ENTENTE DE SERVICES

SANTÉ QUÉBEC, personne morale de droit public constituée en vertu de la Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (RLRQ, c. G-1.021), agissant par l'entremise de l'établissement **LE CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'OUEST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL,** situé au 2400, Boulevard des Sources, Pointe-Claire, Québec, H9R 0E9, représentée aux fins des présentes par M. Junior Phanord, Chef de service conseil en approvisionnement (par intérim).

Ci-après appelé « **CIUSSS ODIM** »

Et

COUP DE BALAI INC, personne morale légalement constituée en vertu de la partie 3 de la *Loi sur les compagnies du Québec,* RLRQ, c. C-38, (ou en vertu d'une autre loi du Québec et à des fins non lucratives), ayant son siège social au 6525 boul. Décarie, bureau 321, Montréal, Québec, H3W 3E3, ici représentée par le directeur général, M. Carlo D'Ambrosio, Directeur général ou en son absence la directrice adjointe Mme Margaret McMahon.

Ci-après appelé « **CDB»**

Cl-APRES APPELES CONJOINTEMENT LES « PARTIES »

Le 30 Novembre 2025

Québec
Santé Québec

PRÉAMBULE

Le préambule et les annexes font partie intégrante de la présente entente, les Parties affirment en avoir pris connaissance et s'en déclarent satisfaites :

Annexe 1 : Engagement au respect de la confidentialité
Annexe 2 : Politique d'annulation de CDB
Annexe 3 : Procédure examen des plaintes usagers
Annexe 4 : Protocole de non-réponse d'un usager

CONSIDÉRANT QUE le **CIUSSS ODIM** est un établissement public de santé et de services sociaux qui a pour fonction d'assurer une prestation de services de santé ou de services sociaux de qualité, qui soient continus, accessibles, sécuritaires et respectueux des droits des personnes et qui visent à réduire ou à solutionner les problèmes de santé et de bien-être et à satisfaire les besoins des groupes de la population;

CONSIDÉRANT QUE, le CIUSSS ODIM exploitent entre autres les centres locaux de services communautaires (CLSC) et les services du Soutien à domicile (SAD) ;

CONSIDÉRANT QUE, le SAD offre des services d'aide aux activités de vie quotidienne, aux activités de vie domestique, de répits, gardiennage ou de dépannage ;

CONSIDÉRANT QUE la mission du **CIUSSS ODIM** est, notamment, de rendre accessibles des soins et des services à sa population ;

CONSIDÉRANT QUE le Cadre de référence régional en vigueur portant sur le partenariat avec les organismes communautaires ;

CONSIDÉRANT QUE CDB a notamment pour mission de fournir des services AVD et AVQ à la communauté des aînés ainsi qu'aux familles et aux personnes handicapées dans les régions de NDG, Montréal-Ouest, Côte-St-Luc, Hampstead, Côte-des-Neiges, ainsi que les services d'AVQ dans les régions de Lasalle et Lachine ;
d'offrir des services d'aide domestique de qualité et de créer emplois durables (nettoyage de maison, grand ménage, répit / soins à domicile, services d'achat assisté, entretien / services de bricolage, emballage) ;

CONSIDÉRANT QUE CDB offre, sous répit / soins à domicile, les services de surveillance aux médicaments, accompagnement aux rendez-vous, socialisation / stimulation, changement de draps, épicerie, et répit ;

CONSIDÉRANT QUE le CIUSSS ODIM a la responsabilité, en vertu de l'article 99.7 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux,* RLRQ c. S-4.2 (« LSSSS »), d'instaurer des mécanismes ou de conclure des ententes pour assurer la coordination des services requis pour la population du territoire de son réseau territorial ;

CONSIDÉRANT QUE l'article 108 de la LSSSS permet à un établissement de conclure une entente pour la dispensation, pour le compte du **CIUSSS ODIM,** de certains services de santé ou de services sociaux requis par ses usagers ;

CONSIDÉRANT QUE le **CIUSSS ODIM** reconnaît et respecte les orientations, les politiques et les approches que se donne **CDB;**

CONSIDÉRANT QUE les deux Parties ont la volonté de développer leur partenariat ;

LES PARTIES CONVIENNENT, DANS LE RESPECT DE LEURS MISSIONS, DE LEURS RESPONSABILITÉS RESPECTIVES ET DES LOIS QUI LES RÉGISSENT, DE CE QUI SUIT :

1. ACRONYMES ET ABRÉVIATIONS

CIUSSS ODIM :	Centre intégré universitaire de santé et des services sociaux de l'Ouest-de-l'île-de-Montréal
DSAPA :	Direction soutien à l'autonomie des personnes âgées
SAD :	Soutien à domicile

2. OBJETS DE L'ENTENTE

La présente entente a pour objet d'octroyer à **CDB** une entente gré à gré pour lui permettre de répondre aux besoins de répit, gardiennage, ménage, et d'autres activités de vie quotidienne et domestique des clients du SAD**.**

3. LES PRINCIPES DIRECTEURS

En continuité aux engagements pris dans le Cadre de référence régional en vigueur, les Parties reconnaissent les principes suivants :

- Le respect des rôles propres à chacun des acteurs ;
- Le respect des mandats, responsabilités et des compétences de chacun des partenaires ;
- Le respect de l'autonomie des organismes communautaires à définir leurs orientations et leurs politiques, et à déterminer leur mission, leurs modes et leurs approches d'intervention ainsi que leurs modes de gestion ;
- Le respect de l'approche globale mise de l'avant par les groupes dans le sens de la prise en compte de la personne dans son ensemble et du non-morcellement des problématiques vécues par les populations ;
- Le respect du rapport libre et volontaire des populations au sein des organismes communautaires ;
- Le respect du rayonnement géographique propre aux organismes communautaires, indépendamment des territoires du réseau de la santé et des services sociaux ;

- Des collaborations librement consenties ;
- La communication d'informations claires et pertinentes, dans le respect des pratiques des organismes communautaires en matière de gestion des renseignements personnels et dans le respect des règles de confidentialité ;
- La transparence dans les communications et les processus de consultation ;
- L'intégrité et le respect mutuel.

4. OFFRE DE SERVICES ET CLIENTÈLE VISÉE

4.1. CLIENTÈLE VISÉE

Les personnes pouvant bénéficier de ce service sont des personnes admissibles au SAD du **CIUSSS ODIM** ayant un épisode de service actif, un intervenant pivot et une évaluation à jour qui confirme les besoins et les services requis.

4.2. OFFRE DE SERVICE

4.2.1. Modalité d'accès aux services

En concordance avec la politique du SAD *(Chez soi : le premier choix, la politique de soutien à domicile (2003), Précisions pour favoriser l'implantation de la politique de soutien à domicile (2004) et Orientations en soutien à domicile – actualisation de la politique de soutien à domicile « Chez soi : le premier choix » (2023))*, les usagers admissibles seront identifiés par les intervenants SAD. L'intervenant présentera les services requis au comité d'allocation de services et fera une référence vers **CDB** via le formulaire de demande de service. Après avoir reçu la référence du **CIUSSS ODIM**, **CDB** réserve le droit de visiter le client et lieux avant de débuter les services.

4.2.2. Ressources humaines et matérielles :

A. Ressources humaines

- **CDB** est responsable de l'embauche des ressources nécessaires à la réalisation de ses activités.

B. Ressources matérielles

- **CDB** est responsable des ressources matérielles requises dans l'exécution des services aux clients.

5. MODALITÉS D'ACCÈS

Dans le cadre de la présente entente, les Parties conviennent des mécanismes de référence suivants :

En concordance avec la politique du *SAD (Chez soi : le premier choix, la politique de soutien à domicile (2003), Précisions pour favoriser l'implantation de la politique de soutien à domicile (2004) et Orientations en soutien à domicile – actualisation de la politique de soutien à domicile « Chez soi : le premier choix » (2023))*, les usagers admissibles seront identifiés par les intervenants SAD.

L'intervenant présentera les services requis au comité d'allocation de services et fera une référence vers **CDB** via le formulaire de demande de service.

Les demandes de services seront à envoyer à :

TANYA GALARNEAU
Agente de Développement et Service
[redacted]

Ouverture de dossier et service à clientèle
[redacted]

5.1. Les personnes rejointes par les activités ou services liés à la présente entente doivent répondre aux critères d'admissibilité suivants :

- Usagers admissibles au programme du soutien à domicile comme décrit dans les politiques SAD ;
- Usagers ayant un épisode de service actif et un intervenant pivot ;
- Usagers avec une évaluation des besoins à jour qui confirme les besoins de recevoir un service offert par **CDB ;**
- Usagers accepte de recevoir les services requis via **CDB.**

5.2. La DSAPA SAD reconnaît et accepte que les personnes qui fréquentent **CDB** le fassent sur une base volontaire ;

5.3. La DSAPA SAD reconnaît à **CDB** le droit de refuser une personne qui lui est référée.

6. ENGAGEMENT DES PARTIES

6.1. LE CIUSSS ODIM S'ENGAGE À :

6.1.1. Accessibilité

a) Respecter l'autonomie de **CDB** au regard de sa gestion et de sa gouvernance ;
b) S'assurer de la conformité des activités et des services.
c) Autoriser CDB à effectuer les services pour lesquels elle est désignée.

6.1.2. Mécanismes de collaboration

a) Identifier un intervenant ressource pivot pour l'organisme qui participera à des rencontres de suivi avec l'organisme ;
b) Identifier un gestionnaire ressource pour l'organisme qui participera minimalement à Deux (2) rencontres de suivi La premier dans le mois de Janvier 2026 et l'autre au moi de mars 2026;
c) Soutenir **CDB** en cas de difficultés dans le cadre de la présente entente.

6.1.3. Engagements

a) Verser mensuellement à **CDB** une somme équivalente au nombre d'heures de services fournis multiplié par le taux horaire, jusqu'à concurrence de 60 000$ pour la durée du contrat, indexée selon les sommes décrites à l'article 7.1;
b) Analyser les documents déposés dans le cadre de la reddition de comptes afin de s'assurer du respect des engagements de la présente entente et effectuer les suivis nécessaires.

6.2. CDB S'ENGAGE À :

6.2.1. Accessibilité

a) S'assurer de la prise en charge en continu des demandes de services ;
b) D'assurer la disponibilité et la qualité des activités et des services ;
c) S'assurer de la sécurité de l'usager et ses employés ;
d) De rapporter les observations pertinentes à l'intervenant pivot ;
e) De communiquer à la **DSAPA** tout changement significatif à sa mission qui affecte l'offre de services actuelle ;
f) D'informer la **DSAPA** de toute situation mettant en péril les services et les activités de l'organisme ainsi que des mesures prises pour en aviser la clientèle et l'orienter vers d'autres ressources (incluant toute poursuite judiciaire contre **CDB).**

6.2.2. Mécanismes de collaboration pour

a) Identifier un intervenant pivot qui participera à des rencontres de suivi avec l'intervenant ressource identifié par le **CIUSSS ODIM** ;
b) Identifier un gestionnaire ressource qui participera minimalement à deux (2) rencontres de suivi pendant la durée du contrat (à programmer pour janvier et mars 2026) avec le gestionnaire identifié par le **CIUSSS ODIM.**

6.3. Ressources humaines, matérielles et physiques

a) Embauche des effectifs requis pour la dispensation des services.
b) Formation des effectifs, incluant les formations offertes par le **CIUSSS ODIM.**
c) Le **CDB** n'a pas omis de déclarer tout antécédent judiciaire ou de déclarer tout changement relatif à ses antécédents judiciaires en cours de mandat

6.4. Engagements

a) Transmettre à la **DSAPA** le nom de la personne responsable de l'application de la présente entente ;
b) Respecter l'ensemble des lois et des règlements en vigueur au Québec qui sont applicables aux entreprises d'économie sociale en aide à domicile (EÉSAD) ;
c) Respecter les conditions et les engagements stipulés à la présente entente ;
d) Assurer une gestion saine et transparente ;
e) Utiliser la somme qui lui est octroyée par la **DSAPA** aux seules fins pour lesquelles elle est destinée ;

f) Transmettre les documents de reddition de comptes requis par la **DSAPA.**

6.5. Code d'éthique

Le **CDB** confirme avoir lu et s'engage à respecter le code d'éthique en vigueur chez l'ÉTABLISSEMENT. Disponible sur le site WEB du **CIUSSS ODIM** à l'adresse https://intranet.comtl.rtss.qc.ca/fileadmin/CIUSSS/Qui_sommes-nous/Code_d_ethique/Code_de_conduite.pdf

6.6. Conformité

CDB doit s'assurer d'être en conformité avec toutes les instances gouvernementales, entre autres, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail (CNESST), l'impôt sur le revenu, le Régime de rentes du Québec (RRQ), le Régime québécois d'assurance parentale (RQAP) et les taxes provinciales et fédérales (TPS et TVQ). A cet égard, le **CDB** s'engage spécifiquement à tenir au **CIUSSS ODIM** indemne de toute réclamation, plainte ou recours, de quelque nature que ce soit, entrepris contre le **CIUSSS ODIM** en raison d'une éventuelle contravention à une législation résultant de l'exécution du contrat.

7. FINANCEMENT ET REDDITION DE COMPTES

L'entente prend effet le 30 novembre 2025 et se termine le 31 mars 2026 avec une option de renouvellement de deux (2) mois. Le montant alloué au **CDB** est équivalent au nombre d'heures de services fournis multiplié par le taux horaire 48.75$, jusqu'à concurrence de 60 000$ pour la durée du contrat, couvrant les frais rattachés à la prestation des services visés par l'entente.

