
Ouvrir une résidence pour personnes âgées

RÉPONSES AUX QUESTIONS LES PLUS
FRÉQUEMMENT POSÉES PAR LES PROMOTEURS.

Recueil de documents et de références

Mise à jour Octobre 2010

Québec 

Ouvrir une résidence pour personnes âgées

RÉPONSES AUX QUESTIONS LES PLUS
FRÉQUEMMENT POSÉES PAR LES PROMOTEURS.

Recueil de documents et de références

Mise à jour Octobre 2010

**Agence de la santé
et des services sociaux
de Montréal**

Québec 

Ouvrir une résidence pour personnes âgées

Ce document peut être reproduit ou téléchargé pour une utilisation personnelle ou publique à des fins non commerciales, à la condition d'en mentionner la source.

© Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2010.

ISBN 978-2-89510-765-1 (version imprimée)

ISBN 978-2-89510-766-8 (PDF)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010

Ce document est disponible :

au centre de documentation de l'Agence : 514 286-5604

à la section «Documentation» du site Internet de l'Agence : www.santemontreal.qc.ca

Avant-propos

Ce recueil de documents et de références vise à répondre aux questions que les futurs exploitants d'une résidence privée pour personnes âgées se posent le plus fréquemment.

Suite à cette lecture, si vous avez d'autres questions concernant les **résidences privées pour personnes âgées**, vous pouvez rejoindre l'équipe de la Certification des résidences pour personnes âgées au numéro suivant : 514-286-6500 poste 6351.

Table des matières

■1	QU'EST-CE QU'UNE RÉSIDENCE PRIVÉE POUR PERSONNES ÂGÉES?.....	8
■2	QUELLE EST LA DIFFÉRENCE ENTRE UNE RÉSIDENCE POUR PERSONNES ÂGÉES, UNE RESSOURCE INTERMÉDIAIRE ET UNE RESSOURCE DE TYPE FAMILIAL?	9
■3	QU'EST-CE QUE LA LOI DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX EXIGE DU PROPRIÉTAIRE?.....	10
■4	EST-IL NÉCESSAIRE D'AVOIR SUIVI UNE FORMATION DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ OU DES SERVICES SOCIAUX POUR OPÉRÉ UNE RÉSIDENCE POUR PERSONNES ÂGÉES?.....	10
■5	QUELLES SONT LES ÉTAPES À SUIVRE POUR L'OUVERTURE ET LA MISE EN OPÉRATION D'UNE RÉSIDENCE PRIVÉE POUR PERSONNES ÂGÉES?	11
■6	QUELLE EST LA DISTINCTION ENTRE LE CERTIFICAT OU PERMIS D'OCCUPATION ET LE CERTIFICAT DE CONFORMITÉ.....	12
■7	QUELLE SONT LES EXIGENCES DU SERVICE DES INCENDIES DE MONTRÉAL EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ INCENDIE ?.....	13
■8	COMMENT OBTENIR UN CERTIFICAT DE CONFORMITÉ ?	14
■9	EST-CE QUE QUELQU'UN PEUT M'AIDER À DÉMARRER MON ENTREPRISE?.....	15
■10	L'AGENCE OFFRE-T-ELLE UN PROGRAMME DE SUBVENTION AFIN D'ASSISTER LE NOUVEL EXPLOITANT DANS LE DÉMARRAGE DE SON ENTREPRISE?	16
■11	EST-CE QUE L'AGENCE PEUT ME FINANCER SI LE CLIENT NE PEUT PAS PAYER SON LOYER?	16
■12	LORSQUE JE LOUE DES CHAMBRES À DES PERSONNES ÂGÉES DOIS-JE DÉCLARER MES REVENUS À L'IMPÔT ?.....	17
■13	Y A-T-IL D'AUTRES RÉSIDENCES DANS MON SECTEUR?	17
■14	EXISTE-T-IL DES PROGRAMMES D'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DES RÉSIDENCES DANS LA RÉGION DE MONTRÉAL ?	18
■15	AVEC QUI COMMUNIQUER À L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL À PROPOS DE LA CERTIFICATION ?	18
	ANNEXE A.....	19
	FORMULAIRE DE PREMIÈRE DÉCLARATION	19
	ANNEXE B.....	25
	ARTICLES DE LA LOI 83 CONCERNANT LA CERTIFICATION DES RÉSIDENCES POUR PERSONNES ÂGÉES	25
	ANNEXE C.....	31
	LE RÈGLEMENT SUR LES CONDITIONS D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT DE CONFORMITÉ DE RÉSIDENCE POUR PERSONNES ÂGÉES.....	31
	ANNEXE D.....	39
	MODÈLE DE RÉOLUTION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET FORMULAIRE DE DEMANDE DE CERTIFICAT DE CONFORMITÉ.	39
	ANNEXE E.....	43
	PROCÉDURE DE DÉLIVRANCE D'UN CERTIFICAT DE CONFORMITÉ À L'INTENTION DE L'EXPLOITANT DE LA RÉSIDENCE POUR PERSONNES ÂGÉES	43

■1 **Qu'est-ce qu'une résidence privée pour personnes âgées?**

L'article 346.0.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), définit les résidences pour personnes âgées de la façon suivante :

« Un immeuble d'habitation collective où sont offerts, contre le paiement d'un loyer, des chambres ou des logements destinés à des personnes âgées et une gamme plus ou moins étendue de services, principalement reliés à la sécurité et à l'aide à la vie domestique ou à la vie sociale, à l'exception d'une installation maintenue par un établissement au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) et d'un immeuble ou d'un local d'habitation où sont offerts les services d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial au sens de cette loi. »

Qu'est-ce qu'une ressource de type familial ?

L'article 312 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) définit les ressources de type familial de la façon suivante :

« Peuvent être reconnue à titre de résidence d'accueil, une ou deux personnes qui accueillent à leur lieu principal de résidence au maximum neuf adultes ou personnes âgées qui leur sont confiés par un établissement public afin de répondre à leurs besoins et leur offrir des conditions de vie se rapprochant le plus possible de celles d'un milieu naturel. »

Qu'est-ce qu'une ressource intermédiaire ?

L'article 302 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) définit les ressources intermédiaires de la façon suivante :

« Est une ressource intermédiaire toute ressource exploitée par une personne physique comme travailleur autonome ou par une personne morale ou une société de personnes et qui est reconnue par une agence pour participer au maintien ou à l'intégration dans la communauté d'usagers par ailleurs inscrits aux services d'un établissement public en leur procurant un milieu de vie adapté à leurs besoins et en leur dispensant des services de soutien ou d'assistance requis par leur condition. »

■2 Quelle est la différence entre une résidence pour personnes âgées, une ressource intermédiaire et une ressource de type familial?

Une ressource intermédiaire (**RI**) et une ressource de type familial (**RTF**) sont des ressources **rattachées à un établissement de santé par contrat de service**. Elles hébergent des usagers qui sont déjà inscrits dans un établissement. Elles offrent des services de soutien ou d'assistance selon la condition particulière de la personne qu'elles reçoivent en hébergement¹. Les RI et RTF peuvent héberger un type de clientèle autre que des personnes âgées.

Résidence privée

Le résident :

- est recrutée par le **propriétaire**.
- signe un bail;
- paie un loyer au **propriétaire**;

Le **propriétaire** fixe le prix en respectant le Règlement sur les critères de fixation de loyer établis par la Régie du Logement du Québec.

La gamme de services offerts varie en fonction des choix faits par le **propriétaire**.

Les services professionnels, comme les soins infirmiers, sont offerts par le CLSC, ou encore, dans certains cas, par des infirmières à l'emploi de la résidence.

L'exploitant d'une résidence privée pour personnes âgées est un **entrepreneur indépendant**.

Ressource RI ou RTF

L'utilisateur :

- est référée par un **établissement de santé**.
- n'a pas besoin d'un bail;
- paie à l'établissement une contribution pour adulte hébergé;

L'établissement paie un per diem au responsable de la ressource en fonction des services que nécessite la personne âgée.

La RI ou la RTF offre des services de soutien et d'assistance aux personnes âgées. L'établissement qui a signé un contrat de service avec une RI ou une RTF est responsable de rendre accessible les soins infirmiers et les autres services professionnels aux personnes hébergées dans la ressource.

Toute personne intéressée à offrir ses services à titre de RI ou RTF doit postuler directement avec un établissement de santé gestionnaire de ces programmes, sa candidature sera étudiée et devra être approuvée par l'établissement gestionnaire.

¹ pour plus d'information sur les ressources intermédiaires et les ressources de type familial pour les personnes en perte d'autonomie liée au vieillissement, se référer au guide de mise en œuvre d'une RI-PPALV disponible à l'adresse internet suivante : <http://www.cmis.mtl.rtss.qc.ca/pdf/publications/isbn978-2-89510-389-9.pdf>

■3 **Qu'est-ce que la Loi de la Santé et des Services sociaux exige du propriétaire?**

Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2, ci-après la « LSSSS »), l'article 346.0.3 de la LSSSS exige que tout exploitant d'une résidence pour personnes âgées, soit titulaire d'un certificat de conformité délivré par l'Agence de la santé et des services sociaux du territoire où se trouve la résidence.

