

Direction des affaires juridiques, institutionnelles
et corporatives, et des communications

Québec, le 19 juin 2025

PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE



Objet : Réponse à votre demande d'accès à des documents
N/dossier : MMTG00603

Monsieur,

Nous donnons suite à votre demande reçue le 28 mai 2025 pour l'obtention des documents suivants :

- *« Copie de tout avis de révocation ou de non-renouvellement d'un certificat de conformité transmis aux propriétaires d'une résidence privée pour aînés (RPA), d'une ressource intermédiaire (RI) ou d'une ressource de type familial (RTF) depuis le 1er janvier 2023.*
- *Pour toutes les RPA, RI et RTF qui ont reçu un avis de révocation ou de non-renouvellement d'un certificat de conformité depuis le 1er janvier 2023, copie de tout rapport d'infraction général ou avis d'infraction remis à partir du 1er janvier 2022.*
- *Pour toutes les RPA, RI et RTF qui ont reçu un avis de révocation ou de non-renouvellement d'un certificat de conformité depuis le 1er janvier 2023, tout document permettant de connaître le nombre de plaintes et de signalements de maltraitance faits depuis le 1^{er} janvier 2022. »*

À cet égard, veuillez noter que nous ne détenons aucun document lié à un certificat de conformité pour les RI et les RTF, puisqu'un tel certificat n'existe pas pour ces types de ressources, lesquelles ne sont pas régies par un régime de certification semblable à celui des RPA, mais par un régime contractuel.

Par conséquent, aucun avis de révocation ou de non-renouvellement de certificat de conformité n'est émis à l'égard des RI et RTF, et notre établissement ne détient donc aucun document correspondant à ces catégories pour les volets 1, 2 et 3 de la demande.

À cet effet, seule la portion de la demande concernant les RPA sera traitée. Veuillez donc trouver ci-joint les documents répondant à vos demandes concernant les RPA. Notez que des renseignements de nature personnelle et confidentielle ont été caviardés, conformément aux articles 53, 54 et 56 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après la « Loi »).

En terminant, si vous êtes insatisfait de notre réponse, soyez informé qu'en vertu de la Loi, vous avez des recours. Nous joignons à la présente une note explicative à cet effet intitulée « Avis de recours ».

Nous espérons le tout à votre convenance et vous prions d'agréer, [REDACTED], nos salutations distinguées.

[REDACTED]

[REDACTED], technicienne juridique

Pour : Stéphanie Savard, avocate

Responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels

Dossiers administratifs et employés

SS/as

p. j. Avis de recours
Dispositions législatives invoquées
Documents

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

53. Les renseignements personnels sont confidentiels sauf dans les cas suivants:

1° la personne concernée par ces renseignements consent à leur divulgation; si cette personne est mineure, le consentement peut également être donné par le titulaire de l'autorité parentale;

2° ils portent sur un renseignement obtenu par un organisme public dans l'exercice d'une fonction juridictionnelle; ils demeurent cependant confidentiels si l'organisme les a obtenus alors qu'il siégeait à huis clos ou s'ils sont visés par une ordonnance de non-divulgation, de non-publication ou de non-diffusion.

54. Dans un document, sont personnels les renseignements qui concernent une personne physique et permettent de l'identifier.

56. Le nom d'une personne physique n'est pas un renseignement personnel, sauf lorsqu'il est mentionné avec un autre renseignement la concernant ou lorsque sa seule mention révélerait un renseignement personnel concernant cette personne.

# dossier	Date de dépôt	Date de conclusion	Contenu synthétique	Motif(s)	Niveau de traitement
2023-01224	2023-07-18	2023-07-27	Signalement LCM possible	Maltraitance (Loi) \ Par un dispensateur de services \ Maltraitance physique \ Négligence	Sans mesure
				Soins et services dispensés \ Traitement / intervention / services (action faite) \ Retour d'appel	Sans mesure
				Soins et services dispensés \ Traitement / intervention / services (action faite) \ Soins d'assistance A.V.Q., A.V.D. et civique	Sans mesure
				Organisation du milieu et ressources matérielles \ Confort et commodité \ Température des lieux	Sans mesure
				Organisation du milieu et ressources matérielles \ Organisation spatiale \ Désuétude des lieux	Avec mesure
				Organisation du milieu et ressources matérielles \ Confort et commodité \ Intimité des lieux	Sans mesure



PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Québec, le 6 octobre 2022

Art. 53,54 et
56 LADOP


1265, boul. Malcolm Fraser
La Malbaie, QC G5A 2N1

Objet : Décision suite à la réception de vos observations réf : Avis d'intention de révoquer votre certificat de conformité pour la résidence privée pour aînés Gîte Aigle Pêcheur 5773

Monsieur,

En application de l'article 346.0.13. de la Loi, le CIUSSS de la Capitale Nationale vous a informé, le 2 septembre 2022 de son intention de révoquer votre certificat de conformité pour Gîte Aigle Pêcheur.

Vous avez formulé vos observations par courriel le 6 septembre 2022, à l'intérieur du délai de dix jours requis. Des discussions se sont également tenues avec les intervenants cliniques de l'utilisateur qui réside actuellement dans votre résidence.

Après analyse de vos observations, celles-ci ont été jugées adéquates et suffisantes pour rassurer le CIUSSS de la Capitale Nationale de votre engagement à respecter le Règlement sur la certification des résidences pour aînés et ainsi, à ne plus laisser votre résident seul, sous aucun prétexte (référence article 19).

Nous vous rappelons que dans le cas d'une résidence privée pour aînés de catégorie 3 comprenant 99 unités locatives ou moins, au moins une personne, majeure et membre du personnel, doit être présente en tout temps dans la résidence pour en assurer la surveillance. Cette personne doit être titulaire des attestations visées à l'article 28. Elle doit, de plus, être titulaire du diplôme visé au paragraphe 1° du premier alinéa de l'article 29 ou avoir obtenu l'un des documents visés aux paragraphes 2° ou 3° du premier alinéa de cet article.

