

**COUR SUPÉRIEURE**  
(Chambre des actions collectives)

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

No : 500-06-000933-180

DATE : 26 octobre 2021

---

**SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE DONALD BISSON, J.C.S (JB4644)**

---

**LE CONSEIL POUR LA PROTECTION DES MALADES**

Demandeur

et

**DANIEL PILOTE**

Personne désignée

c.

**CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA MONTÉRÉGIE-  
CENTRE, ET AL.**

Défendeurs

et

**PROCUREUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC**

Mis en cause

et

**COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE**

Intervenante à titre amical

---

**JUGEMENT**

(sur demandes de communication de documents)

---

## TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES.....	2
1. APERÇU .....	2
2. CONTEXTE ET QUESTIONS EN LITIGE .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
3. ANALYSE ET DISCUSSION .....	8
3.1 Pré-engagement 7 : tableaux répertoriant tout grief et de toute plainte syndicale, en provenance de chaque défendeur.....	9
3.1.1 Arguments du CPM.....	9
3.1.2 Arguments des défendeurs .....	12
3.1.3 Décision .....	14
3.2 Pré-engagement 9 : tableaux répertoriant toutes les plaintes concernant les CHSLD, au niveau du ministère, du CIUSSS ou du CHSLD lui-même .....	16
3.2.1 Arguments du CPM.....	16
3.2.2 Arguments des défendeurs .....	18
3.2.3 Décision .....	19
3.3 Pré-engagement 15 : tableaux répertoriant tout rapport incident-accident (formulaire AH-223).....	21
3.3.1 Arguments du CPM.....	21
3.3.2 Arguments des défendeurs .....	23
3.3.3 Décision .....	25
3.4 Conclusion .....	26
4. Protocole de l'instance et mise en état du dossier .....	26
5. Remarques finales.....	27
POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL : .....	27
Annexe – Protocole de l'instance modifié.....	30

### 1. APERÇU

[1] Dans le contexte d'une action collective déjà autorisée et donc rendue au mérite, le Tribunal est appelé à décider de façon finale du sort de trois demandes du demandeur Conseil pour la protection des malades (« CPM ») de communication de certains engagements avant les interrogatoires préalables. Les défendeurs ont formulé des objections à l'égard de leur transmission.

[2] Le Tribunal est également saisi d'une demande orale conjointe de la demande et de la défense de prolongation de délai pour la production des défenses des défendeurs, de modification du protocole de l'instance et de prolongation du délai de délai de mise en état du dossier.

[3] Le présent jugement fait suite à un jugement précédent du 30 novembre 2020, *Conseil pour la protection des malades c. Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre*, 2020 QCCS 4016 (le « Jugement »). Voici la trame procédurale ayant mené au présent jugement :

1) En début 2020, les parties se sont entendues pour que le demandeur transmette une demande de pré-engagements, la Pièce R-1, transmise le 20 janvier 2020;

2) Les défendeurs ont accepté de répondre à bon nombre des pré-engagements demandés, mais ont néanmoins formulé certaines objections, qui ont été dénoncées au CPM par la lettre du 21 février 2020 (Pièce R-2);

3) Le 17 novembre 2020, une audition s'est tenue devant le Tribunal afin de débattre des objections suivantes :

- Pré-engagement 7 : tout grief et toute plainte syndicale;
- Pré-engagement 9 : toutes les plaintes concernant les CHSLD, au niveau du ministère, du CIUSSS ou du CHSLD lui-même; et
- Pré-engagement 15 : tout rapport incident-accident (formulaire AH-223).

4) Dans le Jugement rendu le 30 novembre 2021, le Tribunal a ordonné aux défendeurs de fournir un complément de preuve au sujet de leurs arguments, conformément aux paragraphes 118, 126 et 132 de cette décision, et ce, dans les 60 jours du Jugement. Ce que le Tribunal avait ordonné au défendeur était de transmettre des déclarations assermentées a) indiquant quelle est la position des défendeurs quant au travail de recherche, de classification, d'organisation et d'indexation des documents qui est à faire pour répondre à la demande du CPM; et b) donnant un tableau décrivant une cinquantaine d'échantillons;

5) Les défendeurs ont répondu à ces directives le 29 janvier 2021;

6) Le 10 juin 2021, le CPM a indiqué aux défendeurs sa position finale sur les pré-engagements sous objections, à savoir :

- Pré-engagement 7 : Le CPM veut obtenir de chacun des défendeurs les tableaux répertoriant les griefs, à l'instar de la pièce PE7-AT-1 qui leur a été communiquée, mais renoncent à la transmission des griefs eux-mêmes;
- Pré-engagement 9 : Le CPM veut obtenir de chacun des défendeurs les tableaux répertoriant les plaintes, à l'instar de la pièce PE9-MCQ-6 qui leur a été communiquée, ainsi que les rapports annuels;

- Pré-engagement 15 : Le CPM maintient sa demande pour obtenir les données répertoriées au titre des formulaires AH-223 pour l'ensemble des établissements défendeurs.

7) Les défendeurs ont alors maintenu leurs objections relativement à ces demandes de pré-engagements;

8) Lors de l'audition, le CPM mentionne ne plus vouloir une copie des rapports annuels des défendeurs, dans le cadre du pré-engagement 9. Le CPM précise que, pour le pré-engagement 15, il ne veut que les tableaux répertoriant tous les rapports d'incident-accident (formulaire AH-223).

[4] Ainsi, le CPM ne désire plus obtenir une copie des documents eux-mêmes, mais il recherche désormais plutôt à obtenir un inventaire complet des plaintes, griefs et formulaires AH-223 pour l'ensemble des défendeurs, sous forme de tableaux Excel, identiques aux échantillons déjà fournis par les défendeurs. Le CPM estime que ces tableaux sont pertinents et sont faisables.

[5] Les défendeurs s'objectent, aux motifs que les tableaux que le CPM recherche sont en bout de piste inutiles et non pertinents à la lumière de leur contenu, nécessitent un processus de confection beaucoup trop lourd et long, et contiennent des données confidentielles non transmissibles. Au soutien de leur position, les défendeurs ont déposé les Pièces R-1 à R-12 et cinq déclarations assermentées, à savoir :

- La déclaration assermentée de Mme Marie-Hélène Brousseau, cheffe du service relations de travail à la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques au sein du CISSS de Laval, du 28 janvier 2021 (dans la Pièce R-3 en liasse);
- La déclaration assermentée de Mme Hélène Larose, adjointe de direction, volet spécialisé à la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques au sein du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue, du 28 janvier 2021 (dans la Pièce R-3 en liasse);
- La déclaration assermentée de Mme Lucie Lafrenière, occupant le poste de Commissaire local aux plaintes du CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec, en date du 29 janvier 2021 (Pièce R-7);
- La déclaration assermentée de Mme Maxime Labelle, occupant le poste de Conseillère cadre à la gestion intégrée des risques et à la prestation sécuritaire des soins et services, Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique au CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec, en date du 29 janvier 2021 (dans la Pièce R-8 en liasse); et

- La déclaration assermentée de Mme Cynthia Nadeau, occupant le poste de conseillère cadre à l'amélioration continue de la qualité et la sécurité des services (par intérim) au sein du CIUSSS de l'Estrie-CHUS, en date du 29 janvier 2021 (dans la Pièce R-8 en liasse).

[6] Le CPM argumente que ces déclarations assermentées ne sont pas convaincantes et démontrent plutôt que la confection des tableaux de données sous forme Excel est parfaitement réalisable par les défendeurs et que les tableaux demandés sont pertinents. Le CPM a quant à lui déposé 11 pièces. Pour la suite du présent jugement, lorsque le Tribunal fait référence à une pièce sans la qualifier, comme par exemple la Pièce R-3, il s'agit des pièces des défendeurs. Les pièces du CPM seront toujours identifiées comme tel, comme par exemple la Pièce R-1 de la demande ou la Pièce R-2 du CPM.

[7] Que décider?

[8] Avant tout, d'un commun accord des parties, le Tribunal ordonne la mise sous scellés des pièces suivantes, car elles pourraient contenir des données confidentielles sur des usagers des CHSLD ou des données pouvant permettre de retracer des usagers :

Pièces des défendeurs :

- Pièce R-7 en liasse : déclaration assermentée de Mme Lucie Lafrenière et tableaux joints;
- Pièce R-8 en liasse : déclarations assermentées de Mme Maxime Labelle et de Mme Cynthia Nadeau et tableaux joints.

