



GUIDE D'INFORMATION POUR L'OUVERTURE

D'UNE RÉSIDENCE POUR PERSONNES ÂGÉES



Agence de la santé
et des services sociaux
de Laval

Québec



Ce recueil de documents et de références vise à répondre aux questions que les promoteurs ou promoteurs potentiels de résidences pour personnes âgées se posent le plus fréquemment.

À la suite de cette lecture, si vous avez d'autres questions concernant les résidences pour personnes âgées à Laval, vous pouvez rejoindre madame Élyse Laurin à l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval au numéro suivant : 450-978-2121, poste 2005 ou l'équipe interrégionale, certification des résidences pour personnes âgées. Voir les coordonnées à la fin du présent document.

Ce document est produit par la Direction des affaires réseau – Certification des résidences pour personnes âgées de l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval.

Reproduction autorisée à des fins non commerciales à la condition d'en mentionner la source.

Remerciements à l'Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière pour le document qui a servi de base à nos travaux.

Adapté du document « Guide d'information pour l'ouverture d'une résidence pour personnes âgées ».

Édition et Diffusion

Offert au centre de documentation de l'Agence au 450-978-2000.

Coût : 5,00 \$

Offert gratuitement à partir de la section « Documentation » du site Internet de l'Agence : www.sssslaval.gouv.qc.ca

Pour l'obtention des documents en médias substitut, contacter le centre de documentation.

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 Laval, 2010

Dépôt légal – 2010

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010

Bibliothèque et Archives Canada, 2010

ISBN-978-2-923699-70-7 (2^e édition, 2010 — version imprimée)

ISBN-978-2-923699-40-0 (1^{re} édition, 2009 – version imprimée)

ISBN-978-2-923699-71-4 (2^e édition, 2010 – version PDF)

ISBN-978-2-923699-41-7 (1^{re} édition, 2009 – version PDF)

TABLE DES MATIÈRES

QUELQUES DÉFINITIONS	1
1. QU'EST-CE QU'UNE RÉSIDENCE POUR PERSONNES ÂGÉES?	1
2. QU'EST-CE QU'UNE RESSOURCE INTERMÉDIAIRE?.....	1
3. QU'EST-CE QU'UNE RESSOURCE DE TYPE FAMILIAL?	1
4. QU'EST QU'UN CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE (CHSLD)?.....	1
DIFFÉRENCES ENTRE UNE RÉSIDENCE ET UNE RESSOURCE RI OU RTF.....	3
5. QUELLE EST LA DIFFÉRENCE ENTRE UNE RÉSIDENCE POUR PERSONNES ÂGÉES, UNE RESSOURCE INTERMÉDIAIRE ET UNE RESSOURCE DE TYPE FAMILIAL ?	3
OBLIGATION DE L'EXPLOITANT D'UNE RÉSIDENCE POUR PERSONNES ÂGÉES.....	4
6. QU'EST-CE QUE LA LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX EXIGE DE L'EXPLOITANT?	4
7. QUELS SONT LES PRINCIPAUX CRITÈRES À RESPECTER POUR OBTENIR LE CERTIFICAT DE CONFORMITÉ?	4
8. EST-CE QUE L'ENSEMBLE DES CRITÈRES EST LE MÊME POUR TOUTES LES RÉSIDENCES, PEU IMPORTE LES SERVICES?	4
9. EXISTE-T-IL DES PROGRAMMES D'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DES RÉSIDENCES DANS LA RÉGION DE LAVAL?	5
10. QU'EST-CE QU'UN SERVICE D'ASSISTANCE PERSONNELLE?.....	5
11. Y A-T-IL DE LA FORMATION OBLIGATOIRE?	5
12. QU'EST-CE QUE LES SOINS INVASIFS?	5
13. DOIS-JE OBTENIR UN PERMIS DU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX?.....	5
14. PUIS-JE RECEVOIR UNE SUBVENTION POUR AMÉNAGER MA RÉSIDENCE AFIN DE SUBVENIR AUX BESOINS DES RÉSIDENTES ET DES RÉSIDENTS?	6
15. QUELLES SONT LES RÈGLES À RESPECTER POUR OUVRIR UNE RÉSIDENCE POUR PERSONNES ÂGÉES?	6
16. EST-CE QUE QUELQU'UN PEUT M'AIDER À DÉMARRER MON ENTREPRISE?	7
17. LORSQUE JE LOUE DES CHAMBRES À DES PERSONNES ÂGÉES, DOIS-JE DÉCLARER MES REVENUS À L'IMPÔT?.....	8
18. EST-CE QUE L'AGENCE PEUT ME RÉFÉRER DES CLIENTS?	8
19. EST-CE QUE L'AGENCE PEUT ME FINANCER SI LE CLIENT NE PEUT PAS PAYER SON LOYER?	8
20. Y A-T-IL D'AUTRES RÉSIDENCES DANS MON SECTEUR?	9
21. QUELLES SONT LES ASSOCIATIONS DE RÉSIDENCES PRÉSENTES DANS LA RÉGION?	9
BIBLIOGRAPHIE.....	12
ANNEXES.....	14
ANNEXE A - FORMULAIRE DE PREMIÈRE DÉCLARATION	16
ANNEXE B - LISTE DU CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LAVAL (CSSS) ET SES INSTALLATIONS	21
ANNEXE C - LISTE DES ORGANISMES AVEC QUI COMMUNIQUER SELON LE TYPE DE DEMANDES	22
ANNEXE D - ARTICLES DE LA LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX CONCERNANT L'INSCRIPTION AU REGISTRE DES RÉSIDENCES POUR PERSONNES ÂGÉES	23
ANNEXE E - ARTICLE DE LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX CONCERNANT LA CERTIFICATION DES RÉSIDENCES POUR PERSONNES ÂGÉES	24
ANNEXE F - RÈGLEMENT SUR LES CONDITIONS D'UN CERTIFICAT DE CONFORMITÉ DE RÉSIDENCE POUR PERSONNES ÂGÉES.....	27
ANNEXE G - PROCÉDURE DE DÉLIVRANCE D'UN CERTIFICAT DE CONFORMITÉ À L'INTENTION DE L'EXPLOITANT DE LA RÉSIDENCE POUR PERSONNES ÂGÉES.....	33
SITES WEB	37
COORDONNÉES.....	37