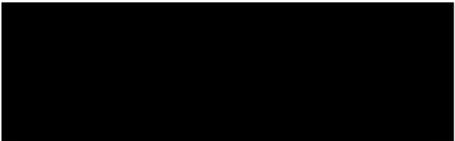
Toutefois, dans le cas d'une résidence comprenant neuf unités locatives ou moins, l'exploitant peut, pour des périodes discontinues de moins de 12 heures, faire assurer la surveillance dans sa résidence par une personne majeure, autre qu'un résident, dans la mesure où elle soit titulaire des attestations visées aux paragraphes 1° et 2° du premier alinéa de l'article 28.

Conformément à cet article du Règlement, dans l'éventualité où vous feriez défaut de le respecter, le CIUSSS de la Capitale-Nationale pourra révoquer votre certificat de conformité.

Veuillez vous gouverner en conséquence.

La directrice adjointe de l'amélioration continue de la qualité,

Art. 53, 54 et
56 LADOP


Karine Huard

PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Québec, le 29 novembre 2024

Art. 53, 54 et 56
LADOP


La résidence de L'Ange Gabriel
1418, avenue du Lac-Saint-Charles
Québec (Québec) G3G 2V5

Objet : Confirmation de retrait et cessation des activités – La résidence de L'Ange Gabriel # 4068

Monsieur,

Le 30 octobre 2024, vous avez été informé par courrier de la décision du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (ci-après « CIUSSS de la Capitale-Nationale ») de procéder au non-renouvellement du certificat de conformité, de la résidence privée pour aînés que vous exploitez sous le nom de La résidence de L'Ange Gabriel et située au : 1418, avenue du Lac-Saint-Charles, Québec (Québec) G3G 2V5 (ci-après « la Résidence »).

Nous vous informons donc que nous avons procédé au retrait de la fiche de votre résidence au registre des résidences privées pour aînés sur le site du ministère de la Santé et des Services sociaux, et ce, en date du **29 novembre 2024**.

Selon la LSSSS :

346.0.19. *L'exploitant d'une résidence privée pour aînés qui désire cesser ses activités, dont l'attestation temporaire a été révoquée, dont la délivrance du certificat de conformité a été refusée ou dont le certificat de conformité a été révoqué ou n'a pas été renouvelé doit retourner cette attestation ou ce certificat à l'agence qui le lui a délivré.*

346.0.20. *Les droits que confère une attestation temporaire ou un certificat de conformité ne peuvent être valablement cédés à une autre personne, sauf sur permission écrite de l'agence.*

...2

Nous vous demandons de nous retourner, par la poste, votre certificat de conformité qui n'est plus valide à l'adresse suivante :

Madame Stéphanie Boily
Intervenante au suivi qualité et certification RPA-RHD
555, boulevard Wilfrid-Hamel
Québec (Québec) G1M 3X7

Veuillez recevoir, Monsieur, nos salutations distinguées.

La directrice adjointe de l'amélioration continue de la qualité des milieux de vie,



Karine Huard

Art. 53,54 et 56
LADOP

c. c. : Madame Johanne Fradette, cheffe de service suivi de la qualité et de la certification RPA et RHD
Madame Stéphanie Boily, intervenante au suivi de la qualité
Dossier RPA



PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Québec, le 30 octobre 2024

Art. 53, 54 et 56
LADOP

[REDACTED]
RPA Ange Gabriel
1418, avenue du Lac-Saint-Charles
Québec (Québec) G3G 2V5

Objet : Décision de non-renouvellement de votre certificat de conformité en vertu de l'article 346.0.15 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, c. S-4.2)

Monsieur,

Par la présente, nous vous avisons de la décision du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (ci-après le « CIUSSS de la Capitale-Nationale ») de ne pas renouveler le certificat de conformité de la résidence privée pour aînés (RPA) que vous exploitez sous le nom de RPA Ange Gabriel (ci-après « la Résidence ») située au 1418, avenue du Lac-Saint-Charles à Québec. Ce certificat est échu depuis le 5 avril 2022.

Un préavis vous a été transmis le 1^{er} octobre 2024, conformément aux articles 346.0.13 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, c. S-4.2, « LSSSS ») et l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative* (RLRQ, c. J-3). Vous avez ainsi été avisé des motifs sur lesquels est fondé le refus de procéder au renouvellement du certificat de conformité. Le CIUSSS de la Capitale-Nationale a pris connaissance de vos observations qui nous ont été transmises le 16 octobre 2024 suivant le préavis du 1^{er} octobre 2024.

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale constate que, malgré les travaux réalisés, la Résidence ne se conforme pas à plusieurs des dispositions applicables du *Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés* (RLRQ, c.S-4.2, r. 0.01, ci-après « Règlement ») et s'adonne à des pratiques ou tolère des situations susceptibles de compromettre la santé ou la sécurité des personnes auxquelles il fournit des services, au sens de l'article 346.0.11 de la LSSSS. Au surplus, des correctifs demeurent à faire et vous demeurez, à ce jour non conforme, et ce, malgré plusieurs prolongations consenties, par le CIUSSS de la Capitale-Nationale en vertu des articles 346.0.11 et 346.0.14 de la LSSSS.

De façon plus précise, vous demeurez notamment en infraction en regard des articles 8, 45 et 45.1 du Règlement. À ce sujet, vous demeurez en infraction au niveau de la Ville de Québec. La dernière visite de la ville a eu lieu le 16 octobre 2024 et les travaux reliés aux barrotins, à la rampe de la galerie extérieure et à l'escalier de secours du 2^e étage n'ont pas été faits en respect des normes exigées.

Des détritres sont toujours présents sur le terrain et furent constatés le 17 octobre 2024 lors d'une visite de suivis de la qualité par une intervenante du CIUSSS de la Capitale-Nationale. Ces éléments, tels que nommés précédemment, demeurent non sécuritaires pour les résidents de votre RPA et peuvent avoir un impact direct sur la sécurité de ceux-ci.

