

- D -

**Maccarone, Jennifer**

---

**De:** Savic, Caroline  
**Envoyé:** 15 janvier 2020 16:37  
**À:** Maccarone, Jennifer  
**Cc:** x@mail.asana.com  
**Objet:** TR: Urgent: Maltraitance - Femme autiste filmée toute nue sur la toilette par employée d'une ressource intermédiaire sur téléphone cellulaire privée

**Importance:** Haute

FYI

---

**De :** edalamagas@autisme-montreal.com [mailto:edalamagas@autisme-montreal.com]  
**Envoyé :** 15 janvier 2020 12:52  
**À :** daniel.garneau@msss.gouv.qc.ca  
**Cc :** Carmant, Lionel (Taillon); Ministre.responsable@msss.gouv.qc.ca; Annie.lemieux@msss.gouv.qc.ca; Maccarone, Jennifer (Westmount-Saint-Louis); direction@autisme.qc.ca  
**Objet :** Urgent: Maltraitance - Femme autiste filmée toute nue sur la toilette par employée d'une ressource intermédiaire sur téléphone cellulaire privée  
**Importance :** Haute

Bonjour Monsieur Garneau,

Je vous écris pour vous alerter d'une situation urgente qui nécessite votre intervention immédiate. La situation est un vrai désastre ayant des conséquences dramatiques.

La situation concerne ma soeur autiste de 42 ans, Cathy Dalamagas, qui était victime de maltraitance dans sa résidence intermédiaire à Montreal. La maison, situé au 2405 Nantel à Ville St-Laurent, appartient à la Fondation Miriam. Le nouveau gestionnaire de la résidence intermédiaire depuis le 1er décembre, se nomme James Marcelin. La résidence relève du CIUSSS Centre-Ouest (Centre Miriam). La résidence est supposée être spécialisée pour clients ayant TSA-DI-TC avec besoins complexes.

Depuis le 1er décembre, j'ai vu des situations de négligence importantes et même compromettantes pour la sécurité et le bien-être des 4 clients de la résidence. Par conséquent j'ai observé beaucoup de détresse chez les clients qui étaient littéralement abandonnés par l'établissement. En raison du changement du gestionnaire et du personnel, et de l'absence d'un plan de transition, j'ai décidé de sortir ma soeur toutes les fins de semaines, et par après aussi tous les jours durant la période des fêtes afin de la soutenir dans cette période exigeant beaucoup d'adaptation de sa part. C'est à cause de toutes ces visites que j'ai vu et entendu moi-même toutes les circonstances de négligence et de maltraitance.

J'ai décidé qu'au retour des fêtes, dès que l'établissement serait ouvert, j'allais dénoncé la situation à la direction DI-TSA-DP du CIUSSS Centre-Ouest. La rencontre a eu lieu le 7 janvier 2020, avec M. Gary Stoopler et Mme Geneviève Chabot. Je leur ai raconté minutieusement multiples instances de négligence, maltraitance et de dénigrement des clients à la résidence par le personnel. Mme Carmen Lahaie, présidente d'Autisme Montréal, était témoin à la rencontre. Plusieurs événements ont été dénoncées, incluant une situation de négligence très importante mettant en danger la sécurité des clients. Un soir, j'ai ramené ma soeur à la ressource et j'ai constaté que l'employée présente avait elle-même des atteintes cognitives importantes et était seule avec les 3 clients. L'employée avait des difficultés de compréhension importantes, ne connaissait pas la routine, et avait même une lenteur au niveau de ses déplacements et actions. Ceci avait provoqué un état de panic chez moi. Or, j'ai appelé l'employée, Jacqueline, qui devait

être présente, afin de vérifier ce qui se passait. Je lui ai demandé quand elle allait retourner à la résidence parce que l'autre employée ne comprenait pas quoi faire. Elle m'a précisé qu'elle savait qu'elle ne devait pas la laisser seule avec les clients, mais qu'elle voulait dormir en premier et allait retourner plus tard! Nous étions deux familles qui avons témoigné de l'employée avec des atteintes cognitives importantes. Vous allez me demander où était le gestionnaire de la ressource, il était en vacances à l'extérieur du pays, et ce même au courant du premier mois après avoir pris en charge la nouvelle résidence! Les familles n'avaient même pas été informées de son voyage hors du pays. D'ailleurs, le nouveau gestionnaire, M. Marcelin, n'a été présent à la résidence que la première semaine de décembre, semaine du début de sa responsabilité de la résidence, et ce que partiellement. Après cela il ne s'est présenté qu'une seule fois par semaine, information partagée et confirmée par son employée elle-même. Pourtant il était sensé, selon l'établissement, être présent tous les jours.

Parmi les autres instances de négligence et de maltraitance, on retrouve des erreurs à répétition dans l'administration de médicaments (certains même graves), des erreurs de jugement, l'incapacité d'intégrer et de retenir des informations essentielles au niveau des soins et des médicaments compromettant ainsi la santé et engendrant des comportements aux clients, le non-respect de routines ni de protocoles d'intervention, multiples erreurs dans la collecte de données, ne pas comprendre ni savoir comment interpréter l'échelle Bristol pour la collecte de données de selles (j'ai du moi-même l'expliquer lorsque j'ai réalisé le 2 janvier que l'employé complétait depuis plus d'un mois des informations erronées), remplir les fiches de données en avance, et même plusieurs propos dénigrants concernant les clients tels que «les clients sont dans leurs CAGES» ou «je lui ai donné des chips pour le déjeuner dans sa cage», pour n'en nommer que quelques-uns. J'ai aussi trouvé un produit chimique (nettoyant pour four) et une couche très souillée dans une des armoires de la toilette. Vous allez me demander: Où était l'établissement? Le suivi par l'établissement via l'éducateur Patrick Gilkes a arrêté après les premiers 7 jours ouvrables de décembre. Même le système de téléphone d'urgence sur appel du Centre Miriam n'a pas fonctionné correctement à deux reprises.

Lors de la rencontre, j'ai également dénoncé le fait que l'établissement a fait preuve de négligence systémique, parce qu'il n'y avait pas planifier ni préparer une transition progressive. Toute l'organisation s'est fait en catastrophe dans 30 jours, malgré que l'établissement avait reçu l'avis de fin de contrat de l'ancienne gestionnaire en avril, 7 mois plus tôt. Les documents et protocoles des clients n'étaient pas à jour. Le fait que le suivi/supervision soit interrompu par l'éducateur après les premiers 7 jours ouvrables, malgré les promesses initiales faites aux familles par l'administration, a eu des conséquences graves pour les clients. Ils se sont trouvés abandonnés en situation de grosse détresse et de crise. Pour toutes ces affirmations, j'ai des preuves.

De plus, les 4 clients sont des individus anglophones. Trois d'entre-eux sont même non-verbaux. Malheureusement le Centre Miriam a sélectionné un gestionnaire francophone, pour lequel son niveau d'anglais est trop limité, également celui de son personnel, pour faire de l'intervention ou de la prévention. Tout les documents et protocoles ont nécessité d'être traduits en français.

J'ai même preuve que l'établissement ne voulait pas sélectionner M. Marcelin comme gestionnaire de cette ressource, mais le contrat lui a été donné parce que l'établissement a été pris par surprise lorsque l'ancienne gestionnaire a mis un terme fixe de fin de contrat le 23 octobre pour le 30 novembre (après avoir attendu 7 mois). Les familles ont été informé qu'à la fin du mois d'octobre par l'ancienne gestionnaire et non par le Centre Miriam. La seule aide concrète dans la résidence est qu'une employée de l'équipe antérieur a accepté de rester un temps indéterminé pour aider les clients dans leur adaptation, celle-ci travaille seulement le jour durant la semaine, mais elle est partie en vacances pour la période des fêtes. Les soirs et nuits durant la semaine, ainsi que les fins de semaine et toute la période des fêtes a été principalement assumé par l'employée de M. Marcellin, Jacqueline. Et c'est précisément durant la période des fêtes que tous les problèmes se sont déroulés, alors que le personnel problématique était présent 24h sur 24, avec peu d'anglais adéquat pour faire de l'intervention ou de la prévention avec les 4 clients anglophones.

À la fin de la rencontre avec M. Stoopler et Mme Chabot, suite à avoir raconter tous les exemples ci-dessus, j'ai demandé que le contrat avec ce gestionnaire soit annulé immédiatement parce que la situation posait un danger pour les clients. Je leur ai même dit, qu'il ne fallait pas attendre une enquête du coroner pour mettre fin à cette situation. Suite à la négligence grossière et toutes les situations observées de négligence et de maltraitance, le lien de confiance était rompu et irréparable. L'établissement avait le devoir d'agir immédiatement pour protéger les 4 clients sans délai.

J'ai également demandé que la situation soit traitée avec haute confidentialité, puisque ma soeur résidait encore à la résidence, je craignais des représailles envers elle, crainte qui s'est malheureusement réalisée. Le vendredi 10 janvier, l'employée pour laquelle j'ai dénoncé beaucoup de comportements de négligence et maltraitance, Jacqueline, a filmé ma soeur sur son téléphone cellulaire privé étant toute nue lorsqu'elle faisait sa toilette et étalait même ses selles sur elle-même. Il a été confirmé qu'elle a même montré le vidéo à une employée de l'établissement (pour laquelle elle n'avait pas de comptes à rendre), afin de montrer comment ma soeur était 'méchante ou maladaptée'. Elle a accusé ma soeur d'avoir brisé le réservoir de la toilette, instance que, peu importe si cela a eu lieu, ne permet en aucun temps de filmer sans consentement, encore moins si toute nue, ni de le montrer à qui que ce soit. Pour votre information, ma soeur est connue pour avoir beaucoup de difficultés au niveau de la constipation, et lorsque besoin, elle saute sur la toilette ou va sortir manuellement ses selles, ou aura besoin d'un bain afin d'être capable de faire des selles. Ce comportement n'était rien de nouveau, mais au lieu de répondre adéquatement, l'employée a décidé de filmer ma soeur toute nue. Lorsque j'ai appris à propos du vidéo, j'ai alerté la direction de l'établissement (M. Stoopler) de l'incident, et a informé que je ne pouvais plus retourner ma soeur à cette résidence parce qu'elle était en situation de danger. Le climat était devenu malsain et même agressif. J'exigeais que l'établissement annule le contrat avec le gestionnaire. Le lien de confiance était totalement rompu, sans point de retour possible. Malheureusement, l'établissement a essayé de minimiser la situation, qu'il n'y avait pas de malice, que l'employé, selon le gestionnaire, voulait prendre l'image de la toilette brisée. Je leur ai répondu, que l'employée de l'établissement qui a confirmé avoir vu le vidéo, m'avait expliqué que ma soeur était calme sur la toilette et elle ne voyait pas de dégâts liés au bris du réservoir de la toilette lors du visionnement du vidéo. J'ai essayé de leur faire comprendre que l'intention était de dénigrer ma soeur et non de prendre la toilette en image. Si on veut une image d'une toilette, on prend une photo, pas un vidéo, encore moins si une personne handicapée toute nue qui fait sa toilette est assise dessus. On ne devrait pas non plus installer une personne handicapée sur une toilette brisée. Encore une fois, j'étais horrifiée face à la déception de la réaction de l'établissement, qui ne protège pas les clients, et ne questionne même pas si l'information fournie par le gestionnaire est logique. L'établissement m'a répondu que «dans ce cas là, la toilette a été brisée après le vidéo». Ainsi, j'ai dû être encore plus explicite avec l'établissement que dans ce cas là le vidéo aurait été clairement enregistré pour dénigrer et rire de ma soeur. Ils ne faisaient pas le lien eux-même que le bris de la toilette n'était qu'une excuse pour avoir fait le film. Le sentiment de trahison que nous avons vécu tant par l'employée rancunière qui était dans un rôle de soignante, par le gestionnaire qui est absent, met en place des employés incompetents et ne les supervise pas, et par l'établissement qui est autant absent et protège le gestionnaire au lieu des clients.

