



Projet de loi n° 16

L'AQDR et le processus de certification des résidences pour personnes âgées et la sécurité des aînés I

Mémoire rédigé par l'**Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR nationale)**.

Mémoire présenté en audition à la **Commission de la santé et des services sociaux**, le 6 septembre 2011, dans le cadre de la **consultation** sur le projet de loi 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 ».

Mémoire rédigé par le comité Habitat de l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR nationale).

Équipe de rédaction :

Louis Plamondon, président de l'AQDR nationale
Jean-Jacques Bérard, président du comité Habitat
Denise Pilon, membre du comité Habitat
Serge Séguin, directeur général de l'AQDR nationale

Avec la collaboration de la section de l'AQDR de Trois-Rivières et de Murielle Dumont, coordonnatrice du comité Milieu de vie de l'AQDR nationale.

Septembre 2011

L'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) est un organisme à but non lucratif créé le 1 mai 1979 en vertu du Chapitre 3 de la Loi des compagnies.

L'AQDR est une association nationale regroupant 47 sections réparties sur l'ensemble du territoire québécois. Chacune des sections de l'AQDR est un organisme à but non lucratif autonome administré par un conseil d'administration dont les administrateurs sont élus annuellement en assemblée générale annuelle par leurs membres.

Plus de 38 400 personnes sont membres de l'AQDR nationale ou d'une section de l'AQDR. 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.

MISSION DE L'AQDR

L'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées – AQDR, s'est donnée pour mission officielle la défense des droits des personnes retraitées et préretraitées. Les activités sociopolitiques constituent les démarches fondamentales de l'Association. En considération de sa vision du vieillissement, les prises de position de l'AQDR s'inscrivent dans toutes les problématiques qui concernent les personnes de 50 ans et plus : régimes de retraites, revenu, logement, sécurité, violence, âgisme, exclusion sociale, santé, soins à domicile, médication, transport, vie quotidienne, vie sociale.

NOTRE VISION DU VIEILLISSEMENT

L'Association adhère à une vision dynamique du vieillissement qui reconnaît que les aîné(e)s vivent la plénitude de leur existence, avec la capacité de maîtriser leur vie, suivant leurs propres choix. En croissance continue, les aîné(e)s sont ouverts aux changements, capables d'évolution et d'engagement dans le monde actuel, dans leur environnement et dans une société qui doit leur assurer la paix et la sérénité.

INTRO : La réalité des résidences : une histoire de cas dans une résidence qui illustre les enjeux du projet de loi 16 : Rapport du coroner Catherine Rudel-Tessier coroner dans le décès de mme Luboyrma Brykowycz dans une résidence privée publié en aout 2011

1 SERVICE MINIMUM REQUIS

7. L'article 346.0.1 de cette loi est modifié :

1° par le remplacement du deuxième alinéa par le suivant :

« 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 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. Le coût de ces services peut être inclus dans le loyer ou être payé suivant un autre mode. »;

COMMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS

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 24h sur 7 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 ?

« ...Ont 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'acquérir avec trois services ne comprenant pas la sécurité telle que proposée dans le règlement afin de ne pas confondre la population à cause d'un 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 croissants chez les aînés dans ce type d'hébergement.

Reste la question des services minimum pour les résidences accueillant les personnes semi-autonomes qui ne devraient pas répondre aux mêmes minima ; l'AQDR recommande que celles-là disposent 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.

2 CERTIFICATION TEMPORAIRE

8. Les articles 346.0.2 à 346.0.5 de cette loi sont remplacés par les suivants :

« 346.0.2. Nul ne peut commencer l'exploitation d'une résidence pour personnes âgées à moins d'avoir obtenu une attestation temporaire de conformité de l'agence de la région où sera située cette résidence. « 346.0.2.1. Pour obtenir une attestation temporaire de conformité, une personne doit en faire la demande par écrit à l'agence au moyen du formulaire que cette dernière lui fournit. L'agence délivre une attestation temporaire de conformité si cette personne, en plus de lui fournir les renseignements visés aux troisième et quatrième alinéas de l'article 346.0.1, possède les qualités, remplit les conditions et fournit les documents et autres renseignements prescrits par règlement du gouvernement.