Le Certificat de conformité est **obligatoire** pour toute résidence pour personnes âgées. Il est **gratuit** et renouvelable aux trois ans. L'Agence de la santé et des services sociaux est responsable de l'émission du certificat et de son renouvellement.

L'article 531,1 de la LSSSS, stipule que l'exploitation d'une résidence pour personnes âgées sans être titulaire d'un certificat de conformité constitue une infraction passible d'une amende de 150 \$ à 450 \$ pour une personne physique et de 750 \$ à 2 250 \$ pour une personne morale pour chaque jour d'infraction.

■4 **Est-il nécessaire d'avoir suivi une formation dans le domaine de la santé ou des services sociaux pour opérer une résidence pour personnes âgées?**

Il n'est pas nécessaire de faire partie d'un ordre professionnel ou d'avoir suivi une formation dans le domaine de la santé ou des services sociaux pour ouvrir une résidence privée pour personnes âgées. Par contre, pour toute résidence offrant des services d'assistance personnelle, les personnes qui dispensent ces services doivent posséder une formation à jour dans les domaines suivants :

- Secourisme général
- Réanimation cardiorespiratoire (RCR)
- Déplacement sécuritaire des personnes (PDSB)

Les services d'assistance personnelle sont par exemple : des soins d'hygiène, l'aide à l'alimentation, à la mobilisation et au transfert ainsi que la distribution de médicaments.

■5 Quelles sont les étapes à suivre pour l'ouverture et la mise en opération d'une résidence privée pour personnes âgées?

Lorsque vous démarrez une entreprise comme une résidence privée pour personnes âgées, vous devez vous **enregistrer auprès du Registraire des entreprises du Québec**, qu'importe si votre projet est de petite envergure (3 ou 4 chambres) ou de grande envergure. Pour définir plus en détail si vous devez vous incorporer et quel type de corporation convient à votre projet, informez-vous auprès du Registraire des entreprises du Québec à l'adresse internet suivante :

<http://www.registreentreprises.gouv.qc.ca/fr/default.aspx>

Vous devez consulter le règlement de zonage de votre municipalité ou de votre arrondissement afin de vérifier s'il vous permet de mettre sur pied une résidence pour personnes âgées (L'Île de Montréal comporte 19 arrondissements et 15 autres municipalités), il faudra **obtenir le permis d'occupation** délivré par la municipalité ou l'arrondissement. (voir informations à la page suivante)

Vous devez connaître la **Loi sur la sécurité dans les édifices publics** administrée par la Régie du bâtiment du Québec. Elle s'applique aux lieux de sommeil suivant : les maisons de logement de dix chambres ou plus, les maisons de rapport de plus de deux étages et de huit logements, les hôpitaux et les cliniques et les foyers, les refuges et les lieux de convalescence qui hébergent plus de neuf personnes.

Lorsque la résidence est mise sur pied, c'est-à-dire lorsque vous hébergez au moins un résident, vous devez **obligatoirement** vous inscrire auprès du **Registre des résidences pour personnes âgées** du Québec en remplissant et en nous retournant le formulaire de première déclaration, disponible à l'Agence ou à l'adresse internet suivante :

<http://wpp01.msss.gouv.qc.ca/appl/K10/public/k10Documentation.asp>

Vous avez besoin d'un **plan d'évacuation en cas de sinistre**. Celui-ci devra être soumis au Service des Incendies de Montréal dans le cadre de la certification de la résidence. Le guide pratique « La prévention des incendies et l'évacuation des résidences hébergeant des personnes âgées » vous aidera à le développer (détails dans les pages subséquentes). Celui-ci est disponible à l'adresse internet suivante :

<http://www.securitepublique.gouv.qc.ca/index.php?id=3433>

Vous devez détenir un **permis du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ)** si vous louez des chambres avec pension à quatre personnes ou plus et que vous y servez des repas.

Vous devez connaître **les Normes du travail** si vous avez des employés et les règlements de la Régie du logement si vous avez des locataires. Le montant des loyers chargés est assujéti aux règles de la **Régie du Logement**.

L'Agence de la santé et de services sociaux ne réfère pas de clients aux résidences privées pour personnes âgées. Les propriétaires de résidences doivent faire leur propre publicité pour recruter leurs locataires. Ils peuvent faire appel à des agences de placement ou à des conseillers en hébergement pour aînés¹. Ces agences de placement sont privées et des frais sont exigés.

■6 Quelle est la distinction entre le Certificat ou Permis d'occupation et le Certificat de conformité.

Le **Certificat ou Permis d'occupation** est un permis délivré par la Ville de Montréal ou par les Villes de banlieue. En milieu urbain, les activités commerciales ou autres sont réglementées. Les activités sont divisées en quatre groupes (zonage) : habitation (H), commerce (C), industrie (I), équipements collectifs et institutionnels (E).

Avant de faire des rénovations dans le but de transformer votre habitation en résidence pour personnes âgées, il serait préférable de prendre contact avec le service des permis de votre arrondissement ou de votre municipalité.

La Ville de Montréal est constituée de 19 arrondissements

Ahuntsic-Cartierville; Anjou; Côte-des-Neiges/Notre-Dame-de-Grâce; Lachine; LaSalle; Le Plateau Mont-Royal; Le sud-Ouest; L'Île Bizard/Sainte-Geneviève; Mercier/Hochelaga-Maisonneuve; Montréal-Nord; Outremont; Pierrefonds/Roxboro; Rivière-des-Prairies/Pointe-aux-Trembles; Rosemont/La Petite-Patrie; Saint-Laurent; Saint-Léonard; Verdun; Ville-Marie; Villeray/Saint-Michel/Parc Extension.

Les Villes de banlieue sont constituées de 15 municipalités

Beaconsfield; Baie d'Urfé; Côte-Saint-Luc; Hampstead; Dollard-des-Ormeaux; Dorval; Kirkland; L'Île de Dorval; Montréal-Est ; Montréal-Ouest; Mont-Royal; Pointe-Claire; Saint-Anne-de-Bellevue; Senneville; Westmount.

Le **Certificat de conformité** est délivré par l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal aux résidences pour personnes âgées qui se sont conformées aux 26 critères sociosanitaires du Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité de résidence de personnes âgées. Celui-ci est obligatoire.

Pour plus d'information concernant le zonage vous pouvez vous adresser à la Division de l'urbanisme de la Ville de Montréal au numéro de téléphone (514) 328-8350 ou des services de l'urbanisme de la municipalité où se situe la résidence

■7 Quelles sont les exigences du Service des Incendies de Montréal en matière de sécurité incendie ?

Afin de guider l'exploitant lors de l'ouverture d'une résidence pour personnes âgées, le Service de Sécurité Incendie vous rappelle quelques éléments essentiels afin de rencontrer les exigences en matière de sécurité incendie.

1. S'assurer que tous les permis municipaux autorisant la résidence à cet emplacement sont obtenus (occupation, zonage, construction, etc.);
2. S'assurer que tous les dispositifs de protection incendie sont fonctionnels et que les vérifications périodiques de ces systèmes sont effectuées. Liste non limitative :
 - Avertisseurs de fumée
 - Système d'alarme incendie (si applicable)
 - Système d'extincteurs automatiques (si applicable)
 - Extincteurs portatifs
 - L'éclairage de sécurité
 - Les luminaires SORTIE
 - Bornes d'incendie privées (si applicable)

Des documents attestant ces vérifications doivent être conservés par l'exploitant.

3. Assurez-vous de lire le guide pratique « *La prévention des incendies et l'évacuation des résidences hébergeant des personnes âgées* »
4. Complétez toutes les fiches du guide pratique.

NOTE : il est impératif que les fiches 1, 2, 3A, 3B et 3C soient complétées adéquatement préalablement à une rencontre avec un représentant du Service de sécurité incendie;

5. Un plan de sécurité incendie reflétant les conditions d'opération du bâtiment doit être réalisé;
6. S'assurer que le bâtiment est sécuritaire en matière de prévention des incendies par le biais d'inspections préventives régulières de la part de l'exploitant ou du personnel de la résidence. Cette information devrait être consignée et fournie au représentant du SIM sur demande ;
7. Si votre résidence comportera des unités de soins telles que : RI, RNI, CHSLD, unités de soins privées, etc., celles-ci doivent être bien définies et les installations doivent être conformes aux dispositions applicables en conformité à cet usage.

Pour plus d'information vous pouvez communiquer avec le Service de sécurité incendie de Montréal au (514) 280-6740 ou sur le site du Ministère de la Santé publique à l'adresse internet suivante : <http://www.securitepublique.gouv.qc.ca/index.php?id=profil-serv-sec-incendie>

■8 Comment obtenir un Certificat de conformité ?

Toute résidence qui reçoit des locataires à domicile ou loue des logements à des personnes âgées tout en leur offrant une gamme plus ou moins étendue de services est dans l'**obligation d'obtenir un Certificat de conformité** de résidence pour personnes âgées selon la Loi sur les Services de Santé et les Services Sociaux. La responsabilité de l'Agence est d'émettre le Certificat de conformité et de s'occuper du renouvellement aux trois ans.

