

C A N A D A

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° 500-06-001413-257

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre des actions collectives)

CONSEIL POUR LA PROTECTION DES MALADES,
personne morale sans but lucratif légalement
constituée en vertu de la *Loi sur les compagnies*,
Partie 3 (RLRQ C. C-38) ayant son siège au [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED];

Demandeur

S. L., résidant [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Personne désignée

-c.-

**CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE
LONGUE DURÉE DES FLORALIES-DE-LACHINE
INC.**, personne morale légalement constituée en
vertu de la *Loi sur les sociétés par actions* (RLRQ,
C. S-31.1) ayant son siège au 650, 32^e Avenue,
ville de Montréal, province de Québec, H8T 3K5,
aux soins de **PRICEWATERHOUSECOOPERS INC.**,
ès-qualité de syndic à la faillite, ayant une place
d'affaires au 1250, boul. René-Lévesque Ouest,
bureau 2500, ville de Montréal, province de
Québec, H3B 4Y1;

-et-

**CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE
LONGUE DURÉE DES FLORALIES-DE-LASALLE
INC.**, personne morale légalement constituée en
vertu de la *Loi sur les sociétés par actions* (RLRQ,
C. S-31.1) ayant son siège au 650, 32^e Avenue,
ville de Montréal, province de Québec, H8T 3K5,
aux soins de **PRICEWATERHOUSECOOPERS INC.**,
ès-qualité de syndic à la faillite, ayant une place
d'affaires au 1250, boul. René-Lévesque Ouest,
bureau 2500, ville de Montréal, province de
Québec, H3B 4Y1;

-et-

RÉSIDENCE FLORALIES LACHINE INC., personne morale légalement constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés par actions* (RLRQ, C. S-31.1) ayant son siège au 650, 32^e Avenue, ville de Montréal, province de Québec, H8T 3K5, aux soins de **PRICEWATERHOUSECOOPERS INC.**, ès-qualité de syndic à la faillite, ayant une place d'affaires au 1250, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 2500, ville de Montréal, province de Québec, H3B 4Y1;

-et-

RÉSIDENCE FLORALIES LASALLE INC., personne morale légalement constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés par actions* (RLRQ, C. S-31.1) ayant son siège au 650, 32^e Avenue, ville de Montréal, province de Québec, H8T 3K5, aux soins de **PRICEWATERHOUSECOOPERS INC.**, ès-qualité de syndic à la faillite, ayant une place d'affaires au 1250, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 2500, ville de Montréal, province de Québec, H3B 4Y1;

-et-

GESTION MAISONS ET VIE INC., personne morale légalement constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés par actions* (RLRQ, C. S-31.1), ayant son siège social au 400-3333 boul. Graham, en la ville et le district de Montréal, province de Québec, H3R 3L5;

-et-

GESTION SANTÉ ET VIE INC., personne morale légalement constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés par actions* (RLRQ, C. S-31.1), ayant son siège social au 400-3333 boul. Graham, en la ville et le district de Montréal, province de Québec, H3R 3L5;

-et-

VIVALTO S.A.S., personne morale légalement constituée en France en vertu du *Code de commerce*, ayant son domicile au 61 av. Victor Hugo, Paris, 75116, France;

-et-

SANTÉ QUÉBEC – ÉTABLISSEMENT CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA MONTÉRÉGIE-OUEST, établissement de santé légalement constitué en vertu de la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux* (RLRQ, C. G.-1.021) ayant son siège au 200 boul. Brisebois, en la ville de Châteauguay, district judiciaire de Beauharnois, province de Québec, J6K 4W8;

-et-

SANTÉ QUÉBEC – ÉTABLISSEMENT CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'OUEST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL, établissement de santé légalement constitué en vertu de la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux* (RLRQ, C. G.-1.021) ayant son siège au 2400 boul. des Sources, en la ville de Pointe-Claire, district judiciaire de Montréal, province de Québec, H9R 0E9;

-et-

SANTÉ QUÉBEC – ÉTABLISSEMENT CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU CENTRE-OUEST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL, établissement de santé légalement constitué en vertu de la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux* (RLRQ, C. G.-1.021) ayant son siège au 3755 ch. de la Côte-Ste-Catherine, en la ville et le

district judiciaire de Montréal, province de Québec, H3T 1E2;

-et-

SANTÉ QUÉBEC – ÉTABLISSEMENT CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU NORD-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL, établissement de santé légalement constitué en vertu de la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux* (RLRQ, C. G.-1.021) ayant son siège au 555 boul. Gouin Ouest, en la ville et le district judiciaire de Montréal, province de Québec, H3L 1K5;

-et-

SANTÉ QUÉBEC – CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU CENTRE-SUD-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL, établissement de santé légalement constitué en vertu de la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux* (RLRQ, C. G.-1.021) ayant son siège au 1560 rue Sherbrooke Est, en la ville et le district judiciaire de Montréal, province de Québec, H2L 4M1;

-et-

INTACT COMPAGNIE D'ASSURANCE, personne morale légalement constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés d'assurances* (L.C. 1991, c. 47) ayant son domicile au 600-2000 boul. Robert-Bourassa, en la ville et le district judiciaire de Montréal, province de Québec, H3A 2A5;

Défendeurs

DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE EN AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE ET POUR OBTENIR LE STATUT DE REPRÉSENTANT
(Art. 574 et ss. 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 MONTRÉAL, LA DEMANDERESSE EXPOSE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

1. Le Demandeur désire exercer une action collective contre les Défendeurs, pour le compte des personnes physiques faisant partie du Groupe à savoir :

« Toute personne ayant résidé à la Résidence Floralties Lasalle, à la Résidence Floralties Lachine au Centre d'hébergement et de soins de longue durée des Floralties-de-Lachine Inc. ou Centre d'hébergement et de soins de longue durée des Floralties-de-LaSalle Inc. entre le 1^{er} mars 2019 et le 1^{er} juin 2023 »

ci-après désignés : « Le Groupe »

A. LES PARTIES

2. Le Demandeur Conseil pour la protection des malades (ci-après « CPM ») est une personne morale sans but lucratif, légalement constitué sous l'autorité de la troisième partie de la *Loi sur les compagnies* (RLRQ, C. C-30), tel qu'il appert de l'extrait du CIDREQ produit comme **pièce P-1**;
3. Le CPM défend depuis 51 ans les droits des usagers du réseau de santé et a notamment été impliqué dans plusieurs actions collectives visant à améliorer la qualité des services rendus aux patients, en particulier la clientèle vulnérable des centres d'hébergement et de soins de longue durée;
4. La Personne désignée, S. L., a résidé aux Floralties Lasalle du 1^{er} mai 2021 au 15 septembre 2022;
5. Les Défendeurs Centre d'hébergement et de soins de longue durée des Floralties-de-Lachine Inc. et Centre d'hébergement et de soins de longue durée des Floralties-de-LaSalle Inc. étaient, au moment des événements en litige, des centres d'hébergement et de soins de longue durée privés non-conventionnés en vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*;
6. Les Défendeurs Résidence Floralties Lachine Inc. et Résidence Floralties LaSalle Inc. étaient, au moment des événements en litige, des résidences privées pour aînés (RPA) et des ressources intermédiaires en vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, et actionnaires uniques respectivement des Défendeurs Centre d'hébergement et de soins de longue durée des Floralties-de-Lachine Inc. et Centre d'hébergement et de soins de longue durée des Floralties-de-LaSalle Inc., tel qu'il appert des extraits du CIDREQ produits comme **pièces P-2 et P-3**;

7. Le Défendeur Gestion Maisons et vie inc. était, au moment des événements en litige, une personne morale légalement constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés par actions* (RLRQ, C. S-31.1) et était actionnaire unique des Défendeurs Résidence Floralties Lachine Inc. et Résidence Floralties LaSalle Inc., tel qu'il appert des extraits du CIDREQ produits comme **pièces P-4 et P-5**;
8. Le Défendeur Gestion Santé et vie inc. était, au moment des événements en litige, une personne morale légalement constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés par actions* (RLRQ, C. S-31.1) et était actionnaire unique du Défendeur Gestion Maisons et vie inc., tel qu'il appert de l'extrait du CIDREQ produit comme **pièce P-6**;
9. Le Défendeur Vivalto S.A.S. est une personne morale légalement constituée en France en vertu du *Code de commerce* et était, au moment des événements en litige, actionnaire majoritaire du Défendeur Gestion Santé et vie inc., tel qu'il appert de l'extrait du CIDREQ produit comme **pièce P-7**;
10. Les Défendeurs Gestion Maisons et vie Inc., Gestion Santé et vie Inc. et Vivalto S.A.S. ont exercé un contrôle direct sur les activités des Défendeurs Centre d'hébergement et de soins de longue durée des Floralties-de-Lachine Inc., Centre d'hébergement et de soins de longue durée des Floralties-de-LaSalle Inc., Résidence Floralties Lachine Inc. et Résidence Floralties LaSalle Inc. pendant la période visée par la présente Demande;
11. Pour fins de simplicité, les Défendeurs mentionnés aux paragraphes 5 à 10 sont collectivement appelés les « Défendeurs Floralties » dans la présente procédure;
12. Les Défendeurs Centre d'hébergement et de soins de longue durée des Floralties-de-Lachine Inc. et Résidence Floralties Lachine Inc. avaient, au moment des événements en litige, un total de 263 lits d'hébergement;
13. Les Défendeurs Centre d'hébergement et de soins de longue durée des Floralties-de-Lasalle Inc. et Résidence Floralties Lasalle Inc. avaient, au moment des événements en litige, un total de 246 lits d'hébergement;
14. Les Défendeurs Floralties ont déclaré faillite le ou vers le 7 juin 2023 et PricewaterhouseCoopers Inc. a été nommée syndic de l'actif des faillies par le séquestre officiel, tel qu'il appert des Avis de faillite produits comme **pièce P-8, en liasse**;
15. Les Défendeurs Floralties détenaient, au moment des événements en litige, une police d'assurance-responsabilité du Défendeur Intact compagnie d'assurance;

16. Les Défendeurs Santé Québec – Établissement Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest (ci-après « CMRO »), Santé Québec – Établissement Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l’Ouest-de-l’Île-de-Montréal (ci-après « COMTL »), Santé Québec – Établissement Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l’Île-de-Montréal (ci-après « CCOMTL »), Santé Québec – Établissement Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l’Île-de-Montréal (ci-après « CNMTL ») et Santé Québec – Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l’Île-de-Montréal (ci-après « CCSMTL ») sont des établissements de santé en vertu de la *Loi sur la gouvernance du système de santé* (LGSS);
17. Pour fins de simplicité, les Défendeurs mentionnés au paragraphe précédent sont collectivement appelés les « Défendeurs Santé Québec » dans la présente procédure;
18. Au moment des événements en litige, les Défendeurs Santé Québec avaient tous des ententes d’achat de services avec les Défendeurs Floralties pour des places d’hébergement permanent ou transitoire;
19. Le Défendeur COMTL avait en outre une entente particulière avec le Défendeur dans le cadre de l’entente collective en ressource intermédiaire (RI);
20. Le Défendeur COMTL avait en outre à l’égard des résidents des Défendeurs mentionnés aux paragraphes 5 et 6 une responsabilité populationnelle en vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS);