QUELQUES DÉFINITIONS

1. Qu'est-ce qu'une résidence 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 LSSSS (*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. »

2. 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 résidences de ressource intermédiaire 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. »

3. 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 résidences de type familial de la façon suivante :

« Peuvent être reconnues 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. »

4. Qu'est qu'un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)?

L'article 83 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) définit les centres d'hébergement et de soins de longue durée de la façon suivante :

« La mission d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée est d'offrir de façon temporaire ou permanente un milieu de vie substitut, des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance ainsi que des services de réadaptation, psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques et médicaux aux adultes qui, en raison de leur perte

d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel, malgré le support de leur entourage. »

L'article 437 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) définit l'obligation d'obtenir un permis du ministère de la Santé et des Services sociaux de la façon suivante :

« Nul ne peut exercer des activités propres à la mission d'un centre local de services communautaires, d'un centre hospitalier, d'un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse, d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée ou d'un centre de réadaptation, ni exploiter un centre médical spécialisé s'il n'est titulaire d'un permis délivré par le ministre. »

Les démarches pour obtenir un permis du MSSS peuvent s'échelonner sur plusieurs mois. Plusieurs normes doivent être rencontrées du point de vue du bâtiment, des équipements et des programmes de soins. Un tel projet s'adresse à des entreprises structurées dont le potentiel financier est certain. Pour demander un permis afin d'exploiter un CHSLD, il faut s'adresser à l'Agence.

En plus d'offrir le gîte, le couvert, des services de surveillance 24 heures sur 24, des soins et de l'assistance, des services de réadaptation, pharmaceutiques et médicaux, il propose un milieu de vie adapté aux besoins de la clientèle. Pour ce faire, le CHSLD doit développer un programme d'activités adaptées de nature préventive, thérapeutique et de réadaptation.

DIFFÉRENCES ENTRE UNE RÉSIDENCE ET UNE RESSOURCE RI OU RTF

5. 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 public 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 hébergement.

