamment de resserrer le processus de certification des résidences pour personnes âgées »

6 septembre 2011

Table des matières

Regroupement québécois des résidences pour aînés.....	3
Notre position ... en bref	4
Introduction.....	6
Contexte et réalité des résidences	7
Une bureaucratie excessive.....	8
Des exigences de formation peu réalistes.....	9
Un transfert accru des responsabilités du public vers le privé	11
Évaluation des aînés	12
Une définition et une appellation de résidence à conserver	12
Une classification à revoir	13
Attestation temporaire de conformité.....	14
Dispositions transitoires et finales	16
Comité de milieu de vie.....	17
La fin de la présomption d’innocence ?	17
Seuil d’employés.....	18
Pouvoir trop grand accordé aux instances locales.....	19
Antécédents judiciaires	20
L’approvisionnement en commun	20
Conclusion	21

Le Regroupement québécois des résidences pour aînés (RQRA) 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 et 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 7 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 16 et de l'avant-projet de règlement sur la certification des résidences pour aînés.

Notre position ... en bref

- Nous demandons que soit mis sur pied, avant l'adoption du projet de règlement, un comité de travail formé des organismes concernés pour s'assurer de la faisabilité sur le terrain des dispositions du règlement.
- Nous demandons la mise sur pied d'un comité permanent de la certification afin de garder le cap et d'éviter de vivre ce que nous avons vécu.
- Nous croyons que l'embauche d'inspecteurs et l'augmentation de la fréquence des inspections est préférable à une bureaucratie excessive.
- Nous recommandons que les exigences de formation soient mieux adaptées à la clientèle pour éviter la perte d'employés précieux.
- Nous demandons que les exigences de formation s'accompagnent d'un soutien financier adéquat aux résidences pour aînés.
- Nous recommandons que le ministère de la Santé et des Services sociaux assume pleinement ses responsabilités plutôt que de les transférer au secteur privé, faisant ainsi porter le poids financier de sa déresponsabilisation aux aînés vivant en résidence.
- Nous sommes en accord avec le fait que les aînés soient évalués et que les outils servant à ces évaluations soient uniformisés. Mais nous ne sommes pas d'accord avec le fait que la responsabilité de ces évaluations soit confiée aux exploitants de résidences et croyons qu'elles doivent plutôt être réalisées par le réseau public.
- Nous recommandons de remplacer le terme «résidences pour personnes âgées» par «résidences pour aînés» dans toutes les dispositions de l'article 346 de la LSSS.
- Nous convenons qu'une classification des résidences s'impose, mais recommandons de revoir les catégories et de faire en sorte que les services de sécurité soient considérés comme étant *de facto* offerts dans toutes les résidences du Québec.
- Nous recommandons que les dispositions concernant l'attestation temporaire, telles que décrites dans le projet de loi 16 et l'avant-projet de règlement, soient revues en entier.

- Nous demandons que les résidences qui attendent toujours leur première certification bénéficient de conditions particulières afin qu'elles n'aient pas à recommencer le processus de certification.
- Comme les résidences constituent le milieu de vie des aînés, nous demandons qu'on leur laisse à eux le choix de mettre sur pied et de participer à un comité de milieu de vie.
- Nous exigeons que le droit des exploitants, administrateurs et dirigeants de résidences pour aînés à la présomption d'innocence soit respecté.
- Nous désirons que les discussions entre le MSSS et le RQRA se poursuivent afin que nous puissions fixer ensemble des seuils d'employés qui seront équitables et justes pour les résidences et ce, pour l'ensemble du territoire.
- Nous recommandons que certains pouvoirs confiés aux instances locales soient mieux balisés à l'échelon provincial, afin de ne laisser aucune place à l'arbitraire.
- Nous sommes d'accord pour la vérification des antécédents judiciaires des employés des résidences mais recommandons que le choix de retenir ou non la collaboration d'un bénévole soit laissé à la gouvernance des résidences.
- Nous demandons à ce que les CHSLD privés non conventionnés et les résidences pour aînés puissent être intégrés aux groupes d'approvisionnement en commun.