7.1. Ce montant est versé selon les modalités suivantes :

a) Facturation mensuelle par **CDB** pour les services rendus durant le mois calendrier. La facture doit inclure les détails des services fournis incluant l'information de l'usager, date et durée des services, type de service, prix unitaire, prix total, etc.

b) Validation de la facture par l'équipe SAD. Communication entre les parties en cas de discordance pour correction de la facture au besoin.

c) Paiement dans les Quarante-cinq (45) jours suivants la réception de la facture.

d) Le non-respect de **CDB** des conditions et des engagements de la présente entente peut donner lieu à une suspension du financement, au retrait d'une partie ou de la totalité de la somme versée et à la résiliation de l'entente.

7.2. Le processus de reddition de comptes tiendra compte des fonds octroyés, des activités réalisées, des personnes rejointes et de l'atteinte des objectifs fixés par la présente entente et convenus mutuellement entre les deux Parties.

7.3. CDB rendra compte des activités accomplies ou des services rendus dans le cadre de la présente entente en transmettant les informations :
Déposer à la DSAPA-SAD, dans les trois (3) mois suivant la fin de son exercice financier, les documents suivants : - États financiers audités

a) Bilan financier de la dernière année complétée avec les éléments suivants :
   - États financiers audités

b) Rapport d'activités de la dernière année complétée avec les éléments suivants :
   - Rapport à travers le logiciel MAYA

c) Tout autre rapport détaillé en fonction de l'activité spécifique ciblée (rapport de mi- étape et fin d'étape).
   - Nombre d'usagers référés par le **CIUSSS ODIM**
   - Nombre d'usagers en attente pour les services demandés par le **CIUSSS ODIM**
   - Nombre d'heures de services rendus au **CIUSSS ODIM**

8. COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIALITÉ

8.1. Conformément au Cadre de référence régional en vigueur, les modalités, s'il y a lieu, de communication de renseignements personnels et règles de confidentialité, respecteront les pratiques des organismes communautaires, et ce, conformément aux lois du Québec applicables :

8.2. Sur le plan de la confidentialité, les établissements de santé et de services sociaux sont régis par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels,* LRQ, c. A-2.1, ainsi que par la LSSSS alors que les personnes privées et les organismes communautaires sont encadrés par le *Code civil* et, le cas échéant, par la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé,* LRQ, c. P-39.1 ;

8.3. Dans le cadre de la présente entente, les deux Parties s'engagent au strict respect des règles relatives à la confidentialité des renseignements personnels contenus dans leur cadre légal respectif et à ne divulguer que l'information pertinente et nécessaire à l'exécution de l'entente ;

8.4. Les Parties sont responsables d'assurer la protection des renseignements confidentiels auxquels ils ont accès dans le cadre de la présente entente ;

8.5. Les Parties s'engagent à respecter la confidentialité de toute information ou de tout renseignement concernant tout usager, toute autre personne ou toute information ou renseignement de nature administrative obtenue dans le cadre de ses activités, que ces informations ou renseignements aient été recueillis au dossier de la personne, contenus dans un rapport ou obtenus autrement ;

8.6. Les Parties conviennent qu'il est interdit, pour tout membre de leur personnel, hormis dans le contexte de ce qui est nécessaire à l'exécution des activités reliées aux services, de diffuser ou de divulguer les renseignements concernant les services, les usagers, les employés ou toute autre personne exerçant des fonctions dans le cadre des services, ni même des renseignements qui permettraient de les identifier soit directement ou indirectement ;

8.7. Les Parties s'engagent à prendre toutes les mesures utiles pour empêcher la divulgation et la communication des renseignements personnels à des tiers (toute personne physique

ou morale}, notamment à établir et à voir à ce que soient appliquées des règles et politiques ayant pour but d'empêcher toute utilisation ou reproduction non autorisée des renseignements personnels ou leur accès non autorisé ;

8.8. **CDB** s'engage à. signaler sans délai au **CIUSSS ODIM** tout incident ou accident (accès non autorisé, bris, etc.), violation ou tentative de violation par toute personne de l'une ou l'autre des obligations relatives à la confidentialité du renseignement communiqué ;

8.9. Sans restreindre la portée de ce qui précède, **CDB** signe l'Annexe 1 des présentes et reconnait le caractère confidentiel des renseignements nominatifs auxquels il a accès.

9. COMMUNICATION ET SUIVI DE L'ENTENTE

9.1. Le directeur général de **CDB** est responsable des communications avec le directeur adjoint du Programme soutien à l'autonomie des personnes âgées – soutien à domicile.

Répondant(e) CDB : **M. Carlo D'Ambrosio**
[redacted]

Toute situation problématique en lien avec la présente entente devra être signifiée par la répondante de **CDB** au directeur adjoint du Programme soutien à l'autonomie des personnes âgées – soutien à domicile.

Répondant(e) CIUSSS ODIM : **M. Mathieu Brodeur**
Téléphone : **514 607-1144**
Courriel : mathieu.brodeur.comtl@ssss.gouv.qc.ca

9.2. Tout préavis requis par la présente entente doit, pour être considéré comme étant légalement donné, être transmis au répondant de la Partie concernée par tout moyen permettant d'en prouver la réception (ex. : courriel, lettre avec accusé de réception).

9.3. Les Parties conviennent de procéder au suivi de l'entente par la tenue d'une rencontre d'équipe composée d'un ou de plusieurs représentants de chacune des Parties afin de faire un bilan des services dispensés aux usagers au cours du contrat.

9.4. L'évaluation annuelle portera sur les éléments indiqués au point 7.4 ainsi que sur la collaboration entre les deux Parties.

10. ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE

Chacune des Parties assume pour son personnel respectif, de même que pour ses administrateurs et ses dirigeants, les risques et la responsabilité découlant de l'application de la présente entente ;

10.1 **CDB** décharge le **CIUSSS ODIM** de toutes poursuites et condamnations qui pourraient être

intentées contre l'une ou l'autre des Parties dans le cadre des services offerts par l'intervenant du **CDB ;**

10.2 **CDB** fournit une preuve d'assurance responsabilité civile générale d'entreprise.

11. RÈGLEMENT DE DIFFÉRENDS

Sous réserve de leurs recours devant les tribunaux de droit commun, les Parties conviennent de régler tout différend relatif à l'interprétation et à l'application de la présente entente à l'amiable par la discussion entre les répondants identifiés à la clause 9 de l'entente.

Advenant le cas où ils ne parviennent pas à trouver une solution acceptable, chacun fait appel à son supérieur immédiat afin que ces derniers tentent de trouver une réponse à la situation litigieuse, dans le respect des droits des usagers.

Les Parties s'engagent à maintenir, dans la mesure du possible, les engagements convenus jusqu'à la résolution du différend.

12. GESTION DES PLAINTES

12.1 La direction générale de **CDB** assure la gestion des insatisfactions de la clientèle référée par le **CIUSSS ODIM** pour des services offerts par ses intervenants conformément à la politique interne du **CIUSSS ODIM** concernant la gestion des plaintes et insatisfaction. Disponible sur le site : https://www.ciusss-ouestmtl.gouv.qc.ca/usagers-et-visiteurs/plaintes-et-satisfactions/liens-utiles-et-ressources

12.2 **CDB** s'engage à faire suivre au titre du CIUSSS ODIM une copie des conclusions du traitement de la plainte.

13. DURÉE, RENOUVELLEMENT

13.1. La présente entente entre en vigueur dès la signature de ladite entente et prend fin le 30 mars 2026.

13.2. La présente entente est renouvelable par deux mois, soit jusqu'au 30 mai 2026.

14. MODIFICATION, CESSION

14.1. La présente entente peut être modifiée par écrit, en tout temps d'un commun accord entre les Parties selon les modalités suivantes :

a) Le répondant de **CDB** communique avec le répondant de la DSAPA-SAD ou vice versa et présente sa demande ;
b) Une rencontre peut aussi être convoquée par la DSAPA-SAD pour répondre à cette demande ;

c) Les termes de la présente entente ne peuvent être modifiés qu'avec l'accord des deux Parties ;

d) Pour être valides, ces modifications ne pourront changer la nature de la présente entente et doivent être signées par les deux Parties et annexées à la présente entente comme en faisant partie intégrante.

14.2. Les droits et obligations contenus dans la présente entente ne peuvent être cédés, vendus, ou transférés en tout ou en partie, par une des Parties sans le consentement écrit de l'autre Partie. Cet accord ne saurait être donné à moins que le tiers ne s'engage par écrit à respecter toute et chacune des clauses de la présente entente.

15. RÉSILIATION

L'une ou l'autre des Parties peut mettre fin à la présente entente pour quelque motif que ce soit, en envoyant par écrit un préavis de soixante (60) jours à l'autre Partie avant la date d'effectif de la résiliation.

La présente entente peut aussi être résiliée dans l'un ou l'autre des cas suivants :

Les Parties en conviennent d'un commun accord ;

a) L'une des **Parties** ne respecte pas l'un ou l'autre de ses engagements en vertu de la présente entente et n'effectue pas les démarches nécessaires pour rectifier rapidement la situation, et ce, à la suite de la réception d'un avis lui ayant donné un délai minimal de soixante (60) jours pour corriger son défaut ;

b) Si **CDB** a fourni volontairement des renseignements qui se révèlent faux ou trompeurs ou a fait de fausses représentations ;

c) Si les dirigeants de **CDB** ont commis une faute grave ou ont eu une conduite qui a détruit les liens de confiance avec le **CIUSSS ODIM**.

16. DISPOSITIONS FINALES

Tout avis donné dans le cadre de la présente entente est valablement donné ou transmis à son destinataire, par tous moyens, à la partie à laquelle il est destiné, aux adresses et aux personnes identifiées à la clause 9 de la présente entente.

La présente entente constitue la totalité de l'accord qui lie les Parties relativement à l'objet de la présente entente et supplante toutes les communications, verbales ou écrites, antérieures à cet égard. Les Parties déclarent par les présentes qu'elles ont respectivement obtenu les autorisations nécessaires aux engagements prévus dans la présente entente et que la présente entente est signée par leur représentant respectif dûment autorisé en toute liberté et connaissance de cause.

Québec
Santé Québec

[SIGNATURES SUR LA PAGE SUIVANTE]

Déclaration d'intégrité

*En signant ce contrat, je **Carlo D'Ambrosio** déclare avoir pris connaissance des exigences d'intégrité auxquelles le public est en droit de s'attendre d'une partie à un contrat public, et dont le respect est évalué au regard notamment des éléments prévus aux articles 21.26, 21.26.1 et 21.28 de la Loi sur les contrats des organismes publics (chapitre C-65.1), et je m'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour y satisfaire pendant toute la durée du contrat à être conclu.*

EN FOI DE QUOI, LES PARTIES ONT SIGNÉ LE PRÉSENT CONTRAT :

Les Parties signataires déclarent qu'elles ont établi cette entente de bonne foi et que, par conséquent, elles feront ce qui est en leur en pouvoir pour la mener à bonne fin.

SANTÉ QUÉBEC- CIUSSS DE L'OUEST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL

Montréal, le _____

[redacted]

Par : Junior Phanord
Chef de service conseil en approvisionnement
(Par Interim),
Direction Logistique,
CIUSSS de l'Ouest de l'île de Montréal

LE PRESTAIRE DE SERVICE

Montréal, le 12 décembre 2026

[redacted]

Par : Carlo D'Ambrosio
Directeur général
COUP DE BALAI INC.

ANNEXE 1

Engagement au respect de la confidentialité

ATTENDU QU'en vertu de la *Charte des droits et libertés du Québec,* RLRQ, c. C-12, chaque personne a droit au respect de sa vie privée et de sa réputation ;

ATTENDU QU'en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, c. A-2.1, tout renseignement nominatif (qui permet d'identifier une personne physique) est confidentiel et son accès est limité, lorsque ce renseignement est nécessaire à l'exercice de leurs fonctions, aux seules personnes qui ont qualifié pour le recevoir et le traiter ;

ATTENDU QU'en vertu de l'article 19 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ, c. S-4.2, les renseignements contenus au dossier d'un usager sont confidentiels ;

ATTENDU QU'en vertu de l'article 27.1 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, un établissement peut, sans le consentement de la personne concernée, communiquer un renseignement contenu au dossier d'un usager à toute personne ou organisme si cette communication est nécessaire à l'exercice d'un mandat ou à l'exécution d'un contrat de service, à durée déterminée, confié par l'établissement à cette personne ou à cet organisme ;

ATTENDU QU'une telle communication de renseignements doit être faite de manière à assurer le caractère confidentiel des renseignements communiqués et qu'une autre entente écrite doit mentionner les moyens mis en œuvre pour assurer cette confidentialité ;

ATTENDU QUE le **CIUSSS ODIM** doit se conformer aux dispositions de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et aux autres lois applicables ;

EN CONSÉQUENCE DE CE QUI PRÉCÈDE, **CDB S'ENGAGE À CE QUI SUIT :**

Dans le cadre de l'exécution de ses obligations issues de l'entente de services avec le **CIUSSS ODIM**, **CDB** s'engage à respecter, conformément aux législations applicables, la confidentialité des renseignements personnels auxquels il aura accès.

