



**LE PROTECTEUR DU CITOYEN**

Assemblée nationale  
Québec

Justice

Équité

Respect

Impartialité

Transparence

## **Rapport d'intervention**

La résidence privée pour aînés  
Fondation Aube Nouvelle

Québec, le 21 novembre 2017

## Avis

Le présent rapport a été rédigé au terme d'une intervention effectuée par le Protecteur du citoyen conformément au chapitre IV de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* (RLRQ, chapitre P-31.1) (*Loi sur le Protecteur des usagers*). Sa communication ou diffusion est régie par cette loi ainsi que par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1) (*Loi sur l'accès*).

Ce rapport peut être communiqué par le Protecteur du citoyen conformément aux articles 24 et 25 de la *Loi sur le Protecteur des usagers*.

La loi autorise la communication intégrale de ce rapport à certaines personnes. En tout autre cas, des extraits du document peuvent être masqués conformément à la *Loi sur l'accès*, notamment en vertu des articles 53, 54, 83 et 88 aux motifs qu'ils contiennent des renseignements personnels concernant des personnes et permettant de les identifier. Ces extraits ne peuvent donc être divulgués sans le consentement des personnes concernées comme prescrit par l'article 59 de la *Loi sur l'accès*.

---

## La mission du Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen veille au respect des droits des personnes en intervenant auprès des ministères et des organismes du gouvernement du Québec ainsi qu'auprès des différentes instances du réseau de la santé et des services sociaux pour demander des correctifs à des situations qui portent préjudice à un citoyen ou à un groupe de citoyens. Désigné par au moins les deux tiers des membres de l'Assemblée nationale, le Protecteur du citoyen agit en toute indépendance et impartialité, que ses interventions résultent du traitement d'une ou de plusieurs plaintes ou de sa propre initiative.

# Table des matières

1	Contexte de la demande d'intervention .....	1
1.1	Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux .....	1
1.2	Demande d'intervention .....	1
1.3	Instance visée par l'intervention .....	1
2	Conduite de l'intervention.....	2
2.1	Déléguée désignée pour conduire l'enquête .....	2
2.2	Collecte d'information .....	2
2.3	Documentation consultée .....	2
2.4	Visite de l'établissement .....	2
3	Résultat de notre enquête.....	3
3.1	Mise en contexte de la création de la résidence Fondation Aube Nouvelle .....	3
3.2	La sollicitation financière auprès des résidents .....	3
3.3	Le service d'alimentation .....	6
3.4	L'attitude de la directrice des soins .....	6
4	Conclusion .....	7
5	Recommandations.....	8

# 1 Contexte de la demande d'intervention

## 1.1 Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux

Le Protecteur du citoyen exerce les fonctions prévues à la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* (Loi sur le Protecteur des usagers). Cette loi prévoit qu'il doit veiller, par toute mesure appropriée, au respect des usagers ainsi que des droits qui leur sont reconnus par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* et par toute autre loi<sup>1</sup>. En outre, il peut intervenir s'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne physique ou un groupe de personnes physiques a été lésé par l'acte ou l'omission d'une instance de la santé ou des services sociaux ou peut vraisemblablement l'être<sup>2</sup>.

Le respect des usagers et de leurs droits est au cœur de la mission du Protecteur du citoyen.

## 1.2 Demande d'intervention

Le 28 mars 2017, le Protecteur du citoyen a reçu un signalement concernant la qualité des soins et services offerts à la résidence privée pour aînés Fondation Aube Nouvelle. Le signalement fait état des éléments suivants :

- ▷ la sollicitation financière auprès des résidents;
- ▷ le service d'alimentation;
- ▷ l'attitude de la directrice des soins.

Le Protecteur du citoyen a pris la décision d'intervenir afin de s'assurer que les résidents ne font pas l'objet d'exploitation financière et qu'ils reçoivent des soins et services adéquats.

## 1.3 Instance visée par l'intervention

L'instance visée par la présente demande d'intervention est Fondation Aube Nouvelle; exploitant d'une résidence privée pour aînés certifiée qui offre des services à une clientèle autonome et semi-autonome.

---

<sup>1</sup> *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*, RLRQ, c. P-31.1, art. 1 et 7.  
<sup>2</sup> *Ibid.*, art. 20 et suivants.

## 2 Conduite de l'intervention

### 2.1 Déléguée désignée pour conduire l'enquête

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés, la protectrice du citoyen a confié à une de ses délégués, soit M<sup>me</sup> Brigitte Carrier, le mandat de recueillir le témoignage des personnes concernées et le point de vue des instances impliquées ainsi que toute autre information jugée pertinente afin de procéder à l'analyse de la situation et, le cas échéant, de proposer des correctifs et une approche favorisant leur mise en œuvre.