Introduction

Le projet de loi 16 a été présenté à la suite d'une série d'articles et de reportages journalistiques ou d'opinions portant sur des événements survenus dans des centres d'hébergement et de soins de longue durée publics et privés (les CHSLD) et des résidences pour aînés. Ces reportages et articles ont ciblé, en fait, une poignée d'établissements hébergeant une proportion infime des 100 000 aînés qui font le choix libre et éclairé, faut-il le rappeler, d'habiter une résidence.

Les contenus des reportages et des articles n'en furent pas moins préoccupants et ce, à plusieurs égards. Des 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 (le RQRA) a manifesté son appui à la ministre lorsqu'elle a déposé le projet de loi 16, au printemps dernier. Ce sont les 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 16 et surtout, du projet de règlement qui l'accompagnera, nous amènent à exprimer maintenant des inquiétudes relativement aux impacts de leurs applications. À ces inquiétudes s'ajoute des questionnements relatifs au processus d'élaboration de ce 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 œuvrent au quotidien et des services qui y sont offerts.

POSITION DU RQRA

- 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 l'Association québécoise des établissements de santé et de services sociaux, le Réseau FADOQ, le Réseau québécois des OSBL d'habitation et le RQRA, pour s'assurer, avec le MSSS, de la faisabilité sur le terrain des dispositions du règlement.
- Nous recommandons également 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 des résidences pour aînés.

Et avant d'aller plus loin dans notre analyse du projet de loi 16 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.

Les prévisions indiquent qu'au Québec le nombre de personnes âgées de 65 ans et plus doublera d'ici 2041. L'arrivée des baby-boomer devrait, entre 2006 et 2026, tout d'abord faire exploser les effectifs des personnes de 65 à 74 ans, puis entre 2016 et 2036 ceux des personnes âgées de 75 à 84 ans et finalement, à partir de 2026, ceux des personnes de 85 ans et plus¹. Un des premiers effets de ce vieillissement sera la hausse substantielle de la demande en soins de santé et le développement de types d'hébergement répondant aux souhaits et aux besoins des aînés.

Or, le gouvernement a limité ses investissements dans la construction de nouveaux CHSLD, en misant davantage sur le déploiement de ressources intermédiaires, de ressources de type familial et de soins à domicile. Il en coûte au gouvernement du Québec 56 000 \$ pour une unité en CHSLD, contre 32 000 \$ pour les unités en ressources intermédiaires. Par ailleurs, tous les CHSLD du Québec, publics ou 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 à près de 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 important manque de ressources infirmières en CLSC qui sont en appui aux résidences pour la formation aux soins invasifs, les évaluations (SMAF et PRISMA 7) et les visites diverses;
- Une pénurie généralisée des préposées 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 de préposées dans les résidences.

¹ Institut national de la statistique du Québec, *Vieillesse de la population, état fonctionnel des personnes âgées et besoins futurs en soins de longue durée au Québec*. 2010.

- Une première ronde de certification qui n'est pas encore terminée et qui a requis énormément de travail, d'investissements, de communications et de rencontres, etc... Cette première ronde de certification n'est pas encore terminée principalement en raison d'un manque de coordination entre services publics provinciaux (santé, sécurité publique) et municipaux (sécurité incendie, urbanisme).
- 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 logement, à juste titre d'ailleurs, et de l'autre il amalgame les résidences pour aînés à des conciergeries. Évidemment, les investissements et les coûts d'opération sont nettement plus élevés pour les résidences.