Pièces du demandeur :

- Copie de la Pièce R-1 de la demande : Extrait du tableau Excel des griefs pour la catégorie 1 du CIUSSS de l'Abitibi-Témiscamingue;
- Pièce R-2 de la demande : Extrait des griefs concernant les CHSLD du CIUSSS de Laval;
- Pièce R-3 de la demande : Analyse sommaire des griefs du CIUSSS de l'Abitibi-Témiscamingue;
- Pièce R-6 de la demande : Tableau concernant les plaintes formulées relativement aux CHSLD sur le territoire du CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec;
- Pièce R-8 de la demande : Répartition des déclarations complétées en CHSLD par type d'évènement, nature, circonstance et par année financière au CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec;

- Pièce R-9 de la demande : Échantillon de déclarations de la mission CHSLD du registre de déclaration des incidents et accidents complétés au CIUSSS de la Mauricie-et-de-Centre-du-Québec; et
- Pièce R-10 de la demande : Échantillon de déclarations de la mission CHSLD du registre de déclaration des incidents et accidents complétés au CIUSSS de l'Estrie-CHUS.

[9] Le Tribunal n'a pas analysé tous ces tableaux pour savoir s'ils contiennent réellement des données personnelles sur des usagers, mais le Tribunal accepte la demande des parties.

[10] Les autres pièces ne contiennent pas ce genre de données.

[11] Passons au contexte et aux questions en litige.

## 2. CONTEXTE ET QUESTIONS EN LITIGE

[12] Le 23 septembre 2019<sup>1</sup>, le Tribunal a autorisé le CPM à exercer une action collective en dommages-intérêts contre les défendeurs en raison de l'inexécution alléguée par ces derniers de leur obligation légale de fournir un milieu de vie substitut respectueux des droits de la personne désignée Daniel Pilote et des membres du groupe aux termes de la *Loi sur les services de santé et services sociaux*<sup>2</sup> (la « LSSSS »), du *Code civil du Québec* (le « CcQ ») et de la *Charte des droits et libertés de la personne*<sup>3</sup> (la « Charte »), pour le compte du groupe suivant :

Toutes les personnes qui résident actuellement ou qui ont résidé dans un Centre d'hébergement de soins de longue durée public du Québec (« CHSLD ») public depuis le 9 juillet 2015.

[13] Deux parties défenderesses ont été ajoutées plus tard suite à la permission du Tribunal<sup>4</sup>.

[14] Les cinq questions de nature collective autorisées par le Tribunal le 23 septembre 2019 sont les suivantes :

- 1) Les défendeurs ont-ils failli à leur obligation d'offrir un milieu de vie substitut et de fournir la qualité et le niveau de services requis dans un tel milieu de vie substitut en vertu des dispositions applicables à la LSSSS et des règlements applicables?

<sup>1</sup> 2019 QCCS 3934. Il s'agit du jugement rectifié du 23 septembre 2019.

<sup>2</sup> RLRQ, c. S-4.2.

<sup>3</sup> RLRQ, c. C-12.

<sup>4</sup> 2020 QCCS 1581.

- 2) Les membres du groupe reçoivent-ils tous les biens et services auxquels ils ont droit conformément entre autres au dépliant Pièce P-3 de la Régie de l'assurance maladie du Québec?
- 3) La privation totale ou partielle de soins et de services auxquels les membres ont droit en vertu de la loi, ou la prestation de services inadéquats ou de mauvaise qualité contrairement à la loi, a-t-elle causé un préjudice pour lequel les membres ont droit d'obtenir compensation?
- 4) La privation totale ou partielle de soins et de services auxquels les membres ont droit en vertu de la loi, ou la prestation de services inadéquats ou de mauvaise qualité contrairement à la loi, constitue-t-elle une atteinte au droit à la sûreté, l'intégrité, la dignité et l'honneur de chacun des membres du groupe?
- 5) En raison des manquements ci-haut décrits, des indemnités pouvant aller jusqu'à 750 \$ par mois de résidence en CHSLD devraient-elles être versées aux membres du groupe au titre des dommages-intérêts compensatoires?

[15] Le Tribunal a identifié ainsi les conclusions recherchées qui se rattachent à ces questions :

**ACCUEILLIR** l'action du demandeur pour le compte de tous les membres du groupe;

**DÉCLARER** que les services prévus par la *Loi sur les services de santé et services sociaux* n'ont pas été rendus ou ont été rendus inadéquatement dans les CHSLD où résident les membres, engageant ainsi la responsabilité des défendeurs et à ce titre;

**DÉCLARER** que l'agrégat des divers manquements des défendeurs aux dispositions de la *Loi sur les services de santé et services sociaux* constitue une atteinte aux droits protégés par les articles 1 et 4 de la *Charte québécoise des droits et libertés* des membres, à l'article 10 du *Code civil du Québec* et à la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*;

**DÉCLARER** que certains des frais facturés aux membres du groupe l'ont été en contradiction de ce que leur contribution aurait dû comprendre;

**CONDAMNER** les défendeurs à payer à la personne désignée Daniel Pilote une somme de 500 \$ et à chacun des membres du groupe une somme pouvant aller jusqu'à 750 \$ par mois de résidence en CHSLD à titre de dommages pour la privation de services et la prestation de services inadéquats en raison des agissements des défendeurs;

**CONDAMNER** les défendeurs à payer les intérêts au taux légal plus l'indemnité additionnelle depuis le dépôt de la Demande d'autorisation d'exercer une action collective;

**ORDONNER** le recouvrement collectif de ces condamnations, si possible, soit pour l'ensemble du groupe, soit pour les sous-groupes à être déterminés;

**LE TOUT AVEC DÉPENS**, incluant les frais d'experts et les frais d'avis.

[16] Le 19 décembre 2019, le demandeur CPM a déposé sa demande introductive d'instance en action collective.

[17] Le Tribunal va donc étudier les objections des défendeurs à la communication de certains engagements avant les interrogatoires préalables.

[18] Les arguments détaillés de chaque partie seront exposés dans les sous-sections de la section 3.

### 3. ANALYSE ET DISCUSSION

[19] À titre de principes applicables à la communication de documents et à la pertinence au stade des interrogatoires préalables, le Tribunal réfère aux paragraphes 59, 66, 74, 107 et 110 du Jugement comme si récités au long ici.

[20] Rappelons que le Tribunal a le pouvoir de trancher les objections avant la tenue de l'interrogatoire préalable lui-même en vertu du premier alinéa de l'article 228 du *Code de procédure civile* (« Cpc ») qui se lit ainsi :

**228.** Les parties peuvent, avant la tenue de l'interrogatoire, soumettre à un juge les objections qu'elles anticipent afin que celui-ci en décide ou leur donne des directives pour la conduite de l'interrogatoire.

[...]

[21] Le débat vise les trois éléments suivants :

- Pré-engagement 7 : Le CPM maintient sa demande pour obtenir de chacun des défendeurs les tableaux répertoriant les griefs, à l'instar de la pièce PE7-AT-1 qui leur a été communiquée, mais renoncent à la transmission des griefs eux-mêmes;
- Pré-engagement 9 : Le CPM maintient sa demande pour obtenir de chacun des défendeurs les tableaux répertoriant les plaintes, à l'instar de la pièce PE9-MCQ-6 qui leur a été communiquée; et

- Pré-engagement 15 : Le CPM maintient sa demande pour obtenir les tableaux répertoriant les données répertoriées dans les formulaires AH-223 pour l'ensemble des établissements défendeurs (incident-accident).

[22] Les défendeurs maintiennent leurs objections aux trois demandes. Le Tribunal va donc les analyser une par une.

### **3.1. Pré-engagement 7 : tableaux répertoriant tout grief et toute plainte syndicale, en provenance de chaque défendeur**

#### **3.1.1. Arguments du CPM**

[23] Voici les arguments du CPM au soutien de sa position selon laquelle les tableaux demandés sont pertinents et ne constituent pas une mission impossible à faire :

- 1) Les défendeurs ont transmis au CPM un *Extrait du tableau Excel des griefs pour la catégorie 1 du CIUSSS de l'Abitibi-Témiscamingue (Pièce R-1 de la demande)*, répertoriant un extrait des griefs déposés dans l'ensemble du CIUSSS de l'Abitibi-Témiscamingue, ainsi qu'un *Extrait des griefs concernant les CHSLD du CIUSSS de Laval (Pièce R-2 de la demande)*, ne répertoriant que les griefs concernant les CHSLD du CIUSSS de Laval;
- 2) L'échantillonnage fourni par les défendeurs confirme la pertinence des griefs et leur lien réel avec la qualité des services rendus aux usagers;
- 3) En effet, sur les mille cinquante-six (1056) griefs répertoriés dans l'*Extrait du tableau Excel des griefs pour la catégorie 1 du CIUSSS de l'Abitibi-Témiscamingue (Pièce R-1 de la demande)*, il est possible de relever plus de deux cent dix-huit (218) griefs portant sur des heures supplémentaires obligatoires et des gardes illégales;
- 4) Plusieurs employés déclarent ainsi avoir été dans l'obligation de travailler des heures supplémentaires, ce qui aurait nui à leur prestation de travail ou ne leur aurait pas permis d'exercer leur pratique professionnelle de manière à dispenser des soins de qualité et sécuritaires aux usagers sous leur charge, tel qu'il appert de l'*Analyse sommaire des griefs du CIUSSS de l'Abitibi-Témiscamingue (Pièce R-3 de la demande)*;
- 5) Ce faisant, il est soumis que l'obligation pour des employés de travailler des heures supplémentaires a un impact direct au traitement des usagers. La communication par les défendeurs de l'ensemble des griefs concernés permettra au CPM de déterminer s'il s'agit d'un problème systémique ayant une incidence sur la qualité du milieu de vie substitut des membres du groupe;
- 6) L'*Extrait du tableau Excel des griefs pour la catégorie 1 du CIUSSS de l'Abitibi-Témiscamingue (Pièce R-1 de la demande)* reçu des défendeurs comporte