... 2

Ainsi, les motifs au soutien de la décision de ne pas renouveler le certificat de conformité de la Résidence sont en lien avec la sécurité des usagers ainsi que le non-respect des nombreux délais additionnels accordés par le CIUSSS de la Capitale-Nationale afin de se conformer aux exigences et éléments non conformes.

Par conséquent, notre décision finale est de ne pas renouveler votre certificat de conformité, et ce, conformément à l'article 346.0.15 de la LSSSS. Conformément à l'article 346.0.12 de la LSSSS, voici les conditions que nous vous demandons de respecter jusqu'à la cessation des activités de votre résidence :

1. Vous avez l'obligation de permettre à toute personne désignée par le CIUSSS de la Capitale-Nationale d'avoir accès, en tout temps, à la résidence, y incluant les chambres ou les logements;
2. Vous avez l'obligation d'informer au préalable le CIUSSS de la Capitale-Nationale de la relocalisation de toute personne qui y réside en précisant son nom, celui de son répondant, le cas échéant, ainsi que l'adresse de sa nouvelle résidence;
3. Vous demeurez responsable de vous assurer de la sécurité des résidents jusqu'à leur départ.

Les frais, honoraires et déboursés occasionnés au CIUSSS de la Capitale-Nationale par l'application de ces conditions peuvent vous être réclamés.

Conformément à l'article 346.0.19 de la LSSSS, vous devrez retourner le certificat de conformité au CIUSSS de la Capitale-Nationale. Puisque le CIUSSS de la Capitale-Nationale doit prendre les moyens nécessaires pour informer les résidents du non-renouvellement de la certification, nous vous demanderons les coordonnées de vos résidents et, le cas échéant, de leurs répondants.

Conformément à l'article 346.0.18 de la LSSSS, sur demande d'un résident, le CIUSSS de la Capitale-Nationale lui offrira de l'aide quant à sa relocalisation.

Finalement, conformément à l'article 346.0.16 de la LSSSS, vous pouvez, dans un délai de 60 jours de la date de la notification de la présente, contester cette décision devant le tribunal administratif du Québec.

D'ici la cessation des activités de votre résidence, nous demeurerons en contact avec vous afin de planifier les prochaines étapes et la mise en place du plan de cessation de vos activités.

Pour toute question relative à la présente, vous pouvez communiquer avec madame Johanne Fradette, chef de service au suivi de la qualité et de la certification RPA/RHD par courriel à l'adresse suivante : johanne.fradette.ciusss@ssss.gouv.qc.ca ou au par téléphone au [REDACTED]

La directrice adjointe de l'amélioration continue
de la qualité des milieux de vie



Karine Huard

c. c. : Mme Johanne Fradette, chef de service au suivi de la qualité et certification des RPA et RHD
Mme Stéphanie Boily, intervenante au suivi de la qualité
Dossier RPA



PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Québec, le 24 juillet 2024

Art. 53, 54 et
56 LADOP

La résidence de L'Ange Gabriel inc.
[REDACTED]
1418, avenue du Lac-Saint-Charles
Québec (Québec) G3G 2V5

Objet : Ordonnance d'apporter les correctifs nécessaires en lien avec le Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés - Résidence de L'Ange Gabriel - #4068

Monsieur,

En vertu de l'article 346.0.11 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, c. S-4.2, ci-après « LSSSS »), le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (ci-après « CIUSSS de la Capitale-Nationale ») peut révoquer le certificat de conformité d'une résidence privée pour aînés qui, entre autres :

« [...] 3° ne se conforme pas à l'une des dispositions de la présente sous-section ou d'un règlement pris pour son application, à une condition imposée en vertu du troisième alinéa de l'article 346.0.4.2 ou à une décision prise en vertu du deuxième alinéa de l'article 346.0.7; [...]

[...] 6° qui ne prend pas les moyens nécessaires afin de mettre fin à tout cas de maltraitance au sens de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (chapitre L-6.3) porté à sa connaissance. »

En l'espèce, le CIUSSS de la Capitale-Nationale vous a fait la demande d'apporter les correctifs suivants étant en lien avec les articles du Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés. De façon plus spécifiques, nous vous avons informé précédemment, soit par courriel ou verbalement, des écarts en lien avec les articles suivants :

Article 21 : la mise à jour des plans d'évacuation de la résidence demeure à faire.

Article 45 : fournir le constat d'infraction de la Ville de Québec et se conformer aux exigences de la Ville de Québec, entre autres, en ce qui a trait à l'entretien du bâtiment.

Article 45.1 : des réparations sur le bâtiment demeurent à faire dont, les barrotins et la rampe de la galerie extérieure et la fenêtre cassée.

Conformément à l'article 346.0.14 de la LSSSS, le CIUSSS de la Capitale-Nationale peut, au lieu de ne pas procéder au renouvellement du certificat de conformité, vous ordonner d'apporter les correctifs nécessaires, et ce, dans un délai de 30 jours.

Conséquemment, par la présente, il vous est ordonné d'apporter les correctifs requis en fonction des éléments ci-dessus mentionnés. Votre intervenante au suivi de la qualité, Mme Stéphanie Boily, procédera à un audit visant à valider que les correctifs ont été apportés le 28 août 2024.

Vous disposez donc d'un délai de 30 jours, afin de vous conformer aux correctifs ordonnés en lien avec les écarts ci-haut mentionnés.

Pour toute question, veuillez joindre Madame Stéphanie Boily, intervenante qualité, par téléphone au [REDACTED] ou par courriel à stephanie.boily.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca.

Art. 53, 54 et 56
LADOP

Dans l'attente, nous espérons votre entière collaboration en lien avec les présentes.