Depuis ce jour, l'établissement fait plein de démarches administratives et de vérification avec le département d'affaires légales et de qualité, mais sans m'en tenir informée. J'attends, simplement, il n'y a pas de transparence. L'établissement refuse de parler jusqu'à ce que le département des affaires légales se prononce, sur quoi, je ne sais pas encore. Malheureusement, j'apprends également que l'établissement ne renvoie toujours pas le gestionnaire et tente même de l'aider à trouver du personnel, puisqu'il n'en a pas d'autres (que celles qui étaient incompetentes ou inaptes), au lieu d'annuler le contrat. J'ai même appris aujourd'hui que M. Marcelin annonce comme tarif qu'il veut payer à ses employés est de 6,25\$ de l'heure ou 70\$ pour une fin de semaine. Il est évident qu'embaucher du personnel compétent, formé avec expérience n'est pas dans ses priorités. Même si l'employée en question a été congédiée, je ne peux pas retourner ma soeur à la résidence si le contrat demeure avec ce gestionnaire. Il a fait trop preuve

d'incompétence et de négligence aux dépens du bien-être des clients. Le cadre de références pour RI indique clairement que le gestionnaire est imputable, il doit s'assurer que le personnel embauché à sa place soit apte et compétent. Il a échoué cette exigence plusieurs fois, et compromis la sécurité et le bien-être des clients.

Et même si j'ai donné à l'établissement 2 noms d'éducateurs anglophones qui connaissent les clients, ayant de l'expérience en services spécialisés, gestion résidentielle, expertise avec TSA-DI-TGC, et ayant confirmé leur ouverture à assumer la résidence en question la semaine passée, l'établissement ne veut pas procéder aux discussions avec eux, et trouve des excuses, parce qu'ils veulent essayer d'améliorer la situation avec le gestionnaire actuel. Ceci est une vraie impasse, et une trahison de plus. L'établissement ne priorise pas le bien-être des clients. Au contraire, nous avons dit à l'établissement qu'une enquête dans les autres résidences de ce gestionnaire devrait être entamée. L'employée qui a pris le film et les autres n'ayant pas de compétences, travaillaient depuis longtemps dans ces autres résidences selon leur propres affirmations. Même cette information, l'établissement a choisi de l'ignorer.

L'analyse des événements pour le moment est très axé sur 'protéger le gestionnaire' au lieu des clients, et d'isoler la famille qui dénonce les faits.

Dans les 3 jours qui ont suivi ma dénonciation, j'ai réalisé que la situation était devenue hors de contrôle, les employés du CIUSSS avaient divulgués certaines informations même s'il n'étaient pas supposés, et le lien entre la plainte et moi s'est fait rapidement. Ceci m'a été expliqué par Mme Chabot elle-même, la veille de l'incident avec le video.

Malheureusement, Mme. Chabot m'a également annoncé que l'établissement devait 'respecter le cadre légal'. Que suite à une visite, la résidence était physiquement propre et il n'y avait pas de produits chimiques dans la toilette. Mais je lui ai rappelé que j'ai exigé que le produit chimique soit enlevé avant que je quitte les lieux, alors rien n'allait être trouvé. De plus, la visite à la résidence avait été faite durant le jour de semaine, lorsque l'employé problématique n'était pas présente. La visite aurait du être faite la fin de semaine. Pour ce qui est des démarches auprès des 3 autres familles, lors de rencontres, celles-ci ne savaient pas ce qui se passait, et ne visitaient presque pas la résidence. J'ai rappelé Mme. Chabot que je n'avais pas divulgué aux familles avant de rencontrer l'établissement parce que cela aurait causé une détresse et révolte. Alors, l'enquête bidon de l'établissement n'a rien démontré... Et le lendemain, ma soeur s'est fait filmer toute nue.

Je demande votre aide Monsieur Garneau, parce que je ne sais plus où me tourner. C'est inacceptable que l'établissement compromet les clients, en raison du contrat qui peut évidemment être brisé, basé sur les faits décrits ci-dessus (et j'ai même plus d'incidents démontrant la négligence et la maltraitance observée à vous transmettre). Je trouve également inquiétant que la victime dans la situation, ma soeur, qui est complètement dépendante pour tous ses besoins de vie quotidienne, est celle que l'établissement va mettre le blâme dessus.

De plus, je trouve la façon que l'établissement gère toute la situation est irresponsable, et fait preuve encore de négligence systémique et de maltraitance. Le CIUSSS Centre Ouest, le Centre Miriam, et le gestionnaire actuel sont tous imputables. Il n'y a plus de milieu de vie dans cette résidence. C'est devenu qu'un entrepôt, au lieu d'un milieu spécialisé en intervention. Même si le Centre Miriam a ajouté un service d'agence dans la résidence temporairement, on répète le même scénario: les clients avec des grands besoins complexes sont délaissés à des personnes sans expertise, sans connaissances approfondies en autisme, il n'y a pas de stabilité, ni de relations bien établies pour minimiser la détresse d'être avec des étrangers, ou pour minimiser les difficultés de communication, etc. Les troubles de comportement ne sont que garantis dans de telles circonstances. Il est très évident qu'il n'y a pas de planification clinique qui guide et oriente cette ressource. C'est devenu un milieu qui offre que les soins de bases primaires, au lieu d'un milieu spécialisé qui était offert sous la gestion de l'ancienne gestionnaire qui était éducatrice spécialisée anglophone et qui avait du personnel qui provenait principalement du milieu scolaire spécialisé.

Enfin, c'est également inacceptable que lorsqu'une famille rapporte de la négligence, de la maltraitance et de la compromission, que celle-ci soit mise en doute. J'ai une maîtrise en service sociale, je fais de la défense de droits à Autisme Montréal depuis 20 ans, je suis invitée à donner des cours par plusieurs universités à Montréal, et je suis même vice-présidente du comité des usagers, mais l'établissement opte à mettre en doute ma crédibilité. Cela voudrait dire que loger une plainte ou dénoncer des circonstances n'est pas réellement envisageable ni sécuritaire à faire.

Je crains que l'établissement me demande simplement de retourner ma soeur à la résidence sous la responsabilité du même gestionnaire. Je pense que les 4 clients sont à risque si le même gestionnaire serait maintenu. Je souhaite que l'établissement annule le contrat pour raisons sérieuses et entame des démarches pour que l'un des deux noms que j'ai proposé devienne le nouveau gestionnaire. Puisque la maison appartient à la Fondation Miriam, ce n'est pas aux clients de déménager, mais au gestionnaire de quitter.

Les deux noms d'individus que j'ai proposés à la direction de l'établissement sont Joe Sztrickacs [REDACTED] et Jeff Wagen [REDACTED]. Ces deux individus m'ont confirmé leur ouverture et intérêt à prendre la relève de cette résidence la semaine passée. Je vous précise cette information parce que l'établissement essaye encore de donner des informations qui mènent en erreur à ce sujet. Si vous voulez, je peux également vous faire parvenir le courriel détaillé décrivant les pistes de solutions que j'ai envoyées à M. Stoopler et Mme. Chabot le 7 janvier.

Ma famille demeure avec des questions: où est-ce que ce video a été diffusé? Est-ce que le MSSS peut faire des démarches via la Sûreté du Québec pour déterminer la diffusion du vidéo (j'ai le numéro de cellulaire de l'employée) ou même obliger de confisquer le téléphone?

Pour le moment ma soeur est en sécurité avec nous, mais une solution qui ne la brimerait pas doit être planifiée rapidement, c'est-à-dire il faut transférer la gestion de la ressource soit à M. Sztrickacs ou M. Wagen (nommés ci-dessus). Les autres familles m'ont partagées qu'elles seraient en accord.

Je vous remercie de votre aide en avance et demeure disponible pour tout complément d'information.

Electra Dalamagas  
[REDACTED]

cc Lionel.Carmant.TAIL@assnat.qc.ca

Ministre.responsable@msss.gouv.qc.ca

Annie.lemieux@msss.gouv.qc.ca

Jennifer.Maccarone.WSL@assnat.qc.ca

direction@autisme.qc.ca

## **Maccarone, Jennifer**

---

**De:** edalamagas@autisme-montreal.com  
**Envoyé:** 30 janvier 2020 06:27  
**À:** Daniel Gameau  
**Cc:** Carmant, Lionel (Taillon); MSSS - Ministre Responsable; Annie Lemieux MSSS; Maccarone, Jennifer; direction@autisme.qc.ca  
**Objet:** suivi dossier maltraitance et négligence au CIUSSS Centre-Ouest et Centre Miriam  
**Importance:** Haute

Bonjour Monsieur Gameau,

Je vous écris afin de vous donner des nouvelles dans la suite de notre dossier.

Je préfère commencer par les bonnes nouvelles. Depuis que ma soeur est chez nous, elle est heureuse. Elle sourit toute la journée. Elle s'endort avec un sourire au visage.

Elle dort bien toute la nuit. Elle mange bien.

Sa santé va bien. Sa problématique de constipation est bien suivie et gérée.

Elle est moins stressée, elle est bien entourée et occupée.

Elle a moins de comportements stéréotypiques (auto-stimulation). Elle est même calme.

Nous passons du temps agréable en famille.

Notre parenté et nos amies familiaux qui nous visitent, expriment tous qu'ils sont ravis de voir à quel point qu'elle est enjouie et semble sereine.

Je l'emmène à son programme de jour au Centre Miriam de 10:00 à 13:00 durant les jours de la semaine.

À l'occasion, elle indique ne pas vouloir se séparer de moi, mais je la rassure que je vais retourner la chercher.

Celles-ci sont les bonnes nouvelles.

Pour ce qui est de mon vécu avec l'établissement, je ne sais plus quoi penser.

Il est clair qu'on me garde à l'écart. Le manque de collaboration et de transparence en est flagrant.

Au lieu de vouloir travailler avec moi, on a choisi de parler mal de moi, en tant que 'lanceur d'alerte'.

Si vous me demandez si cela est facile à recevoir, je vous avoue que j'en suis troublée.

La direction me communique que par courriel, et je ne reçois pas toujours des réponses à mes questions. Je ne suis qu'informée de processus vagues liés à l'enquête administrative.

Initialement, j'ai été informée par la direction que l'enquête allait déterminer si le contrat du gestionnaire allait être interrompue.

Finalement, je comprends que c'est moi qui fait l'objet d'une enquête.

L'enquêteur m'a expliqué que l'enquête ne va pas déterminer si le contrat du gestionnaire va être annulé, cela ne fait pas partie de son mandat. Cela appartient au CIUSSS.

Le but de l'enquête est plutôt de faire des recommandations sur plusieurs aspects. Par exemple:

-comment les informations sont communiquées aux familles,

-comment les procédures internes devraient se dérouler

-etc

Pourtant, il y a tellement de négligence systémique et organisationnelle qui se sont déroulées dans le dossier de ma soeur et des 3 autres clients de la résidence, avant et durant la transition.

