



Examen de la sécurité et de la sûreté dans les foyers de soins

Le 23 juin 2026

Ministère du Développement social
Aînés et Soins de longue durée





TABLE DES MATIÈRES

Table des matières.....	2
Message de la ministre.....	3
Exigences actuelles en matière de sécurité.....	5
Enquête auprès des fournisseurs de foyers de soins existants	10
Analyse Jurisdictionelle.....	15
Conclusion et recommandations.....	16



MESSAGE DE LA MINISTRE

Tous les aînés méritent de vivre en sécurité et dans la dignité, que ce soit chez eux ou dans un établissement de soins de longue durée agréé, comme un foyer de soins ou un foyer de soins spéciaux. Les aînés ont aidé à bâtir le Nouveau-Brunswick que nous connaissons et aimons aujourd'hui, et en tant que gouvernement et société, et il est de notre devoir de tous les protéger, particulièrement ceux qui sont plus vulnérables en raison d'une fragilité physique ou psychologique ou d'un déclin cognitif.

Bien que la sécurité des aînés soit toujours une priorité pour notre gouvernement, l'enquête récente de la police concernant le foyer Loch Lomond Villa à Saint John, qui a mené au dépôt d'accusations contre un visiteur d'un foyer de soins pour agression sexuelle, sert de rappel brutal de la gravité de cette responsabilité. L'affaire est actuellement devant les tribunaux et une enquête distincte sur la protection des adultes est également en cours. C'est une triste situation qui souligne l'importance de travailler ensemble pour trouver des solutions afin d'éviter que de tels incidents tragiques ne se reproduisent.

Afin de respecter notre engagement à faire de la sécurité une priorité, j'ai demandé à mon personnel d'entreprendre un examen interne exhaustif des exigences relatives à la sécurité dans les foyers de soins qui sont actuellement en vigueur. Ce rapport passe en revue les normes en vigueur dans d'autres provinces et dans les territoires, présente les résultats d'une enquête sur la sécurité et formule des recommandations sur les mesures qui peuvent être mises en œuvre pour renforcer davantage la sécurité de ces établissements.



Je tiens à remercier sincèrement les foyers de soins qui ont participé à l'enquête, ainsi que le personnel qui a participé à cet examen. Ensemble, unissons nos voix, nos forces et nos compétences pour faire en sorte que chaque personne âgée puisse vivre en toute sécurité dans tous nos foyers de soins.

L'hon. Lyne Chantal Boudreau, Ph. D.

Ministre des Aînés et ministre responsable de l'Équité des femmes et des genres



EXIGENCES ACTUELLES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

Les foyers de soins du Nouveau-Brunswick sont réglementés en vertu de la [Loi sur les foyers de soins](#) et font l'objet d'inspections régulières pour s'assurer qu'ils respectent les exigences législatives et réglementaires.


Des inspections sont effectuées chaque année et d'autres visites peuvent avoir lieu à tout moment s'il y a des préoccupations liées à la santé ou à la sécurité des pensionnaires. Les inspections sont effectuées par des agents de liaison, qui sont des infirmiers immatriculés et infirmières immatriculées, et des employés du ministère du Développement social. Les inspections des foyers de soins ne sont pas annoncées, elles durent habituellement deux jours et elles comprennent un examen de plus de 300 mesures de conformité.

Les foyers de soins sont également inspectés régulièrement par les services d'inspection du ministère de la Sécurité publique, dont le Bureau du prévôt des incendies et le Bureau du médecin-hygiéniste en chef du ministère de la Santé. Ces inspections doivent être à jour avant la délivrance ou le renouvellement d'un permis.

Le [Manuel des normes – Services des foyers de soins](#) est disponible en ligne. Il décrit les règles obligatoires, les mesures minimales du rendement ou les restrictions qui peuvent être prescrites par règlement et qui doivent, par conséquent, être conformes à la loi et aux règlements en vigueur.