RÉSIDENCES POUR PERSONNES ÂGÉES	RESSOURCE RI OU RTF
➤ La personne âgée paie un loyer au propriétaire. ➤ Elle a un bail et est recrutée par le propriétaire.	➤ La personne âgée paie à l'établissement une contribution déterminée par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) pour adulte hébergé. ➤ Elle n'a pas besoin de bail et elle est référée par l'établissement.
➤ La gamme de services offerts varie en fonction des choix faits par le propriétaire.	➤ La RI ou la RTF offre des services de soutien et d'assistance aux personnes âgées hébergées déterminés par contrat.
➤ Le propriétaire fixe le prix du loyer et des services offerts.	➤ L'établissement paie un per diem au responsable de la ressource en fonction des services que nécessite la personne âgée.
➤ À la suite d'une évaluation, les services professionnels comme les soins infirmiers sont offerts par le CLSC, ou encore, dans certains cas, par des professionnels à l'emploi de la résidence.	➤ L'établissement qui a signé un contrat de service avec une RI ou une RTF est responsable de rendre accessibles les soins infirmiers et les autres services professionnels aux personnes hébergées dans la ressource.

OBLIGATION DE L'EXPLOITANT D'UNE RÉSIDENCE POUR PERSONNES ÂGÉES

6. Qu'est-ce que la Loi sur les services de santé et les services sociaux exige de l'exploitant ?

Vous venez d'ouvrir une résidence pour personnes âgées dans la région ? Vous offrez une gamme plus ou moins étendue de services ? Si vous avez répondu oui à ces questions, vous avez deux obligations :

- Vous devez vous inscrire auprès de l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval en remplissant le « Formulaire de Première déclaration » (*disponible à l'Agence*), vous devez le signer et le faire parvenir à l'adresse inscrite sur le formulaire. Au 1^{er} avril de chaque année, l'Agence vous demandera de mettre à jour toute l'information contenue dans ce formulaire.
- De plus, depuis le 28 février 2009, vous devez détenir un certificat de conformité émis par l'Agence. Le MSSS a fait adopter par l'Assemblée nationale, les critères sociosanitaires auxquels les propriétaires de résidences doivent se conformer. Vous trouverez, à l'Annexe C, les articles de la Loi 83 concernant la certification et à l'Annexe D, le règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité de résidence pour personnes âgées.

L'Agence est responsable de l'émission du certificat et de son renouvellement aux trois ans.

7. Quels sont les principaux critères à respecter pour obtenir le certificat de conformité ?

Vous trouverez toutes les informations relatives à la certification dans le Manuel d'application du Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité de résidence pour personnes âgées disponibles à l'Agence, ainsi qu'à l'Annexe D pour ce qui est du Règlement.

Le Règlement énonce 26 critères sociosanitaires à respecter sur les droits fondamentaux, l'échange d'information, la santé et la sécurité des résidentes et des résidents, l'alimentation et la médication, les exigences et l'assurance responsabilité.

Voici le lien Internet :

<http://msssa4.msss.gouv.qc.ca/fr/document/publication.nsf/961885cb24e4e9fd85256b1e00641a29/e5038fe83765d5798525732f0052c635?OpenDocument>

8. Est-ce que l'ensemble des critères est le même pour toutes les résidences, peu importe les services ?

Non, seules les résidences offrant un ou des services d'assistance personnelle doivent se conformer à l'ensemble des critères. Les autres résidences sont exemptées de certains d'entre eux. Ceux-ci sont marqués d'un astérisque dans le Manuel d'application.

9. Quels sont les programmes d'appréciation de la qualité des résidences dans la région de Laval ?

- **Roses d'Or** est un des programmes d'appréciation de la qualité présent dans la région de Laval. Ce programme évalue la qualité des résidences à l'aide de critères qui concernent, par exemple, la qualité des services, l'adaptation et la sécurité du milieu de vie ainsi que la satisfaction de la clientèle. Le Programme Roses d'Or publie un bottin des résidences de la région qui se qualifient pour une ou deux Roses d'Or. Vous pouvez joindre ce programme au numéro suivant : 450 686-2339.
- **Cognitrix** est un organisme d'accréditation de la qualité, entre autres, pour les résidences pour personnes âgées. Il offre également :
 - des outils de travail pour les responsables des résidences ;
 - de la formation pour le personnel des résidences ;
 - de la consultation en démarrage d'entreprise.

Site Internet de Cognitrix : <http://www.cognitrix.ca>. Vous pouvez joindre Cognitrix au 1 888 941-4142 (*numéro sans frais*) ou au 450 829-2888.

10. Qu'est-ce qu'un service d'assistance personnelle ?

C'est par exemple des soins d'hygiène, l'aide à l'alimentation, à la mobilisation et aux transferts, ainsi que la distribution de médicaments.