« 346.0.3. Dans l'année suivant la date de délivrance de l'attestation temporaire de conformité, l'exploitant d'une résidence pour personnes âgées doit obtenir de l'agence un certificat de conformité.

« 346.0.4.1. Dès la délivrance de l'attestation temporaire de conformité, l'agence débute le processus de certification.

« 346.0.4.2. Au terme de la période d'un an visée à l'article 346.0.3, une agence doit refuser la délivrance d'un certificat de conformité si l'exploitant d'une résidence pour personnes âgées ne remplit pas les critères sociosanitaires édictés en vertu du paragraphe 2° de l'article 346.0.6.

L'agence peut, en outre, refuser cette délivrance pour un des motifs indiqués à l'article 346.0.11.

Exceptionnellement, une agence peut prolonger la période d'un an visée au premier alinéa, notamment si le non-respect d'un critère sociosanitaire est attribuable à une cause échappant au contrôle de l'exploitant. L'agence peut assortir cette prolongation de conditions.

« 346.0.5.2. Un établissement doit, avant de diriger une personne âgée 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. ».

46. Tout exploitant d'une résidence pour personnes âgées qui le (*indiquer ici la date de l'entrée en vigueur du présent article*) n'est pas titulaire d'un certificat de conformité doit, au plus tard le (*indiquer ici la date qui suit d'un mois celle de l'entrée en vigueur du présent article*), présenter une demande d'attestation temporaire de conformité à l'agence de sa région et obtenir de cette agence une telle attestation dans les trois mois de la présentation de cette demande. À défaut d'obtenir une telle attestation, les dispositions de l'article 346.0.12 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., chapitre S-4.2) s'appliquent, compte tenu des adaptations nécessaires.

COMMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS

De prime abord, nous sommes en faveur de l'article 8 sur le principe de l'attestation temporaire de conformité. Toutefois, l'article 8 devrait s'appliquer uniquement aux nouvelles résidences de personnes âgées qui seront mises en opération après l'adoption des modifications des diverses dispositions législatives concernant le processus de certification des résidences pour personnes âgées.

L'article 46 de l'avant-projet de règlement pour les conditions d'accès à l'attestation temporaire ne devrait s'appliquer qu'aux seuls exploitants ayant fait une demande de certification dans les douze mois précédant la mise en application du projet de loi.

Les présents exploitants de résidences pour personnes âgées qui ont fait une demande de certification en vertu des présentes dispositions législatives sur la certification ont déjà eu quatre ans afin de se conformer aux critères de certification. L'article 46 leur donnerait un délai additionnel d'un an afin de se conformer. De plus, selon le projet de règlement, les nouvelles règles n'entreront en vigueur qu'un an après l'adoption du projet de loi; ce qui donnerait au total deux ans supplémentaires aux résidences au Québec qui ne sont toujours pas certifiées. L'article 46 nous appert comme un passe-droit inacceptable accordé à des exploitants qui ne se sont toujours pas conformés aux exigences du présent processus de certification. C'est également une mesure déloyale envers de nouveaux exploitants de résidences de personnes âgées à venir.

1. Que l'article 8 ne s'appliquent qu'aux nouveaux projets de résidences pour personnes âgées et ainsi qu'aux exploitants ayant fait une demande de certification dans les douze mois précédant l'adoption de la nouvelle loi sur le processus de certification des résidences pour personnes âgées.
2. Que l'article 46 ne s'applique qu'aux seuls exploitants ayant fait une demande de certification dans les douze mois précédant l'adoption des diverses dispositions législatives de la nouvelle loi concernant le processus de certification des résidences pour personnes âgées.