La cheffe de service suivi de la qualité et certification des RPA-RHD,

[REDACTED]

p. j. Tableau des correctifs ordonnés

c. c. Mme Karine Huard, directrice adjointe de l'amélioration continue de la qualité des milieux de vie
Mme Stéphanie Boily, intervenante au suivi de la qualité
Dossier RPA



PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Québec, le 20 février 2024

Art. 53, 54 et
56 LADOP

La résidence de L'Ange Gabriel inc.

[REDACTED]

La résidence de L'Ange Gabriel
1418, avenue du Lac-Saint-Charles
Québec (Québec) G3G 2V5

Objet : Ordonnance d'apporter les correctifs nécessaires en lien avec le Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés - Résidence de L'Ange Gabriel-#4068

Monsieur,

En vertu de l'article 346.0.11 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, c. S-4.2, ci-après « LSSSS »), le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (ci-après « CIUSSS de la Capitale-Nationale ») peut révoquer le certificat de conformité d'une résidence privée pour aînés qui, entre autres :

« [...] 3° ne se conforme pas à l'une des dispositions de la présente sous-section ou d'un règlement pris pour son application, à une condition imposée en vertu du troisième alinéa de l'article 346.0.4.2 ou à une décision prise en vertu du deuxième alinéa de l'article 346.0.7; [...]

[...] 6° qui ne prend pas les moyens nécessaires afin de mettre fin à tout cas de maltraitance au sens de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (chapitre L-6.3) porté à sa connaissance. »

En l'espèce, le CIUSSS de la Capitale-Nationale vous a fait la demande d'apporter les correctifs suivants étant en lien avec les articles du Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés. De façon plus spécifiques, nous vous avons informé précédemment, soit par courriel, verbalement ou lors de la présentation de votre tableau correctif, des écarts en lien avec les articles suivants :

Article 8 : Des réparations sont requises dans les chambres de deux résidents.

Article 13.2 : Un avis de renouvellement doit être complété et ventilé en incluant le coût pour chaque service. Vous devez aussi vous assurer que pour tout résident, dont le bail a été conclu ou renouvelé après le 15 décembre 2022, un document daté et signé par les deux parties démontrant qu'avant la conclusion du bail, le futur résident ou son représentant, le cas échéant, a déterminé avec l'exploitant les services rattachés à la personne qu'il souhaitait retenir.

Articles 13.5, 27.1 et 57 : Les plans de travail visant à détailler les tâches des employés doivent être réalisés.

Article 21 : La mise à jour du plan de sécurité incendie demeure à faire. Un exercice d'incendie doit être effectué dans les plus brefs délais (exercice maison).

Article 21.2 : La mise en place d'une procédure de réintégration visant à s'assurer qu'à la suite d'une évacuation, aucun résident n'est resté à l'extérieur de la résidence en raison d'une incapacité à réintégrer. De plus, un formulaire de vérification suivant une évacuation doit être réalisé.

Article 37 : Vous devez vous assurer que tous les éléments de l'article 37, du règlement sur la certification datée du 15 décembre 2022, soient inclus dans le guide d'accueil.

Article 57 : Des dossiers de résidents sont incomplets. Vous devez y ajouter les autorisations de communiquer, le mandat ou procuration (s'il y a lieu) et l'avis de renouvellement et grille de service.

Conformément à l'article 346.0.14 de la LSSSS, le CIUSSS de la Capitale-Nationale peut, au lieu de ne pas procéder au renouvellement du certificat de conformité, vous ordonner d'apporter les correctifs nécessaires, et ce, dans un délai de 30 jours.

Conséquemment, par la présente, il vous est ordonné d'apporter les correctifs requis en fonction des éléments ci-dessus mentionnés. Au besoin, votre intervenante au suivi de la qualité, Mme Stéphanie Boily, pourra vous soutenir dans la démarche et procédera à un audit visant à valider que les correctifs ont été apportés, le 21 mars 2024.

Vous disposez donc d'un délai de 30 jours, afin de vous conformer aux correctifs ordonnés en lien avec les écarts ci-haut mentionnés.

Pour toute question, veuillez joindre Madame Stéphanie Boily, intervenante qualité, par téléphone au [REDACTED] ou par courriel à : stephanie.boily.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca.

Art. 53, 54 et
56 LADOP

Dans l'attente, nous espérons votre entière collaboration en lien avec les présentes et veuillez recevoir,
Monsieur, nos salutations distinguées.

[REDACTED]
Madame Johanne Fradette
Cheffe de service suivi de la qualité et de la certification RPA et RHD

c. c. Madame Stéphanie Boily, intervenante au suivi de la qualité
Dossier RPA



PAR MESSAGERIE
SOUS TOUTES RÉSERVES

Le 2 septembre 2022

Art. 53, 54 et 56
LADOP

████████████████████
1265, boulevard Malcolm Fraser
La Malbaie (Québec) G5A 2N1

**Objet : Avis d'intention de révoquer votre certificat de conformité pour la résidence
privée pour aînés Gîte Aigle Pêcheur (5773)**

Monsieur,

Le CIUSSS de la Capitale Nationale vous a délivré un certificat de conformité pour exploiter la résidence privée pour aînés Gîte Aigle Pêcheur au 1265, boul. Malcolm Fraser, La Malbaie, QC G5A 2N1. Ce certificat est en vigueur du 10 mars 2022 au 09 mars 2026.

En vertu de l'article 364.0.11 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, ci-après la Loi, le CIUSSS de la Capitale Nationale peut révoquer le certificat de conformité d'un titulaire qui :

- 3° paragraphe : qui ne se conforme pas à l'une des dispositions de la présente sous-section ou d'un règlement pris pour son application, à une condition imposée en vertu du troisième alinéa de l'article 346.0.4.2 ou à une décision prise en vertu du deuxième alinéa de l'article 346.0.7;**
- 5° paragraphe : qui s'adonne à des pratiques ou tolère une situation susceptible de compromettre la santé ou la sécurité des personnes à qui il fournit des services.**

Chronologie des événements :

En lien avec le 3° paragraphe de l'article 346.0.11 de la Loi, Le 21 juillet 2022, Madame Sonia Savard, intervenante qualité à la certification CIUSSS, a procédé à une visite non annoncée à la RPA au cours de laquelle une non-conformité à un article du Règlement relatif à un critère sociosanitaire a été constatée :

Non-conformités à des critères sociosanitaires :

- Selon l'article 19 du règlement, vous devez vous assurer de la présence sur place d'une personne composant le seuil minimal détenant les formations requises. Cependant, aucune personne n'était présente sur les lieux. Le résident était seul.