- Il n'y avait pas de préparation des clients pour la transition
- Il n'y a eu que 5 visites du nouveau gestionnaire, et ce de peine et misère durant la dernière semaine avant la transition.
- Les documents formels de l'établissements (tel que le RRIP - élaboré pour clients en services résidentiels) n'étaient pas à jour et même erronnés. J'ai dû exiger que les droits des familles soient respectés afin de les voir (puisque'il faut que les familles signent le document), pour constater que les documents avaient tellement d'erreurs, incluant même les médicaments.
- Le niveau d'anglais du gestionnaire, et de son personnel, était limité. Ceci est même un critère de refus de la soumission dans l'appel d'offre, mais il a été retenu, selon Mme. Chabot, parce que les autres candidats étaient carrément unilingue francophone.
- Le gestionnaire était absent à partir de la deuxième semaine de la transition, chose qu'il m'a confirmé lui même et que son personnel à la résidence lui reprochait. Il ne venait qu'une fois par semaine, au lieu de quotidiennement, comme il aurait dû le faire selon le plan écrit par l'administration.
- Le nouveau personnel ne connaissait pas bien l'autisme, n'a pas été bien formé et n'avait pas d'encadrement ni de supervision adéquat par le gestionnaire.
- Les clients se sont trouvés non supervisés par l'établissement à partir du 10e jour de la transition, soit le 10 décembre.
- L'éducateur spécialisé, qui est l'intervenant-pivot, annonçait des affirmations inexcusables. Par exemple:
  - «Je n'ai pas besoin d'aller à la résidence pour voir les clients, je peux les voir au bureau», malgré que les clients vivaient très difficilement la transition à la résidence et avaient tous regressés.
  - «Je ne vais plus à la residence depuis le 10 décembre parce que je suis confiant que la routine du matin se déroule correctement». Et 3 jours plus tard j'apprends que l'employée (qui a filmé ma soeur toute nue) réveillait ma soeur à 3 heures du matin pour lui donner le médicament qu'elle doit prendre juste avant son déjeuner. De plus, elle la réveillait pour l'emmener à la toilette. N'est-ce pas attendue dans de tels circonstances que les clients aient des problèmes de sommeil? Pourtant il est connu

- qu'il ne faut pas interrompre le sommeil de ma soeur, et elle est amplement capable de se rendre à la toilette si nécessaire.
- «Les clients n'ont droit qu'à 1 heure par semaine de suivi d'un éducateur», malgré que la direction avait promis une présence et une intervention intensive pour plusieurs mois afin de stabiliser la résidence suite à un tel changement.
  - «Que veux-tu de plus, les clients sont nourris, lavés et habillés?».

Bref, je ne peux accepter de tels commentaires, sachant ce que le MSSS fait la promotion dans le Plan d'action en autisme, le Cadre de référence, et autres documents officiels.

De plus,

- Les protocoles et les interventions établis n'étaient pas suivis.
- Les clients n'avaient pas d'activités durant la période des fêtes.
- Les portes de la toilette étaient barrées pour permettre au personnel de se rendre à la toilette sans à avoir à se dépêcher, ayant comme conséquence de diminuer l'autonomie des clients.
- La porte de la salle à manger était également fermée pour restreindre la circulation des clients, afin que l'employé n'ait pas à se lever. Elle pouvait rester assise, voir ce qui se passait et regarder l'écran de son téléphone. Ceci, d'autres familles l'ont aussi constaté.
- Les familles ont rapportés avoir constatés que les clients étaient mis au lit juste après 19h.
- Des erreurs dans l'administration de médicaments et dans le jumelage de médicaments PRN, malgré les protocoles fournies par l'infirmière de l'établissement à la fin novembre
- Des erreurs dans la collecte de données cliniques
- Des erreurs dans la nutrition
- La surutilisation de PRN
- La supervision inadéquate des clients par des individus n'ayant pas les aptitudes nécessaires ni un bon jugement, et dont une qui avait clairement des atteintes cognitives elle-même (dont 2 familles ont témoigné)
- Le gestionnaire a quitté en vacances à l'intérieur du premier mois de la transition et sans informer les familles
- etc.

Malgré tout cela, l'établissement cherche à blamer la victime et le lanceur d'alerte.

Malgré l'événement du vidéo, la direction démontre un manque de sensibilité envers ma soeur et famille et ne fait même pas l'effort de faire 'semblant' à respecter notre situation actuelle. Certains me contariaient ouvertement à ce jour. «Mais nous n'avons pas de preuves ...». Ma réponse à cela, est qu'ils n'ont pas plus de preuves que ce n'est pas vrai. J'étais la seule témoin parce que j'allais à la résidence tous les jours chercher ma soeur durant la période des fêtes. Avant les fêtes, tous les intervenants du Centre Miriam étaient soulagés que j'allais faire cela pour ma soeur. Maintenant, cela m'est reproché.

Pour ce qui est de l'enquête administrative, autre que l'enquêteur, un employé de l'établissement est présent afin de répondre à l'enquêteur s'il a des questions de fonctionnement. Par conséquent, cet employé entend toutes les informations que je transmet. Ce qui m'étonne de plus, est que l'employé commente, questionne ouvertement ce que je rapporte, et m'a même demandé s'il n'y avait pas de pertinence à filmer ma soeur toute nue sur le bol de toilette!!!!

L'employé a également exprimé qu'il était impossible que le système téléphonique de l'établissement n'ait pas annoncé le téléphone d'urgence (sur appel). Pourtant, la direction a avoué par écrit qu'il a fallu rectifié le message téléphonique principal de l'établissement afin qu'il annonce le téléphone

d'urgence (sur appel), suite à ma dénonciation. Toutefois, on ne me croyait pas initialement que j'avais tenté de rejoindre le responsable de l'établissement sur appel durant la période des fêtes afin d'alerter l'établissement.

De plus, l'enquêteur s'est permis de critiquer la façon que j'ai dénoncé à l'établissement. Parmi quelques questions étaient: Pourquoi j'ai attendu au 2 janvier? Pourquoi j'ai formulé mon courriel demandant une rencontre sans informations précises, m'accusant d'un ton agressif d'avoir retardé le processus et les actions de l'établissement. Pourtant il n'y avait personne de l'établissement qui a visité la résidence durant la période des fêtes, tous étaient en vacances, et le système téléphonique ne fonctionnait pas, etc.

Je comprends d'un autre côté, qu'un lanceur d'alerte sera visé et son intégrité sera attaqué. J'espérais toutefois mieux de mon établissement et de sa direction.

Tous ces événements ne font que nous revictimiser.

Il n'y a pas de reconnaissance du traumatisme que ma soeur a vécu, ni le choc que ma famille a vécu. J'ai même du dire à l'enquêteur: «Est-ce que personne n'a pensé au fait que ma soeur aurait pu avoir peur de l'employé qui l'a filmé? Est-ce qu'elle a vécu de la violence verbale? Qu'est-ce que ma soeur aurait pu penser lorsqu'elle se faisait filmer toute nue sur la toilette? C'est triste et perturbant!

De plus, je tiens à vous rapporter que la confidentialité du dossier de ma soeur n'est même pas respectée. Des employés de l'établissement n'ayant pas de lien ni avec ma soeur ni avec l'enquête commencent à d'autres familles (qui me l'ont rapportées) que «l'enquêteur et l'établissement ne sont pas content de la façon qu'Electra organise/prépare les vitamines de sa soeur».

Pourtant, l'infirmière du Centre Miriam est au courant depuis avant la transition, et m'a seulement demandé de nouveau de fournir une prescription du médecin. Chose que j'ai fait avant les fêtes et que je lui ai confirmé de nouveau que je l'avais obtenu. De plus, les vitamines prescrites et les médicaments sont organisés comme la gestionnaire antérieure le souhaitait (et non moi), et qui a toujours été efficace. L'infirmière n'a pas voulu changer de façon de faire. Elle a même vérifié auprès de sa supérieur au CIUSSS que tout était correct. On ne m'a jamais indiqué autrement.

Mais peu importe les vitamines ou non, cela n'explique pas le vidéo de ma soeur, ni la négligence grossière du gestionnaire et son employé, mais aussi du Centre Miriam. L'enquêteur et l'établissement cherchent des prétextes à m'attaquer et de me discréditer.

Alors, si vous me demandez est-ce que je pense que l'enquête administrative est impartiale, avec tout ce que je suis témoins et les commentaires que j'entends à notre sujet de d'autres familles non concernées, vous ne serez pas étonné que vous dise non.

Malgré que j'ai donné beaucoup d'informations, de faits, des suivis de courriels et des documents à l'enquêteur sur les grands points à dénoncer, que j'apprenne que l'établissement essaye de cacher la situation du vidéo comme un simple mauvais jugement par l'employé, et que parallèlement blâme ma soeur parce qu'elle est handicapée et a des comportements maladaptés pour aller à la toilette, je ne pourrai jamais pardonner l'établissement.

Tout ce que j'ai voulu faire était de prévenir le maltraitance et la négligence envers des individus qui ne peuvent pas se défendre. C'est notre obligation de citoyen. Mais il semble que l'établissement n'a pas le même point de vue.

Je souhaite être claire, je n'accuse pas la haute direction du CIUSSS de faire partie de cela, mais l'administration de l'établissement (middle-management).

Enfin, j'ai appris hier par courriel que, contrairement à ce que j'étais informé le 17 janvier, je ne participerai pas à l'enquête de l'événement sentinelle. Je vais seulement en être informé des résultats. Ceci insinue que l'établissement va se fier sur les informations rapportées par l'employé qui a filmé ma soeur et le gestionnaire! Je ne comprends pas comment l'établissement va se fier sur des individus qui, pour se protéger, doivent accuser ma soeur. Pourtant je vous rappelle que, selon l'employé du programme de jour qui a vu le vidéo, ma soeur était assise calme sur le bol de toilette et ne faisait qu'étaler ses selles sur elle même.

De plus, j'ai partagé à l'enquêteur par courriel, comment est-ce possible que ma soeur ait brisé le réservoir de la toilette en sautant sur le siège de la toilette, en position assise, toute nue sans causer des ecchymoses sur le dos, les fesses ou les cuisses? D'autant plus ma soeur est connue pour faire des ecchymoses très facilement.

On sait à quel point que les ministères concernés par la lutte contre la maltraitance, désirent protéger les plus vulnérables. Dans tout ce que je vous rapporte que je vie pour avoir dénoncé, il serait très pertinent que le MSSS analyse les façons de faire pour traiter la dénonciation de négligence et maltraitance. À date, c'est très décevant.

On ne sent pas aucune préoccupation pour soulager les traumatismes et détresses vécus par les clients durant la transition manquée. Le tout est très centré sur les détails administratifs et non sur le client. Et même, on n'entend aucunement parler des responsabilités et de l'imputabilité du gestionnaire de la résidence!

Je ne serai pas surprise si à la fin de tout cela, comme résultat ma soeur, l'intervenante qui m'a divulgué l'existence du vidéo (pensant toutefois que je le savais), et moi-même, seront blâmées.

Bref, je ne sais plus comment travailler avec l'établissement, j'en suis désabusée et je n'ai plus confiance!

Je désire vous tenir informer pour illustrer la difficulté de porter plainte et de dénoncer. Madame Carmen Lahaie m'accompagne dans toutes mes rencontres et agit également comme témoins de ce que je vous rapporte dans ce courriel.

Pouvez-vous intervenir auprès de l'établissement, et ou me conseiller sur ce qu'il faut faire?

Je vous remercie d'avance,

Electra Dalamagas

████████████████████

**Maccarone, Jennifer**

---

**De:** edalamagas@autisme-montreal.com  
**Envoyé:** 4 février 2020 19:57  
**A:** Maccaroné, Jennifer  
**Objet:** 3rd email: Re: Urgent: Maltraitance - Femme autiste filmée toute nue sur la toilette par employée d'une ressource intermédiaire sur téléphone cellulaire privée

Third email sent to MSSS indicating caregiver does not reside in the residence.

----- Courriel original -----

**Objet:** Re: Urgent: Maltraitance - Femme autiste filmée toute nue sur la toilette par employée d'une ressource intermédiaire sur téléphone cellulaire privée  
**Date:** 2020-01-20 22:42  
**De:** edalamagas@autisme-montreal.com  
**À:** Daniel Garneau <daniel.garneau@msss.gouv.qc.ca>

Bonsoir Monsieur Garneau,

Je souhaite vous remercier des démarches que vous faites. Je vais attendre de vos nouvelles.  
J'ai également réalisé que j'ai omis de vous transmettre une information à propos du gestionnaire actuel de la résidence. Je profite de vous la transmettre dans ce courriel. Celui-ci ne réside pas sur les lieux de la résidence Nantel. Son domicile est à l'extérieur de Montréal, soit Lorraine. Ainsi, si le contrat est annulé, il n'y a pas de problème associé au lieu de domicile du gestionnaire. puisqu'il ne réside pas sur les lieux de la résidence Nantel.