3 MODIFICATIONS AUX CRITÈRES DE CERTIFICATION

9. L'article 346.0.6 de cette loi est modifié :

1° par le remplacement, dans ce qui précède le paragraphe 1° du premier alinéa, de « déterminer » par « prévoir »;

3° par le remplacement du paragraphe 2.1° du premier alinéa par le suivant :

« 2.1° les conditions auxquelles doivent satisfaire les membres du personnel et les bénévoles d'une résidence pour personnes âgées ainsi que toute autre personne œuvrant dans une telle résidence selon les responsabilités qu'ils assument, notamment en ce qui a trait à la formation requise ainsi qu'aux conditions de sécurité, y incluant les antécédents judiciaires, de même que les renseignements et documents que ces personnes doivent fournir à l'exploitant de la résidence afin de lui permettre de vérifier le respect de ces conditions; ».

COMMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS

L'AQDR est contre la modification du terme « déterminer » par « prévoir » dans le paragraphe 1°, car ce dernier n'a pas le même sens et la même portée. Dans le premier terme, il y a une obligation d'action et non dans le deuxième terme.

Le nouvel alinéa 2.1 prévu au paragraphe 3° devrait inclure nommément les administrateurs aux conditions de sécurité incluant les antécédents judiciaires, puisqu'ils représentent l'autorité dans l'établissement qui accueille des personnes vulnérables.

1. De ne pas remplacer le terme « déterminer » par « prévoir » dans ce qui précède le paragraphe 1° du premier alinéa à l'art. 346.0.6.
2. D'inclure les administrateurs aux conditions de sécurité incluant les antécédents judiciaires au paragraphe 2.1° de l'art. 346.0.6.

4 RÉVOCATION DE LA CERTIFICATION

13. Les articles 346.0.10 à 346.0.12 de cette loi sont remplacés par les suivants :

« 346.0.11. L'agence peut révoquer l'attestation temporaire de conformité d'un titulaire ou refuser de délivrer, révoquer ou refuser de renouveler le certificat de conformité d'un titulaire :

1° qui ne remplit plus les conditions qui étaient requises pour la délivrance de son attestation temporaire de conformité;

2° qui n'a pas apporté, à l'intérieur des délais fixés par l'agence, les correctifs ordonnés par celle-ci, notamment à la suite des recommandations formulées dans le cadre du régime d'examen des plaintes;

3° qui ne se conforme pas à l'une des dispositions de la présente sous-section ou d'un règlement pris pour son application, à une condition imposée en vertu du troisième alinéa de l'article 346.0.4.2 ou à une décision prise en vertu du deuxième alinéa de l'article 346.0.7;

4° qui a, au cours de la période de validité de cette attestation ou de ce certificat, été accusé ou déclaré coupable d'une infraction ou d'un acte criminel ayant un lien avec les aptitudes requises et la conduite nécessaire pour la tenue d'une résidence de sa catégorie ou dont l'un des administrateurs ou dirigeants a été accusé ou déclaré coupable d'une telle infraction ou d'un tel acte;

5° qui s'adonne à des pratiques ou tolère une situation susceptible de compromettre la santé ou la sécurité des personnes à qui il fournit des services.

COMMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS

Même si le projet de loi prévoit la révocation de la certification, force est de constater qu'il n'y a jamais eu de révocation de certification dans la précédente législation.

Le rôle des agences est décrit, mais auront-elles les ressources d'enquête, des moyens de relocalisation et de véritables moyens pour contraindre et sanctionner les propriétaires fautifs ?

L'application des sanctions pénales et le contrôle des suivis supposent une équipe juridique consolidée et une volonté politique de voir les règlements appliqués avec une certaine rigueur. Rien dans le présent projet de loi ni dans l'actualité des dernières années ne nous permet d'être optimistes à ce sujet.

5 MESURES D'ÉVACUATION DES LIEUX

21. Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 346.0.20, des suivants :

« 346.0.20.1. Nul ne peut exploiter un immeuble d'habitation collective sous un nom incluant les mots « résidence pour personnes âgées » ou autrement laisser croire, de quelque façon que ce soit, qu'il est autorisé à exploiter une telle résidence s'il n'est titulaire d'une attestation temporaire ou d'un certificat de conformité.