De façon spécifique, **CDB** s'engage à :

- Respecter la vie privée des usagers, conformément aux lois et règlements applicables ;
- Ne pas révéler ou divulguer, sans y être autorisé par le **CIUSSS ODIM**, quoi que ce soit en regard des informations ou renseignements personnels et confidentiels dont il aurait eu connaissance dans l'exécution de l'entente, que ces informations ou renseignements aient été recueillis au dossier de la personne, contenus dans un rapport ou autrement ;
- Utiliser les informations ou renseignements personnels et confidentiels uniquement aux fins pour lesquels ils ont été divulgués ;
- Ne pas permettre à un tiers d'avoir accès à ces informations ou renseignements confidentiels sauf si une divulgation de ceux-ci s'avère nécessaire à la réalisation de l'objet de sa divulgation ;

- Prendre toutes les mesures appropriées, lorsque la divulgation d'informations ou renseignements personnels et confidentiels à un tiers devient nécessaire, afin de protéger la confidentialité de ceux-ci en requérant de la part du tiers un engagement de confidentialité visant à assurer le même régime de protection de cette information que celui prévu aux présentes ;

- Prendre tous les moyens raisonnables appropriés pour limiter l'accès auxdites informations ou renseignements confidentiels aux seules personnes autorisées et ayant signé un engagement de confidentialité ;

- S'assurer de la destruction sécuritaire de tout support analogique ou logique s'ils contiennent des renseignements personnels, confidentiels ou sensibles ;

- Aviser le **CIUSSS ODIM** de tout accès non autorisé ou de tout usage non autorisé des informations ou renseignements personnels et confidentiels ;

- Permettre au **CIUSSS ODIM** d'effectuer toute vérification relative à la confidentialité du renseignement communiqué.

Signature du représentant de **CDB**

[redacted]

Nom en lettres moulées
Carlo D'Ambrosio

Signature témoins du **CIUSSS ODIM**

Nom en lettres moulées

Date

ANNEXE 2
Politique d'annulation

Politique d'annulation

A tous nos clients,

Services CDB à domicile a le souci d'offrir à sa clientèle des rendez-vous le jour et l'heure souhaités. Nous offrons nos services sur une base hebdomadaire, aux deux semaines, aux quatre semaines et sur appel. Nous gérons des centaines de rendez-vous chaque semaine. Il arrive parfois que les clients se contentent d'un autre choix pour un rendez-vous car leur premier choix n'est pas disponible. Afin de respecter les souhaits des clients et d'avoir une semaine complète de travail pour nos préposées, nous avons établi une politique d'annulation qui est la suivante :

Services CDB à domicile exige un avis de 48 heures à l'avance pour annuler un rendez-vous avec le service d'entretien ménager et les services Assistance Personnelle. Si vous ne cancellez pas votre service, vous serez facturé pour le service complet et au plein prix. (AUCUNE SUBVENTION)

Nous mettons cette politique en vigueur principalement pour trois raisons. Si un client néglige d'annuler son rendez-vous, il fait perdre des revenus à l'entreprise, son service avec la préposée et la possibilité que nous offrions le rendez-vous à un autre client.

Nous sommes conscients qu'il y a des cas qui se produisent et cela de la part du client et de la part de Services CDB à domicile (maladie, urgence familiale) et nous en tenons comptes. Nous pourrions être obligés de remettre une visite à une date ultérieure. Dans certains cas, avec votre permission, nous pourrions envoyer une remplaçante.

Si vous désirez cesser vos services temporairement, veuillez communiquer avec nos bureaux. Prenez note que lorsque vous voudrez redémarrer vos services nous ne pouvons pas garantir le même employé et le même horaire. Nous ferons de notre mieux pour vous accommoder.

Si un client qui a une plage horaire fixe, annule souvent nous serons obligés de mettre ce client « sur appel ».

J'ai pris connaissance de la politique d'annulation et j'en accepte les termes.

Date_____

Nom_____ Signe_____

Annexe 3
Procédure d'examen des plaintes

RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DES USAGERS

Disponible sur le site WEB :

https://www.ciusss-ouestmtl.gouv.qc.ca/usagers-et-visiteurs/plaintes-et-satisfactions/liens-utiles-et-ressources

https://cdn.ciusss-ouestmtl.gouv.qc.ca/Fichiers_CIUSSS_ODIM/Usagers_et_visiteurs/Droits_des_usagers/5.2.1.4.1_Reglement_procedure_des_plaintes_FINAL_FR_20161101.pdf

Annexe 4

OUTIL POUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE NON-RÉPONSE D'UN USAGER LORS D'UNE VISITE À DOMICILE : ÉTAPES À COMPLÉTER

Nom de l'usager : Numéro de dossier :

			Heure	Initiales
ASSS - Intervenants	1	Effectuer un appel téléphonique à l'usager et laisser un message sur le répondeur. Faire le tour de la maison pour essayer de cogner à une autre porte ou regarder par la fenêtre.		
	2	Si demeure en appartement ou RPA, voir le concierge et s'informer s'il a vu l'usager sortir. Le concierge pourra possiblement ouvrir la porte. Rentrer seulement après que le concierge a confirmé que l'usager est présent. S'il n'est pas présent, poursuivre le protocole.		
	3	Effectuer un appel téléphonique au contact d'urgence et laisser un message avec nos coordonnées pour un retour d'appel.		
	4	**ASSS** : Aviser l'agente administrative rapidement dans un délai maximal de 30 min. **ASSS** : Si le service était de la loi 90 → appeler l'ASI pour l'informer **Intervenants** : Aviser rapidement l'ASI/CP		
Agente Admin / ASI/CP	5	Faire le suivi avec l'intervenant pivot. S'informer si l'absence de l'usager était prévue. De 7h-19h : Relance téléphonique au client et numéros d'urgence aux heures x 2 Si non-réponse suite à la relance x 2 → poursuivre le protocole 19h + : Aviser le cadre de garde et poursuivre le protocole		
Intervenant pivot ou ASI/CP Agente Admin	6	Contacter les hôpitaux pour savoir si l'usager s'y trouve		
		- CUSM (comprend l'hôpital Lachine) 514-934-1934		
		- Hôpital Lakeshore 514-630-2225		
		- Hôpital LaSalle 514-362-8000		
		- Hôpital Verdun 514-362-1000		
		- Hôpital Ste-Mary's 514-345-3511		

ASI/CP Agente admin	7	Si l'usager demeure introuvable, contacter la chef de programmes ou le cadre de garde.		
Cadre de Garde- Chef SAD	8	Appeler 911 pour la police au besoin : s'il nous est demandé d'accompagner la police – répondre que ce n'est pas possible Demander un suivi à la police pour savoir si l'usager est à domicile. Les services manqués ne seront pas remis, l'usager attendra la prochaine visite. Toutefois, si c'était de la Loi 90, contacter l'infirmière de garde et elle prendra la décision pour assurer la continuité des soins Envoyer un courriel au chef SAD du territoire de l'usager pour suivi.		

ENTENTE DE SERVICES

SANTÉ QUÉBEC, personne morale de droit public constituée en vertu de la Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (RLRQ, c. G-1.021), agissant par l'entremise de l'établissement du CENTRE INTEGRE UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'OUEST-DE-L'ÎLE-DE-MONTREAL,

Ayant son siège social au 2400, boulevard des Sources, Pointe-Claire, QC H9R 0E9,

dûment représenté par M Dan Gabay, président-directeur général.

Ci-après appelé «**CIUSSS ODIM** »

Et

COUP DE BALAI INC.

Ayant son siège social au 6525 boul Décarie, bureau 321, Montréal, Québec, H3W 3E3,

dûment représenté par M. Carlo D'Ambrosie, directeur général.

Ci-après appelé « **CDB»**

Cl-APRES APPELES CONJOINTEMENT LES « PARTIES »

Le 1 octobre 2024

ENTRE

SANTÉ QUÉBEC, personne morale de droit public constituée en vertu de la Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (RLRQ, c. G-1.021), agissant par l'entremise de l'établissement CENTRE INTEGRE UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'OUEST-DE-L'ÎLE-DE-MONTREAL situé au 2400, Boulevard des Sources, Pointe-Claire, Québec, H9R 0E9, représentée aux fins des présentes par M. Jorge Sanchez , chef de service en approvisionnement, dûment autorisé en application du règlement intérieur de Santé Québec ;

Ci-après appelé « **CIUSSS ODIM** »

ET

COUP DE BALAI INC, personne morale légalement constituée en vertu de la partie 3 de la *Loi sur les compagnies du Québec,* RLRQ, c. C-38, (ou en vertu d'une autre loi du Québec et à des fins non lucratives), ayant son siège social au 6525 boul Décarie, bureau 321, Montréal, Québec, H3W 3E3, ici représentée par le directeur général, M. Carlo D'Ambrosio, ou en son absence la directrice adjointe Mme Margaret McMahon, dûment autorisée tel qu'il/elle le déclare ;

Ci-après appelé « **CDB»**

Ci-après désignés individuellement une « **PARTIE »** ou collectivement les « **PARTIES** ».

PRÉAMBULE

CONSIDÉRANT QUE le **CIUSSS ODIM** est un établissement public de santé et de services sociaux qui a pour fonction d'assurer une prestation de services de santé ou de services sociaux de qualité, qui soient continus, accessibles, sécuritaires et respectueux des droits des personnes et qui visent à réduire ou à solutionner les problèmes de santé et de bien-être et à satisfaire les besoins des groupes de la population ;

CONSIDÉRANT QUE, le **CIUSSS ODIM** exploitent entre autres les centres locaux de services communautaires (CLSC) et les services du Soutien à domicile (SAD) ;

CONSIDÉRANT QUE, le **SAD** offre des services d'aide aux activités de vie quotidienne, aux activités de vie domestique, de répits, gardiennage ou de dépannage ;

CONSIDÉRANT QUE la mission du **CIUSSS ODIM** est, notamment, de rendre accessibles des soins et des services à sa population ;

CONSIDÉRANT QUE le Cadre de référence régional en vigueur portant sur le partenariat avec les organismes communautaires ;

CONSIDÉRANT QUE CDB a notamment pour mission de fournir des services AVD et AVQ à la communauté des aînés ainsi qu'aux familles et aux personnes handicapées dans les régions de NDG, Montréal-Ouest, Côte-

St-Luc, Hampstead, Côte-des-Neiges, ainsi que les services d'AVQ dans les régions de Lasalle et Lachine ; d'offrir des services d'aide domestique de qualité et de créer emplois durables (nettoyage de maison, grand ménage, répit / soins à domicile, services d'achat assisté, entretien / services de bricolage, emballage) ;

CONSIDÉRANT QUE CDB offre, sous répit / soins à domicile, les services de surveillance aux médicaments, accompagnement aux rendez-vous, socialisation / stimulation, changement de draps, épicerie, et répit ;

CONSIDÉRANT QUE le **CIUSSS ODIM** a la responsabilité, en vertu de l'article 99.7 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux,* RLRQ c. S-4.2 (« LSSSS »), d'instaurer des mécanismes ou de conclure des ententes pour assurer la coordination des services requis pour la population du territoire de son réseau territorial ;

CONSIDÉRANT QUE l'article 108 de la LSSSS permet à un établissement de conclure une entente pour la dispensation, pour le compte du **CIUSSS ODIM,** de certains services de santé ou de services sociaux requis par ses usagers ;

CONSIDÉRANT QUE le **CIUSSS ODIM** reconnaît et respecte les orientations, les politiques et les approches que se donne **CDB;**

CONSIDÉRANT QUE les deux Parties ont la volonté de développer leur partenariat ;

Le préambule et l'annexe font partie intégrante de la présente entente, les Parties affirment en avoir pris connaissance et s'en déclarent satisfaites.

Annexe 1 : Engagement au respect de la confidentialité
Annexe 2 : Grille tarifaire
Annexe 3 : Politique d'annulation de CDB
Annexe 4 : Procédure examen des plaintes usagers
Annexe 5 : Protocole de non-réponse d'un usager

LES PARTIES CONVIENNENT, DANS LE RESPECT DE LEURS MISSIONS, DE LEURS RESPONSABILITÉS RESPECTIVES ET DES LOIS QUI LES RÉGISSENT, DE CE QUI SUIT :

1. ACRONYMES ET ABRÉVIATIONS

CIUSSS ODIM :	Centre intégré universitaire de santé et des services sociaux de l'Ouest-de-l'île-de-Montréal
DSAPA :	Direction soutien à l'autonomie des personnes âgées
SAD :	Soutien à domicile

2. OBJETS DE L'ENTENTE

La présente entente a pour objet d'octroyer à **CDB** une entente gré à gré pour lui permettre de répondre aux besoins de répit, gardiennage, ménage, et d'autres activités de vie quotidienne et domestique des clients du SAD.

3. LES PRINCIPES DIRECTEURS

En continuité aux engagements pris dans le Cadre de référence régional en vigueur, les Parties reconnaissent les principes suivants :

- Le respect des rôles propres à chacun des acteurs ;
- Le respect des mandats, responsabilités et des compétences de chacun des partenaires ;
- Le respect de l'autonomie des organismes communautaires à définir leurs orientations et leurs politiques, et à déterminer leur mission, leurs modes et leurs approches d'intervention ainsi que leurs modes de gestion ;
- Le respect de l'approche globale mise de l'avant par les groupes dans le sens de la prise en compte de la personne dans son ensemble et du non-morcellement des problématiques vécues par les populations ;
- Le respect du rapport libre et volontaire des populations au sein des organismes communautaires ;
- Le respect du rayonnement géographique propre aux organismes communautaires, indépendamment des territoires du réseau de la santé et des services sociaux ;
- Des collaborations librement consenties ;
- La communication d'informations claires et pertinentes, dans le respect des pratiques des organismes communautaires en matière de gestion des renseignements personnels et dans le respect des règles de confidentialité ;
- La transparence dans les communications et les processus de consultation ;
- L'intégrité et le respect mutuel.