Merci beaucoup.

Electra Dalamagas.  
[REDACTED]

Le 2020-01-20 17:29, Daniel Garneau a écrit :

Bonjour Madame Dalamagas

Il me reste quelques éléments à valider et vous revient demain

Salutations !

Daniel Garneau

Directeur général adjoint

DIRECTION GÉNÉRALE ADJOINTE DES PROGRAMMES EN DÉFICIENCE, DU  
SOUTIEN À DOMICILE ET DES RESSOURCES INTERMÉDIAIRES ET DE TYPE  
FAMILIAL

Ministère de la Santé et des Services sociaux  
1075, chemin Sainte-Foy, 6e étage, Québec (Québec) G1S 2M1  
' 418 266-6874

8 [daniel.garneau@msss.gouv.qc.ca](mailto:daniel.garneau@msss.gouv.qc.ca)

AVIS DE CONFIDENTIALITÉ

Ce message peut renfermer des renseignements protégés ou des informations confidentielles. Si vous l'avez reçu par erreur, ou s'il ne vous est pas destiné, veuillez en prévenir immédiatement l'expéditeur et effacer ce courriel. Par respect pour l'environnement, imprimer ce courriel seulement si nécessaire.

DE : [edalamagas@autisme-montreal.com](mailto:edalamagas@autisme-montreal.com) <[edalamagas@autisme-montreal.com](mailto:edalamagas@autisme-montreal.com)>

ENVOYÉ : 20 janvier 2020 07:32

À : Daniel Garneau <[daniel.garneau@msss.gouv.qc.ca](mailto:daniel.garneau@msss.gouv.qc.ca)>

CC : [Lionel.Carmant.TAIL@assnat.qc.ca](mailto:Lionel.Carmant.TAIL@assnat.qc.ca); MSSS - Ministre Responsable <[ministre.responsable@msss.gouv.qc.ca](mailto:ministre.responsable@msss.gouv.qc.ca)>; Annie Lemieux MSSS <[annie.lemieux@msss.gouv.qc.ca](mailto:annie.lemieux@msss.gouv.qc.ca)>; [Jennifer.Maccarone.WSL@assnat.qc.ca](mailto:Jennifer.Maccarone.WSL@assnat.qc.ca); [direction@autisme.qc.ca](mailto:direction@autisme.qc.ca)

OBJET : Re: Urgent: Maltraitance - Femme autiste filmée toute nue sur la toilette par employée d'une ressource intermédiaire sur téléphone cellulaire privée

IMPORTANCE : Haute

Bonjour Monsieur Garneau,

Je vous réécris pour vous exprimer de nouveau ma grande déception et mon chagrin. J'ai finalement eu l'opportunité de rencontrer le Centre Miriam et le CIUSSS Centre-Ouest le vendredi 17 janvier à 11:00, une semaine complète après l'incident du vidéo pris de ma soeur toute nue par l'employée de la RI. Étaient présentes à cette rencontre: mesdames Geneviève Chabot, directrice adjointe en DI-TSA-DP, Chantal Bellerose du Département de Qualité, Joanna Broadhurst, Coordonnatrice des services résidentiels, Carmen Lahaie, présidente d'Autisme Montréal et moi-même.

Je dois vous rapporter que le dialogue avec le CIUSSS n'est malheureusement pas transparent, et comporte deux discours. D'un côté les représentantes du CIUSSS ont voulu me faire savoir à quel point le CIUSSS prend très au sérieux la situation concernant l'incident du vidéo de ma soeur toute nue enregistré par l'employée de la RI sur son cellulaire privé. Mais en même temps le CIUSSS exprime que l'établissement n'a toujours pas procédé à mettre un terme au contrat du gestionnaire responsable de l'employée en question. Au contraire, le CIUSSS l'aide à s'organiser, et demande à corriger ce qui a fait objet de plainte de ma part. Le CIUSSS l'aide même à trouver du nouveau personnel anglophone! Tout ça me dépasse, et nous revictimise. C'est comme si le CIUSSS n'a pas de comptes à rendre aux clients et leurs familles. Le CIUSSS dit une chose aux familles, mais en réalité fait carrément autre chose. On n'a pas senti aucune préoccupation des traumatismes vécus par ma soeur et ma famille, ni pour les autres clients et leurs familles.

J'ai passé une partie de la rencontre à pleurer, et j'ai exprimé la trahison que je sens vis-à-vis le CIUSSS. Je nomme «trahison» parce que je suis allée de bonne foi le 7 janvier alerter la direction des circonstances de négligence, de maltraitance et de compromission dont j'ai été témoin envers les 4 clients de la résidence Nantel. Et la direction n'a pas agi pour protéger les clients, mais a agi pour protéger le gestionnaire en faisant une enquête préliminaire 'bidon' (telle que décrite dans mon premier courriel) et en faisant en parallèle la rectification de plusieurs problèmes identifiés. De plus, j'avais alerté la direction qu'il allait y avoir des représailles envers ma soeur si l'information allait être divulguée au gestionnaire et son personnel. J'ai demandé à la direction du CIUSSS que je sois informée de leur plan

## **Maccarone, Jennifer**

---

**De:** Savic, Caroline  
**Envoyé:** 20 janvier 2020 12:24  
**À:** Maccarone, Jennifer  
**Cc:** Thivierge, Florence  
**Objet:** TR: Urgent: Maltraitance - Femme autiste filmée toute nue sur la toilette par employée d'une ressource intermédiaire sur téléphone cellulaire privée  
**Pièces jointes:** absence de la transition.jpg; pistes de solutions et demande écrite.docx  
**Importance:** Haute

FYI

---

**De :** edalamagas@autisme-montreal.com [mailto:edalamagas@autisme-montreal.com]

**Envoyé :** 20 janvier 2020 07:32

**À :** Daniel Gameau

**Cc :** Carmant, Lionel (Taillon); Ministre.responsable@msss.gouv.qc.ca; Annie.lemieux@msss.gouv.qc.ca; Maccarone, Jennifer (Westmount-Saint-Louis); direction@autisme.qc.ca

**Objet :** Re: Urgent: Maltraitance - Femme autiste filmée toute nue sur la toilette par employée d'une ressource intermédiaire sur téléphone cellulaire privée

**Importance :** Haute

Bonjour Monsieur Gameau,

Je vous réécris pour vous exprimer de nouveau ma grande déception et mon chagrin. J'ai finalement eu l'opportunité de rencontrer le Centre Miriam et le CIUSSS Centre-Ouest le vendredi 17 janvier à 11:00, une semaine complète après l'incident du vidéo pris de ma soeur toute nue par l'employée de la RI. Étaient présentes à cette rencontre: mesdames Geneviève Chabot, directrice adjointe en DI-TSA-DP, Chantal Bellerose du Département de Qualité, Joanna Broadhurst, Coordonnatrice des services résidentiels, Carmen Lahaie, présidente d'Autisme Montréal et moi-même.

Je dois vous rapporter que le dialogue avec le CIUSSS n'est malheureusement pas transparent, et comporte deux discours. D'un côté les représentantes du CIUSSS ont voulu me faire savoir à quel point le CIUSSS prend très au sérieux la situation concernant l'incident du vidéo de ma soeur toute nue enregistré par l'employée de la RI sur son cellulaire privé. Mais en même temps le CIUSSS exprime que l'établissement n'a toujours pas procédé à mettre un terme au contrat du gestionnaire responsable de l'employée en question. Au contraire, le CIUSSS l'aide à s'organiser, et demande à corriger ce qui a fait objet de plainte de ma part. Le CIUSSS l'aide même à trouver du nouveau personnel anglophone! Tout ça me dépasse, et nous revictimise. C'est comme si le CIUSSS n'a pas de comptes à rendre aux clients et leurs familles. Le CIUSSS dit une chose aux familles, mais en réalité fait carrément autre chose. On n'a pas senti aucune préoccupation des traumatismes vécus par ma soeur et ma famille, ni pour les autres clients et leurs familles.

J'ai passé une partie de la rencontre à pleurer, et j'ai exprimé la trahison que je sens vis-à-vis le CIUSSS. Je nomme «trahison» parce que je suis allée de bonne foi le 7 janvier alerter la direction des circonstances de négligence, de maltraitance et de compromission dont j'ai été témoin envers les 4 clients de la résidence Nantel. Et la direction n'a pas agi pour protéger les clients, mais a agi pour protéger le gestionnaire en faisant une enquête préliminaire 'bidon' (telle que décrite dans mon premier courriel) et en faisant en parallèle la rectification de plusieurs problèmes identifiés. De plus, j'avais

alerté la direction qu'il allait y avoir des représailles envers ma soeur si l'information allait être divulguée au gestionnaire et son personnel. J'ai demandé à la direction du CIUSSS que je sois informée de leur plan avant de procéder afin que je puisse déterminer s'il était sécuritaire de laisser ma soeur à la résidence en attendant les démarches de fermeture de contrat du gestionnaire, et que le gestionnaire quitte les lieux, étant donné que la maison ne lui appartient pas. Elle appartient à la Fondation Miriam. J'ai même fait la demande d'être informé en avance par écrit, immédiatement après la rencontre du 7 janvier. Malheureusement la direction du CIUSSS n'a pas respecté ma demande. Dès le 8 janvier, j'ai réalisé que la confidentialité n'avait pas été respectée, j'ai reçu un accueil troublant par l'employée de la résidence qui était odieuse, provocante et agressive verbalement avec moi. Ainsi, j'ai relancé la direction le lendemain l'informant de l'accueil troublant et que de nouveau je craignais des représailles pour ma soeur. Mme. Chabot m'a exprimé «je vous assure qu'il ne va pas y avoir de représailles envers votre soeur». Étonnée d'une telle affirmation, je lui ai demandé comment pouvait-elle être assurée qu'il n'y allait pas y avoir de représailles, et Mme. Chabot m'a répondu: «Mais votre soeur nous le dirait!». Le choc que j'ai subi à ce moment-là était paralysant. J'ai dû lui rappeler que ma soeur était autiste NON-VERBALE et ne pourrait pas nous exprimer verbalement si elle était maltraitée ou abusée. J'ai réalisé à ce moment-là à quel point le CIUSSS ne traitait pas sérieusement la situation de maltraitance ni les risques envers les clients. Malheureusement, tôt le lendemain matin, l'incident du vidéo est arrivé. J'accuse ainsi ouvertement le CIUSSS pour l'irresponsabilité et la grave négligence systémique démontrées face aux risques réels envers les clients, particulièrement ma soeur.

Pour revenir à la rencontre du 17 janvier, le CIUSSS m'a exprimé qu'une enquête pour un événement sentinelle allait être entamé par le Département de qualité afin de revoir tous les aspects qui ont contribué à une telle situation, commençant par la non-préparation des clients par l'établissement pour la transition, le choix du gestionnaire, la barrière de la langue, le manque de présence du gestionnaire durant le premier mois de la transition, le manque de supervision par l'établissement durant le premier mois de la transition \*\* et l'absence totale de supervision durant la période des fêtes, les démarches entreprises suite à ce que la direction avait été alertée de la maltraitance, la divulgation au gestionnaire et l'incident du vidéo.

Pour ce qui est de l'enquête de l'événement sentinelle, je suis en accord, puisque je l'ai moi-même demandé à Mme. Chabot le matin du 13 janvier par courriel. Je souhaite toutefois vous exprimer qu'une enquête pour un événement sentinelle devrait également être entamé pour les 3 autres clients de la résidence face à la maltraitance et la négligence qu'ils ont subies durant les premières 6 semaines. Tous les clients de cette maison ont vécu des traumatismes étant donné l'absence de plan de transition et ont vécu avec l'employée non formée et non supervisée.