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

- Mise sur pied, en collaboration avec les principaux syndicats et avec le soutien du gouvernement (Emploi-Québec), d'une mutuelle de formation;
- Réalisation d'un DVD en sécurité incendie destiné au personnel qui sera bientôt distribué gratuitement à toutes les résidences au Québec;
- Élaboration d'une série de huit guides à l'intention des propriétaires /gestionnaires afin d'uniformiser et de diffuser les meilleures pratiques en matière de gestion de résidences pour aînés;
- 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 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. Par exemple, l'élaboration d'un règlement aussi important que celui qui nous a été soumis devrait, selon nous, faire l'objet de plusieurs rencontres de travail, avec les représentants des résidents et des résidences.

Une bureaucratie excessive

L'entrée en vigueur de la loi et du règlement qui l'accompagne, dans leurs libellés actuels, introduiront de nouveaux rapports, de nouveaux registres, de nouveaux guides qui devront être rédigés et mis à jour par les résidences, qui devront les communiquer aux employés des

CSSS ou des agences, qui devront de leur côté les lire, les analyser, les commenter, les évaluer, les classer, etc...

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 les loyers, et il en coûtera également plus cher aux CSSS, qui contribueront pour leur part à faire augmenter la bureaucratie non-médicale en santé. **Aucune paperasse n'empêchera les mauvais comportements, que ce soit dans un CHSLD public ou dans une résidence pour aînés.**

POSITION DU RQRA

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. 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.

Des exigences de formation peu réalistes

Le projet de règlement introduit des exigences en termes de formation que le gouvernement n'est pas en mesure de respecter lui-même : une offre d'emploi d'un établissement hospitalier pour un poste de préposée aux bénéficiaires accepte des candidats qui ont seulement une expérience pertinente, à défaut de formation. Un CSSS a, pour sa part, implanté une formation éclair de 150 heures pour palier l'absence d'effectifs formés.

Réaffirmons que la qualité du milieu de vie et des services offerts par les membres du RQRA à leur clientèle demeure au centre de notre mission, de notre vision et de nos valeurs. De plus, nous croyons fermement que la qualité de l'offre de services des aînés est indissociable de la formation du personnel et ce, tant au public qu'au privé.

Toutefois, en matière d'exigences de formation, il importe de distinguer les employés actuels des résidences des employés à venir. Les exigences proposées nous apparaissent tout à fait raisonnables si elles s'appliquent aux préposées qui seront recrutées par les résidences pour aînés après l'adoption du règlement.

Reconnaissons que les employés déjà en emploi 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. Cet objectif sera plus facilement atteint en multipliant les mesures de perfectionnement des préposées en milieu de travail qu'en les soumettant à des examens.

Le risque que certaines préposées 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 des mesures spécifiques aux employés en poste soient mises en place.

POSITION DU RQRA

Nous recommandons que :

- soit exemptée des exigences imposées toute préposée ayant plus de trois années consécutives d'expérience;
- soient mis en place des mécanismes de reconnaissance expérientielle et d'acquis de formation pour toute préposée qui a moins de trois ans d'expérience;
- soit soumise à des exigences de formation qualifiante toute préposée embauchée à une date à déterminer après l'adoption du règlement.

L'aspect financier de ces exigences nous préoccupe également beaucoup. Elles entraîneront des coûts qui, en bout de ligne, devront être assumés par les aînés.

POSITION DU RQRA

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 MSSS.

Un transfert accru des responsabilités du public vers le privé

Le projet de loi et son avant-projet de règlement accentuent sans le dire le transfert de responsabilités du réseau public vers les résidences privées, ce qui nous apparaît fondamental.

D'abord, parce que c'est à l'exploitant de résidence qu'ils confient la responsabilité de l'évaluation des aînés, avant même que leur bail soit signé. Obliger les propriétaires ou gestionnaires à proposer une évaluation à une personne âgée avant de conclure le bail équivaut donc, soit à les forcer à embaucher des professionnels, soit à exiger que les quelques infirmières ou infirmières auxiliaires à leur emploi se consacrent en priorité à ces évaluations. Dans un cas comme dans l'autre, cette exigence n'est pas réaliste, d'autant que l'état de santé des résidents devrait être évalué plus fréquemment, soit à tous les **six mois**, plutôt qu'une fois par année, tel qu'il est prévu actuellement.

