

## COUR D'APPEL

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
GREFFE DE QUÉBEC

N° : 200-09-007367-110  
(410-17-000607-080)

DATE : 5 NOVEMBRE 2012

---

**CORAM : LES HONORABLES ANDRÉ FORGET, J.C.A.  
ANDRÉ ROCHON, J.C.A.  
GUY GAGNON, J.C.A.**

---

**LE CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'ÉNERGIE,**  
APPELANTE / INTIMÉE INCIDENTE - Défenderesse  
c.

**LA MAISON CLAIRE DANIEL INC.,**  
INTIMÉE / APPELANTE INCIDENTE - Demanderesse

---

### ARRÊT

---

[1] LA COUR; - Statuant sur l'appel d'un jugement rendu le 28 février 2011 par la Cour supérieure, district de St-Maurice (l'honorable Martin Dallaire), qui a condamné l'appelante à payer à l'intimée 751 532,94 \$ avec intérêts et dépens et a rejeté la demande reconventionnelle de l'intimée qui réclamait 257 215,53 \$ à titre de dommages-intérêts dus au non-renouvellement du contrat de service.

[2] Pour les motifs du juge Forget, auxquels souscrivent les juges Rochon et Gagnon;

[3] **ACCUEILLE** l'appel principal;

[4] **REJETTE** l'action intentée par La Maison Claire Daniel inc. c. Le Centre de santé et de services sociaux de l'Énergie;

[5] **REJETTE** l'appel incident formé par La Maison Claire Daniel inc.;

[6] Le tout avec dépens devant les deux cours.

---

ANDRÉ FORGET, J.C.A.

---

ANDRÉ ROCHON, J.C.A.

---

GUY GAGNON, J.C.A.

Me Véronique Néron et Me Élane Giguère  
Joli-Coeur, Lacasse, S.E.N.C.R.L.  
Pour l'appelante/intimée incidente

Me Steve Cadrin  
Dufresne, Hébert  
Pour l'intimée/appelante incidente

Date d'audience : 13 septembre 2012

---

## MOTIFS DU JUGE FORGET

---

[7] Le Centre de Santé et de Services Sociaux de l'Énergie (CSSSE) se pourvoit contre un jugement de la Cour supérieure qui le condamne à payer 751 537,96 \$ à La Maison Claire Daniel Inc. (la Maison Claire Daniel) à titre d'ajustement dans le cadre de l'exécution d'un contrat qui lie les parties.

[8] Le CSSSE plaide que le recours de la Maison Claire Daniel est prescrit et, de toute façon, mal fondé.

[9] Par appel incident, la Maison Claire Daniel prétend que le CSSSE a commis une faute en ne renouvelant pas le contrat à échéance et elle lui réclame 257 215,53 \$ à titre de dommages.

### **REMARQUE PRÉLIMINAIRE**

[10] Le litige porte sur l'exécution d'un contrat de service.

[11] Cet énoncé peut laisser croire à une insensibilité à l'égard d'une situation qui doit nous interpeller lorsqu'on sait que la Maison Claire Daniel, à la demande du CSSSE, héberge et prend soin de personnes âgées en perte d'autonomie.

[12] Si je choisis de cibler dès le départ les questions en litige, c'est bien sûr pour démontrer le rôle précis – et limité – des tribunaux dans ce débat; ils n'ont pas la compétence, dans tous les sens du terme, pour déterminer quels soins doivent être prodigués à ces personnes vulnérables et à quel coût.

[13] Nul ne conteste la qualité des soins fournis à cette clientèle fragile par la Maison Claire Daniel et l'implication de M. Blanchard et de sa conjointe.

[14] En contre-partie, il n'y a pas d'allégations – et surtout pas de preuve – de mauvaise foi et de désintéressement de la part des responsables du CSSSE.

### **LES PARTIES AU CONTRAT**

[15] Le CSSSE est un établissement de santé constitué en vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*<sup>1</sup> (L.S.S.S.). Pour accomplir la mission qui lui est confiée par la loi, le CSSSE peut conclure des contrats de services avec des

---

<sup>1</sup> L.R.Q., c. S-4.2.

tiers<sup>2</sup>. Il demeure toutefois responsable des usagers en tout temps, et notamment de l'évaluation de leurs besoins<sup>3</sup>.

[16] La Maison Claire Daniel exploite une ressource d'hébergement et de soins pour des personnes affectés de troubles cognitifs<sup>4</sup>. Son administrateur principal, M. Blanchard, a développé depuis 1986 une expertise auprès des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer.

## **LES FAITS**

[17] Le dossier repose en grande partie sur une analyse de la preuve. Il importe donc de reprendre une chronologie des faits principaux.

[18] Le CSSSE commence à faire appel aux services de la Maison Claire Daniel en 1996. À l'époque, les ressources d'hébergement spécialisées pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer sont inexistantes dans cette région et on fait appel à M. Blanchard en raison de son expertise.

[19] Les parties contractent dans le cadre d'un « projet pilote », puisque à l'époque les ressources intermédiaires n'ont pas encore d'existence légale. La rétribution de la Maison Claire Daniel est fixée selon les tarifs applicables aux ressources familiales, à laquelle s'ajoute un montant discrétionnaire supplémentaire. Il est en effet acquis au débat que les ressources de ce type hébergent des personnes dont les besoins sont plus importants<sup>5</sup>.

[20] À l'époque, le régime juridique applicable aux ressources intermédiaires est en cours d'élaboration. Pour établir la rétribution selon le travail à accomplir, des représentants du ministère de la Santé et de Services sociaux (MSSS), du réseau de la santé et des ressources intermédiaires développent une grille qui permet d'évaluer la clientèle en fonction de ses besoins. Cette grille, intitulée *Instrument d'identification de l'intensité des services requis de la ressource intermédiaire* est consacrée dans l'*Arrêté ministériel 2000-017 concernant la classification des services dispensés par les ressources intermédiaires*, qui est ainsi rédigé :

[...]