Par la suite, on m'a expliqué qu'une enquête administrative d'une durée de 30 jours allait avoir lieu afin de déterminer si le gestionnaire devrait être renvoyé puisqu'il y a eu compromission d'un ou plusieurs des clients. Mme Broadhurst m'a également exprimé, que pour certains des éléments que j'ai rapporté le 7 janvier, tel que son absence durant la transition du premier mois, le gestionnaire aurait possiblement une autre version des faits. Ainsi, un enquêteur 'externe' du nom de Denis Farley a été embauché le 15 janvier, afin de compléter cette enquête. Je devrais être contacté afin de remettre toutes mes informations, certaines pour lesquelles le Centre Miriam n'est pas au courant. Selon le CIUSSS, cette enquête devrait mener 2 possibilités: 1) des recommandations pour améliorer la situation ou 2) la résiliation du contrat avec le gestionnaire. Évidemment je n'ai pas fait partie du processus de sélection, je ne sais pas sur quels critères l'enquêteur a été choisi, et s'il connaît bien les besoins des personnes autistes ayant des troubles de comportements et des besoins complexes. J'ai simplement été informée du fait. Toutefois, si le processus était transparent et non-biaisé, on m'aurait inclus dans le processus de sélection, ou au moins j'aurais été invité à faire des suggestions d'individus à considérer.

Je dois vous partager que je demeure tellement étonnée d'entendre à nouveau Mme. Broadhurst affirmer qu'il peut y avoir 2 versions des faits. Premièrement, Mme. Broadhurst n'a pas paru être au courant de toutes les informations précises et détaillées (dates, fiches de collecte de données, conversations, etc). C'est comme si le CIUSSS ne raisonne pas, ou ne veut tout simplement pas comprendre l'ampleur de la situation, mais préfère seulement entendre ce que le gestionnaire leur dit. Il est hors de tout doute et inconcevable que le gestionnaire pourrait avoir des explications valables pour avoir mis des intervenantes incompetentes ou inaptes à travailler. Nous sommes deux familles à avoir rencontré l'employée ayant des atteintes cognitives. Malgré cela, Mme Broadhurst a affirmé de nouveau durant la rencontre: «mais nous n'avons pas de preuves qu'elle a des atteintes cognitives»!!! Même si elle ne l'a jamais rencontrée, elle préfère maintenir des arguments en faveur de la défense du gestionnaire. Mais qui au CIUSSS défend les clients? Pourtant les informations et exemples concrets des deux familles devraient suffire. Je vous épargne des exemples flagrants d'incompétence et de danger envers les clients pour avoir mis une personne francophone ayant de atteintes cognitives évidentes responsable de 3 clients anglophones TSA-DI-TGC avec besoins complexes. Ultiment, des affirmations comme celles de Mme. Broadhurst ne font que souligner que le CIUSSS veut à tout prix protéger le gestionnaire, aux dépens du bien-être des clients. D'un côté, on me remercie d'être un vrai 'partenaire' du CIUSSS, mais en même temps on met en doute la validité de ce que je leur ai rapporté. Je ne pensais pas que le jour viendrait où le CIUSSS douterait de la légitimité de ce que je rapporte, et ce même quand il y a des informations d'une autre famille qui corrobore les faits. Seulement, l'incident de l'employée ayant jugé correcte de filmer ma soeur toute nue sur son cellulaire indique le manque de jugement, de professionnalisme, de formation et de compétence pour travailler dans la résidence. Dans un processus de signalement de maltraitance, le CIUSSS devrait arrêter de douter les affirmations des familles. Par conséquent, le CIUSSS doit mettre fin au contrat du gestionnaire parce qu'il a manqué à sa responsabilité de «respecter la vie privée de son usager, conformément aux législations applicables».

Pourtant, suite à l'événement vécu par ma soeur la semaine passée, c'est ma soeur qui est sortie de la résidence, et non le gestionnaire et son équipe! La victime est ainsi pénalisée, au lieu de ceux qui sont responsables officiellement du personnel, de l'encadrement et de la supervision qui fut non-existants. Le fait que le gestionnaire n'a pas retiré l'employée concerné par la majorité des plaintes du 7 janvier, indique aussi un sérieux manque de jugement de sa part en tant que responsable.

De plus, comment est-ce qu'il peut y avoir deux versions des faits en lien avec:

- des erreurs de médicaments et d'administration dans le dossier de ma soeur (le CIUSSS et le gestionnaire ne savent pas les dates de tous ceux-ci pour qu'il y ait une autre version des faits!);
- que les employés démontraient l'incapacité d'intégrer et de retenir les informations liées aux protocoles d'intervention et de médicaments, peu importe le nombre de fois que ceux-ci leur ont été expliqués (même à répétition par moi-même);
- l'incapacité de juger et de discerner comment agir ou procéder face aux diverses situations;
- les discours dénigrants, troublants et irrespectueux envers les clients que j'ai entendus plusieurs fois avec mes propres oreilles;
- la compromissions de la sécurité et le bien-être des clients, et finalement
- la compromission de l'intégrité et le respect de ma soeur par le vidéo d'elle toute nue, qui a été validé autant par l'employée qui a pris le vidéo, l'employée qui a visionné le vidéo, le gestionnaire et l'établissement lui-même.

C'est un non-sens évident! Tous ces faits sont inébranlables, et devraient mener au congédiement immédiat du gestionnaire, peu importe les efforts qu'il fait actuellement. C'est trop tard.

De plus, lorsque j'ai questionné sur les actions prise pour récupérer le vidéo de ma soeur, Mme Broadhurst a expliqué que le soir que l'incident du vidéo a été rapporté à la direction du CIUSSS, la

direction a ordonné au gestionnaire de se rendre sur les lieux de la résidence afin d'obliger l'employée d'effacer la vidéo de son téléphone. Le gestionnaire aurait par la suite confirmé avoir vu l'employée effacer le vidéo de son cellulaire. Le CIUSSS prévoit également obliger l'employée en question (qui a été congédiée) de signer une lettre rédigée par leur avocat attestant qu'elle n'allait plus envoyer le vidéo dorénavant (lettre qui n'est toujours pas signée). Je leur ai expliqué que pour ma part, la lettre n'avait aucune valeur, puisque personne ne sait où l'employée a envoyé le vidéo entre le moment de l'avoir filmé tôt le matin et le soir au moment où le gestionnaire affirme avoir vu l'employée effacer le vidéo. Mme. Broadhurst a avoué effectivement que cela ne serait pas couvert par la lettre. Ainsi, notre crainte se réalise, personne, même pas le CIUSSS, ne sait pour le moment où le vidéo a été distribué. De plus, je ne comprends pas comment le CIUSSS accepte de croire le gestionnaire quand il confirme qu'il a vu l'employée effacer le vidéo. Le vidéo pourrait être récupérer de nouveau sur son téléphone. La technologie pour repérer un document ou vidéo 'effacé' est plutôt élémentaire. Le CIUSSS essaye en vain de me lancer la poussière aux yeux et de banaliser la situation.

Je dois vous partager que je trouve qu'il y a également un conflit d'intérêt évident pour le CIUSSS, qui «obliger» le gestionnaire «à obliger» la soi-disant ex-employée de signer une lettre d'attestation. C'est comme si le CIUSSS, le gestionnaire et l'ex-employée, veulent se protéger en cas de poursuite. Encore là, j'accuse le CIUSSS de ne pas penser à protéger les clients, mais que de prioriser sa protection avant tout. Avec le bris de confiance déjà établi, comment dois-je croire réellement que l'enquête administrative sera non-biaisée? Particulièrement si Mme Broadhurst exprime des affirmations comme: «mais on n' a pas la preuve que l'ex employée a effectivement des atteintes cognitives», lorsque 2 familles en ont témoigné.

De plus, pourquoi une enquête administrative devrait prendre 30 jours? Initialement cela nous a été présenté comme un fait standard, mais j'ai vérifié l'entente nationale avec ARIHQ, et la durée de temps n'est aucunement précisée. Là encore je n'ai pas été consultée. C'est le CIUSSS qui l'a établie et j'en ai été informée. Pour ce qui est de ma famille, le plus longtemps l'enquête durera, plus longtemps ma soeur ne sera pas de retour à sa maison, sa routine et sa vie. Le CIUSSS ne prend pas cela en considération. A la rencontre, je pensais qu'il n'y avait pas de choix pour la durée de l'enquête, mais maintenant que je sais que c'est l'établissement qui a établi la durée, je trouve cela un manque de respect flagrant envers ma soeur, et même nous, sa famille.

C'est à cause de cela que je mets en doute la sincérité du CIUSSS lorsqu'on m'exprime que le CIUSSS reconnaît la gravité de l'incident, puisqu'il ne renvoie pas le gestionnaire, qui est ultimement responsable de mettre des individus compétents, aptes et ayant les habiletés pour faire ce travail à sa place à la résidence. Je ne comprends pas si le MSSS rédige des cadres de références pour les RI, comment est-ce que les CIUSSS peuvent ignorer le contenu de ces documents ministériels, peu importe les risques encourus par les clients.

J'ai également demandé au CIUSSS comment est-ce que les contrats entre RI et CIUSSS déterminent les raisons sérieuses pouvant amener l'annulation d'un contrat par une des parties, considérant tout ce qui est arrivé à ma soeur. Et j'ai demandé de me préciser qu'est-ce un événement 'sérieux' pour le CIUSSS. Est-ce que la compromission de la sécurité et bien-être des clients, des erreurs dans l'administration de médicaments, le manque de personnel apte, le dénigrement des clients, et finalement la compromission de l'intégrité de ma soeur avec le vidéo d'elle toute nue serait considéré «sérieux»? La réponse simpliste que Mme. Broadhurst nous a donnée était: «une raison sérieuse serait le résultat d'une enquête administrative». Cette réponse évasive est inquiétante. Pourtant en 2018 le CIUSSS a annulé le contrat d'un gestionnaire sans enquête administrative préalable avec avis de quitter les lieux en 24 heures. Ainsi, si le CIUSSS voulait, plus précisément si Mme Broadhurst et M. Chris Wilson voulaient, l'établissement aurait annulé le contrat du gestionnaire de Nantel. Cela a été fait dans d'autres cas pour des situations beaucoup moins graves. Mais il est évident, que le

CIUSSS ne veut pas perdre ce gestionnaire puisqu'il a d'autres résidences avec le CIUSSS, et/ou a besoins de sa collaboration pour minimiser le risque de poursuite envers le CIUSSS. J'ai toutefois exprimé à la rencontre avec le CIUSSS, que je me rappelle de moments dans le passé où l'établissement a agi avec plus de 'force' sans hésitation pour assurer la sécurité des clients, et ne marchait pas sur la pointe des pieds comme c'est le cas actuellement.

Je ne trouve pas les mots pour exprimer clairement ma stupéfaction après avoir entendu toutes les informations de la rencontre vendredi. Malgré les bonnes intentions du CIUSSS, le discours était insultant, méprisant et nous re-victimisait. Les clients et leurs familles ne doivent pas être des otages aux contrats des CIUSSS. Les clients n'ont-ils pas des droits? Dans cette situation les faits sont assez clairs.

Même si le CIUSSS a envoyé temporairement du personnel d'une agence travailler dans la résidence (en surplus), j'ai dit au CIUSSS qu'ils auraient dû faire cela dès que la plainte avait été divulguée au gestionnaire et non après le vidéo seulement. Ceci fut un manque monumental de jugement de la part de l'établissement qui a permis de compromettre la sécurité, l'intégrité et le respect des clients. De plus, le personnel venant des agences n'est pas consistant et nous ramène dans une situation illogique au niveau clinique (pas de relations établies préalablement entre client et employés, manque de connaissances de routines, difficulté au niveau de la communication, risque de comportement, etc).