C'est au réseau public de santé et de services sociaux, en l'occurrence au CLSC, qu'il appartient de procéder à ces évaluations.

Un autre exemple flagrant de ce transfert des responsabilités du public au privé est l'intégration des services de soins invasifs d'assistance aux AVQ et de l'administration de médicaments à la nouvelle définition des «services d'assistance personnelle» offerts en résidence privée. Il s'agit d'activités professionnelles qui ne peuvent être accomplies que par des professionnels ou que conformément à certains articles (39.7, 39.8, 39.9) du Code des professions. 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 l'ablation d'une cataracte seront privés de gouttes dans les yeux.

POSITION DU RQRA

Nous recommandons que le ministère de la Santé et des Services sociaux assume pleinement ses responsabilités plutôt que de les transférer au secteur privé, faisant ainsi porter le poids financier de sa déresponsabilisation aux aînés vivant en résidence.

Évaluation des aînés

Même si nous sommes en désaccord avec le fait que la responsabilité de l'évaluation soit confiée aux exploitants de résidences, 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 Système de mesure de l'autonomie fonctionnelle 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 quelle que soit l'instance qui procédera à ces évaluations, 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.

POSITION DU RQRA

Nous sommes en accord avec le fait que les aînés soient évalués et que les outils servant à ces évaluations soient uniformisés. Mais nous ne sommes pas d'accord avec le fait que la responsabilité de ces évaluations soit confiée aux exploitants de résidences. Nous suggérons d'arrimer plutôt les évaluations avec les instances locales du réseau public qui doivent les réaliser. Nous ne croyons pas non plus que le futur résident doive être évalué avant d'avoir signé son bail, car cette façon de faire paralysera la gestion des résidences.

Une définition et une appellation de résidence à conserver

Nous partageons la volonté gouvernementale d'élargir la portée de la définition et de réserver l'appellation *résidence pour aînés*.

Pour l'avoir réclamé 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. À notre avis, tous les services offerts en résidence sont couverts par les différentes catégories énumérées dans cette définition. Des résidences travesties en édifice à 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.

POSITION DU RQRA

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. Nous aimerions aussi voir ce terme repris partout, dans l'article 346 de la LSSSS. De cette façon, le texte de la Loi concorderait avec la dénomination du ministère de la Famille et des Aînés comme avec celui de la ministre responsable des Aînés.

De plus, nous sommes d'accord avec la définition d'une résidence proposée par l'avant-projet de règlement.

Une classification à revoir

La classification proposée est inutilement complexe, à certains égards, et ne tient pas suffisamment compte de la réalité des aînés en résidence.

Par ailleurs, les services de distribution de médicaments sont largement généralisés et ne sont pas synonymes de perte d'autonomie (alors que cet acte fait automatiquement passer une résidence dans la catégorie des résidences semi-autonome).

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. Si notre compréhension est exacte, des rénovations majeures seront nécessaires dans à peu près la totalité du parc de résidences du Québec. En outre, ces dispositions ne semblent tenir compte de la situation fréquente des couples formés d'une personne autonome et d'une personne en perte d'autonomie. Est-ce que ces personnes devraient être physiquement séparés par voie de règlement ?

Ainsi définies, toutes les résidences ou presque devront être classées «résidences pour aînés semi-autonomes», avec des conséquences extrêmement dommageables sur les coûts de location pour les aînés, sur leur qualité de vie et sur l'ensemble du secteur. Cette classification

ne correspondra ni à la réalité, ni surtout au désir de nombreux aînés qui préfèrent ne pas cohabiter avec des personnes en perte d'autonomie.

À notre point de vue, il faut redéfinir la notion de «services d'assistance personnelle» et permettre, si on conserve les deux catégories proposées, que la distribution de médicaments, certains soins invasifs et certains médicaments (comme les gouttes dans les yeux que des aidants naturels peuvent mettre à un aîné) puissent être donnés dans les 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 chambres ou de logements, puisque c'est là le premier motif pour lequel les personnes âgées emménagent en résidence.