Le processus menant à la certification d'une résidence pour personnes âgées peut être engagé **uniquement qu'une fois que la résidence est en opération**, c'est-à-dire lorsque la résidence accueille au moins un résident. L'obtention du certificat confirme qu'une résidence en opération s'est conformée aux 26 critères exigés par le Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité de résidence pour personnes âgées.

Le Règlement énonce les critères sociosanitaires à respecter sur les droits fondamentaux, l'échange d'information, la santé et la sécurité des résidents, l'alimentation, la médication, les exigences et l'assurance responsabilité.

La première étape consiste à s'inscrire auprès du Registre des résidences pour personnes âgées en remplissant le *formulaire de première déclaration*. Lorsque la résidence est en opération, vous devez remplir le *formulaire de demande de certificat* en l'accompagnant d'une résolution du conseil d'administration autorisant le signataire (modèles en annexe) et nous retourner le tout à l'adresse suivante :

Agence de la santé et des services sociaux de Montréal
Certification des résidences privées pour personnes âgées
3725, rue Saint-Denis
Montréal (Québec) H2X 3L9

Par la suite, au 1^{er} avril de chaque année, l'Agence de la santé et des services sociaux vous demandera de mettre à jour les informations transmises.

Vous devrez, par la suite, **planifier une rencontre avec le Conseil québécois d'agrément (CQA)** en communiquant avec eux par téléphone. Le CQA est un organisme privé à but non-lucratif qui a été mandaté par le Ministère de la Santé et des Services Sociaux afin d'effectuer la vérification de la conformité des résidences pour personnes âgées. La visite du CQA s'effectue entre 60 jours et au plus 90 jours d'activité de la résidence.

Le Certificat de conformité est émis dans les 30 jours suivants la réception du rapport de vérification de conformité du CQA, **si** tout les 26 articles du Règlement sont conformes et **si** aucun de(s) exploitant(s), des membres du conseil d'administration ou des dirigeants n'a été reconnu coupable d'une infraction à la Loi sur les Services de Santé et les Services Sociaux dans les trois années précédentes.

¹ se référer au Manuel d'application sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité de résidence pour personnes âgées.

9 Est-ce que quelqu'un peut m'aider à démarrer mon entreprise?

- Le **gouvernement du Québec** offre de l'information aux entreprises en démarrage sur le Portail Québec
<http://www.entreprises.gouv.qc.ca/portail/quebec/demarrage/planaffaires>
- Les **Centres locaux de développement** (CLD) offrent des services d'accompagnement et de soutien technique ou financier auprès des entrepreneurs potentiels ou déjà en activité, individuels ou collectifs, quel que soit le stade de développement de l'entreprise. Pour connaître le CLD de votre secteur, consultez le site :
http://www.mamr.gouv.qc.ca/metropole/metr_part.asp#cld
- Les **Commissions scolaires de Montréal** offrent de la formation professionnelle en lancement d'entreprise. Ces cours peuvent vous être utiles pour élaborer un bon plan d'affaires. Ces cours sont offerts dans les établissements suivants :
 - [École des métiers de l'informatique, du commerce et de l'administration de Montréal](#) : 6255, 13e Avenue, Montréal
Téléphone : 514 596-4150
<http://www.emica.ca/>
 - [C.F.P Daniel-Johnson](#) :
1100, boul. du Tricentenaire, Montréal
Téléphone : 514 642-0245
<http://www.cspi.qc.ca/cdj/index.htm>
 - [Collège d'informatique et d'administration Verdun-LaSalle](#) :
1240, rue Moffat, Verdun
Téléphone : 514 761-8022
http://www.csmb.qc.ca/fr/verdun_lasalle_403.asp
- Le Centre d'analyse de marché de la **Société canadienne d'hypothèque et de logements** (SCHL) au Québec publie annuellement les résultats des études de marché réalisées sur les résidences pour personnes âgées. Ces études fournissent des données sur les loyers et les taux d'inoccupation, selon le type et la taille de l'immeuble. Ce produit est payant. Vous pouvez commander l'étude réalisée pour la région de Montréal sur le site de la SCHL :
<https://www03.cmhc-schl.qc.ca/b2c/b2c/init.do?language=fr>
ou par le Centre d'appels au 1 800 668-2642.

■10 L'Agence offre-t-elle un programme de subvention afin d'assister le nouvel exploitant dans le démarrage de son entreprise?

NON, ni l'Agence, ni le Ministère de la Santé et des Services Sociaux n'offrent de programme de subvention. Le nouvel exploitant doit se servir de ses fonds personnels ou obtenir par ses propres moyens un financement pour le démarrage de son entreprise.

■11 Est-ce que l'Agence peut me financer si le client ne peut pas payer son loyer?

Le Ministère de la Santé et des Services sociaux ne finance pas les personnes âgées qui louent un logement, un studio ou encore une chambre. Par contre, deux programmes existent pour soutenir les locataires âgées :

- le [programme d'allocation-logement](#) offre une aide financière à des ménages à faible revenu qui consacrent une part trop importante de leur budget pour se loger :
 - les personnes seules âgées de 55 ans ou plus ;
 - les couples dont l'un des conjoints est âgé de 55 ans ou plus ;
 - les ménages comptant au moins un enfant à charge.

L'allocation-logement tient compte du nombre de personnes dans votre ménage, du type de ménage, de vos revenus et de votre loyer mensuel. Elle peut atteindre 80 \$ par mois.

Communiquez avec le [bureau de Revenu Québec](#) de votre localité pour obtenir le formulaire « *Demande d'allocation-logement* ».

- Le [programme de crédits d'impôt](#) est administré par Revenu Québec. "Le crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée (IN-102)" est une brochure qui comprend : la liste des dépenses et des services donnant droit à ce crédit d'impôt; la procédure à suivre pour bénéficier de ce crédit d'impôt ; la liste des services n'y donnant pas droit. Cette brochure est accessible sur le site de Revenu Québec : <http://www.revenu.gouv.qc.ca/fr/publications/in/in-102.asp>. Vous pouvez également rejoindre Revenu Québec par téléphone selon votre territoire de résidence.
-

■12 Lorsque je loue des chambres à des personnes âgées dois-je déclarer mes revenus à l'impôt ?

Oui, vous devez déclarer vos revenus à l'impôt. Seuls les activités et les services dispensés par une ressource de type familial¹ qui accueille chez elle moins de 9 personnes sont réputés ne pas constituer l'exploitation d'un commerce ou d'un moyen de profit pour Revenu Québec uniquement.

Contrairement aux résidences, les ressources de type familial ne choisissent donc pas leurs clients et ne fixent pas elles-mêmes le montant qu'elles désirent recevoir en gage des services qu'elles rendent.

¹ pour plus d'information sur les ressources de type familial vous pouvez vous référer au document : guide d'orientation la pratique professionnelle et la ressource de type familial <http://www.santesaglac.gouv.qc.ca/web/document/Pratique%20professionnelle%20et%20le%20RTF.pdf>

■13 Y a-t-il d'autres résidences dans mon secteur?

Le Registre des résidences pour personnes âgées est disponible à la population pour consultation. Vous y trouverez les informations relatives aux résidences de toutes les régions du Québec, notamment les noms et adresses des résidences, le nombre de places disponibles, le type de services qui offerts, les coordonnées des exploitants, etc. Le Registre est disponible à l'adresse internet suivante :

<http://wpp01.msss.gouv.qc.ca/appl/K10/K10accueil.asp>

L'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal met également à votre disposition un registre des résidences certifiées de la région de Montréal sur format papier. Ce document est disponible sur demande auprès de l'Agence ou en contactant le CSSS de votre secteur.

Un Atlas est également disponible, celui-ci illustre les résidences privées de la région de Montréal. Après avoir sélectionné les résidences sur la carte, toutes les coordonnées des ressources s'affichent dans un tableau de données. Ces données peuvent par la suite être exportées vers votre chiffrier.

http://www.msss.gouv.qc.ca/statistiques/atlas/atlas/index.php?id_carte=342

■14 **Existe-t-il des programmes d'appréciation de la qualité des résidences dans la région de Montréal ?**

À compter de janvier 2011, Le Programme ROSES D'OR va être remplacé par une version révisée portant le nom de « **Programme Qualité LOGI-ÊTRE** ».

Supporté et financé par le gouvernement du Québec, le Programme Qualité LOGI-ÊTRE va agir en complémentarité à la certification gouvernementale en regard de la qualité des services et du milieu de vie.

Le Programme Qualité LOGI-ÊTRE comprend « deux outils novateurs validés scientifiquement dont l'un s'inspire de recherches américaines et le second qui a été entièrement pensé et conçu par le réseau FADOQ avec le soutien de l'Université de Sherbrooke ». Ces deux outils vont servir à apprécier la qualité de l'environnement humain et physique des résidences et la satisfaction de la clientèle quant aux services qu'elle reçoit.