Les foyers de soins sont inspectés en fonction des quatre catégories suivantes :

- 1) **Administration** : Cette catégorie traite de la façon dont l'administration et la gestion globales d'un foyer de soins sont assurées. Le foyer de soins doit se conformer aux exigences établies dans des domaines comme les admissions, les services fournis, les politiques, les dossiers, les ressources financières et l'obtention de permis.
- 2) **Services aux pensionnaires** : Cette catégorie traite de la façon dont l'établissement fournit des services aux pensionnaires. Le foyer de soins



doit se conformer aux exigences établies dans des domaines comme le personnel de soins, la planification des soins, les soins aux pensionnaires, la gestion des médicaments, les services des médecins, les services de repas, la nutrition et la stimulation et la réadaptation.

- 3) **Ressources humaines** : Cette catégorie traite de la façon dont l'établissement s'assure que le personnel employé possède la formation nécessaire, les permis requis et les compétences pour effectuer les tâches attribuées. Le foyer de soins doit s'assurer qu'il y a un nombre suffisant de membres du personnel qualifiés et préparés de manière appropriée pour fournir les services et les programmes offerts par le foyer de soins.
- 4) **Environnement** : Cette catégorie traite de la façon dont les responsables de l'établissement entretiennent l'environnement des pensionnaires afin de protéger leur santé et leur sécurité, ainsi que celle du personnel et du public. L'exploitant du foyer de soins doit veiller à ce que le bâtiment, l'équipement et les alentours soient entretenus conformément aux exigences établies.




REMARQUE : LA LOI SUR LES FOYERS DE SOINS, SES RÈGLEMENTS ET LES NORMES NE PRÉVOIENT PAS DE MESURES DE SÉCURITÉ PRÉCISES, COMME DES CAMÉRAS ET DES FEUILLES D'INSCRIPTION. LES EXPLOITANTS DES FOYERS DE SOINS SONT RESPONSABLES DES DÉCISIONS OPÉRATIONNELLES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ.

Si un foyer de soins ne respecte pas les lois et les normes applicables, il reçoit des secteurs de non-conformité qui exigent que l'exploitant élabore, présente et mette en œuvre un plan de mesures correctives pour corriger la situation.

Le *Rapport d'inspection du foyer de soins* comporte les dates auxquelles les mesures correctives doivent être soumises à l'agent de liaison

qui a mené l'inspection. L'agent de liaison doit juger le plan acceptable avant de déclarer que l'établissement respecte de nouveau ses obligations. Tous les rapports



d'inspection des foyers de soins sont accessibles au public en ligne sur la page Web [Inspection des foyers de soins](#) du gouvernement.

Tous les foyers de soins doivent présenter un rapport écrit de tout incident, y compris des incidents liés à la sécurité mettant en cause des pensionnaires, aux agents de liaison. Le Ministère reçoit et examine plus de 1 000 rapports d'incident par année. Si des tendances préoccupantes sont relevées dans les rapports d'incident, l'agent de liaison approprié effectue un suivi immédiat.

La *Loi sur les foyers de soins* autorise la ministre des Aînés et ses délégués à modifier, à annuler ou à refuser un permis de foyer de soins si :

- Pour toute non-conformité relevée par la ministre des Aînés qui n'a pas été réglée à la date de conformité spécifiée et qui a causé ou qui a le potentiel de causer un préjudice aux pensionnaires ou au personnel, selon la ministre :
- une récidive de non-conformité de l'année précédente a été constatée lors de l'inspection;
- le foyer de soins n'a pas atteint la pleine conformité à chaque date cible fixée dans le rapport d'inspection;
- un point de non-conformité a été constaté en dehors de l'inspection annuelle;
- aucun plan de mesures correctives n'a été soumis à l'agent de liaison;
- les mesures correctives soumises comprenaient de fausses déclarations, en vertu de l'alinéa 7(1)d) de la *Loi sur les foyers de soins*;
- l'exploitant exploite le foyer de soins d'une façon préjudiciable à la santé, à la sécurité et au bien-être des pensionnaires, en vertu de l'alinéa 7(1)e) de la *Loi sur les foyers de soins*.




Plaintes et signalement de mauvais traitements

Le ministère du Développement social a une équipe Protection des adultes qui protège les aînés et les adultes ayant un handicap contre les mauvais traitements et la négligence. La protection des adultes enquête sur les abus physiques, sexuels et psychologiques, y compris la négligence et l'autonégligence.