également plus de cent trente (130) griefs concernant l'absence d'affichage d'un poste vacant, l'abolition de postes ou de postes vacants non pourvus;

7) Il est soumis que ce type de griefs concerne la problématique du manque récurrent de personnel dans les établissements visés, ayant une incidence importante sur la qualité des services et soins prodigués aux usagers. Ces données ont ainsi une pertinence indéniable à la détermination des questions en litige et permettront au CPM d'identifier la nature et la portée des manquements des établissements au niveau de la problématique constatée;

8) Toujours dans l'*Extrait du tableau Excel des griefs pour la catégorie 1 du CIUSSS de l'Abitibi-Témiscamingue (Pièce R-1 de la demande)*, il y a plus de dix (10) griefs portant sur des dysfonctionnements importants du service, ayant également des impacts directs sur les usagers;

9) Ces griefs font notamment état du refus des défendeurs de mettre en place les moyens nécessaires afin de prévenir les accidents, assurer la sécurité et promouvoir la santé des résidents des CHSLD;

10) Dans l'*Extrait des griefs concernant les CHSLD du CIUSSS de Laval (Pièce R-2 de la demande)*, l'ensemble des trois cent cinquante-huit (358) griefs concernent des situations en CHSLD;

11) Parmi ces trois cent cinquante-huit (358) griefs, plus de cent vingt-neuf (129) concernent des mesures disciplinaires contre des comportements préjudiciables de la part d'un employé, tels qu'une négligence dans la prestation de travail, une prestation de travail non sécuritaire, un manquement déontologique, un manque d'assiduité au travail, un taux d'absentéisme élevé, un comportement brusque et/ou de maltraitance, aussi à propos d'un employé ayant dormi au travail;

12) Il est soumis que ces mesures disciplinaires non seulement illustrent les causes, mais supportent également la preuve de l'existence de problèmes systémiques ayant une influence négative sur la qualité du milieu de vie substitut des membres du groupe;

13) Par ailleurs, il est soumis que la Déclaration assermentée de Hélène Larose et la Déclaration assermentée de Marie-Hélène Brousseau, transmises au soutien des échantillons fournis en matière de grief et traitant des modalités de leur confection, démontrent qu'il est excessivement facile pour les défendeurs de créer les tableaux Excel recensant les griefs relatifs à chaque CIUSSS ou CHSLD;

14) Ces déclarations sont également à l'effet qu'une analyse poussée de la documentation serait trop longue et que les ressources nécessaires pour procéder à cette analyse ne sont pas disponibles;

15) Cependant, au stade actuel des procédures, le CPM ne sollicite pas l'ensemble des documents ayant servi à la confection des tableaux reçus, mais uniquement un inventaire complet des griefs pour l'ensemble des CIUSSS défendeurs, identiques à ceux transmis par les défendeurs sous forme d'échantillons;

16) Le CPM ne demande pas aux défendeurs d'effectuer des recherches dans les documents physiques correspondant au pré-engagement 7; le CPM désire la communication d'inventaires similaires à ceux qui ont déjà été fournis, ce qui est suffisant pour lui au stade des pré-engagements et acceptable aux yeux de la jurisprudence;

17) Le manque d'uniformité ou le caractère incomplet des tableaux répertoriant le pré-engagement 7 ne saurait constituer un obstacle valable à la communication de ces tableaux au stade de pré-engagements, l'ampleur de la présente action collective et le nombre d'établissements visés rendant ces omissions ponctuelles ou ces variations inévitables;

18) Le CPM souhaite simplement avoir une vue d'ensemble des griefs et plaintes disponibles, et ne requiert donc pas, à ce stade, autre chose que les tableaux ayant déjà été produits par les défendeurs pour certains établissements, pour l'ensemble de ceux-ci;

19) Le fait qu'il y ait un nombre considérable de griefs, plaintes et rapports d'incidents pourra peut-être rendre difficile l'analyse et l'administration des tableaux à être divulgués, mais le volume important de griefs, plaintes et rapports d'incidents ne fait que renforcer la position du CPM : si les informations disponibles pointent vers l'existence de problèmes systémiques et récurrents ayant une incidence sur la qualité du milieu de vie substitut des membres du groupe, il est donc d'autant plus pertinent que cette information soit communiquée;

20) Le CPM soumet donc qu'un examen même sommaire des tableaux répertoriant les griefs révèle que ceux-ci sont pertinents et qu'ils doivent être communiqués pour l'ensemble des défendeurs;

21) Finalement, les prétentions des défendeurs à l'effet que la tâche de communication des tableaux d'inventaires demandés représente une obligation trop onéreuse, sont directement contredites par les déclarations assermentées communiquées. Les défendeurs énoncent qu'ils se verraient dans l'obligation d'effectuer une recherche exhaustive dans l'ensemble des documents papier pour chacun des pré-engagements; or, ceci est erroné car l'analyse dans les documents physiques n'est pas requise aux fins de la communication des pré-engagements tel que demandé par le CPM. À cet effet, les défendeurs indiquent avoir des systèmes internes en place servant à dresser un inventaire des documents

demandés. Le CPM soumet que ces systèmes rendent la création de tableaux Excel possible et raisonnablement efficace.

### 3.1.2. Arguments des défendeurs

[24] Pour les défendeurs, les tableaux Excel demandés n'ont pas à être confectionnés ni transmis. Selon les défendeurs, le CPM tente de simplifier à outrance sa cause et les problématiques de confection des tableaux. Selon les défendeurs, le CPM voudra au moyen des tableaux Excel faire un argument de faute systémique et ensuite tirer des présomptions de faits portant sur la faute, le dommage et la causalité; or, selon les défendeurs, ce type de présomptions n'est pas possible en droit québécois. De plus, les défendeurs soutiennent qu'il n'est pas si simple de générer les tableaux Excel demandés et que l'exercice déjà fait pour certains CHSLD ne peut être reproduit pour tous les CHSLD ou tous les établissements.

[25] Les défendeurs ajoutent les arguments détaillés suivants :

- 1) Tel qu'il appert des déclarations assermentées de Marie-Hélène Brousseau et Hélène Larose, il n'existe pas de système unique provincial pour la gestion des griefs;
- 2) En effet, les systèmes utilisés pour répertorier les griefs au sein des 24 établissements défendeurs sont variables et constituent soit le système de paie Logibec, ou un système interne (tableau Word ou Excel), tel qu'il appert du Tableau répertoriant les réponses données par les établissements en septembre 2021, Pièce R-4;
- 3) Cette absence d'uniformité a notamment pour conséquence de rendre inutile, non pertinent et surtout très lourd le processus d'analyse de chacun des tableaux, listes ou extraction de données qui pourront être fournis par les établissements, d'autant que, comme il appert du tableau Pièce R-4, ces listes ne sont pas le reflet complet de l'ensemble des dossiers traités, que des griefs sont parfois déposés par les syndicats pour des motifs non-fondés, et qu'il est impossible bien souvent de connaître la cause de l'événement ayant donné lieu au grief, tel que plus amplement expliqué ci-après;
- 4) Il est à noter qu'aux fins de constituer le tableau Pièce R-4, les questions adressées aux établissements étaient les suivantes, tel qu'il appert du courriel de M<sup>e</sup> Luc de la Sablonnière daté du 8 septembre 2021 (Pièce R-5) :
  - a) Vous est-il possible d'extraire un tableau de l'ensemble des griefs déposés indiquant par exemple la date, la nature des griefs, le suivi ou le résultat de ceux-ci?
  - b) Le cas échéant, depuis quelle année?