« En plus de ces instruments efficaces et efficients d'appréciation de la qualité, le Programme Qualité LOGI-ÊTRE comprend un plan de soutien pour accompagner et soutenir les résidences dans l'amélioration de leurs services à la suite de recommandations que va formuler le Programme Qualité LOGI-ÊTRE dans le cadre des visites d'appréciation ».

Le Programme Qualité LOGI-ÊTRE va publier un bottin des résidences qui vont obtenir le sceau Qualité LOGI-ÊTRE. Vous pourrez consulter le bottin en ligne <http://www.carrefour50ans.com>, dans les bibliothèques publiques et vous le procurez gratuitement dans les CLSC. Vous pouvez joindre le Programme Qualité LOGI-ÊTRE au numéro (514) 844-6919.

■15 **Avec qui communiquer à l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal à propos de la certification ?**

Communiquez avec nous pour toute information supplémentaire :

Certification des résidences pour personnes âgées
Agences de la santé et des services sociaux de Montréal
3725, rue Saint-Denis
Montréal H2X 3L9

Téléphone : 514 286-6500, poste 6351

Ou à l'adresse internet suivante : <http://www.santemontreal.gc.ca/fr/>

Annexe A

Formulaire de Première déclaration

Remplir le formulaire et le transmettre à l'agence de la santé et des services sociaux de votre région.



Formulaire de première déclaration

Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS, art. 346.0.2)

Registre des résidences pour personnes âgées

La **déclaration** qu'il vous est demandé de remplir constitue, depuis juin 2002, une obligation légale en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS). L'article 346.0.2 stipule en effet que :

« La personne responsable d'une résidence pour personnes âgées doit, la première fois qu'elle accueille un résident et le 1er avril de chaque année par la suite, produire auprès de l'agence une déclaration contenant les renseignements prévus au dernier alinéa de l'article 346.0.1. »

2002, c. 36, a. 1; 2005, c. 32, a. 227.

Et l'article 532 de préciser :

« Quiconque omet ou refuse de fournir les renseignements, rapports ou autres documents dont la communication est exigée en application de la présente loi, commet une infraction .».

Les informations recueillies seront consignées dans le *Registre des résidences pour personnes âgées*. Ce registre permet d'établir un portrait général des résidences qui offrent des services dans la plupart des cas aux personnes de 65 ans et plus. Dans le but de faciliter la lecture des informations que vous nous aurez fournies, il vous est demandé d'écrire en lettres moulées, aux espaces réservés à cette fin.

1 – IDENTIFICATION DE LA RÉSIDENCE POUR PERSONNES ÂGÉES

1.1) Nom et coordonnées de la résidence											
Nom											
Adresse				Municipalité				Code postal			
Téléphone				Télécopieur				Adresse de courriel			
1.2) Nom et coordonnées du ou des exploitant (s)						1.3) Nom et coordonnées du responsable de la résidence « si différentes du ou des exploitant (s) »					
Nom						Nom					
Adresse de correspondance (si différente de la résidence)						Adresse de correspondance (si différente de la résidence)					
Municipalité		Code postal		Téléphone		Municipalité		Code postal		Téléphone	
Date d'ouverture de la résidence			Jour	Mois	Année						
1.4) Type de résidence											
Résidence à but lucratif <input type="checkbox"/> Organisme à but non lucratif (OBNL ou OSBL) <input type="checkbox"/> Coopérative d'habitation <input type="checkbox"/> Communauté religieuse <input type="checkbox"/> Habitation à loyer modique (HLM) <input type="checkbox"/>											
1.5) Autres résidences											
Avez-vous d'autres résidences pour personnes âgées ? (adresses civiques ou raisons sociales différentes) Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Si oui, combien ? _____											
Si vous avez répondu OUI, remplir un formulaire de première déclaration pour chacune des résidences dont vous êtes l'exploitant (obligation légale, LSSS, art. 346.0.2) et l'acheminer à l'Agence de la santé et des services sociaux de la région où est située chacune de vos résidences.											
SECTION RÉSERVÉE À L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX											
Formulaire rempli par :						Région sociosanitaire :					
Date de la première inscription :		Jour	Mois	Année		Date de mise à jour :		Jour	Mois	Année	

2 – STATUT ET OCCUPATION

2.1	Au total, combien de places offre votre résidence ? _____
2.2	Parmi ces places, combien font actuellement l'objet d'une entente contractuelle écrite avec un établissement du réseau de la santé et des services sociaux (CSSS, CLSC, CHSLD) ou l'agence de la Santé et des Services sociaux de votre région ? Aucune <input type="checkbox"/> Si oui, combien de places ? Nombre : _____
2.3	Parmi les places offertes par votre résidence, combien font l'objet d'un contrat de service avec un établissement du réseau de la santé et des services sociaux (CSSS, CLSC, CHSLD) à titre de ressource intermédiaire (RI) ? Aucune <input type="checkbox"/> Si oui, combien de places RI ? Nombre : _____
2.4	Parmi les places offertes par votre résidence, combien font l'objet d'un permis d'exploitation d'un CHSLD émis par le ministère de la Santé et des Services sociaux ? Aucune <input type="checkbox"/> Si oui, combien de places ? Nombre : _____

LES QUESTIONS QUI SUIVENT S'APPLIQUENT UNIQUEMENT AUX PLACES DE RÉSIDENCES POUR PERSONNES ÂGÉES À L'EXCLUSION DES PLACES NÉGOCIÉES PAR ENTENTE CONTRACTUELLE ÉCRITE (question 2.2), DES PLACES AVEC UN CONTRAT DE SERVICE RI (question 2.3) ET DES PLACES AVEC PERMIS CHSLD (question 2.4).

UNITÉS LOCATIVES OFFERTES ET PLACES OCCUPÉES PAR UNITÉS LOCATIVES (chambre simple, chambre double et logement)

Note : On entend par unité locative, soit une chambre simple, une chambre double ou un logement (studio, 2½, 3½, etc.)

Votre résidence offre-t-elle les unités locatives suivantes	Nombre d'unités locatives offertes	Nombre de personnes occupant ces unités locatives
2.5 Des chambres simples ? Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Si oui, nombre total de chambres simples : _____	Combien de personnes occupent ces chambres simples : _____
2.6 Des chambres doubles ? Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Si oui, nombre total de chambres doubles : _____	Combien de personnes occupent ces chambres doubles : _____
2.7 Des logements ? Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Si oui, nombre total de logements : _____	Combien de personnes occupent ces logements : _____
2.8 Combien de personnes sont actuellement logées dans ces unités locatives (chambre simple ou double et logement en excluant les places négociées avec ententes contractuelles écrites (places achetées selon l'article 108 de la LSSSS, les places en CHSLD et celles en RI)) ? _____		
2.9 Selon vous, parmi les personnes qui occupent actuellement vos unités locatives, combien d'entre elles ont : a) moins de 65 ans _____ b) de 65 à 74 ans _____ c) de 75 à 84 ans _____ d) 85 ans et + _____ Total = _____		

3 – LES SERVICES OFFERTS

3.1	Parmi les services suivants, lesquels sont offerts par votre résidence (en excluant les services offerts par le réseau de la santé et des services sociaux) ?
a)	Services de repas Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Il doit y avoir un service de repas offert à l'intérieur de la résidence, que ce soit une cafétéria, une salle à manger ou un restaurant. Le service doit être offert sur une base régulière (quotidienne ou hebdomadaire). Les repas peuvent être inclus dans le prix du loyer ou payés de façon spécifique.
b)	Services d'assistance personnelle Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Il peut s'agir d'un ou des services suivants : les soins d'hygiène, l'aide à l'alimentation, à la mobilisation et au transfert ainsi que la distribution de médicaments. Sont exclus tous les services offerts par le réseau de la santé et des services sociaux (CLSC, CHSLD, CSSS, hôpital de jour).
c)	Soins infirmiers Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Les soins infirmiers sont fournis par un infirmier ou une infirmière ou par un infirmier auxiliaire ou une infirmière auxiliaire avec permis d'exercice en vigueur. Sont exclus tous les services infirmiers offerts par le réseau de la santé et des services sociaux (CLSC, CHSLD, CSSS, hôpital de jour), à domicile ou en ambulatoire.
d)	Aide domestique Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Il peut s'agir d'un ou des services suivants : entretien ménager, entretien des vêtements, entretien de la literie, approvisionnement et autres courses, etc.
e)	Autres types de services Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Il peut s'agir d'un ou des services suivants : les activités d'animation et de loisirs organisés par l'exploitant, y compris l'accès à des activités de la vie communautaire, les services de transport, les services de sécurité-surveillance. Sont exclus les services suivants : salon de coiffure, boutiques, dépanneur, etc.

Exclusions :

- Tous les services offerts par le réseau public (CLSC, CHSLD, CSSS, hôpital de jour), à domicile ou en ambulatoire ;
- Tous les services offerts par les organismes communautaires, les groupes bénévoles, les associations de toutes sortes, les entreprises d'économie sociale, etc. ;
- Tous les services médicaux.