11. Y a-t-il de la formation obligatoire ?

Oui, pour les résidences qui offrent des services d'assistance personnelle. Les personnes qui dispensent ces services doivent posséder une formation à jour dans les domaines suivants :

FORMATIONS OBLIGATOIRES	DURÉE
➤ Secourisme général	14 heures
➤ Réanimation cardiorespiratoire (RCR)	
➤ Déplacement sécuritaire des personnes (PDSB)	14 heures

12. Qu'est-ce que les soins invasifs ?

Ce sont des soins habituellement prodigués par des professionnels de la santé (*médecins, infirmières*), mais qui peuvent être dispensés par des non professionnels à certaines conditions.

En voici quelques exemples : glycémie capillaire par glucomètre, stimulation anale, curage rectal, administration d'un lavement Fleet, cathétérisme vésical, administration de gavage par voie nasogastrique ou nasoduodénal ou par gastrostomie ou jéjunostomie, irrigation du tube de gastrostomie et de jéjunostomie, etc.

13. Dois-je obtenir un permis du ministère de la Santé et des Services sociaux ?

Pour recevoir des locataires chez vous ou louer vos logements à des personnes âgées tout en leur offrant des services, vous n'avez pas besoin de permis délivré par le MSSS. Vous devez toutefois vous inscrire au Registre des résidences pour personnes âgées et obtenir le Certificat de conformité de résidence pour personnes âgées.

Si les personnes qui louent vos chambres ou vos logements sont en perte d'autonomie et ont besoin d'aide de façon importante et constante, parlez avec ces personnes et leur famille et demandez à votre Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de votre territoire d'évaluer si ces personnes doivent être relocalisées.

Par contre, si vous hébergez les personnes âgées lorsqu'elles sont en perte d'autonomie, vous exercez, dès lors, des fonctions que la Loi confère à un Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD). Dans ce contexte, vous devez obtenir un permis du MSSS. Les démarches pour obtenir un permis du ministère sont exigeantes. Plusieurs normes doivent être rencontrées du point de vue du bâtiment, des équipements et des programmes de soins. Développer un CHSLD exige un potentiel financier solide.

14. Puis-je recevoir une subvention pour aménager ma résidence afin de subvenir aux besoins des résidentes et des résidents ?

Non, aucune subvention n'est accordée par le MSSS pour ces travaux.

15. Quelles sont les règles à respecter pour ouvrir une résidence pour personnes âgées ?

Lorsque vous démarrez une entreprise comme une résidence qui offre des services :

- Il est préférable de vous enregistrer auprès du Registraire des entreprises du Québec, indépendamment du nombre de places. 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 sur le site : <https://ssl.reg.gouv.qc.ca/slc0110.html> ou au numéro de téléphone : 1 888 291-4443.
- Vous devez vous renseigner sur le règlement de zonage de votre municipalité afin de vérifier s'il vous permet d'exploiter une résidence pour personnes âgées là où vous le planifiez. Pour les informations sur le règlement de zonage, veuillez communiquer avec votre municipalité.

➤ Dois-je demander un permis à la Ville de Laval ?

La Ville de Laval a effectivement un règlement qui impose l'obligation de faire une demande de permis à toute résidence qui offre des chambres destinées à un minimum de trois adultes ou personnes âgées ainsi qu'une gamme plus ou moins étendue de services principalement reliés aux repas, à la sécurité et à l'aide à la vie domestique ou à la vie sociale.

Les promoteurs ou propriétaires de ces résidences doivent s'adresser à :

Marie-Andrée Bourgeois – Vccc – Partenariat et soutien administratif
1333, boul. Chomedey – Bureau 302, C.P. 422 – Succ. St-Martin, Laval, H7V 3Z4
Tél. : 450 978-6888, p. 4362 – Fax : 450 978-3919 – m-a.bourgeois@ville.laval.qc.ca

- Vous devez respecter les règlements de votre municipalité relativement aux normes de construction, de salubrité, de sécurité, etc.
- Vous devez respecter les normes de la Régie du bâtiment.

- Vous devez vous conformer à la Loi sur la sécurité dans les édifices publics, s'il y a lieu. Cette loi s'applique aux lieux de sommeil suivants :
 - ♦ Les maisons de logement de dix chambres ou plus ;
 - ♦ les maisons de rapport de plus de deux étages et de huit logements ;
 - ♦ les hôpitaux, les cliniques et les foyers ;
 - ♦ les refuges et les lieux de convalescence qui hébergent plus de neuf personnes.