Pour signaler les mauvais traitements, y compris les suspicions de mauvais traitements, composer le 1-833-733-7835. Toutes les références sont confidentielles. Les références peuvent concerner des personnes vivant dans n'importe quel type d'environnement, y compris, mais sans s'y limiter, une résidence privée, un établissement résidentiel pour adultes, un hôpital ou une maison de soins infirmiers.


Les enquêtes sont menées par des travailleurs sociaux et comprennent, sans s'y limiter, des entrevues avec la victime/la personne accusée, des témoins, des révisions de documents, l'examen d'enregistrements vidéo, des visites à domicile, la collaboration avec la police et des examens médicaux pour déterminer si la sécurité de la personne est en danger.

Une fois l'enquête terminée, on prend une décision selon laquelle il y a eu de la violence ou un mauvais traitement (faits corroborés), il n'y en pas eu (faits non corroborés) ou, parfois, il n'y a pas suffisamment d'information pour prendre une décision (non concluante). Les travailleurs sociaux peuvent faire des recommandations pour prévenir d'autres préjudices aux adultes vulnérables en fonction des observations faites au cours d'une enquête. Toutefois, le mandat du Ministère est d'assurer la sécurité de la personne faisant l'objet de l'enquête. Par conséquent, les travailleurs sociaux ont le pouvoir légal de prendre des mesures précises pour répondre à ce besoin. Si la personne est mentalement apte, le travailleur social peut soit l'aiguiller vers des services communautaires, soit vers un autre ministère, soit lui fournir des services sociaux. Si la personne est mentalement inapte, il peut la placer sous protection, demander une ordonnance judiciaire, ou consulter ou informer la police.



S'il est déterminé qu'un professionnel de la santé a commis le mauvais traitement ou la négligence, le travailleur social en informera l'organisme de réglementation compétent en citant les inconduites professionnelles afin qu'une enquête plus approfondie soit menée.

Le ministère a lancé une nouvelle [page Web](#) pour expliquer au public et aux exploitants comment soulever des préoccupations concernant les soins aux résidents. En plus des normes et des processus établis aujourd'hui pour la gestion des plaintes, cette initiative vise à faire en sorte que tous les pensionnaires vivant dans un établissement de soins de longue durée et leurs familles soient informés des processus applicables s'ils ont des préoccupations.



ENQUÊTES CRIMINELLES : DANS LES CAS
D'ACTIVITÉS CRIMINELLES POSSIBLES,
L'ÉQUIPE DE PROTECTION DES ADULTES
TRAVAILLE EN ÉTROITE COLLABORATION
AVEC LES AUTORITÉS, Y COMPRIS LA
POLICE ET LE PROCUREUR DE LA
COURONNE EN DROIT DE LA FAMILLE.

ENQUÊTE AUPRÈS DES FOURNISSEURS DE FOYERS DE SOINS EXISTANTS



En avril et mai 2026, les foyers de soins agréés du Nouveau-Brunswick ont été invités à faire part de leurs pratiques et de leurs préoccupations en ce qui a trait à la sécurité des pensionnaires. 57 réponses ont été soumises. Les foyers de soins ont décrit les pratiques qu'ils ont mises en place, les obstacles à l'amélioration de la sécurité et leurs suggestions pour améliorer la sécurité (voir la figure 1). Un résumé des commentaires est présenté ci-dessous.

Selon les réponses, il est clair que les foyers de soins accordent la priorité à la sécurité des pensionnaires et s'efforcent de créer un milieu familial.

Figure 1 : Pratiques actuelles en matière de sécurité




Les foyers de soins ont fourni des suggestions sur la façon d'accroître la sécurité, en fonction de leurs préoccupations et des défis auxquels ils font face. La grande majorité — environ 80 % des personnes qui ont répondu — a indiqué avoir des préoccupations ou des difficultés liées à la sécurité, ce qui confirme l'importance et l'opportunité de ce rapport. Les thèmes suivants ont été relevés :

Augmenter les niveaux de dotation	
Améliorer les systèmes de sécurité et la surveillance	
Améliorer la conception et l'infrastructure des installations	
Répondre aux besoins comportementaux et d'urgence	
Obtenir un financement et des ressources suffisants	
Équilibrer la sécurité, le confort et la communauté	
Vérifications régulières de la sécurité et rétroaction	

Augmenter les niveaux de dotation Le commentaire et la demande les plus fréquents concernaient l'augmentation des ratios de personnel.