POSITION DU RQRA

Nous convenons qu'une classification des résidences s'impose et recommandons :

- a) Que soit redéfinie la notion de «services d'assistance personnelle»;
- b) Que la catégorie «résidence pour aînés autonomes» regroupe les résidences offrant une heure de «services d'assistance personnelle» et moins par jour;
- c) Que la catégorie «résidence pour aînés semi-autonomes» regroupe les résidences offrant plus d'une heure de «services d'assistance personnelle» par jour;
- d) Que les services de sécurité soient considérés comme étant *de facto* offerts dans toutes les résidences du Québec.

Attestation temporaire de conformité

L'implantation d'une attestation temporaire, telle qu'introduite et décrite dans le projet de 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. L'attestation deviendra le passage obligé pour toute personne désirant obtenir un financement hypothécaire pour réaliser un projet de résidence. En plus de détenir le pouvoir de fermer une résidence qui ne rencontre pas les conditions de la certification, ces instances s'arrogeront le pouvoir, **par l'entremise des CSSS**, d'évaluer si l'exploitant futur remplira ou non leurs exigences avant même que la résidence accueille son premier aîné. Alors qu'à l'heure actuelle, ce sont en premier lieu

les aînés qui décident du sort d'une nouvelle résidence – en allant y habiter ou non – le gouvernement propose de transférer cette décision à des fonctionnaires locaux.

En outre, la vitesse à laquelle le premier processus de certification s'est déroulé- il n'est pas encore terminé 4 ans après son implantation - nous laisse croire que cette attestation pourrait être longue à obtenir, ce qui fragilisera la capacité de plusieurs investisseurs qui n'auront pas les moyens d'attendre cette décision gouvernementale. La mise en œuvre de cette mesure aura, conséquemment, comme effet de diminuer le nombre de projets de construction de résidences pour aînés au Québec.

Cette diminution entraînera une diminution de l'offre et donc de la capacité de choisir des aînés au chapitre des résidences, par une diminution de la concurrence. Or, plus le choix des consommateurs est grand, plus la qualité du produit ou du service augmente, c'est une loi économique de base. Le marché des résidences n'y échappe pas. Et la qualité dépasse le strict respect des normes.

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 temporaire ?

Les termes utilisés pour décrire les motifs de refus d'une attestation temporaire de conformité par une agence nous posent également problème. Comme nous l'avons fait valoir dans notre mémoire au sujet du projet de loi 56 qui les a introduites dans la LSSS, les notions d'aptitudes requises et de conduite nécessaire pour la tenue d'une résidence pour personnes âgées sont terriblement vagues, en plus d'avoir une connotation morale préjudiciable à ceux que la Loi s'obstine à appeler des «exploitants». Ces notions seront-elles aussi définies dans le règlement ? Et quelles infractions ou actes criminels considérera-t-on comme ayant un lien avec les aptitudes requises et la conduite nécessaire pour la tenue d'une résidence pour personnes âgées ?

POSITION DU RQRA

Nous recommandons que les dispositions concernant l'attestation temporaire, telles que décrites dans le projet de loi 16 et l'avant-projet de règlement, soient revues en entier. Les membres du Regroupement sont prêts à travailler avec le MSSS afin de repenser ce concept.

Dispositions transitoires et finales

Le projet de loi 16 prévoit, parmi ses dispositions transitoires et finales, l'obligation pour les résidences qui n'ont pas encore été certifiées de présenter une demande d'attestation temporaire de conformité.

Il serait inacceptable que les résidences qui n'ont pas encore obtenu leur certificat de conformité à cause du manque de concertation des organismes gouvernementaux impliqués dans le processus soient tenues d'obtenir une attestation temporaire de conformité et de recommencer au complet la démarche de certification.

Ces résidences ont franchi toutes les étapes du processus, sauf celle de l'application des articles 19 et 24 du règlement sur la certification. Elles se sont butées aux nombreux problèmes d'interprétation, de coordination et d'harmonisation qui se sont posés, particulièrement en matière de sécurité incendie et de sécurité du bâtiment. Elles ne sont absolument pas responsables des longs délais occasionnés par les tâtonnements des diverses instances, puis, par les travaux du Comité intersectoriel sur la sécurité incendie pour la certification (CISIC). Ces travaux terminés, plusieurs services de sécurité incendie attendent impatiemment le fameux complément au guide pratique La prévention des incendies et l'évacuation des résidences hébergeant des personnes âgées produit par le CISIC, qui se laisse toujours désirer.

Sur le plan des affaires, un bon nombre de ces résidences sont déjà affectées parce qu'elles n'ont toujours pas leur certificat de conformité. Il est impensable qu'elles engagent encore des sommes considérables pour refaire toute la démarche et soient peut-être même tenues de payer des amendes exorbitantes, alors qu'elles n'ont aucun contrôle sur ce qui les empêche d'obtenir leur certificat.

POSITION DU RQRA

Nous demandons que les résidences qui sont toujours en attente de leur première certification et qui se trouvent actuellement pénalisées à cause du manque de concertation des organismes gouvernementaux bénéficient de conditions particulières afin qu'elles n'aient pas à recommencer le processus de certification. De plus, nous croyons qu'une attention particulière et prioritaire devrait leur être portée par la ministre déléguée aux Services sociaux en guise de réparation pour les préjudices qui leur ont été causés.

Comité de milieu de vie

Le paragraphe traitant des circonstances obligeant un propriétaire/gestionnaire de résidence à mettre sur pied un comité de milieu de vie n'est vraiment pas formulé clairement. Nous ne croyons d'ailleurs pas que le comité de milieu de vie doive être une instance obligatoire en résidence, mais plutôt qu'il appartient aux aînés d'en mettre un sur pied s'ils le désirent, comme c'est d'ailleurs le cas actuellement.

POSITION DU RQRA

Comme les résidences constituent le milieu de vie des aînés, nous demandons qu'on leur laisse à eux le choix de mettre sur pied et de participer à un comité de milieu de vie.

La fin de la présomption d'innocence ?

Plusieurs articles du projet de loi 16 semblent annoncer la fin de la présomption d'innocence pour les gestionnaires des résidences pour aînés du Québec, un principe pourtant fondamental de notre édifice juridique et dont tous les autres citoyens profitent, à juste titre.

Ainsi, le fait qu'un propriétaire/gestionnaire, un administrateur ou un dirigeant soit accusé d'une infraction ou d'un acte criminel lié à son activité dans une résidence pour personnes âgées équivaut maintenant à une déclaration de culpabilité par le système de justice ??? En effet, au mépris de la présomption de son innocence, l'agence de son territoire pourra alors révoquer l'attestation temporaire de conformité ou refuser de délivrer, révoquer ou refuser de renouveler le certificat de conformité de sa résidence.

Les termes utilisés pour qualifier l'infraction ou l'acte criminel en question sont «ayant un lien avec les aptitudes requises et la conduite nécessaire pour la tenue d'une résidence de sa catégorie». Ces termes sont toujours aussi vagues et conservent la connotation morale préjudiciable aux gestionnaires de résidences que nous avons déplorée en 2009, lors des auditions de la Commission de la santé et des services sociaux sur le projet de loi 56. Quelles infractions ou actes criminels considérera-t-on comme ayant «un lien avec les aptitudes requises et la conduite nécessaire à la tenue d'une résidence de sa catégorie»? Et qui statuera au sujet de ce lien ?

Pour ce qui est des infractions ou des actes criminels dont serait accusé ou déclaré coupable un administrateur de résidence, pourquoi les exigences de la Loi sont-elles plus sévères à l'égard d'un administrateur de résidence que de celui d'un établissement public ? L'article 150 de la LSSSS énonce sans ambiguïté les motifs pour lesquels une personne ne peut être membre du CA d'un établissement public et qualifie avec précision le type de crime et d'infraction qui doivent

avoir été commis et depuis combien de temps. Mais aucun article ne porte sur la fermeture d'un établissement public, advenant une telle éventualité.