Informez-vous sur le site de la Régie du bâtiment du Québec ou auprès de votre municipalité : <http://www.rbq.gouv.qc.ca>

- Vous avez besoin d'un plan d'évacuation en cas de feu. Le guide « La prévention des incendies et l'évacuation des résidences hébergeant des personnes âgées », publié par le ministère de la Sécurité publique du Québec, vous aidera à préparer votre plan avant de le faire approuver par le service des incendies de votre municipalité. Il est disponible sur le site :
http://www.msp.gouv.qc.ca/incendie/incendie.asp?txtSection=publicat&txtCategorie=guide_ages
- Vous devez détenir un permis du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ) si vous avez une capacité d'accueil de 10 personnes et plus et que vous offrez les repas. Vous pouvez obtenir le formulaire de demande de permis en téléphonant au numéro suivant : 1 888 222-MAPA (6272) ou encore, sur le site du MAPAQ : <http://www.mapaq.gouv.qc.ca/Fr/Transformation/md/Permis>
- Vous devez respecter les normes du travail si vous avez du personnel. Informez-vous auprès de la Commission des normes du travail par téléphone : 1 800 265-1414 ou sur le site <http://www.cnt.gouv.qc.ca/>
- Vous devez respecter les règlements de la Régie du logement si vous avez des locataires. La Régie du logement est accessible au :
<http://www.rdl.gouv.qc.ca/fr/accueil/accueil.asp> et par téléphone au 1 800 683-2245.

16. 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, veuillez consulter le site :
http://www.acldq.qc.ca/ACLDO/index_f.aspx?ArticleID=238

La Commission scolaire de Laval offre des cours de formation professionnelle en lancement d'entreprise. Ces cours peuvent vous être utiles pour élaborer un bon plan d'affaires. Ces cours sont offerts dans l'établissement suivant :

Centre de formation professionnelle Paul-Émile-Dufresne
2525, boulevard de la Renaissance
Laval (Québec) H7L 3Y2
Téléphone : 450 662-7000, poste 2599
Télécopieur : 450 628-7028

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'occupation, selon le type et la taille de l'immeuble. Vous pouvez commander l'étude réalisée pour votre région sur le site de la SCHL : <https://www03.cmhc-schl.gc.ca/b2c/b2c/init.do?language=fr> ou par le centre d'appels 1 800 668-2642.

17. Lorsque je loue des chambres à des personnes âgées, dois-je déclarer mes revenus à l'impôt ?

Oui. Seulement les revenus découlant des activités et des services dispensés par une **ressource de type familial qui accueille chez elle moins de neuf personnes** sont réputés ne pas constituer l'exploitation d'un commerce ou d'un moyen de profit pour Revenu Québec.

Précisons que ces ressources de type familial, liées par contrat de service à un établissement public, sont appelées famille d'accueil lorsqu'elles reçoivent des enfants et résidences d'accueil lorsqu'elles reçoivent des adultes et des personnes âgées. Elles sont payées par l'établissement avec lequel elles ont signé un contrat. Un per diem est versé pour chaque usager référé par l'établissement, en fonction des besoins de services de cet usager.

Contrairement aux résidences pour personnes âgées, 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.

L'exploitant d'une résidence pour personnes âgées est un entrepreneur indépendant ; il détermine ses propres tarifs et les critères d'accès à sa résidence. Certains comptables, fiscalistes ou fonctionnaires aux deux paliers gouvernementaux (*provincial et fédéral*) confondent la notion de ressources de type familial pour adultes inscrites dans la Loi comme résidence d'accueil (*et ayant un lien contractuel avec un établissement du réseau de la santé*) et les résidences privées pour personnes âgées.

L'exploitant d'une résidence pour personnes âgées doit donc obligatoirement produire toutes les déclarations. Par conséquent, il est tenu de déclarer ses revenus.

18. Est-ce que l'Agence peut me référer des clients?

Non. L'Agence ne réfère pas de clients aux résidences offrant des services aux personnes âgées. Les propriétaires de résidence doivent faire leur propre publicité pour recruter leurs locataires. Ils peuvent également faire appel à des agences de placement ou à des conseillers en hébergement pour aînés. Ces agences de placement sont privées et des frais sont exigés. Par contre, l'Agence peut fournir la liste des résidences pour personnes âgées de son territoire qui sont inscrites au registre et qui ont obtenu leur certificat de conformité à toute personne qui en fait la demande.

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

Non. Les règles de la Régie du logement s'appliquent. Cependant, des programmes de soutien financier au logement existent pour les personnes à faible revenu qui répondent à certains critères.