« 346.0.20.2. En outre des pouvoirs prévus à l'article 346.0.11, une agence peut procéder à l'évacuation et à la relocalisation des personnes âgées hébergées dans une résidence pour personnes âgées lorsqu'elle a des motifs raisonnables de croire que l'exploitant de cette résidence s'adonne à des pratiques ou tolère une situation qui constituent un danger pour la santé ou la sécurité de ces personnes, dont notamment des actes de négligence ou de violence.

Avant de procéder ainsi, l'agence doit signifier par écrit à l'exploitant un ordre d'évacuation indiquant les motifs justifiant cette évacuation et lui permettre de présenter ses observations à l'intérieur du délai qu'elle fixe. Elle doit également prendre les moyens nécessaires pour en informer les personnes âgées concernées et, à cette fin, elle peut exiger que l'exploitant lui fournisse les coordonnées de ses résidents et, le cas échéant, de leurs répondants. Lorsqu'un danger est imminent, les motifs justifiant cette évacuation peuvent d'abord être transmis verbalement puis être signifiés par écrit une fois l'évacuation des personnes âgées complétée.

Dès la signification de l'ordre d'évacuation, toute personne désignée par l'agence peut, en tout temps et jusqu'à ce que l'évacuation soit complétée, avoir accès à la résidence.

Lorsque la situation exige l'évacuation de l'ensemble des personnes âgées, l'attestation temporaire ou le certificat de conformité du titulaire cesse d'avoir effet dès que l'évacuation est ordonnée et jusqu'à ce que celui-ci démontre, à la satisfaction de l'agence, que les pratiques ou les situations visées au premier alinéa ont été corrigées, à moins que l'agence ne révoque l'attestation ou le certificat en application de l'article 346.0.11.

Les frais, honoraires et déboursés occasionnés à l'agence par la procédure d'évacuation et de relocalisation peuvent être réclamés à l'exploitant de la résidence pour personnes âgées.

Les premier, deuxième, troisième et cinquième alinéas s'appliquent également à un immeuble d'habitation collective où est exploitée, sans attestation ou sans certificat, une résidence pour personnes âgées.

« 346.0.20.3. La décision d'une agence de révoquer une attestation temporaire de conformité, de même que celle de refuser la délivrance d'un certificat de conformité, de le révoquer ou de refuser de le renouveler constituent, pour une personne âgée hébergée dans la résidence concernée par cette décision, un motif pour demander, outre des dommages-intérêts, la résiliation du bail la liant à l'exploitant de cette résidence.

En tout état de cause, un tel bail est résilié de plein droit à compter de l'expiration du délai pour contester la décision de l'agence devant le Tribunal administratif du Québec ou, le cas échéant, dès que le jugement du Tribunal confirmant la décision de l'agence est passé en force de chose jugée. Une personne âgée partie à un tel bail peut alors demander des dommages-intérêts à l'exploitant de la résidence pour personnes âgées.

Le premier alinéa s'applique, compte tenu des adaptations nécessaires, à une personne âgée relocalisée en application de l'article 346.0.20.2.

L'exploitant d'une résidence pour personnes âgées ne peut réclamer aucune indemnité d'une personne âgée en raison de la résiliation d'un bail en application du présent article.

« 346.0.20.4. Le ministre peut conclure avec le ministre de la Sécurité publique une entente-cadre visant à établir les modalités requises pour vérifier le respect du troisième alinéa de l'article 346.0.2.1, du paragraphe 4° de l'article 346.0.11 ainsi que des conditions de sécurité prévues par règlement et que les corps de police du Québec peuvent être appelés à vérifier pour une agence ou pour un exploitant d'une résidence pour personnes âgées. ».

COMMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS

L'enjeu des évacuations éventuelles c'est la disponibilité des moyens de relocalisation des clientèles; la réglementation devrait prévoir demander aux agences de disposer d'un plan de localisation (ET D'UNE RÉSERVE DE LITS) en cas de fermeture d'une résidence.

6- ÉVALUATION DES CLIENTÈLES ET FACTURATION DE SERVICES

9. L'article 346.0.6 de cette loi est modifié :

4° par l'insertion, après le paragraphe 3° du premier alinéa, des paragraphes suivants :

« 3.1° les outils devant être utilisés pour évaluer l'autonomie des personnes âgées qui résident ou souhaitent résider dans une résidence pour personnes âgées ainsi que les modalités d'évaluation de l'autonomie de ces personnes;

Cet article est complété par les articles correspondants dans l'avant-projet de règlement:

66. *L'exploitant d'une résidence pour personnes âgées semi-autonomes doit, avant la conclusion d'un bail avec 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.*

Si cette évaluation indique que la personne présente une perte d'autonomie, l'exploitant doit alors lui proposer de procéder ou de faire procéder, avant la conclusion du bail, à une seconde évaluation à l'aide du système de mesure de l'autonomie fonctionnelle (SMAF) afin d'identifier adéquatement les services requis par sa condition.

Il doit par la suite proposer une fois par année au résident de procéder ou de faire procéder aux évaluations visées aux premier et deuxième alinéas.

Aucun autre outil que ceux mentionnés aux premier et deuxième alinéas ne peut être utilisé pour effectuer ces évaluations.

68. *L'exploitant doit aviser le résident et, avec son consentement, l'instance locale qui dessert le territoire où est située la résidence du fait que son état de santé nécessite des soins ou des services qui dépassent ceux qui peuvent lui être offerts par l'exploitant.*

En cas d'incapacité du résident à donner son consentement, l'exploitant doit aviser son représentant, le cas échéant et la personne identifiée comme devant être avisée en cas d'urgence ou ses proches.

COMMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS

Nous affirmons que c'est la responsabilité du secteur public de procéder à l'évaluation des clientèles et devrait être faite par les structure publiques ou déléguée par lui à des ressources

spécialisés SANS AFFILIATION AVEC LES EXPLOITANTS; les exploitants se trouvent en conflit d'intérêt 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'évaluation BIDON et la facturation INJUSTIFIÉE par les annexes aux baux. Certains réseaux d'établissement facture les ajouts de services à la minute tarifée ,39\$ /minutes ou 23,40\$ 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 des CSSS, tout litige sans appel possible au frais des résidences quand ils sont abusifs.

L'AQDR recommande qu'une grille de facturation uniforme de toutes les prestations de soins ou service sur une base horaire; ils doivent être recommandés par les outils d'évaluation devrait être établie par le règlement parce que cet enjeu représente l'essentiel des litiges et plaintes de familles et la plus grande source d'exploitation des résidents.

7 COMITÉS MILIEU DE VIE

9. L'article 346.0.6 de cette loi est modifié :

4° par l'insertion, après le paragraphe 3° du premier alinéa, des paragraphes suivants :

« 3.2° l'obligation pour l'exploitant d'une résidence pour personnes âgées comptant plus que le nombre de chambres ou de logements déterminé par règlement de mettre sur pied un comité de milieu de vie ainsi que les fonctions de ce comité et sa composition; »;

COMMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS

La composition et la fonction des comités de milieux de vie doivent être établis par règlement et non pas laissés à l'initiative des exploitants ~~quant à la mission et la composition~~. Il devrait y avoir uniformité des mandats de base et règle 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'aînés ou les CAAP (Centre d'aide et d'accompagnement aux plaintes) régionaux pourraient accompagner (dans le cadre d'un mandat élargi) 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 œuvre.

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 de 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 toutes formes de négligence.