4. OFFRE DE SERVICES ET CLIENTÈLE VISÉE

4.1. CLIENTÈLE VISÉE

Les personnes pouvant bénéficier de ce service sont des personnes admissibles au SAD du **CIUSSS ODIM** ayant un épisode de service actif, un intervenant pivot et une évaluation à jour qui confirme les besoins et les services requis.

4.2. OFFRE DE SERVICE

4.2.1. Modalité d'accès aux services

En concordance avec la politique du SAD *(Chez soi : le premier choix, la politique de soutien à domicile (2003), Précisions pour favoriser l'implantation de la politique de soutien à domicile (2004) et Orientations en soutien à domicile – actualisation de la politique de soutien*

à domicile « Chez soi : le premier choix » (2023)), les usagers admissibles seront identifiés par les intervenants SAD. L'intervenant présentera les services requis au comité d'allocation de services et fera une référence vers **CDB** via le formulaire de demande de service. Après avoir reçu la référence du **CIUSSS ODIM**, **CDB** réserve le droit de visiter le client et lieux avant de débuter les services.

4.2.2. <u>Ressources humaines et matérielles :</u>

A. Ressources humaines

- **CDB** est responsable de l'embauche des ressources nécessaires à la réalisation de ses activités.

B. Ressources matérielles

- **CDB** est responsable des ressources matérielles requises dans l'exécution des services aux clients.

5. MODALITÉS D'ACCÈS

Dans le cadre de la présente entente, les Parties conviennent des mécanismes de référence suivants :

En concordance avec la politique du *SAD (Chez soi : le premier choix, la politique de soutien à domicile (2003), Précisions pour favoriser l'implantation de la politique de soutien à domicile (2004) et Orientations en soutien à domicile – actualisation de la politique de soutien à domicile « Chez soi : le premier choix » (2023))*, les usagers admissibles seront identifiés par les intervenants SAD. L'intervenant présentera les services requis au comité d'allocation de services et fera une référence vers **CDB** via le formulaire de demande de service.

Les demandes de services seront à envoyer à :

t

Ouverture de dossier et service à clientèle

[redacted]

5.1. es par les activités ou services liés à la présente entente doivent répondre aux critères d'admissibilité suivants :

- Usagers admissibles au programme du soutien à domicile comme décrit dans les politiques SAD ;
- Usagers ayant un épisode de service actif et un intervenant pivot ;
- Usagers avec une évaluation des besoins à jour qui confirme les besoins de recevoir un service offert par **CDB ;**
- Usagers accepte de recevoir les services requis via **CDB.**

5.2. La DSAPA SAD reconnaît et accepte que les personnes qui fréquentent **CDB** le fassent sur une base volontaire ;

5.3. La DSAPA SAD reconnaît à **CDB** le droit de refuser une personne qui lui est référée.

6. ENGAGEMENT DES PARTIES

6.1. LE CIUSSS ODIM S'ENGAGE À :

6.1.1. Accessibilité

a) Respecter l'autonomie de **CDB** au regard de sa gestion et de sa gouvernance ;
b) S’assurer de la conformité des activités et des services.
c) Autoriser CDB à effectuer les services pour lesquels elle est désignée.

6.1.2. Mécanismes de collaboration

a) Identifier un intervenant ressource pivot pour l'organisme qui participera à des rencontres de suivi avec l’organisme ;
b) Identifier un gestionnaire ressource pour l'organisme qui participera minimalement à Deux (2) rencontres de suivi par année ;
c) Soutenir **CDB** en cas de difficultés dans le cadre de la présente entente.

6.1.3. Engagements

a) Verser mensuellement à **CDB** une somme équivalente au nombre d’heures de services fournis multiplié par le taux horaire (incluant prime si applicable) tel que décrit dans l’annexe 2, jusqu’à concurrence de 106 000,00$ pour la durée du contrat, indexée selon les sommes décrites à l'article 7.1;
b) Analyser les documents déposés dans le cadre de la reddition de comptes afin de s'assurer du respect des engagements de la présente entente et effectuer les suivis nécessaires.

6.2. CDB S'ENGAGE À :

6.2.1. Accessibilité

a) S’assurer de la prise en charge en continu des demandes de services ;
b) D’assurer la disponibilité et la qualité des activités et des services ;
c) S’assurer de la sécurité de l’usager et ses employés ;
d) De rapporter les observations pertinentes à l’intervenant pivot ;
e) De communiquer à la DSAPA tout changement significatif à sa mission qui affecte l'offre de services actuelle ;
f) D’informer la DSAPA de toute situation mettant en péril les services et les activités de l'organisme ainsi que des mesures prises pour en aviser la clientèle et l'orienter vers d'autres ressources (incluant toute poursuite judiciaire contre **CDB).**

les documents suivants : - États financiers audités

a) Bilan financier de la dernière année complétée avec les éléments suivants :
   - États financiers audités
b) Rapport d'activités de la dernière année complétée avec les éléments suivants :
   - Rapport à travers le logiciel MAYA
c) Tout autre rapport détaillé en fonction de l'activité spécifique ciblée (rapport de mi- étape et fin d'étape).
   - Nombre d'usagers référés par le **CIUSSS ODIM**
   - Nombre d'usagers en attente pour les services demandés par le **CIUSSS ODIM**
   - Nombre d'heures de services rendus au **CIUSSS ODIM**

8. COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIALITÉ

8.1. Conformément au Cadre de référence régional en vigueur, les modalités, s'il y a lieu, de communication de renseignements personnels et règles de confidentialité, respecteront les pratiques des organismes communautaires, et ce, conformément aux lois du Québec applicables :

8.2. Sur le plan de la confidentialité, les établissements de santé et de services sociaux sont régis par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels,* LRQ, c. A-2.1, ainsi que par la LSSSS alors que les personnes privées et les organismes communautaires sont encadrés par le *Code civil* et, le cas échéant, par la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé,* LRQ, c. P-39.1 ;

8.3. Dans le cadre de la présente entente, les deux Parties s'engagent au strict respect des règles relatives à la confidentialité des renseignements personnels contenus dans leur cadre légal respectif et à ne divulguer que l'information pertinente et nécessaire à l'exécution de l'entente ;

8.4. Les Parties sont responsables d'assurer la protection des renseignements confidentiels auxquels ils ont accès dans le cadre de la présente entente ;

8.5. Les Parties s'engagent à respecter la confidentialité de toute information ou de tout renseignement concernant tout usager, toute autre personne ou toute information ou renseignement de nature administrative obtenue dans le cadre de ses activités, que ces informations ou renseignements aient été recueillis au dossier de la personne, contenus dans un rapport ou obtenus autrement ;

8.6. Les Parties conviennent qu'il est interdit, pour tout membre de leur personnel, hormis dans le contexte de ce qui est nécessaire à l'exécution des activités reliées aux services, de diffuser ou de divulguer les renseignements concernant les services, les usagers, les employés ou toute autre personne exerçant des fonctions dans le cadre des services, ni même des renseignements qui permettraient de les identifier soit directement ou indirectement ;

8.7. Les Parties s'engagent à prendre toutes les mesures utiles pour empêcher la divulgation et la communication des renseignements personnels à des tiers (toute personne physique ou morale}, notamment à établir et à voir à ce que soient appliquées des règles et

politiques ayant pour but d'empêcher toute utilisation ou reproduction non autorisée des renseignements personnels ou leur accès non autorisé ;

8.8. **CDB** s'engage à. signaler sans délai au **CIUSSS ODIM** tout incident ou accident (accès non autorisé, bris, etc.), violation ou tentative de violation par toute personne de l'une ou l'autre des obligations relatives à la confidentialité du renseignement communiqué ;

8.9. Sans restreindre la portée de ce qui précède, **CDB** signe l'Annexe 1 des présentes et reconnait le caractère confidentiel des renseignements nominatifs auxquels il a accès.

9. COMMUNICATION ET SUIVI DE L'ENTENTE

9.1. Le directeur général de **CDB** est responsable des communications avec le directeur adjoint du Programme soutien à l'autonomie des personnes âgées – soutien à domicile.

Répondant(e) CDB : **M. Carlo D'Ambrosio**

[redacted]

Toute situation problématique en lien avec la présente entente devra être signifiée par la répondante de **CDB** au directeur adjoint du Programme soutien à l'autonomie des personnes âgées – soutien à domicile.

Répondant(e) CIUSSS ODIM : **M. Mathieu Brodeur**

Téléphone : **514 607-1144**

Courriel : mathieu.brodeur.comtl@ssss.gouv.qc.ca

9.2. Tout préavis requis par la présente entente doit, pour être considéré comme étant légalement donné, être transmis au répondant de la Partie concernée par tout moyen permettant d'en prouver la réception (ex. : courriel, lettre avec accusé de réception).

9.3. Les Parties conviennent de procéder au suivi de l'entente par la tenue d'une rencontre d'équipe composée d'un ou de plusieurs représentants de chacune des Parties afin de faire un bilan annuel des services dispensés aux usagers au cours de l'année.

9.4. L'évaluation annuelle portera sur les éléments indiqués au point 7.4 ainsi que sur la collaboration entre les deux Parties.

10. ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE

Chacune des Parties assume pour son personnel respectif, de même que pour ses administrateurs et ses dirigeants, les risques et la responsabilité découlant de l'application de la présente entente ;

10.1 **CDB** décharge le **CIUSSS ODIM** de toutes poursuites et condamnations qui pourraient être intentées contre l'une ou l'autre des Parties dans le cadre des services offerts par

l'intervenant du **CDB ;**

10.2 **CDB** fournit une preuve d'assurance responsabilité civile générale d'entreprise.

11. RÈGLEMENT DE DIFFÉRENDS

Sous réserve de leurs recours devant les tribunaux de droit commun, les Parties conviennent de régler tout différend relatif à l'interprétation et à l'application de la présente entente à l'amiable par la discussion entre les répondants identifiés à la clause 9 de l'entente.

Advenant le cas où ils ne parviennent pas à trouver une solution acceptable, chacun fait appel à son supérieur immédiat afin que ces derniers tentent de trouver une réponse à la situation litigieuse, dans le respect des droits des usagers.

Les Parties s'engagent à maintenir, dans la mesure du possible, les engagements convenus jusqu'à la résolution du différend.

12. GESTION DES PLAINTES

12.1 La direction générale de **CDB** assure la gestion des insatisfactions de la clientèle référée par le **CIUSSS ODIM** pour des services offerts par ses intervenants conformément à la politique interne de l'organisation concernant la gestion des plaintes et insatisfaction.

12.2 **CDB** s'engage à faire suivre au titre du CIUSSS ODIM une copie des conclusions du traitement de la plainte.

13. DURÉE, RENOUVELLEMENT

13.1. La présente entente entre en vigueur dès la signature de ladite entente et prend fin le 01 octobre 2025.

13.2. La présente entente est renouvelable.

14. MODIFICATION, CESSION

14.1. La présente entente peut être modifiée en tout temps d'un commun accord entre les Parties selon les modalités suivantes :

a) Le répondant de **CDB** communique avec le répondant de la DSAPA-SAD ou vice versa et présente sa demande ;

b) Une rencontre peut aussi être convoquée par la DSAPA-SAD pour répondre à cette demande;

c) Les termes de la présente entente ne peuvent être modifiés qu'avec l'accord des deux Parties;

d) Pour être valides, ces modifications ne pourront changer la nature de la présente

entente et doivent être signées par les deux Parties et annexées à la présente entente comme en faisant partie intégrante.

14.2 Les droits et obligations contenus dans la présente entente ne peuvent être cédés, vendus, ou transférés en tout ou en partie, par une des Parties sans le consentement écrit de l'autre Partie. Cet accord ne saurait être donné à moins que le tiers ne s'engage par écrit à respecter toute et chacune des clauses de la présente entente.

15. RÉSILIATION

L'une ou l'autre des Parties peut mettre fin à la présente entente pour quelque motif que ce soit, en envoyant par écrit un préavis de soixante (60) jours à l'autre Partie avant la date d'effectif de la résiliation.

La présente entente peut aussi être résiliée dans l'un ou l'autre des cas suivants :

Les Parties en conviennent d'un commun accord ;

a) L'une des Parties ne respecte pas l'un ou l'autre de ses engagements en vertu de la présente entente et n'effectue pas les démarches nécessaires pour rectifier rapidement la situation, et ce, à la suite de la réception d'un avis lui ayant donné un délai minimal de soixante (60) jours pour corriger son défaut ;

b) Si **CDB** a fourni volontairement des renseignements qui se révèlent faux ou trompeurs ou a fait de fausses représentations ;

c) Si les dirigeants de **CDB** ont commis une faute grave ou ont eu une conduite qui a détruit les liens de confiance avec le **CIUSSS ODIM.**

16. DISPOSITIONS FINALES

Tout avis donné dans le cadre de la présente entente est valablement donné ou transmis à son destinataire, par tous moyens, à la partie à laquelle il est destiné, aux adresses et aux personnes identifiées à la clause 9 de la présente entente.