- c) Le cas échéant, par quel support (tableau « maison » Excel, Logibec, Médisolution, autre)?
- 5) Le tableau Pièce R-4 est un tableau récapitulatif constitué par les procureurs soussignés. Toutefois, chacun des courriels de réponse émanant des établissements sont joints à titre de Pièce R-6 en liasse;
- 6) Or, tel qu'il appert de ce tableau Pièce R-4, la possibilité pour l'établissement d'extraire l'information, l'année à partir de laquelle il est possible de le faire et le support sur lequel est contenue l'information, de même que, en soi, les informations pouvant être extraites, diffèrent largement d'un établissement à l'autre;
- 7) Également, pour certains établissements :
- a) cela demeure irréalisable ou demande un travail d'envergure qu'ils ne sont pas en mesure d'accomplir;
- b) certains supports présentent des enjeux de fonctionnalité ou de fiabilité (voir à titre d'exemple les réponses du CISSS de la Gaspésie et du CISSS de Lanaudière contenues au tableau Pièce R-4);
- 8) Par ailleurs, les tableaux pouvant être extraits sont parfois incomplets en ce qu'ils indiquent la nature du grief (ex : congédiement), sans pour autant indiquer la cause de celui-ci, tel qu'il appert notamment de la réponse du CIUSSS du Centre-Ouest-de l'Île-de-Montréal contenue au tableau Pièce R-4 et tel qu'indiqué dans les déclarations assermentées de Marie-Hélène Brousseau et Hélène Larose, et les exemples de tableaux produits à leur soutien (Pièce R-3);
- 9) Au surcroît, tel qu'indiqué dans les déclarations assermentées de Marie-Hélène Brousseau et Hélène Larose, il est impossible d'isoler les griefs en lien avec la qualité des soins;
- 10) Ainsi, dans certains cas, une recherche dans les dossiers physiques des établissements doit être effectuée afin de comprendre la nature du grief ou le motif y ayant donné lieu doit, ce qui constitue de toute évidence un travail disproportionné;
- 11) Or, sans effectuer ce travail, les données contenues dans les tableaux, en plus d'être incomplètes, sont non pertinentes à l'avancement de la présente action collective;
- 12) En effet, les griefs qui ne concernent pas la qualité du milieu de vie en CHSLD dépassent largement les faits pertinents au litige;
- 13) Toujours en matière de pertinence, il n'existe pas de corrélation directe entre le fait qu'un grief soit entrepris et la qualité des soins offerts aux résidents;

14) En effet, un grief peut s'avérer non fondé, ou peut viser des conditions de travail qui n'ont pas d'impact sur la qualité du milieu de vie;

15) Dans ce contexte, les défendeurs maintiennent leur objection à la transmission des pré-engagements requis par les demandeurs

[26] Que décider?

### 3.1.3. Décision

[27] Le Tribunal est d'avis que la demande de pré-engagement 7 sous la forme de tableaux Excel doit être fournie par les défendeurs puisque pertinente au présent stade, mais **sujet aux conditions suivantes : seuls les établissements qui peuvent faire une extraction sous forme de tableau Excel ou sur un support logiciel similaire auront à le faire, et seulement si la somme de travail est réaliste compte tenu des enjeux**. Le Tribunal est conscient que cette dernière balise est floue, mais il indique que les établissements qui sont incapables de fournir les tableaux pour tous les CHSLD ou certains d'entre eux devront fournir une déclaration sous serment l'expliquant.

[28] Ces tableaux sont pertinents car leur contenu se rattache directement aux nombreuses allégations de la demande introductive d'instance. Même si le détail des griefs est souvent absent ou sans causalité avec une problématique spécifique, les tableaux du CPM Pièces R-1 à R-3 de la demande démontrent qu'il existe par exemple des griefs sur la problématique du manque récurrent de personnel dans les établissements. Or, cela peut avoir une incidence importante sur la qualité des services et soins prodigués aux usagers, d'où la pertinence sur la détermination des questions en litige.

[29] Comme autre exemple, le CPM soumet que l'analyse du pré-engagement 7 fourni permet d'affirmer que, sur l'ensemble des 1056 griefs répertoriés dans l'Extrait du tableau Excel des griefs pour la catégorie 1 du CIUSSS de l'Abitibi-Témiscamingue (Pièce R-1 du CPM), plus de 218 griefs portent sur des heures supplémentaires obligatoires et des gardes illégales. Aussi, dans son Analyse sommaire des griefs du CIUSSS de l'Abitibi-Témiscamingue (Pièce R-3 du CPM), le CPM note que la majorité de 218 griefs indiquent que les employés ont été dans l'obligation de travailler des heures supplémentaires, ce qui, selon le CPM, aurait nui à leur prestation de travail ou ne leur aurait pas permis d'exercer leur pratique professionnelle de manière à dispenser des soins de qualité et sécuritaires aux usagers sous leur charge.

[30] Le Tribunal est parfaitement au courant qu'un grief ou une plainte syndicale peuvent être déposés pour des motifs qui n'ont rien à voir avec les reproches formulés par le CPM. Cependant, cet élément sera analysé lors de la mise en preuve des tableaux ou lors de leur utilisation à titre de base comme présomption.

[31] Bref, de l'avis du Tribunal, les informations contenues aux tableaux pourraient pointer vers l'existence de problèmes systémiques et récurrents ayant une incidence sur la qualité du milieu de vie substitut des membres du groupe.

[32] Autrement dit, selon le Tribunal, il ne s'agit pas d'une recherche à l'aveuglette et les résultats des tableaux déjà communiqués démontrent une pertinence avec l'action collective.

[33] De plus, de l'avis du Tribunal, le manque d'uniformité ou le caractère incomplet des tableaux ou le fait qu'il puisse manquer des tableaux pour certains établissements ne sont pas des obstacles à la communication de ces tableaux au stade de pré-engagements. L'ampleur de la présente action collective et le nombre d'établissements visés rendent ces omissions ponctuelles ou ces variations inévitables. Même si les tableaux sont difficiles à analyser, ils doivent être transmis.

[34] Les déclarations assermentées de Marie-Hélène Brousseau et Hélène Larose démontrent qu'il est parfaitement faisable pour certains défendeurs de créer les tableaux Excel recensant les griefs relatifs à chaque CIUSSS ou CHSLD. Par contre, les défendeurs qui ne le peuvent pas n'auront pas à le faire.

[35] Par ailleurs, le fait que les tableaux puissent ne pas être mis en preuve ou qu'on ne puisse pas en tirer de présomptions n'est pas un empêchement à les fournir. L'admissibilité en preuve des tableaux et ce qu'on peut en tirer sont des débats futurs à faire, non reliés à l'étape de la communication des documents avant les interrogatoires au préalable. Le contenu des tableaux n'est pas si superficiel et si sans détails comme les défendeurs le soumettent que leur confection et leur communication au CPM soient inutiles.

[36] Enfin, l'ampleur de la présente action collective et la proportionnalité commandent ici des moyens considérables, et que dans une telle situation, une grande latitude doit être laissée aux parties aux égards à la preuve<sup>5</sup>. Ainsi, si le CPM désire tenter de se servir des tableaux qui apparaissent pertinents à première vue, le Tribunal doit lui permettre d'avoir accès à l'ensemble des tableaux pour les défendeurs à titre de communication de documents à l'étape des interrogatoires au préalable (sous réserve des conditions mentionnées précédemment). La problématique de l'admission en preuve et des présomptions sera décidée en temps et lieu.

[37] Le Tribunal conclut donc que la demande de pré-engagement 7 sous la forme de tableaux Excel doit être fournie par les défendeurs, sujet aux conditions suivantes : seuls les établissements qui peuvent faire une extraction sous forme de tableau Excel ou sur un support logiciel similaire auront à le faire, et seulement si la somme de travail est réaliste compte tenu des enjeux. Les établissements qui sont incapables de fournir les tableaux pour tous les CHSLD ou certains d'entre eux devront fournir une déclaration sous serment l'expliquant.

---

<sup>5</sup> Voir l'arrêt *Imperial Tobacco Canada Ltd. c. Létourneau*, 2014 QCCA 944, dont notamment le par. 54. Cet arrêt a été rendu dans le cadre d'un procès au mérite déjà en cours, mais les principes développés s'appliquent ici.

[38] Le Tribunal indique qu'il n'a rien décidé au mérite sur l'admissibilité des tableaux visés. Aucune conclusion factuelle n'est encore faite, ni de près ni de loin.