Classification des services dispensés par les ressources intermédiaires  
Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2, a. 303)

---

<sup>2</sup> Art. 101, 108 et 303 LSSSS.

<sup>3</sup> Art. 108 et 303 LSSSS. Voir aussi clauses 12 à 20 du contrat (M.A., vol. 3, p. 754 – 755).

<sup>4</sup> Dans le milieu et dans la réglementation, on utilise le terme « ressource intermédiaire ».

<sup>5</sup> Voir à cet effet *Maison Claire-Daniel inc. c. Centre d'hébergement et de soins de longues durées du Centre-Mauricie (CHSLD du Centre-Mauricie)*, 2007 QCCA 367, paragr. 7.

1. Les services dispensés par les ressources intermédiaires sont classifiés du premier au cinquième niveau à l'aide de l'instrument intitulé "Instrument d'identification de l'intensité des services requis de la ressource intermédiaire" apparaissant à l'annexe 1.

[...]

[21] L'annexe 1 de l'arrêté ministériel comprend l'*Instrument d'identification de l'intensité des services requis de la ressource intermédiaire*<sup>6</sup> (« instrument d'identification ») et le *Guide d'utilisation de l'Instrument d'identification de l'intensité des services requis de la ressource intermédiaire*<sup>7</sup> (« guide d'utilisation »).

[22] L'instrument d'identification prévoit que, à l'égard de chaque dimension de la personne (physique, cognitive, comportementale, etc.), on attribue un pointage qui décrit l'état général de la personne, son fonctionnement, la nature de l'intervention requise et le degré d'expertise requis pour l'intervention. Un pointage est aussi attribué pour les services comme l'alimentation, la buanderie, etc.

[23] Le pointage à attribuer est prévu dans le guide d'utilisation. À titre d'exemple, le guide d'utilisation indique que l'usager qui n'a jamais d'accidents de toilette doit recevoir la note 1, alors que celui qui est toujours incontinent doit recevoir la note 7. Dans la sphère de l'expertise requise pour l'intervention, on attribue la note 1 si les capacités normales de toute personne sont suffisantes, jusqu'à une note de 7 si l'intervention nécessite une formation collégiale ou universitaire.

[24] Une fois l'exercice complété, on obtient une note globale. Celle-ci est rapportée dans un tableau qui prévoit cinq niveaux de services établis par le MSSS<sup>8</sup> (5A, 5B, 5C, 5D, 5E). À chacun de ces niveaux correspond une rétribution monétaire quotidienne par usager, déterminée par le MSSS.

[25] L'instrument d'identification peut être rempli pour chaque usager ou pour un ensemble d'usagers à partir d'un échantillon représentatif, de façon à établir un profil-type. Une révision est nécessaire si un changement significatif intervient dans les services attendus de la ressource, dans les caractéristiques de l'usager ou dans les caractéristiques de l'intervention requise. Dans les faits, les plans d'intervention des usagers doivent être refaits chaque année, si bien qu'une nouvelle évaluation peut être effectuée tous les 12 à 18 mois.

[26] En janvier 2001, le CSSSE et la Maison Claire Daniel procèdent de concert à l'évaluation des usagers. Un pointage de 161 points est obtenu pour le profil-type, ce qui correspond au taux de rétribution quotidien 5D, soit 100,33 \$ par jour par usager.

---

<sup>6</sup> *Ibid.*, p. 228.

<sup>7</sup> *Ibid.*, p. 230.

<sup>8</sup> *Ibid.*, p. 240.

Aucun nouveau contrat n'est signé, mais cette nouvelle rétribution commence à s'appliquer à partir du 1<sup>er</sup> avril 2001<sup>9</sup>.

[27] En mai 2002, un guide d'interprétation de l'instrument d'identification et du guide d'utilisation est confectionné par des intervenants du MSSS et du réseau de la santé, sans la participation des ressources intermédiaires. Selon le MSSS, ce guide d'interprétation est nécessaire pour favoriser une application standardisée et éviter les écarts d'interprétation. Un guide presque identique est publié en 2003.

[28] Le guide d'interprétation précise que l'expertise doit être déterminée selon ce qui est attendu de l'intervenant et non pas selon la formation qu'il détient réellement. Le fait que le responsable de la ressource possède une formation collégiale ou universitaire n'implique pas nécessairement qu'une note élevée sera attribuée. Le même principe s'applique à l'égard du nombre d'intervenants nécessaires. Il est possible qu'un seul soit nécessaire, même si dans les faits la ressource intermédiaire assure la présence d'un intervenant supplémentaire pour garantir la sécurité des usagers ou la qualité des soins.

[29] En décembre 2002, le CSSSE transmet à l'ensemble de ses ressources intermédiaires un avis de non-renouvellement de ses contrats, précisant qu'il est en train d'élaborer un nouveau modèle de contrat. La Maison Claire Daniel est informée que le sien prendra fin tel que prévu le 31 mars 2003 et que le CSSSE devrait être en mesure de signer de nouveaux contrats en avril 2003<sup>10</sup>.

[30] En septembre 2003, le chef de programme du CSSSE rencontre M. Blanchard pour faire les plans de service individualisés des usagers de la Maison Claire Daniel. Il n'est alors pas mentionné d'une nouvelle cotation.

[31] En décembre 2003, le CSSSE organise une rencontre avec les propriétaires des ressources intermédiaires à laquelle M. Blanchard ne peut assister. Le CSSSE informe les participants que des directives ministérielles relatives aux évaluations auront pour effet de réduire légèrement la rétribution actuelle des ressources intermédiaires. M. Blanchard affirme n'avoir jamais reçu le procès-verbal de cette rencontre.

[32] Le 25 mars 2004, le CSSSE écrit à l'ensemble de ses ressources pour les informer que des rencontres individuelles auront lieu au sujet des taux applicables pour l'année 2004-2005. Le 20 avril 2004, Mmes Marcotte et Gilbert du CSSSE rencontrent M. Blanchard. Elles lui expliquent que selon leur évaluation, réalisée à l'aide des plans de service individualisés de septembre 2003 et des nouvelles directives du MSSS, le profil-type de sa clientèle est maintenant évalué au niveau 5B, ce qui correspond à une

---

<sup>9</sup> Un premier litige survient alors entre les parties au sujet de l'étalement de cette augmentation. La Maison Claire Daniel obtiendra gain de cause en Cour d'appel (2007 QCCA 367).

<sup>10</sup> Lettre du 18 décembre 2002, M.A, vol. III, p. 572. Dans les faits, le nouveau contrat ne sera signé que le 25 juin 2004. Entre-temps, la rétribution de niveau 5D continuera à s'appliquer jusqu'au 1<sup>er</sup> avril 2004.

rétribution de 86,48 \$ par jour par usager. M. Blanchard comprend alors qu'on coupe au niveau de l'expertise :

[...] Ce qu'on a compris, c'est qu'ils coupaient au niveau de l'expertise de...dans la grille de détermination des services. Il y a une case qui est expertise...[...] et c'était là-dessus que ça coupait.<sup>11</sup>

[33] Il exprime son désaccord avec cette interprétation puisqu'il estime que la clientèle qui lui est envoyée est de plus en plus lourde, notamment en raison de l'expertise qu'on lui reconnaît. Les intervenantes du CSSSE répondent qu'elles sont obligées d'appliquer les directives du MSSS et que ce nouveau taux s'appliquera à partir du 1er mai 2004.

[34] M. Blanchard reçoit une copie du nouveau contrat pour étude. Les clauses pertinentes de ce contrat sont les suivantes :

#### **CONSIDÉRATIONS FINANCIÈRES**

60. Les modalités générales et particulières de paiement des frais de séjour des usagers dans une Ressource de type intermédiaire sont celles prévues aux "Modalités et considérations financières", lesquelles sont jointes en annexe 7 au présent contrat pour en faire partie intégrante.

61. L'établissement, pour fins de rétribution, détermine l'intensité des services requis de la Ressource intermédiaire pour chacun des usagers à l'aide de "l'Instrument d'identification de l'intensité des services requis de la Ressource intermédiaire", lequel est joint en annexe 8 au présent contrat pour en faire partie intégrante, et ce, conformément à l'arrêté ministériel 2000-017 Classification des services dispensés par les ressources intermédiaires.

Ou

L'Établissement, pour fins de rétribution, détermine l'intensité des services requis de la Ressource intermédiaire pour l'ensemble des usagers par un profil-type à l'aide "l'Instrument d'identification de l'intensité des services requis de la Ressource intermédiaire", lequel est joint en annexe 8 au présent contrat pour en faire partie intégrante; et ce, conformément à l'arrêté ministériel 2000-017 Classification des services dispensés par les ressources intermédiaires.

62. La Ressource affirme avoir pris connaissance de "l'Instrument d'identification de l'intensité des services requis de la Ressource intermédiaire", annexe 8, et d'en comprendre toutes les composantes, après avoir reçu les explications pertinentes, s'il y a lieu.

---

<sup>11</sup> Interrogatoire avant défense de Daniel Blanchard le 21 août 2008, p. 1441.

63. L'Établissement s'engage à verser à la Ressource la rétribution selon le profil-type, ou selon la classification individuelle des services requis par les usagers qu'elle héberge sous réserve de l'application de l'annexe 7.

[...]

#### **DURÉE DU CONTRAT**

65. Le présent contrat est d'une durée de 57 mois commençant le 25 juin 2004 et se terminant le 31 mars 2009.

66. Le présent contrat se renouvellera automatiquement à son échéance, aux mêmes conditions, pour des périodes de 1 an, à moins qu'il n'y soit mis fin ou qu'il ne soit modifié, conformément aux dispositions du présent contrat.

#### **FIN DU CONTRAT**

67. L'Établissement ou la Ressource peuvent ne pas renouveler le présent contrat en expédiant un avis écrit de non-renouvellement à l'autre partie au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la fin du contrat, lequel avis doit justifier la ou les raisons de non renouvellement.

68. L'Établissement ou la Ressource peuvent, sans préavis, mais d'un commun accord, résilier le contrat en tout temps.

[je souligne]

[35] Le 25 juin 2004, alors que la nouvelle rétribution est déjà appliquée depuis le 1<sup>er</sup> mai 2004, M. Blanchard s'engage, sans exiger de modifications.

[36] En janvier 2006, le CSSSE réévalue à nouveau les usagers de la Maison Claire Daniel, en utilisant cette fois la version 2003-2004 du guide d'interprétation. Le taux obtenu est de 5A plutôt que 5B. La Maison Claire Daniel est informée que le nouveau taux s'appliquera à partir du 1<sup>er</sup> décembre 2007.

[37] Le 26 novembre 2007, la Maison Claire Daniel met en demeure le CSSSE. Elle lui demande de surseoir à l'application du nouveau taux et de revenir à celui de 2001 (5D).

[38] Le 6 décembre 2007, le CSSSE écrit à la Maison Claire Daniel et à toutes ses autres ressources. Il accepte de surseoir à l'application du taux 5A et de maintenir les taux actuels (5B) pour la Maison Claire Daniel jusqu'à la fin des contrats (le 31 mars 2009 pour la Maison Claire Daniel). Il indique toutefois que les contrats ne seront pas renouvelés à leur échéance, car il est impossible de les renouveler aux taux actuels pour des motifs d'ordre financier. Toutes les autres ressources accepteront de signer les nouveaux contrats aux nouveaux taux, sauf la Maison Claire Daniel.

[39] Le 8 janvier 2008, la Maison Claire Daniel intente le présent recours contre le CSSSE. Elle réclame l'ajustement entre la rétribution qu'elle avait en 2001 et celle qui lui a été versée à partir de 2004. Elle prétend qu'on a dénaturé l'arrêté ministériel par les guides d'interprétation et que ceux-ci lui sont inopposables. Pour la durée du contrat, la somme réclamée est de 751 532,93 \$. Dans sa requête amendée du 12 mai 2009, elle réclame de plus 159 790,62 \$ pour le non-renouvellement du contrat, qui procède selon elle d'éléments de nullité et de mauvaise foi.

### **QUESTIONS EN LITIGE**

[40] Le pourvoi soulève les trois questions suivantes :

- 40.1. Le recours de la Maison Claire Daniel est-il prescrit en totalité ou partiellement?
- 40.2. La Maison Claire Daniel a-t-elle droit à 751 732,94 \$ correspondant à la différence entre la rétribution de niveau 5D déterminée en 2001 et la rétribution de niveau 5B déterminée en 2004?
- 40.3. Le non-renouvellement du contrat est-il illégal ou abusif?

### **PRESCRIPTION**

[41] Le contrat de service a été signé le 25 juin 2004; l'action a été intentée le 8 janvier 2008.

[42] Le CSSSE invoque la prescription extinctive de trois ans.

[43] Le premier juge conclut que la Maison Claire Daniel était dans l'impossibilité d'agir avant le mois d'octobre 2007, moment où elle a appris que son taux allait de nouveau être réduit (de 5B à 5A). Avant cette date, selon le premier juge, la Maison Claire Daniel était dans l'ignorance des faits juridiques générateurs de son droit, et ce, par la faute de la CSSSE.

[44] Cette conclusion est de nature factuelle et les principes d'intervention d'une cour d'appel à cet égard sont bien connus; une cour d'appel ne modifie pas les conclusions de fait d'un juge de première instance en l'absence d'une erreur manifeste et déterminante. Avec déférence, il me paraît que le juge a commis une telle erreur.

[45] Cela est d'autant plus évident que la preuve de la connaissance des faits générateurs découle des admissions de M. Daniel Blanchard tant à son interrogatoire au préalable qu'au procès.

[46] Compte tenu que je propose d'intervenir sur l'appréciation des faits, j'estime utile de reproduire des extraits du témoignage de M. Daniel Blanchard à son interrogatoire avant défense du 21 avril 2008 :

- Q. [74] Vous apprenez en janvier que les contrats antérieurs prennent fin?
- R. C'est ça.
- Q. [75] Vous apprenez en mai que vous allez, ou vous aller être coupé de deux (2) niveaux?
- R. Oui.
- [...]
- Q. [83] Bon. On va reprendre, on va reprendre ça un petit peu. En janvier deux mille quatre (2004), vous apprenez que les contrats prendront fin. Ensuite, quand vous avez su en mai qu'on allait vous baisser de deux (2) niveaux...
- R. Hum hum.
- [...]
- Q. [108] Qu'est-ce que vous posez comme geste à ce moment-là?
- R. J'ai pris le téléphone, j'ai appelé Nancy Gilbert. Puis je leur ai demandé qu'est-ce que ça en était. Puis elle a dit: «C'est maintenant comme ça, c'est régionalement. Puis ça va être le nouveau contrat.»
- Q. [109] Ça, c'est son explication?
- R. Oui.
- Q. [110] Des démarches postérieures, qu'est-ce que vous faites après avoir entendu ce commentaire-là?
- R. Après il y a eu une première rencontre quelque part, soit fin mai ou début juin pour voir, pour voir le contrat. C'est là que j'ai fait la demande pour avoir l'annexe concernant les deux (2) personnes en répit de jour pour atténuer. On a passé à la signature au mois de juin. Entre-temps, j'ai communiqué... Là, j'essaie de voir les dates, là. J'ai communiqué avec Diane Marcotte.
- [...]
- Q. [116] Donc, quand vous apprenez que le taux de rétribution ne sera plus le même et qu'il sera à la baisse, la réaction que vous avez, elle est d'ordre économique, c'est-à-dire la solution ou la piste de solution recherchée c'est de vous faire accorder des séjours répit, est-ce que vous

n'avez pas commenter le mérite même de la décision, c'est-à-dire de vous voir diminuer le taux de rétribution? Est-ce qu'il y a eu des arguments là-dessus, des positions par écrit, lors de rencontres avec des dirigeants?

R. Bien, les rencontres ont été ultérieures parce que par... j'ai essayé avec madame Marcotte sur une base privée mais après j'ai eu une rencontre avec Lyne Pépin et je ne peux pas... est-ce que c'est en août, est-ce que c'est en septembre, pour voir comment est-ce qu'on pouvait corriger ça?

Q. [117] Toujours en deux mille quatre (2004)?

R. Oui.

Q. [118] Je vais vous poser la question directement. Quand vous avez signé le vingt-cinq (25) juin deux mille quatre (2004) les deux (2) contrats P-1, est-ce que vous avez transmis un écrit en vertu duquel vous manifestiez votre inconfort, votre non-accord, votre... je signe sous protêt, je...

R. Il n'y a pas eu, il n'y a pas eu d'écrit de ça, de ce type-là.

[...]

Q. [124] À cette occasion-là, est-ce que vous avez manifesté...

R. On l'a manifesté, mais on nous a fait comprendre que c'était comme ça. Mais sur quelle base à part que... Ce qu'on a compris, c'est qu'ils coupaient au niveau de l'expertise de... dans la grille de détermination des services. Il y a une case qui est expertise...

[...]

Q. [148] L'impact sur La Maison Claire Daniel incorporée?

R. Oui. O.K. Puis c'est demeuré comme ça. Alors un des impacts, comment couvrir ça, c'est que je pouvais, je me donnais l'opportunité d'avoir deux (2) personnes en répit, en privé, de jour, en répit de jour à chacune des résidences.

Q. [149] O.K. Ça, ça vous a été...

R. C'était pour... c'était pour atténuer.

[...]

Q. [292] O.K.

R. Correct? Alors à cette fin-là c'est ou bien je fais comme les deux (2) ressources qui ont été coupées eux autres aussi, signer un nouveau contrat à la baisse ou bien je passe au privé, et là je pourrai charger.

Q. [293] O.K.

R. O.K. Mais pour passer en privé, vous savez comme moi, je vais... je dois appliquer les règles du privé. Alors annoncer d'avance la hausse de loyer, la hausse de... La clientèle qui est chez nous présentement ne sait rien de ça, qu'est-ce qui se passe. Les familles ne savent rien non plus. Mais je n'attendrai pas au trente et un (31) mars deux mille neuf (2009) pour leur dire on passe en privé et voici comment ça va coûter maintenant. alors je vais faire les règles comme dans l'art en privé, trois (3) mois avant, ils vont être avisés. alors je me suis donné comme... Puis j'ai informé le chef de programme, parce que, moi, ce que je cherchais c'est une entente avec l'établissement puis il ne semble pas... Puis le document que vous avez en main, la lettre tantôt que vous m'avez montrée avec les annexes, c'est dans ce but-là.

[...]

Q. [360] Pardon, en deux mille quatre (2004), je m'excuse.

R. Je me donnais la chance à la négociation. Je me donnais la chance, comme j'ai dit tantôt, j'avais déjà un recours d'entrepris, je ne pouvais pas m'opposer et arrêter de donner les services et je n'étais pas en mesure d'arrêter également.

Q. [361] Est-ce que vous avez fait part de ça aux autorités du Centre de santé et des services sociaux de l'Énergie que vous signiez mais que vous vouliez négocier, vous vouliez renégocier avant l'arrivée du terme du contrat?

R. Les démarches que j'ai entreprises, un, déjà pour atténuer l'impact, d'avoir du répit de jour étaient dans ce sens-là. Les démarches que j'ai entreprises...

(je souligne)

[47] Au procès, M. Blanchard confirme qu'il connaissait le nouveau taux applicable lors de la signature du contrat; d'ailleurs, il recevait déjà des paiements conformément à ce nouveau taux depuis le 1<sup>er</sup> mai 2004 :

Quand j'ai signé le contrat, je n'ai pas signé un taux. J'ai signé un processus d'évaluation qui amène, une fois que le processus est complet, à une grille de

rétribution. Ça, j'ai signé ça. C'est dans le contrat, c'est l'annexe 7, puis voici. Alors, je n'ai pas signé un taux.

[...]

Et je vais vous dire aussi que quand j'ai signé, j'ai signé le vingt-cinq (25) juin, le taux était appliqué à partir du premier (1<sup>er</sup>) mai deux mille quatre (2004). Qu'est-ce qui arrive si je ne signe pas ça ? Qu'est-ce qui arrive ? L'établissement doit relocaliser, puis, moi, je viens de planter, on vient de fermer. Alors, ma compréhension est celle-ci. Le taux est connu. Je ne suis pas d'accord, ça ne fait pas mon bonheur. J'utilise le processus de mésentente que j'ai signé par la suite puis ma compréhension, dans le contrat que j'ai signé, c'est qu'il y a un processus, l'évaluation qui est...puis c'est mentionné que c'est l'arrêté ministériel qu'on se sert comme outil, alors voilà le...j'ai voulu utiliser la mésentente. J'ai signé, oui, pour continuer à opérer, mais je n'ai pas signé un taux ad vitam aeternam, pendant cinq (5) ans non plus.

#### **Question de Me Éric Beaudesne**

O.K. Quand vous dites «je vais user du processus de règlement de la mésentente», est-ce que vous signez en disant: «tout de suite, je vais aller mettre en marche le processus de mésentente» ?

#### **Réponse de Daniel Blanchard**

Non, je ne l'ai pas fait. J'ai fait des rencontres, j'ai parlé avec Madame Marcotte, j'ai parlé avec Madame Pépin, que j'ai rencontrée au courant de l'été. [...]

[je souligne]

[48] Même sans avoir le guide d'interprétation entre les mains, M. Blanchard savait qu'il avait perdu des points dans l'évaluation de l'expertise nécessaire pour répondre aux besoins de sa clientèle et qu'en conséquence sa rétribution était diminuée (de 5D à 5B). Il savait aussi qu'il en était ainsi notamment en raison de l'application de directives ministérielles. Son interrogatoire avant défense et son témoignage au procès révèlent qu'il était conscient des impacts de cette évaluation à la baisse, puisqu'il a proposé des alternatives pour compenser son manque à gagner.

[49] Rien dans la preuve ne permet de conclure que le CSSSE a cherché à dissimuler des informations à M. Blanchard ou aux autres propriétaires des ressources intermédiaires sur les taux de rétribution.

[50] En fait, la preuve révèle que M. Blanchard savait avant même de contracter que le CSSSE avait évalué les usagers à l'aide d'outils autres que l'instrument d'identification et le guide d'utilisation et qu'en conséquence une rétribution quotidienne

de niveau 5B au lieu de 5D allait lui être versée. La preuve révèle qu'il a néanmoins choisi de s'engager avec le CSSSE, dans l'espoir de faire valoir son interprétation en matière de rétribution. Il n'a toutefois pas fait immédiatement appel au mécanisme de règlements des différends et n'a pas mis le CSSSE en demeure avant novembre 2007.

[51] Cette constatation est incompatible avec la conclusion du juge voulant que la Maison Claire Daniel a été maintenue dans l'ignorance des faits générateurs de son droit par la faute du CSSSE.

[52] Avec égards, M. Blanchard savait depuis le 1<sup>er</sup> mai 2004 que sa rétribution avait été réduite de la catégorie 5D à 5B; cela correspond d'ailleurs aux versements périodiques qu'il recevait.

[53] Toutefois, la Maison Claire Daniel plaide que s'il y a prescription, elle ne pourrait valoir que pour les versements antérieurs au 8 janvier 2005, puisque l'obligation à laquelle faisait face le CSSSE est une obligation à exécution successive. Elle a raison.

[54] Quand une obligation s'exécute de manière consécutive, chaque versement ne devient exigible qu'à l'arrivée de son terme<sup>12</sup>. Chaque versement ou prestation a conséquemment son propre délai de prescription, qui commence à courir à son échéance<sup>13</sup>. En l'espèce, on ne peut établir le point de départ de la prescription du recours au moment de la signature du contrat; ce serait l'établir à une date où les fondements juridiques du recours n'existent pas encore.

[55] Le recours de la Maison Claire Daniel est prescrit uniquement pour les versements antérieurs au 8 janvier 2005.

[56] Il reste donc à déterminer si la réclamation de la Maison Claire Daniel est bien fondée, du moins pour la partie non prescrite.

### **LE NIVEAU DE RÉTRIBUTION**

[57] La preuve révèle que la Maison Claire Daniel s'est engagée avec le CSSSE en connaissant d'avance l'interprétation que celui-ci allait donner au contrat. Elle savait que le CSSSE lui verserait des paiements correspondant au niveau 5B à chaque arrivée du terme et a néanmoins accepté de s'engager contractuellement. En ce sens, la Maison Claire Daniel a accepté l'interprétation du contrat proposée par le CSSSE.

[58] D'autre part, il n'y a pas au dossier de preuve du pointage qu'aurait obtenu la Maison Claire Daniel en 2004 selon l'interprétation du contrat qu'elle propose (évaluation de la clientèle uniquement avec l'instrument d'identification et le guide

---

<sup>12</sup> Vincent Karim, *Les obligations*, vol. 2, 3<sup>e</sup> éd, Montréal, Wilson & Lafleur, 2009, p. 91.

<sup>13</sup> *Ibid.*

d'utilisation). Or le taux de rétribution, et donc la somme réclamée, dépend de ce pointage.

[59] Il n'est pas contesté que la différence entre une rétribution de niveau 5D et de niveau 5B pendant la durée du contrat correspond à 751 732,94 \$, mais il n'y a pas de preuve au dossier qui confirme que la clientèle de la Maison Claire Daniel aurait été évaluée au niveau 5D en 2004, n'eût été l'application du guide d'interprétation.

[60] Les prétentions de la Maison Claire Daniel se résument à ce qui suit : en 2001 la rétribution avait été fixée au niveau 5D et il n'y a pas de motif pour la réduire au niveau 5B puisque la clientèle est toujours aussi « lourde », sinon plus.

[61] Certes, le juge a retenu que l'application du guide d'interprétation avait eu pour effet général d'abaisser les taux des ressources intermédiaires par rapport à ceux qui prévalaient en 2001, mais il n'y a au dossier aucune preuve du pointage qu'aurait obtenu la Maison Claire Daniel si l'évaluation avait été faite uniquement avec l'instrument d'identification et le guide d'utilisation en 2004.

[62] Le niveau de rémunération est tributaire de l'évaluation que fait une professionnelle du CSSSE des besoins des usagers de la ressource à une date donnée. La clause 61 du contrat stipule en effet que c'est le CSSSE qui détermine l'intensité des services requis à l'aide de l'instrument d'identification.

[63] La rétribution, par le biais de l'instrument d'identification, dépend des caractéristiques des usagers de la ressource intermédiaire au moment où ils sont évalués. Dans son témoignage, Mme Nancy Gilbert du CSSSE explique que les plans d'intervention des usagers doivent être faits tous les ans, si bien qu'une nouvelle cotation peut être attendue tous les 12 à 18 mois. S'ajoute à cela une variable supplémentaire: l'instrument est complété par une professionnelle (ergothérapeute, infirmière, travailleuse sociale, etc.) qui évalue les usagers dans toutes les dimensions de leur personne, à la lumière de son jugement professionnel.

[64] Le juge a retenu que la clientèle de la Maison Claire Daniel s'était alourdie depuis 2001, notamment en raison du développement des programmes de maintien à domicile (ces programmes permettent aux personnes moins atteintes par la maladie de rester à la maison; les personnes hébergées en ressources intermédiaires sont en conséquence celles qui ont des besoins plus importants). Encore une fois, on ne connaît pas le pointage qui aurait été obtenu et dont le taux de rétribution dépend entièrement.

[65] Lors de l'audition, l'avocat de la Maison Claire Daniel a plaidé que cette preuve avait été faite par l'experte, Mme Jocelyne Beaumier, infirmière, consultante et présidente de Cognitrix inc. qui a déposé un rapport et a témoigné.

[66] Mme Beaumier a mis sur pied le système d'accréditation Qualité-Cognitrix, qui vise à évaluer la réponse des ressources non institutionnelles aux normes et standards de qualité.

[67] L'accréditation Qualité-Cognitrix « souligne que la ressource a été en mesure de déterminer à un organisme externe spécialisé en gestion de la qualité qu'elle a mis en place tous les outils nécessaires à démontrer l'excellence de ses services et que cette qualité a pu être observée de façon objective et continue dans la ressource ». Les intervenants de la Maison Claire Daniel ont suivi une formation auprès de Mme Beaumier entre 1998 et 2000 pour obtenir cette accréditation.

[68] Mme Beaumier a, en quelque sorte, agi à titre de conseillère pour la Maison Claire Daniel au cours de toutes ces années.

[69] Depuis 2004, Mme Beaumier a écrit au CSSSE à l'occasion du renouvellement de l'accréditation Qualité-Cognitrix de la Maison Claire Daniel pour déplorer qu'on ne « reconnaisse plus l'expertise des propriétaires et leurs équipes en ressources intermédiaires comme valeur essentielle à l'accompagnement des personnes qui leur sont confiées ». Depuis 2007, Daniel Blanchard lui a demandé de l'accompagner dans ses démarches de négociations auprès du CSSSE.

[70] Dans son rapport, Mme Beaumier affirme ceci :

Comme expliquer toutes ces modifications influençant le *per diem* de manière significative alors que nous sommes en mesure de démontrer qu'au cours de toutes ces années, c'est le même profil type de clientèle qui a été hébergée dans cette ressource.

Pour ce faire, nous avons examiné les profils des usagers disponibles et encore une fois nous pouvons confirmer que ceux-ci correspondent à une clientèle de niveau 5D. Cette clientèle présentait des caractéristiques d'un état modéré à sévère et d'un fonctionnement complexe pour la réalisation des AVQ et AVD et cela à l'intérieur de chacune des dimensions (physique, cognitive, affective, comportementale et relationnelle). Un tel niveau d'atteinte chez une clientèle exige une réponse aux besoins demandant des connaissances spécifiques et du personnel formé en ce sens pour accompagner la clientèle 24/7/365. Cette expertise est d'ailleurs publiquement signifiée dans le livre *Le cri du silence des vieux* dont l'extrait est reproduit dans le document complémentaire 2.

De plus, nous avons examiné l'ensemble des pratiques de cette entreprise à tous les ans depuis 2001 et nous sommes en mesure de répondre que les propriétaires, les coordonnatrices ainsi que l'ensemble du personnel utilisaient les connaissances en fonction d'une expertise spécifique répondant à la nature des services requis. Nous avons rencontré les résidants à tous les ans et nous pouvons confirmer que la clientèle a toujours correspondu à ce même profil.

(Référence annexe complémentaire 1 : suivi annuel des renouvellements d'accréditation).

[71] En somme, Mme Beaumier affirme qu'elle a visité la Maison Claire Daniel depuis 2001 dans le cadre du processus d'accréditation Cognitrix, qu'elle connaît bien la clientèle et que celle-ci a toujours présenté le même profil de modéré à sévère. Dans ce contexte, elle estime que la « décotation » n'a pas de sens. Au procès, elle explique avoir rencontré la clientèle de la Maison Claire Daniel tous les ans :

Oui. Par rapport au choix de la Maison Claire Daniel, moi j'ai rencontré sa clientèle à tous les ans depuis quatre-vingt- dix-neuf, deux mille [...] Alors je les ai vus, j'ai parlé avec eux autres, c'était la bonne clientèle placée au bon endroit [...].

[72] Lorsque Mme Beaumier témoigne, le juge de première instance précise que son expertise vise à éclairer le Tribunal sur le fonctionnement de l'instrument d'identification des besoins et sur les guides d'utilisation et d'interprétation; il n'est toutefois pas question de coter la clientèle de la Maison Claire Daniel :

Je veux juste bien préciser, et je comprend la nature de votre intervention, je n'ai pas d'expertise ici pour coter la clientèle de cette organisation, qui donnerait un chiffre de X. J'ai plutôt un témoignage sur une illustration de ce concept-là. Madame utilise un exemple, ou une illustration d'un cas qui se trouve comme, dans le cadre de sa présentation, être un cas de la Maison Claire Daniel pas plus tard qu'hier, mais qui m'apparaît, pour l'instant, une illustration, une référence. Ça n'a pas pour but de coter ou décoter, ou d'améliorer ou ne pas améliorer. Je le conçois comme une illustration, et non pas comme une application déterminant une cote qui...

[...] Vous avez tout à fait raison, si c'était le cas d'abord c'est une cote qui serait subséquente aux relations contractuelles des parties, mais je le perçois comme étant une illustration de ce qu'elle appelle, elle, une dichotomie, le terme est un petit peu plus éclaté...

[73] Le premier juge reconnaît donc que Mme Beaumier n'a pas procédé à l'évaluation de la clientèle de la Maison Claire Daniel conformément à l'instrument d'identification prévu au contrat.

[74] Il faut réitérer que Mme Beaumier n'a jamais évalué la clientèle de la Maison Claire Daniel à l'aide d'un l'instrument d'identification des besoins lors de ses visites.

[75] Or, selon le contrat, le taux de rémunération dépend entièrement du pointage obtenu à l'aide de l'instrument d'identification. Il ne dépend pas d'une évaluation générale annuelle des besoins de la clientèle par un expert. Pour établir la réclamation, il ne suffit pas de dire que le profil de la clientèle « est de niveau 5D » et qu'il n'a pas

changé au fil des années. Il faut pouvoir déterminer le pointage qu'aurait obtenu la clientèle de la Maison Claire Daniel en vertu de l'instrument d'identification, n'eût été l'utilisation du guide d'interprétation.

[76] En l'absence de cette preuve, il est inutile pour la Cour de se prononcer sur la nature juridique de l'instrument d'identification, du guide d'utilisation et du guide d'interprétation comme l'a fait le juge de première instance. La Maison Claire Daniel n'a tout simplement pas fait la preuve de son droit à une rétribution plus élevée que celle reçue.

### **LE NON-RENOUVELLEMENT DU CONTRAT ÉTAIT-IL ILLÉGAL OU ABUSIF?**

[77] Par son appel incident, la Maison Claire Daniel réclame 257 215,53 \$ vu le défaut par le CSSSE de renouveler le contrat à échéance.

[78] Les clauses 66 et 67 du contrat sont ainsi rédigées :

#### **FIN DU CONTRAT**

66. Le présent contrat se renouvellera automatiquement à son échéance, aux mêmes conditions, pour des périodes de 1 an, à moins qu'il n'y soit mis fin ou qu'il ne soit modifié, conformément aux dispositions du présent contrat.

67. L'Établissement ou la Ressource peuvent ne pas renouveler le présent contrat en expédiant un avis écrit de non-renouvellement à l'autre partie au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la fin du contrat, lequel avis doit justifier la ou les raisons de non renouvellement.

(je souligne)

[79] Avec égards, le premier juge aborde le non-renouvellement de ce contrat dans une perspective erronée. Il n'est pas question d'exercer une option de renouvellement d'un contrat arrivé à échéance, mais bien d'un contrat qui comprend une clause de renouvellement automatique. Le professeur Lluelles explique ce qui les différencie :

Alors que l'option de renouvellement suppose un acte positif de la part de son bénéficiaire, la clause de renouvellement automatique prévoit qu'à son terme, le contrat sera automatiquement reconduit : le bénéficiaire du droit – en fait chaque contractant – n'a aucun geste à poser pour profiter de ce renouvellement. S'il devait, éventuellement, poser un geste, ce serait pour s'opposer au renouvellement, au cas où le contrat permettrait cette opposition<sup>14</sup>.

---

<sup>14</sup> Didier Lluelles, «Les renouvellements unilatéral et automatique, fondés sur une clause du contrat», (2004) 64 R. du B. 151, 156.

[80] En l'espèce, la clause 67 du contrat permet une opposition au renouvellement automatique. Selon le professeur Luellas, sauf stipulations précises au contrat, la faculté de s'opposer au renouvellement est discrétionnaire sous réserve des exigences de la bonne foi<sup>15</sup>.

[81] Le contrat stipule trois critères qui rendent l'opposition valide : l'avis doit être écrit, il doit respecter le délai de 90 jours et il doit mentionner une justification ou une raison pour le non-renouvellement. Les deux premiers critères ont été respectés, qu'en est-il du troisième et des exigences de la bonne foi?

[82] En faisant totalement abstraction du contexte, la Maison Claire Daniel a raison d'affirmer que le CSSSE n'a aucun contrôle sur l'aspect financier du contrat, puisque celui-ci prévoit que la rétribution est fonction du pointage obtenu à l'aide de l'instrument d'identification. La seule considération qui entre en compte dans la détermination de la rétribution d'une ressource est l'évaluation des besoins des usagers. Dès lors, des «considérations budgétaires» ne sont pas des considérations pertinentes et il devient problématique de les utiliser pour justifier le non-renouvellement.

[83] Pour accepter cet argument toutefois, il faut faire fi de l'ensemble de la preuve sur les circonstances qui entourent le non-renouvellement de ce contrat. Le CSSSE a d'abord déterminé à la suite de nouvelles évaluations que le taux de la Maison Claire Daniel devait être abaissé au niveau 5A. Mis en demeure par celle-ci de rétablir le taux 5D qui prévalait en 2001, il a alors accepté de maintenir les taux en vigueur pour toutes les ressources intermédiaires (5B pour la Maison Claire Daniel) jusqu'à la fin des contrats. Il a toutefois précisé par la même occasion qu'il ne pouvait s'engager à renouveler les contrats à des taux qui ne correspondaient pas à son évaluation.

[84] Dans sa mise en demeure, la Maison Claire Daniel fait part de son désaccord avec la rétribution de niveau 5A. Nancy Gilbert du CSSSE a témoigné qu'elle a eu deux rencontres avec Daniel Blanchard après l'envoi de la lettre de non-renouvellement et que lors de ces deux rencontres, il a de nouveau exprimé son désaccord avec le nouveau taux de rétribution. Le CSSSE avait donc une justification pertinente à offrir : il ne pouvait s'engager contractuellement avec une ressource qui était d'emblée en désaccord sur les évaluations et le taux applicable.

[85] La Maison Claire Daniel soutient que toutes les ressources dont les contrats expiraient ont été conviées à une rencontre de signature d'un nouveau contrat, sauf elle. La preuve qu'elle soumet à cet égard ne le confirme pas. Il s'agit d'une lettre de suivi adressée par Nancy Gilbert au Directeur du CSSSE. Elle indique la date des rencontres préparatoires avec certaines ressources et la date à laquelle certaines ressources ont signé les nouveaux contrats. L'on constate simplement qu'il n'y a pas eu de rencontre de signature avec la Maison Claire Daniel. Or l'on sait que celle-ci

---

<sup>15</sup> *Ibid.*, p. 159.

avait déjà été rencontrée par le CSSSE et que le désaccord sur le taux de rétribution persistait.

[86] Le CSSSE a toujours exprimé sa satisfaction à l'égard des services de la Maison Claire Daniel et la fermeture de cette ressource ne l'avantageait certainement pas. Rien dans la preuve ne démontre que le contrat n'aurait pas été renouvelé si la Maison Claire Daniel avait accepté le nouveau taux de rétribution.

[87] En bref, la Maison Claire Daniel a tout simplement refusé de renouveler le contrat selon le taux de rémunération établi par le CSSSE conformément aux stipulations contractuelles.

### **CONCLUSION**

[88] Je propose donc d'accueillir l'appel principal, de rejeter l'action intentée par La Maison Claire Daniel Inc. et de rejeter l'appel incident, le tout avec dépens devant les deux cours.

---

ANDRÉ FORGET, J.C.A.