La présente entente constitue la totalité de l'accord qui lie les Parties relativement à l'objet de la présente entente et supplante toutes les communications, verbales ou écrites, antérieures à cet égard. Les Parties déclarent par les présentes qu'elles ont respectivement obtenu les autorisations nécessaires aux engagements prévus dans la présente entente et que la présente entente est signée par leur représentant respectif dûment autorisé en toute liberté et connaissance de cause.

SIGNATURES DES PARTIES A L'ENTENTE

Les Parties signataires déclarent qu'elles ont établi cette entente de bonne foi et que, par conséquent, elles feront ce qui est en leur en pouvoir pour la mener à bonne fin.

La présente entente est signée en deux (2) exemplaires. Lorsque signé par les Parties, chaque exemplaire est réputé être un original. L'ensemble de ces exemplaires ne reflète qu'une seule et même entente.

À Montréal, ce 13 jour du mois de mars 2025 ~~2024~~.

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'OUEST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL

Chef de service conseil en approvisionnement

[redacted]

COUP DE BALAI INC (CDB)

M. Carlo D'Ambrosio, directeur général

[redacted]

Saisissez du texte ici

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Ouest-de-
l'Île-de-Montréal
Québec

ENTENTE DE SERVICES

CENTRE INTEGRE UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'OUEST-DE-L'ÎLE-DE-MONTREAL

Ayant son siège social au 2400, boulevard des Sources, Pointe-Claire, QC H9R 0E9,
dûment représenté par M Dan Gabay, président-directeur général.
Ci-après appelé « **CIUSSS ODIM** »

Et

RÉPIT-RESSOURCE
Ayant son siège social au 7707 Hochelaga, bureau 100, Montréal, Québec, H1L 2K4,
dûment représenté par Mme Kristina Perreault, directrice générale adjointe.

Ci-après appelé « **RÉPIT-RESSOURCE»**

Cl-APRES APPELES CONJOINTEMENT LES « PARTIES »

1er novembre 2024

ENTRE

Le **CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'OUEST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL,** personne morale dûment constituée et régie par la *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux* notamment par l'abolition des agences régionales (RLRQ, c. 0-7.2), ayant le siège de ses affaires au 2400, boulevard des Sources, Pointe-Claire, QC H9R 0E9, ici représentée par son Chef de service conseil en approvisionnement, _____, dûment autorisée tel qu'elle le déclare ;

Ci-après appelé « **CIUSSS ODIM** »

ET

RÉPIT-RESSOURCE, personne morale légalement constituée en vertu de la partie 3 de la *Loi sur les compagnies du Québec,* RLRQ, c. C-38, (ou en vertu d'une autre loi du Québec et à des fins non lucratives), ayant son siège social au 7701 Hochelaga, bureau 100, Montréal, Québec, H1L 2K4, ici représentée par la directrice générale adjointe, Mme Kristina Perreault, dûment autorisée tel qu'elle le déclare ;

Ci-après appelé « **RÉPIT-RESSOURCE** »

Ci-après désignés individuellement une « **PARTIE** » ou collectivement les « **PARTIES** ».

PRÉAMBULE

CONSIDÉRANT QUE le **CIUSSS ODIM** est un établissement public de santé et de services sociaux qui a pour fonction d'assurer une prestation de services de santé ou de services sociaux de qualité, qui soient continus, accessibles, sécuritaires et respectueux des droits des personnes et qui visent à réduire ou à solutionner les problèmes de santé et de bien-être et à satisfaire les besoins des groupes de la population ;

CONSIDÉRANT QUE, le **CIUSSS ODIM** exploite entre autres les centres locaux de services communautaires (CLSC) et les services du Soutien à domicile (SAD) ;

CONSIDÉRANT QUE, le **SAD** offre des services d'aide aux activités de vie quotidienne, aux activités de vie domestique, de répits, gardiennage ou de dépannage ;

CONSIDÉRANT QUE la mission du **CIUSSS ODIM** est, notamment, de rendre accessibles des soins et des services à sa population ;

CONSIDÉRANT QUE le Cadre de référence régional en vigueur portant sur le partenariat avec les

organismes communautaires ;

CONSIDÉRANT QUE RÉPIT-RESSOURCE a notamment pour mission d'offrir des services et des soins à domicile de qualité (entretien ménager léger, entretien ménager lourd, aide aux repas, aide aux courses, répit aux proches aidants et soins d'assistance personnelle) à l'ensemble de la population adulte habitant dans les territoires de l'ouest et l'est de Montréal ;

CONSIDÉRANT QUE le **CIUSSS ODIM** a la responsabilité, en vertu de l'article 99.7 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux,* RLRQ c. S-4.2 (« LSSSS »), d'instaurer des mécanismes ou de conclure des ententes pour assurer la coordination des services requis pour la population du territoire de son réseau territorial ;

CONSIDÉRANT QUE l'article 108 de la LSSSS permet à un établissement de conclure une entente pour la dispensation, pour le compte du **CIUSSS ODIM,** de certains services de santé ou de services sociaux requis par ses usagers ;

CONSIDÉRANT QUE le **CIUSSS ODIM** reconnaît et respecte les orientations, les politiques et les approches que se donne **RÉPIT-RESSOURCE ;**

CONSIDÉRANT QUE les deux Parties ont la volonté de développer leur partenariat ;

Le préambule et l'annexe font partie intégrante de la présente entente, les Parties affirment en avoir pris connaissance et s'en déclarent satisfaites.

Annexe 1 : Engagement au respect de la confidentialité
Annexe 2 : Grille tarifaire

LES PARTIES CONVIENNENT, DANS LE RESPECT DE LEURS MISSIONS, DE LEURS RESPONSABILITÉS RESPECTIVES ET DES LOIS QUI LES RÉGISSENT, DE CE QUI SUIT :

1. ACRONYMES ET ABRÉVIATIONS

CIUSSS ODIM :	Centre intégré universitaire de santé et des services sociaux de l'Ouest-de-l'île-de-Montréal
DSAPA :	Direction soutien à l'autonomie des personnes âgées
SAD :	Soutien à domicile

2. OBJETS DE L'ENTENTE

La présente entente a pour objet d'octroyer à **RÉPIT-RESSOURCE** une entente gré à gré pour lui permettre de répondre aux besoins de répit, gardiennage, ménage, et d'autres activités de vie quotidienne et domestique des clients du SAD.

3. LES PRINCIPES DIRECTEURS

En continuité aux engagements pris dans le Cadre de référence régional en vigueur, les Parties reconnaissent les principes suivants :

- Le respect des rôles propres à chacun des acteurs ;
- Le respect des mandats, responsabilités et des compétences de chacun des partenaires ;
- Le respect de l'autonomie des organismes communautaires à définir leurs orientations et leurs politiques, et à déterminer leur mission, leurs modes et leurs approches d'intervention ainsi que leurs modes de gestion ;
- Le respect de l'approche globale mise de l'avant par les groupes dans le sens de la prise en compte de la personne dans son ensemble et du non-morcellement des problématiques vécues par les populations ;
- Le respect du rapport libre et volontaire des populations au sein des organismes communautaires ;
- Le respect du rayonnement géographique propre aux organismes communautaires, indépendamment des territoires du réseau de la santé et des services sociaux ;
- Des collaborations librement consenties ;
- La communication d'informations claires et pertinentes, dans le respect des pratiques des organismes communautaires en matière de gestion des renseignements personnels et dans le respect des règles de confidentialité ;
- La transparence dans les communications et les processus de consultation ;
- L'intégrité et le respect mutuel.

4. OFFRE DE SERVICES ET CLIENTÈLE VISÉE

4.1. CLIENTÈLE VISÉE

Les personnes pouvant bénéficier de ce service sont des personnes admissibles au SAD du **CIUSSS ODIM** ayant un épisode de service actif, un intervenant pivot et une évaluation à jour qui confirme les besoins et les services requis.

4.2. OFFRE DE SERVICE

4.2.1. Modalité d'accès aux services

En concordance avec la politique du SAD *(Chez soi : le premier choix, la politique de soutien à domicile (2003), Précisions pour favoriser l'implantation de la politique de soutien à domicile (2004) et Orientations en soutien à domicile – actualisation de la politique de soutien à domicile « Chez soi : le premier choix » (2023))*, les usagers admissibles seront identifiés par les intervenants SAD.

L'intervenant présentera les services requis au comité d'allocation de services et fera une référence vers **RÉPIT-RESSOURCE** via le formulaire de demande de service.

4.2.2. Ressources humaines et matérielles ;

A. Ressources humaines

- **RÉPIT-RESSOURCE** est responsable de l'embauche des ressources nécessaires à la réalisation de ses activités.

B. Ressources matérielles

- **Le CIUSSS ODIM** est responsable de déterminer et fournir les ressources matérielles requises dans l'exécution des services aux clients.
- **RÉPIT-RESSOURCE** est responsable des équipements de protection individuelle réguliers (gants et masque procédural).

5. MODALITÉS D'ACCÈS

Dans le cadre de la présente entente, les Parties conviennent des mécanismes de référence suivants :

En concordance avec la politique du *SAD (Chez soi : le premier choix, la politique de soutien à domicile (2003), Précisions pour favoriser l'implantation de la politique de soutien à domicile (2004) et Orientations en soutien à domicile – actualisation de la politique de soutien à domicile « Chez soi : le premier choix » (2023))*, les usagers admissibles seront identifiés par les intervenants SAD. L'intervenant présentera les services requis au comité d'allocation de services et fera une référence vers **RÉPIT-RESSOURCE** via le formulaire de demande de service.

5.1. Les personnes rejointes par les activités ou services liés à la présente entente doivent répondre aux critères d'admissibilité suivants :

- Usagers admissibles au programme du soutien à domicile comme décrit dans les politiques SAD ;
- Usagers ayant un épisode de service actif et un intervenant pivot ;
- Usagers avec une évaluation des besoins à jour qui confirme les besoins de recevoir un service offert par **RÉPIT-RESSOURCE ;**
- Usagers accepte de recevoir les services requis via **RÉPIT-RESSOURCE.**

5.2. La DSAPA SAD reconnaît et accepte que les personnes qui fréquentent **RÉPIT-RESSOURCE** le fassent sur une base volontaire ;

5.3. La DSAPA SAD reconnaît à **RÉPIT-RESSOURCE** le droit de refuser une personne qui lui est référée.

6. ENGAGEMENT DES PARTIES

6.1. LE CIUSSS ODIM S'ENGAGE À :

6.1.1. Accessibilité

a) Respecter l'autonomie de **RÉPIT-RESSOURCE** au regard de sa gestion et de sa gouvernance ;
b) S'assurer de la conformité des activités et des services.

6.1.2. Mécanismes de collaboration

a) Identifier un intervenant ressource pivot pour l'organisme qui participera à des rencontres de suivi avec l'organisme ;
b) Identifier un gestionnaire ressource pour l'organisme qui participera minimalement à Deux (2) rencontres de suivi par année ;
c) Soutenir **RÉPIT-RESSOURCE** en cas de difficultés dans le cadre de la présente entente.

6.1.3. Engagements

a) Le CIUSSS ODIM s'engage à payer les heures utilisées en services fournis et facturés mensuellement par RÉPIT-RESSOURCE qui correspond à une somme équivalente au nombre d'heures de services fournis multiplié par le taux horaire tel que décrit dans l'annexe 2

b) Le CIUSSS ODIM est responsable de respecter la limite de 100 000,00$ indexé tel que décrit dans la loi sur les contrats des organismes publics (LCOP).

6.2. RÉPIT-RESSOURCE S'ENGAGE À :

6.2.1. Accessibilité

a) S'assurer de la prise en charge en continu des demandes de services ;
b) D'assurer la disponibilité et la qualité des activités et des services ;
c) S'assurer de la sécurité de l'usager et ses employés ;
d) De rapporter les observations pertinentes à l'intervenant pivot ;
e) D'appliquer le protocole de non réponse convenu entre les parties (annexe 3) ;
f) De communiquer à la DSAPA tout changement significatif à sa mission qui affecte l'offre de services actuelle ;
g) D'informer la DSAPA de toute situation mettant en péril les services et les activités de l'organisme ainsi que des mesures prises pour en aviser la clientèle et l'orienter vers d'autres ressources (incluant toute poursuite judiciaire contre **RÉPIT-RESSOURCE** en lien avec la présente entente**).**

6.2.2. Mécanismes de collaboration pour

a) Identifier un intervenant pivot qui participera à des rencontres de suivi avec l'intervenant ressource identifié par le **CIUSSS ODIM** ;
b) Identifier un gestionnaire ressource qui participera minimalement à deux (2) rencontres de suivi par année avec le gestionnaire identifié par le **CIUSSS ODIM.**

6.2.3. Ressources humaines, matérielles et physiques

Embauche des effectifs requis pour la dispensation des services.

Formation des effectifs, incluant les formations offertes par le **CIUSSS ODIM.**

6.2.4. Engagements

a) Transmettre à la DSAPA le nom de la personne responsable de l'application de la présente entente ;

b) Respecter l'ensemble des lois et des règlements en vigueur au Québec qui sont applicables aux entreprises d'économie sociale en aide à domicile (EÉSAD) ;
c) Respecter les conditions et les engagements stipulés à la présente entente ;
d) Assurer une gestion saine et transparente ;

7. PAIEMENT, CONDITIONS ET TERMES

7.1. Pour la période du 1er novembre 2024 au 31 Mars 2025, le montant versé au **RÉPIT-RESSOURCE** est équivalent au nombre d'heures de services fournis multiplié par le taux horaire tel que décrit dans l'annexe 2, jusqu'à concurrence de 100 000,00$ (voir 6.1.3 b) pour la durée du contrat, couvrant les frais rattachés à la prestation des services visés par l'entente.