En lien avec le 5^e paragraphe de l'article 346.0.11 de la Loi, ce même jour, vous avez indiqué à Mme Savard que votre surveillante avait quitté la RPA, avec votre accord, alors que vous reveniez à la RPA, laissant ainsi votre résident seul pendant une période de 10 minutes. Vous avez été avisé verbalement par Mme Savard que cela ne pouvait avoir lieu.

Ainsi, le 26 juillet 2022, une lettre d'écart vous a été acheminée par courriel pour vous ordonner de ne plus agir de la sorte. Par téléphone, le même jour, Mme Savard vous a expliqué la conduite attendue et que des visites non annoncées seraient effectuées dans les semaines suivantes par le personnel de la DQEPE et DSAPA. Ce à quoi vous avez consenti.

Deux visites ont été effectuées les semaines du 1^{er} et 8 août. Une visite a été effectuée la semaine du 15 août. Lors de la visite du 25 août, le résident était à nouveau seul à la RPA au passage de Mme Savard. À votre retour à la RPA, 10 minutes après son arrivée, elle vous a rappelé vos engagements non respectés. Vous avez mentionné ne pas être dans le tort, malgré l'absence de surveillance à la RPA. La situation a par la suite été rapportée à la direction la journée même.

Par conséquent, en application de l'article 346.0.13. de la Loi, nous vous avisons, par la présente, que le CIUSSS de la Capitale Nationale a l'intention de révoquer votre certificat de conformité pour Gîte Aigle Pêcheur.

Vous disposez d'un délai de dix jours, à compter de la date de réception de cet avis, pour formuler vos observations relativement à la présente. Le cas échéant, veuillez transmettre vos observations, PAR ÉCRIT, aux coordonnées apparaissant ci-dessous :

Madame Karine Huard
Directrice adjointe de l'amélioration continue de la qualité
CIUSSS de la Capitale Nationale
555, boul. Hamel, Québec (Québec) G1M 3X7

Ou par courriel à :
karine.huard.ciusscn@sssss.gouv.qc.ca

Veuillez agir en conséquence.

La directrice adjointe de l'amélioration continue de la qualité,



Karine Huard

c. c. Josée Bisson, chef de service à la certification et suivi de la qualité RPA-RHD

Art. 53,
54 et 56
LADOP



PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Québec, le 18 janvier 2023

Art. 53, 54 et 56
LADOP

████████████████████
Gîte Aigle Pêcheur
1265, boulevard Malcom-Fraser
La Malbaie (Québec) G5A 2N1

Objet : Confirmation de retrait et cessation des activités - Gîte Aigle Pêcheur # 5773

Monsieur,

Le 17 novembre 2022, vous avez été informé par courrier de la décision du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (ci-après « CIUSSS de la Capitale-Nationale ») de procéder à la révocation du certificat de conformité, de votre résidence, Gîte Aigle Pêcheur

Nous vous informons donc que nous avons procédé au retrait de la fiche de votre résidence au Registre des résidences privées pour aînés sur le site du ministère de la Santé et des Services sociaux, et ce, en date 15 janvier 2023.

Selon la LSSSS :

346.0.19. *L'exploitant d'une résidence privée pour aînés qui désire cesser ses activités, dont l'attestation temporaire a été révoquée, dont la délivrance du certificat de conformité a été refusée ou dont le certificat de conformité a été révoqué ou n'a pas été renouvelé doit retourner cette attestation ou ce certificat à l'agence qui le lui a délivré.*

346.0.20. *Les droits que confère une attestation temporaire ou un certificat de conformité ne peuvent être valablement cédés à une autre personne, sauf sur permission écrite de l'agence.*

...2

Nous vous demandons de nous retourner, par la poste, votre certificat de conformité qui n'est plus valide à l'adresse suivante :

Mme Sonia Savard
Intervenante au suivi qualité et certification RPA-RHD
555, boulevard Wilfrid-Hamel
Québec (Québec) G1M 3X7

Recevez, Monsieur, nos salutations distinguées.

La directrice adjointe de l'amélioration continue de la qualité,

Art. 53, 54
et 56 LADOP



Karine Huard

c. c. Mme Johanne Fradette
Cheffe au suivi de la qualité et certification RPA-RHD



PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Québec, le 8 avril 2024

Art. 53, 54 et
56 LADOP

████████████████████
La résidence de L'Ange Gabriel inc.
1418, avenue du Lac-Saint-Charles
Québec (Québec) G3G 2V5

Objet : Suivis de l'ordonnance d'apporter les correctifs nécessaires en lien avec le *Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés* du 20 février 2024

Monsieur,

En vertu de l'article 346.0.11 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ c. S-4.2, ci-après « LSSSS »), le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (ci-après « CIUSSS de la Capitale-Nationale ») peut révoquer ou refuser de renouveler le certificat de conformité d'une résidence privée pour aînés qui, entre autres :

« [...]

2° qui n'a pas apporté, à l'intérieur des délais fixés par l'agence, les correctifs ordonnés par celle-ci, notamment à la suite des recommandations formulées dans le cadre du régime d'examen des plaintes;

3° ne se conforme pas à l'une des dispositions de la présente sous-section ou d'un règlement pris pour son application, à une condition imposée en vertu du troisième alinéa de l'article 346.0.4.2 ou à une décision prise en vertu du deuxième alinéa de l'article 346.0.7;

[...]

5° qui s'adonne à des pratiques ou tolère une situation susceptible de compromettre la santé ou la sécurité des personnes à qui il fournit des services.

En l'espèce, le CIUSSS de la Capitale-Nationale vous a ordonné le 20 février 2024, conformément à l'article 346.0.14 de la LSSSS, d'apporter certains correctifs dans le respect des articles du *Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés* (RLRQ c. S-4.2, r 0.01, ci-après « Règlement sur la certification »). De façon plus spécifique, nous vous avons informé précédemment, soit par courriel, verbalement ou lors de la présentation de votre tableau correctif ainsi que dans la lettre datée du 20 février 2024, des écarts relatifs au Règlement sur la certification.

Les audits réalisés le 21 mars 2024 nous ont permis de constater que des écarts demeuraient.

Voici la liste de ces écarts :

- Article 13.2 :
Un avis de renouvellement doit être complété et ventilé en incluant le coût pour chaque service. Vous devez aussi vous assurer que pour tout résident, dont le bail a été conclu ou renouvelé après le 15 décembre 2022, un document daté et signé par les deux parties démontrant qu'avant la conclusion du bail, le futur résident ou son représentant, le cas échéant, a déterminé avec l'exploitant les services rattachés à la personne qu'il souhaitait retenir. La RPA ne présente aucune preuve comme quoi le document d'accueil fut remis au résident ou à son représentant.
- Article 21.1 :
La mise à jour du plan de sécurité incendie demeure à faire. Le plan a été mis à jour, mais les informations sur les formations des employés demeurent à compléter.
- Article 57 :
Des dossiers de résidents sont incomplets. Vous devez y ajouter les autorisations de communiquer, le mandat ou procuration (s'il y a lieu), l'avis de renouvellement et la grille de service.

Selon l'article 45.1, l'exploitant d'une résidence privée pour aînés doit s'assurer que la résidence et le terrain sur lequel elle est située, sont entretenus et maintenus en bon état. Il doit effectuer rapidement toute réparation ou tout travail d'entretien nécessaire pour assurer la santé et la sécurité des résidents.

Lors de l'audit réalisé le 21 mars 2024, les éléments supplémentaires suivants ont été constatés :

- Des réparations demeurent à faire relativement à la porte de la salle de bain qui a été retirée, mais non remplacée;
- Le tapis de l'escalier est abîmé, ce qui représente des risques de chutes pour les résidents;
- La fenêtre brisée n'a pas été réparée;
- Les barrotins de la rampe de la galerie extérieure ne sont toujours pas réparés;
- Les sorties d'urgence ne sont pas déneigées correctement, notamment la sortie doit être déneigée jusqu'à la rue et l'escalier de secours du 2^e étage, doit être déneigé afin de permettre la sortie des résidents en cas d'incendie;
- Le banc extérieur est abîmé;
- Une chaise de la cuisine est à réparer ou à retirer;
- Le certificat de conformité n'est pas affiché conformément à l'article 346.0.5 de la LSSSS.

De plus, en regard de l'article 46 du Règlement sur la certification, la porte de la cuisine doit être verrouillée en tout temps. Les produits dangereux doivent être sécurisés.

Art. 53, 54 et
56 LADOP

Finalement, selon l'article 58 : en ce qui concerne les membres de votre personnel, le dossier de [REDACTED], est incomplet (il manque la déclaration des antécédents et la preuve d'ordre). Il manque la description de tâches dans le dossier de [REDACTED]. Il n'y a pas de dossier d'employé disponible pour [REDACTED].

Conformément à l'article 346.0.14 de la LSSSS, le CIUSSS de la Capitale-Nationale peut, au lieu de refuser de renouveler votre certificat de conformité, vous ordonner d'apporter les correctifs nécessaires, et ce, dans un délai supplémentaire de 30 jours, suite à quoi, un dernier audit sera réalisé le 6 mai 2024. Si vous faites défaut de respecter cet ordre, le CIUSSS de la Capitale-Nationale pourra refuser de renouveler votre certificat de conformité.

Conséquemment, par la présente, il vous est ordonné d'apporter les correctifs requis en fonction des éléments ci-dessus mentionnés. Au besoin, votre intervenante au suivi de la qualité, Mme Stéphanie Boily, pourra vous soutenir dans la démarche.

Pour toute question, veuillez joindre Madame Stéphanie Boily, intervenante qualité, par téléphone au [REDACTED] ou par courriel à stephanie.boily.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca.

Art. 53, 54
et 56
LADOP

Dans l'attente, nous espérons votre entière collaboration en lien avec les présentes.

[REDACTED]

Johanne Fradette

Cheffe de service au suivi de la qualité et certification des RPA-RHD

c. c. Madame Stéphanie Boily, intervenante au suivi de la qualité
Dossier RPA

PAR COURRIEL

Québec, Le 25 juillet 2022

Gîte Aigle Pêcheur

Art. 53, 54 et
56 LADOP

1265, boul. Malcolm Fraser
La Malbaie, QC, G5A 2N1

**OBJET : Ordonnance d'apporter les correctifs nécessaires, articles 346.0.11 et 346.0.14 de la
*Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, c. S-4.2)***

Monsieur,

En vertu de l'article 346.0.11 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, c. S-4.2, ci-après « LSSSS »), le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (ci-après « CIUSSS de la Capitale-Nationale ») peut révoquer le certificat de conformité d'une résidence privée pour aînés :

« 1° qui ne remplit plus les conditions qui étaient requises pour la délivrance de son attestation temporaire de conformité;

2° qui n'a pas apporté, à l'intérieur des délais fixés par l'agence, les correctifs ordonnés par celle-ci, notamment à la suite des recommandations formulées dans le cadre du régime d'examen des plaintes;

3° qui ne se conforme pas à l'une des dispositions de la présente sous-section ou d'un règlement pris pour son application, à une condition imposée en vertu du troisième alinéa de l'article 346.0.4.2 ou à une décision prise en vertu du deuxième alinéa de l'article 346.0.7;

4° qui a, au cours de la période de validité de cette attestation ou de ce certificat, été accusé ou déclaré coupable d'une infraction ou d'un acte criminel ayant un lien avec les aptitudes requises et la conduite nécessaire pour la tenue d'une résidence de sa catégorie ou dont l'un des administrateurs ou dirigeants a été accusé ou déclaré coupable d'une telle infraction ou d'un tel acte;

5° qui s'adonne à des pratiques ou tolère une situation susceptibles de compromettre la santé ou la sécurité des personnes à qui il fournit des services. »

En l'espèce, au cours des derniers jours, le CIUSSS de la Capitale-Nationale a constaté qu'à titre d'exploitant du Gîte Aigle Pêcheur (ci-après « la Résidence »), vous vous adonnez ou tolérez des situations susceptibles de compromettre la santé et la sécurité des personnes à qui vous fournissez des services, en plus de ne pas vous conformer à des dispositions de la Loi, et du règlement pris pour son application, au sens de l'article 346.0.11 de la LSSSS.

De façon plus spécifique, les éléments suivants ont récemment été constatés:

- Une non-conformité a été relevée à l'article 19 du règlement sur la certification des résidences privées pour aînés (**Non-respect du seuil minimal**).

Article 19 : seuil minimal catégorie 3.

Dans le cas d'une résidence privée pour aînés de catégorie 3 comprenant 99 unités locatives ou moins, au moins une personne majeure et membre du personnel doit être présente en tout temps dans la résidence pour en assurer la surveillance. Cette personne doit être titulaire des attestations visées à l'article 28. Elle doit, de plus, être titulaire du diplôme visé au paragraphe 1° du premier alinéa de l'article 29 ou avoir obtenu l'un des documents visés aux paragraphes 2° ou 3° du premier alinéa de cet article.

Toutefois, dans le cas d'une telle résidence comprenant neuf unités locatives ou moins, l'exploitant peut, pour des périodes discontinues de moins de 12 heures, faire assurer la surveillance dans sa résidence par une personne majeure, autre qu'un résident, dans la mesure où une telle personne est titulaire des attestations visées aux paragraphes 1° et 2° du premier alinéa de l'article 28.

Par conséquent, le CIUSSS de la Capitale-Nationale serait en droit de révoquer la certification de la Résidence. Toutefois, conformément à l'article 346.0.14 de la LSSSS, le CIUSSS de la Capitale-Nationale peut, au lieu de révoquer le certificat de conformité, vous ordonner d'apporter les correctifs nécessaires sans délai, c'est-à-dire immédiatement.

Conformément à cet article, dans l'éventualité où vous feriez défaut de respecter cet ordre, le CIUSSS de la Capitale-Nationale pourra révoquer votre certificat de conformité.

Conséquemment, par la présente, il vous est ordonné d'apporter les correctifs requis en fonction des éléments ci-haut mentionnés.

Conformément à l'article 346.0.7 de la LSSSS, vous êtes donc avisé que le nombre minimal de personnes devant être présentes **en tout temps** à la Résidence est **1 personne**. Cette personne doit être majeure, membre du personnel et, en tout temps, être présente à la résidence de façon à pouvoir y assurer la surveillance. De plus, cette personne doit être titulaire des attestations et formations prévues par la Loi et le règlement applicable. **Cette obligation est d'application immédiate.**

Pour toute question relative à la présente, veuillez communiquer avec la soussignée.

Dans l'attente, nous espérons votre entière collaboration en lien avec les présentes.

La directrice générale adjointe
Soutien, administration et performance

Natalie Petitclerc



PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Québec, le 18 novembre 2022

Art. 53, 54 et 56
LADOP

████████████████████
1265, boulevard Malcolm Fraser
La Malbaie (Québec) G5A 2N1

Objet : Révocation de votre certificat de conformité pour la RPA (Gîte Aigle Pêcheur 5773)

Monsieur,

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale vous a délivré un certificat de conformité pour exploiter la résidence privée pour aînés Gîte Aigle Pêcheur située au 1265, boul. Malcolm Fraser, La Malbaie, QC G5A 2N1. Ce certificat est en vigueur du 10 mars 2022 au 9 mars 2026.

En vertu de l'article 364.0.11 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, ci-après la Loi, le CIUSSS de la Capitale-Nationale peut révoquer le certificat de conformité d'un titulaire qui :

3° paragraphe : qui ne se conforme pas à l'une des dispositions de la présente sous-section ou d'un règlement pris pour son application, à une condition imposée en vertu du troisième alinéa de l'article 346.0.4.2 ou à une décision prise en vertu du deuxième alinéa de l'article 346.0.7;

5° paragraphe : qui s'adonne à des pratiques ou tolère une situation susceptible de compromettre la santé ou la sécurité des personnes à qui il fournit des services.

Chronologie des événements :

En lien avec le 3° paragraphe de l'article 346.0.11 de la Loi, le 21 juillet 2022, Mme Sonia Savard, intervenante qualité à la certification CIUSSS, a procédé à une visite non annoncée à la RPA au cours de laquelle une non-conformité à un article du Règlement relatif à un critère sociosanitaire a été constatée :

Non-conformités à des critères sociosanitaires :

Selon l'article 19 du règlement, vous devez vous assurer de la présence sur place d'une personne composant le seuil minimal détenant les formations requises. Cependant, aucune personne n'était présente sur les lieux. Le résident était seul.

En lien avec le 5° paragraphe de l'article 346.0.11 de la Loi, ce même jour, vous avez indiqué à Mme Savard que votre surveillante avait quitté la RPA, avec votre accord, alors que vous reveniez à la RPA, laissant ainsi votre résident seul pendant une période de 10 minutes. Vous avez été avisé verbalement par Mme Savard que cela ne pouvait avoir lieu.