### 2.2 Collecte d'information

Dans le cadre de l'enquête, afin d'obtenir l'information pertinente et nécessaire à l'intervention, nous avons recueilli les commentaires et observations des personnes qui ont signalé la situation au Protecteur du citoyen. Nous avons rencontré les personnes responsables de la gestion, des services et des soins à la résidence et avons interrogé huit personnes qui y résident. Le signalement faisait mention d'autres personnes à contacter, mais nous n'avons pu les joindre, ces dernières n'ayant pas retourné nos appels.

De plus, différents intervenants du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches ont été consultés, dont notamment la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et le gestionnaire responsable de la certification des résidences pour aînés. Aussi, une consultation a eu lieu auprès d'un membre de la Sûreté du Québec.

### 2.3 Documentation consultée

Afin de compléter notre collecte d'information, nous avons consulté plusieurs documents dont les suivants :

- ▶ *La Loi sur les services de santé et les services sociaux;*
- ▶ *Le Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et sur les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés;*
- ▶ *Le guide d'accueil de la résidence;*
- ▶ *Le code d'éthique de la résidence;*
- ▶ *Le manuel d'application du Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et sur les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés;*
- ▶ *Le guide alimentaire canadien;*
- ▶ *Le registraire des entreprises du Québec;*
- ▶ *Divers documents administratifs et légaux.*

### 2.4 Visite de l'établissement

Afin d'évaluer la situation portée à son attention, le Protecteur du citoyen a procédé à la visite de la résidence le 8 août 2017. Nous avons rencontré les membres du comité exécutif de la résidence ainsi que la directrice générale.

## 3 Résultat de notre enquête

### 3.1 Mise en contexte de la création de la résidence Fondation Aube Nouvelle

Pour débiter, il nous apparaît important de relater le contexte historique conduisant à la création de la résidence privée pour aînés Fondation Aube Nouvelle dans la municipalité de Saint-Victor de Beauce,

Fondation Aube Nouvelle a été créée en 1977, par un groupe d'hommes d'affaires de la région. L'objectif initial de Fondation Aube Nouvelle, en tant qu'organisme de bienfaisance, consistait à aider les plus démunis en leur permettant d'habiter un endroit convenable dans un immeuble récemment acquis. Fondation Aube Nouvelle exerçait ses activités à titre de corporation à but non lucratif constituée conformément aux dispositions de la *Loi sur les corporations canadiennes*, en tant que fondation privée. Les lettres patentes de la corporation indiquent comme objets :

- ▶ ...d'offrir aux membres de son clergé ainsi qu'à tous laïcs intéressés, tous types de services, tant moraux que sociaux;
- ▶ ...acquérir par achat, location ou autrement, posséder et exploiter des biens meubles et immeubles nécessaires aux fins ci-dessus, et fournir à ses membres et leurs invités les services de toute nature;
- ▶ pour ces fins, amasser de l'argent ou d'autres biens, par voie de souscription publique ou de toute manière.

Ainsi, au fil des années, Fondation Aube Nouvelle a procédé à la sollicitation de dons et de collectes de fonds, afin d'entretenir la bâtisse. L'obtention d'importantes subventions aura permis de modifier les installations par la création d'espaces privés sous forme d'unités de location.

L'évolution de ses activités de location a conduit Fondation Aube Nouvelle à héberger une clientèle presque exclusivement composée de personnes aînées. Devant ce fait, Fondation Aube Nouvelle a effectué la demande d'un permis d'exploitation d'une résidence privée pour aînés auprès de l'instance concernée. Fondation Aube Nouvelle, propriétaire de l'immeuble, est aussi devenue l'exploitant de la résidence privée pour aînés Fondation Aube Nouvelle. Cette dernière est immatriculée et enregistrée au Registre des entreprises du Québec depuis le 22 mars 1995.

L'exploitant de la résidence offre des services de location d'unités d'habitation, des services de soins et d'assistance ainsi que des soins infirmiers, destinés à des personnes autonomes et semi-autonomes. Elle possède 92 unités de location ayant la capacité d'accueillir 97 résidents.

### 3.2 La sollicitation financière auprès des résidents

Le signalement fait état de sollicitation de dons ou de prêts auprès des personnes qui y résident, par un ancien membre de la direction et par les administrateurs en poste. Des résidents auraient accordé des prêts ou effectué des dons au profit de Fondation Aube Nouvelle, afin d'apporter des améliorations à leur unité de location. À titre d'exemple, des résidents ont octroyé à Fondation Nouvelle des montants de 25 000 \$ et de 40 000 \$ sous forme de prêts, en échange de reçus pour dons de charité. Le signalement fait également état que des résidents lèguent leurs biens à la Fondation Aube Nouvelle au moment de leur décès.