POSITION DU RQRA

Nous croyons que les droits des exploitants, administrateurs et dirigeants de résidences pour aînés doivent être respectés comme ceux de tout citoyen du Québec. Puisque les articles mentionnés ci-dessus risquent de créer un grave préjudice à ces personnes, nous insistons pour qu'ils soient revus en tenant compte du principe de la présomption d'innocence.

Seuil d'employés

Nous sommes d'accord avec la décision d'ajouter un critère sociosanitaire prévoyant le nombre minimal de personnes qui devront être présentes en tout temps pour assurer la surveillance dans une résidence pour personnes âgées. Pour peu que ce nombre soit raisonnable, nous croyons que cette exigence aura pour effet d'augmenter le niveau de sécurité des aînés.

Mais cette disposition aura une importance cruciale pour la survie des résidences, en particulier des plus petites. Par exemple, l'embauche d'une seule personne payée au salaire minimum, assurant une présence 24h/jr, 7jrs/sem., 365jrs/an, représente une dépense annuelle de 84 534\$. La décision d'ajouter, dans une résidence, une personne par quart de travail fera donc porter à l'exploitant un poids financier énorme.

De plus, nous avons d'énormes réserves à l'égard du fait que les instances locales puissent hausser le nombre minimal de personnes devant être présentes en tout temps. Cette disposition créera assurément des préjudices à nos membres en plus de d'engendrer une iniquité certaine entre les différentes régions. Qui, de l'agence ou du CSSS, dont les intervenants transigent fréquemment avec ceux de la résidence et qui est même souvent lié par contrat avec elle, décidera de la nécessité d'y ajouter des employés ? Ce sont les intervenants du CSSS qui sont sur le terrain et ont le plus de contacts avec la résidence, mais on connaît les rapports souvent tendus et les préjugés fréquents des uns envers les autres. C'est pourquoi nous doutons que les intervenants des CSSS aient le recul, la neutralité et l'indépendance nécessaires pour recommander à l'agence de hausser le nombre d'employés qui doivent être présents en tout temps à la résidence.

À notre avis, on ne peut laisser cette importante décision, qui peut mettre en péril la rentabilité, voire la survie des résidences, à chaque région. Nous sommes d'accord pour assurer l'encadrement le plus sécuritaire possible aux aînés, mais nous ne pouvons sanctionner une pratique qui aurait pour effet de fermer des résidences et de provoquer indûment le déménagement des aînés.

POSITION DU RQRA

Nous désirons que les discussions entre le MSSS et le RQRA se poursuivent afin que nous puissions fixer ensemble des seuils d'employés qui seront équitables et justes pour les résidences et ce, pour l'ensemble du territoire.

Pouvoir trop grand accordé aux instances locales

Le projet de loi 16 confie un rôle beaucoup trop grand aux instances locales, en leur accordant le pouvoir de :

Prévoir les conditions qui devront être respectées par l'exploitant jusqu'à la cessation des activités d'une résidence, si l'agence lui refuse ou révoque son attestation temporaire ou son certificat de conformité. Nous sommes d'accord avec le fait qu'en pareil cas, des conditions soient fixées et respectées, mais pas par l'agence.

Réclamer au propriétaire de la résidence pour personnes âgées les «frais, honoraires et déboursés occasionnés (...) par l'application de ces conditions». On écarte systématiquement ici la possibilité qu'un préjudice soit causé au propriétaire ou à l'un des dirigeants de la résidence par l'agence, surtout s'il est accusé à tort d'une infraction ou d'un acte criminel. Le cas échéant, l'agence assumera-t-elle sa responsabilité à l'égard de cette personne ainsi que du personnel et des résidents, s'ils sont également pénalisés par la situation ?