Note : Si une résidence n'offre aucun des cinq types de services mentionnés précédemment, elle ne peut être inscrite dans le Registre des résidences pour personnes âgées.

4 - RECONNAISSANCE ET CARACTÉRISTIQUES DE LA RÉSIDENCE

4.1 Votre résidence est-elle membre d'une association de résidences ? Oui Non

- Si oui, laquelle : ARCPQ - Association des résidences et CHSLD privés du Québec Réseaux des offices municipaux d'habitation du Québec
 ARFAQ - Association des résidences familiales pour aînés du Québec Coopérative d'habitation du Québec
 CORPIO - Corporation des propriétaires immobiliers du Québec Autre, précisez : _____
 ROOH - Réseau québécois des OSBL d'habitation

4.2 Quels sont les permis, attestations ou autorisations en vigueur dans votre résidence (valide pour l'année en cours) ?

- | | | | | |
|---------------------------------------|-----|--------------------------|-----|--------------------------|
| a) Ministère de l'Agriculture – MAPAQ | Oui | <input type="checkbox"/> | Non | <input type="checkbox"/> |
| b) Municipal (réglementation) | Oui | <input type="checkbox"/> | Non | <input type="checkbox"/> |
| c) Ascenseur (Régie du bâtiment) | Oui | <input type="checkbox"/> | Non | <input type="checkbox"/> |
| d) Bail (Régie du logement) | Oui | <input type="checkbox"/> | Non | <input type="checkbox"/> |
| e) Bail maison | Oui | <input type="checkbox"/> | Non | <input type="checkbox"/> |

4.3 Quel est le nombre d'étages de votre bâtiment, excluant le sous-sol et le demi-sous-sol? Nombre d'étages : _____

4.4 Y a-t-il des chambres ou des logements au sous-sol ? Oui Non Si oui, combien ? _____

4.5 Y a-t-il des chambres ou des logements au demi-sous-sol? Oui Non Si oui, combien ? _____

4.6 Quel est le nombre : (si non applicable, indiquer 0)

- a) de plates-formes élévatrices ? _____ b) de fauteuils élévateurs d'escalier ? _____ c) d'ascenseurs ? _____

5 – SIGNATURE DE L'EXPLOITANT OU DU RESPONSABLE

Je soussigné(e) déclare être l'exploitant ou le responsable de la résidence désignée ci-dessus et je confirme que les informations fournies ci-dessus sont vraies.

Prénom et nom de la personne autorisée (en lettres moulées)

Note : Informer l'agence de la santé et des services sociaux de votre région de tout changement relatif à votre résidence : modifications des services, augmentation ou diminution du nombre de places, nouveau permis, vente, etc.

Signature obligatoire

Date : _____
Jour Mois Année

Veillez retourner le formulaire complété à l'adresse suivante :

Agence de la santé et des services sociaux de Montréal
Certification des résidences pour personnes âgées
3725, rue Saint-Denis
Montréal (Québec) H2X 3L9

Annexe B

Articles de la Loi 83 concernant la certification des résidences pour personnes âgées

Articles de Loi 83 concernant la certification des résidences pour personnes âgées.

Extrait du : Projet de loi no 83 (2005, chapitre 32) Loi modifiant la Loi sur les Services de Santé et les Services sociaux et d'autres dispositions législatives, Éditeur officiel du Québec, 2005

346.0.3. Tout exploitant d'une résidence pour personnes âgées doit être titulaire d'un certificat de conformité délivré par l'agence du territoire où se trouve sa résidence. Ce certificat atteste que cet exploitant remplit les conditions prévues à l'article 346.0.4. Un établissement public doit, avant de proposer à un usager une résidence pour personnes âgées, s'assurer que l'exploitant de cette résidence est titulaire d'un tel certificat.

346.0.4. Pour obtenir un certificat de conformité, l'exploitant d'une résidence pour personnes âgées doit en faire la demande par écrit à l'agence du territoire où se trouve sa résidence au moyen du formulaire que cette dernière lui fournit et remplir les conditions suivantes :

1. se conformer aux critères sociosanitaires déterminés par règlement;
2. satisfaire aux exigences identifiées par règlement.

346.0.5. L'exploitant d'une résidence pour personnes âgées titulaire d'un certificat de conformité doit afficher ce certificat en permanence, à la vue du public, dans sa résidence.

346.0.6. Le gouvernement peut, par règlement, déterminer :

1. des catégories de résidences pour personnes âgées;
2. les critères sociosanitaires auxquels doit se conformer un exploitant d'une résidence pour personnes âgées pour être titulaire d'un certificat de conformité, lesquels peuvent varier selon les catégories de résidences pour personnes âgées;
3. des catégories de résidences qui peuvent être exclues de l'application de certains critères sociosanitaires;
4. les droits exigibles pour la délivrance ou le renouvellement d'un certificat de conformité.

Le gouvernement peut également, par règlement, identifier les exigences auxquelles un exploitant d'une résidence pour personnes âgées doit satisfaire.

346.0.7. L'agence délivre la certification à l'exploitant d'une résidence pour personnes âgées si, après vérification, celui-ci remplit les conditions prévues à l'article 346.0.4.

Aux fins de procéder à cette vérification, l'agence conclut une entente avec **une instance locale de son territoire désignée par le ministre ou un organisme reconnu par celui-ci**. Une telle entente détermine les conditions de cette vérification.

346.0.8. L'agence a le pouvoir de faire une inspection dans une résidence pour personnes âgées dont l'exploitant est titulaire d'un certificat de conformité afin de vérifier dans quelle mesure cet exploitant remplit les conditions prévues à l'article 346.0.4.

346.0.9. La personne autorisée par l'agence pour effectuer une inspection doit, sur demande, justifier de sa qualité. Dans l'exercice de sa mission, cette personne a le pouvoir :

1. de pénétrer, à toute heure raisonnable, dans toute résidence pour personnes âgées dont l'exploitant est titulaire d'un certificat de conformité;
2. d'exiger tout renseignement relatif aux activités de cet exploitant ainsi que la production de tout document s'y rapportant.

346.0.10. La période de validité d'un certificat de conformité est de deux ans. L'agence le renouvelle pour la même période pourvu que l'exploitant :

1. ait demandé son renouvellement au moins 90 jours avant la date d'expiration du certificat;
2. ait rempli les conditions prévues à l'article 346.0.4 pendant la période de validité qui se termine.

346.0.11. L'agence peut refuser de délivrer un certificat de conformité lorsque l'exploitant d'une résidence pour personnes âgées qui en fait la demande :

1. ne remplit pas les conditions prévues à l'article 346.0.4;
2. a, au cours des trois dernières années, été déclaré coupable d'une infraction à la présente loi, à moins qu'il n'en ait obtenu le pardon;
3. a été déclaré coupable d'un acte criminel lié à l'exploitation d'une résidence pour personnes âgées, à moins qu'il n'en ait obtenu le pardon.

346.0.12. L'agence peut suspendre, révoquer ou refuser de renouveler le certificat de conformité d'un titulaire qui :

1. ne remplit plus les conditions prévues à l'article 346.0.4 ;
2. n'a pas, à la suite d'une plainte, apporté les correctifs ordonnés par l'agence à l'intérieur des délais fixés par celle-ci ;
3. a, au cours de la période de validité de ce certificat, été déclaré coupable d'une infraction à la présente loi, à moins qu'il n'en ait obtenu le pardon ;
4. a, au cours de la période de validité de ce certificat, été déclaré coupable d'un acte criminel lié à l'exploitation d'une résidence pour personnes âgées, à moins qu'il n'en ait obtenu le pardon.

346.0.13. L'agence doit, avant de refuser de délivrer un certificat de conformité, ou avant de prononcer la suspension, la révocation ou le refus de renouvellement d'un certificat de conformité, notifier par écrit à la personne qui en a fait la demande ou au titulaire, selon le cas, le préavis prescrit par l'article 5 de la Loi sur la justice administrative (chapitre J-3) et lui accorder un délai d'au moins 10 jours pour présenter ses observations.

- 346.0.14.** L'agence peut, au lieu de suspendre, révoquer ou refuser de renouveler le certificat de conformité d'un titulaire, lui ordonner d'apporter les correctifs nécessaires dans le délai qu'elle fixe. Si le titulaire fait défaut de respecter cet ordre, l'agence peut alors suspendre, révoquer ou refuser de renouveler le certificat de conformité de ce titulaire.
- 346.0.15.** L'agence doit notifier par écrit au titulaire d'un certificat de conformité sa décision motivée dans les 30 jours de la date de la prise de décision.
- 346.0.16.** La personne dont la demande de certificat de conformité a été refusée ou le titulaire d'un certificat de conformité dont le certificat a été suspendu ou révoqué ou dont le renouvellement a été refusé, peut, dans un délai de 60 jours de la date de la notification, contester la décision de l'agence devant le Tribunal administratif du Québec.
- 346.0.17.** Une agence dont la décision est contestée est assujettie aux obligations prévues au premier alinéa de l'article 114 de la Loi sur la justice administrative, compte tenu des adaptations nécessaires.
- 346.0.18.** Lorsque le certificat de conformité d'un titulaire a été suspendu, révoqué ou n'a pas été renouvelé, l'agence doit s'assurer qu'une personne qui demeure dans la résidence pour personnes âgées de ce titulaire obtient l'aide à sa relocalisation lorsque cette personne le requiert.
- 346.0.19.** L'exploitant d'une résidence pour personnes âgées qui désire cesser son activité doit retourner à l'agence le certificat de conformité qu'elle lui a délivré.
- 346.0.20.** Les droits que confère un certificat de conformité ne peuvent être valablement cédés à une autre personne.