LES DROITS DE LA DEMANDERESSE ET LES OBLIGATIONS CORRÉLATIVES DES DÉFENDEURS

21. Au sein de leurs CHSLD, les Défendeurs Floralties avaient, en vertu de l’article 83 de la LSSSS, l’obligation « *d’offrir de façon temporaire ou permanente un milieu de vie substitut, des services d’hébergement, d’assistance, de soutien et de surveillance ainsi que des services de réadaptation, psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques et médicaux aux adultes qui, en raison de leur perte d’autonomie fonctionnelle ou psychosociale, ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel, malgré le support de leur entourage* »;
22. Les Défendeurs Santé Québec, en vertu de l’article 100 de la LSSSS, ont 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 et collaborer avec les autres intervenants du milieu, incluant le milieu communautaire, en vue d'agir sur les déterminants de la santé et les déterminants sociaux et d'améliorer l'offre de services à rendre à la population »;*
23. Les membres du Groupe ont, en vertu de l'article 5 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;
 24. Selon l'article 8 de la LSSSS, les membres du Groupe ou leurs représentants légaux ont le droit d'être informés de leur état de santé et de bien-être, de manière à connaître, dans la mesure du possible, les différentes options qui s'offrent à eux ainsi que les risques et les conséquences généralement associés à chacune des options avant de consentir à des soins les concernant. Ils ont aussi le droit de participer à toute décision qui affecte leur état de santé et de bien-être, et ce, en vertu de l'article 10 de la LSSSS;
 25. Les membres du Groupe ont, en vertu de l'article 7 de la LSSSS et de l'article 2 de la *Charte des droits et libertés de la personne*, le droit de recevoir les soins que requiert leur état lorsque leur intégrité ou leur vie est en danger, et les établissements et leurs professionnels ont l'obligation corrélative de leur fournir de tels soins;
 26. Les membres du Groupe ont également le droit, en vertu des articles 1 et 4 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 et à la sauvegarde de leur dignité;
 27. Les membres du Groupe ont également le droit à l'égalité dans la reconnaissance et l'exercice de leurs droits et libertés en vertu de l'article 10 de la *Charte des droits et libertés de la personne*;
 28. Les membres du Groupe ont aussi droit à la protection et à la sécurité que doivent leur apporter leur famille ou les personnes qui en tiennent lieu selon l'article 48 de la *Charte des droits et libertés de la personne*;
 29. Malgré ce qui précède, les membres du Groupe ont été, du 1^{er} mars 2019 au 5 juin 2023, traités de façon fautive, négligente et non sécuritaire par les Défendeurs et par les préposés des Défendeurs;
 30. La négligence des Défendeurs a causé à chaque membre du Groupe un préjudice

physique et psychologique important, menant ultimement à leur déménagement forcé pendant la période visée, en raison de l'incapacité des Défendeurs de leur prodiguer les soins requis par leur état;

B. LES FAITS

a) Ententes de services et d'achats de places d'hébergement entre les Défendeurs

31. Entre janvier 2017 et octobre 2021, les Défendeurs Santé Québec ont conclu un total de treize ententes de services et d'achats de places d'hébergement avec les Défendeurs Floralties :

a. Pour le Défendeur CMRO :

- i. Une entente d'achat de 20 places d'hébergement transitoire avec Floralties Lasalle pour des profils CHSLD conclue en juillet 2020;
- ii. Une entente d'achat de 20 places d'hébergement transitoire avec Floralties Lasalle pour des profils CHSLD conclue en juillet 2020;

b. Pour le Défendeur CCSMTL :

- i. Une entente d'achat de 33 places d'hébergement transitoire avec Floralties Lachine pour des profils RI, renouvelée en 2020;
- ii. Une entente d'achat de 40 places d'hébergement transitoire avec Floralties Lasalle pour des profils RI conclue en juin 2018;

c. Pour le Défendeur CNMTL :

- i. Une entente d'achat de 35 places d'hébergement transitoire avec Floralties Lachine pour des profils RI et CHSLD, conclue en janvier 2019;
- ii. Une entente d'achat de 10 places d'hébergement transitoire avec Floralties Lachine pour des profils RI et CHSLD, conclue en septembre 2019;

d. Pour le Défendeur CCOMTL :

- i. Une entente ouverte d'achat d'hébergement permanent de trois ans avec Floralties LaSalle pour des profils CHSLD, conclue en août

2019, en vertu de laquelle le Défendeur CCOMTL occupait 36 places en date de janvier 2022;

- ii. Une entente ouverte d'achat d'hébergement permanent de trois ans avec Floralties Lachine pour des profils CHSLD, conclue en août 2019, en vertu de laquelle le Défendeur CCOMTL occupait 75 places en date de janvier 2022;

e. Pour le Défendeur COMTL :

- i. Une entente d'achat de 50 places d'hébergement permanent avec Floralties Lasalle pour des profils CHSLD, conclue en octobre 2021;
- ii. Une entente d'achat de 22 places d'hébergement transitoire avec Floralties Lasalle pour des profils CHSLD, conclue en janvier 2022;
- iii. Une entente de 31 places en ressource intermédiaire avec Floralties Lasalle, dont les modalités sont établies en fonction des ententes collectives;
- iv. Deux ententes pour un total de 59 places en ressource intermédiaire avec Floralties Lachine, dont les modalités sont établies en fonction des ententes collectives;

32. Les ententes mentionnées au paragraphe précédent font état de nombreuses exigences relativement à la qualité et à la sécurité des résidents à l'égard de l'exploitant, lesquelles sont détaillées dans le rapport d'enquête de Michel Delamarre produit comme **pièce P-9**;

33. Dans le cadre de ces ententes, les Défendeurs Santé Québec délèguent aux Défendeurs Floralties leurs responsabilités en vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* et assument également une responsabilité de surveillance de la qualité et de la sécurité des soins :

a. Pour le Défendeur CMRO :

- i. Des rencontres statutaires sont tenues entre la direction Soutien aux personnes en perte d'autonomie (DSAPA) et les Défendeurs Floralties aux six semaines, auxquelles s'ajoutent des rencontres ponctuelles au besoin;
- ii. Un travailleur social est assigné à chaque résident par le Défendeur CMRO;

- b. Pour le Défendeur CCSMTL :
 - i. Deux rencontres par année sont prévues avec la direction des Floralties, d'abord en présentiel puis, à partir de mars 2020, en mode virtuel;
 - ii. Un travailleur social est assigné à chaque résident par le Défendeur CCSMTL et il est responsable de l'évaluation et l'élaboration du plan interdisciplinaire;

- c. Pour le Défendeur CNMTL :
 - i. Le Défendeur CNMTL est responsable d'élaborer le plan thérapeutique infirmier et selon les besoins, le plan d'intervention interdisciplinaire pour chacun des usagers;
 - ii. Le Défendeur CNMTL est responsable d'offrir les soins infirmiers autres que ceux fournis par les Défendeurs Floralties et les services psychosociaux, de psychothérapie, d'ergothérapie et de nutrition clinique requis par l'état de l'utilisateur;
 - iii. Des rencontres hebdomadaires sont tenues avec les directions générales des Défendeurs Floralties;
 - iv. Une intervenante réseau du Défendeur CNMTL est présente sur place deux jours par semaine;

- d. Pour le Défendeur CCOMTL :
 - i. Des visites de contrôle sont prévues avec des modalités permettant d'exiger des mesures correctrices et une réduction du per diem par usager tant qu'une non-conformité n'a pas fait l'objet de mesures correctrices;
 - ii. Les Défendeurs Floralties doivent fournir annuellement un rapport sur les heures réellement travaillées par leur personnel de soins infirmiers, leur personnel d'assistance et les professionnels interdisciplinaires, et rembourser au Défendeur CCOMTL les heures non travaillées par rapport aux heures prévues;

- iii. Des rencontres mensuelles sont tenues entre le mécanisme d'accès à l'hébergement (MAH) du Défendeur CCOMTL et les directions des Défendeurs Floralties;
- iv. Des visites d'audit de dossiers et outils cliniques ont également lieu;
- v. Une intervenante sociale du Défendeur CCOMTL est dédiée à temps complet aux résidents des Floralties depuis janvier 2021;

e. Pour le Défendeur COMTL :

- i. Les Défendeurs Floralties doivent fournir annuellement un rapport sur les heures réellement travaillées par leur personnel de soins infirmiers, leur personnel d'assistance et les professionnels interdisciplinaires;
- ii. Un travailleur social est assigné à chaque résident par le Défendeur COMTL et il est responsable de l'évaluation et l'élaboration du plan interdisciplinaire;
- iii. Les plaintes et signalements des résidents hébergés en vertu de toute entente avec les Défendeurs Santé Québec sont traités par le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) du Défendeur COMTL;
- iv. Des rencontres de suivi sont prévues aux six semaines pour les usagers hébergés en ressource intermédiaire;

34. Outre les mécanismes de surveillance prévus dans les différentes ententes de services, les Défendeurs Floralties font l'objet de plusieurs visites d'évaluation de la qualité du milieu de vie et des soins et services de la part du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et des Défendeurs Santé Québec;

b) Lacunes dans la qualité et la sécurité des soins

35. Le ou vers le 1^{er} mars 2019, le Défendeur Vivalto S.A.S. acquiert les Résidences Floralties et annonce, dans un communiqué, l'acquisition d' « *un portefeuille de plus de 500 lits à Montréal* », dans le cadre du premier volet d' « *une expansion par des acquisitions stratégiques ou par la construction de nouvelles résidences médicalisées* », tel qu'il appert du communiqué produit comme **pièce P-10**;

36. À partir de 2019, d'importantes lacunes sont constatées par les Défendeurs Santé Québec et par le MSSS, donnant lieu, au total, à près d'une centaine d'interventions auprès des Floralies :
- a. En mars et avril 2019, deux visites d'évaluation de la qualité du milieu de vie et des soins et services du MSSS ont lieu, lesquelles donnent lieu à 14 recommandations nécessitant un suivi pour Floralies Lasalle et 13 recommandations nécessitant un suivi pour Floralies Lachine;
 - b. En octobre 2021, le CMRO constate des lacunes importantes aux soins et services rendus, principalement dans la prise en charge de résidents avec des comportements liés à la démence;
 - c. Entre août et décembre 2021, deux visites d'évaluation ont lieu de la part de deux des Défendeurs Santé Québec aux deux installations des Défendeurs Floralies, lesquelles ont donné lieu à des demandes de produire des plans correctifs;
 - d. En décembre 2021, une visite de suivi du MSSS a lieu, faisant suite aux conclusions des inspections de 2019, laquelle visite relève que plusieurs correctifs demandés en 2019 n'avaient toujours pas été apportés, donnant lieu à sept recommandations additionnelles;
 - e. En mars 2022, une visite de suivi par un des Défendeurs Santé Québec a eu lieu aux Floralies Lasalle, laquelle s'est conclue en observant les mêmes lacunes que celles observées quelques mois auparavant. Cette visite a donné lieu à une nouvelle demande de produire un plan correctif, mais ce plan n'a été complété qu'en juin 2022.
 - f. Tout au long de la durée des ententes de services, le CLPQS effectue plusieurs interventions ciblées pour régler des situations de maltraitance individuelle;
37. Malgré les nombreuses lacunes constatées lors de ces visites, les Défendeurs Santé Québec négligent de prendre toute mesure pour protéger les membres du Groupe, pour informer leurs proches des situations de maltraitance systémique qui avaient cours aux Floralies ou pour y mettre fin;
38. En avril 2022, les Défendeurs remportent un appel d'offres pour des places en CHSLD;
39. En mai 2022, le COMTL et le MSSS conviennent d'organiser une visite interdisciplinaire aux Floralies avant d'octroyer le contrat;

40. En août 2022, les rapports de ces visites sont déposés, mais non publiés, lesquels rapports confirment que les principaux manquements identifiés préalablement sont toujours présents;
41. L'un des rapports mentionnés au paragraphe précédent et cité dans le rapport de l'enquêteur Delamarre, **pièce P-9**, relève :

« L'analyse met en lumière que la pratique infirmière, les soins et services infirmiers ainsi que l'organisation des soins, de façon générale, dans cet établissement sont fortement susceptibles de compromettre la sécurité et le bien-être de la clientèle. En tenant compte de notre responsabilité légale et populationnelle, nous considérons nécessaire de transmettre le présent rapport aux instances suivantes : le Commissaire aux plaintes au CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal, l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec, ainsi que l'Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec qui évalueront la pertinence de poser des actions auprès de l'établissement et des professionnels des Floralties Lachine. »

42. Le 8 août 2022, les Défendeurs Santé Québec et le MSSS entament une démarche concertée pour évaluer la situation à nouveau, laquelle démarche donne lieu à de nouvelles visites d'évaluation qui en viennent aux mêmes constats.

c) Enquête du MSSS, constats et tutelle

43. Le 18 août 2022, le MSSS désigne monsieur Michel Delamarre à titre d'enquêteur afin de faire la lumière, d'ici au 14 octobre 2022, sur les allégations de maltraitance et de négligence systémique aux Résidences Floralties, tel qu'il appert de la correspondance des ministres Christian Dubé et Marguerite Blais produite comme **pièce P-11**;
44. Le mandat confié à l'enquêteur Delamarre consiste à mener une enquête administrative sur :
- a. Les pratiques de gestion clinique et administrative du CHSLD, de la RI et de la RPA;
 - b. L'organisation des soins et services aux résidents et la dispensation des soins et services offerts dans les différentes missions CHSLD, RI et RPA;
 - c. Les suivis des interventions effectuées par les établissements concernés de Montréal et de la Montérégie-Ouest

45. Le 1^{er} septembre 2022, le MSSS informe les Défendeurs Floralties de sa décision de nommer le Défendeur COMTL administrateur provisoire du volet CHSLD des Résidences Floralties, tel qu'il appert des correspondances des ministres Christian Dubé et Marguerite Blais produites en liasse comme **pièce P-12**;
46. Dans la correspondance mentionnée au paragraphe précédent, le MSSS note :
« [l]es premiers constats de l'enquêteur révèlent que le CHSLD semble s'adonner ou tolérer des situations susceptibles de compromettre la santé ou le bien-être des personnes qui y sont accueillies et qui sont incompatibles avec la poursuite de la mission d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée. Le CHSLD semble également éprouver des difficultés qui compromettent sérieusement la qualité des services de santé et des services sociaux qu'il rend, son organisation et son fonctionnement. »
47. Le ou vers le 1^{er} septembre 2022, le Défendeur Vivalto S.A.S., actionnaire principal ultime des Résidences Floralties, reprend directement la gestion des Résidences Floralties et met en place une nouvelle équipe provisoire de direction pour redresser la situation, tel qu'il appert du rapport de l'enquêteur Delamarre produit comme **pièce P-9**;
48. Le 2 septembre 2022, le MSSS informe les Défendeurs Floralties de sa décision de nommer le Défendeur COMTL administrateur provisoire des volets RI et RPA des Résidences Floralties;
49. C'est au moment de la mise en tutelle des Défendeurs Floralties et de la publication de reportages journalistiques sur le sujet que le Demandeur apprend de manière générale la situation de maltraitance et de négligence systémique ayant cours aux Résidences Floralties;
50. Le 7 octobre 2022, l'enquêteur Delamarre communique son rapport d'enquête au MSSS et aux Défendeurs;
51. Le ou vers le 15 novembre 2022, le rapport de l'enquêteur Delamarre est rendu public;
52. C'est au moment où le rapport de l'enquêteur Delamarre est rendu public que le Demandeur prend connaissance de faits spécifiques liés à la situation de maltraitance et de négligence systémique ayant cours aux Résidences Floralties;
53. L'enquêteur Delamarre dresse le constat suivant quant à la période ayant précédé sa nomination : « *Malgré de multiples demandes de mesures correctrices des CISSS-CIUSSS et du MSSS, et bien que l'exploitant avisait qu'il avait réalisé des améliorations qui permettraient de rendre les soins et les services attendus, on ne*

*peut que constater la récurrence et l'aggravation des manquements reprochés au fil du temps. », tel qu'il appert du rapport d'enquête produit comme **pièce P-9**;*

54. L'enquêteur Delamarre note également : *« Force est de constater (que l'exploitant) n'a pas réussi, au cours de la dernière année, à assurer des soins et services de qualité et sécuritaires. On constate que les soins et services se sont détériorés au fil des derniers mois. Les impacts sur la santé et le bien-être des résidents sont graves (...) Une multitude de soins et services n'ont pas été rendue (sic) aux résidents ou l'a été trop souvent en écart aux pratiques reconnues. », tel qu'il appert du rapport d'enquête produit comme **pièce P-9**;*

55. De façon plus spécifique, l'enquêteur Delamarre émet les constats suivants :

- a. Il y a des marques de violence physique chez plusieurs résidents, notamment des ecchymoses, et des preuves de violence avérée de la part de certains PAB qui ont été congédiés;
- b. La présence réelle du personnel est nettement inférieure aux structures de postes recommandées;
- c. La planification des horaires est inefficace et désorganisée;
- d. Il n'y a aucun plan de contingence autre que répondre aux feux quotidiens;
- e. Le nombre de préposés aux bénéficiaires est variable d'une journée à l'autre, et la plupart du temps en sous-effectifs;
- f. Le nombre d'infirmières est continuellement en sous-effectifs, et parfois en deçà du minimum sécuritaire, ce qui les empêche d'évaluer l'état de santé des résidents et de mettre à jour les plans thérapeutiques infirmiers (PTI) qui sont au centre des interventions des résidents;
- g. L'offre alimentaire est sous-optimale et ne répond pas aux besoins thérapeutiques de la clientèle en termes de qualité et de variété, dont au niveau des diètes et textures adaptées;
- h. Les PTI sont déterminés à l'admission mais ne sont pas ajustés selon les évaluations de l'infirmière par la suite et plusieurs PTI sont complétés sans note d'observation justificative de la démarche infirmière;
- i. Les processus de communication sont déficients entre les intervenants et les rapports interservices sont non structurés;

- j. L'évaluation et le soutien professionnel en soins infirmiers sont nettement insuffisants, voire absents;
- k. Il n'y a aucune affectation de certains professionnels (ergothérapeutes, physiothérapeutes, nutritionnistes, techniciens en réadaptation, kinésioles) ou des présences discontinues, ponctuées d'absences, pour les autres;
- l. Les services professionnels sont déficients, voire inexistants pour la plupart des résidents;
- m. Il y a une présence médicale minimale qui repose sur un seul médecin pour les lits CHSLD et les places achetées;
- n. Il n'y a pas de rencontres interdisciplinaires et de plans d'intervention interdisciplinaires (PII), ce qui permettrait d'agir en amont pour maintenir l'autonomie des résidents et leur état de santé général ou de réagir rapidement à des situations qui présentent un risque élevé d'accidents graves tels que les chutes et les étouffements. Les familles et les PAB sont peu impliqués;
- o. Les communications aux familles sont réactives et elles sont peu ou pas impliquées dans l'élaboration des plans de soins et de services. Les familles ont des difficultés à avoir des suivis et sont confrontées à des engagements qui ne se réalisent pas;
- p. Les plans de travail des PAB sont incomplets, notamment en ce qui a trait aux stratégies d'intervention liées à l'approche relationnelle ou à l'intervention particulière pour les symptômes comportementaux et psychologiques de la démence.
- q. Il n'y a pas de programmes suffisamment structurés et appliqués au niveau de soins relativement aux plaies, aux chutes, à l'utilisation de contentions, aux suivis de poids, à l'hydratation, aux comportements liés à la démence, à l'évaluation de la douleur, aux soins de fin de vie;
 - i. Il y a une utilisation des mesures de contrôle mal documentés et contraire à la politique et aux procédures, dont la mise sous contention de résidents sans évaluation professionnelle;
 - ii. Il y a des lacunes importantes au niveau de l'évaluation et le suivi des plaies, dont des résidents ayant des plaies apparentes qui ne sont ni évaluées, ni traitées;

- iii. Il y a des lacunes importantes au niveau de l'évaluation du risque de chutes, et pour les résidents présentant un risque de chute, aucun plan ne se retrouve dans le PTI et le plan de travail des PAB. Des résidents ayant chuté plusieurs fois n'ont aucun plan d'intervention;
- iv. Les résidents ayant des comportements liés à la démence n'ont pas de plan d'intervention. Les intervenants sont peu outillés pour faire face à ce type de résidents, et on constate des interventions qui provoquent des comportements agressifs;
- v. Il n'y a pas d'horaire de repositionnement pour les résidents alités dans les plans de travail des PAB, et cela n'est pas non plus observé dans les faits;
- vi. Il n'y a aucun horaire d'hydratation observé, et plusieurs résidents étaient déshydratés au moment de l'administration provisoire.
- vii. Il n'y a aucun horaire de stimulation des résidents, et peu de présence auprès des usagers outre pour les soins physiques. Il n'y a pas de programmation des activités et des loisirs 7/7 correspondant aux besoins et aux capacités des résidents;
- r. Il y a un manque chronique de personnel en hygiène et salubrité, de même qu'une désorganisation du travail et un manque d'expertise au niveau des techniques de travail, ce qui a un impact sur la salubrité des milieux et la prévention et le contrôle des infections;
- s. Des travaux de construction « interminables » sont en cours sur certaines unités, perturbant les activités.
- t. Il y a un manque criant de matériel et d'équipement nécessaire à l'accomplissement du travail par le personnel ou pour l'utilisateur lui-même, dont des chaises d'aisance, des lève-personnes et des toiles, des marchettes adaptées, des fauteuils roulants, des concentrateurs d'oxygène, des stéthoscopes, des matelas thérapeutiques, des oreillers;
- u. Il y a certains équipements brisés depuis plusieurs mois, ce qui empêche de donner certains soins, dont des chaises lève-personne empêchant les soins d'hygiène au bain;

- v. L'hygiène et la salubrité des aires communes sont très variables, et sans contrôle et suivi de la qualité permettant d'assurer le respect des bonnes pratiques, notamment en matière de prévention et contrôle des infections;
- w. Les chambres sont généralement embourbées et plusieurs chambres ont été converties en chambres doubles pour augmenter la capacité d'accueil, donnant lieu à un manque d'intimité;
- x. La mobilisation des personnes est souvent déficiente, les lève-personnes sont peu utilisés et on observe fréquemment des déplacements de résidents non-sécuritaires;
- y. La gestion des risques est déficiente, les incidents (AH-223) sont sous-déclarés et ne sont pas analysés par la direction clinique;
- z. Les processus d'administration des médicaments sont non sécuritaires et la gestion des narcotiques non conforme;
- aa. Les normes et pratiques en matière de prévention et contrôle des infections ne sont pas respectées;
- bb. Les soins d'hygiène sont très variables en raison de la désorganisation du travail et du manque chronique de personnel :
 - i. Réponses aux cloches d'appel tardives, parfois après quelques heures;
 - ii. Soins d'hygiène non-conformes au plan de travail;
 - iii. Port de culotte d'incontinence souillée sur une longue période;
 - iv. Baignoires peu ou pas utilisées sur plusieurs unités;
- cc. Les soins en langue française ne sont pas toujours disponibles;
- dd. Plusieurs employés ont dénoncé le manque de professionnalisme et l'inconduite de certains collègues, mais il n'y a pas eu d'intervention de la direction;
- ee. Certaines fonctions essentielles de gestion ne sont pas exercées ou le sont seulement en partie;
- ff. Une éclosion active de streptocoque du groupe A invasif (SGA) était en cours sur l'unité depuis plusieurs mois, éclosion dont le MSSS n'avait été informé qu'en août. Selon l'enquêteur Delamarre : « Les lacunes

observées au niveau de la qualité des soins et particulièrement de la prévention et du contrôle des infections ont probablement contribué à l'ampleur de cette éclosion et la durée dans le temps. »;

56. L'enquêteur Delamarre conclut : « À la suite de l'analyse de la documentation fournie, des entretiens réalisés dans le cadre de l'enquête, on peut affirmer que les manquements observés aux soins et services rendus sont reliés au manque chronique de personnel, aux pratiques professionnelles déficientes et à la capacité de l'exploitant à gouverner et diriger ses résidences. Une gestion efficace à tous les niveaux aurait certainement fait la différence, et ce, malgré le contexte de pénurie de personnel. On constate une méconnaissance du propriétaire face à l'importance et à l'impact des activités cliniques sur la santé et le bien-être des résidents. Il n'a pas su développer des activités de gouvernance et de gestion pour s'assurer de la dispensation des soins et services attendus et de qualité », tel qu'il appert du rapport d'enquête produit comme **pièce P-9**;
57. L'enquêteur Delamarre constate « de la maltraitance sous toutes ses formes : violence et négligence de la part de certains employés et négligence reliée à la gestion déficiente des négligences », tel qu'il appert du rapport d'enquête produit comme **pièce P-9**;
58. Quant aux Défendeurs Santé Québec, l'enquêteur Delamarre se questionne à savoir « pourquoi les résidents ont été hébergés dans ces conditions sur une aussi longue période et pourquoi il aura fallu une intervention externe pour qu'un plan de contingence dans le cadre d'une enquête et d'une administration provisoire renverse la situation », tel qu'il appert du rapport d'enquête produit comme **pièce P-9**;
59. L'enquêteur Delamarre note : « Lorsque la santé et la sécurité des résidents sont compromises, le ou les CISSS/CIUSSS liés à ces derniers doivent prendre les dispositions nécessaires avec la ressource privée afin de rétablir la situation sans délai. Les CISSS/CIUSSS doivent avoir les coudées franches face à l'exploitant d'une ressource privée et être en mesure de pouvoir s'immiscer impérativement dans leur gestion. Dans le cas des Floralties on aurait dû, alors que la santé et la sécurité des résidents étaient compromises, adopter des mesures de contingence plus rapidement. (...) Dans ce cas-ci particulièrement, la contribution directe des CISSS/CIUSSS était nécessaire afin de pallier l'incapacité de la ressource à redresser la situation », tel qu'il appert du rapport d'enquête produit comme **pièce P-9**;
60. L'enquêteur relève plusieurs manquements au niveau des Défendeurs Santé Québec dans leurs responsabilités auprès des usagers hébergés aux Floralties :

- a. Absence de concertation et de coordination entre les Défendeurs Santé Québec;
- b. Multiplicité d'ententes aux conditions diverses;
- c. Démarches non-pertinentes et inefficaces d'évaluation de la qualité des milieux de vie et des soins et services, lesquelles démarches ne permettraient pas d'avoir un portrait complet de la situation, surtout en ce qui concerne les soins infirmiers et les services professionnels;
- d. Multiplicité d'ententes visant des usagers aux profils et besoins variables et plus ou moins explicites quant aux attentes envers l'exploitant, même pour une même catégorie d'utilisateur.
- e. Diversité d'utilisateurs aux besoins très variables dans le cadre de la mission RPA, alors que le niveau de soins associé à ces places n'est pas précisé.
- f. Variation des per diem prévus aux ententes pour une même catégorie de profils de résidents, donc pour les mêmes besoins, le tout ne favorisant pas une offre de soins et services à la hauteur des besoins de tous les résidents selon leur profil respectif.
- g. Ententes pas ou peu connues par les personnes qui doivent effectuer leur gestion et leur suivi, ces ententes étant préparées par des personnes différentes de celles qui doivent les appliquer, le tout donnant lieu à une absence de suivis, par les Défendeurs Santé Québec, de certaines obligations auxquelles s'étaient engagés les Défendeurs Floralis, dont les obligations suivantes :
 - i. Respecter les ratios de personnel de soins et de professionnels;
 - ii. Fournir le nombre d'heures réellement travaillées par rapport au nombre d'heures requises et rembourser en cas d'écart;
 - iii. Assurer un encadrement de gestion et encadrement administratif sur tous les quarts de travail;
 - iv. Respecter l'obligation de mettre en place et de maintenir un contrôle de la qualité des services;
 - v. Avoir un plan de formation du personnel;
 - vi. Avoir un comité des utilisateurs;

- h. Confusion sur le partage des services à rendre par les Défendeurs Floralties et ceux à rendre par les Défendeurs Santé Québec, particulièrement dans le contexte où les résidents étaient répartis sur les unités sans considération de quelle entente les unissait aux Floralties, ayant pour effet de priver certains résidents de services professionnels.

- 61. L'enquêteur souligne entre autres que les Défendeurs Santé Québec ont fait preuve d'une grande tolérance à l'égard des enjeux de qualité et de sécurité des soins dont ils avaient connaissance, cette tolérance étant en partie liée à la pression liée au nombre de lits en hébergement disponibles et au nombre de patients en attente de lits en hébergement dans les différents milieux hospitaliers.
- 62. L'enquêteur Delamarre conclut que « *Lorsqu'un CISSS/CIUSSS évalue qu'une ressource privée n'est plus en mesure de dispenser les soins et services attendus et que la santé et la sécurité des résidents sont compromises, il doit exiger de l'exploitant la mise en œuvre de mesures de contingence afin de rétablir la situation sans délai* », tel qu'il appert du rapport d'enquête produit comme **pièce P-9**;

d) Renouvellement de l'administration provisoire, retrait des permis et fermeture des Floralties

- 63. Le 22 février 2023, le MSSS renouvelle l'administration provisoire des défendeurs Floralties par le Défendeur COMTL jusqu'au 26 août 2023, tel qu'il appert des extraits de la Gazette officielle du Québec produits au soutien des présentes comme **pièce P-13, en liasse**;
- 64. Le 27 février 2023, le MSSS adresse des correspondances à madame Marie-Claude Ouellet, présidente – directrice générale des Résidences Floralties, pour l'informer du renouvellement de l'administration provisoire, indiquant notamment : « *Cette prolongation d'administration provisoire est devenue nécessaire compte tenu que, malgré les interventions soutenues du CIUSSS, votre établissement n'est pas en mesure d'assurer une présence de personnel qualifié adéquate et de rehausser les pratiques cliniques de façon sécuritaire et durable* », tel qu'il appert des correspondances produites au soutien des présentes comme **pièce P-14, en liasse**;
- 65. Le ou vers le 6 avril 2023, les débiteurs des Défendeurs Floralties mandatent la firme PriceWaterhouseCoopers (PwC CF) pour mettre en place un processus de sollicitation d'investissement et de vente eu égard aux actifs des Floralties;
- 66. Le 17 avril 2023, le Défendeur COMTL informe les Défendeurs Floralties que suivant la réception du rapport définitif de l'administrateur provisoire aux Résidences

Floralies, et « [e]n fonction des constats énoncés dans ce rapport, qui confirment que la situation de compromission affligeant la gestion de votre ressource ne pourra être corrigée », le Défendeur COMTL avait pris la décision de procéder à la relocalisation de toute la clientèle hébergée sous les missions RI et RPA aux Résidences Floralies, tel qu'il appert de la correspondance produite comme **pièce P-15**;

67. Ce même jour, les Défendeurs Floralies publient un communiqué dans lequel ils réagissent avec « *stupéfaction* » à cette annonce, ajoutant : « *Cette situation annoncée aujourd'hui est fort préoccupante, compte tenu de l'impact qu'un tel déménagement aurait sur la clientèle hébergée. Pour plusieurs aînés, les Résidences Floralies constituent la dernière résidence de leur parcours de vie. On leur annonce aujourd'hui un déracinement, contre leur gré, ce qui change considérablement leurs choix de vie.* »

68. Le 8 mai 2023, le MSSS informe les Défendeurs Floralies de son intention de révoquer les permis d'exploitation délivrés à CHSLD Floralies-de-Lasalle et CHSLD Floralies-de-Lachine, tel qu'il appert des correspondances des ministres Christian Dubé et Sonia Bélanger produites au soutien des présentes comme **pièce P-16, en liasse**;

69. Dans les correspondances mentionnées au paragraphe précédent, le MSSS fait part « *des écarts significatifs quant à la qualité des soins et des services attendus, soit :*

- *La capacité de l'exploitant à assurer la présence de personnel qualifié en quantité suffisante;*
- *L'approche appropriée auprès des résidents ayant des troubles neurocognitifs majeurs;*
- *L'adoption de pratiques de bienveillance et de prévention de la maltraitance;*
- *Les mécanismes pour assurer la mise en place des procédures cliniques et opérationnelles nécessaires au fonctionnement de l'établissement;*
- *La formation adéquate et continue des employés »;*

70. Le MSSS note que « *[m]algré les interventions soutenues du CIUSSS depuis le 1^{er} septembre 2022, la mise en place de mesures d'accompagnement, se soutien et d'amélioration continue, la situation de votre établissement continue de se détériorer* »;

71. Les constats mentionnés aux paragraphes 69 et 70 amènent le MSSS à décider de révoquer les permis d'exploitation des CHSLD pour les motifs suivants :

- « *L'établissement ne peut, de l'avis du ministre, assurer des services de santé ou des services sociaux adéquats* »;
- *L'établissement s'adonne à des pratiques ou tolère une situation susceptible de compromettre la santé ou le bien-être des personnes qu'il accueille ou pourrait accueillir ou qui sont incompatibles avec la poursuite de la mission d'un centre qu'il exploite.* »

72. Le 9 mai 2023, le défendeur COMTL informe les Défendeurs Floralties de sa décision de résilier toutes les ententes conclues avec les Défendeurs Floralties quant au volet RI, prenant effet le 31 mai 2023, et de mettre fin à ses relations d'affaires avec elles, tel qu'il appert des correspondances du défendeur COMTL produites au soutien des présentes comme **pièce P-17, en liasse**;

73. Ce même jour, le défendeur COMTL informe également les Défendeurs Floralties de son intention de révoquer les certificats de conformité de RPA des Défendeurs Floralties puisque « *les motifs compromettant la santé et la sécurité des résidents ne pourront être résolus* », tel qu'il appert des correspondances du défendeur COMTL produites au soutien des présentes comme **pièce P-18, en liasse**;

74. Le 31 mai 2023, le MSSS signifie par huissier des correspondances à monsieur Guillaume Caille, aux adresses des CHSLD des Floralties-de-Lachine et Floralties-de-Lasalle, l'informant de la révocation des permis d'exploitation de ces deux CHSLD, effective le jour même, tel qu'il appert des correspondances du MSSS produites au soutien des présentes comme **pièce P-19, en liasse**;

75. Le 1^{er} juin 2023, l'administrateur provisoire désigné par le Défendeur COMTL, monsieur Jean-François Miron, adresse une correspondance à monsieur Guillaume Caille, à l'adresse du défendeur Gestion Maisons et Vie inc., l'informant que les derniers résidents des Résidences Floralties LaSalle et Lachine ont été relocalisés la journée même, mettant fin à l'administration provisoire des lieux, tel qu'il appert de la correspondance produite comme **pièce P-20**;

76. Monsieur Guillaume Caille était également, au moment des événements en litige, directeur général du Défendeur Vivalto S.A.S., actionnaire majoritaire ultime des Défendeurs Floralties, et avait été dépêché à Montréal, à ce titre, par le Défendeur Vivalto S.A.S. pour assurer l'administration et la gestion des Défendeurs Floralties à partir du 1^{er} septembre 2022;

77. En date du 1^{er} juin 2023, tous les résidents des Défendeurs Floralties sont donc déménagés dans d'autres milieux de vie dans le cadre d'un déménagement forcé et traumatisant;

78. Le 7 juin 2023, les Défendeurs Floralties font cession de leurs biens aux termes de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité;

e) Situation de S. L.

79. La personne désignée S. L. (ci-après « S. L. » est née le 25 janvier 1973;

80. S. L. est porteuse des diagnostics suivants : schizophrénie vs trouble schizo-affectif, déficience intellectuelle légère (scolarité de niveau secondaire 3), trouble neurocognitif, atrophie cérébrale, multiples AVC avec hémiparésie du côté droit;

81. Du 17 avril 2021 au 15 septembre 2022, S. L. est résidente des Floralties Lasalle, occupant un lit couvert par une entente de services couverte au paragraphe 31 des présentes;

82. Dans le cadre de l'entente mentionnée au paragraphe précédent, une travailleuse sociale est assignée à S. L. par le défendeur CCSMTL;

83. Tout au long du séjour de S. L. aux Floralties Lasalle, la travailleuse sociale du CCSMTL néglige de prendre toute mesure pour évaluer l'aptitude de S. L. à consentir aux soins ou son besoin de protection et elle néglige de prendre toute mesure pour la protéger contre les pratiques de maltraitance systémique ayant cours à cette période;

84. Le 15 septembre 2022, suite à la mise sous tutelle des Défendeurs Floralties, S. L. est relocalisée d'urgence au CHSLD Jean de la Lande;

85. À titre de résidente des Floralties Lasalle, tout au long de son séjour S. L. est victime des pratiques de maltraitance systémique détaillées aux paragraphes 43 à 62 des présentes;

86. Notamment, mais non limitativement, en raison de l'absence de plan d'intervention interdisciplinaire, de négligence des infirmières des Défendeurs Floralties dans la mise à jour du plan thérapeutique infirmier et de la négligence du Défendeur CCSMTL et de ses employés dans la surveillance et le suivi de S. L., celle-ci connaît un recul progressif dans son autonomie et dans son niveau de fonctionnement, alors qu'elle perd davantage sa mobilité du côté droit et qu'elle développe une incontinence fécale et urinaire;

87. Vu la négligence des Défendeurs dans la tenue de dossier et dans le suivi des patients, les reculs mentionnés au paragraphe précédent ne sont pas documentés par les Défendeurs Floralties ni par le Défendeur CCSMTL pendant le séjour de S. L.

aux Floralties. Ils sont uniquement constatés suite à son transfert urgent au CHSLD Jean de la Lande;

C. LES REPROCHES AUX DÉFENDEURS

88. Les Défendeurs Floralties sont responsables des dommages subis par la Demanderesse et par les membres du Groupe, en ce que :
- a. Ils étaient, au moment des événements en litige, les exploitants des résidences Floralties Lasalle et Floralties Lachine;
 - b. Ils ont fautivement et négligemment omis de fournir à leurs résidents les soins et services sécuritaires et de qualités. Plus précisément :
 - i. Certains de leurs employés se sont livrés à de la violence physique chez plusieurs résidents;
 - ii. Ils ont négligé d'assurer une présence en personnel suffisante pour prodiguer les soins et services à leurs résidents, créant une situation chronique de sous-effectifs et de soins déficients et lacunaires;
 - iii. Ils ont négligé d'offrir des services professionnels en ergothérapie, physiothérapie, nutrition, réadaptation et kinésiologie;
 - iv. Ils ont négligé de mettre en place des rencontres interdisciplinaires et des plans d'intervention interdisciplinaires;
 - v. Ils ont négligé de communiquer de façon transparente et proactive avec les familles des résidents et de les impliquer dans l'élaboration des plans de soins et services;
 - vi. Ils ont négligé de mettre en place des plans de travail pour leurs employés leur permettant de mettre en place des stratégies d'intervention pour répondre aux besoins particuliers des patients, notamment l'approche relationnelle et les symptômes comportementaux et psychologiques de la démence;
 - vii. Ils ont négligé de mettre en place des programmes suffisamment structurés et appliqués relativement aux plaies, aux chutes, à l'utilisation de contentions, aux suivis de poids, à l'hydratation, aux comportements liés à la démence, à l'évaluation de la douleur et aux soins de fin de vie;

- viii. Ils ont négligé d'assurer la salubrité des lieux et de mettre en place des mesures de prévention et contrôle des infections conformes aux règles de l'art, causant notamment une éclosion de SGA;
 - ix. Ils ont négligé d'acquérir du matériel et de l'équipement suffisant pour l'accomplissement du travail par le personnel ou pour l'utilisateur lui-même, dont des chaises d'aisance, des lève-personnes et des toiles, des marchettes adaptées, des fauteuils roulants, des concentrateurs d'oxygène, des stéthoscopes, des matelas thérapeutiques, des oreillers;
 - x. Ils ont négligé de donner des soins d'hygiène aux résidents, dont des bains et autres soins d'hygiène corporelle à la fréquence indiquée;
 - xi. Ils ont négligé de mettre en place de bonnes pratiques en matière de gestion des risques, les incidents étant sous-déclarés et n'étant pas analysés par la direction;
 - xii. Ils ont négligé d'offrir des soins en langue française à certains usagers et à certains moments;
 - xiii. Ils ont négligé d'agir suite aux dénonciations reçues de certains employés concernant le manque de professionnalisme et l'inconduite de certains collègues;
 - xiv. Ils ont négligé d'assurer l'exercice de certaines fonctions essentielles de gestion;
- c. Leur négligence a donné lieu à une situation de maltraitance systémique et d'atteintes répétées aux droits des membres du Groupe, des personnes vulnérables;

89. Les Défendeurs Gestion Maison et vie inc., Gestion Santé et vie inc. et Vivalto S.A.S. sont responsables des dommages subis par les membres du Groupe pour les raisons suivantes :

- a. Ils étaient actionnaires des Défendeurs Floralties et il était directement impliqué dans la gestion de ces deux résidences avant le 1^{er} septembre 2022;

- b. Étant dûment informés de la situation de maltraitance systémique aux Floralties Lasalle et Floralties Lachine en août 2022, ils se sont directement impliqués dans la gestion de ces deux résidences à partir du 1^{er} septembre 2022 et ont mis en place une nouvelle équipe provisoire de direction pour redresser la situation, laquelle équipe était dirigée par monsieur Guillaume Caille, directeur général du défendeur Vivalto S.A.S.;
- c. Ils ont négligé de redresser la situation, le tout menant à la continuation des pratiques de maltraitance systémique mentionnées au paragraphe 88 b des présentes, au retrait des permis d'exploitation, certificats de conformité et ententes de services des Défendeurs Floralties, à la fermeture des deux résidences et au déménagement forcé de ses résidents;
- d. Leur négligence a donné lieu à une situation de maltraitance systémique et d'atteintes répétées aux droits des membres du Groupe, des personnes vulnérables;

90. Le Défendeur Intact Compagnie d'Assurance est responsable des dommages subis par les membres du Groupe pour les raisons suivantes :

- a. En vertu de la Loi sur les services de santé et services sociaux, les Défendeurs Résidence Floralties Lachine Inc., Résidence Floralties LaSalle Inc., Centre d'hébergement et de soins de longue durée des Floralties-de-Lachine Inc. et Centre d'hébergement et de soins de longue durée des Floralties-de-LaSalle Inc. devaient détenir et maintenir un contrat d'assurance-responsabilité;
- b. Le Défendeur Intact Compagnie d'Assurance était, au moment des événements en litige, l'assureur des Défendeurs Résidence Floralties Lachine Inc., Résidence Floralties LaSalle Inc., Centre d'hébergement et de soins de longue durée des Floralties-de-Lachine Inc. et Centre d'hébergement et de soins de longue durée des Floralties-de-LaSalle Inc.;
- c. En vertu de la loi et des polices d'assurances, le Défendeur Intact Compagnie d'Assurance est tenu de prendre fait et cause pour les Défendeurs Résidence Floralties Lachine Inc., Résidence Floralties LaSalle Inc., Centre d'hébergement et de soins de longue durée des Floralties-de-Lachine Inc. et Centre d'hébergement et de soins de longue durée des Floralties-de-LaSalle Inc.;

91. La responsabilité des Défendeurs Santé Québec se décline comme suit :

- a. Pour l'ensemble des membres du Groupe, le Défendeur COMTL avait une responsabilité populationnelle;
- b. Pour la mission RPA :
 - i. Le Défendeur COMTL était responsable de la certification des RPA et du suivi global de la qualité des soins offerts aux usagers des RPA qui se situaient sur son territoire;
 - ii. Le Défendeur CCSMTL était responsable du suivi des usagers qu'il avait envoyés à la RPA de manière transitoire en attendant un hébergement permanent en RI;
- c. Pour la mission RI :
 - i. Le Défendeur COMTL était responsable d'assurer la vérification et le maintien de la conformité des trois composantes d'une ressource aux critères généraux déterminés par le ministre lors de son processus d'évaluation et de déterminer les moyens pour le faire.
 - ii. Le Défendeur COMTL avait la responsabilité de s'assurer de la qualité des soins et services offerts pour les places en RI.
 - iii. Le Défendeur COMTL avait la responsabilité d'offrir les soins infirmiers et services professionnels pour les résidents hébergés en RI.
- d. Pour la mission CHSLD :
 - i. Le Défendeur COMTL, en vertu de sa responsabilité populationnelle, avait la responsabilité s'assurer une vigilance continue de la qualité des services offerts à la population de son territoire, incluant les résidents des CHSLD des Défendeurs Floralties.
 - ii. L'ensemble des Défendeurs Santé Québec avaient des responsabilités par rapport aux usagers qui ont été hébergés dans les CHSLD des Défendeurs Floralties en vertu d'une des multiples ententes de services, lesquelles sont définies plus amplement au paragraphe 31 des présentes, incluant des responsabilités en matière de gestion des risques, de prestation sécuritaire de soins et services et de mesures de contrôle.

- e. De façon générale, les Défendeurs Santé Québec avaient, à l'égard de l'ensemble de leurs usagers confiés aux Défendeurs Floralties, la responsabilité de s'assurer que les services rendus étaient de qualité, sécuritaires et conformes aux exigences professionnelles et ministérielles;
- f. Les Défendeurs Santé Québec ont négligé leurs responsabilités et obligations énoncées aux sous-paragraphes précédents à l'égard des usagers qu'ils ont confiés aux Résidences Floralties;
- g. Les employés des Défendeurs Santé Québec impliqués auprès des membres du Groupe dans le cadre des différentes ententes en vigueur ont négligé de constater les pratiques de maltraitance systémique ayant cours aux Résidences Floralties et de les dénoncer;
- h. Étant dûment informés d'enjeux récurrents dans la qualité et la sécurité des soins, ils ont fautivement et négligemment continué d'envoyer des usagers aux Résidences Floralties jusqu'à août 2022;
- i. Les Défendeurs Santé Québec ont fait preuve de laxisme et de tolérance excessive face à de nombreux enjeux de qualité et de sécurité des soins dont ils avaient connaissance, négligeant d'exiger de la part des Défendeurs Floralties des mesures de contingence pour rétablir la situation sans délai;
- j. Leur laxisme prolongé a créé une situation de crise à partir de septembre 2022 et une situation critique menant à la fermeture des Résidences et au déménagement forcé des membres du Groupe en juin 2023;

D. LES DOMMAGES

- 92. Les membres du Groupe sont en droit de réclamer un dédommagement pour les préjudices physiques et moraux causés par les fautes des Défendeurs;
- 93. En raison des fautes des Défendeurs, les membres du Groupe ont subi les dommages suivants :
 - a. Ils n'ont pas reçu les soins de qualité et sécuritaires auxquels ils avaient droit.
 - b. Ils ont été placés dans une situation de maltraitance systémique;

- c. Étant des usagers vulnérables, ils n'étaient pas en mesure de dénoncer la maltraitance dont ils étaient victimes;
 - d. Ils ont subi des reculs au niveau de leur autonomie en raison de l'absence de plans d'intervention interdisciplinaires et d'absence de mise à jour des plans thérapeutiques infirmiers;
 - e. Ils ont subi de la violence physique et psychologique de certains employés des Défendeurs Floralties;
 - f. Ils ont subi un déménagement forcé traumatisant en raison de la fermeture des Résidences Floralties, laquelle résulte de la négligence de l'ensemble des Défendeurs à agir pour qu'ils reçoivent les soins et services de qualité et sécuritaires auxquels ils avaient droit;
 - g. La maltraitance qu'ils ont subie, de même que leur déménagement forcé, leur ont causé une grande détresse psychologique;
 - h. 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;
94. Le Demandeur est en droit de réclamer au bénéfice des membres du groupe tous les dommages ayant directement résulté de la conduite fautive et négligente des Défendeurs;

E. LES CRITÈRES D'AUTORISATION (ART. 575 SS. C.P.C.)

95. Les demandes des membres soulèvent des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes.
- a) La situation vécue par la personne désignée S. L. a également été vécue par tous les autres membres du Groupe.
 - b) Ainsi, chacun des résidents des Résidences Floralties entre le 1^{er} mars 2019 et le 5 juin 2023 a subi la négligence et la maltraitance systémique alléguée aux présentes;
 - c) Les questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes qui intéressent tous les membres du groupe sont les suivantes :

- a. Les Défendeurs Floralties et Maison Vivalto Inc. ont-ils fautivement et négligemment omis de fournir à leurs résidents des soins et services sécuritaires et de qualité?
- b. La négligence des Défendeurs Floralties et Maison Vivalto Inc. à fournir à leurs résidents des soins et services sécuritaires et de qualité a-t-elle donné lieu à une situation de maltraitance systémique?
- c. Le défendeur COMTL a-t-il fautivement et négligemment omis de remplir sa responsabilité populationnelle à l'égard des membres du Groupe?
- d. Les Défendeurs Santé Québec ont-ils fautivement et négligemment omis de satisfaire leur responsabilité, à l'égard de chacun de leurs usagers confiés aux Défendeurs Floralties, de s'assurer que les services rendus étaient de qualité, sécuritaires et conformes aux exigences professionnelles et ministérielles?
- e. Les Défendeurs Santé Québec ont-ils fautivement et négligemment omis de satisfaire leur responsabilité à l'égard de chacun de leurs usagers confiés aux Défendeurs Floralties en vertu des différentes ententes de service en vigueur au moment des événements en litige?
- f. Les employés des Défendeurs Santé Québec impliqués auprès des membres du Groupe dans le cadre des différentes ententes en vigueur ont-ils négligé de constater les pratiques de maltraitance systémique ayant cours aux Résidences Floralties et de les dénoncer?
- g. Étant dûment informés d'enjeux récurrents dans la qualité et la sécurité des soins, les Défendeurs Santé Québec ont-ils fautivement et négligemment continué d'envoyer des usagers aux Résidences Floralties jusqu'à août 2022?
- h. Les Défendeurs Santé Québec ont-ils fait preuve de laxisme et de tolérance excessive face à de nombreux enjeux de qualité et de sécurité des soins dont ils avaient connaissance?
- i. Quels sont les dommages subis par les membres du Groupe, le cas échéant?

96. Les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées :

- a) Les faits allégués dans la présente demande justifient amplement les conclusions recherchées ;

- b) Les Défendeurs Floralties avaient l'obligation de prodiguer des soins et services sécuritaires et de qualité à leurs résidents;
 - c) Le Défendeur COMTL avait une responsabilité populationnelle à l'égard de chaque résident membre du Groupe;
 - d) Les Défendeurs Santé Québec avaient, à l'égard de l'ensemble de leurs usagers confiés aux Défendeurs Floralties, la responsabilité de s'assurer que les services rendus étaient de qualité, sécuritaires et conformes aux exigences professionnelles et ministérielles;
 - e) Tel que plus amplement décrit aux paragraphes 88 à 91 des présentes, les Défendeurs ont commis de nombreuses fautes en lien avec les responsabilités énoncées aux sous-paragraphes 96 a) à d);
 - f) Ces manquements sont la cause directe et probable des dommages subis par les membres du Groupe et énoncés au paragraphe 93 des présentes;
97. La composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des règles sur le mandat d'ester en justice pour le compte d'autrui ou sur la jonction d'instance;
- i. Il existe au moins 500 personnes pouvant éventuellement faire partie du groupe à titre de résidents des Résidences Floralties pendant la période en litige;
 - ii. Toutes ces personnes ont été relocalisées dans d'autres milieux de vie, et certaines sont depuis décédées;
 - iii. Le Demandeur n'a aucun moyen de rejoindre tous les résidents membres du Groupe;
 - iv. Il est par ailleurs impossible pour le moment d'obtenir la liste nominative de tous les résidents membres du Groupe, en raison des règles de confidentialité des dossiers médicaux;
 - v. Les Défendeurs devraient être en mesure de connaître les noms de tous les résidents membres du Groupe;
 - vi. Il n'est pas souhaitable que chaque victime tente elle-même un recours contre les Défendeurs, pour des raisons de proportionnalité et d'utilisation efficace des ressources du système judiciaire;

- vii. Même si le Demandeur connaissait l'identité et les coordonnées de tous et chacun des membres du groupe qu'il souhaite représenter, il lui serait impossible de tous les réunir pour obtenir de chacun d'eux un mandat et des instructions compte tenu du nombre important de personnes impliquées et qu'ils sont dispersés géographiquement à travers la province de Québec;
- viii. En outre, l'état de vulnérabilité important dans lequel se trouvent plusieurs membres du groupe et le déséquilibre important du rapport de force entre les parties empêchent les membres du groupe de se plaindre individuellement des fautes commises par les Défendeurs à leur endroit et de faire valoir efficacement leurs droits;
- ix. Par conséquent, la présente demande d'autorisation sert l'intérêt public en ce qu'elle permet à des personnes vulnérables de faire entendre leur voix tout assurant un certain équilibre dans le rapport de forces entre les parties;

98. Le Demandeur est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres :

- i. Le CPM défend depuis 51 ans les droits des usagers du réseau de santé et a notamment été impliqué dans plusieurs actions collectives visant à améliorer la qualité des services rendus aux patients, en particulier la clientèle vulnérable des centres d'hébergement et de soins de longue durée;
- ii. Il est disponible pour s'acquitter des obligations que la Cour voudra bien lui imposer;
- iii. Il connaît les faits du présent litige;
- iv. Il connaît plusieurs membres du Groupe;
- v. Il est disposé à investir le temps nécessaire à l'accomplissement de toutes les formalités et tâches nécessaires à l'exercice de la présente action collective et il s'engage à collaborer pleinement avec ses avocats;
- vi. Il agit de bonne foi dans le seul but d'obtenir justice pour les membres du Groupe;

99. Les conclusions que recherche le Demandeur sont les suivantes :

ACCUEILLIR l'action collective de la Demanderesse et des membres du Groupe contre les Défendeurs;

DÉCLARER les Défendeurs responsables des dommages subis par les membres du Groupe;

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

- Une somme de base de 20 000 \$ en dommages moraux pour l'ensemble des résidents;
- Une somme additionnelle de 10 000\$ en dommages non-pécuniaires pour les résidents ayant eu à déménager dans un autre milieu de vie après le 1^{er} septembre 2022;
- Le remboursement intégral des déboursés encourus dans le cadre du déménagement des résidents ayant eu à déménager dans un autre milieu de vie après le 1^{er} septembre 2022;
- Une somme additionnelle de 5000\$ par mois passé à résider dans les Résidences Floralties pendant la période visée;

CONDAMNER les Défendeurs à payer les intérêts sur lesdites sommes, plus l'indemnité additionnelle prévue au Code civil du Québec à compter de l'assignation;

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

100. Il est opportun d'autoriser l'exercice de l'action collective pour le compte des membres du Groupe;

101. Le Demandeur propose que le recours collectif soit exercé devant la Cour supérieure siégeant dans le district de Montréal puisque les Résidences Floralties étaient toutes deux situées dans ce district;

102. La nature du recours qu'entend exercer la Demanderesse au nom des membres du Groupe est une poursuite en dommages et intérêts;

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

POUR CES MOTIFS, PLAISE À LA COUR :

ACCUEILLIR la présente *Demande introductive d'instance pour autorisation d'exercer une action collective*;

AUTORISER l'exercice de l'action collective ci-après :

Une action en dommages-intérêts fondée sur la responsabilité extracontractuelle

ATTRIBUER au Demandeur Conseil pour la protection des malades le statut de représentant aux fins d'exercer ladite action collective pour le compte du Groupe de personnes physiques ci-après décrit :

« Toute personne ayant résidé à la Résidence Floralties Lasalle, à la Résidence Floralties Lachine au Centre d'hébergement et de soins de longue durée des Floralties-de-Lachine Inc. ou Centre d'hébergement et de soins de longue durée des Floralties-de-LaSalle Inc. entre le 1^{er} mars 2019 et le 1^{er} juin 2023 »

IDENTIFIER comme suit les principales questions de faits et de droit qui seront traitées collectivement :

- a. Les Défendeurs Floralties et Maison Vivalto Inc. ont-ils fautivement et négligemment omis de fournir à leurs résidents des soins et services sécuritaires et de qualité?
- b. La négligence des Défendeurs Floralties et Maison Vivalto Inc. à fournir à leurs résidents des soins et services sécuritaires et de qualité a-t-elle donné lieu à une situation de maltraitance systémique?
- c. Le défendeur COMTL a-t-il fautivement et négligemment omis de remplir sa responsabilité populationnelle à l'égard des membres du Groupe?
- d. Les Défendeurs Santé Québec ont-ils fautivement et négligemment omis de satisfaire leur responsabilité, à l'égard de chacun de leurs usagers confiés aux Défendeurs Floralties, de s'assurer que les services rendus étaient de qualité, sécuritaires et conformes aux exigences professionnelles et ministérielles?

- e. Les Défendeurs Santé Québec ont-ils fautivement et négligemment omis de satisfaire leur responsabilité à l'égard de chacun de leurs usagers confiés aux Défendeurs Floralties en vertu des différentes ententes de service en vigueur au moment des événements en litige?
- f. Les employés des Défendeurs Santé Québec impliqués auprès des membres du Groupe dans le cadre des différentes ententes en vigueur ont-ils négligé de constater les pratiques de maltraitance systémique ayant cours aux Résidences Floralties et de les dénoncer?
- g. Étant dûment informés d'enjeux récurrents dans la qualité et la sécurité des soins, les Défendeurs Santé Québec ont-ils fautivement et négligemment continué d'envoyer des usagers aux Résidences Floralties jusqu'à août 2022?
- h. Les Défendeurs Santé Québec ont-ils fait preuve de laxisme et de tolérance excessive face à de nombreux enjeux de qualité et de sécurité des soins dont ils avaient connaissance?
- i. Quels sont les dommages subis par les membres du Groupe, le cas échéant?

IDENTIFIER comme suit les conclusions recherchées qui se rattachent à l'action collective:

ACCUEILLIR l'action collective de la Demanderesse et des membres du Groupe contre les Défendeurs;

DÉCLARER les Défendeurs responsables des dommages subis par les membres du Groupe;

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

- Une somme de base de 20 000 \$ en dommages moraux pour l'ensemble des résidents;
- Une somme additionnelle de 10 000\$ en dommages non-pécuniaires pour les résidents ayant eu à déménager dans un autre milieu de vie après le 1^{er} septembre 2022;

- Le remboursement intégral des déboursés encourus dans le cadre du déménagement des résidents ayant eu à déménager dans un autre milieu de vie après le 1^{er} septembre 2022;
- Une somme additionnelle de 5000\$ par mois passé à résider dans les Résidences Floralties pendant la période visée;

CONDAMNER les Défendeurs à payer les intérêts sur lesdites sommes, plus l'indemnité additionnelle prévue au Code civil du Québec à compter de l'assignation;

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

ORDONNER que la présente action collective soit entendue dans le district de Montréal;

ORDONNER le recouvrement collectif de tous les dommages et intérêts subis, ou, subsidiairement :

DÉCLARER les Défendeurs responsables 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;

DÉCLARER que sauf exclusion, les membres du Groupe seront liés par tout jugement à intervenir sur l'action collective de la manière prévue par la loi;

FIXER le délai d'exclusion à trois mois, délai à l'expiration duquel les membres du Groupe qui ne se seront pas prévalus des moyens d'exclusion seront liés par tout jugement à intervenir;

ORDONNER la publication d'un avis aux membres du Groupe dans les journaux suivants :

La Presse
Le Journal de Montréal
Le Courrier de Laval

RÉFÉRER le dossier au juge en Chef pour la détermination d'un juge pour l'entendre;

LE TOUT frais à suivre, sauf en cas de contestation, incluant tous les frais d'experts ainsi que les frais inhérents à la préparation des différents rapports d'experts, les

frais d'assistance technique lors de l'audition à être soumis aux fins de la présentation de la demande.

Montréal, le 29 août 2025



Me Patrick Martin-Ménard

MÉNARD, MARTIN, AVOCATS

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

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

Toute notification par courriel doit être adressée
uniquement à :

notification@menardmartinavocats.com

Avocats du Demandeur

Notre dossier : 34 287 (PMM)

**PIÈCES AU SOUTIEN DE
LA DEMANDE D'AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE**

- P-1 : Extrait du CIDREQ – Conseil pour la protection des malades**
- P-2 : Extrait du CIDREQ – CHSLD Floralties Lachine inc.**
- P-3 : Extrait du CIDREQ – CHSLD Floralties Lasalle inc.**
- P-4 : Extrait du CIDREQ – Résidence Floralties Lachine inc.**
- P-5 : Extrait du CIDREQ – Résidence Floralties Lasalle inc.**
- P-6 : Extrait du CIDREQ – Gestion Maison et vie Inc.**
- P-7 : Extrait du CIDREQ – Gestion Santé et vie Inc.**
- P-8 : En liasse, avis de faillite**
- P-9 : Rapport de l'enquêteur Miche Delamarre daté du 7 octobre 2022**
- P-10 : Communiqué de Vivalto S.A.S. daté de décembre 2019**
- P-11 : Correspondance du MSSS à monsieur Michel Delamarre datée du 18 août 2022**
- P-12 : En liasse, correspondances du MSSS à monsieur Benoit Lellouche datées du 1^{er} septembre 2022**
- P-13 : En liasse, extraits de la Gazette officielle du Québec**
- P-14 : En liasse, correspondances du MSSS à madame Marie-Claude Ouellet datées du 27 février 2023**
- P-15 : En liasse, correspondances du COMTL à madame Marie-Claude Ouellet datées du 17 avril 2023**
- P-16 : En liasse, correspondances du MSSS à madame Marie-Claude Ouellet datées du 8 mai 2023**
- P-17 : En liasse, correspondances du COMTL à madame Marie-Claude Ouellet datées du 9 mai 2023**
- P-18 : En liasse, correspondances du COMTL à madame Marie-Claude Ouellet datées du 9 mai 2023**
- P-19 : En liasses, correspondances du MSSS à monsieur Guillaume Caille datées du 31 mai 2023**

P-20 : Correspondance du COMTL à monsieur Guillaume Caille datée du 1^{er} juin 2023

Montréal, le 29 août 2025



Me Patrick Martin-Ménard

MÉNARD MARTIN, Avocats

Avocats du Demandeur

Notre référence : 34 287 PMM

AVIS DE PRÉSENTATION

(Art. 574 C.p.c.)

Destinataires :

CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE DES FLORALIES-DE-LACHINE INC., personne morale légalement constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés par actions* (RLRQ, C. S-31.1) ayant son siège au 650, 32^e Avenue, ville de Montréal, province de Québec, H8T 3K5, aux soins de **PRICEWATERHOUSECOOPERS INC.**, ès-qualité de syndic à la faillite, ayant une place d'affaires au 1250, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 2500, ville de Montréal, province de Québec, H3B 4Y1;

-et-

CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE DES FLORALIES-DE-LASALLE INC., personne morale légalement constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés par actions* (RLRQ, C. S-31.1) ayant son siège au 650, 32^e Avenue, ville de Montréal, province de Québec, H8T 3K5, aux soins de **PRICEWATERHOUSECOOPERS INC.**, ès-qualité de syndic à la faillite, ayant une place d'affaires au 1250, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 2500, ville de Montréal, province de Québec, H3B 4Y1;

-et-

RÉSIDENCE FLORALIES LACHINE INC., personne morale légalement constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés par actions* (RLRQ, C. S-31.1) ayant son siège au 650, 32^e Avenue, ville de Montréal, province de Québec, H8T 3K5, aux soins de **PRICEWATERHOUSECOOPERS INC.**, ès-qualité de syndic à la faillite, ayant une place d'affaires au 1250, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 2500, ville de Montréal, province de Québec, H3B 4Y1;

-et-

RÉSIDENCE FLORALIES LASALLE INC., personne morale légalement constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés par actions* (RLRQ, C. S-31.1) ayant son siège au 650, 32^e Avenue, ville de Montréal, province de Québec, H8T 3K5, aux soins de **PRICEWATERHOUSECOOPERS INC.**, ès-qualité de syndic à la faillite, ayant une place d'affaires au 1250, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 2500, ville de Montréal, province de Québec, H3B 4Y1;

-et-

GESTION MAISONS ET VIE INC., personne morale légalement constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés par actions* (RLRQ, C. S-31.1), ayant son siège social au 400-3333 boul. Graham, en la ville et le district de Montréal, province de Québec, H3R 3L5;

-et-

GESTION SANTÉ ET VIE INC., personne morale légalement constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés par actions* (RLRQ, C. S-31.1), ayant son siège social au 400-3333 boul. Graham, en la ville et le district de Montréal, province de Québec, H3R 3L5;

-et-

VIVALTO S.A.S., personne morale légalement constituée en France en vertu du *Code de commerce*, ayant son domicile au 61 av. Victor Hugo, Paris, 75116, France;

-et-

SANTÉ QUÉBEC – ÉTABLISSEMENT CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA MONTÉRÉGIE-OUEST, établissement de santé légalement constitué en vertu de la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux* (RLRQ, C. G.-1.021) ayant son siège au 200 boul. Brisebois, en la ville de Châteauguay, district judiciaire de Beauharnois, province de Québec, J6K 4W8;

-et-

SANTÉ QUÉBEC – ÉTABLISSEMENT CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'OUEST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL, établissement de santé légalement constitué en vertu de la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux* (RLRQ, C. G.-1.021) ayant son siège au 2400 boul. des Sources, en la ville de Pointe-Claire, district judiciaire de Montréal, province de Québec, H9R 0E9;

-et-

SANTÉ QUÉBEC – ÉTABLISSEMENT CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU CENTRE-OUEST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL, établissement de santé légalement constitué en vertu de la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux* (RLRQ, C. G.-1.021) ayant son siège au 3755 ch. de la Côte-Ste-Catherine, en la ville et le district judiciaire de Montréal, province de Québec, H3T 1E2;

-et-

SANTÉ QUÉBEC – ÉTABLISSEMENT CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU NORD-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL, établissement de santé légalement constitué en vertu de la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux* (RLRQ, C. G.-1.021) ayant son siège au 555 boul. Gouin Ouest, en la ville et le district judiciaire de Montréal, province de Québec, H3L 1K5;

-et-

SANTÉ QUÉBEC – CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU CENTRE-SUD-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL, établissement de santé légalement constitué en vertu de la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux* (RLRQ, C. G.-1.021) ayant son siège au 1560 rue Sherbrooke Est, en la ville et le district judiciaire de Montréal, province de Québec, H2L 4M1;

-et-

INTACT COMPAGNIE D'ASSURANCE, personne morale légalement constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés d'assurances* (L.C. 1991, c. 47) ayant son domicile au 600-2000 boul. Robert-Bourassa, en la ville et le district judiciaire de Montréal, province de Québec, H3A 2A5;

PRENEZ AVIS que la présente *Demande introductive d'instance en autorisation d'exercer une action collective et pour obtenir le statut de représentant* sera présentée pour adjudication devant la Cour Supérieure au Palais de justice de Montréal, situé au 1, rue Notre-Dame Est, ville et district de Montréal, aux date, heure et salle à être déterminés par le juge coordonnateur de la chambre des actions collectives.

VEUILLEZ AGIR EN CONSÉQUENCE.

MONTRÉAL, le 29 août 2025



Me Patrick Martin-Ménard

MÉNARD, MARTIN, Avocats

Avocats du Demandeur

Notre référence : 34 287 PMM

C A N A D A

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° 500-06-001413-257

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre des actions collectives)

CONSEIL POUR LA PROTECTION DES MALADES,
personne morale sans but lucratif légalement
constituée en vertu de la *Loi sur les compagnies,*
Partie 3 (RLRQ C. C-38) ayant son siège au [REDACTED]

Demandeur

S. L., résident [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED];

Personne désignée

-c.-

**CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE
LONGUE DURÉE DES FLORALIES-DE-LACHINE
INC.,** personne morale légalement constituée en
vertu de la *Loi sur les sociétés par actions* (RLRQ,
C. S-31.1) ayant son siège au 650, 32^e Avenue,
ville de Montréal, province de Québec, H8T 3K5,
aux soins de **PRICEWATERHOUSECOOPERS INC.,**
ès-qualité de syndic à la faillite, ayant une place
d'affaires au 1250, boul. René-Lévesque Ouest,
bureau 2500, ville de Montréal, province de
Québec, H3B 4Y1;

-et-

**CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE
LONGUE DURÉE DES FLORALIES-DE-LASALLE
INC.,** personne morale légalement constituée en
vertu de la *Loi sur les sociétés par actions* (RLRQ,
C. S-31.1) ayant son siège au 650, 32^e Avenue,
ville de Montréal, province de Québec, H8T 3K5,
aux soins de **PRICEWATERHOUSECOOPERS INC.,**
ès-qualité de syndic à la faillite, ayant une place
d'affaires au 1250, boul. René-Lévesque Ouest,
bureau 2500, ville de Montréal, province de
Québec, H3B 4Y1;

-et-

RÉSIDENCE FLORALIES LACHINE INC., personne morale légalement constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés par actions* (RLRQ, C. S-31.1) ayant son siège au 650, 32^e Avenue, ville de Montréal, province de Québec, H8T 3K5, aux soins de **PRICEWATERHOUSECOOPERS INC.**, ès-qualité de syndic à la faillite, ayant une place d'affaires au 1250, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 2500, ville de Montréal, province de Québec, H3B 4Y1;

-et-

RÉSIDENCE FLORALIES LASALLE INC., personne morale légalement constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés par actions* (RLRQ, C. S-31.1) ayant son siège au 650, 32^e Avenue, ville de Montréal, province de Québec, H8T 3K5, aux soins de **PRICEWATERHOUSECOOPERS INC.**, ès-qualité de syndic à la faillite, ayant une place d'affaires au 1250, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 2500, ville de Montréal, province de Québec, H3B 4Y1;

-et-

GESTION MAISONS ET VIE INC., personne morale légalement constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés par actions* (RLRQ, C. S-31.1), ayant son siège social au 400-3333 boul. Graham, en la ville et le district de Montréal, province de Québec, H3R 3L5;

-et-

GESTION SANTÉ ET VIE INC., personne morale légalement constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés par actions* (RLRQ, C. S-31.1), ayant son siège social au 400-3333 boul. Graham, en la ville et le district de Montréal, province de Québec, H3R 3L5;

-et-

VIVALTO S.A.S., personne morale légalement constituée en France en vertu du *Code de commerce*, ayant son domicile au 61 av. Victor Hugo, Paris, 75116, France;

-et-

SANTÉ QUÉBEC – ÉTABLISSEMENT CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA MONTÉRÉGIE-OUEST, établissement de santé légalement constitué en vertu de la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux* (RLRQ, C. G.-1.021) ayant son siège au 200 boul. Brisebois, en la ville de Châteauguay, district judiciaire de Beauharnois, province de Québec, J6K 4W8;

-et-

SANTÉ QUÉBEC – ÉTABLISSEMENT CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'OUEST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL, établissement de santé légalement constitué en vertu de la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux* (RLRQ, C. G.-1.021) ayant son siège au 2400 boul. des Sources, en la ville de Pointe-Claire, district judiciaire de Montréal, province de Québec, H9R 0E9;

-et-

SANTÉ QUÉBEC – ÉTABLISSEMENT CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU CENTRE-OUEST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL, établissement de santé légalement constitué en vertu de la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux* (RLRQ, C. G.-1.021) ayant son siège au 3755 ch. de la Côte-Ste-Catherine, en la ville et le district judiciaire de Montréal, province de Québec, H3T 1E2;

-et-

SANTÉ QUÉBEC – ÉTABLISSEMENT CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU NORD-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL, établissement de santé légalement constitué en vertu de la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux* (RLRQ, C. G.-1.021) ayant son siège au 555 boul. Gouin

Ouest, en la ville et le district judiciaire de Montréal, province de Québec, H3L 1K5;

-et-

SANTÉ QUÉBEC – CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU CENTRE-SUD-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL, établissement de santé légalement constitué en vertu de la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux* (RLRQ, C. G.-1.021) ayant son siège au 1560 rue Sherbrooke Est, en la ville et le district judiciaire de Montréal, province de Québec, H2L 4M1;

-et-

INTACT COMPAGNIE D'ASSURANCE, personne morale légalement constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés d'assurances* (L.C. 1991, c. 47) ayant son domicile au 600-2000 boul. Robert-Bourassa, en la ville et le district judiciaire de Montréal, province de Québec, H3A 2A5;

Défendeurs

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

Le Demandeur, par ses avocats soussignés atteste que la Demande pour autorisation d'exercer une action collective et pour être représentant sera inscrite au Répertoire national des actions collectives.

Montréal, le 29 août 2025



Me Patrick Martin-Ménard
MÉNARD MARTIN, Avocats

Avocats du Demandeur

Notre référence : 34 287 PMM

N° 500-06-001413-257

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre des actions collectives)
DISTRICT DE MONTRÉAL

CONSEIL POUR LA PROTECTION DES MALADES,

Demandeur

S. L.,

Personne désignée

-c.-

**CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE DES
FLORALIES-DE-LACHINE INC.,** aux soins de
PRICEWATERHOUSECOOPERS INC., ès-qualité de syndic à la faillite,

-et-

**CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE DES
FLORALIES-DE-LASALLE INC.,** aux soins de
PRICEWATERHOUSECOOPERS INC., ès-qualité de syndic à la faillite.

-et-

RÉSIDENCE FLORALIES LACHINE INC., aux soins de
PRICEWATERHOUSECOOPERS INC., ès-qualité de syndic à la faillite,

-et-

RÉSIDENCE FLORALIES LASALLE INC., aux soins de
PRICEWATERHOUSECOOPERS INC., ès-qualité de syndic à la faillite,

-et-

GESTION MAISONS ET VIE INC.,

-et-

GESTION SANTÉ ET VIE INC.,

-et-

VIVALTO S.A.S.;

-et-

**SANTÉ QUÉBEC – ÉTABLISSEMENT CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET
DE SERVICES SOCIAUX DE LA MONTÉRÉGIE-OUEST ET ALSÉ**

-et-

INTACT COMPAGNIE D'ASSURANCE;

Défendeurs

**DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE EN AUTORISATION
D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE ET POUR OBTENIR LE
STATUT DE REPRÉSENTANT
(Art. 574 et suivantes C.p.c.)**

ORIGINAL

Me Patrick Martin-Ménard

N/D : 34287 PMM

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