Le Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et sur les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés (ci-après : Règlement) prévoit les normes applicables à toute résidence. L'article 36 du Règlement indique que l'exploitant d'une résidence privée pour aînés doit adopter, à l'intention de ses administrateurs, des membres de son personnel, de ses bénévoles et de toute autre personne qui œuvre dans la résidence, un code d'éthique qui précise les pratiques et les comportements attendus à l'égard des résidents et qui doit comprendre minimalement les éléments suivants :

1. le droit des résidents et de leurs proches d'être traités avec respect et courtoisie;
2. le droit à l'information et à la liberté d'expression;
3. le droit à la confidentialité et à la discrétion;
4. l'interdiction pour l'exploitant, les membres du personnel, les bénévoles ou les autres personnes qui œuvrent dans la résidence d'accepter des donations ou des legs de la part des résidents faits à l'époque où ils demeuraient dans la résidence, ou d'effectuer toute forme de sollicitation auprès d'eux.

L'exploitant doit faire respecter le code d'éthique dans la résidence.

Le Règlement ajoute que la violation de la disposition du quatrième alinéa de l'article 36 constitue une infraction<sup>3</sup>.

L'analyse du document d'accueil de la résidence nous permet d'observer deux éléments en contradiction. Au bas de la première page dudit document, il y est inscrit la note « Nous émettons des reçus d'impôts pour dons de charité ». En revanche, nous retrouvons dans les pages subséquentes à l'intérieur du code d'éthique la mention de « l'interdiction d'accepter des dons ou des legs, ou d'effectuer toute forme de sollicitation », en application du Règlement.

Le Protecteur du citoyen estime que les informations contradictoires à l'intérieur du document d'accueil de la résidence contribuent à alimenter une certaine confusion sur les activités de Fondation Aube Nouvelle et à encourager une certaine forme de sollicitation. Nous recommandons à Fondation Aube Nouvelle procéder aux modifications nécessaires dans son document d'accueil.

Par ailleurs, l'enquête a établi que des rénovations de la bâtisse ont effectivement eu lieu au cours des dernières années. Des prêts substantiels et des dons ont été octroyés par des résidents à Fondation Aube Nouvelle en échange de rénovations et/ou du remplacement des fenêtres de certaines unités privées de la résidence. Des reçus de dons correspondant au montant des rénovations ont été émis par Fondation Aube Nouvelle. Ces transactions ont été effectuées avec le consentement des personnes impliquées.

Aussi, notre enquête a permis de constater que la sollicitation directe a déjà été effectuée auprès des résidents lors d'une levée de fonds pour la restauration de l'ascenseur. Ainsi, par l'envoi d'une lettre datée du 4 octobre 2013, les résidents sont sollicités à participer au financement visant les travaux majeurs de restauration de l'ascenseur de la résidence. Les dons reçus par les résidents pour cette collecte de fonds ont correspondu à 8,64 % du montant total des dons reçus pour les années 2013 et 2014.

---

3. Article 81 Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et sur les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés.

Selon les membres du comité exécutif de la résidence, qui sont aussi les administrateurs de Fondation Aube Nouvelle, ces opérations de financement et l'émission de reçus d'impôts pour dons avaient reçu l'approbation de leurs conseillers comptables. Cependant, ils rapportent que ce type d'opération pour l'entretien de la bâtisse n'est plus nécessaire. La majeure partie des revenus de Fondation Aube Nouvelle provient du coût des loyers. En tant qu'exploitant de la résidence, Fondation Aube Nouvelle a prévu un plan de rénovation globale de la bâtisse, et a entrepris des démarches de financement auprès des institutions financières. Plusieurs travaux ont été amorcés et s'échelonneront sur plusieurs années.

Ces membres ajoutent que les activités de financement ou de sollicitation de dons au profit de Fondation Aube Nouvelle ne s'adressent maintenant qu'à la communauté locale, et particulièrement aux fournisseurs de services, aux institutions financières, à l'archevêché, aux congrégations religieuses, etc.

Ainsi, l'objectif initial de la Fondation Aube Nouvelle a été transformé au fil des années. Ses activités de bienfaisance ont fait place en majeure partie à une offre de services de location d'unités d'habitation, de soins et de services infirmiers destinés à une clientèle aînée et en perte d'autonomie, sous l'exploitation d'une résidence privée pour aînés. Ces services sont soumis à la législation applicable aux résidences privées pour aînés, dont le respect des normes applicables citées précédemment.