7.2. Les services seront facturés selon les modalités suivantes :

a) Facturation mensuelle par **RÉPIT-RESSOURCE** pour les services rendus durant le mois calendrier. La facture doit inclure les détails des services fournis incluant l'information de l'usager, date et durée des services, type de service, prix unitaire, prix total, etc.

b) Validation de la facture par l'équipe SAD. Communication entre les parties en cas de discordance pour correction de la facture au besoin.

c) Paiement dans les trente (30) jours suivants la réception de la facture. Toute somme due porte intérêt à compter de son échéance, au taux en vigueur prévu par l'article 28 de la Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002).

d) Le non-respect de **RÉPIT-RESSOURCE ou du CIUSSS** des conditions et des engagements de la présente entente peut donner lieu à une suspension ou à la résiliation de l'entente après le plein acquittement des heures de services déjà fournis et des factures à payer.

7.3. RÉPIT-RESSOURCE fournira au CIUSSS ODIM :

Une facturation mensuelle qui contiendra les renseignements suivants :

- Nombre d'usagers référés facturés
- Le nom des usagers référés facturés
- Les types de service(s) fourni(s)
- Provenance des usagers référés (nom du CLSC)
- Nombre d'heures de services rendus

Une compilation des factures mensuelles

Une invitation à son assemblée générale annuelle (AGA) et les documents s'y rattachant.

8. COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIALITÉ

8.1. Conformément au Cadre de référence régional en vigueur, les modalités, s'il y a lieu, de communication de renseignements personnels et règles de confidentialité, respecteront les pratiques des organismes communautaires, et ce, conformément aux lois du Québec applicables ;

8.2. Sur le plan de la confidentialité, les établissements de santé et de services sociaux sont régis par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels,* LRQ, c. A-2.1, ainsi que par la LSSSS alors que les personnes privées et les organismes communautaires sont encadrés par le *Code civil* et, le cas échéant, par la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé,* LRQ, c. P-39.1 ;

8.3. Dans le cadre de la présente entente, les deux Parties s'engagent au strict respect des règles relatives à la confidentialité des renseignements personnels contenus dans leur cadre légal respectif et à ne divulguer que l'information pertinente et nécessaire à l'exécution de l'entente ;

8.4. Les Parties sont responsables d'assurer la protection des renseignements confidentiels auxquels ils ont accès dans le cadre de la présente entente ;

8.5. Les Parties s'engagent à respecter la confidentialité de toute information ou de tout renseignement concernant tout usager, toute autre personne ou toute information ou renseignement de nature administrative obtenue dans le cadre de ses activités, que ces informations ou renseignements aient été recueillis au dossier de la personne, contenus dans un rapport ou obtenus autrement ;

8.6. Les Parties conviennent qu'il est interdit, pour tout membre de leur personnel, hormis dans le contexte de ce qui est nécessaire à l'exécution des activités reliées aux services, de diffuser ou de divulguer les renseignements concernant les services, les usagers, les employés ou toute autre personne exerçant des fonctions dans le cadre des services, ni même des renseignements qui permettraient de les identifier soit directement ou indirectement ;

8.7. Les Parties s'engagent à prendre toutes les mesures utiles pour empêcher la divulgation et la communication des renseignements personnels à des tiers (toute personne physique ou morale}, notamment à établir et à voir à ce que soient appliquées des règles et politiques ayant pour but d'empêcher toute utilisation ou reproduction non autorisée des renseignements personnels ou leur accès non autorisé ;

8.8. **RÉPIT-RESSOURCE** s'engage à. signaler sans délai au **CIUSSS ODIM** tout incident ou accident (accès non autorisé, bris, etc.), violation ou tentative de violation par toute personne de l'une ou l'autre des obligations relatives à la confidentialité du renseignement communiqué ;

8.9. Sans restreindre la portée de ce qui précède, **RÉPIT-RESSOURCE** signe l'Annexe 1 des présentes et reconnait le caractère confidentiel des renseignements nominatifs auxquels il a accès.

9. COMMUNICATION ET SUIVI DE L'ENTENTE

9.1. La directrice générale adjointe de **RÉPIT-RESSOURCE** est responsable des communications avec le directeur adjoint du Programme soutien à l'autonomie des personnes âgées – soutien à domicile.

Répondant(e) RÉPIT-RESSOURCE : Mme Kristina Perreault

[redacted]

Toute situation problématique en lien avec la présente entente devra être signifiée par la répondante de **RÉPIT-RESSOURCE** au directeur adjoint du Programme soutien à l'autonomie des personnes âgées – soutien à domicile.

Répondant(e) CIUSSS ODIM : **M. Mathieu Brodeur**

Téléphone : **514 607-1144**

Courriel : mathieu.brodeur.comtl@ssss.gouv.qc.ca

9.2. Tout préavis requis par la présente entente doit, pour être considéré comme étant légalement donné, être transmis au répondant de la Partie concernée par tout moyen permettant d'en prouver la réception (ex. : courriel, lettre avec accusé de réception).

9.3. Les Parties conviennent de procéder au suivi de l'entente par la tenue d'une rencontre d'équipe composée d'un ou de plusieurs représentants de chacune des Parties afin de faire un bilan annuel des services dispensés aux usagers au cours de l'année.

9.4. L'évaluation annuelle portera sur les éléments indiqués au point 7 ainsi que sur la collaboration entre les deux Parties.

10. ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE

Chacune des Parties assume pour son personnel respectif, de même que pour ses administrateurs et ses dirigeants, les risques et la responsabilité découlant de l'application de la présente entente ;

10.1 **RÉPIT-RESSOURCE** décharge le **CIUSSS ODIM** de toutes poursuites et condamnations qui pourraient être intentées contre l'une ou l'autre des Parties dans le cadre des services offerts par l'intervenant du **RÉPIT-RESSOURCE ;**

10.2 **RÉPIT-RESSOURCE** fournit une preuve d'assurance responsabilité civile générale d'entreprise.

11. RÈGLEMENT DE DIFFÉRENDS

Sous réserve de leurs recours devant les tribunaux de droit commun, les Parties conviennent de régler tout différend relatif à l'interprétation et à l'application de la présente entente à l'amiable par la discussion entre les répondants identifiés à la clause 9 de l'entente.

Advenant le cas où ils ne parviennent pas à trouver une solution acceptable, chacun fait appel à son supérieur immédiat afin que ces derniers tentent de trouver une réponse à la situation litigieuse, dans le respect des droits des usagers.

Les Parties s'engagent à maintenir, dans la mesure du possible, les engagements convenus jusqu'à la résolution du différend.

12. GESTION DES PLAINTES

12.1 La direction générale de **RÉPIT-RESSOURCE** assure la gestion des insatisfactions de la clientèle référée par le **CIUSSS ODIM** pour des services offerts par ses intervenants conformément à la politique interne de l'organisation concernant la gestion des plaintes et insatisfaction.

12.2 **RÉPIT-RESSOURCE** s'engage à faire suivre au titre du CIUSSS ODIM une copie des conclusions du traitement de la plainte.

13. DURÉE, RENOUVELLEMENT

13.1. La présente entente entre en vigueur le 1er novembre 2024 et prend fin le 31 mars 2025.

14. MODIFICATION, CESSION

13.2. La présente entente peut être modifiée en tout temps d'un commun accord entre les Parties selon les modalités suivantes :

a) Le répondant de **RÉPIT-RESSOURCE** communique avec le répondant de la DSAPA-SAD ou vice versa et présente sa demande ;

b) Une rencontre peut aussi être convoquée par la DSAPA-SAD pour répondre à cette demande ;

c) Les termes de la présente entente ne peuvent être modifiés qu'avec l'accord des deux Parties ;

d) Pour être valides, ces modifications ne pourront changer la nature de la présente entente et doivent être signées par les deux Parties et annexées à la présente entente comme en faisant partie intégrante.

14.2 Les droits et obligations contenus dans la présente entente ne peuvent être cédés, vendus, ou transférés en tout ou en partie, par une des Parties sans le consentement écrit de l'autre Partie. Cet accord ne saurait être donné à moins que le tiers ne s'engage par écrit à respecter toute et chacune des clauses de la présente entente.

15. RÉSILIATION

L'une ou l'autre des Parties peut mettre fin à la présente entente pour quelque motif que ce soit, en envoyant par écrit un préavis de soixante (60) jours à l'autre Partie avant la date d'effectif de la résiliation.

La présente entente peut aussi être résiliée dans l'un ou l'autre des cas suivants :

Les Parties en conviennent d'un commun accord ;

a) L'une des Parties ne respecte pas l'un ou l'autre de ses engagements en vertu de la présente entente et n'effectue pas les démarches nécessaires pour rectifier rapidement la situation, et

ce, à la suite de la réception d'un avis lui ayant donné un délai minimal de trente (30) jours pour corriger son défaut ;

b) Si **RÉPIT-RESSOURCE** a fourni volontairement des renseignements qui se révèlent faux ou trompeurs ou a fait de fausses représentations ;

c) Si les dirigeants de **RÉPIT-RESSOURCE** ont commis une faute grave ou ont eu une conduite qui a détruit les liens de confiance avec le **CIUSSS ODIM.**

16. DISPOSITIONS FINALES

Tout avis donné dans le cadre de la présente entente est valablement donné ou transmis à son destinataire, par tous moyens, à la partie à laquelle il est destiné, aux adresses et aux personnes identifiées à la clause 9 de la présente entente.

Le CIUSSS-ODIM s'engage à aviser Répit-Ressource au moins soixante (60) jours avant la fin de la présente entente, au plus tard le 31 janvier 2025, s'il compte renouveler ou non celle-ci selon la tarification applicable pour le prochain exercice financière.

La présente entente constitue la totalité de l'accord qui lie les Parties relativement à l'objet de la présente entente et supplante toutes les communications, verbales ou écrites, antérieures à cet égard. Les Parties déclarent par les présentes qu'elles ont respectivement obtenu les autorisations nécessaires aux engagements prévus dans la présente entente et que la présente entente est signée par leur représentant respectif dûment autorisé en toute liberté et connaissance de cause.

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal
Québec
Santé Québec

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal
Québec

ENTENTE DE SERVICES

ENTRE

Santé Québec Ouest de l'île de Montréal – Universitaire, personne morale de droit public constituée en vertu de la Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (RLRQ, c. G-1.021), ayant une place d'affaires au 2400, des Sources, Pointe-Claire (Québec) H9R 0E9, représentée aux fins des présentes par le signataire, dûment autorisé en application du règlement intérieur de Santé Québec. ;

Ci-après appelé «**ÉTABLISSEMENT** »

ET

RÉPIT-RESSOURCE, personne morale légalement constituée en vertu de la partie 3 de la *Loi sur les compagnies du Québec,* RLRQ, c. C-38, (ou en vertu d'une autre loi du Québec et à des fins non lucratives), ayant son siège social au 7701 Hochelaga, bureau 100, Montréal, Québec, H1L 2K4, ici représentée par la directrice générale adjointe, Mme Kristina Perreault, dûment autorisée tel qu'elle le déclare ;

Ci-après appelé « **RÉPIT-RESSOURCE »**

Ci-après désignés individuellement une « **PARTIE »** ou collectivement les « **PARTIES** ».

PRÉAMBULE

CONSIDÉRANT QUE l'établissement public de santé et de services sociaux qui a pour fonction d'assurer une prestation de services de santé ou de services sociaux de qualité, qui soient continus, accessibles, sécuritaires et respectueux des droits des personnes et qui visent à réduire ou à solutionner les problèmes de santé et de bien-être et à satisfaire les besoins des groupes de la population ;

CONSIDÉRANT QUE, l'établissement exploite entre autres les centres locaux de services communautaires (CLSC) et les services du Soutien à domicile (SAD) ;

CONSIDÉRANT QUE, le **SAD** offre des services d'aide aux activités de vie quotidienne, aux activités de vie domestique, de répits, gardiennage ou de dépannage ;

CONSIDÉRANT QUE la mission de **L'ÉTABLISSEMENT** est, notamment, de rendre accessibles des soins et des services à sa population ;

CONSIDÉRANT QUE le Cadre de référence régional en vigueur portant sur le partenariat avec les organismes communautaires ;

CONSIDÉRANT QUE RÉPIT-RESSOURCE a notamment pour mission d'offrir des services et des soins à domicile de qualité (entretien ménager léger, entretien ménager lourd, aide aux repas, aide aux courses, répit aux proches aidants et soins d'assistance personnelle) à l'ensemble de la population adulte habitant dans les territoires de l'ouest et l'est de Montréal ;

CONSIDÉRANT QUE L'ÉTABLISSEMENT a la responsabilité, en vertu de l'article 99.7 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux,* RLRQ c. S-4.2 (« LSSSS »), d'instaurer des mécanismes ou de conclure des ententes pour assurer la coordination des services requis pour la population du territoire de son réseau territorial ;

CONSIDÉRANT QUE l'article 108 de la LSSSS permet à un établissement de conclure une entente pour la dispensation, pour le compte de **L'ÉTABLISSEMENT,** de certains services de santé ou de services sociaux requis par ses usagers ;

CONSIDÉRANT QUE L'ÉTABLISSEMENTreconnaît et respecte les orientations, les politiques et les approches que se donne **RÉPIT-RESSOURCE ;**

CONSIDÉRANT QUE les deux Parties ont la volonté de développer leur partenariat ;

Le préambule et l'annexe font partie intégrante de la présente entente, les Parties affirment en avoir pris connaissance et s'en déclarent satisfaites.