### **3.2. Pré-engagement 9 : tableaux répertoriant toutes les plaintes concernant les CHSLD, au niveau du ministère, du CIUSSS ou du CHSLD lui-même**

#### **3.2.1. Arguments du CPM**

[39] Voici les arguments du CPM au soutien de sa position selon laquelle les tableaux demandés sont pertinents et ne constituent pas une mission impossible à faire :

- 1) Les défendeurs ont soumis au CPM un *Tableau concernant les plaintes formulées relativement aux CHSLD sur le territoire du CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec à titre d'échantillonnage pour le pré-engagement 9 (Pièce R-6 de la demande)*;
- 2) Il est soumis que l'échantillonnage fourni confirme la pertinence des plaintes visées et leur lien direct avec la qualité des services rendus aux usagers;
- 3) À cet effet, le *Tableau concernant les plaintes formulées relativement aux CHSLD sur le territoire du CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec à titre d'échantillonnage pour le pré-engagement 9 (Pièce R-6 de la demande)* par les défendeurs répertorie trois cent quatre-vingt-sept (387) plaintes et interventions contre les CHSLD du CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec entre 2015 et 2020;
- 4) De l'ensemble de ces plaintes, le CPM soumet qu'à la limite, il pourrait être argumenté que seulement soixante-dix-huit (78) de ces plaintes et interventions ne concernent pas directement l'un ou l'autre des aspects de l'obligation des défendeurs de fournir un milieu de vie substitut adéquat;
- 5) Les plaintes et interventions en question concernent par exemple le non-respect de l'interdiction de fumer, la disparition d'objets personnels, le bris d'objets personnels et/ou des erreurs médicales;
- 6) En revanche, le reste des plaintes et interventions porte indéniablement sur la qualité du milieu de vie substitut, par exemple des problèmes de salubrité des lieux, des problèmes de sécurité des usagers, des manques de services d'hygiène prodigués aux usagers, des manques de personnel, des heures inappropriées de coucher et de lever des usagers, des services d'alimentation lacunaires ainsi qu'un manque de respect par certains employés;
- 7) L'échantillon communiqué au titre du pré-engagement 9 démontre donc que les plaintes portent directement sur des enjeux au cœur de la présente action collective;

- 8) Dans la Déclaration assermentée de Lucie Lafrenière accompagnant l'échantillon fourni, il est mentionné que les plaintes et interventions sont comptabilisées dans un logiciel appelé « SIGPAQS » (pour système d'information de gestion sur les plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services). À partir des données répertoriées par ce logiciel, il semble donc possible et relativement aisé, pour les CIUSSS, d'extraire un recensement des plaintes et interventions concernant l'ensemble de ses CHSLD et d'en créer un tableau Excel;
- 9) Considérant l'existence de ce logiciel et l'inventaire préexistant des données dont la communication est sollicitée par le CPM, il est soumis que de requérir des défendeurs une recension identique de plaintes pour l'ensemble des CHSLD est raisonnable, et ne requiert pas de leur part un travail excessif;
- 10) Encore une fois, le CPM ne demande pas à ce stade des procédures la production des rapports annuels pour chacun des CIUSSS défendeurs. Le CPM ne demande pas aux défendeurs d'effectuer des recherches dans les documents physiques correspondant au pré-engagement 9; le CPM désire la communication d'inventaires similaires à ceux qui ont déjà été fournis, ce qui est suffisant pour lui au stade des pré-engagements et acceptable aux yeux de la jurisprudence;
- 11) Le manque d'uniformité ou le caractère incomplet des tableaux répertoriant le pré-engagement 9 ne saurait constituer un obstacle valable à la communication de ces tableaux au stade de pré-engagements, l'ampleur de la présente action collective et le nombre d'établissements visés rendant ces omissions ponctuelles ou ces variations inévitables;
- 12) Le CPM souhaite simplement avoir une vue d'ensemble des griefs et plaintes disponibles, et ne requiert donc pas, à ce stade, autre chose que les tableaux ayant déjà été produits par les défendeurs pour certains établissements, pour l'ensemble de ceux-ci;
- 13) Le fait qu'il y ait un nombre considérable de griefs, plaintes et rapports d'incidents pourra peut-être rendre difficile l'analyse et l'administration des tableaux à être divulgués, mais le volume important de griefs, plaintes et rapports d'incidents ne fait que renforcer la position du CPM : si les informations disponibles pointent vers l'existence de problèmes systémiques et récurrents ayant une incidence sur la qualité du milieu de vie substitut des membres du groupe, il est donc d'autant plus pertinent que cette information soit communiquée;
- 14) Considérant que les tableaux de recensement des plaintes et interventions portent directement sur la qualité du milieu de vie substitut et les constats des membres du groupe quant aux manquements allégués des défendeurs à cet égard, il est soumis qu'ils sont des plus pertinents et doivent être communiqués à ce stade des procédures;

15) Tout le débat sur la confidentialité du pré-engagement 9 est prématuré à ce stade, car le CPM ne demande que des inventaires, et aucune information personnelle des usagers. D'ailleurs, les tableaux communiqués jusqu'à présent ne contiennent que des informations anonymes.

### **3.2.2. Arguments des défendeurs**

[40] Les défendeurs soumettent les arguments généraux identiques au pré-engagement 9 et ajoutent les arguments détaillés suivants :

- 1) Les défendeurs renvoient d'abord le tribunal à la déclaration assermentée de Lucie Lafrenière (Pièce R-7 en liasse);
- 2) Tel qu'il appert notamment de cette déclaration assermentée, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, le commissaire adjoint ou la personne à qui l'autorité est déléguée est responsable, envers le conseil d'administration de l'établissement, du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes;
- 3) En tout temps, le dossier de plainte de l'utilisateur doit être maintenu confidentiel conformément aux articles 76.9 et 19 de la LSSSS, et il relève des fonctions du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de s'en assurer;
- 4) Une plainte peut être déposée par la personne légalement habilitée à le faire, soit l'utilisateur ou son représentant légal, ou les héritiers légaux d'une personne décédée, alors qu'une demande d'intervention peut être déclenchée par un signalement émanant de toute personne, ou sur initiative du commissaire local;
- 5) Le traitement d'un dossier, qu'il s'agisse d'un dossier de plainte ou d'intervention, suit les mêmes étapes et est constitué des mêmes documents, soit notamment : de la plainte ou de la demande d'intervention, des notes colligées et de l'information recueillie lors de l'enquête, dont notamment des extraits du dossier médical d'un usager, des conclusions et recommandations, le cas échéant;
- 6) L'ensemble de ces documents sont protégés par la confidentialité;
- 7) Les établissements, à l'échelle provinciale, utilisent tous le système d'information de gestion sur les plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS) permettant de répertorier les plaintes et les interventions;
- 8) Ce logiciel ne contient toutefois pas l'entièreté du dossier de plainte ou d'intervention, lequel est conservé en partie en format papier et en partie sur support informatique;
- 9) Pour avoir accès aux plaintes et aux lettres de conclusions, lesquelles contiennent les motifs, conclusions et recommandations pour l'ensemble des

plaintes ou demandes d'interventions, cela requerrait que l'ensemble des documents papier soit numérisés ou photocopiés et rendus anonymes, ce qui représente un nombre d'heures et de travail très important de la part d'agents administratifs des 24 établissements en défense;

10) Quant aux exemples de tableaux extraits de SIGPAQS joints à la déclaration assermentée de Lucie Lafrenière (Pièce R-7), le classement de l'information qui y est fait dépend de l'interprétation de la personne qui la collige;

11) Au-delà de cette déclaration assermentée Pièce R-7, l'enquête effectuée par les avocats de la défense auprès de plusieurs établissements au cours de l'été 2021 a révélé que la façon de compléter ces tableaux ne fait pas l'objet d'une utilisation uniforme à travers le réseau de la santé et des services sociaux, compte tenu notamment du fait que les termes de classement sont larges, imprécis et non définis;

12) L'information que contient SIGPACS n'est d'ailleurs, en grande partie, pas en lien avec les thèmes abordés dans le cadre de la présente action collective;

13) Quoiqu'il en soit, l'obtention de ces tableaux et leur communication exigent, de la part des établissements, la mobilisation de ressources qui, dans ce contexte, se trouvent entravées dans la réalisation de leurs tâches, soit le respect des droits des usagers et le traitement diligent de leurs plaintes;

14) Quant aux rapports annuels demandés par les demandeurs, ceux-ci sont accessibles sur les sites Web des établissements et l'information peut donc être recueillie directement par leurs procureurs.

[41] Que décider?

### 3.2.3. Décision

[42] Le Tribunal est d'avis que la demande de pré-engagement 9 sous la forme de tableaux Excel doit être fournie par les défendeurs puisque pertinente au présent stade, mais **sujet aux conditions suivantes : seuls les établissements qui peuvent faire une extraction sous forme de tableau Excel ou sur un support logiciel similaire auront à le faire, et seulement si la somme de travail est réaliste compte tenu des enjeux**. Le Tribunal est conscient que cette dernière balise est floue, mais il indique que les établissements qui sont incapables de fournir les tableaux pour tous les CHSLD ou certains d'entre eux devront fournir une déclaration sous serment l'expliquant.

[43] Pour les mêmes motifs que ceux mentionnés précédemment pour le pré-engagement 7, le Tribunal rejette les arguments généraux des défendeurs. Quant aux autres arguments, le Tribunal ne peut les retenir. Voici pourquoi.