- Augmenter les effectifs, en particulier le soir, la nuit et les fins de semaine, afin d'améliorer la surveillance des pensionnaires, des visiteurs et des points d'entrée. Plusieurs foyers ont également mentionné l'acuité et les comportements des pensionnaires comme motifs du besoin d'augmenter les effectifs.
- Améliorer la formation du personnel sur les procédures de sécurité, la gestion des comportements perturbateurs, la prévention des mauvais traitements et les protocoles d'intervention en cas d'urgence.




Améliorer les systèmes de sécurité et la surveillance : Presque tous les exploitants de foyers ont déclaré avoir des caméras de sécurité, mais bon nombre d'entre eux ont indiqué qu'il fallait les mettre à niveau ou qu'ils n'en avaient pas assez. « *Le système de caméras actuel est obsolète et doit être remplacé. Les points d'entrée et de sortie ne sont pas surveillés en permanence.* » Quelques-uns ont indiqué qu'ils disposent de contrôles d'accès numériques et de systèmes de gestion des errances.

- Moderniser l'équipement de sécurité désuet, comme les caméras, les systèmes d'appel infirmier et les contrôles d'accès.
- Mettre en œuvre des systèmes de surveillance en temps réel pour les caméras de sécurité et envisager des services de surveillance tiers abordables afin d'améliorer la sécurité après les heures normales de travail.
- Mettre en place des systèmes et des outils de gestion de l'errance pour empêcher les résidents de quitter l'établissement sans surveillance.
- Quelques exploitants de foyers ont fait part de leur intérêt à l'égard d'une vérification de la sécurité assortie de recommandations.

Améliorer la conception et l'infrastructure des installations : Dans d'anciens établissements, des exploitants ont signalé des contraintes associées aux espaces physiques et à l'aménagement, ce qui rend difficile la vue des entrées et des visiteurs. Parmi les autres problèmes, mentionnons le stationnement inégal, les trottoirs et l'augmentation du risque de chute.

- Rénover et réaménager les anciens établissements afin d'améliorer la visibilité, la supervision centralisée et la sécurité des pensionnaires et du personnel.
- Régler les principaux problèmes d'infrastructure, comme l'éclairage extérieur dans les stationnements, la taille sécuritaire des chambres à coucher pour les soins en établissement et la sécurité des périmètres afin de prévenir les intrusions.




Répondre aux besoins comportementaux et d'urgence : Les préoccupations au sujet des comportements et de l'agressivité entre les pensionnaires et envers le personnel ont été mentionnées fréquemment.

- Élaborer des protocoles spécialisés pour la gestion des pensionnaires atteints de démence, d'agressivité ou d'autres troubles comportementaux complexes, en s'appuyant sur un effectif suffisant pour assurer des soins individuels au besoin.
- Tirer parti des partenariats avec les services d'urgence locaux pour améliorer les temps de réponse, en particulier dans les zones rurales, et établir des protocoles d'urgence en cas de retard.
- Mettre l'accent sur des approches proactives pour gérer les comportements des membres de la famille qui peuvent perturber le cadre de vie du foyer de soins.

Obtenir un financement et des ressources suffisants : De nombreux exploitants de foyers ont indiqué qu'ils n'avaient pas suffisamment de ressources financières pour augmenter leurs niveaux de dotation, remplacer la technologie vieillissante ou mettre en œuvre de nouveaux outils pour améliorer la sécurité.

- Augmentation du financement pour appuyer la dotation en personnel, les initiatives de sécurité, les mises à niveau technologiques et l'amélioration des infrastructures.
- Élaborer des stratégies rentables pour mettre en œuvre des améliorations ciblées en matière de sécurité sans compromettre la qualité des soins.