Annexe 1 : Engagement au respect de la confidentialité
Annexe 2 : Grille tarifaire

LES PARTIES CONVIENNENT, DANS LE RESPECT DE LEURS MISSIONS, DE LEURS RESPONSABILITÉS RESPECTIVES ET DES LOIS QUI LES RÉGISSENT, DE CE QUI SUIT :

1. ACRONYMES ET ABRÉVIATIONS

CIUSSS ODIM :	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal
DSAPA :	Direction soutien à l'autonomie des personnes âgées
SAD :	Soutien à domicile

2. OBJETS DE L'ENTENTE

La présente entente a pour objet d'octroyer à **RÉPIT-RESSOURCE** une entente gré à gré pour lui permettre de répondre aux besoins de répit, gardiennage, ménage, et d'autres activités de vie quotidienne et domestique des clients du SAD.

3. LES PRINCIPES DIRECTEURS

En continuité aux engagements pris dans le Cadre de référence régional en vigueur, les Parties reconnaissent les principes suivants :

- Le respect des rôles propres à chacun des acteurs ;
- Le respect des mandats, responsabilités et des compétences de chacun des partenaires ;
- Le respect de l'autonomie des organismes communautaires à définir leurs orientations et leurs politiques, et à déterminer leur mission, leurs modes et leurs approches d'intervention ainsi que leurs modes de gestion ;
- Le respect de l'approche globale mise de l'avant par les groupes dans le sens de la prise en compte de la personne dans son ensemble et du non-morcellement des problématiques vécues par les populations ;
- Le respect du rapport libre et volontaire des populations au sein des organismes communautaires ;
- Le respect du rayonnement géographique propre aux organismes communautaires, indépendamment des territoires du réseau de la santé et des services sociaux ;
- Des collaborations librement consenties ;
- La communication d'informations claires et pertinentes, dans le respect des pratiques des organismes communautaires en matière de gestion des renseignements personnels et dans le respect des règles de confidentialité ;
- La transparence dans les communications et les processus de consultation ;
- L'intégrité et le respect mutuel.

4. OFFRE DE SERVICES ET CLIENTÈLE VISÉE

4.1. CLIENTÈLE VISÉE

Les personnes pouvant bénéficier de ce service sont des personnes admissibles au SAD de **L'ÉTABLISSEMENT** ayant un épisode de service actif, un intervenant pivot et une évaluation à jour qui confirme les besoins et les services requis.

4.2. OFFRE DE SERVICE

4.2.1. Modalité d'accès aux services

En concordance avec la politique du SAD *(Chez soi : le premier choix, la politique de soutien à domicile (2003), Précisions pour favoriser l'implantation de la politique de soutien à domicile (2004) et Orientations en soutien à domicile – actualisation de la politique de soutien à domicile « Chez*

soi : le premier choix » (2023)), les usagers admissibles seront identifiés par les intervenants SAD. L'intervenant présentera les services requis au comité d'allocation de services et fera une référence vers **RÉPIT-RESSOURCE** via le formulaire de demande de service.

4.2.2. Ressources humaines et matérielles :

A. Ressources humaines

- **RÉPIT-RESSOURCE** est responsable de l'embauche des ressources nécessaires à la réalisation de ses activités.

B. Ressources matérielles

- **L'ÉTABLISSEMENT** est responsable de déterminer et fournir les ressources matérielles requises dans l'exécution des services aux clients.
- **RÉPIT-RESSOURCE** est responsable des équipements de protection individuelle réguliers (gants et masque procédural).

5. MODALITÉS D'ACCÈS

Dans le cadre de la présente entente, les Parties conviennent des mécanismes de référence suivants :

En concordance avec la politique du *SAD (Chez soi : le premier choix, la politique de soutien à domicile (2003), Précisions pour favoriser l'implantation de la politique de soutien à domicile (2004) et Orientations en soutien à domicile – actualisation de la politique de soutien à domicile « Chez soi : le premier choix » (2023))*, les usagers admissibles seront identifiés par les intervenants SAD. L'intervenant présentera les services requis au comité d'allocation de services et fera une référence vers **RÉPIT-RESSOURCE** via le formulaire de demande de service.

5.1. Les personnes rejointes par les activités ou services liés à la présente entente doivent répondre aux critères d'admissibilité suivants :

- Usagers admissibles au programme du soutien à domicile comme décrit dans les politiques SAD ;
- Usagers ayant un épisode de service actif et un intervenant pivot ;
- Usagers avec une évaluation des besoins à jour qui confirme les besoins de recevoir un service offert par **RÉPIT-RESSOURCE ;**
- Usagers accepte de recevoir les services requis via **RÉPIT-RESSOURCE.**

5.2. La DSAPA SAD reconnaît et accepte que les personnes qui fréquentent **RÉPIT-RESSOURCE** le fassent sur une base volontaire ;

5.3. La DSAPA SAD reconnaît à **RÉPIT-RESSOURCE** le droit de refuser une personne qui lui est référée.

6. ENGAGEMENT DES PARTIES

6.1. Santé Québec Ouest de l'île de Montréal – Universitaire, S'ENGAGE À :

6.1.1. Accessibilité

a) Respecter l'autonomie de **RÉPIT-RESSOURCE** au regard de sa gestion et de sa gouvernance ;

b) S'assurer de la conformité des activités et des services.

6.1.2. Mécanismes de collaboration

a) Identifier un intervenant ressource pivot pour l'organisme qui participera à des rencontres de suivi avec l'organisme ;
b) Identifier un gestionnaire ressource pour l'organisme qui participera minimalement à Deux (2) rencontres de suivi par année ;
c) Soutenir **RÉPIT-RESSOURCE** en cas de difficultés dans le cadre de la présente entente.

6.1.3. Engagements

a) L'ÉTABLISSEMENT s'engage à payer les heures utilisées en services fournis et facturés mensuellement par RÉPIT-RESSOURCE qui correspond à une somme équivalente au nombre d'heures de services fournis multiplié par le taux horaire tel que décrit dans l'annexe 2

b) Santé Québec Ouest de l'île de Montréal – Universitaire, est responsable de respecter la limite de 60 000,00$ indexé tel que décrit dans la loi sur les contrats des organismes publics (LCOP).

6.2. RÉPIT-RESSOURCE S'ENGAGE À :

6.2.1. Accessibilité

a) S'assurer de la prise en charge en continu des demandes de services ;
b) D'assurer la disponibilité et la qualité des activités et des services ;
c) S'assurer de la sécurité de l'usager et ses employés ;
d) De rapporter les observations pertinentes à l'intervenant pivot ;
e) D'appliquer le protocole de non réponse convenu entre les parties (annexe 3) ;
f) De communiquer à la DSAPA tout changement significatif à sa mission qui affecte l'offre de services actuelle ;
g) D'informer la DSAPA de toute situation mettant en péril les services et les activités de l'organisme ainsi que des mesures prises pour en aviser la clientèle et l'orienter vers d'autres ressources (incluant toute poursuite judiciaire contre **RÉPIT-RESSOURCE** en lien avec la présente entente).

6.2.2. Mécanismes de collaboration pour

a) Identifier un intervenant pivot qui participera à des rencontres de suivi avec l'intervenant ressource identifié par le **Santé Québec Ouest de l'île de Montréal – Universitaire**;
b) Identifier un gestionnaire ressource qui participera minimalement à deux (2) rencontres de suivi par année avec le gestionnaire identifié par l'**ÉTABLISSEMENT.**

6.2.3. Ressources humaines, matérielles et physiques

Embauche des effectifs requis pour la dispensation des services. Formation des effectifs, incluant les formations offertes par **Santé Québec Ouest de l'île de Montréal – Universitaire .**

6.2.4. Engagements

a) Transmettre à la DSAPA le nom de la personne responsable de l'application de la présente entente ;
b) Respecter l'ensemble des lois et des règlements en vigueur au Québec qui sont applicables aux entreprises d'économie sociale en aide à domicile (EÉSAD) ;
c) Respecter les conditions et les engagements stipulés à la présente entente ;
d) Assurer une gestion saine et transparente ;

7. PAIEMENT, CONDITIONS ET TERMES

7.1. Pour la période du 1er avril 2026 au 31 Mars 2027, le montant versé au **RÉPIT-RESSOURCE** est équivalent au nombre d'heures de services fournis multiplié par le taux horaire tel que décrit dans l'annexe 2, jusqu'à concurrence de 60 000,00$ (voir 6.1.3 b) pour la durée du contrat, couvrant les frais rattachés à la prestation des services visés par l'entente.

7.2. Les services seront facturés selon les modalités suivantes :

a) Facturation mensuelle par **RÉPIT-RESSOURCE** pour les services rendus durant le mois calendrier. La facture doit inclure les détails des services fournis incluant l'information de l'usager, date et durée des services, type de service, prix unitaire, prix total, etc.

b) Validation de la facture par l'équipe SAD. Communication entre les parties en cas de discordance pour correction de la facture au besoin.

c) Paiement dans les trente (30) jours suivants la réception de la facture. Toute somme due porte intérêt à compter de son échéance, au taux en vigueur prévu par l'article 28 de la Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002).

d) Le non-respect de **RÉPIT-RESSOURCE ou du CIUSSS** des conditions et des engagements de la présente entente peut donner lieu à une suspension ou à la résiliation de l'entente après le plein acquittement des heures de services déjà fournis et des factures à payer.

7.3. RÉPIT-RESSOURCE fournira Santé Québec Ouest de l'île de Montréal – Universitaire:

Une facturation mensuelle qui contiendra les renseignements suivants :

- Nombre d'usagers référés facturés
- Le nom des usagers référés facturés
- Les types de service(s) fourni(s)
- Provenance des usagers référés (nom du CLSC)
- Nombre d'heures de services rendus

Une compilation des factures mensuelles

Une invitation à son assemblée générale annuelle (AGA) et les documents s'y rattachant.

8. COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIALITÉ

8.1. Conformément au Cadre de référence régional en vigueur, les modalités, s'il y a lieu, de communication de renseignements personnels et règles de confidentialité, respecteront les pratiques des organismes communautaires, et ce, conformément aux lois du Québec applicables;

8.2. Sur le plan de la confidentialité, les établissements de santé et de services sociaux sont régis par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels,* LRQ, c. A-2.1, ainsi que par la LSSSS alors que les personnes privées et les organismes communautaires sont encadrés par le *Code civil* et, le cas échéant, par la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé,* LRQ, c. P-39.1 ;

8.3. Dans le cadre de la présente entente, les deux Parties s'engagent au strict respect des règles relatives à la confidentialité des renseignements personnels contenus dans leur cadre légal respectif et à ne divulguer que l'information pertinente et nécessaire à l'exécution de l'entente ;

8.4. Les Parties sont responsables d'assurer la protection des renseignements confidentiels auxquels ils ont accès dans le cadre de la présente entente ;

8.5. Les Parties s'engagent à respecter la confidentialité de toute information ou de tout renseignement concernant tout usager, toute autre personne ou toute information ou renseignement de nature administrative obtenue dans le cadre de ses activités, que ces informations ou renseignements aient été recueillis au dossier de la personne, contenus dans un rapport ou obtenus autrement ;

8.6. Les Parties conviennent qu'il est interdit, pour tout membre de leur personnel, hormis dans le contexte de ce qui est nécessaire à l'exécution des activités reliées aux services, de diffuser ou de divulguer les renseignements concernant les services, les usagers, les employés ou toute autre personne exerçant des fonctions dans le cadre des services, ni même des renseignements qui permettraient de les identifier soit directement ou indirectement ;

8.7. Les Parties s'engagent à prendre toutes les mesures utiles pour empêcher la divulgation et la communication des renseignements personnels à des tiers (toute personne physique ou morale}, notamment à établir et à voir à ce que soient appliquées des règles et politiques ayant pour but d'empêcher toute utilisation ou reproduction non autorisée des renseignements personnels ou leur accès non autorisé ;

8.8. **RÉPIT-RESSOURCE** s'engage à. signaler sans délai **l'ÉTABLISSEMENT** tout incident ou accident (accès non autorisé, bris, etc.), violation ou tentative de violation par toute personne de l'une ou l'autre des obligations relatives à la confidentialité du renseignement communiqué ;

8.9. Sans restreindre la portée de ce qui précède, **RÉPIT-RESSOURCE** signe l'Annexe 1 des présentes et reconnait le caractère confidentiel des renseignements nominatifs auxquels il a accès.

9. COMMUNICATION ET SUIVI DE L'ENTENTE

9.1. La directrice générale adjointe de **RÉPIT-RESSOURCE** est responsable des communications avec le directeur adjoint du Programme soutien à l'autonomie des personnes âgées – soutien à domicile.

Répondant(e) RÉPIT-RESSOURCE : Mme Kristina Perreault

[redacted]

Toute situation problématique en lien avec la présente entente devra être signifiée par la répondante de **RÉPIT-RESSOURCE** au directeur adjoint du Programme soutien à l'autonomie des personnes âgées – soutien à domicile.