[44] Les tableaux demandés au pré-engagement 9 sont pertinents car leur contenu se rattache directement aux nombreuses allégations de la demande introductive d'instance. En effet :

- L'échantillonnage du pré-engagement 9 démontre que la majorité des plaintes et interventions soumises dans le système d'information de gestion sur les plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS) peut avoir un lien direct avec la demande introductive d'instance;
- Le CPM démontre que, dans l'échantillon communiqué par les défendeurs (Pièce R-6 de la demande), 309 plaintes et interventions sur 387 portent sur des enjeux au cœur de la présente action collective. Ces plaintes et interventions portent, entre autres, sur des problèmes de salubrité des lieux, des problèmes de sécurité des usagers, des manques de services d'hygiène prodigués aux usagers, des manques de personnel, des heures inappropriées de coucher et de lever des usagers, des services d'alimentation lacunaires ainsi qu'un manque de respect par certains employés. Cela porte directement sur la qualité du milieu de vie substitut.

[45] Même si les dossiers sont incomplets ou dépendent de la personne qui les a colligés ou même si les tableaux Excel ne permettent pas d'avoir tous les détails, cela n'est pas un obstacle à leur confection et transmission, comme le Tribunal l'a expliqué précédemment pour le pré-engagement 7.

[46] Quant à la question de la confidentialité, cet argument des défendeurs ne peut être retenu par le Tribunal car :

- Ce débat est prématuré au présent stade;
- Vu la nature de la demande de pré-engagement 9, les tableaux transmis ne devraient pas contenir d'informations personnelles sur les usagers. Bien que le Tribunal ait ordonné la mise sous scellés de certaines pièces aux termes du présent jugement, cela ne signifie pas que les tableaux à être transmis comme pré-engagement 9 en contiendront. Les tableaux doivent plutôt contenir des renseignements sur une base anonyme.

[47] Le Tribunal conclut donc que la demande de pré-engagement 9 sous la forme de tableaux Excel doit être fournie par les défendeurs, sujet aux conditions suivantes : seuls les établissements qui peuvent faire une extraction sous forme de tableau Excel ou sur un support logiciel similaire auront à le faire, et seulement si la somme de travail est réaliste compte tenu des enjeux. Les établissements qui sont incapables de fournir les tableaux pour tous les CHSLD ou certains d'entre eux devront fournir une déclaration sous serment l'expliquant.

[48] Le Tribunal indique qu'il n'a rien décidé au mérite sur l'admissibilité des tableaux visés. Aucune conclusion factuelle n'est encore faite, ni de près ni de loin.

### **3.3. Pré-engagement 15 : tableaux répertoriant tout rapport incident-accident (formulaire AH-223)**

#### **3.3.1. Arguments du CPM**

[49] Voici les arguments du CPM au soutien de sa position selon laquelle les tableaux demandés sont pertinents et ne constituent pas une mission impossible à faire :

- 1) À titre d'échantillonnage du pré-engagement 15, les défendeurs ont soumis au CPM une *Répartition des déclarations complétées en CHSLD par type d'évènement, nature, circonstance et par année financière au CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (Pièce R-8 de la demande)*, permettant d'avoir un portrait d'ensemble du nombre de déclarations par type d'évènement pour les rapports d'incidents dans un CHSLD dans le CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec de 2015 à 2021 (Pièce R-8 de la demande);
- 2) Les défendeurs ont également soumis un Échantillon de déclarations de la mission CHSLD du registre de déclaration des incidents et accidents complétés au CIUSSS de la Mauricie-et-de-Centre-du-Québec (Pièce R-8 de la demande), représentant un échantillon détaillant certains rapports d'incidents rapportés dans les CHSLD du CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec entre 2015 et 2021 (Pièce R-9 de la demande);
- 3) Au surplus, les défendeurs ont communiqué un Échantillon de déclarations de la mission CHSLD du registre de déclaration des incidents et accidents complétés au CIUSSS de l'Estrie-CHUS, représentant un échantillon détaillant certains rapports d'incidents rapportés dans les CHSLD du CIUSSS de l'Estrie-CHUS entre 2015 et 2021 (Pièce R-10 de la demande);
- 4) Il est soumis que l'analyse de l'échantillonnage fourni confirme ici encore les prétentions du CPM quant à la pertinence des rapports d'incidents et leur lien avec la qualité des services rendus aux usagers;
- 5) À cet effet, rappelons que les rapports d'incidents ont pour but de constater toute situation non souhaitée, redoutée ou indésirable qui a nui ou aurait pu nuire à la santé des usagers;
- 6) À la lecture des listes données, on peut constater par exemple un problème récurrent de chutes dans les CHSLD;
- 7) Il est soumis que cette constance du nombre de chutes est pertinente pour le présent dossier, qu'elle soit causée par une manipulation d'un employé ou du fait de l'utilisateur seul, en ce qu'elle a un lien direct avec la qualité du milieu de vie substitut;

8) Suivant la Répartition des déclarations complétées en CHSLD par type d'évènement, nature, circonstance et par année financière au CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (Pièce R-8 de la demande) fournie par les défendeurs relativement aux CHSLD du CIUSS de la Mauricie-et-de-Centre-du-Québec, il y aurait eu plus de cinquante-cinq mille (55 000) rapports d'incidents sur des chutes ou quasi-chutes depuis 2015. Sachant qu'il y a eu un total de quatre-vingt-onze mille quatre cent quatre-vingt-dix-neuf (91 499) rapports d'incidents, il s'ensuit que plus de la moitié des rapports traitent d'une chute;

9) Les données fournies révèlent également qu'il y a eu plus de cinq mille (5 000) rapports d'incidents sur des blessures d'usagers en CHSLD;

10) Dans l'Échantillon de déclarations de la mission CHSLD du registre de déclaration des incidents et accidents complétés au CIUSSS de la Mauricie-et-de-Centre-du-Québec (Pièce R-9 de la demande), il a été possible de relever vingt-six (26) rapports d'incidents portant sur une chute, onze (11) rapports concernant des blessures et dix (10) rapports sur des problèmes liés à la médication sur un total de cinquante-deux (52) rapports d'incidents;

11) Or, il est soumis que ces enjeux sont au cœur de l'action collective;

12) La récurrence des chutes révélée par les échantillons obtenus montre que le milieu de vie offert par les défendeurs, au moins dans les centres concernés par ces échantillons, souffre de lacunes importantes du point de vue de la sécurité des lieux, une composante importante d'un milieu de vie substitut acceptable;

13) Bien qu'il puisse être intéressant au procès de savoir si cette problématique résulte de l'aménagement des lieux, du manque de personnel ou plutôt du fait des usagers, comme semblent l'affirmer les défendeurs, il n'en demeure pas moins que cette problématique est fortement révélatrice d'un milieu de vie substitut mettant en péril la santé et la sécurité des résidents de CHSLD, un fait dont la preuve sera pertinente au procès;

14) Le CPM ne sollicite pas des défendeurs, à ce stade-ci des procédures, la communication de l'ensemble des rapports eux-mêmes, mais seulement d'un inventaire complet pour l'ensemble des CIUSSS défendeurs, tels que transmis par les défendeurs lors de leurs échantillonnages (Pièces R-9 et R-10 de la demande). Autrement dit, le CPM ne demande pas aux défendeurs d'effectuer des recherches dans les documents physiques correspondant au pré-engagement 15; le CPM désire la communication d'inventaires similaires à ceux qui ont déjà été fournis, ce qui est suffisant pour lui au stade des pré-engagements et acceptable aux yeux de la jurisprudence;

15) La déclaration assermentée de Maxime Labelle accompagnant l'échantillon fourni énonce par ailleurs que le système informatique « SSISS » permet

l'extraction de statistiques sous forme de tableaux appelés Répartition des déclarations complétées en CHSLD par type d'évènement, nature, circonstance et par année financière, similaires à la pièce R-10 de la demande, lesquels semblent, en toute logique, disponibles pour l'ensemble des CISSS, des CIUSSS et par extension des CHSLD;

16) Ce tableau est pertinent pour le CPM, puisqu'il offre une vue d'ensemble des incidents les plus fréquents au sein des CHSLD défendeurs;

17) Le fait qu'il y ait un nombre considérable de griefs, plaintes et rapports d'incidents pourra peut-être rendre difficile l'analyse et l'administration des tableaux à être divulgués, mais le volume important de griefs, plaintes et rapports d'incidents ne fait que renforcer la position du CPM : si les informations disponibles pointent vers l'existence de problèmes systémiques et récurrents ayant une incidence sur la qualité du milieu de vie substitut des membres du groupe, il est donc d'autant plus pertinent que cette information soit communiquée;

18) Le CPM sollicite donc également la communication par les défendeurs de ces tableaux Répartition des déclarations complétées en CHSLD par type d'évènement, nature, circonstance et par année financière pour l'ensemble des CIUSSS du Québec;

19) Tout le débat sur la confidentialité du pré-engagement 15 est prématuré à ce stade, car le CPM ne demande que des inventaires, et aucune information personnelle des usagers. D'ailleurs, les tableaux communiqués jusqu'à présent ne contiennent que des informations anonymes.