8 MESURES PÉNALES

31. Cette loi est modifiée par l'addition, après l'article 531.1, des articles suivants :

« 531.1.1. Quiconque contrevient à une disposition déterminée par un règlement pris en vertu du paragraphe 7° de l'article 346.0.6 commet une infraction et est passible d'une amende de 300 \$ à 1 200 \$. En cas de récidive,

ces montants sont portés au double.

« 531.1.2. L'exploitant d'une résidence pour personnes âgées qui contrevient à une condition prévue par une agence en application de l'article 346.0.12 commet une infraction et est passible, pour chaque jour que dure l'infraction, d'une amende d'au moins 600 \$ et d'au plus 2 400 \$, s'il s'agit d'une personne physique, et d'au moins 2 400 \$ et d'au plus 9 600 \$, s'il s'agit d'une personne morale. ».

COMMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS

Les agences auront-elles les moyens juridiques et les ressources pour imposer ses 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 sanctions pénales. 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.

9 CHANGEMENTS DE VOCATION ET DE DESTINATION

21. Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 346.0.20, des suivantes :

« 346.0.20.2. En outre des pouvoirs prévus à l'article 346.0.11, une agence peut procéder à l'évacuation et à la relocalisation des personnes âgées hébergées dans une résidence pour personnes âgées lorsqu'elle a des motifs raisonnables de croire que l'exploitant de cette résidence s'adonne à des pratiques ou tolère une situation qui constituent un danger pour la santé ou la sécurité de ces personnes, dont notamment des actes de négligence ou de violence.

Avant de procéder ainsi, l'agence doit signifier par écrit à l'exploitant un ordre d'évacuation indiquant les motifs justifiant cette évacuation et lui permettre de présenter ses observations à l'intérieur du délai qu'elle fixe. Elle doit également prendre les moyens nécessaires pour en informer les personnes âgées concernées et, à cette fin, elle peut exiger que l'exploitant lui fournisse les coordonnées de ses résidents et, le cas échéant, de leurs répondants. Lorsqu'un danger est imminent, les motifs justifiant cette évacuation peuvent d'abord être transmis verbalement puis être signifiés par écrit une fois l'évacuation des personnes âgées complétée.

Dès la signification de l'ordre d'évacuation, toute personne désignée par l'agence peut, en tout temps et jusqu'à ce que l'évacuation soit complétée, avoir accès à la résidence.

Lorsque la situation exige l'évacuation de l'ensemble des personnes âgées, l'attestation temporaire ou le certificat de conformité du titulaire cesse d'avoir effet dès que l'évacuation est ordonnée et jusqu'à ce que celui-ci démontre, à la satisfaction de l'agence, que les pratiques ou les situations visées au premier alinéa ont été corrigées, à moins que l'agence ne révoque l'attestation ou le certificat en application de l'article 346.0.11.

Les frais, honoraires et déboursés occasionnés à l'agence par la procédure d'évacuation et de relocalisation peuvent être réclamés à l'exploitant de la résidence pour personnes âgées.

Les premier, deuxième, troisième et cinquième alinéas s'appliquent également à un immeuble d'habitation collective où est exploitée, sans attestation ou sans certificat, une résidence pour personnes âgées.

COMMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS

Les situations d'éviction de locataire aînés dans un contexte de changement de vocation ou de destination de l'immeuble sont apparues et aucune autorité ne pouvait venir porter secours aux résidents et assurer la défense de leurs droits.

L'AQDR et les locataires ont dû faire intervenir la Commission des droits de la personne dans une plainte pour exploitation sous l'article 48 dans les trois situations d'éviction ou changement de vocation de résidence vécues cette année.

Les règles et pénalités prévues lors de l'évacuation (article 21) devraient s'appliquer sans effet sur les recours civils possibles pour les résidents. Force est de constater que les résidents n'ont pas les ressources financières pour assumer les procédures judiciaires que prévoit la loi civile dans ces circonstances.