Équilibrer la sécurité, le confort et la communauté : La plupart des familles et des pensionnaires interrogés n'avaient pas de préoccupations en matière de sécurité, et certains ont mentionné qu'ils craignaient d'accroître le « sentiment institutionnel » des foyers. *« Il y a un juste milieu entre l'assurance de la sécurité de nos foyers et la prise de mesures de confinement. Nos pensionnaires, lorsqu'ils étaient chez eux, recevaient souvent des visiteurs, s'assoient avec leur conjoint tard dans la nuit ou accueillaient leurs enfants à n'importe quel moment du jour ou de la nuit, et nous essayons de permettre cela aussi dans le foyer de soins. »*



Certains ont suggéré la sécurité sur place, d'autres ne voulaient pas de personnel de sécurité.

- Favoriser un cadre de vie semblable à celui de la maison tout en maintenant des mesures de sécurité, comme la conception de dispositifs de sécurité discrets et la préservation des occasions d'interaction sociale pour les pensionnaires.
- Encourager la communication avec les familles pour les tenir au courant des mesures de sécurité et des contraintes, en favorisant la transparence et la confiance.

Vérifications régulières de la sécurité et rétroaction : Certains exploitants de foyers ont dit apprécier l'attention accordée à la sécurité et qu'ils souhaitaient en apprendre davantage et recevoir des suggestions.

- Procéder à des évaluations régulières de la sécurité, en tenant compte de l'avis du personnel sur les difficultés rencontrées, afin de cerner les lacunes et les points à améliorer.
- Faire participer les résidents et les familles aux processus de rétroaction pour s'assurer que leurs préoccupations et leur expérience vécue éclairent les stratégies de sécurité.



ANALYSE JURISDICTIONNELLE

Dans le cadre de l'examen de la sécurité, le personnel du Ministère a communiqué avec d'autres provinces et des territoires partout au Canada pour comprendre comment le contexte réglementaire du Nouveau-Brunswick se compare au leur. Sept provinces ou territoires ont formulé des commentaires.

En général, la plupart des provinces et territoires du Canada qui ont répondu ont des règlements et des normes de sécurité semblables à ceux du Nouveau-Brunswick :

- **Décisions opérationnelles** : Dans la plupart des provinces, les organismes provinciaux responsables de l'octroi de permis et les politiques limitent l'imposition de mesures précises, mais les établissements sont tenus d'offrir un milieu sûr. Les décisions sur le mode de fonctionnement de chaque établissement sont de nature opérationnelle et peuvent être adaptées aux besoins particuliers de cet établissement. Par exemple, ils n'exigent pas que les foyers de soins aient des caméras de sécurité ou des feuilles d'inscription, mais les foyers pourraient choisir d'en avoir.
- **Budgets** : Les coûts liés à la sécurité font partie des budgets de fonctionnement dans la plupart des provinces et territoires. Des fonds supplémentaires dans des circonstances exceptionnelles en cas d'atteinte à la sécurité.
- **Formation** : La formation liée à la sécurité des pensionnaires doit généralement être offerte en orientation et de façon continue. Parmi les exemples de formation obligatoire, on peut mentionner les formations sur la vie à risque, le mauvais traitement des aînés, l'intervention d'urgence non violente, la reconnaissance et la prévention des mauvais traitements, etc.
- **Rapports d'incident** : L'ensemble des provinces et territoires exige le signalement d'incidents liés à la sécurité des pensionnaires. Les délais et les destinataires de ces rapports d'incident varient.



CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

L'incident, l'enquête qui en a découlé et les procédures judiciaires concernant des agressions sexuelles présumées inappropriées dans un foyer de soins du Nouveau-Brunswick nous rappellent à tous l'importance de veiller à ce que les aînés vivent dans un milieu sûr.


Nos partenaires des foyers de soins qui travaillent avec les aînés et qui les soutiennent au quotidien ont fait part de leurs préoccupations et offert des suggestions. Certaines suggestions figurent également dans le [plan de soins de longue durée](#).

Ce rapport porte sur le cadre législatif et réglementaire actuel au Nouveau-Brunswick régissant les foyers de soins agréés, y compris un processus d'inspection annuel rigoureux, le signalement obligatoire des incidents majeurs et les enquêtes sur les mauvais traitements et la négligence dans le cadre du programme de protection des adultes.