Selon le responsable de la certification au CISSS de Chaudière-Appalaches, le Règlement ne fait mention d'aucune restriction quant au statut juridique de la propriété de la résidence privée pour aînés. Ainsi, une fondation privée peut être propriétaire et exploiter une résidence privée pour aînés. Toutefois, l'exploitant de la résidence doit, dans sa pratique, respecter la réglementation.

L'enquête a fait ressortir la double mission de Fondation Aube Nouvelle. D'une part, elle agit comme organisme de bienfaisance et a pour mission d'amasser de l'argent. D'autre part, elle agit à titre d'exploitant d'une résidence privée pour aînés certifiée en bonne et due forme, qui offre des services à une clientèle aînée et en perte d'autonomie. À ces deux missions sont rattachées des activités qui ne sont pas clairement dissociées. Les activités de financement et de sollicitation à des dons par l'organisme de bienfaisance sont en contradiction avec les exigences du Règlement, par le respect du code d'éthique, dont l'interdiction d'accepter des dons ou legs et de procéder à toute forme de sollicitation financière auprès de ses résidents. De manière transparente et volontaire, les membres du comité exécutif rencontrés nous ont confié que cette situation pouvait apparaître ambiguë pour les résidents.

Fondation Aube Nouvelle, en tant qu'exploitant de la résidence, doit s'assurer du respect du code d'éthique. Ce dernier précise l'interdiction pour l'exploitant, les administrateurs, les membres du personnel, les bénévoles ou les autres personnes qui œuvrent dans la résidence d'accepter des donations ou des legs de la part des résidents faits à l'époque où ils demeuraient dans la résidence, ou d'effectuer toute forme de sollicitation auprès d'eux. Ainsi, l'exploitant et ses administrateurs ne peuvent accepter des dons ou des legs de la part de ses résidents.

Afin de maintenir une prestation de services de qualité et de répondre aux exigences du Règlement, le Protecteur du citoyen conclut à la nécessité pour Fondation Aube Nouvelle de départager l'administration de ses activités en exposant une gestion transparente, et ce, afin d'éviter toute forme de sollicitation ou apparence d'exploitation financière auprès de sa clientèle vulnérable et en perte d'autonomie.

Des recommandations sont émises sur ces points au terme de ce rapport.



### **3.3 Le service d'alimentation**

Le signalement rapporte le mécontentement de quelques résidents sur le service d'alimentation. La qualité et la texture des aliments ne sont pas appréciées et ne sont pas aux goûts de certains résidents, particulièrement les assaisonnements et l'apprêt de la viande. La variété des aliments et la diversification des repas seraient aussi déficientes, selon ces résidents.

Le signalement soutient également que l'offre alimentaire ne tient pas compte de l'état de santé et des besoins particuliers des personnes souffrant de diabète.

En matière d'alimentation, le Règlement prévoit que l'exploitant d'une résidence privée pour aînés qui fournit des services de repas doit offrir des menus variés conformes au Guide alimentaire canadien publié par Santé Canada et adaptés aux besoins nutritionnels particuliers des personnes âgées. Il doit tenir à jour et afficher visiblement, dans un lieu accessible aux résidents, une grille de menus couvrant au minimum une période de trois semaines pour consultation par les résidents et leurs proches.

La direction de la résidence convient qu'il est difficile de satisfaire et de répondre aux goûts et préférences de toute la clientèle. Toutefois, de nombreuses modifications ont été apportées durant la dernière année. À la suite d'un sondage auprès des résidents, et selon les améliorations souhaitées par la clientèle, un plan d'action a été mis en place au courant de la dernière année. Diverses actions ont été entreprises : le changement de fournisseurs pour certains produits, la mise en place d'un comptoir à salade, des modifications aux textures de certains aliments, l'ajout d'une variété importante de fruits, et autres.

En cours d'enquête, nous avons consulté les menus élaborés sur une période de sept semaines. Ces derniers présentaient une offre variée et ils sont conformes aux exigences du Guide alimentaire canadien.

L'enquête a permis de confirmer que la majorité des personnes interrogées ont exprimé leur satisfaction quant au service d'alimentation. De plus, celles-ci ont observé une amélioration significative des repas depuis la mise en place des nouveaux menus. Par ailleurs, malgré que certains résidents nous aient donné des avis partagés sur la cuisson et l'apprêt de certains aliments, nous constatons que les résidents sont généralement satisfaits des menus des dîners et des soupers, et apprécient grandement le repas du déjeuner.