Le MSSS ne finance pas les personnes âgées qui louent un logement, un studio ou encore une chambre. 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 et 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 du Québec de votre localité pour obtenir le formulaire « Demande d'allocation-logement » :

- Le programme de crédit 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/sepf/publications/in/in-102.aspx>

Vous pouvez également rejoindre Revenu Québec par téléphone selon votre territoire de résidence.

20. Y a-t-il d'autres résidences dans mon secteur ?

Le Registre des résidences pour personnes âgées est disponible à la population. Le Registre est accessible au : <http://wrp01.msss.rtss.qc.ca/appl/K10/K10accueil.asp>. Vous trouverez toutes les informations relatives aux résidences partout au Québec dont notamment le nombre de places disponibles, les types de services qui sont offerts, les coordonnées des exploitants, etc. Vous pouvez aussi communiquer avec l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval pour obtenir la liste des résidences de votre territoire.

21. Quelles sont les associations de résidences présentes dans la région ?

Le Regroupement québécois des résidences pour aînés (RQRA) est un organisme à but non lucratif qui regroupe des résidences et des CHSLD offrant un milieu de vie aux personnes âgées autonomes et des services d'assistance, ainsi que des soins aux personnes âgées en perte d'autonomie. On peut joindre le RQRA sur le site suivant : <http://www.rqra.qc.ca> ou par téléphone au numéro 1 888 440-3777.

Il existe également des associations locales de résidences privées dans quelques territoires de la région. On peut communiquer avec le CSSS de son territoire (voir Annexe A) pour connaître leurs coordonnées.

- **Regroupement lavallois des chambres et pensions pour personnes âgées** peut être rejoint au numéro suivant : 450 993-2237, Site Web : infoaineslaval.qc.ca

BIBLIOGRAPHIE

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE L'OUTAOUAIS, Guide d'information, ouverture d'une résidence pour personnes âgées, <http://www.santeoutaouais.qc.ca>

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DES LAURENTIDES, Guide d'information, ouverture d'une résidence pour personnes âgées, www.rrsss15.gouv.qc.ca

GOVERNEMENT DU QUÉBEC, Loi sur les services de santé et les services sociaux, (*L.R.Q., c. S-4.2, article 346*).

GOVERNEMENT DU QUÉBEC, Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité de résidence pour personnes âgées (*L.R.Q., c. S-4.2, r.0.01.1*).

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2007), Manuel d'application du Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité de résidence pour personnes âgées, 69 p.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2007), Procédure de délivrance d'un certificat de conformité à l'intention de l'exploitant de la résidence pour personnes âgées, 4 p.

ANNEXES

Annexe A - Formulaire de première déclaration

	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

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

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 1^{er} 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 de l'exploitant						1.3 Nom et coordonnées du responsable de la résidence											
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 ☐ Organisme à but non lucratif (OBNL ou OSBL) ☐ Coopérative d'habitation ☐																	
Communauté religieuse ☐ Habitation à loyer modique (HLM) ☐																	
1.5 Autres résidences																	
Avez-vous d'autres résidences pour personnes âgées ? (adresses civiles ou raisons sociales différentes) Oui ☐ Non ☐																	
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		Date de fermeture :		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 ☐ 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 ☐ 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 ☐ 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, 2, 3, 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 ☐ Non ☐	Si oui, nombre total de chambres simples : _____	Combien de personnes occupent ces chambres simples : _____
2.6 Des chambres doubles ? Oui ☐ Non ☐	Si oui, nombre total de chambres doubles : _____	Combien de personnes occupent ces chambres doubles : _____
2.7 Des logements ? Oui ☐ Non ☐	Si oui, nombre total de logements : _____	Combien de personnes occupent ces logements : _____
2.8 Combien de personnes sont actuellement logées dans ces unités locatives (<i>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)</i>) ? : _____		
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 ☐ Non ☐ 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 (<i>quotidienne ou hebdomadaire</i>). Les repas peuvent être inclus dans le prix du loyer ou payés de façon spécifique.
b) Services d'assistance personnelle Oui ☐ Non ☐ 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 (<i>CLSC, CHSLD, CSSS, hôpital de jour</i>).
c) Soins infirmiers Oui ☐ Non ☐ 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 (<i>CLSC, CHSLD, CSSS, hôpital de jour</i>), à domicile ou en ambulatoire.
d) Aide-domestique Oui ☐ Non ☐ 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 ☐ Non ☐ 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 ☐
CORPIQ —Corporation des propriétaires immobiliers du Québec ☐
Autre, précisez : _____ ☐
RQOH —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 ☐	Non ☐
b) Municipal (réglementation)	Oui ☐	Non ☐
c) Ascenseur (Régie du bâtiment)	Oui ☐	Non ☐
d) Bail (Régie du logement)	Oui ☐	Non ☐
e) Bail maison	Oui ☐	Non ☐

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, nouveaux permis, vente, etc.

Date : _____
Jour Mois Année

Signature obligatoire

Faites parvenir le formulaire à : **Madame Élyse Laurin**
800, boulevard Chomedey, Tour A
Laval (Québec) H7V 3Y4

Annexe B — Liste du centre de santé et de services sociaux de Laval (CSSS) et ses installations

CSSS de Laval

1515, boulevard Chomedey
Laval (Québec) H7V 3Y7
450 978-8300

Guichet d'accès Programme personnes en perte d'autonomie : 450 668-1804, poste 4026
Demande de services infirmiers et d'enseignement

CLSC	Téléphone	Info-Santé
CLSC de Sainte-Rose 280, boul. Roi-du-Nord Laval (Québec) H7L 4L2	450 622-5110	811
CLSC du Marigot 250, boul. Cartier Ouest Laval (Québec) H7N 5S5	450 668-1803	811
CLSC des Mille-Îles 4731, boul. Lévesque Est Laval (Québec) H7C 1M9	450 661-5370	811
CLSC du Ruisseau-Papineau 1665, rue du Couvent Laval (Québec) H7W 3A8	450 687-5690	811

Annexe C — Liste des organismes avec qui communiquer selon le type de demandes

Type de demandes	Organismes	Téléphone
Projet d'ouverture d'une résidence pour personnes âgées	Agence de la santé et de services sociaux de Laval	450 978-2121, poste 2005 http://www.sssslaval.gouv.qc.ca
Inscription au Registre des résidences pour personnes âgées	Bureau interrégional	450 759-1157 ou 1 800 668-9229, poste 4220
Certification d'une résidence pour personnes âgées par l'Agence de la santé et des services sociaux	M ^{me} Carolle Labelle, coordonnatrice interrégionale de la certification des résidences pour personnes âgées	1 800 668-9229, poste 4296 carolle.labelle@ssss.gouv.qc.ca
Plainte ou signalement concernant la clientèle en résidence privée : soins inadéquats, abus, violence, négligence	M. Michel Coutu, Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services Agence de la santé et des services sociaux de Laval	450 978-2121, poste 2054 1 800 668-9229, poste 4217 michel_coutu@ssss.gouv.qc.ca
Permis de commerce ou certificat d'occupation	Service d'urbanisme de la municipalité concernée	Pages bleues du bottin téléphonique
Normes de sécurité au niveau du bâtiment	Pour 9 places et moins : municipalité concernée	Pages bleues du bottin téléphonique
	Pour 10 places et plus : Régie du bâtiment	1 800 361-9252 http://www.rbq.gouv.qc.ca/
Bail entre propriétaire et locataire	Régie du logement	1 800 683-2245 http://www.rdl.gouv.qc.ca/fr/accueil/accueil.asp
Salubrité et hygiène des locaux	Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ)	450 569-3005 http://www.mapaq.gouv.qc.ca/Fr/Transformation/md/Permis
Régimes de protection pour les personnes déclarées incapables : mandat, tutelle, curatelle	Curateur public du Québec	1 800 363-9020 http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr
Accréditation comme résidence d'accueil ou ressource intermédiaire (ressource privée rattachée au réseau public par contrat de service)	Établissement public mandaté selon le territoire concerné (<i>vérifier auprès du Centre de santé et de services sociaux du territoire concerné</i>)	Voir Annexe A
Contribution des bénéficiaires hébergés en résidence d'accueil, en ressource intermédiaire ou en centre d'hébergement	Régie de l'assurance-maladie du Québec (RAMQ)	1 800 265-0765 http://www.ramq.gouv.qc.ca

Annexe D — Articles de la Loi sur les services de santé et les services sociaux concernant l'inscription au Registre des résidences pour personnes âgées

- 346.0.1.** Afin d'identifier les ressources en hébergement des personnes âgées de son territoire, l'Agence de la santé et des services sociaux doit constituer et tenir à jour un Registre des résidences pour personnes âgées.

Résidence pour personnes âgées

Une résidence pour personnes âgées est 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 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.

Renseignements requis

Les renseignements qu'une agence recueille pour constituer et tenir à jour ce registre sont les suivants : le nom et l'adresse du propriétaire et de la personne responsable de la résidence, l'adresse et la description physique de la résidence, certaines informations relatives au bâtiment et les permis municipaux qu'il détient, certaines caractéristiques de la résidence, les services offerts et les installations disponibles, ainsi que les catégories d'âge de la clientèle. Ces renseignements ont un caractère public.

2002, c. 36, a. 1 ; 2005, c. 32, a. 140

Déclaration

- 346.0.2.** La personne responsable d'une résidence pour personnes âgées doit, la première fois qu'elle accueille un résident et le 1^{er} 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

Annexe E — Article de Loi sur les services de santé et les services sociaux concernant la certification des résidences pour personnes âgées

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. Demande son renouvellement au moins 90 jours avant la date d'expiration du certificat ;
 2. remplit 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 :
- Ne remplit pas les conditions prévues à l'article 346.0.4;
 - 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;
 - 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 :
- Ne remplit plus les conditions prévues à l'article 346.0.4;
 - 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;
 - 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;
 - 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.

346.0.21. Les dispositions de la présente sous-section s'appliquent, compte tenu des adaptations nécessaires, à toute ressource ou catégorie de ressource offrant de l'hébergement déterminé par règlement du gouvernement à l'exception d'une ressource intermédiaire, d'une ressource de type familial ou d'un centre médical spécialisé au sens de la présente loi. Toutefois, dans le cas d'une ressource constituée à des fins non lucratives, le paragraphe 4^o du premier alinéa de l'article 346.0.06 ne s'applique pas.

Annexe F — Règlement sur les conditions 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*) édictés 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 rendu 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 :

1. nom d'une personne à prévenir en cas d'urgence;
2. les besoins particuliers du résident;
3. ses problèmes de santé, notamment ses allergies*;
4. le nom de son médecin traitant*;
5. le nom de son pharmacien*;
6. 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.

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

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 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.*

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

1. la réanimation cardiorespiratoire (RCR);
2. le secourisme général;
3. le déplacement sécuritaire des personnes (PDSB).

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

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

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.

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

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

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.*

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

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.

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'auto-administration* des médicaments.

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.

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

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.*

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

Article 23

Un exploitant peut mettre à la disposition de ses résidents des médicaments en vente libre d'usage courant, inscrit à l'annexe III du règlement sur les conditions et modalités de vente de médicaments approuvés 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. 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. EXEMPTIONS**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 G - Procédure de délivrance d'un certificat de conformité à l'intention de l'exploitant de la résidence pour personnes âgées

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 six mois avant la date d'expiration du certificat.
14. La période de validité d'un certificat de conformité est de trois 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 90 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.

Intention de refuser avec motifs

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 personnelle

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 morale.

SITES WEB

Ministère de la Santé et des Services sociaux

www.msss.gouv.qc.ca

Agence de la santé et des services sociaux de Laval

<http://www.sssslaval.gouv.qc.ca>

Registre des résidences pour personnes âgées

<http://wrp01.msss.rtss.qc.ca/appl/K10/K10accueil.asp>

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

<http://msssa4.msss.gouv.qc.ca/fr/document/publication.nsf/Publordrealpha?openview&startkey=m&count=28>

COORDONNÉES

Pour acheminer le formulaire de demande de certificat de conformité ou pour toute information en lien avec la certification, vous pouvez communiquer avec :

Madame Élyse Laurin

Répondante de Laval

Agence de la santé et des services sociaux de Laval

800, boulevard Chomedey

Laval (Québec) H7V 3Y4

Téléphone : 450-978-2121, poste 2005

Télécopieur : 450-978-2100

Courriel : elaurin_reg13@ssss.gouv.qc.ca

Madame Carolle Labelle

Coordonnatrice interrégionale, certification des résidences pour personnes âgées pour les régions de Laval, des Laurentides et de Lanaudière

Bureau interrégional Laval-Laurentides-Lanaudière

245, rue du Curé-Majeau

Joliette (Québec) J6E 8S8

Téléphone : 450 759-1157, poste 4296

Sans frais : 1 800 668-9229, poste 4296

Télécopieur : 450 753-5633

Courriel : carolle.labelle@ssss.gouv.qc.ca