Compte tenu des conséquences de ces différentes situations sur les aînés, le personnel des résidences et les exploitants, elles deviendront fatalement des pommes de discorde entre les propriétaires/gestionnaires et les instances locales du réseau public.

POSITION DU RQRA

Nous recommandons que ces situations délicates soient bien balisées dans la réglementation et qu'elles relèvent directement du ministère de la Santé et des services sociaux, afin de ne laisser aucune place à l'arbitraire.

Antécédents judiciaires

Nous appuyons le principe de la vérification des antécédents judiciaires pour les employés. D'ailleurs, cette pratique a cours chez bon nombre de nos membres. Toutefois, nous émettons une réserve concernant l'application de ce principe de vérification à nos bénévoles. À notre connaissance, aucun bénévole œuvrant dans un établissement public du réseau de la santé n'en fait l'objet. Nous craignons que cette mesure mette un frein à l'action bénévole.

Un bénévole n'est pas un employé. La personne qui choisit de donner de son temps pour accompagner des personnes âgées le fait par générosité. En demandant à un bénévole la permission de vérifier ses antécédents judiciaires, on risque de décourager un bénévole qui souhaite offrir de son temps pour animer, distraire et briser l'isolement des personnes âgées. Est-ce que c'est ce que l'on souhaite ? La réponse est non, c'est une question de gros bon sens

POSITION DU RQRA

Nous sommes d'accord pour la vérification des antécédents judiciaires des employés des résidences mais nous recommandons que le choix de retenir ou non la collaboration d'un bénévole soit laissé à la gouvernance des résidences qui ont, jusqu'à présent, démontré leur compétence en cette matière, tout comme les gestionnaires des établissements du réseau public.

L'approvisionnement en commun

POSITION DU RQRA

Nous demandons à ce que les CHSLD privés non conventionnés ou autofinancés, considérés comme des établissements de santé et de services sociaux au sens de la LSSSS, puissent recommencer à recevoir des services des groupes d'approvisionnement en commun comme ils le faisaient il y a quelques années encore.

De plus, étant donné ce qu'il en coûtera aux résidences pour personnes âgées pour mettre en place et appliquer le train de mesures prévues par le projet de loi 16 et l'avant-projet de règlement sur la certification, il serait important qu'elles puissent aussi réaliser des économies en adhérant à ces groupes.

Conclusion

Le Québec, à l'instar de la majorité des nations et états occidentaux, vieillit. Cet état de fait ne constitue pas une mauvaise nouvelle, comme certains semblent le croire. Ceux et celles qui ont bâti le Québec seront plus nombreux que jamais auparavant, et nous leur devons beaucoup. Nous avons simplement la responsabilité de leur assurer la plus grande sécurité et la meilleure qualité de vie possible, peu importe le choix du type d'hébergement qu'ils font.

Les aînés québécois, au cours des deux dernières décennies, ont par ailleurs opté en nombre toujours croissant pour le mode d'hébergement offert par les résidences pour personnes âgées. Il nous incombe donc, ensemble, de s'assurer que la sécurité et la qualité de vie y soient optimales et ce, pour TOUS les aînés y habitant.

La ministre déléguée aux Services sociaux a identifié les bons principes qui doivent nous guider dans l'élaboration des outils qui nous permettront d'atteindre ces objectifs. Nous souscrivons pleinement à ces principes et souhaitons collaborer pour s'assurer qu'ils puissent se concrétiser en fonction de la réalité des résidents, du personnel des résidences et de leurs gestionnaires et exploitants.

Nous proposons donc sans réserve notre soutien à la ministre pour contribuer à l'élaboration de la réglementation qui accompagnera le projet de loi 16.

Après tout, les membres du Regroupement québécois des résidences pour aînés partagent des valeurs fondamentales de respect, d'intégrité et d'excellence, des valeurs qui sont également portées par la ministre déléguée aux Services sociaux et ses collaborateurs.