Annexe C

Le règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité de résidence pour personnes âgées

Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité de résidence pour personnes âgées

Article 1

L'agence de la santé et des services sociaux de la région où est située la résidence pour personnes âgées délivre un certificat de conformité visé à l'article 346.0.3 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2) édicté par le chapitre 32 des lois de 2005 à l'exploitant d'une résidence pour personnes âgées s'il satisfait aux conditions prévues au présent règlement.

§1. Dispositions générales

Article 2

Le résident ainsi que ses proches doivent être traités avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de leur dignité, de leur autonomie et de leurs besoins.

Article 3

L'espace est aménagé dans la résidence pour personnes âgées de façon à permettre à chaque résident de recevoir des visiteurs, en tout temps, dans le respect de son intimité.

Article 4

L'accès des résidents à des activités de loisirs et à la vie communautaire est favorisé.

§2. Échange d'information

Article 5

L'exploitant remet à la personne qui souhaite y être accueillie, à un de ses proches ou, le cas échéant, à son représentant légal, un document rédigé en termes clairs, simples et précisant obligatoirement les informations suivantes :

1. la vocation de la résidence;
2. l'ensemble des services offerts dans la résidence, les coûts de ces services et, le cas échéant, une mention à l'effet que la résidence n'offre aucun service d'assistance personnelle;
3. les conditions d'accueil de personnes présentant une incapacité ainsi que les limites quant à sa capacité d'héberger de telles personnes;
4. la procédure de gestion des plaintes;
5. le code d'éthique applicable aux personnes qui travaillent dans la résidence ainsi qu'aux résidents;
6. les modalités et le coût du service de gestion des réclamations prévues dans les programmes gouvernementaux d'aide financière lorsque ce service est rendue disponible;
7. les règles de fonctionnement de la résidence.

Article 6

Lors de l'accueil d'une personne âgée, l'exploitant constitue un dossier dans lequel il consigne notamment les renseignements suivants :

le nom d'une personne à prévenir en cas d'urgence;

1. les besoins particuliers du résident;
2. ses problèmes de santé, notamment ses allergies;*1
3. le nom de son médecin traitant*;
4. le nom de son pharmacien*;
5. le nom de la personne responsable de son dossier au centre de santé et de services sociaux du territoire où est située sa résidence*.

Lorsqu'une personne refuse de fournir un renseignement visé au premier alinéa, l'exploitant doit lui faire signer une déclaration attestant ce fait. Cette déclaration est conservée au dossier.

Article 7

Les renseignements personnels recueillis en application du présent règlement sont conservés de manière à en assurer la protection des renseignements personnels conformément à l'article 10 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (L.R.Q., c. P-39.1).

§3. Santé et sécurité des résidents

Article 8

L'exploitant permet l'accès de tout résident à des services de santé et des services sociaux ainsi que l'évaluation et le suivi de son état de santé et de ses besoins psychosociaux.

Article 9

L'exploitant voit à ce que tout résident dont la vie ou l'intégrité est en danger reçoive les soins et les services que nécessite son état.

Article 10

L'entretien ménager de la résidence, notamment les aires communes accessibles aux résidents, est fait de manière à ne pas compromettre leur santé et leur sécurité.

Article 11

Lorsque l'exploitant constate un comportement préjudiciable d'un résident, pour lui-même ou pour autrui, ou une perte d'autonomie cognitive associée à des troubles de comportements, il en avise ses proches dans les meilleurs délais.

Il ne peut recourir à la force, l'isolement, un moyen mécanique ou une substance chimique comme mesure de contrôle d'un résident. Toutefois, en situation d'urgence, pour protéger la

¹ * 3 à 6 ne s'appliquent pas à l'exploitant d'une résidence pour personnes âgées qui n'offre aucun service d'assistance personnelle

personne ou autrui, il peut, de manière temporaire et exceptionnelle, après avoir écarté toutes les autres possibilités, recourir à ces moyens, à l'exception d'une substance chimique.

Lorsqu'il constate un comportement visé au premier alinéa ou lorsqu'il doit recourir, en situation d'urgence, à une des mesures de contrôle mentionnées au deuxième alinéa, il avise, sans délai, le centre de santé et de services sociaux du territoire où est située sa résidence pour que l'on procède à l'évaluation de la condition du résident et que l'on détermine les mesures à prendre, le cas échéant.

Article 12

L'exploitant avise le résident, et si ce dernier y consent, ses proches lorsque son état de santé nécessite des soins ou des services qui dépassent ses capacités ou ses obligations. Toutefois, en cas d'incapacité du résident à donner son consentement, l'exploitant doit aviser ses proches.

Article 13

Chaque résidence est munie d'un système d'appel à l'aide fonctionnel, adapté à la clientèle qu'elle accueille et dont peut se prévaloir chaque résident.

De plus, l'exploitant doit avoir installé un dispositif de sécurité qui permet d'alerter les membres du personnel lorsqu'il accueille des résidents devant faire l'objet d'un tel contrôle parce qu'ils présentent des risques d'errance.

Article 14

Au moins une personne majeure à l'emploi de l'exploitant doit être présente en tout temps dans la résidence.*²

Cette personne doit posséder une formation à jour dans les domaines suivants :

1. la réanimation cardiorespiratoire
2. le secourisme général
3. le déplacement sécuritaire des personnes

Les formations visées au deuxième alinéa doivent être dispensées par une personne ou un organisme reconnu en la matière.

Article 15

Les activités professionnelles sont accomplies dans la résidence par des membres en règle de l'ordre professionnel visé.

Toutefois, l'exploitant ou un membre de son personnel peut, sans être membre de l'ordre professionnel visé, donner des soins invasifs d'assistance aux activités de la vie quotidienne conformément à l'article 39.7 du Code des professions (L.R.Q., c. C-26) ou à un règlement pris en vertu de l'article 39.9 de ce Code.

² * Ne s'appliquent pas à l'exploitant d'une résidence pour personnes âgées qui n'offre aucun service d'assistance personnelle.

Article 16

L'exploitant applique les guides d'intervention fournis par l'agence de son territoire en cas d'accident ou d'incident, de décès, d'absence inexplicable d'un résident, d'apparition d'une maladie infectieuse, pour la prévention d'une infection, pour l'application de mesures de contention en situation d'urgence ainsi que pour la chaleur accablante.*³

Il s'assure que ces guides sont connus des membres de son personnel.

Article 17

La résidence pour personnes âgées est munie de trousse de premiers soins marquées d'un signe distinctif permettant une identification rapide, maintenues propres, complètes et en bon état, faciles d'accès et disponibles en tout temps.

Article 18

Les appareils et l'équipement fournis par la résidence pour dispenser des soins et des services de santé aux résidents sont maintenus en bon état de fonctionnement.*⁴

Article 19

L'exploitant établit, de concert avec le service incendie de la municipalité, un plan de sécurité incendie en cas de sinistre et le maintient à jour.

Le plan de sécurité incendie contient les renseignements suivants :

- 1° la liste des résidents spécifiant pour chacun la ou les mesures à prendre pour assurer son évacuation en lieu sûr;
- 2° la liste des membres du personnel désignés pour appliquer les mesures d'évacuation;
- 3° les consignes au responsable en service;
- 4° les consignes aux membres du personnel de surveillance;
- 5° l'emplacement des extincteurs portatifs et autres équipements de protection incendie ainsi que les trajets d'évacuation jusqu'aux points de rassemblement extérieur;
- 6° la liste des ententes conclues avec des organismes, des établissements, des institutions ou des particuliers pour obtenir de l'aide en cas d'évacuation de la résidence et pour la prise en charge des personnes évacuées;
- 7° la liste des numéros de téléphone permettant de joindre les services d'urgence.

Une copie du plan de sécurité incendie doit être conservée près de l'entrée principale pour la personne des services d'urgence. Les consignes d'évacuation des résidents doivent être affichées sur chaque étage de la résidence dans un endroit accessible au public. Chaque membre du personnel doit être informé du contenu du plan ainsi que de sa tâche particulière en cas d'évacuation.

³ * Ne s'appliquent pas à l'exploitant d'une résidence pour personnes âgées qui n'offre aucun service d'assistance personnelle.

⁴ * Ne s'appliquent pas à l'exploitant d'une résidence pour personnes âgées qui n'offre aucun service d'assistance personnelle.

§4. Alimentation et médication

Article 20

L'exploitant qui fournit des repas à ses résidents doit offrir des menus variés conformes au Guide alimentaire canadien pour manger sainement (Santé Canada, Ottawa) tel qu'il se lit au moment de son application.