J'ai également demandé si des démarches avaient été entamés auprès des deux candidats Joe Sztrickacs (qui était un partenaire dans la résidence antérieure) et Jeff Wagen afin de préparer le transfert de la ressource à un de ces deux candidats. Je leur ai précisé que ma soeur doit être avec des individus qui la connaissent bien déjà, et qui sont compétents pour l'encadrer. C'est la raison pour laquelle les deux noms nommés ci-dessus sont les seuls à qui j'aurais actuellement confiance pour prendre soin de ma soeur. Le CIUSSS m'a avoué ne pas encore avoir fait de démarches. Je leur ai répondu qu'il ne fallait pas attendre le 15 février, soit la fin de l'enquête administrative. Ainsi, il était évident que le CIUSSS n'avait pas d'autres plans envisagés que de nous faire retourner à la résidence avec le même gestionnaire actuel. C'est comme si on s'attend à ce qu'une femme victime de violence conjugale retourne vivre avec la personne qui l'abuse et la néglige, parce que la police affirme qu'il n'y a pas de preuve que cela arrive! Ceci serait une situation inconcevable pour une femme victime de violence conjugale, mais pour notre clientèle, tout est permis. Pourtant, nous sommes la population la plus vulnérable et à risque de maltraitance. Ce qui est encore pire est que ce discours provienne du CIUSSS. Le lien de confiance a été rompu au moment de l'incident avec l'employée ayant des atteintes cognitives, et l'incident du vidéo avec l'employée rancunière, rend inconcevable et inapproprié le maintien du même gestionnaire. C'est un manque de respect monumental envers la victime qui est ma soeur et ma famille, mais les autres clients aussi. De plus, sachant que le gestionnaire cherche du personnel au salaire de 6,25\$ de l'heure, indique l'irresponsabilité et la négligence intentionnelle de sa part. Son motif est clairement de faire de l'argent sur le dos des personnes handicapées. Il est évident qu'il n'admettra jamais une telle chose, mais j'ai eu les informations par une personne qui a répondu à sa recherche d'employées dans la dernière semaine, et c'est le montant exact qu'il a exprimé vouloir payer.

Puisque le CIUSSS souhaite entamer un enquête administrative, celle-ci, pour être efficace, doit être transparente et non biaisée. La situation actuelle ne démarre pas sur un bon pied. Je pense également que la tenue d'une enquête sur une période de 30 jours fait en sorte que cela étire le temps et nous éloigne de l'incident du vidéo, et permet au gestionnaire de rectifier autant possible les failles dans son service. Pour moi, c'est un processus qui n'est pas valable connaissant l'attitude biaisée dès le départ de la direction du CIUSSS, qui a évidemment oublié son mandat de protéger ses clients. Pourquoi ma soeur devrait-elle déménager de sa résidence des 11 dernières années afin de satisfaire le gestionnaire qui est arrivé que le 1er décembre 2019. Ceci est également un non-sens flagrant. De

plus, exiger à ce que je démontre de nouveau toutes mes informations, au lieu de se baser sur l'incident du vidéo qui est une compromission grave et reconnue par l'établissement, ne fait que nous re-victimiser. Je trouve cela inacceptable. Le gestionnaire ne devrait pas non plus être rémunéré durant la période de l'enquête administrative!

Finalement, je tiens à vous informer que j'ai même appris via le comité des usagers que les CIUSSS circulait un courriel méprisant à plusieurs individus, certains dont je connais, d'autres non, à mon égard comme quoi je ne m'étais pas présentée à une rencontre lundi le 13 janvier. Je leur ai écrit poliment afin de clarifier que ce n'était pas le cas que je ne me suis pas présentée à la rencontre, mais plutôt que la rencontre a été reportée parce que Mme Chabot m'a expliqué qu'elle ne pouvait pas discuter de l'événement du vidéo tant que les départements d'affaires légales et de qualité ne s'était pas prononcés. Malgré que Mme Chabot ait reconnu l'erreur de leur part vis à vis la rencontre de lundi, ce type de comportement n'aide pas à améliorer la relation de confiance rompue avec l'établissement.

Je vous avoue que je sens une double trahison de la part du CIUSSS. On traite nos membres de familles comme des commodités qui ne méritent pas d'être respectés. Quoi de plus, je présume que le CIUSSS va me revenir comme seule option de retourner à Nantel sous la gestion du gestionnaire actuel. Pourtant j'ai été très claire, je n'accepterai pas. Ce serait comme si je trahirais ma soeur. Heureusement j'ai plus de bon sens et d'éthique que le CIUSSS.

Pour ce qui est du comité des usagers, la présidente, Debbie Schichtman, et le membre qui représente les clients hébergés en RI (et présidente d'un organisme qui gère une RI), Dr. Rosanne Superstein, sont outrées de la situation d'horreur que ma soeur et ma famille vivons. Elles réclament au CIUSSS de congédier le gestionnaire immédiatement. Selon elles, l'enquête administrative n'est même pas nécessaire. Comme réponse, Mme Schichtman s'est fait convoqué par l'avocate du CIUSSS pour une discussion vis-à-vis son rôle de présidente.

À la lumière de toutes ses informations, je ne comprend pas pourquoi le gestionnaire actuel et le CIUSSS ne seraient pas imputables et ne devraient pas répondre pour leurs graves manquements et leurs torts. Selon moi, il y a plusieurs individus qui devraient perdre leurs emplois. Je prends le temps de lire diligemment les documents provenant du MSSS, qui affirme que le gestionnaire est responsable de mettre des individus aptes et compétents à travailler dans une RI, et que le CIUSSS a la responsabilité du contrôle de la qualité vis-à-vis les RI afin d'assurer le bien-être des clients. Pourquoi suis-je seule à voir tous les manquements? Je vous implore d'intervenir Monsieur Garneau. Pouvez-vous nous aider?

Je vous remercie en avance pour toute votre aide,

Electra Dalamagas  


#### Documents attachés

\*\*1) Je vous met en document attaché le courriel que j'ai envoyé au Centre Miriam en date du 18 décembre 2019 en lien avec l'absence de l'équipe clinique durant la transition. L'éducateur et le gestionnaire ont dû se rencontrer le 20 décembre à cause de ce courriel, où ils ont discerné que tout allait bien et qu'il n'y avait pas de situation de crise à la résidence! Le soir du 20 décembre, l'éducateur m'a exprimé qu'effectivement il avait arrêté d'aller à la résidence au début de la deuxième semaine de la transition parce qu'il était «convaincu que la routine du matin était bien suivi par la nouvelle employée». Pourtant, 3 jours après j'apprends que celle-ci réveille ma soeur à 3:00 du matin pour lui

donner son médicament du déjeuner, et pour l'emmener à la toilette. Elle m'expliqua qu'elle mettait même son alarme sur son téléphone cellulaire afin de se réveiller elle-même à 3:00 du matin pour réveiller ma soeur pour lui donner son médicament du déjeuner et pour aller à la toilette. Je ne vous dit pas ce que je pense de l'éducateur et du gestionnaire qui concluaient que tout était en ordre et allait bien.

Dans mon premier courriel je ne vous ai pas partagé des faits précis en lien avec ma soeur concernant la transition à partir du 1er décembre. Elle a eu deux blessures au dos dans les deux premières semaines de la transition, la deuxième la rendant incapable de marcher. C'est son programme de jour qui m'a avertie de la situation. La résidence l'avait quand même envoyée à son programme de jour même si elle était incapable de descendre les marches. Cet incident est arrivé le vendredi 13 décembre. Je suis allée la chercher pour l'emmener à l'hôpital. Elle a également eu une augmentation d'absences (épilepsie) durant ces deux premières semaines, et je suis allée voir son neurologue afin d'ajuster les médicaments pour ses absences. Celui-ci m'a expliqué que même le stress associé à la transition (tellement mal préparée) pouvait être responsable de l'augmentation des absences. Finalement, il y a également eu sur-utilisation de PRN Ativan pour elle, 12 (de documentés) en 14 jours, chose qui est vraiment inhabituelle pour ma soeur, mais pour les autres clients aussi.

De plus, puisque l'éducateur allait finalement être en vacances durant la période des fêtes, au lieu d'aller à la résidence comme nous avait initialement informé l'établissement, il est retourné le soir du 23 décembre afin de transmettre à l'employée le protocole d'intervention que lui et moi avons corrigé et pour remettre l'outil de communication à la résidence, et ce sans même avoir enseigné à ma soeur comment l'utiliser, outil de communication prêt depuis le mois de mai

2) courriel avec pistes de solutions précisant aussi par écrit la demande de vouloir être informée du plan de l'établissement avant que le gestionnaire soit informé de la plainte

Le 2020-01-15 13:14, Daniel Garneau a écrit :  
Bonjour Mme Delamagas,

Je vous confirme que nous avons bien reçu votre courriel, nous déterminerons rapidement les suivis qui seront effectués.

Merci et meilleures salutations !

Daniel Garneau

Directeur général adjoint.

DIRECTION GÉNÉRALE ADJOINTE DES PROGRAMMES EN DÉFICIENCE, DU  
SOUTIEN À DOMICILE ET DES RESSOURCES INTERMÉDIAIRES ET DE TYPE  
FAMILIAL  
Ministère de la Santé et des Services sociaux  
1075, chemin Sainte-Foy, 6e étage, Québec (Québec) G1S 2M1  
' 418 266-6874

8 [daniel.garneau@msss.gouv.qc.ca](mailto:daniel.garneau@msss.gouv.qc.ca)

AVIS DE CONFIDENTIALITÉ

Ce message peut renfermer des renseignements protégés ou des informations confidentielles. Si vous l'avez reçu par erreur, ou s'il ne vous est pas destiné, veuillez en prévenir immédiatement l'expéditeur et effacer ce courriel. Par respect pour l'environnement, imprimer ce courriel seulement si nécessaire.

DE : [edalamagas@autisme-montreal.com](mailto:edalamagas@autisme-montreal.com) <[edalamagas@autisme-montreal.com](mailto:edalamagas@autisme-montreal.com)>

ENVOYÉ : 15 janvier 2020 12:52

À : Daniel Garneau <[daniel.garneau@msss.gouv.qc.ca](mailto:daniel.garneau@msss.gouv.qc.ca)>

CC : [Lionel.Carmant.TAIL@assnat.qc.ca](mailto:Lionel.Carmant.TAIL@assnat.qc.ca); MSSH - Ministre Responsable <[ministre.responsable@msss.gouv.qc.ca](mailto:ministre.responsable@msss.gouv.qc.ca)>; Annie Lemieux MSSH <[annie.lemieux@msss.gouv.qc.ca](mailto:annie.lemieux@msss.gouv.qc.ca)>; [Jennifer.Maccarone.WSL@assnat.qc.ca](mailto:Jennifer.Maccarone.WSL@assnat.qc.ca); [direction@autisme.qc.ca](mailto:direction@autisme.qc.ca)

OBJET : Urgent: Maltraitance - Femme autiste filmée toute nue sur la toilette par employée d'une ressource intermédiaire sur téléphone cellulaire privée

IMPORTANCE : Haute

Bonjour Monsieur Garneau,

Je vous écris pour vous alerter d'une situation urgente qui nécessite votre intervention immédiate. La situation est un vrai désastre ayant des conséquences dramatiques.

La situation concerne ma soeur autiste de 42 ans, Cathy Dalamagas, qui était victime de maltraitance dans sa résidence intermédiaire à Montréal. La maison, situé au 2405 Nantel à Ville St-Laurent, appartient à la Fondation Miriam. Le nouveau gestionnaire de la résidence intermédiaire depuis le 1er décembre, se nomme James Marcelin. La résidence relève du CIUSSS Centre-Ouest (Centre Miriam). La résidence est supposée être spécialisée pour clients ayant TSA-DI-TC avec besoins complexes.