10 **FORMATION DU PERSONNEL**

9. L'article 346.0.6 de cette loi est modifié :

3° par le remplacement du paragraphe 2.1° du premier alinéa par le suivant :

« 2.1° les conditions auxquelles doivent satisfaire les membres du personnel et les bénévoles d'une résidence pour personnes âgées ainsi que toute autre personne oeuvrant dans une telle résidence selon les responsabilités qu'ils assument, notamment en ce qui a trait à la formation requise ainsi qu'aux conditions de sécurité, y incluant les antécédents judiciaires, de même que les renseignements et documents que ces personnes doivent fournir à l'exploitant de la résidence afin de lui permettre de vérifier le respect de ces

conditions; »;

Avant projet de règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence pour personnes âgées.

§ 3. — Personne de la résidence

15. L'exploitation d'une résidence pour personnes âgées doit élaborer à l'intention de tout nouveau membre du personnel un programme d'accueil et d'intégration à la tâche lui permettant de se familiariser avec son nouvel environnement de travail ainsi qu'avec les tâches inhérentes à ses fonctions et l'appliquer.

16. Dès son entrée en fonction, tout préposé doit avoir complété avec succès des formations données par les personnes ou les organismes reconnus mentionnées à l'annexe du présent règlements dans chacune des matières suivantes :

- 1° réanimation cardiorespiratoire;
- 2° secourisme général;
- 3° principes de déplacement sécuritaire des personnes.

L'attestation de réussite de ces formations doit être maintenue valide et à jour.

Cet article est complété par les articles correspondants dans l'avant-projet de règlement:

§ 3. — *Personnel de la résidence*

15. *L'exploitation d'une résidence pour personnes âgées doit élaborer à l'intention de tout nouveau membre du personnel un programme d'accueil et d'intégration à la tâche lui permettant de se familiariser avec son nouvel environnement de travail ainsi qu'avec les tâches inhérentes à ses fonctions et l'appliquer.*

16. *Dès son entrée en fonction, tout préposé doit avoir complété avec succès des formations données par les personnes ou les organismes reconnus mentionnées à l'annexe du présent règlement dans chacune des matières suivantes :*

*1° réanimation cardiorespiratoire;
2° secourisme général;
3° principes de déplacement sécuritaire des personnes.
L'attestation de réussite de ces formations doit être maintenue valide et à jour.*

COMMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS

Nous sommes favorables à ces mesures

11-LOI SUR LA RECHERCHE DES CAUSES ET DES CIRCONSTANCES DES DÉCÈS

42. L'article 34 de la Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès (L.R.Q, chapitre R-0.2) est modifié par l'insertion, après « survenu »,

de « par suite de négligence ou ».

43. L'article 36 de cette loi est modifié par l'insertion, après « survenu », de

« par suite de négligence ou ».

44. L'article 43 de cette loi est modifié par l'insertion, dans le premier alinéa

et après « survenu », de « par suite de négligence ou »

COMMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS

Dans son avis de décembre 2010 au Gouvernement, la CDPDJ affirmait :

Les dispositions actuelles de la loi ne prennent pas en compte la vulnérabilité et la perte d'autonomie associée à l'âge. Aussi, dans l'objectif d'assurer le respect, en pleine égalité, des droits à la vie, à la sûreté et à l'intégrité, garantis par les articles 1 et 10 de la Charte, des personnes âgées hébergées dans un CHSLD, une ressource intermédiaire ou une résidence pour personnes âgées, la Commission a formulé des recommandations qui s'adressent au Collège des médecins du Québec, aux facultés de médecine, aux fédérations de médecins, au Bureau du coroner et au gouvernement.

§ que le Bureau du coroner et le ministère de la Santé et des Services sociaux constituent un comité multidisciplinaire qui aurait le mandat d'examiner les décès de personnes âgées hébergées;

§ que la Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès soit modifiée afin d'inclure expressément la négligence dans la liste des circonstances visées par l'avis obligatoire;

§ que la Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès soit modifiée afin d'élargir aux CHSLD, aux ressources intermédiaires et aux résidences pour personnes âgées l'obligation d'aviser le coroner, tout en donnant à celui-ci le pouvoir de déterminer s'il y a lieu de faire une investigation dans ces cas.