Le rapport porte également sur les pratiques en place partout au Canada et constate que l'environnement réglementaire du Nouveau-Brunswick est très conforme à celui des autres provinces et territoires.


Sur la base des conclusions du rapport, les recommandations suivantes ont été formulées :

- 1) Les foyers de soins ont des mesures de sécurité communes et d'autres qui leur sont propres, mais leurs exploitants s'engagent tous à garantir la sécurité et un cadre de vie bienveillant et familial (dans la mesure du possible). Pour tirer parti de ces forces et de la sagesse collective, le ministère du Développement social/Division des aînés et des soins de longue durée créera une communauté de pratique parmi les exploitants de foyers de soins, ainsi que l'Association des foyers de soins du Nouveau-Brunswick, où les pratiques exemplaires en matière de sécurité pourront être communiquées, les préoccupations pourront y être soulevées et des



solutions pourront y être trouvées conjointement. Par exemple, la communauté de pratique pourrait :

- a. fournir des conseils aux foyers de soins sur l'utilisation appropriée des caméras de sécurité;
 - b. explorer et exploiter les solutions numériques pour soutenir les soins, le suivi (par exemple la formation) et la transparence.
- 2) Il est essentiel que les pensionnaires, les familles, le personnel et les bénévoles soient conscients de la responsabilité qui leur incombe de signaler leurs préoccupations sans conséquences négatives, et de la manière dont ils peuvent le faire. Pour ce faire, le ministère du Développement social/Aînés et Soins de longue durée, en collaboration avec l'Association des foyers de soins, élaboreront une boîte à outils de communication pour les foyers de soins qui comprendra des documents et des aides visuelles pour encourager le signalement afin de renforcer la sécurité.
 - 3) Le ministère du Développement social/Aînés et Soins de longue durée intégreront les lignes directrices en matière de sécurité de l'environnement bâti, lors de la mise à jour des normes de conception des foyers de soins.
 - 4) Dans le cadre du Plan de soins de longue durée pour les aînés, le ministère du Développement social/Aînés et Soins de longue durée élaboreront une nouvelle loi qui régira les mesures de soutien et les services offerts aux aînés à l'échelle provinciale. Dans le cadre de cette nouvelle loi, le ministère du Développement social renforcera les pouvoirs de la ministre en matière de sécurité.
 - 5) Le ministère du Développement social/Aînés et Soins de longue durée fourniront une orientation claire sur un plan pluriannuel (tel qu'il est établi dans le [plan de soins de longue durée](#)) pour augmenter les heures de soins dans les foyers de soins, en donnant à ces derniers le temps et la certitude nécessaires pour se préparer à embaucher davantage de personnel.
 - 6) Le ministère du Développement social/Aînés et Soins de longue durée exigeront que les agents de liaison discutent avec l'équipe de direction du



foyer de soins au sujet des pratiques et des préoccupations en matière de sécurité pendant l'inspection annuelle.

- 7) Le ministère du Développement social/Aînés et Soins de longue durée clarifieront les politiques et directives actuelles en matière de modification du budget en ce qui concerne les demandes de financement de la sécurité.
- 8) Le ministère du Développement social Aînés et Soins de longue durée intégreront ces mesures dans la mise en œuvre du plan de soins de longue durée, y compris dans un rapport annuel sur l'état d'avancement de ces recommandations.

La sécurité, la dignité et le bien-être des aînés dans les foyers de soins sont une responsabilité qui incombe aux gouvernements, aux fournisseurs de foyers de soins, aux familles, aux proches aidants et aux partenaires communautaires. Les défis relevés dans le cadre de l'examen de la sécurité ne peuvent pas être abordés isolément. En collaborant au moyen de pratiques communes, de communications transparentes et d'efforts unifiés, nous pouvons créer un réseau de soutien qui améliore la qualité des soins et les conditions de vie pour tous les pensionnaires. Ce n'est que grâce à un dévouement collectif et à des mesures coordonnées que nous pouvons bâtir un système où les aînés se sentent en sécurité, soutenues et respectées dans leurs années avancées.