Nos vérifications ont permis d'apprendre que divers essais ont eu lieu dans l'élaboration de menus adaptés pour les personnes ayant des besoins spécifiques. La pertinence de ce type de menu fait l'objet d'une évaluation, par la nutritionniste, des besoins nutritionnels du résident présentant une condition particulière, et ce, en collaboration avec le personnel infirmier. Des ajustements au menu sont offerts à la suite de cette évaluation.

Le Protecteur du citoyen est d'avis que la responsable de la Résidence a pris des mesures adéquates conduisant à répondre aux demandes de sa clientèle en apportant des modifications à son service des repas. Les informations recueillies permettent de conclure au respect du Règlement sur la qualité de son offre alimentaire.

### **3.4 L'attitude de la directrice des soins**

Le signalement fait état du fait que deux membres du personnel ne sont pas appréciés, car jugés trop contrôlant par certains résidents. Toutefois, l'enquête n'a pas permis de corroborer ces allégations.

Par ailleurs, un fait nous a été rapporté en cours d'enquête concerne l'attitude de la directrice de soins lors d'une situation vécue par une résidente. La directrice aurait pris l'initiative de prescrire un examen diagnostique non nécessaire à cette résidente au lieu d'une simple consultation médicale.

Le Règlement prévoit que tout résident doit être traité avec courtoisie, et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins.<sup>4</sup>

L'enquête révèle que cette situation se serait produite à deux reprises et qu'elle résulte d'une mésentente sur la nature de l'examen en rapport avec la décision du médecin généraliste. En fait, ce dernier avait prescrit un examen diagnostique avec un médecin spécialiste de la région. La directrice des soins avait pris ce rendez-vous pour la résidente auprès de centre d'appel de l'établissement en cause. À la suite de la consultation avec le médecin spécialiste, l'examen diagnostique s'est avéré non nécessaire.

Selon les informations obtenues en cours d'enquête, la directrice des soins nous confirme qu'elle ne peut en aucun cas prescrire ce type d'examen. Par précaution, lors de la prise future de tout rendez-vous, elle précisera les indications qui lui sont données par le personnel du centre de rendez-vous de l'hôpital et validera ces informations auprès du résident en les inscrivant à son dossier. Le Protecteur du citoyen conclut que les mesures prises par la Résidence sont adéquates.

## 4 Conclusion

L'enquête du Protecteur du citoyen a mis en lumière une certaine confusion entre les différentes missions de la Fondation Aube Nouvelle. Une meilleure distinction de ses activités et de sa gestion administrative permettra de structurer ses services et assurera une meilleure compréhension de son offre de services en tant qu'exploitant d'une résidence privée pour aînés.

C'est pourquoi le Protecteur du citoyen formule quatre recommandations à Fondation Aube Nouvelle.

---

<sup>4</sup> Art. 35, *Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et sur les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés.*

## 5 Recommandations

Compte tenu de ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande à Fondation Aube Nouvelle :

**R-1 De modifier** le document d'accueil de la résidence par la suppression de la mention d'émission de reçus d'impôts pour dons de charité;

**R-2 De prendre** des mesures afin que l'exploitant s'assure du respect du code d'éthique de la résidence;

**R-3 De prendre** des mesures pour assurer une gestion distincte des activités de bienfaisance et de financement, de celles liées à l'exploitation de la résidence privée pour aînés;

**R-4 De prendre** des mesures afin d'éviter toute forme de sollicitation auprès des résidents et de refuser tout don ou legs de la part des personnes qui demeurent à la résidence privée pour aînés.

Informez le Protecteur du citoyen, d'ici le 31 décembre 2017, des mesures prises pour y parvenir.

### Suivi attendu

Tel que le prévoit la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* (RLRQ, c. P-31.1), le Protecteur du citoyen doit être informé, au plus tard le 30<sup>e</sup> jour de la réception du présent rapport, des suites que l'instance entend donner aux recommandations qu'il contient ou des motifs pour lesquels elle n'entend pas y donner suite.

[www.protecteurducitoyen.qc.ca](http://www.protecteurducitoyen.qc.ca)



**LE PROTECTEUR DU CITOYEN**

Assemblée nationale  
Québec

Bureau de Québec  
Bureau 1.25  
525, boul. René-Lévesque Est  
Québec (Québec) G1R 5Y4  
Téléphone : **418 643-2688**

Bureau de Montréal  
10<sup>e</sup> étage, bureau 1000  
1080, côte du Beaver Hall  
Montréal (Québec) H2Z 1S8  
Téléphone : **514 873-2032**

Téléphone sans frais : **1 800 463-5070**  
Télocopieur : **1 866 902-7130**  
Courriel : [protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca)