

C A N A D A

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre des actions collectives)

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE LAVAL

CATHERINE FONTAINE, personnellement et *ès qualité* de tutrice de **S.C.**, [REDACTED]

NO : 540-06-000018-228

Demanderesse

-c.-

CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LAVAL, établissement de santé constitué en vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, ayant une place d'affaires au 1755, boulevard René-Laennec, dans la ville et le district de Laval, province de Québec, H7M 3L9

Défendeur

DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE D'UNE ACTION COLLECTIVE
(Art. 583 C.p.c.)

À L'UN DES HONORABLES JUGES DE LA COUR SUPÉRIEURE, SIÉGEANT EN CHAMBRE DES ACTIONS COLLECTIVES, DANS ET POUR LE DISTRICT DE LAVAL, LA DEMANDERESSE EXPOSE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

1. Le 27 juin 2024, l'honorable Florence Lucas, J.C.S., a autorisé une *Demande introductive d'instance en autorisation d'exercer une action collective et pour obtenir le statut de représentante* et attribué à la Demanderesse Catherine Fontaine, personnellement et *ès qualité* de curatrice de son fils S.C., le statut de représentante aux fins d'exercer une action collective pour le compte du Groupe de personnes physiques ci-après décrit :

« Toute personne ayant résidé à la Résidence Louise-Vachon à partir du 1^{er} janvier 2014, de même que leur mandataire, tuteur, curateur, ou toute personne exerçant le consentement substitué au nom des résidents (à l'exception du Curateur/Tuteur public du Québec), leur mère et leur père ayant subi douleurs, stress et inconvénients associés à la situation de maltraitance qui prévalait à la Résidence Louise-Vachon. »

A. LES PARTIES

2. La Demanderesse, madame Catherine Fontaine, est la mère et la tutrice de S. C., né le 27 mars 1998 ;
3. Le Demandeur S. C. est identifié par les initiales dans la présente Demande en raison de la confidentialité des renseignements médicaux le concernant. Les informations nominales concernant S. C. sont contenues dans la déclaration produite au soutien des présentes comme **Pièce P-1**, sous scellé ;
4. S. C. est atteint de déficience intellectuelle sévère avec trouble grave du comportement ;
5. S. C. réside à la Résidence Louise-Vachon depuis le 19 décembre 2016 ;
6. Le défendeur Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval (ci-après « CISSS Laval ») est un établissement de santé au sens de la *Loi sur les services de santé et services sociaux* (ci-après la LSSSS), dont fait partie l'installation Résidence Louise-Vachon ;
7. La Résidence Louise-Vachon est un centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (CRDITED) qui comptait, au moment des événements en litige, 55 résidents, dont 16 dans l'unité pour troubles graves du comportement ;
8. En tant que CRDITED, en vertu de l'article 84 de la LSSSS, la Résidence Louise-Vachon a la mission « *d'offrir des services d'adaptation ou de réadaptation et d'intégration sociale à des personnes qui, en raison de leurs déficiences physiques ou intellectuelles, de leurs difficultés d'ordre comportemental, psychosocial ou familial (...), requièrent de tels services de même que des services d'accompagnement et de support à l'entourage de ces personnes. À cette fin, l'établissement qui exploite un tel centre reçoit, sur référence, les jeunes en difficulté d'adaptation et les personnes présentant une déficience et, principalement sur référence, les personnes ayant une dépendance et les mères en difficulté d'adaptation ; il s'assure que leurs besoins soient évalués et que les services requis leur soient offerts à l'intérieur de ses installations ou dans leur milieu de vie, à l'école, au travail ou à domicile ou, si nécessaire, s'assure qu'ils soient dirigés le plus tôt possible vers les centres, les organismes ou les personnes les plus aptes à leur venir en aide.* »

9. En tant qu'établissement, en vertu de l'article 100 de la LSSSS, le CISSS Laval a la mission « *d'assurer la prestation de services de santé ou de services sociaux de qualité, qui soient continus, accessibles, sécuritaires et respectueux des droits des personnes et de leurs besoins spirituels et qui visent à réduire ou à solutionner les problèmes de santé et de bien-être et à satisfaire les besoins des groupes de la population. À cette fin, ils doivent gérer avec efficacité et efficience leurs ressources humaines, matérielles, informationnelles, technologiques et financières (...)* »
10. Les résidents de la Résidence Louise-Vachon ont, en vertu de la LSSSS, le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire ;
11. Les résidents de la Résidence Louise-Vachon ont également le droit, en vertu de la Charte des droits et libertés de la personne, à la vie, ainsi qu'à la sûreté, à l'intégrité et à la liberté de leur personne ;
12. Malgré ce qui précède, les résidents de la Résidence Louise-Vachon ont été, à partir du 1^{er} janvier 2012, victimes de maltraitance systémique, d'abus physiques et verbaux constants et de soins et services inadéquats ;

B. LES FAITS

1) Situation de S. C.

13. Le 19 décembre 2016, S. C. emménage à la résidence Louise-Vachon, résidant successivement dans les unités A, C et D de la résidence ;
14. Ce déménagement faisait suite à une augmentation des comportements agressifs dans la ressource précédente dans laquelle S. C. résidait ;
15. Le 18 janvier 2017, lors d'une première rencontre de bilan de l'équipe de soutien spécialisé, madame Lise Proulx, psychoéducatrice, note que S. C. n'a pas été réhospitalisé depuis le 19 décembre 2016 et que ses comportements problématiques sont en baisse. Elle identifie les facteurs de réussite suivant :
 - a. Accessibilité de la cour ;
 - b. Distance professionnelle :
 - i. Rotation du personnel aux heures et demie ;
 - ii. Refus d'être appelé « papa » ;
 - c. Présence de l'éducatrice ;

- d. Coaching ;
 - e. Aménagement physique interne avec possibilité de s'isoler ;
 - f. Calme des intervenants ;
 - g. Approche positive des intervenants face à la mère ;
 - h. Confiance de la mère envers les intervenants ;
 - i. Pairage adéquat ;
 - j. Stabilité de l'équipe clinique ;
16. Le 29 mars 2017, lors de la deuxième rencontre de bilan de l'équipe de soutien spécialisé, madame Proulx note que les comportements d'agression et de bris de matériel sont à la baisse. Elle note qu'entre le 1^{er} décembre 2016 et le 28 février 2017, il y a eu cinq épisodes d'isolement et deux épisodes de holding rapproché ;
17. Le 21 juin 2017, lors de la troisième rencontre de bilan de l'équipe de soutien spécialisé, madame Proulx note que l'amélioration des comportements de S. C. se poursuit. La mesure d'isolement est retirée des mesures de contrôle planifiées de S. C. puisqu'il n'y a eu qu'un épisode d'isolement au cours des deux mois précédents ;
16. Entre le 4 septembre 2018 et le 5 juillet 2019, la Demanderesse constate régulièrement la présence d'ecchymoses, d'écorchures, de blessure et de traces de violence inexpliquées sur son fils. Lorsqu'elle questionne les préposés du Défendeur à ce sujet, elle ne parvient à obtenir aucune explication sur la cause de ces blessures ;
17. En raison de son handicap, S. C. est incapable d'expliquer la provenance de ces blessures, à l'instar des autres résidents de la Résidence Louise-Vachon ;

2) Accusations criminelles contre trois employés de la Résidence Louise-Vachon et enquête administrative

18. Le 5 juillet 2019, la Demanderesse apprend, par l'entremise des médias, qu'au terme d'une enquête policière, trois (3) employés de la Résidence Louise-Vachon font face à des accusations criminelles de voies de fait envers certains résidents non identifiés ;
19. Le 16 juillet 2019, la Demanderesse reçoit un communiqué provenant du président-directeur général du CISSS de Laval, monsieur Christian Gagné, indiquant : « *Au cours des derniers mois, des indices laissaient croire à la direction du CISSS de Laval que des employés de la Résidence Louise-Vachon avaient des comportements s'apparentant à de la maltraitance à l'égard de certains usagers. À la suite d'une enquête interne exhaustive, le CISSS de Laval a décidé d'agir afin* »

- d'assurer la sécurité des usagers et des membres de l'équipe de travail. Il a donc procédé, aujourd'hui, au congédiement de neuf employés pour divers motifs reliés à de la maltraitance », tel qu'il appert du communiqué produit au soutien des présentes comme **pièce P-2** ;*
20. Le 17 juillet 2019, un article intitulé « *Un régime de terreur* » est publié pour la première fois dans le journal La Presse, tel qu'il appert de l'article produit au soutien des présentes comme **pièce P-3**, lequel révèle notamment les informations suivantes :
- a. Une enquête interne effectuée par le CISSS de Laval en parallèle avec l'enquête policière mentionnée au paragraphe 18 des présentes « *a mis au jour le problème beaucoup plus large qui gangrenait la résidence* » ;
 - b. Un groupe d'employés aurait instauré un régime de terreur dans la Résidence Louise-Vachon ;
 - c. Ce groupe d'employés maltraitait les résidents en les frappant, en les insultant ou en les poussant sans raison, et en tentant de volontairement provoquer des crises ;
 - d. Des dénonciations anonymes avaient été faites par le passé mais n'avaient débouché sur aucune mesure en raison du manque de preuve ;
 - e. Ce groupe d'employés avait réduit les employés dénonciateurs au silence à force d'intimidation, notamment en crevant leurs pneus et en effectuant des appels menaçants à leur domicile en soirée ;
 - f. Au moins huit résidents auraient été touchés par les mauvais traitements rapportés, mais l'ensemble des seize (16) résidents de l'unité des troubles graves du comportement sont traités comme des victimes ;
21. Interrogé dans le cadre de l'article mentionné au paragraphe précédent, le président-directeur général du CISSS de Laval, monsieur Christian Gagné, déclare : « *On a découvert qu'il y avait une espèce d'omerta dans la résidence. (...) Il y a eu maltraitance. C'est peinant, désolant, et c'est tolérance zéro pour nous.* » ;
22. Le 25 juillet 2019, madame Josée Fréchette, représentante nationale de l'Alliance professionnelle et technique de la santé et des services sociaux (APTS) pour le CISSS de Laval, publie une lettre d'opinion intitulée : « *Terreur à la résidence Louise-Vachon : la direction savait* », tel qu'il appert de l'article produit au soutien

des présentes comme **pièce P-4**, dans laquelle elle révèle notamment les informations suivantes :

- a. La direction du CISSS de Laval était informée du climat de terreur à la résidence Louise-Vachon et de nombreux événements inacceptables de façon quotidienne par le syndicat du personnel professionnel et technique depuis 2012 ;
 - b. Un plan d'action devait être élaboré en collaboration avec le syndicat local, mais aucun suivi n'a été fait à ce sujet par la direction du CISSS de Laval ;
 - c. Les actions d'intimidation se produisaient le soir et les fins de semaine, alors qu'il n'y avait aucun gestionnaire sur place pour assurer un climat de travail sain ;
 - d. De nombreux gestes répréhensibles n'ont pas été dénoncés à la police par les employés qui en étaient témoins en raison de la peur de représailles ;
 - e. La moitié de l'équipe permanente d'experts a quitté la Résidence Louise-Vachon pour éviter l'intimidation et préserver une santé mentale fragilisée, ce qui a constitué une énorme perte pour les usagers de la résidence présentant des besoins particuliers ;
23. Face aux révélations mentionnées aux paragraphes 14 à 17 des présentes, la Demanderesse demande et obtient une rencontre avec monsieur Guy Bibeau, directeur intérimaire responsable de la Résidence Louise-Vachon ;
24. Le 9 août 2019, la Demanderesse rencontre monsieur Bibeau afin de discuter du cas d'E. V.-L. Lors de cette rencontre, monsieur Bibeau informe la Demanderesse que quatre (4) employés ont été congédiés pour violence envers les usagers et six (6) employés ont été congédiés pour incivilité ;
25. Lors de la rencontre mentionnée au paragraphe précédent, la Demanderesse cherche à déterminer si son fils a été touché ou non par les gestes allégués, ce à quoi monsieur Bibeau répond : « *La question n'est pas de savoir quels enfants ont été touchés mais plus quels enfants n'ont pas été touchés.* »
26. Suite à la tenue de cette rencontre, le Défendeur omet fautivement et négligemment de divulguer à la Demanderesse les événements mentionnés aux paragraphes 14 à 20 des présentes au terme de l'enquête administrative qu'il a menée à ce sujet, conformément à l'article 8 de la LSSSS ;

27. Le 1^{er} décembre 2021, le procès des trois personnes accusées de voies de fait et mentionnées au paragraphe 18 des présentes débute ;
28. Ce même jour, la Couronne produit en pièce les notes sténographiques des déclarations policières de trois employées de la Résidence Louise-Vachon, témoins des gestes criminels ;
29. Aux fins de préserver l’anonymat des témoins, celles-ci sont identifiées, aux fins des présentes, comme Témoin 1, Témoin 2 et Témoin 3, leurs noms étant indiqués dans la déclaration produite au soutien des présentes comme **pièce P-1, sous scellé** ;
30. Dans sa déclaration policière, la Témoin 1 révèle les informations suivantes :
 - a. Elle est employée à la Résidence Louise-Vachon depuis 2014 et elle travaillait sur l’unité D, l’une des unités pour patients présentant des troubles graves du comportement, au moment des événements en litige ;
 - b. Dès son arrivée en 2014, elle a été formée par l’Employée 1, une employée sur l’unité Tournesol, une unité de la Résidence Louise-Vachon pour patients présentant une déficience légère ;
 - c. Tout au long de sa formation, l’Employée 1 frappait systématiquement les résidents pour les contrôler, elle leur donnait de fortes claques (« saccagements ») derrière la nuque, elle les secouait, les poussait et leur pinçait la peau ;
 - d. Tout au long de sa formation, l’Employée 1 insultait à répétition des résidents en les traitant notamment de « laide » ;
 - e. La Témoin 1 a porté plainte et dénoncé l’Employée 1, mais cette dénonciation n’a mené à aucune mesure vu l’absence de preuve ;
 - f. Depuis 2014, elle a été témoin d’autres intervenants, dont l’Employée 2 et l’Employée 3, se livrant systématiquement à des pratiques similaires à celles de l’Employée 1, à savoir des claques, des pincements et des insultes, principalement en présence du même groupe d’employés qui ne dénonçaient pas de telles situations ;
 - g. Le 15 septembre 2018, elle a été témoin d’un événement lors duquel madame Marie-Nicolas Dameus, préposée de la Résidence, a accusé un résident de l’avoir frappée, suite à quoi madame Dameus et monsieur

Patrick Delly ont décidé de lui donner une leçon. Monsieur Delly a tenu le résident pendant que madame Dameus le frappait avec le walkie-talkie et que le résident disait : « Non, bobo, bobo. Owe! », et ce, jusqu'à ce qu'une autre Employée présente sur les lieux, l'Employée 4, alerte monsieur Delly et madame Dameus à l'effet qu'un autre employé approchait ;

- h.* En date de l'événement mentionné au sous-paragraphe précédent, il n'existait aucun système pour les codes blancs au sein de la Résidence Louise-Vachon ;
- i.* Elle a été témoin de nombreux autres moments d'agressivité et d'insultes envers plusieurs résidents de la part de plusieurs employés, mentionnant notamment que le walkie-talkie était devenu l'arme de plusieurs employés et qu'ils s'en servaient pour frapper les résidents ;
- j.* Elle a été témoin d'un résident recevant de nombreuses insultes très dures parce qu'il avait un surpoids, et d'un autre résident recevant des insultes qualifiant sa mère de « laide », de « grosse » et de « vache » ;
- k.* Une employée, l'Employée 5, a mis la tête d'un résident dans la toilette parce qu'il n'arrêtait pas de cracher ;
- l.* Il régnait dans la Résidence Louise-Vachon un climat de travail malsain dans lequel un petit groupe d'employés se livraient à des pratiques d'intimidation et d'omerta ;

31. Dans sa déclaration policière, la Témoin 2 relate les informations suivantes :

- a.* Elle a été témoin de « mouvements brusques » qui n'étaient plus professionnels et qui débordaient des techniques apprises, comme si les interactions avec les usagers étaient devenues personnelles ;
- b.* Elle a été témoin d'employés amenant leur rage et leur tristesse au travail et déversant celles-ci sur les résidents déficients intellectuels, tirant avantage du fait que ceux-ci ne peuvent pas dénoncer ces abus ;
- c.* Elle a été témoin de monsieur Delly indiquant à un résident en désorganisation : « Hey, si tu veux pas que je te rentre ma grosse queue... » ;
- d.* Elle a été témoin d'un usager tellement ciblé par les voies de fait du personnel qu'il l'appelait sa « sauveuse » lorsqu'il la voyait ;

- e. Elle a été témoin de madame Dameus mettant un résident par terre, avec son genou par-dessus son ventre, et le frappant à répétition au visage, lui donnant un œil au beurre noir ;
- f. Elle a été témoin d'un échange entre madame Dameus et sa supérieure suite à l'incident décrit au sous-paragraphe précédent, dans lequel la supérieure a demandé à madame Dameus ce qui s'était passé, ce à quoi madame Dameus a répondu que le résident s'était « autofrappé tout seul », prenant avantage du fait que le patient était connu pour s'infliger lui-même des blessures ;
- g. Elle a été témoin du résident impliqué dans cet événement verbalisant que madame Dameus l'avait frappé, ce à quoi de nombreux employés ont répondu qu'il était fou et déficient et qu'il disait toujours que les gens le frappaient ;
- h. Selon elle, les employés étaient « explosifs » envers les usagers, particulièrement avant la mise en place d'un système de boutons panique ;
- i. Elle a dénoncé les situations décrites à deux de ses collègues, mais ces dénonciations n'ont donné lieu à aucune mesure ;

32. Dans sa déclaration policière, la Témoin 3 relate les informations suivantes :

- a. Elle est employée à la Résidence Louise-Vachon depuis juin 2018 et elle travaillait aux unités A et C au moment des événements en litige ;
- b. Le 27 novembre 2018, elle a été témoin d'un événement impliquant monsieur Lionel-Anthony Beauplan et un usager désorganisé, dans lequel monsieur Beauplan a crié après l'usager, lui a saisi les poignets, lui a fait une jambette faisant tomber le patient au sol, puis, lorsque le patient s'est relevé, l'a poussé contre le mur et lui a fait une autre jambette ;
- c. Le 2 décembre 2018, elle a été impliquée dans un événement dans lequel elle était aux prises avec un résident décompensé et très menaçant qui l'avait saisie par le bras, de telle sorte qu'elle était incapable d'appuyer sur le bouton panique. Alors que son intégrité est menacée, au moins trois collègues assistent à l'événement les bras croisés, sans lui venir en aide et sans appuyer sur leur bouton panique pour déclencher un code blanc ;

- d. Elle a été témoin à plusieurs reprises d'épisodes de désorganisation des patients lors desquels certains employés n'intervenaient pas, en contravention aux plans d'intervention, et demeuraient dans leur bureau à regarder des vidéos ;
 - e. Elle et ses collègues ont été victimes d'intimidation, une collègue ayant notamment vu ses pneus être crevés ;
 - f. Plusieurs employés ont quitté la Résidence Louise-Vachon en raison du climat malsain d'intimidation et de violence qui y règne ;
 - g. Une employée, l'Employée 6, a poussé un usager pour aller dans le bain dans l'unité Tournesol ;
33. Le 7 août 2023, Radio-Canada rapporte que des consultants embauchés par le Défendeur ont produit un rapport d'enquête concluant que la maltraitance et la négligence à l'endroit des usagers étaient toujours bien présentes à la Résidence Louise-Vachon et contenant 154 recommandations pour y mettre fin, tel qu'il appert de l'article produit comme **pièce P-5** ;
34. Le rapport mentionné au paragraphe précédent, produit au soutien des présentes comme **pièce P-6**, dresse notamment les constats suivants :

« Il y a effectivement un constat de maltraitance/négligence à la Résidence Louise-Vachon :

- *Physique : blessures lors d'intervention physique faite trop rapidement et ne respectant pas les protocoles en vigueur, blessures inexplicables, etc. ;*
- *Psychologique : crier après résident, ne pas répondre aux résidents, utiliser un langage inadéquat et injurieux, menacer de ne plus parler au résident s'il n'obtempère pas, répondre de façon inadéquate aux familles (...);*
- *Financière : factures non existantes pour des achats où l'argent est pris dans la petite caisse des résidents ;*
- *Organisationnelle : implique plusieurs manques au chapitre de la formation, du suivi, des compétences, de l'harmonisation des pratiques, des outils, des protocoles, de définition des rôles et responsabilités, de leadership infirmier, de leadership des gestionnaires*

ainsi que le non-respect des plans d'intervention et des plans d'action multimodaux troubles graves du comportement (PAMTGC), etc. ;

- *Liée à la violation des droits de la personne : Le droit de recevoir des soins et des services répondant à sa condition est négligé.*

Il y a certes des gestes répréhensibles qu'il faut adresser immédiatement, mais la maltraitance/négligence est aussi due par exemple au manque d'outil, de formation, de suivi, de contrôle et d'encadrement. »

35. Le 4 octobre 2023, Radio-Canada rapporte que 41 000 \$ ont été volés par des employés de la Résidence Louise-Vachon aux comptes des résidents entre avril 2022 et mars 2023, tel qu'il appert de l'article produit comme **pièce P-7** ;

C. LES QUESTIONS COMMUNES, LES REPROCHES ET LES DOMMAGES

36. Les principales questions de fait et de droit à traiter collectivement ont été identifiées comme suit par le Tribunal :
- a. Le Défendeur a-t-il manqué à son obligation de prodiguer aux résidents de la Résidence Louise-Vachon des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire ?
 - b. Le Défendeur a-t-il manqué à son obligation d'offrir aux résidents de la Résidence Louise-Vachon des services d'adaptation et de réadaptation, en s'assurant que leurs besoins soient évalués et que les services requis leur soient offerts à l'intérieur de ses installations ?
 - c. Le Défendeur a-t-il commis une faute en omettant de former les préposés qu'il s'est adjoints aux techniques d'approche et d'intervention indiquées pour les résidents de la Résidence Louise-Vachon ?
 - d. Le Défendeur a-t-il commis une faute en omettant de pourvoir aux ressources financières, humaines et matérielles requises afin d'assurer que la Résidence Louise-Vachon soit un milieu de vie sécuritaire et répondant aux besoins de ses patients ?
 - e. Le Défendeur était-il informé ou devait-il être informé de la situation de maltraitance systémique qui avait cours au sein de la résidence Louise-Vachon à partir de 2014 ? Le cas échéant, le Défendeur a-t-il négligé de prendre les mesures nécessaires pour protéger les droits fondamentaux,

- la sécurité et l'intégrité physique et psychologique des résidents de la Résidence Louise-Vachon ?
- f. Le Défendeur était-il informé du caractère inadapté et non sécuritaire de la Résidence Louise-Vachon de même que des manques de qualification du personnel ? Le cas échéant, a-t-il négligé d'entreprendre les mesures nécessaires pour assurer que le cadre sécuritaire et la qualité des services dispensés soient adéquats ?
 - g. Les préposés du Défendeur se sont-ils livrés à des pratiques de maltraitance systémique envers les résidents de la Résidence Louise-Vachon depuis 2014 ?
 - h. Les préposés du Défendeur se sont-ils livrés à des atteintes intentionnelles aux droits fondamentaux des résidents de la Résidence Louise-Vachon protégés par la Charte des droits et libertés de la personne ?
 - i. Le Défendeur savait-il ou devait-il savoir que les résidents de la Résidence Louise-Vachon étaient victimes d'atteintes intentionnelles à leurs droits fondamentaux ? Le cas échéant, le Défendeur a-t-il négligé d'agir pour mettre un terme aux atteintes intentionnelles aux droits fondamentaux des résidents de la Résidence Louise-Vachon de la part de ses préposés ? Le cas échéant, le Défendeur savait-il ou devait-il savoir que sa négligence à agir pour cesser les atteintes intentionnelles aux droits fondamentaux des résidents de la Résidence Louise-Vachon mènerait à de nouvelles atteintes intentionnelles aux droits fondamentaux de ces résidents ?
 - j. Le Défendeur a-t-il négligé de divulguer aux tuteurs, curateurs, mandataires ou à toute personne exerçant le consentement substitué aux soins pour les résidents de la Résidence Louise-Vachon la survenance d'accidents ayant entraîné des conséquences sur l'état de santé et le bien-être des résidents et les mesures prises pour contrer de telles conséquences et prévenir la survenance de nouveaux incidents ?
 - k. Le Défendeur a-t-il négligé de mettre en place les mesures visant à protéger les résidents de la Résidence Louis-Vachon contre des abus financiers ?
 - l. Les membres du Groupe ont-ils subi des abus financiers de la part des préposés du Défendeur ?
 - m. Les fautes commises par le Défendeur et ses préposés sont-elles la cause probable des dommages allégués ?

- n. Les fautes commises par le Défendeur et ses préposés constituent-elles une atteinte intentionnelle donnant ouverture à l'octroi de dommages-intérêts punitifs en vertu de l'article 49 de la Charte des droits et libertés de la personne ?
 - o. Quels sont les dommages subis par les membres du Groupe ?
37. Le Défendeur est responsable des dommages subis par la Demanderesse et par les membres du Groupe en ce que :
- a. Il est un établissement de santé au sens de la *Loi sur les services de santé et services sociaux* ;
 - b. Il avait l'obligation de préserver la vie, la santé, la sécurité, la dignité et le bien-être des résidents de la Résidence Louise-Vachon ;
 - c. Il avait l'obligation de prodiguer aux résidents de la Résidence Louise-Vachon des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire ;
 - d. Il avait l'obligation d'offrir aux résidents de la Résidence Louise-Vachon des services d'adaptation et de réadaptation, en s'assurant que leurs besoins soient évalués et que les services requis leur soient offerts à l'intérieur de ses installations ;
 - e. Il a fautivement et négligemment omis de former les préposés qu'il s'est adjoints aux techniques d'approche et d'intervention indiquées pour les résidents de la Résidence Louise-Vachon ;
 - f. Il a fautivement et négligemment omis de pourvoir aux ressources financières, humaines et matérielles requises afin d'assurer que la Résidence Louise-Vachon soit un milieu de vie sécuritaire et répondant aux besoins de ses patients ;
 - g. Il savait ou devait savoir qu'il régnait au sein de la Résidence Louise-Vachon un climat de terreur et une situation de maltraitance systémique, notamment en raison :
 - i. Des dénonciations transmises par l'APTS à partir de 2012 ;

- ii. Des dénonciations anonymes communiquées au CISSS de Laval à partir de janvier 2018 ;
 - iii. Des dénonciations effectuées par de nombreux employés de la Résidence Louise-Vachon ;
- h. Étant dûment informé de la situation de maltraitance systémique, il a négligé de prendre les mesures nécessaires pour protéger la sécurité et l'intégrité physique et psychologique des résidents de la Résidence Louise-Vachon ;
 - i. Étant dûment informé du caractère inadapté et non sécuritaire de la Résidence Louise-Vachon de même que des manques de qualification du personnel, il a négligé d'entreprendre les mesures nécessaires pour assurer que le cadre sécuritaire et la qualité des services dispensés soient adéquats ;
 - j. Les préposés qu'il s'est adjoints se sont livrés à des pratiques de maltraitance systémique envers les résidents déficients intellectuels de la Résidence Louise-Vachon depuis au moins 2012, portant sérieusement et intentionnellement atteinte à leur intégrité physique et psychologique et à leurs droits fondamentaux à la sécurité, à l'intégrité et à la dignité de la personne, donnant ouverture à des dommages punitifs ;
 - k. Étant dûment informé de la maltraitance systémique dont étaient victimes les résidents de la Résidence Louise-Vachon, de même que des atteintes à leur intégrité physique et psychologique et à leurs droits fondamentaux à la sécurité, à l'intégrité et à la dignité de la personne, il a fautivement et négligemment omis de prendre toute mesure visant à protéger les résidents contre ces atteintes ;
 - l. Il savait ou devait savoir que sa négligence à agir face à cette situation de maltraitance systémique aurait pour effet d'entraîner de nouvelles atteintes aux droits fondamentaux des résidents, donnant ouverture à des dommages punitifs ;
 - m. Il a négligé de divulguer aux tuteurs, curateurs, mandataires ou à toute personne exerçant le consentement substitué aux soins pour les résidents de la Résidence Louise-Vachon la survenance d'accidents ayant entraîné des conséquences sur l'état de santé et le bien-être des résidents et les mesures prises pour contrer de telles conséquences et prévenir la survenance de nouveaux incidents ;

- n. Il a négligé de mettre en place les mesures visant à protéger les résidents de la Résidence Louise-Vachon contre des abus financiers ;
38. Les membres du Groupe sont en droit de réclamer un dédommagement pour les préjudices physiques et moraux causés les fautes du Défendeur ;
39. En raison des fautes du Défendeur les résidents de la Résidence Louise-Vachon membres du Groupe ont subi et subissent toujours les dommages suivants :
- a. Ils ont été victimes de maltraitance systémique et d'atteintes répétées à leur intégrité physique et psychique et à leurs droits fondamentaux à la sécurité, à l'intégrité et à la dignité de la personne ;
 - b. Ils ont subi à répétition des voies de fait et des insultes dégradantes de la part d'au moins treize (13) employés du Défendeur, alors qu'ils étaient incapables de se défendre et de dénoncer cette situation en raison de leur handicap ;
 - c. Les voies de fait répétées et les provocations du Défendeur ont été des éléments déclencheurs d'épisodes de décompensation ou de désorganisation, lesquels ont entraîné de nouvelles atteintes importantes à leur intégrité physique et psychique notamment par le déclenchement de codes blancs et la mise sous isolement et contentions qui l'accompagne ;
 - d. Ils éprouvent beaucoup d'anxiété, de tristesse, de douleurs, de souffrance et d'inconvénients en raison de leur situation causée par les fautes des défendeurs, particulièrement en raison de leur vulnérabilité découlant de leurs importants handicaps ;
 - e. Ils ont été victimes d'abus financiers ;
40. En raison des fautes du Défendeur, les mandataires, tuteurs, curateurs, père, mère de même que toute personne exerçant le consentement substitué au nom des résidents de la Résidence Louise-Vachon ont subi et subissent toujours les dommages suivants :
- a. Ils ont appris avec horreur, le 17 juillet 2019, la maltraitance systémique dont leur proche hébergé a été victime au sein de la Résidence Louise-Vachon ;

- b. Ils ont été maintenus dans l'ignorance quant à la nature des gestes reprochés et quant à l'ampleur de la maltraitance systémique, ne recevant aucune divulgation d'accident ;
- c. Ils éprouvent beaucoup d'angoisse, de tristesse, de douleurs, de souffrance et d'inconvénients en raison de cette situation, particulièrement en raison du fait que leur proche hébergé n'est pas en mesure de se défendre ni de dénoncer les abus dont il est victime ;

41. La présente demande est bien fondée en faits et en droit ;

POUR CES MOTIFS, PLAISE À LA COUR :

ACCUEILLIR l'action collective de la Demanderesse et des membres du Groupe contre le CISSS de Laval ;

DÉCLARER le CISSS de Laval responsable des dommages subis par les membres du Groupe ;

CONDAMNER le CISSS de Laval à verser à chacun des membres du Groupe, en réparation de tous les dommages et intérêts subis par ces derniers, selon les paramètres suivants :

- Pour chacun des résidents de la Résidence Louise-Vachon :
 - une somme de base de 100 000 \$ au membre en compensation des douleurs, stress et inconvénients associés à la situation qui prévalait à la Résidence Louise Vachon ;
 - une somme de 50 000 \$ en dommages-intérêts punitifs pour atteinte intentionnelle aux droits fondamentaux en vertu de la Charte des droits et libertés de la personne.
- Pour le mandataire, tuteur, curateur, ou toute personne exerçant le consentement substitué au nom des résidents, de même que pour la mère et le père de chaque résident, ayant subi douleurs, stress et inconvénients associés à la situation de maltraitance qui prévalait à la Résidence Louise-Vachon :
 - une somme de 30 000 \$ en compensation des douleurs, stress et inconvénients associés à la situation qui prévalait à la Résidence Louise-Vachon ;

CONDAMNER le CISSS de Laval à payer les intérêts sur lesdites sommes, plus l'indemnité additionnelle prévue au [Code civil du Québec](#) à compter de l'assignation ;

ORDONNER le recouvrement collectif de tous les dommages et intérêts subis, ou subsidiairement, **DÉCLARER** le Défendeur responsable de tous les dommages subis et **ORDONNER** que des preuves individuelles soient faites dans le but de déterminer le montant des dommages pour chaque membre du Groupe ;

LE TOUT avec les frais de justice, incluant tous les frais d'expertises et d'avis à être encourus dans le cadre de la présente instance.

Montréal, le 24 septembre 2024



Me Patrick Martin Ménard

MÉNARD, MARTIN, AVOCATS

4950, rue Hochelaga, Montréal (Québec) H1V 1E8

Tél. : (514) 253-8044/Télec. : (514) 253-9404

Toute notification par courriel doit être adressée
uniquement à :

notification@menardmartinavocats.com

Avocats de la demanderesse

Notre dossier : 33 199 (PMM)

C A N A D A

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE LAVAL

NO: 540-06-000018-228

COURSUPÉRIEURE
(Chambre des actions collectives)

CATHERINE FONTAINE, personnellement et *ès qualité* de tutrice de **S.C.**, [REDACTED]

Demanderesse

-c.-

CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LAVAL, établissement de santé constitué en vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, ayant une place d'affaires au 1755, boulevard René-Laennec, dans la ville et le district de Laval, province de Québec, H7M 3L9

Défendeur

ATTESTATION D'INSCRIPTION AU RÉPERTOIRE NATIONAL DES ACTIONS COLLECTIVES
(Article 55 du Règlement de la Cour supérieure du Québec en matière civile)

La demanderesse, par ses a avocats soussignés, atteste que la Demande introductive d'instance d'une action collective sera inscrite au Répertoire national des actions collectives.

Montréal, le 24 septembre 2024



Me Patrick Martin Ménard
MÉNARD, MARTIN, AVOCATS
Avocats de la Demanderesse

AVIS D'ASSIGNATION
(articles 145 et suivants C.p.c.)

Dépôt d'une demande en justice

Prenez avis que la partie demanderesse a déposé au greffe de la Cour Supérieure du district judiciaire de Laval la présente demande introductive d'instance d'une action collective.

Réponse à cette demande

Vous devez répondre à cette demande par écrit, personnellement ou par avocat, au palais de justice de Laval situé au 2800, boul. Saint-Martin O, Laval, Québec, H7T 2S9 dans les 15 jours de la signification de la présente demande ou, si vous n'avez ni domicile, ni résidence, ni établissement au Québec, dans les 30 jours de celle-ci. Cette réponse doit être notifiée à l'avocat du demandeur ou, si ce dernier n'est pas représenté, au demandeur lui-même.

Défaut de répondre

Si vous ne répondez pas dans le délai prévu, de 15 ou de 30 jours, selon le cas, un jugement par défaut pourra être rendu contre vous sans autre avis dès l'expiration de ce délai et vous pourriez, selon les circonstances, être tenu au paiement des frais de justice.

Contenu de la réponse

Dans votre réponse, vous devez indiquer votre intention, soit :

- de convenir du règlement de l'affaire ;
- de proposer une médiation pour résoudre le différend ;
- de contester cette demande et, dans les cas requis par le Code, d'établir à cette fin, en coopération avec le demandeur, le protocole qui régira le déroulement de l'instance. Ce protocole devra être déposé au greffe de la Cour du district mentionné plus haut dans les 45 jours de la signification du présent avis ou, en matière familiale, ou, si vous n'avez ni domicile, ni résidence, ni établissement au Québec, dans les trois mois de cette signification ;
- de proposer la tenue d'une conférence de règlement à l'amiable.

Cette réponse doit mentionner vos coordonnées et, si vous êtes représenté par un avocat, le nom de celui-ci et ses coordonnées.

Changement de district judiciaire

Vous pouvez demander au tribunal le renvoi de cette demande introductive d'instance dans le district où est situé votre domicile ou, à défaut, votre résidence ou, le domicile que vous avez élu ou convenu avec le demandeur.

Si la demande porte sur un contrat de travail, de consommation ou d'assurance ou sur l'exercice d'un droit hypothécaire sur l'immeuble vous servant de résidence principale et que vous êtes le consommateur, le salarié, l'assuré, le bénéficiaire du contrat d'assurance ou le débiteur hypothécaire, vous pouvez demander ce renvoi dans le district où est situé votre domicile ou votre résidence ou cet immeuble ou encore le lieu du sinistre. Vous présentez cette demande au greffier spécial du district territorialement compétent après l'avoir notifiée aux autres parties et au greffe du tribunal qui en était déjà saisi.

Transfert de la demande à la Division des petites créances

Si vous avez la capacité d'agir comme demandeur suivant les règles relatives au recouvrement des petites créances, vous pouvez également communiquer avec le greffier du tribunal pour que cette demande soit traitée selon ces règles. Si vous faites cette demande, les frais de justice du demandeur ne pourront alors excéder le montant des frais prévus pour le recouvrement des petites créances.

Convocation à une conférence de gestion

Dans les 20 jours suivant le dépôt du protocole mentionné plus haut, le tribunal pourra vous convoquer à une conférence de gestion en vue d'assurer le bon déroulement de l'instance. À défaut, ce protocole sera présumé accepté.

Pièces au soutien de la demande

Au soutien de sa demande introductive d'instance d'une action collective, la partie demanderesse invoque les pièces suivantes :

- Pièce P-1 :** Informations nominales contenues dans une déclaration sous scellé;
- Pièce P-2 :** Communiqué daté du 16 juillet 2019;
- Pièce P-3 :** Article du journal La Presse daté du 17 juillet 2019 intitulé : «*Un régime de terreur*»;
- Pièce P-4 :** Lettre d'opinion datée du 25 juillet 2019 intitulée : «*Terreur à la résidence Louise-Vachon : la direction savait*»;
- Pièce P-5 :** Article de Radio-Canada daté du 7 août 2023 concernant un rapport d'enquête;
- Pièce P-6 :** Rapport d'enquête et contenant 154 recommandations;

Pièce P-7 : Article de Radio-Canada daté du 4 octobre 2023 concernant le vol de 41000\$ par des employés de la Résidence Louise-Vachon aux comptes des résidents.

Ces pièces sont disponibles sur demande.

Demande accompagnée d'un avis de présentation

S'il s'agit d'une demande présentée en cours d'instance ou d'une demande visée par les Livres III, V, à l'exception de celles portant sur les matières familiales mentionnées à l'article 409, ou VI du Code, la préparation d'un protocole de l'instance n'est pas requise ; toutefois, une telle demande doit être accompagnée d'un avis indiquant la date et l'heure de sa présentation.

N° 540-06-000018-228

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre des actions collectives)
DISTRICT DE LAVAL

CATHERINE FONTAINE, personnellement et ès
qualité de tutrice de **S.C.**;

Demanderesse

-c.-

**CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES
SOCIAUX DE LAVAL**, établissement de santé
constitué en vertu de la Loi sur les services de santé
et les services sociaux, ayant une place d'affaires au
1755, boulevard René-Laennec, dans la ville et le
district de Laval, province de Québec, H7M 3L9

Défendeur

**DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCÉ D'UNE
ACTION COLLECTIVE**
(Art. 583 C.p.c.)

COPIE POUR : REGISTRE DES ACTIONS COLLECTIVES

Me Patrick Martin-Ménard N/D : 33 199
martinmenardp@menardmartinavocats.com BM 1315

**Ménard
Martin**
Avocats 4950, rue Hochelaga, Montréal (Québec) H1V 1E8
TÉL. : (514) 253-8044 • TÉLÉC. : (514) 253-9404
Notifications : notification@menardmartinavocats.com

Domiciles élus :
700-407, St-Laurent, Montréal (Québec) H2V 2Y5
800, boul. des Capucins, Québec (Québec) G1J 3R8