### **3.3.2. Arguments des défendeurs**

[50] Les défendeurs soumettent les arguments généraux identiques au pré-engagement 9 et ajoutent les arguments détaillés suivants :

1) Les défendeurs dirigent d'abord le tribunal aux déclarations assermentées de Maxime Labelle et Cynthia Nadeau (Pièce R-8 en liasse);

2) Tel qu'il appert de ces déclarations assermentées Pièce R-8, le formulaire AH-223 est un formulaire qui doit être complété dès qu'un évènement (incident ou accident) est constaté, c'est-à-dire toute situation non souhaitée, redoutée ou indésirable, qui a nui ou aurait pu nuire à la santé des usagers;

3) Ce formulaire doit être complété par tout employé d'un établissement, toute personne qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement, tout stagiaire qui effectue un stage dans un tel centre de même que toute personne qui, en vertu d'un contrat de services, dispense pour le compte de l'établissement des services aux usagers. La personne qui complète le formulaire est celle qui

constate l'incident ou l'accident, ou encore la personne responsable de l'usager au moment où l'événement est rapporté ou découvert;

4) Cela a comme conséquence que nous retrouvons un très grand nombre d'événements déclarés et une grande variabilité dans la description des faits et événements relatés dans les formulaires AH-223;

5) La majorité des formulaires AH-223 sont complétés de façon manuscrite (en version papier) par les déclarants, puis saisis par la suite de façon électronique dans le Système d'information sur la sécurité des soins et des services (système SSSS), alors que d'autres sont saisis directement par les déclarants dans le SSSS, tout dépendant des établissements et des CHSLD;

6) Le système SSSS est un logiciel informatique développé par le ministère de la Santé des Services sociaux et déployé au niveau provincial;

7) Certes, il est possible pour les établissements d'extraire certaines données du système SSSS, mais ces données sont extrêmement volumineuses compte tenu du nombre d'accidents et d'incidents déclarés;

8) Par ailleurs, il n'est pas possible de connaître plus précisément le motif pour lequel un formulaire AH-223 a été complété sans consulter chacun des formulaires individuellement;

9) Il n'est pas plus possible d'isoler les formulaires AH-223 qui pourraient être en lien avec la notion de « qualité des services », puisque la qualité des services n'est pas un type d'événement prévu au formulaire AH-223;

10) Ainsi, pour évaluer si l'accident ou l'incident déclaré a un lien avec la présente action collective, il est nécessaire de décortiquer chacun des volumineux tableaux, ce qui représente, pour les parties et le tribunal, une tâche colossale et qui plus est, est non représentative, vu les allégations précédentes relativement au fait que ces tableaux ne sont pas complétés de façon uniforme et dépendent de l'interprétation du déclarant, ou de la personne qui fait la saisie informatique, d'une situation donnée;

11) Pour comprendre réellement le fondement et les faits ayant donné lieu à un incident ou un accident, et s'assurer que celui-ci soit en lien avec les reproches mentionnés à la demande introductive d'instance, un travail d'analyse devrait être fait par des agents administratifs au sein des établissements, lesquels n'ont pas les ressources nécessaires pour ce faire;

12) Ce travail est par ailleurs démesuré dans le contexte où les gens qui œuvrent à l'amélioration continue de la qualité et la sécurité des services se retrouveraient alors désaffectés de leur rôle, qui est celui de voir à ce que les objectifs poursuivis par la LSSSS sociaux en matière d'amélioration de la qualité des soins et des

services soient remplis, et non pas colliger de l'information permettant de soutenir la cause des demandeurs dans le cadre d'une action collective.

[51] Que décider?

### 3.3.3. Décision

[52] Le Tribunal est d'avis que la demande de pré-engagement 15 sous la forme de tableaux Excel doit être fournie par les défendeurs puisque pertinente au présent stade, mais **sujet aux conditions suivantes : seuls les établissements qui peuvent faire une extraction sous forme de tableau Excel ou sur un support logiciel similaire auront à le faire, et seulement si la somme de travail est réaliste compte tenu des enjeux.** Le Tribunal est conscient que cette dernière balise est floue, mais il indique que les établissements qui sont incapables de fournir les tableaux pour tous les CHSLD ou certains d'entre eux devront fournir une déclaration sous serment l'expliquant.

[53] Pour les mêmes motifs que ceux mentionnés précédemment pour les pré-engagements 7 et 9, le Tribunal rejette les arguments généraux des défendeurs. Quant aux autres arguments, le Tribunal ne peut les retenir, car ils sont des variations des arguments rejetés à l'égard des pré-engagements 7 et 9, incluant ceux sur la confidentialité. Le Tribunal ne peut retenir, non plus, les autres arguments des défendeurs.

[54] En effet, les tableaux demandés au pré-engagement 15 sont pertinents car leur contenu se rattache directement aux nombreuses allégations de la demande introductive d'instance. Par exemple, le Tribunal retient des arguments du CPM que, plus de la moitié des rapports d'incidents depuis 2015 pour les CHSLD du CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec concernent des chutes ou quasi-chutes. Or, selon le CPM, cette récurrence des chutes révélée par les échantillons obtenus dévoile que le milieu de vie offert par les défendeurs, au moins dans les centres concernés par ces échantillons, souffre de lacunes importantes du point de vue de la sécurité des lieux, une composante importante d'un milieu de vie substitut acceptable.

[55] Le Tribunal conclut donc que la demande de pré-engagement 15 sous la forme de tableaux Excel doit être fournie par les défendeurs, sujet aux conditions suivantes : seuls les établissements qui peuvent faire une extraction sous forme de tableau Excel ou sur un support logiciel similaire auront à le faire, et seulement si la somme de travail est réaliste compte tenu des enjeux. Les établissements qui sont incapables de fournir les tableaux pour tous les CHSLD ou certains d'entre eux devront fournir une déclaration sous serment l'expliquant.

[56] Le Tribunal indique qu'il n'a rien décidé au mérite sur l'admissibilité des tableaux visés. Aucune conclusion factuelle n'est encore faite, ni de près ni de loin.

### 3.4. Conclusion

[57] En s'inspirant du protocole de l'instance modifié dont il est question à la section 4 du présent jugement, le Tribunal fixe au 30 juin 2022 la date limite pour que les défendeurs répondent aux demandes de pré-engagement 7, 9 et 15.

## 4. PROTOCOLE DE L'INSTANCE ET MISE EN ÉTAT DU DOSSIER

[58] Le Tribunal est saisi d'une demande orale conjointe de la demande et de la défense de prolongation de délai pour la production des défenses des défendeurs, de modification du protocole de l'instance et de prolongation du délai de mise en état du dossier. Le mis en cause Procureur général du Québec (« PGQ ») y consent.

[59] Selon le protocole de l'instance en vigueur, les établissements doivent déposer leurs défenses au plus tard le 30 novembre 2021. Or, vu l'ampleur du présent dossier et de la situation découlant de la pandémie de la COVID-19, les parties font état des éléments suivants :

- 1) Vu le nombre d'établissements (24) et le nombre d'installations (336) concernés, la préparation des défenses est une tâche colossale;
- 2) En effet, le nombre et la variété des reproches contenus à la Demande introductive d'instance font en sorte qu'il est nécessaire pour les avocats de la défense, aux fins de préparer une défense complète, mais circonscrite, de rencontrer les représentants de plusieurs directions des établissements concernés;
- 3) Également, il faut considérer que les reproches concernent deux types de clientèle, soit une clientèle âgée et une clientèle dite « orpheline », soit une clientèle plus jeune mais aux prises avec des problématiques physiques du type de celles du représentant du groupe, M. Daniel Pilote, ce qui, tout dépendant des établissements, poussent les avocats de la défense à orienter l'enquête différemment;
- 4) Malgré la bonne collaboration de l'ensemble des établissements, le constat des avocats de la défense est que les directions auprès desquelles ils doivent requérir de l'information pour bâtir les défenses, et plus particulièrement la direction des ressources humaines et la direction du soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA), sont affectées à des tâches liées à la COVID-19 depuis le 13 mars 2020, ce qui rend très difficile les rencontres nécessaires à la cueillette d'information requise pour la préparation des défenses. De surcroît, les établissements sont actuellement en pleine gestion de la quatrième vague COVID-19, ce qui limite leur disponibilité pour prendre part aux diverses rencontres et demandes d'information requises;
- 5) Le nombre de pré-engagements demandés par la partie demanderesse a requis un travail d'envergure de la part des établissements, qui ont dû y consacrer

des ressources et des énergies qui, en autre temps, auraient pu être consacrées à la préparation des défenses;

6) De façon à défendre adéquatement les intérêts des établissements, en fonction de la situation propre à chaque établissement, il apparaît aux avocats de la défense toujours nécessaire de déposer 24 défenses particularisées, lesquelles comporteront toutefois vraisemblablement un tronc commun. Afin d'être en mesure de tracer ce tronc commun, il leur est essentiel d'avoir complété l'ensemble des enquêtes auprès de chacun des établissements pour s'assurer que la situation dépeinte représentera un portrait fidèle du réseau de la santé et des services sociaux;

7) Enfin, certains amendements apportés récemment par la partie demanderesse dans le dossier *Daubois c. CISSS de Laval et al.* (500-06-001062-203) pourront avoir un impact dans le cadre de la préparation des défenses dans la présente affaire, ce qui reste encore à déterminer.