Article 21

L'exploitant privilégie l'autoadministration⁵

Lorsqu'un résident s'administre lui-même ses médicaments mais qu'il choisit d'avoir recours au service de distribution de ceux-ci, l'exploitant doit se conformer aux règles suivantes :

- 1° une personne responsable est désignée pour superviser la distribution des médicaments;
- 2° les médicaments, au nom de chaque résident, sont entreposés, sous clé, dans une armoire réservée à cette fin ou, si requis, dans un endroit réfrigéré;
- 3° la personne qui distribue les médicaments s'assure de la concordance entre l'identité du résident et le médicament qui lui est destiné.

Article 22

L'exploitant ou un membre de son personnel doit, lorsqu'il administre un médicament, respecter les règles prévues à l'article 21 et le faire conformément à l'article 39.8 du Code des professions ou à un règlement pris en vertu de l'article 39.9 de ce Code.⁶

Article 23

Un exploitant peut mettre à la disposition de ses résidents des médicaments en vente libre d'usage courant, inscrits à l'annexe III du règlement sur les conditions et modalités de vente de médicaments approuvé par le décret numéro 712-98 du 27 mai 1998. Ils doivent être conservés de la façon prévue au paragraphe 2° de l'article 21 du présent règlement.

La liste de ces médicaments ainsi que leurs règles d'utilisation sont déterminées, à la demande de l'exploitant, par un pharmacien. La révision de cette liste et de ces règles doit avoir lieu au moins une fois tous les 2 ans et la dernière révision ne doit pas avoir eu lieu plus de 6 mois avant chaque demande de renouvellement d'un certificat de conformité.

De plus, dès qu'un exploitant distribue un de ces médicaments à un résident, il doit en faire l'inscription dans un cahier destiné à cette fin.

⁵ * Ne s'appliquent pas à l'exploitant d'une résidence pour personnes âgées qui n'offre aucun service d'assistance personnelle.

⁶ * Ne s'appliquent pas à l'exploitant d'une résidence pour personnes âgées qui n'offre aucun service d'assistance personnelle.

§5. Exigences

Article 24

L'exploitant doit s'assurer :

- 1° que l'exercice de l'activité de détaillant ou de restaurateur ou la fourniture de services moyennant rémunération dans sa résidence ne met pas en danger la santé ou la sécurité des résidents en ne respectant pas la Loi sur les produits alimentaires (L.R.Q., c. P-29) ou un règlement pris en vertu de celle-ci;
- 2° qu'il ne met pas en danger la santé ou la sécurité de ses résidents en les hébergeant dans un immeuble qui ne respecte pas les normes contenues dans un règlement municipal en matière d'hygiène, de salubrité, de sécurité ou de construction, de la municipalité sur le territoire de laquelle se trouve sa résidence;
- 3° qu'il ne met pas en danger la santé et la sécurité de ses résidents en les hébergeant dans un immeuble qui ne respecte pas les normes prévues à la Loi sur la sécurité dans les édifices publics (L.R.Q., c. S-3), à la Loi sur le bâtiment (L.R.Q., c. B-1.1) ou à un règlement pris en vertu de celles-ci.

§6. Assurance-responsabilité

Article 25

L'exploitant doit détenir et maintenir une assurance-responsabilité d'un montant qui lui permette de faire face à une réclamation découlant de sa responsabilité civile générale et professionnelle.

§7. Exemption

Article 26

Les dispositions des paragraphes 3° à 6° du premier alinéa de l'article 6, des articles 13, 14, 16, 18, 21 et 22 ne s'appliquent pas à l'exploitant d'une résidence pour personnes âgées qui n'offre aucun service d'assistance personnelle.

Les services d'assistance personnelle sont les soins d'hygiène, l'aide à l'alimentation, à la mobilisation et aux transferts ainsi que la distribution de médicaments.

Annexe D

Modèle de résolution du conseil d'administration et Formulaire de demande de certificat de conformité.

Extrait du procès-verbal d'une réunion du Conseil d'Administration de

_____ [nom de la résidence] _____

Tenue le _____ [date] _____ à Montréal

Sur motion dûment présentée et appuyée,

il est résolu que _____ [nom de la résidence] _____ donne

mandat _____ [nom de la personne responsable] _____ ,

D'effectuer les démarches requises pour l'obtention d'un certificat de conformité de résidence pour personnes âgées auprès de l'Agence de santé et des services sociaux de Montréal et de signer tout document s'y rapportant.

Certifié conforme, ce _____ [jour] _____ ième jour de _____ [mois] _____ 2010

Signature du membre du Conseil d'Administration

Formulaire de demande d'un certificat de conformité Résidences pour personnes âgées (Compléter un formulaire par résidence)

Demande de certification : Pour une résidence **avec** services d'assistance⁷
 Pour une résidence **sans** service d'assistance

1.1) Nom et coordonnées de la résidence						
Nom						
Adresse			Municipalité		Code postal	
Téléphone			Télécopieur		Adresse de courriel	
Date d'ouverture de la résidence		Jour	Mois	Année		
Date de prise de possession						

Si votre résidence est enregistrée auprès du Registraire des entreprises, veuillez nous inscrire son numéro de matricule.

1.2) Registraire des entreprises ⁸ (Toute entreprise au Québec doit être immatriculée, voir note en bas de page)	
Nom de l'entreprise	Numéro de matricule (10 chiffres)

⁷ Services d'assistance personnelle : soins d'hygiène, d'aide à l'alimentation, d'aide à la mobilisation et aux transferts, de même que la distribution de médicaments

⁸ Toute entreprise faisant affaire au Québec est liée à l'[obligation d'immatriculation](#) au registre des entreprises.

Contenu du registre : NEQ (numéro d'entreprise du Québec)

Le [NEQ](#) est le numéro de 10 chiffres (matricule) obtenu lors de l'immatriculation de l'entreprise au registre. Les deux premiers chiffres sont attribués en fonction de la [forme juridique](#) de l'entreprise:

- 11XXXXXXXX : Personne morale
- 22XXXXXXXX : Personne physique exploitant une entreprise individuelle.
- 33XXXXXXXX : Société, association et autre groupement

Cas d'exception

- la personne physique qui exploite une entreprise individuelle sous un nom comprenant son nom et son prénom. Cependant, une personne physique qui exploite un point de vente de tabac au détail, sous un nom comprenant son nom de famille et son prénom, est tenue de s'immatriculer;
- l'association sans but lucratif qui n'est pas une personne morale;
- les personnes morales de [droit public](#).

Est présumée exercer une activité ou exploiter une entreprise au Québec la personne ou la société qui :

- possède une adresse au Québec ou si, par elle-même ou par l'entremise d'un représentant agissant en vertu d'un mandat général, possède un établissement ou un casier postal au Québec;
- y dispose d'une ligne téléphonique;
- y accomplit un acte dans le but d'en tirer profit.

S'il s'agit d'une corporation, veuillez nous transmettre avec le formulaire la résolution du conseil d'administration autorisant le signataire.

1.3) Nom et coordonnées de l'exploitant ou des exploitant(s) (propriétaire de la résidence)			Nom et coordonnées de l'exploitant ou des exploitant(s) (propriétaire de la résidence)		
Nom			Nom		
Adresse de correspondance (si différente de celle de la résidence)			Adresse de correspondance (si différente de celle de la résidence)		
Municipalité	Code postal	Téléphone	Municipalité	Code postal	Téléphone
Nom et coordonnées de l'exploitant ou des exploitant(s) (propriétaire de la résidence)			Nom et coordonnées de l'exploitant ou des exploitant(s) (propriétaire de la résidence)		
Nom			Nom		
Adresse de correspondance (si différente de celle de la résidence)			Adresse de correspondance (si différente de celle de la résidence)		
Municipalité	Code postal	Téléphone	Municipalité	Code postal	Téléphone

1.4) Nom et coordonnées du responsable de la résidence « Si différent de l'exploitant »(employé responsable)		
Nom		
Adresse de correspondance (si différente de celle de la résidence)		
Municipalité	Code postal	Téléphone

Je, soussigné(e), déclare être :

L'exploitant de la résidence mentionnée dans la section 1.1

_____ Prénom et nom de l'exploitant (en lettres moulées)

OU

La personne désignée par l'exploitant.⁹

_____ Prénom et nom de la personne désignée (en lettres moulées)

et demande à l'Agence de la santé et des services sociaux de la région de _____

un certificat de conformité de cette résidence selon le *Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité d'une résidence pour personnes âgées*.

Signature obligatoire

Jour Mois Année

⁹ Si la personne qui fait la demande de certificat n'est pas l'exploitant de la résidence (propriétaire), le formulaire doit être accompagné d'une lettre signée par l'exploitant autorisant la personne signataire à faire la demande de certification en son nom ou s'il s'agit d'une corporation, d'une résolution du conseil d'administration.