Répondant(e) Santé Québec Ouest de l'île de Montréal – Universitaire: M. Mathieu Brodeur
Téléphone : 514 607-1144
Courriel : mathieu.brodeur.comtl@ssss.gouv.qc.ca

9.2. Tout préavis requis par la présente entente doit, pour être considéré comme étant légalement donné, être transmis au répondant de la Partie concernée par tout moyen permettant d'en prouver la réception (ex. : courriel, lettre avec accusé de réception).

9.3. Les Parties conviennent de procéder au suivi de l'entente par la tenue d'une rencontre d'équipe composée d'un ou de plusieurs représentants de chacune des Parties afin de faire un bilan annuel des services dispensés aux usagers au cours de l'année.

9.4. L'évaluation annuelle portera sur les éléments indiqués au point 7 ainsi que sur la collaboration entre les deux Parties.

10. ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE

Chacune des Parties assume pour son personnel respectif, de même que pour ses administrateurs et ses dirigeants, les risques et la responsabilité découlant de l'application de la présente entente ;

10.1 **RÉPIT-RESSOURCE** décharge **l'ÉTABLISSEMENT** de toutes poursuites et condamnations qui pourraient être intentées contre l'une ou l'autre des Parties dans le cadre des services offerts par l'intervenant du **RÉPIT-RESSOURCE ;**

10.2 **RÉPIT-RESSOURCE** fournit une preuve d'assurance responsabilité civile générale d'entreprise.

11. RÈGLEMENT DE DIFFÉRENDS

Sous réserve de leurs recours devant les tribunaux de droit commun, les Parties conviennent de régler tout différend relatif à l'interprétation et à l'application de la présente entente à l'amiable par la discussion entre les répondants identifiés à la clause 9 de l'entente.

Advenant le cas où ils ne parviennent pas à trouver une solution acceptable, chacun fait appel à son supérieur immédiat afin que ces derniers tentent de trouver une réponse à la situation litigieuse, dans le respect des droits des usagers.

Les Parties s'engagent à maintenir, dans la mesure du possible, les engagements convenus jusqu'à la résolution du différend.

12. GESTION DES PLAINTES

12.1 La direction générale de **RÉPIT-RESSOURCE** assure la gestion des insatisfactions de la clientèle référée par L'**ÉTABLISSEMENT**pour des services offerts par ses intervenants conformément à la politique interne de l'organisation concernant la gestion des plaintes et insatisfaction.

12.2 **RÉPIT-RESSOURCE** s'engage à faire suivre au titre de L'ÉTABLISSEMENT, une copie des conclusions du traitement de la plainte.

13. DURÉE, RENOUVELLEMENT

13.1. La présente entente entre en vigueur le 1er avril 2026 et prend fin le 31 mars 2027.

14. MODIFICATION, CESSION

14.1. La présente entente peut être modifiée en tout temps d'un commun accord entre les Parties selon les modalités suivantes :

a) Le répondant de **RÉPIT-RESSOURCE** communique avec le répondant de la DSAPA-SAD ou vice versa et présente sa demande ;

b) Une rencontre peut aussi être convoquée par la DSAPA-SAD pour répondre à cette demande;

c) Les termes de la présente entente ne peuvent être modifiés qu'avec l'accord des deux Parties;

d) Pour être valides, ces modifications ne pourront changer la nature de la présente entente et doivent être signées par les deux Parties et annexées à la présente entente comme en faisant partie intégrante.

14.2 Les droits et obligations contenus dans la présente entente ne peuvent être cédés, vendus, ou transférés en tout ou en partie, par une des Parties sans le consentement écrit de l'autre Partie. Cet accord ne saurait être donné à moins que le tiers ne s'engage par écrit à respecter toute et chacune des clauses de la présente entente.

15. RÉSILIATION

L'une ou l'autre des Parties peut mettre fin à la présente entente pour quelque motif que ce soit, en envoyant par écrit un préavis de soixante (60) jours à l'autre Partie avant la date d'effectif de la résiliation.

La présente entente peut aussi être résiliée dans l'un ou l'autre des cas suivants :

Les Parties en conviennent d'un commun accord ;

a) L'une des Parties ne respecte pas l'un ou l'autre de ses engagements en vertu de la présente entente et n'effectue pas les démarches nécessaires pour rectifier rapidement la situation, et ce, à la suite de la réception d'un avis lui ayant donné un délai minimal de trente (30) jours pour corriger son défaut ;

b) Si **RÉPIT-RESSOURCE** a fourni volontairement des renseignements qui se révèlent faux ou trompeurs ou a fait de fausses représentations ;

c) Si les dirigeants de **RÉPIT-RESSOURCE** ont commis une faute grave ou ont eu une conduite qui a détruit les liens de confiance avec **Santé Québec Ouest de l'île de Montréal – Universitaire,**

16. DISPOSITIONS FINALES

Tout avis donné dans le cadre de la présente entente est valablement donné ou transmis à son destinataire, par tous moyens, à la partie à laquelle il est destiné, aux adresses et aux personnes identifiées à la clause 9 de la présente entente.

L'ÉTABLISSEMENT s'engage à aviser Répit-Ressource au moins soixante (60) jours avant la fin de la présente entente, au plus tard le 31 janvier 2027, s'il compte renouveler ou non celle-ci selon la tarification applicable pour le prochain exercice financière.

La présente entente constitue la totalité de l'accord qui lie les Parties relativement à l'objet de la présente entente et supplante toutes les communications, verbales ou écrites, antérieures à cet égard. Les Parties déclarent par les présentes qu'elles ont respectivement obtenu les autorisations nécessaires aux engagements prévus dans la présente entente et que la présente entente est signée par leur représentant respectif dûment autorisé en toute liberté et connaissance de cause.

[SIGNATURES SUR LA PAGE SUIVANTE]

Déclaration d'intégrité

En signant ce contrat, je Kristina Perreault *déclare avoir pris connaissance des exigences d'intégrité auxquelles le public est en droit de s'attendre d'une partie à un contrat public, et dont le respect est évalué au regard notamment des éléments prévus aux articles 21.26, 21.26.1 et 21.28 de la Loi sur les contrats des organismes publics (chapitre C-65.1), et je m'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour y satisfaire pendant toute la durée du contrat à être conclu.*

Les Parties signataires déclarent qu'elles ont établi cette entente de bonne foi et que, par conséquent, elles feront ce qui est en leur pouvoir pour la mener à bonne fin.

La présente entente est signée en deux (2) exemplaires. Lorsque signé par les Parties, chaque exemplaire est réputé être un original. L'ensemble de ces exemplaires ne reflète qu'une seule et même entente.

À Montréal,

Santé Québec Ouest de l'île de Montréal – Universitaire

[redacted]

Signature du représentant de L'établissement

Date :

RÉPIT-RESSOURCE

Madame Kristina Perreault, directrice générale adjointe

[redacted]

Signature du représentant de RÉPIT-RESSOURCE

Date : 12 juin 2026

ANNEXE 1
Engagement au respect de la confidentialité

ATTENDU QU'en vertu de la *Charte des droits et libertés du Québec,* RLRQ, c. C-12, chaque personne a droit au respect de sa vie privée et de sa réputation ;

ATTENDU QU'en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, c. A-2.1, tout renseignement nominatif (qui permet d'identifier une personne physique) est confidentiel et son accès est limité, lorsque ce renseignement est nécessaire à l'exercice de leurs fonctions, aux seules personnes qui ont qualifié pour le recevoir et le traiter ;

ATTENDU QU'en vertu de l'article 19 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ, c. S-4.2, les renseignements contenus au dossier d'un usager sont confidentiels ;

ATTENDU QU'en vertu de l'article 27.1 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, un établissement peut, sans le consentement de la personne concernée, communiquer un renseignement contenu au dossier d'un usager à toute personne ou organisme si cette communication est nécessaire à l'exercice d'un mandat ou à l'exécution d'un contrat de service, à durée déterminée, confié par l'établissement à cette personne ou à cet organisme ;

ATTENDU QU'une telle communication de renseignements doit être faite de manière à assurer le caractère confidentiel des renseignements communiqués et qu'une autre entente écrite doit mentionner les moyens mis en œuvre pour assurer cette confidentialité ;

ATTENDU QUE **Santé Québec Ouest de l'île de Montréal – Universitaire** doit se conformer aux dispositions de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et aux autres lois applicables ;

EN CONSÉQUENCE DE CE QUI PRÉCÈDE, **RÉPIT-RESSOURCE S'ENGAGE À CE QUI SUIT :**

Dans le cadre de l'exécution de ses obligations issues de l'entente de services avec **Santé Québec Ouest de l'île de Montréal – Universitaire**, **RÉPIT-RESSOURCE** s'engage à respecter, conformément aux législations applicables, la confidentialité des renseignements personnels auxquels il aura accès.

De façon spécifique, **RÉPIT-RESSOURCE** s'engage à :

- Respecter la vie privée des usagers, conformément aux lois et règlements applicables ;

- Ne pas révéler ou divulguer, sans y être autorisé par **Santé Québec Ouest de l'île de Montréal – Universitaire**, quoi que ce soit en regard des informations ou renseignements personnels et confidentiels dont il aurait eu connaissance dans l'exécution de l'entente, que ces informations ou renseignements aient été recueillis au dossier de la personne, contenus dans un rapport ou autrement ;

- Utiliser les informations ou renseignements personnels et confidentiels uniquement aux fins pour lesquels ils ont été divulgués ;

- Ne pas permettre à un tiers d'avoir accès à ces informations ou renseignements confidentiels sauf si une divulgation de ceux-ci s'avère nécessaire à la réalisation de l'objet de sa divulgation ;

- Prendre toutes les mesures appropriées, lorsque la divulgation d'informations ou renseignements personnels et confidentiels à un tiers devient nécessaire, afin de protéger la confidentialité de ceux-ci en requérant de la part du tiers un engagement de confidentialité visant à assurer le même régime de protection de cette information que celui prévu aux présentes ;

- Prendre tous les moyens raisonnables appropriés pour limiter l'accès auxdites informations ou renseignements confidentiels aux seules personnes autorisées et ayant signé un engagement de confidentialité ;

- S’assurer de la destruction sécuritaire de tout support analogique ou logique s’ils contiennent des renseignements personnels, confidentiels ou sensibles ;

- Aviser **Santé Québec Ouest de l’île de Montréal – Universitaire** de tout accès non autorisé ou de tout usage non autorisé des informations ou renseignements personnels et confidentiels ;

- Permettre **Santé Québec Ouest de l’île de Montréal – Universitaire** d’effectuer toute vérification relative à la confidentialité du renseignement communiqué.

X [redacted]

Signature du représentant de RÉPIT-RESSO...

X Kristina Perreault

Nom en lettres moulées

X [redacted]

Signature témoin de Santé Québec ODIM- Universitaire

X

Nom en lettres moulées

Date : _____

ANNEXE 2
Grilles tarifaires

Tarifs Ouest 2026-2027

Entretien ménager léger, aide aux courses et aide aux repas : 35.02$/heure.

À noter que chaque usager à droit à la subvention du PEFSAD qui varie selon le revenu de l'usager. Seule la différence après subvention est facturée au CIUSSS. Cette subvention peut atteindre un maximum de 25.04$/heure.

Répit/AVQ : 47.68$/heure (jour de semaine) + 6$/heure les soirs et les weekends.

Bien qu'en négociation auprès du ministère, le répit et l'AVQ ne sont pas encore admissibles au PEFSAD. Nous croyons toutefois que ce sera le cas dans la prochaine année, selon l'information reçue par notre Fédération. D'ici-là, il est toutefois possible, dans certains cas, de justifier des heures d'AVD à l'intérieur d'un service de répit ou d'AVQ. La partie AVD de cette tâche mixte peut ainsi être déduite de la subvention du PEFSAD (ex : préparation d'un repas durant un répit, faire la lessive ou laver le plancher durant une sieste de l'usager, etc).

Tout service annulé plus de 48h ouvrable avant le rendez-vous sera annulé sans pénalité. Un service annulé moins de 48h ouvrables avant le rendez-vous sera facturé selon le taux horaire énuméré.

Les tarifs sont valides jusqu'au 31 mars 2027. Ils sont sujets à une indexation annuelle.

ANNEXE 3
Protocole de non réponse Répit-Ressource

AIDE-MÉMOIRE POUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE NON-RÉPONSE D'UN USAGER LORS D'UN SERVICE DE RÉPIT OU DE SAP, ÉTAPES À COMPLÉTER :

Nom de l'usager : Numéro de dossier :

			Heure	Initiales
Préposé.e aide à domicile	1	Effectuer un appel téléphonique à l'usager et laisser un message sur le répondeur. Faire le tour de la maison pour essayer de cogner à une autre porte ou une fenêtre.		
	2	Si demeure en appartement ou RPA, voir le concierge et s'informer s'il a vu l'usager sortir. Le concierge pourra possiblement ouvrir la porte. Rentrer seulement après que le concierge a confirmé que l'usager est présent. S'il n'est pas présent, poursuivre le protocole.		
	3	Contacter l'agent admin responsable chez Répit-Ressource et informer de de la non-réponse/présence de l'usager.		
Agent de Répit-Ressource	4	Relancer l'usager et contacter les numéros d'urgence (proches aidants ou famille). S'informer si l'absence de l'usager était prévue.		
	5	Aviser l'intervenant pivot au dossier ou le numéro administratif fourni par le CIUSSS et laisser un message. S'informer si l'absence de l'usager était prévue.		