Le projet de loi 16 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 !

En conséquence, l'AQDR comme l'ont demandé dix des plus importantes associations dans une lettre collective en juin dernier au Ministre de la sécurité publique M. Robert Dutil (déposée avec notre mémoire) exige que soit inséré dans le projet de loi 16 l'ensemble des recommandations de la Commission des droits de la personnes contenues dans son "Avis sur l'application de la *Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès* dans les établissements, ressources et résidences pour personnes âgées", de décembre 2010.

Rappelons que l'Avis de la Commission est sévère : la loi actuelle « du Coroner » viole la Chartes des droits et est discriminatoire à l'endroit des personnes âgées hébergées qui ne bénéficient pas de la protection contre les risques de la mort évitable.

Force est de constater que plusieurs décès de personnes âgées signalés au Coroner l'ont été par des familles ou des organismes de défense de droits alors que les établissements visés avaient l'obligation de signaler le décès.

L'impunité qui règne face à la mort violente des personnes âgées est lamentable et scandaleuse comme le démontre le cas du rapport d'investigation du coroner dans le décès de mme Luboyrma Brykowycz dans une résidence privée, déposé en séance le la présente commission parlementaire.

12- LES RATIOS DE PERSONNEL VERSUS LE NOMBRE DE RÉSIDENTS ET QUALIFICATION DU PERSONNEL

Dans l'avant-projet de règlement:

24. Sous réserve de toute autre disposition exigeant la présence d'un nombre supérieur de personnes dans une résidence, au moins XXX personne(s) majeure(s) et membre(s) du personnel doit (doivent), en tous temps, être présente(s) dans une résidence comprenant 200 unité locatives ou moins pour assurer une surveillance adéquate des résidents. Dans le cas d'une résidence comprenant plus de 200 unités locatives, ce nombre minimum de personnes est porté à XXX.

Toute personne qui assure la surveillance en application du premier alinéa doit, même s'il ne s'agit pas d'un préposé, avoir complété avec succès les formations prévues à l'article 16 et être titulaire d'un diplôme ou d'un document attestant de la maîtrise des compétences prévues à l'article 17, ou d'une équivalence délivrée par le ministre en vertu du deuxième alinéa de cet article.

27. Sous réserve de toute autre disposition exigeant la présence d'un nombre supérieur de personnes dans une résidence, au moins XXX personne(s) majeure(s) et membre(s) du personnel doit (doivent), en tous temps, être présente(s) dans une résidence comprenant moins de 100 unité locatives pour assurer une surveillance adéquate des résidents. Ce nombre minimum de personnes est porté à XXX dans le cas d'une résidence comptant 100 à 199 unités et à XXX dans le cas d'une résidence comptant plus de 200 unités.

Toute personne qui assure la surveillance en application du premier alinéa doit, même s'il ne s'agit pas d'un préposé, avoir complété avec succès les formations prévues à l'article 16 et être titulaire d'un diplôme ou d'un document attestant de la maîtrise des compétences prévues aux articles 17 et 28, ou d'une équivalence délivrée par le ministre en vertu du deuxième alinéa de l'article 17.

COMMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS:

L'AQDR est d'accord pour qu'un ratio minimum employés-résidents soit instauré dans les résidences privées pour personnes âgées, mais aimerait faire la différence entre la surveillance et les soins. Si l'alourdissement de la clientèle de ces résidences continue à augmenter, un ratio de personnel de soins par rapport aux résidents devrait être

obligatoire et spécifié dans la loi comme dans le secteur public d'hébergement dans la mesure où les clientèles se ressemblent de plus en plus en terme de fragilités et vulnérabilités. Ce ratio, conséquemment, en sus des dispositions minimales mentionnées dans les articles 24 et 27, devrait pouvoir varier en fonction de la lourdeur de la clientèle.

FACTURATION DES SOINS ET SERVICES

Article 66 du projet de règlement

COM