Annexe E

Procédure de délivrance d'un certificat de conformité à l'intention de l'exploitant de la résidence pour personnes âgées

Procédure

de délivrance d'un certificat de conformité à l'intention de l'exploitant de la résidence pour personnes âgées

Conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2)

1. L'exploitant doit inscrire, dans le Registre des résidences pour personnes âgées, chacune des résidences dont il est propriétaire, en s'adressant à l'agence de la santé et des services sociaux du territoire où est située la résidence.
2. Pour obtenir un certificat de conformité, l'exploitant doit en faire la demande, par écrit, à l'agence du territoire où est située la résidence, à l'aide du formulaire présenté en annexe du présent document ou dans le site Web du ministère de la Santé et des Services sociaux : www.msss.gouv.qc.ca
3. L'exploitant remplit le formulaire, le signe et le transmet, par courrier, à l'agence du territoire où est située la résidence. S'il s'agit d'une corporation, l'exploitant doit transmettre la résolution du conseil d'administration autorisant le signataire.
4. L'agence retourne, à l'exploitant ayant fait la demande, un accusé de réception dans lequel seront précisées les instructions en vue de la préparation de la visite du vérificateur. L'agence transmet la copie de la demande de certificat de conformité au Conseil québécois d'agrément.
5. Le Conseil québécois d'agrément prend contact avec l'exploitant pour expliquer les étapes préparatoires à la visite de certification de conformité et prévoit une date de visite.
6. L'exploitant se prépare à la visite en utilisant le Manuel d'application du Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité de résidence pour personnes âgées et l'Aide-mémoire à l'intention de l'exploitant de la résidence pour personnes âgées.
7. L'exploitant transmet, au Conseil québécois d'agrément, les documents exigés quatre semaines avant la date prévue de la visite.
8. Le Conseil québécois d'agrément fait l'analyse des documents reçus et, lorsque ces documents sont complets et conformes, il confirme à l'exploitant la date de visite. Dans le cas contraire, la visite est reportée.
9. Le Conseil québécois d'agrément vérifie, au moment de la visite, la conformité aux critères sociosanitaires. L'exploitant autorise le vérificateur à pénétrer dans la résidence à toute heure raisonnable.
10. Une fois la visite achevée, le Conseil québécois d'agrément transmet le rapport de vérification de conformité à l'agence du territoire de la résidence, dans les 15 jours ouvrables suivant la visite.
11. Sur réception du rapport de vérification de conformité, l'agence en fait l'analyse.
12. Si l'exploitant se conforme aux critères sociosanitaires et aux exigences, et si, au cours des trois dernières années, il n'a pas été déclaré coupable d'une infraction à la Loi sur les services de santé et les services sociaux, à moins qu'il n'en ait obtenu le pardon, ou déclaré coupable d'un acte criminel lié à l'exploitation d'une résidence pour personnes âgées, à moins qu'il n'en ait obtenu le pardon, l'agence délivre, dans les 30 jours de la réception du rapport de vérification de conformité du Conseil québécois d'agrément, un certificat de conformité signé. La certification de conformité est inscrite dans le Registre des résidences pour personnes âgées en spécifiant la date de mise en vigueur et d'expiration du certificat de conformité.
13. Lorsque le certificat de conformité est envoyé à l'exploitant, il est accompagné d'une lettre mentionnant la période de validité, ainsi que d'une mention précisant que celui-ci devra faire une demande de renouvellement au moins 90 jours avant la date d'expiration du certificat.
14. La période de validité d'un certificat de conformité est de deux ans. Cette date est inscrite sur ledit certificat.
15. L'exploitant affiche le certificat de conformité en permanence, à la vue du public, dans sa résidence.

Refus de délivrer un certificat de conformité

16. Si, à la suite de l'analyse du rapport de vérification de conformité, l'agence refuse de délivrer un certificat de conformité, elle doit notifier, par écrit, à la personne qui en a fait la demande, le préavis prescrit par l'article 5 de la Loi sur la justice administrative (L.R.Q., chapitre J-3) et lui accorder un délai d'au moins 10 jours pour présenter ses observations.

17. Si l'exploitant présente ses observations à la satisfaction de l'agence et apporte, s'il y a lieu, les correctifs nécessaires dans le délai qu'elle fixe, l'agence délivre un certificat de conformité signé, et ce, dans les 10 jours de la réception des observations et, ou, des correctifs.

18. À défaut de ne pas avoir présenté ses observations et/ou de ne pas avoir apporté les correctifs demandés, l'agence peut alors refuser de délivrer un certificat de conformité. L'agence de la santé et des services sociaux doit aviser l'exploitant, par écrit de sa décision motivée dans les 30 jours de la date de la prise de décision.

19. L'exploitant dont la demande de certificat de conformité a été refusée peut, dans un délai de 60 jours de la date de la notification, contester la décision de l'agence de la santé et des services sociaux devant le Tribunal administratif du Québec.

Renouvellement du certificat de conformité

20. Pour le renouvellement du certificat de conformité, la procédure est identique à celle prévue pour la première délivrance. L'exploitant adresse sa demande de renouvellement à l'agence de la santé et des services sociaux au moins 180 jours avant la date d'expiration du certificat de conformité.

21. Si l'exploitant se conforme aux critères sociosanitaires et aux exigences ou si, à la suite d'une plainte, il a apporté les correctifs exigés par l'agence à l'intérieur des délais fixés par celle-ci et s'il n'a pas, au cours de la période de validité de ce certificat, été déclaré coupable d'une infraction à la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2), à moins qu'il n'en ait obtenu le pardon, ou déclaré coupable d'un acte criminel lié à l'exploitation d'une résidence pour personnes âgées, à moins qu'il n'en ait obtenu le pardon, l'agence renouvelle, dans les 30 jours de la réception du rapport de vérification de conformité, le certificat de conformité signé. Le renouvellement de la certification de conformité est inscrit dans le Registre des résidences pour personnes âgées en spécifiant la date de renouvellement et d'expiration du certificat de conformité.

Suspension, révocation ou non-renouvellement d'un certificat de conformité

22. L'agence doit, avant de prononcer la suspension, la révocation ou le refus de renouvellement d'un certificat de conformité, notifier, par écrit, à la personne qui en a fait la demande ou au titulaire, selon le cas, le préavis prescrit par l'article 5 de la Loi sur la justice administrative (L.R.Q., chapitre J-3) et lui accorder un délai d'au moins 10 jours pour présenter ses observations.

23. Si l'exploitant présente ses observations à la satisfaction de l'agence, celle-ci peut, au lieu de suspendre, révoquer ou refuser de renouveler le certificat de conformité, ordonner à l'exploitant d'apporter les correctifs nécessaires dans le délai qu'elle fixe.

24. À défaut, par l'exploitant, d'apporter les correctifs dans le délai fixé par l'agence, celle-ci peut alors suspendre, révoquer ou refuser de renouveler le certificat de conformité de l'exploitant. L'agence de la santé et des services sociaux doit aviser l'exploitant, par écrit de sa décision motivée dans les 30 jours de la date de la prise de décision.

25. L'exploitant dont le certificat de conformité a été suspendu ou révoqué, ou dont le renouvellement du certificat a été refusé, peut, dans un délai de 60 jours de la date de la notification, contester, devant le Tribunal administratif du Québec, la décision de l'agence de la santé et des services sociaux.

Changement dans l'offre de services d'assistance personnelle²

26. Lorsqu'une résidence certifiée n'offrant aucun service d'assistance personnelle veut modifier son offre de services afin d'offrir des services d'assistance personnelle, l'exploitant doit faire une nouvelle demande de certification à l'agence du territoire où est située sa résidence en vue d'obtenir un certificat de conformité avec services d'assistance personnelle.

Cessation des activités de l'exploitant d'une résidence

27. L'exploitant de la résidence pour personnes âgées qui cesse son activité d'exploitation d'une résidence doit retourner le certificat de conformité à l'agence de la santé et des services sociaux. Les droits que confère un certificat de conformité ne peuvent être valablement cédés à un autre exploitant.

Vente d'une résidence pour personnes âgées

28. Le nouvel exploitant d'une résidence pour personnes âgées doit, au moment de l'achat, faire une demande de certification à l'agence du territoire où est située la résidence.

La visite du vérificateur du Conseil québécois d'agrément s'effectue après 60 jours d'activités par le nouvel exploitant ou, au plus, 90 jours.

Cette information sera inscrite dans le Registre des résidences pour personnes âgées.

Exploitation sans certificat de conformité

29. L'exploitant qui tient une résidence pour personnes âgées sans être titulaire d'un certificat de conformité est passible, pour chaque jour que dure l'infraction, d'une amende d'au moins 150 \$ et d'au plus 450 \$, s'il s'agit d'une personne physique, et d'au moins 750 \$ et d'au plus 2 250 \$, s'il s'agit d'une personne morale³.

2. Les services d'assistance personnelle sont les soins d'hygiène, l'aide à l'alimentation, à la mobilisation et aux transferts ainsi que la distribution de médicaments. Article 26 du Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité de résidence pour personnes âgées.

3. Article 531.1, Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) (en vigueur en février 2009).
07-843-03