Depuis le 1er décembre, j'ai vu des situations de négligence importantes et même compromettantes pour la sécurité et le bien-être des 4 clients de la résidence. Par conséquent j'ai observé beaucoup de détresse chez les clients qui étaient littéralement abandonnés par l'établissement. En raison du changement du gestionnaire et du personnel, et de l'absence d'un plan de transition, j'ai décidé de sortir ma soeur toutes les fins de semaines, et par après aussi tous les jours durant la période des fêtes afin de la soutenir dans cette période exigeant beaucoup d'adaptation de sa part. C'est à cause de toutes ces visites que j'ai vu et entendu moi-même toutes les circonstances de négligence et de maltraitance.

J'ai décidé qu'au retour des fêtes, dès que l'établissement serait ouvert, j'allais dénoncé la situation à la direction DI-TSA-DP du CIUSSS Centre-Ouest. La rencontre a eu lieu le 7 janvier 2020, avec M. Gary Stoopler et Mme Geneviève Chabot. Je leur ai raconté minutieusement multiples instances de négligence, maltraitance et de dénigrement des clients à la résidence par le personnel. Mme Carmen Lahaie, présidente d'Autisme Montréal, était témoin à la rencontre. Plusieurs événements ont été dénoncées, incluant une situation de négligence très importante mettant en danger la sécurité des clients. Un soir, j'ai ramené ma soeur à la ressource et j'ai constaté que l'employée présente avait elle-même des atteintes cognitives importantes et était seule avec les 3 clients. L'employée avait des difficultés de compréhension importantes, ne connaissait pas la routine, et avait

même une lenteur au niveau de ses déplacements et actions. Ceci avait provoqué un état de panic chez moi. Or, j'ai appelé l'employée, Jacqueline, qui devait être présente, afin de vérifier ce qui se passait. Je lui ai demandé quand elle allait retourner à la résidence parce que l'autre employée ne comprenait pas quoi faire. Elle m'a précisé qu'elle savait qu'elle ne devait pas la laisser seule avec les clients, mais qu'elle voulait dormir en premier et allait retourner plus tard! Nous étions deux familles qui avons témoignées de l'employée avec des atteintes cognitives importantes. Vous allez me demander où était le gestionnaire de la ressource, il était en vacances à l'extérieur du pays, et ce même au courant du premier mois après avoir pris en charge la nouvelle résidence! Les familles n'avaient même pas été informées de son voyage hors du pays. D'ailleurs, le nouveau gestionnaire, M. Marcelin, n'a été présent à la résidence que la première semaine de décembre, semaine du début de sa responsabilité de la résidence, et ce que partiellement. Après cela il ne s'est présenté qu'une seule fois par semaine, information partagée et confirmée par son employée elle-même. Pourtant il était sensé, selon l'établissement, être présent tous les jours.

Parmi les autres instances de négligence et de maltraitance, on retrouve des erreurs à répétition dans l'administration de médicaments (certains même graves), des erreurs de jugement, l'incapacité d'intégrer et de retenir des informations essentielles au niveau des soins et des médicaments compromettant ainsi la santé et engendrant des comportements aux clients, le non-respect de routines ni de protocoles d'intervention, multiples erreurs dans la collecte de données, ne pas comprendre ni savoir comment interpréter l'échelle Brystol pour la collecte de données de selles (j'ai du moi-même l'expliquer lorsque j'ai réalisé le 2 janvier que l'employé complétait depuis plus d'un mois des informations erronées), remplir les fiches de données en avance, et même plusieurs propos dénigrants concernant les clients tels que «les clients sont dans leurs CAGES» ou «je lui ai donné des chips pour le déjeuner dans sa cage», pour n'en nommer que quelques-uns.

J'ai aussi trouvé un produit chimique (nettoyant pour four) et une couche très souillée dans une des armoires de la toilette. Vous allez me demander: Où était l'établissement? Le suivi par l'établissement via l'éducateur Patrick Gilkes a arrêté après les premiers 7 jours ouvrables de décembre. Même le système de téléphone d'urgence sur appel du Centre Miriam n'a pas fonctionné correctement à deux reprises.

Lors de la rencontre, j'ai également dénoncé le fait que l'établissement a fait preuve de négligence systémique, parce qu'il n'y avait pas planifier ni préparer une transition progressive. Toute l'organisation s'est fait en catastrophe dans 30 jours, malgré que l'établissement avait reçu l'avis de fin de contrat de l'ancienne gestionnaire en avril, 7 mois plus tôt. Les documents et protocoles des clients n'étaient pas à jour. Le fait que le suivi/supervision soit interrompu par l'éducateur après les premiers 7 jours ouvrables, malgré les promesses initiales faites aux familles par l'administration, a eu des conséquences graves pour les clients. Ils se sont trouvé abandonnés en situation de grosse détresse et de crise. Pour toutes ces affirmations, j'ai des preuves.

De plus, les 4 clients sont des individus anglophones. Trois d'entre-eux sont même non-verbaux. Malheureusement le Centre Miriam a sélectionné un gestionnaire francophone, pour lequel son niveau

d'anglais est trop limité, également celui de son personnel, pour faire de l'intervention ou de la prévention. Tout les documents et protocoles ont nécessité d'être traduits en français.

J'ai même preuve que l'établissement ne voulait pas sélectionner M. Marcelin comme gestionnaire de cette ressource, mais le contrat lui a été donné parce que l'établissement a été pris par surprise lorsque l'ancienne gestionnaire a mis un terme fixe de fin de contrat le 23 octobre pour le 30 novembre (après avoir attendu 7 mois). Les familles ont été informé qu'à la fin du mois d'octobre par l'ancienne gestionnaire et non par le Centre Miriam. La seule aide concrète dans la résidence est qu'une employée de l'équipe antérieur a accepté de rester un temps indéterminé pour aider les clients dans leur adaptation, celle-ci travaille seulement le jour durant la semaine, mais elle est partie en vacances pour la période des fêtes. Les soirs et nuits durant la semaine, ainsi que les fins de semaine et toute la période des fêtes a été principalement assumé par l'employée de M. Marcellin, Jacqueline. Et c'est précisément durant la période des fêtes que tous les problèmes se sont déroulés, alors que le personnel problématique était présent 24h sur 24, avec peu d'anglais adéquat pour faire de l'intervention ou de la prévention avec les 4 clients anglophones.

À la fin de la rencontre avec M. Stoopler et Mme Chabot, suite à avoir raconter tous les exemples ci-dessus, j'ai demandé que le contrat avec ce gestionnaire soit annulé immédiatement parce que la situation posait un danger pour les clients. Je leur ai même dit, qu'il ne fallait pas attendre une enquête du coroner pour mettre fin à cette situation. Suite à la négligence grossière et toutes les situations observées de négligence et de maltraitance, le lien de confiance était rompu et irréparable. L'établissement avait le devoir d'agir immédiatement pour protéger les 4 clients sans délai.

J'ai également demandé que la situation soit traiter avec haute confidentialité, puisque ma soeur résidait encore à la résidence, je craignais des représailles envers elle, crainte qui s'est malheureusement réalisée. Le vendredi 10 janvier, l'employée pour laquelle j'ai dénoncé beaucoup de comportements de négligence et maltraitance, Jacqueline, a FILMÉ MA SOEUR SUR SON TÉLÉPHONE CELLULAIRE PRIVÉ ÉTANT TOUTE NUE LORSQU'ELLE FAISAIT SA TOILETTE ET ÉTALAIT MÊME SES SELLES SUR ELLE-MÊME. Il a été confirmé qu'elle a même montré le vidéo à une employée de l'établissement (pour laquelle elle n'avait pas de comptes à rendre), afin de montrer comment ma soeur était 'méchante ou maladaptée'. Elle a accusé ma soeur d'avoir brisé le réservoir de la toilette, instance que, peu importe si cela a eu lieu, ne permet en aucun temps de filmer sans consentement, encore moins si toute nue, ni de le montrer à qui que ce soit. Pour votre information, ma soeur est connue pour avoir beaucoup de difficultés au niveau de la constipation, et lorsque besoin, elle saute sur la toilette ou va sortir manuellement ses selles, ou aura besoin d'un bain afin d'être capable de faire des selles. Ce comportement n'était rien de nouveau, mais au lieu de répondre adéquatement, l'employée a décidé de filmer ma soeur toute nue. Lorsque j'ai appris à propos du vidéo, j'ai alerté la direction de l'établissement (M. Stoopler) de l'incident, et a informé que je ne pouvais plus retourner ma soeur à cette résidence parce qu'elle était en situation de danger. Le climat était devenu malsain et même agressif. J'exigeais que l'établissement annule le contrat avec le gestionnaire. Le lien de confiance était totalement rompu, sans

point de retour possible. Malheureusement, l'établissement a essayé de minimiser la situation, qu'il n'y avait pas de malice, que l'employé, selon le gestionnaire, voulait prendre l'image de la toilette brisée. Je leur ai répondu, que l'employée de l'établissement qui a confirmé avoir vu le vidéo, m'avait expliqué que ma soeur était calme sur la toilette et elle ne voyait pas de dégats liés au bris du réservoir de la toilette lors du visionnement du vidéo. J'ai essayé de leur faire comprendre que l'intention était de dénigrer ma soeur et non de prendre la toilette en image. Si on veut une image d'une toilette, on prend une photo, pas un video, encore moins si une personne handicapée toute nue qui fait sa toilette est assise dessus. On ne devrait pas non plus installer une personne handicapée sur une toilette brisée. Encore une fois, j'étais horrifiée face à la déception de la réaction de l'établissement, qui ne protège pas les clients, et ne questionne même pas si l'information fournie par le gestionnaire est logique. L'établissement m'a répondu que «dans ce cas là, la toilette a été brisée après le vidéo». Ainsi, j'ai dû être encore plus explicite avec l'établissement que dans ce cas là le video aurait été clairement enregistré pour dénigrer et rire de ma soeur. Ils ne faisaient pas le lien eux-même que le bris de la toilette n'était qu'une excuse pour avoir fait le film. Le sentiment de trahison que nous avons vécu tant par l'employée rancunière qui était dans un rôle de soignante, par le gestionnaire qui est absent, met en place des employés incompetents et ne les supervise pas, et par l'établissement qui est autant absent et protège le gestionnaire au lieu des clients.

Depuis ce jour, l'établissement fait plein de démarches administratives et de vérification avec le département d'affaires légales et de qualité, mais sans m'en tenir informée. J'attends, simplement, il n'y a pas de transparence. L'établissement refuse de parler jusqu'à ce que le département des affaires légales se prononce, sur quoi, je ne sais pas encore. Malheureusement, j'apprends également que l'établissement ne renvoie toujours pas le gestionnaire et tente même de l'aider à trouver du personnel, puisqu'il n'en a pas d'autres (que celles qui étaient incompetentes ou inaptés), au lieu d'annuler le contrat. J'ai même appris aujourd'hui que M. Marcelin annonce comme tarif qu'il veut payer à ses employés est de 6,25\$ de l'heure ou 70\$ pour une fin de semaine. Il est évident qu'embaucher du personnel compétent, formé avec expérience n'est pas dans ses priorités. Même si l'employée en question a été congédiée, je ne peux pas retourner ma soeur à la résidence si le contrat demeure avec ce gestionnaire. Il a fait trop preuve d'incompétence et de négligence aux dépens du bien-être des clients. Le cadre de références pour RI indique clairement que le gestionnaire est imputable, il doit s'assurer que le personnel embauché à sa place soit apte et compétent. Il a échoué cette exigence plusieurs fois, et compromis la sécurité et le bien-être des clients.