[60] Le Tribunal accepte ces motifs et accepte le nouveau protocole de l'instance modifié (en annexe au présent jugement) et les délais qui y apparaissent, incluant le report de la mise en état au 23 décembre 2022.

[61] Le Tribunal prend également note que plusieurs défendeurs et le mis en cause PGQ sont également parties défenderesses dans le dossier *Daubois c. CISSS de Laval et al.* (500-06-001062-203) et entendent potentiellement y soulever un argument de litispendance ou quasi-litispendance entre le présent dossier et certaines des modifications faites en 2021 par le demandeur M. Daubois, dont notamment les allégations et conclusions relatives aux ruptures ou lacunes dans les soins de base. Ce débat sera peut-être donc fait et tranché un jour dans le dossier *Daubois*.

## 5. REMARQUES FINALES

[62] Le Tribunal note en terminant que l'intervenante à titre amical Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse n'a pas participé au présent débat et n'y a pas été invitée. En effet, son intervention sera uniquement au procès au mérite et les modalités de son intervention sont encore à être définies et décidées.

[63] Le Tribunal accorde au CPM les frais de justice reliés au présent jugement, car il a finalement gain de cause.

### POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[64] **HOMOLOGUE** le protocole de l'instance modifié annexé au présent jugement et **ORDONNE** aux parties de s'y conformer;

[65] **PROLONGE** le délai d'inscription du présent dossier au 23 décembre 2022;

[66] **ORDONNE** que les pièces suivantes soient mises sous scellés et que personne n'y ait accès sauf avec l'autorisation préalable du Tribunal :

Pièces des défendeurs :

- Pièce R-7 en liasse : déclaration assermentée de Mme Lucie Lafrenière et tableaux joints;
- Pièce R-8 en liasse : déclarations assermentées de Mmes Maxime Labelle et Cynthia Nadeau avec tableaux joints;

Pièces du demandeur :

- Copie de la Pièce R-1 de la demande : Extrait du tableau Excel des griefs pour la catégorie 1 du CIUSSS de l'Abitibi-Témiscamingue;
- Pièce R-2 de la demande : Extrait des griefs concernant les CHSLD du CIUSSS de Laval;
- Pièce R-3 de la demande : Analyse sommaire des griefs du CIUSSS de l'Abitibi-Témiscamingue;
- Pièce R-6 de la demande : Tableau concernant les plaintes formulées relativement aux CHSLD sur le territoire du CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec;
- Pièce R-8 de la demande : Répartition des déclarations complétées en CHSLD par type d'évènement, nature, circonstance et par année financière au CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec;
- Pièce R-9 de la demande : Échantillon de déclarations de la mission CHSLD du registre de déclaration des incidents et accidents complétées au CIUSSS de la Mauricie-et-de-Centre-du-Québec; et
- Pièce R-10 de la demande : Échantillon de déclarations de la mission CHSLD du registre de déclaration des incidents et accidents complétées au CIUSSS de l'Estrie-CHUS;

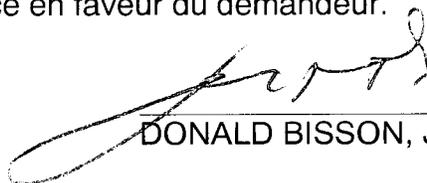
[67] **REJETTE** les objections des défendeurs aux demandes du demandeur de la communication des pré-engagements 7, 9 et 15;

[68] **ORDONNE** aux défendeurs de communiquer, au plus tard le 30 juin 2022, au demandeur la réponse aux demandes de pré-engagements 7, 9 et 15, aux conditions suivantes : 1) seuls les établissements des défendeurs qui peuvent faire une extraction sous forme de tableau Excel ou sur un support logiciel similaire auront à le faire, et 2) seulement si la somme de travail est réaliste compte tenu des enjeux, et 3) les défendeurs

qui seront incapables de fournir les tableaux pour tous les CHSLD, établissements ou certains d'entre eux devront fournir une déclaration sous serment l'expliquant, **LE TOUT** étant entendu que les demandes sont les suivantes :

- Pré-engagement 7 : demande pour obtenir de chacun des défendeurs les tableaux répertoriant les griefs;
- Pré-engagement 9 : demande pour obtenir de chacun des défendeurs les tableaux répertoriant les plaintes; et
- Pré-engagement 15 : demande pour obtenir de chacun des défendeurs les tableaux répertoriant les données répertoriées dans les formulaires AH-223 (incident-accident);

[69] **LE TOUT**, avec frais de justice en faveur du demandeur.



DONALD BISSON, J.C.S.

M<sup>e</sup> Philippe Larochelle et M<sup>e</sup> Justine Bernatchez  
LAROCHELLE AVOCATS  
Avocats du demandeur et de la personne désignée

M<sup>e</sup> Jacques Larochelle (absent)  
JACQUES LAROCHELLE AVOCAT INC.  
Avocat-conseil du demandeur et de la personne désignée

M<sup>e</sup> Luc de la Sablonnière et M<sup>e</sup> Marie-Andrée Gagnon  
MORENCY SOCIÉTÉ D'AVOCATS S.E.N.C.R.L.  
Avocats des défendeurs

M<sup>e</sup> Isabelle Brunet  
Bernard Roy (Justice Québec)  
Avocats du mis en cause Procureur général du Québec

M<sup>e</sup> Kathrin Peter et M<sup>e</sup> Christine Campbell (absentes)  
BITZAKIDIS, CLÉMENT-MAJOR, FOURNIER  
Avocates de l'intervenante Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

Date d'audience : 12 octobre 2021

**ANNEXE – PROTOCOLE DE L'INSTANCE MODIFIÉ**

<b>Étape</b>	<b>Date limite</b>
1. Communication de la Demande introductive d'instance modifiée	<u>FAIT</u>
2. Réponse à l'ensemble des pré-engagements par la partie demanderesse	<u>FAIT</u>
3. Communication des dossiers médicaux conformément au paragraphe 101-102 du jugement du 30 novembre 2020	<u>FAIT</u>
4. Publication de l'avis suivant les termes convenus dans le cadre du protocole de diffusion	<u>FAIT</u>
5. Interrogatoire au préalable de : - Paul Brunet - Daniel Pilote	<u>FAIT</u>
6. Communication du questionnaire pour interrogatoires écrit des défendeurs	<u>FAIT</u> <u>Sous objection des défendeurs mais les demandeurs ont renoncé à cet interrogatoire</u>
7. Divulgation des objections eu égard à ce questionnaire écrit, le cas échéant	<u>FAIT</u>
8. Débat sur les objections, le cas échéant	<u>Les demandeurs ont renoncé à cet interrogatoire, et dans la même mesure, les défendeurs renoncent à leurs objections</u>
9. Communication des réponses à l'interrogatoire écrit	<u>Les demandeurs ont renoncé à cet interrogatoire</u>
10. Détermination des 5 établissements prioritaires, de concert entre les parties	<u>29 octobre 2021</u>

<b>Étape</b>	<b>Date limite</b>
11. Communication des défenses de 5 CISSS et CIUSSSS défendeurs « prioritaire », à être convenus entre les partie.	<u>30 avril 2022</u>
12. Interrogatoire après défense des représentants de ces 5 CISSS et CIUSSS : <i>Identité des personnes à identifier en fonction des sujets que souhaitera couvrir la partie demanderesse</i>	<u>30 juin 2022</u>
13. Communication des défenses des 19 CISSS et CIUSSSS défendeurs restants	30 juin 2022
14. Interrogatoire après défense des certains représentants des 19 CISSS et CIUSSS restants, le cas échéant : <i>Identité des personnes à identifier en fonction des sujets que souhaitera couvrir la partie demanderesse</i>	<u>23 septembre 2022</u>
15. Communication des expertises et des pièces en demande	<u>14 octobre 2022</u>
16. Communication des expertises en défense et des pièces en défense	<u>16 décembre 2022</u>
17. Inscription et dépôt de la Déclaration commune de dossier complet	<u>23 décembre 2022</u>

\*\*\*\*\*