Ainsi, le 26 juillet 2022, une lettre d'écart vous a été acheminée par courriel pour vous ordonner de ne plus agir de la sorte. Par téléphone, le même jour, Mme Savard vous a expliqué la conduite

.../2

attendue et que des visites non annoncées seraient effectuées dans les semaines suivantes par le personnel de la DQEPE et DSAPA, ce à quoi vous avez consenti.

Deux visites ont été effectuées les semaines du 1^{er} et 8 août. Une visite a été effectuée la semaine du 15 août. Lors de la visite du 25 août, le résident était à nouveau seul à la RPA au passage de Mme Savard. À votre retour à la RPA, 10 minutes après son arrivée, elle vous a rappelé vos engagements non respectés. Vous avez mentionné ne pas être dans le tort, malgré l'absence de surveillance à la RPA. La situation a par la suite été rapportée à la direction la journée même.

Le **2 septembre 2022**, en application de l'article 346.0.13. de la Loi, le CIUSSS de la Capitale-Nationale vous a avisé de son intention de révoquer votre certificat de conformité pour la RPA **Gîte Aigle Pêcheur, 5773**.

Il vous a également indiqué que vous disposiez d'un délai de dix jours, à compter de la date de réception de cet avis, pour formuler vos observations, le cas échéant, et les transmettre par écrit aux coordonnées indiquées.

Le **6 septembre 2022**, vous avez transmis à Mme Karine Huard, directrice adjointe de l'amélioration continue de la qualité, vos observations et commentaires.

Le **6 octobre 2022**, Mme Huard vous informait par lettre qu'après analyse de vos observations, celles-ci étaient jugées adéquates et suffisantes pour rassurer le CIUSSS de la Capitale-Nationale de votre engagement à respecter le Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés et ainsi, à ne plus laisser votre résident seul, sous aucun prétexte (référence article 19).

Le **7 novembre 2022**, quelques jours après votre retour de voyage, une discussion a eu lieu avec Mme Claudie Belleau, chef de service par intérim, dans le but de reprendre les éléments de la lettre acheminée le **6 octobre 2022**. Lors de cette discussion, vous avez informé Mme Belleau de votre incapacité de respecter vos engagements à l'effet de ne pas laisser seul votre résident, et ce, dès les premières chutes de neige et pendant la période des Fêtes. Dans ce contexte, vous lui avez proposé de révoquer votre certificat de conformité pour la RPA **Gîte Aigle Pêcheur, 5773**.

Le **14 novembre 2022**, une nouvelle discussion a eu lieu avec Mme Claudie Belleau, chef de service par intérim, accompagnée de Mme Sonia Savard, intervenante qualité. Il a alors été annoncé que le CIUSSS de la Capitale-Nationale révoquera votre certificat de conformité. Il a été convenu d'un commun accord que la date officielle de fermeture de votre RPA serait au plus tard le **15 janvier 2023**. D'ici là, vous vous êtes engagé à maintenir votre offre de services envers votre résident et à assurer la sécurité de celui-ci.

Après analyse de l'ensemble de votre dossier et compte tenu de votre demande du **7 novembre 2022** et de la discussion du **14 novembre 2022**, le CIUSSS de la Capitale-Nationale vous informe de sa décision de révoquer votre certificat de conformité pour la RPA **Gîte Aigle Pêcheur, 5773**, le tout en vertu de l'article 346.0.11 de la Loi.

En application des dispositions de l'article 346.0.12 de la Loi, le CIUSSS de la Capitale-Nationale vous signifie que, au plus tard le **15 janvier 2023**, vous devrez avoir mis un terme aux activités de résidence privée pour aînés **Gîte Aigle Pêcheur, 5773**.

.../3

D'ici à cette date, vous avez l'obligation :

1. De permettre à toute personne désignée par le CIUSSS d'avoir accès, en tout temps, à la résidence, y incluant les chambres ou les logements;
2. D'informer au préalable le CIUSSS de la relocalisation de la personne qui y réside en précisant le nom de celle-ci, celui de son répondant, le cas échéant, ainsi que l'adresse de sa nouvelle résidence le cas échéant;
3. Jusqu'à la relocalisation de votre résident, vous avez l'obligation :
 - de vous assurer de sa sécurité et de son bien-être;
 - de dispenser correctement tous les services prévus à son bail;
 - d'aviser, sans délai, les professionnels du CIUSSS du changement ou de la détérioration de l'état ou du fonctionnement du résident.

En application des dispositions du 2^e alinéa de l'article 346.0.19 de la loi, le CIUSSS de la Capitale-Nationale prendra les moyens nécessaires pour informer le résident et sa famille de sa décision de révoquer votre certificat de conformité délivrée pour la RPA **Gîte Aigle Pêcheur, 5773**.

Nous vous demandons de transmettre immédiatement à Mme Sonia Savard, personne responsable du suivi, le nom du résident, son numéro de téléphone ainsi que le nom et les coordonnées de son répondant, par voie électronique (sonia.savard.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca).

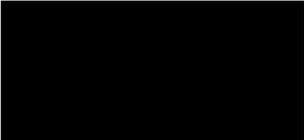
Finalement, nous vous avisons que vous devez:

1. Retourner au CIUSSS de la Capitale-Nationale le certificat de conformité qu'il vous a délivré, valide du 10 mars 2022 au 9 mars 2026.
2. Prendre rapidement toutes les mesures utiles pour vous conformer à l'article 346.0.20.1 de la Loi qui stipule que « Nul ne peut exploiter un immeuble d'habitation collective sous un nom incluant les mots « résidence privée pour aînés » ou tout autre mot prévu par règlement du gouvernement, ou autrement laisser croire, de quelque façon que ce soit, qu'il est autorisé à exploiter une telle résidence s'il n'est titulaire d'une attestation temporaire ou d'un certificat de conformité.

Veuillez vous gouverner en conséquence.

La directrice adjointe de l'amélioration continue de la qualité

Art. 53, 54 et
56 LADOP



Karine Huard

c. c. Mme Claudie Belleau, chef de service par intérim.