Et même si j'ai donné à l'établissement 2 noms d'éducateurs anglophones qui connaissent les clients, ayant de l'expérience en services spécialisés, gestion résidentielle, expertise avec TSA-DI-TGC, et ayant confirmé leur ouverture à assumer la résidence en question la semaine passée, l'établissement ne veut pas procéder aux discussions avec eux, et trouve des excuses, parce qu'ils veulent essayer d'améliorer la situation avec le gestionnaire actuel. Ceci est une vraie impasse, et une trahison de plus. L'établissement ne priorise pas le bien-être des clients. Au contraire, nous avons dit à l'établissement qu'une enquête

dans les autres résidences de ce gestionnaire devrait être entamée. L'employée qui a pris le film et les autres n'ayant pas de compétences, travaillaient depuis longtemps dans ces autres résidences selon leur propres affirmations. Même cette information, l'établissement a choisi de l'ignorer.

L'analyse des événements pour le moment est très axé sur 'protéger le gestionnaire' au lieu des clients, et d'isoler la famille qui dénonce les faits.

Dans les 3 jours qui ont suivi ma dénonciation, j'ai réalisé que la situation était devenue hors de contrôle, les employés du CIUSSS avaient divulgués certaines informations même s'il n'étaient pas supposés, et le lien entre la plainte et moi s'est fait rapidement. Ceci m'a été expliqué par Mme Chabot elle-même, la veille de l'incident avec le video.

Malheureusement, Mme. Chabot m'a également annoncé que l'établissement devait 'respecter le cadre légal'. Que suite à une visite, la résidence était physiquement propre et il n'y avait pas de produits chimiques dans la toilette. Mais je lui ai rappelé que j'ai exigé que le produit chimique soit enlevé avant que je quitte les lieux, alors rien n'allait être trouvé. De plus, la visite à la residence avait été faite durant le jour de semaine, lorsque l'employé problématique n'était pas présente. La visite aurait du être faite la fin de semaine. Pour ce qui est des démarches auprès des 3 autres familles, lors de rencontres, celles-ci ne savaient pas ce qui se passait, et ne visitaient presque pas la résidence. J'ai rappelé Mme. Chabot que je n'avais pas divulgué aux familles avant de rencontrer l'établissement parce que cela aurait causé une détresse et révolte. Alors, l'enquête bidon de l'établissement n'a rien démontré... Et le lendemain, ma soeur s'est fait filmer toute nue.

Je demande votre aide Monsieur Garneau, parce que je ne sais plus où me tourner. C'est inacceptable que l'établissement compromet les clients, en raison du contrat qui peut évidemment être brisé, basé sur les faits décrits ci-dessus (et j'ai même plus d'incidentes démontrant la négligence et la maltraitance observée à vous transmettre). Je trouve également inquiétant que la victime dans la situation, ma soeur, qui est complètement dépendante pour tous ses besoins de vie quotidienne, est celle que l'établissement va mettre le blame dessus.

De plus, je trouve la façon que l'établissement gère toute la situation est irresponsable, et fait preuve encore de négligence systémique et de maltraitance. Le CIUSSS Centre Ouest, le Centre Miriam, et le gestionnaire actuel sont tous imputables. Il n'y a plus de milieu de vie dans cette résidence. C'est devenu qu'un entrepôt, au lieu d'un milieu spécialisé en intervention. Même si le Centre Miriam a ajouté un service d'agence dans la résidence temporairement, on répète le même scénario: les clients avec des grands besoins complexes sont délaissés à des personnes sans expertise, sans connaissances approfondies en autisme, il n'y a pas de stabilité, ni de relations bien établies pour minimiser la détresse d'être avec des étrangers, ou pour minimiser les difficultés de communication, etc. Les troubles de comportement ne sont que garantis dans de telles circonstances. Il est très évident qu'il n'y a pas de planification clinique qui guide et oriente cette ressource. C'est devenu un milieu qui offre que les soins de bases primaires, au lieu d'un milieu spécialisé qui était offert sous la gestion de l'ancienne gestionnaire qui était éducatrice spécialisée

anglophone et qui avait du personnel qui provenait principalement du milieu scolaire spécialisé.

Finalement, c'est également inacceptable que lorsqu'une famille rapporte de la négligence, de la maltraitance et de la compromission, que celle-ci soit mise en doute. J'ai une maîtrise en service sociale, je fais de la défense de droits à Autisme Montreal depuis 20 ans, je suis invitée à donner des cours par plusieurs universités à Montréal, et je suis même vice-présidente du comité des usagers, mais l'établissement opte à mettre en doute ma crédibilité. Cela voudrait dire que loger une plainte ou dénoncer des circonstances n'est pas réellement envisageable ni sécuritaire à faire.

Je crains que l'établissement me demande simplement de retourner ma soeur à la résidence sous la responsabilité du même gestionnaire. Je pense que les 4 clients sont à risque si le même gestionnaire serait maintenu. Je souhaite que l'établissement annule le contrat pour raisons sérieuses et entame des démarches pour que l'un des deux noms que j'ai proposé devienne le nouveau gestionnaire. Puisque la maison appartient à la Fondation Miriam, ce n'est pas aux clients de déménager, mais au gestionnaire de quitter.

Les deux noms d'individus que j'ai proposés à la direction de l'établissement sont Joe Sztrickacs [REDACTED] et Jeff Wagen [REDACTED]. Ces deux individus m'ont confirmé leur ouverture et intérêt à prendre la relève de cette résidence la semaine passée. Je vous précise cette information parce que l'établissement essaye encore de donner des informations qui mènent en erreur à ce sujet. Si vous voulez, je peux également vous faire parvenir le courriel détaillé décrivant les pistes de solutions que j'ai envoyées à M. Stoopler et Mme. Chabot le 7 janvier.

Ma famille demeure avec des questions: où est-ce que ce video a été diffusé? Est-ce que le MSSS peut faire des démarches via la Sureté du Québec pour déterminer la diffusion du vidéo (j'ai le numéro de cellulaire de l'employée) ou même obliger de confisquer le téléphone?

Pour le moment ma soeur est en sécurité avec nous, mais une solution qui ne la brimerait pas doit être planifiée rapidement, c'est-à-dire il faut transférer la gestion de la ressource soit à M. Sztrickacs ou M. Wagen (nommés ci-dessus). Les autres familles m'ont partagées qu'elles seraient en accord.

Je vous remercie de votre aide en avance et demeure disponible pour tout complément d'information.

Electra Dalamagas  
[REDACTED]

cc Lionel.Carmant.TAIL@assnat.qc.ca

Ministre.responsable@msss.gouv.qc.ca

Annie.lemieux@msss.gouv.qc.ca

Jennifer.Maccarone.WSL@assnat.qc.ca

direction@autisme.qc.ca

----- Courriel original -----

Objet: Urgent situation to report

Date: 2020-01-07 14:05

De: [edalamagas@autisme-montreal.com](mailto:edalamagas@autisme-montreal.com)

À: [gary.stoopler.ccomtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:gary.stoopler.ccomtl@ssss.gouv.qc.ca), [GenevieveChabot01@ssss.gouv.qc.ca](mailto:GenevieveChabot01@ssss.gouv.qc.ca)

Hello Mr. Stoopler and Ms Chabot,

I wanted to thank you again for the meeting we had this morning. I know you extended the meeting longer than it was initially planned. However, I feel that the "solutions" part of the meeting may have unfortunately been rushed a bit too much as we ran out of time.

As such, I thought of sending you the following email to clarify any information that was expressed too rapidly. I hope you don't mind.

Before doing so, I wish to have reassurance that this situation will be addressed by the the CIUSSS with the highest confidentiality (both from middle management and staff) to ensure the safety of my family member still living in the Nantel home under the service of the manager/caregiver James and staff. As such, I ask to be informed ahead of time as to the steps that the CIUSSS intends to undertake so I can determine if my family member would be safe to remain in the home, depending of what you will inform me and how fast solutions will be put in place. Please confirm you will do so.

Here are the solutions for the Nantel residence we discussed earlier this morning.

Immediate/short term solutions:

-Ask Susie to stay on during days

-Ask Synaet (or Senayt) to work evenings

Both Susie and Synaet are anglophone and know the clients well.

-In regards to night and weekend staff, here are several suggestions to consider keeping in mind the need to maintain stability as much as possible: Inquire with Joe Sztrickacs [REDACTED] (who happens to know the clients very well), or Jeff Whagen [REDACTED] if they can help out with night and weekend staff since they both know and have their own staff. Or if necessary, even my office could assist.

We also reiterate the offer of Autisme Montreal to help in the billing process/mechanism if helpful/required, since we do this commonly with other CRDI/CIUSSS.

Medium term solutions:

Contact Joe Sztrickacs [REDACTED] or Jeff Whagen [REDACTED] to take over the Nantel home as caregiver.

Both these individuals are anglophone educators, have run homes for Miriam Home, and have expertise with clients that have ASD-ID-TGC. This would be an excellent alternative to the current situation and would minimize furthering the clients' trauma and setback.

Being aware of the measures undertaken and the means provided by the CIUSSS to rectify the unfortunate situation that happened at Marlatt, I am certain the CIUSSS will proceed in a similar fashion to enable for the clients of the Nantel home to refind stability.

Furthermore, as mentioned in the meeting, there are loopholes to avoid the legal tender/bidding process. If you need me to locate the clause for you, I will gladly send it to you. Just let me know. I must admit that both Carmen and I feel that in homes where there are clients that have TGC, it is essential to select candidates based on actual competence and capacity to work with individuals that have TGC and that good better their lives, and not rely on business model applications. The loophole clause could therefore be very useful for the CIUSSS to use in the future as well.

As I mentioned in the meeting, I only gave you a synopsis of the issues/concerns I witnessed. These should suffice to proceed with an immediate cancellation of the contract with the caregiver, due to safety and security having been compromised, as well as the negligent behaviour on behalf of the caregiver. However, I have more examples that I could mention should you wish to hear them. I also reiterate my willingness to help the CIUSSS in order to "monter un dossier".

I am however not worried that the CIUSSS/Miriam Home has clauses in their contracts to cancel contracts. Otherwise, with the information you have received, you may in fact even be able to convince James to walk away of his own will.

Finally, we also reiterate the idea of creating a collaboration between the CIUSSS and Autisme Montreal, to set up a committee focused on the improvement of quality of life of individuals with ASD in residential services. This could be a generator for very constructive and positive outcomes.

I await to receive the email that the follow-up meeting that was scheduled for tomorrow morning has been cancelled.

I would also like to have a reassurance that any project for a 'depannage' service or any other similar service in the basement be put on the backburner, under the given circumstances.

I await to hear back from you rapidly this week, and look forward to constructively working together to further the well-being of all our clients.

Thank you again.

Electra Dalamagas.



Electra Delamagaz

De:

Amoyé

18 décembre 2019 13:47

Electra Delamagaz <eddelamagaz@aufishe-montreal.com>

A:

Patrick Gilves (CCOMH) <patrick.gilves@miriam@sssgouv.qc.ca>

(patrick.gilves.miriam@sssgouv.qc.ca) Maria Martello (CCOMH)

christian.miriam@sssgouv.qc.ca Jeanne Brodeur (CCOMH)

(jeanne.brodeur.dim@sssgouv.qc.ca)

Objet:

Good day to you all,

It is December 18 today, and I am wondering where is Miriam Home? Where is the clinical team?

With such a significant change that happened 3 weeks ago at Nantel, with the non-existent preparation provided to Cathy (and the other clients) prior to the change, where is the clinical support/presence in the home that we were reassured would take place?

I am also still waiting for a return phone call from last week.

There are several matters that needed and still need discussing. The holidays are in two days, and should I expect again for Miriam Home to inform me 'sorry, we ran out of time...?'

I am left speechless at the level of absence of Miriam Home so far.

What's to happen during the holidays?

I look forward to hearing from you. Here is my number: [REDACTED]

Electra Delamagaz