



## Avis – Certification des résidences privées pour aînés

Élaboré dans le cadre du projet de règlement modifiant le Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés

Le 27 mai 2022

### Réseau FADOQ

4545, avenue Pierre-De Coubertin  
Montréal (Québec) H1V 0B2

Téléphone : 514 252-3017  
Sans frais : 1 800 544-9058  
Télécopie : 514 252-3154  
Courriel : [info@fadoq.ca](mailto:info@fadoq.ca)

© Réseau FADOQ 2022

Responsables : Gisèle Tassé-Goodman, présidente et Danis Prud'homme, directeur général  
Rédaction : Philippe Poirier-Monette, conseiller spécial en relations gouvernementales  
Révision et correction : Sophie Gagnon

## Table des matières

Présentation du Réseau FADOQ .....	3
Commentaires sur le projet de règlement .....	4
Mieux distinguer les différentes catégories de RPA .....	4
Les résidences de petite taille .....	4
Rehausser la sécurité des résidents.....	5
Information des locataires et transparence des exploitants .....	6
Qualité adéquate des services et défense des droits.....	7
Au-delà du projet de règlement.....	8
Recommandations .....	9

## Présentation du Réseau FADOQ

---

Le Réseau FADOQ est un regroupement de personnes de 50 ans et plus qui compte près de 525 000 membres. Il y a plus de 50 ans, l'objectif principal de la fondatrice, Marie-Ange Bouchard, était de briser l'isolement des aînés en leur offrant une panoplie d'activités de loisir, sportives et culturelles.

L'un des intérêts principaux de notre organisation est de faire des représentations auprès de différentes instances politiques dans le but de conserver et d'améliorer la qualité de vie des aînés d'aujourd'hui et de demain. Ainsi, nous offrons notre collaboration et mettons notre expertise à profit afin d'encourager les différents paliers gouvernementaux à faire des choix judicieux tenant compte du contexte démographique qui fait du Québec l'une des sociétés occidentales dont le vieillissement de la population est le plus marqué.

Ainsi, le Réseau FADOQ souhaite susciter une prise de conscience, dans l'objectif que la voix des aînés soit représentée et surtout considérée dans les enjeux politiques. Bien que le vieillissement de la population soit un état de fait, nous estimons que cet enjeu ne doit pas être regardé par une lorgnette pessimiste.

Toutefois, il est nécessaire que les impacts du vieillissement de la population soient examinés sérieusement par les autorités gouvernementales. Le Réseau FADOQ estime qu'il est important de travailler à des solutions proactives et novatrices, permettant une évolution positive de notre société face à cette réalité.

## Commentaires sur le projet de règlement

---

L'encadrement et la certification des résidences privées pour aînés (RPA) sont des sujets qui intéressent le Réseau FADOQ. En 1999, le Réseau FADOQ avait mis en place un programme québécois d'appréciation de la qualité dans les résidences privées pour aînés, appelé ROSES D'OR. Depuis, le ministère de la Santé et des Services Sociaux (MSSS) a mis en place un processus de certification obligatoire des résidences privées pour aînés, lequel a évolué au cours des dernières années. Bien que notre organisation émette quelques commentaires dans cet avis, le présent projet de règlement est bien accueilli par le Réseau FADOQ.

### Mieux distinguer les différentes catégories de RPA

Tout d'abord, notre organisation estime qu'il était nécessaire de modifier les catégories de RPA afin de distinguer celles exploitées dans un but non lucratif de celles exploitées dans l'objectif d'effectuer des profits. Le Réseau FADOQ souhaite que cette modification ouvre la porte à l'élaboration d'un soutien distinct de la part de l'État.

Par ailleurs, cette modification permet de prendre en compte la réalité de ces résidences d'un point de vue financier et apporte certains allègements qui sont bien accueillis par notre organisation. Notamment, seules les résidences de catégorie 1 (à but non lucratif pour personnes autonomes) ont plus de flexibilité relativement à la présence obligatoire du personnel de sécurité. En effet, ces dernières peuvent identifier un membre du personnel, un résident, un locataire surveillant ou un bénévole de la résidence pour effectuer la sécurité. Dans le cas d'une résidence de catégorie 2, 3 ou 4, cette personne doit être un membre du personnel de la résidence. Néanmoins, aucun compromis sur la sécurité des résidents n'est effectué puisque toute personne présente dans la résidence pour y assurer la surveillance doit être titulaire d'une attestation de réussite de l'une des formations de secouriste visées par le règlement.

Une plus grande flexibilité est également assurée aux résidences de catégorie 1 relativement à l'obligation d'installer certains dispositifs, notamment au sujet des risques d'errance. Compte tenu du modèle d'affaires et de l'implication de la communauté dans les résidences de catégorie 1, ces dernières ne sont également pas tenues d'élaborer et de mettre en œuvre un processus d'accueil et d'intégration à la tâche des nouveaux membres du personnel de la résidence afin de leur permettre de se familiariser avec leur nouvel environnement de travail et les tâches inhérentes à leurs nouvelles fonctions.

Par ailleurs, les résidences de catégorie 1 ne seront plus obligées d'offrir différentes activités aux résidents. Finalement, seuls les exploitants d'une résidence de catégorie 2, 3 ou 4 devront conserver, pour des fins de vérification, l'historique des repas fournis ou rendus disponibles aux résidents.

Le retrait de certaines obligations pour les résidences de catégorie 1 ne doit pas être perçu comme un nivellement vers le bas. Ces résidences ont une réalité bien particulière et desservent en grande partie une clientèle moins nantie. En retirant certaines obligations à cette catégorie, le gouvernement du Québec cherche à limiter la croissance des coûts de ces milieux de vie, laquelle finirait par se refléter par une hausse du loyer aux résidents.

### Les résidences de petite taille

Le cadre réglementaire imposé aux résidences de petite taille (moins de 6 résidents ou qui comptent moins de 10 unités locatives) est également moins rigide. Notamment, ces résidences ne seront pas dans l'obligation de présenter une série de documents administratifs à un nouveau résident. Les petites résidences ne sont plus contraintes de mettre en place un système d'appel à l'aide permettant d'obtenir, en tout temps et rapidement, l'aide d'une personne majeure responsable d'intervenir en cas d'urgence et d'assurer aux services d'urgence l'accès à l'intérieur de la résidence, ce qui représentait des coûts importants qui ne pouvaient pas être amortis grâce au nombre élevé de résidents.

Ces résidences ne sont également pas tenues d'élaborer et de mettre en œuvre un processus d'accueil et d'intégration à la tâche des nouveaux membres du personnel de la résidence. Tout comme les

résidences de catégorie 1, les RPA de petite taille ne sont pas obligées d'offrir différentes activités aux résidents tout comme elles ne sont plus tenues de conserver, pour des fins de vérification, l'historique des repas fournis ou rendus disponibles aux résidents. Finalement, ces résidences ne sont plus contraintes de mettre en place une procédure de déclaration des incidents et des accidents connus qui surviennent dans la résidence et qui impliquent un résident.

Ces modifications réglementaires relativement aux résidences de petite taille sont bien accueillies par le Réseau FADOQ. Ces établissements sont à échelle humaine, bien souvent situées en région dans des communautés où il n'existe pas d'autres options en matière d'hébergement pour les personnes âgées. Exiger de ces résidences les mêmes normes que celles imposées aux grands consortiums provoquerait leur fermeture et la délocalisation des résidents en dehors de leur communauté.

Notons, par ailleurs, que le projet de règlement souhaite resserrer l'encadrement des petites résidences, notamment en réduisant et en circonscrivant la période pendant laquelle un gestionnaire peut faire assurer la surveillance par une personne majeure, autre qu'un résident. Finalement, en abrogeant l'article 4 du Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés, le projet de règlement fait en sorte que de nombreuses normes seront applicables aux résidences de petite taille.

### Rehausser la sécurité des résidents

Le projet de règlement permet également de rehausser les normes de sécurité au bénéfice des résidents, ce que le Réseau FADOQ approuve. Le projet de règlement édicte, notamment, que lorsqu'un même édifice abrite de multiples catégories de résidences, ce sont les exigences les plus élevées parmi les catégories présentes qui doivent être respectées dans l'ensemble de cet édifice. Il s'agit d'une exigence conséquente à la possibilité pour les résidents de circuler d'un milieu de vie à un autre. Par ailleurs, la présence obligatoire d'équipement visant à assurer la sécurité des résidents dans les RPA est également bien reçue par le Réseau FADOQ.

L'accès à une attestation temporaire de conformité sera maintenant plus ardu pour les personnes, sociétés ou dirigeants dont le certificat d'attestation temporaire ou le certificat de conformité aurait été suspendu, révoqué, non renouvelé ou refusé, de même que pour les personnes, sociétés ou dirigeants qui auraient été trouvés coupables d'une infraction visée à l'article 531.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Alors qu'auparavant, les personnes visées ne pouvaient obtenir une attestation temporaire ou un certificat de conformité pendant l'année suivant l'une ou l'autre des situations énumérées, le projet de règlement augmente cette période à trois ans.

Le projet de règlement ajoute les articles 14.1 ainsi que 14.2, lesquels portent sur les soins des usagers et leur sécurité. Entre autres, l'article 14.1 aborde les modalités de dispensation des services de santé et des services sociaux aux résidents lorsque l'exploitant d'une résidence privée pour aînés et le centre intégré de santé et de services sociaux concerné se partagent la responsabilité. Quant à lui, l'article 14.2 améliore la sécurité entourant la distribution des médicaments aux résidents. Les exploitants devront nommer un responsable de l'organisation de la distribution des médicaments et adopter un processus permettant d'identifier aisément un résident et les médicaments associés à son dossier afin de faciliter la tâche au personnel soignant. De surcroît, les incidents concernant la distribution des médicaments devront faire l'objet d'une déclaration au registre. Aussi, le règlement édicte les conditions d'entreposage des médicaments et celles de la gestion des médicaments périmés. Par ailleurs, les dispositions portant sur la promotion et l'encouragement, par les exploitants de RPA, de l'autonomie des résidents en privilégiant l'auto-administration des médicaments, seront supprimées. La vérification du respect de cette obligation était ardue, voire impossible.

Autres éléments positifs édictés par le projet de règlement : l'obligation pour les exploitants de veiller à la présence en tout temps d'un nombre suffisant de personnes capables d'assurer l'évacuation des résidents en cas d'urgence et des précisions quant aux formations de secouristes acceptées.

Du côté de la sécurité incendie, le projet de règlement indique que l'exploitant d'une résidence privée pour aînés doit voir à ce que tout membre de son personnel et toute personne responsable d'y assurer la surveillance reçoive, dès son entrée en fonction, une formation relative au plan de sécurité incendie

de la résidence. À cela s'ajoute la nécessité de tenir une liste des résidents à jour spécifiant, pour chacun d'entre eux, les mesures à prendre pour assurer leur évacuation en lieu sûr.

Par ailleurs, l'exploitant d'une résidence privée pour aînés devra veiller à ce qu'à la suite d'un signal d'alarme incendie, y compris en cas de fausse alarme, un membre du personnel de la résidence ou une personne responsable d'y assurer la surveillance vérifie que chaque résident est en sécurité. À cette fin, les vérifications réalisées doivent permettre de confirmer qu'aucun résident n'est à l'extérieur de la résidence, notamment en raison d'une incapacité à la réintégrer. Cette dernière modification réglementaire fait directement écho aux drames survenus en plein hiver dans certaines résidences privées.

L'ajout de dispositions réglementaires pour les résidences de catégorie 2, 3 ou 4 quant à l'obligation d'installer un dispositif de sécurité permettant d'alerter les membres du personnel de la résidence ou les personnes responsables d'y assurer la surveillance afin d'éviter qu'à leur insu les résidents à risque d'errance ou susceptibles de le devenir quittent l'immeuble d'habitation collective dans lequel se trouve la résidence est également bien accueilli.

Notons que l'insertion de l'article 45,1 précise les obligations de l'exploitant afin de contraindre ce dernier à effectuer rapidement toute réparation ou tout travail d'entretien nécessaire pour veiller à la santé et la sécurité des résidents, ce qui est évidemment perçu positivement par notre organisation.

Le remplacement projeté de l'article 46 du Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés prévoit l'ajout d'une obligation de l'exploitant d'effectuer régulièrement l'entretien ménager de la résidence, notamment des aires communes, d'une façon qui ne compromette pas la santé et la sécurité des résidents. Le Réseau FADOQ est favorable à cet ajout, mais aurait souhaité que des précisions soient incluses quant à la fréquence de ces entretiens ménagers, notamment en ce qui concerne les surfaces fréquemment touchées par le personnel ou les usagers (*high touch*). Rappelons que l'entretien ménager et la désinfection du matériel et des lieux font partie des bonnes pratiques entourant la prévention et le contrôle des infections.

### Information des locataires et transparence des exploitants

Par différentes modifications, le projet de règlement cherche à recueillir plus d'information sur les établissements et à mieux renseigner les résidents. Des informations devront être ajoutées au registre des résidences privées pour aînés, notamment l'enseigne sous laquelle est exploitée la résidence privée pour aînés, les nom et adresse de chaque autre résidence exploitée par cet exploitant, l'offre ou l'absence de services de consultation, le fait que la résidence soit munie ou non d'un système de climatisation des aires communes ou des unités locatives ainsi que des informations supplémentaires en lien avec le dirigeant.

Les résidents seront également mieux informés quant aux caractéristiques entourant la vie dans une résidence. Avant la conclusion du bail, l'exploitant d'une résidence privée pour aînés devra remettre à toute personne qui souhaite y résider le code d'éthique de la résidence ainsi que le document d'informations générales sur la vie à la résidence, en plus de se rendre disponible pour répondre à toute question d'une personne qui souhaite y résider, avant la signature du bail. Le document d'informations générales sur la vie à la résidence devra être utilisé afin de choisir les services retenus en vue de la conclusion d'un bail. Le choix des services parmi tous ceux offerts par l'exploitant devra être laissé à l'entière discrétion de la personne, ce qui est bien reçu par le Réseau FADOQ. Par ailleurs, l'usage des outils de repérage de la perte d'autonomie ne sera plus systématique et n'entraînera pas automatiquement l'ajout de services au bail d'un résident. De surcroît, une résidence ne pourra en aucun temps limiter la possibilité pour un résident d'opter pour le prestataire de services de son choix, même si elle offre les services visés ou des services de même nature au sein de son établissement.

Bref, le document d'informations est modernisé et comprendra des informations supplémentaires, notamment en ce qui concerne le droit de formuler une plainte au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, le respect des directives médicales anticipées ou encore la possibilité d'accepter ou de refuser d'inclure à son bail des services.

## Qualité adéquate des services et défense des droits

Concernant les différents services offerts en résidence, le projet de règlement prévoit certaines améliorations. Notamment, la définition de « soins infirmiers » est revue afin de mieux circonscrire ce qui est attendu des exploitants de RPA qui offrent de tels soins. Ces soins devront inévitablement être effectués par une infirmière ou un infirmier qui est membre du personnel de la RPA. La définition de « services de repas » serait modifiée afin d'établir que la disponibilité d'un ou de plusieurs repas doit être fournie sur une base quotidienne, et non sur une base régulière comme auparavant. Cette modification s'explique par le fait que la précédente définition permettait à une RPA de suspendre de manière trop fréquente ce service.

Le projet de règlement ajoute un article qui précise les éléments qui devront être abordés par les RPA dans le cadre de leur processus d'accueil des nouveaux employés, en plus de la nécessité pour ces derniers de confirmer avoir reçu et compris le contenu du processus d'accueil et d'intégration à la tâche. Ce processus d'accueil et d'intégration devra obligatoirement contenir, entre autres : la formation relative au plan de sécurité incendie, le code d'éthique, la procédure à suivre en cas de danger pour la vie ou l'intégrité d'un résident et les règles relatives à l'utilisation sécuritaire des appareils et équipements. Par ailleurs, le projet de règlement précise qu'un nouvel employé devra suivre ce processus dans un délai raisonnable à la suite de son entrée en fonction. Le Réseau FADOQ accueille bien les précisions quant au contenu que devra inclure le processus d'accueil des nouveaux employés. Néanmoins, notre organisation aurait souhaité que le « délai raisonnable » soit précisé dans le projet de règlement.

Autres ajouts positifs dans le projet de règlement : l'obligation pour les préposés d'avoir complété leur formation générale et les formations spécifiques nécessaires à ce poste avant leur entrée en fonction. Au préalable, ces employés avaient un an pour compléter ces formations, ce qui nuisait à la qualité et la sécurité des services. Ces dispositions seront également applicables aux sous-traitants et aux tiers appelés à œuvrer dans une RPA. Notons que les travailleurs visés devront également être soumis à une vérification afin de déterminer s'ils font l'objet d'une accusation relative à une infraction ou à un acte criminel ou s'ils ont été déclarés coupables d'une telle infraction ou d'un tel acte pour lequel ils n'ont pas obtenu le pardon. Cette vérification devra être effectuée dans l'ensemble des provinces et territoires, ce qui n'était pas précisé auparavant.

Par ailleurs, le projet de règlement prévoit des modifications qui feront en sorte que les RPA devront, en tout temps, disposer sur place de personnel suffisant pour « répondre adéquatement aux services retenus et aux engagements pris en vertu des baux conclus avec les résidents ».

Finalement, le projet de règlement ajoute l'obligation pour l'exploitant d'une résidence privée pour aînés de catégorie 2, 3 ou 4 de mettre sur pied un comité de milieu de vie. Le Réseau FADOQ recommandait d'ailleurs l'instauration d'un comité de résidents et/ou de proches au sein de chaque RPA. Notre organisation estime que la mise sur pied d'un tel comité permettra de rehausser la défense des droits et des intérêts collectifs des résidents. Toutefois, nous suggérons que l'article soit modifié afin de préciser que l'exploitant ainsi que l'ensemble de son personnel ne peuvent pas assister aux réunions du comité afin d'assurer la confidentialité des discussions, à moins que ce ne soit explicitement consenti par les membres dudit comité.



## Au-delà du projet de règlement

---

Le Réseau FADOQ est satisfait de ce projet de règlement. Néanmoins, notre organisation souhaite aborder d'autres aspects qui n'ont pas été touchés dans ce projet de règlement.

Tout d'abord, le Réseau FADOQ estime que les RPA doivent être exclues des dispositions prévues à l'article 1955 du Code civil du Québec, lesquelles empêchent un locataire de refuser une hausse de loyer si l'immeuble dans lequel il réside a été construit il y a moins de 5 ans ou s'il a changé d'affectation il y a moins de 5 ans. Cette disposition crée des situations inadmissibles.

Par ailleurs, il serait pertinent de permettre le dépôt de demandes conjointes en lien avec la fixation de loyer afin que les augmentations annuelles puissent être contestées de manière commune auprès du Tribunal administratif du logement (TAL). Actuellement, si l'ensemble des locataires d'une même RPA souhaitent contester une augmentation de loyer applicable à tous, chaque résident devra entreprendre individuellement une démarche auprès du TAL. En plus d'entraîner l'engorgement de ce tribunal administratif et d'augmenter les délais avant d'y obtenir une audience, cette situation est une source de stress pour de nombreux résidents et cela les décourage d'entamer des démarches afin de défendre leurs droits.

Il importe également d'encadrer les hausses relativement aux services. En ce moment, les baux signés en RPA sont soumis aux mêmes règles que les baux des autres locataires du Québec. Toutefois, la facturation des services comme les soins infirmiers, les repas ou la buanderie, n'est pas réglementée. Ainsi, les exploitants peuvent actuellement demander le prix qu'ils désirent pour les différents services. Il n'y a pas de maximum fixé administrativement. À ce sujet, la certification devrait permettre au locataire, au moment du renouvellement, de retirer des services qui seraient inscrits à son bail et dont il n'aurait plus besoin à la suite, par exemple, d'un rétablissement.

Finalement, il est nécessaire de préciser le coût des services inclus dans le loyer de base. Le loyer de base en RPA comprend le coût du logement et des services qui sont inclus dans le bail (outre les services personnels à la carte inscrits à la partie II). Ces services peuvent inclure, notamment, l'accès à la piscine, la salle de gym ou encore la salle commune. Lorsque les résidents ne peuvent jouir de ces services, les demandes de remboursement relativement à ce genre de situations sont complexes. Sans précisions relativement à la proportion du loyer allouée à ces services, le locataire peut difficilement obtenir un remboursement juste et équitable auprès du TAL.



## Recommandations

---

- 1- Que la modification des catégories de RPA qui fera en sorte de distinguer celles exploitées dans un but non lucratif de celles exploitées dans l'objectif d'effectuer des profits puisse ouvrir la porte à l'élaboration d'un soutien distinct de la part de l'État envers les RPA à but non lucratif.
- 2- Que des précisions soient incluses au projet de règlement quant à la fréquence des entretiens ménagers, notamment en ce qui concerne les surfaces fréquemment touchées par le personnel ou les usagers (*high touch*).
- 3- Que le délai imparti à un nouvel employé afin de suivre le processus d'accueil et d'intégration soit précisé.
- 4- Qu'il soit précisé que l'exploitant ainsi que l'ensemble de son personnel ne peuvent assister aux réunions du comité de résidents, afin d'assurer la confidentialité des discussions, à moins que ce ne soit explicitement consenti par les membres dudit comité.
- 5- Que les RPA doivent être exclues des dispositions prévues à l'article 1955 du Code civil du Québec.
- 6- Que le dépôt de demandes conjointes en lien avec la fixation de loyer soit permis afin que les augmentations annuelles puissent être contestées de manière commune auprès du Tribunal administratif du logement (TAL).
- 7- Que les hausses relativement aux coûts des services dans les RPA soient encadrées.
- 8- Que la certification puisse permettre au locataire, au moment du renouvellement, de retirer des services qui seraient inscrits à son bail et dont il n'aurait plus besoin à la suite, par exemple, d'un rétablissement.
- 9- Que le coût des services inclus dans le loyer de base dans les RPA soit précisé.