PROTECTEUR DU CITOYEN

CONFIDENTIEL

Québec, le 19 décembre 2022

[redacted]

N/Réf. : [redacted]

Objet : Réponse à votre demande d'accès à l'information

Monsieur,

Je donne suite à votre demande d'accès à l'information dont j'ai reçu copie le 18 novembre dernier, par laquelle vous souhaitez recevoir :

- *Pour les trois dernières années, le nombre de plaintes et de signalements visant des CHSLD et des RPA; le tout, ventilé par établissement et par région administrative;*
- *Pour les trois dernières années, le nombre de plaintes ayant mené à des recommandations;*
- *Pour les trois dernières années, tous les rapports d'intervention visant des CHSLD et des RPA.*

Cette demande vise le droit d'accès aux documents d'un organisme public, et ce, conformément à l'article 9 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, ci-après nommée « Loi sur l'accès ».

Décision

Pour les trois dernières années, le nombre de plaintes et de signalements visant des CHSLD et des RPA; le tout, ventilé par établissement et par région administrative;

Vous trouverez ci-joint les documents suivants :

1. Motifs de plaintes et de signalements des dossiers fermés par code de fermeture, type de dossier, région sociosanitaire et instance visé (RPA) pour les années 2019 à 2022 , 4 pages.
2. Motifs de plaintes et de signalements des dossiers fermés par code de fermeture, type de dossier, région sociosanitaire et instance visé (CHSLD) pour les années 2019 à 2022 , 5 pages.

800, place D'Youville, 19e étage
Québec (Québec) G1R 3P4

Téléphone : 418 643-2688
Sans frais : 1 800 463-5070
Télécopieur : 1 866 902-7130

protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca
protecteurducitoyen.qc.ca

Pour les trois dernières années, le nombre de plaintes ayant mené à des recommandations;

Vous trouverez ci-joint les documents suivants :

3. Motifs de plaintes et de signalements fondés avec recommandations des dossiers fermés par année, type de dossier, région sociosanitaire et instance visée (CHSLD) pour les années 2019 à 2022, 2 pages.
4. Motifs de plaintes et de signalements fondés avec recommandations des dossiers fermés par année, type de dossier, région sociosanitaire et instance visée (RPA) pour les années 2019 à 2022, 2 pages.

Pour les trois dernières années, tous les rapports d'intervention visant des CHSLD et des RPA.

Comme les rapports d'intervention accessibles visant des CHSLD et des RPA ont fait l'objet d'une diffusion sur Internet, nous vous invitons, conformément à l'article 13 de la *Loi sur l'accès*, à les consulter sur le site web suivant : https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr/enquetes/conclusions.

Les autres rapports d'intervention ne peuvent vous être communiqués, car ils contiennent des renseignements personnels confidentiels, conformément aux articles 53 et 54 de la *Loi sur l'accès*.

De plus, l'article 24 de la *Loi sur le Protecteur du citoyen* prévoit que l'« intervention du Protecteur du citoyen est conduite privément », c'est-à-dire qu'elle « se tient, se déroule à part », ou « en privé ».

Par ailleurs, tant le Protecteur du citoyen que ses fonctionnaires et employés sont soumis à une obligation de confidentialité, puisqu'ils doivent, conformément aux articles 5 et 11 de la *Loi sur le Protecteur du citoyen*, « avant d'entrer en fonction, prêter le serment énoncé » en annexe de la loi, soit de « ne révéler, sans y être dûment autorisé, aucun renseignement (…) obtenu dans l'exercice (des) fonctions ».

Enfin, l'article 34 de la *Loi sur le Protecteur du citoyen* énonce ce qui suit :
« 34. Malgré toute loi au contraire, nul ne peut être contraint de faire une déposition portant sur un renseignement qu'il a obtenu dans l'exercice de la fonction de Protecteur du citoyen, de vice-protecteur ou de fonctionnaire ou d'employé du Protecteur du citoyen, ni de produire un document contenant un tel renseignement.

Malgré l'article 9 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (chapitre A-2.1), nul n'a droit d'accès à un tel document. »

Ainsi, cet article de la *Loi sur le Protecteur du citoyen* attribue un caractère confidentiel aux renseignements et documents communiqués par un citoyen ou par un organisme public au Protecteur du citoyen, dans le cadre d'une enquête.

Toutes ces dispositions exigent des employés du Protecteur du citoyen qu'ils préservent la confidentialité des informations obtenues dans l'exercice de leurs fonctions, même à l'égard du plaignant lui-même. Il s'agit d'une obligation fondamentale pour la confiance que doivent accorder au Protecteur du citoyen à la fois les citoyens et les entités assujetties à sa compétence d'intervention, et qui découle de l'essence même de sa mission : faire enquête sur les plaintes des citoyens afin d'identifier les sources de préjudice et recommander les mesures appropriées pour y remédier.

Conformément à l'article 51 de la Loi sur l'accès, nous vous informons que vous pouvez demander la révision de cette décision auprès de la Commission d'accès à l'information. Vous trouverez ci-joint une note relative à l'exercice de ce recours.

Si vous désirez plus de renseignements sur la décision, vous pouvez vous adresser à nous par courriel à l'adresse suivante : acces@protecteurducitoyen.qc.ca, en mentionnant le numéro de votre dossier en objet.

Veuillez recevoir, Monsieur, mes salutations distinguées.

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

p. j.

AVIS DE RECOURS

À la suite d'une décision rendue en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Révision

a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne dont la demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels peut demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. La demande de révision doit être faite par écrit et elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

Les coordonnées de la Commission d'accès à l'information sont les suivantes :

QUÉBEC
Bureau 2.36
525, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9

Téléphone : 418 528-7741
Télécopieur : 418 529-3102
Téléphone sans frais : 1 888 528-7741

MONTRÉAL
Bureau 900
2045, rue Stanley
Montréal (Québec) H3A 2V4

Téléphone : 514 873-4196
Télécopieur : 514 844-6170
Téléphone sans frais : 1 888 528-7741

Courrier électronique : cai.communications@cai.gouv.qc.ca

b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites à un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres textes de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La Loi prévoit explicitement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

ANNEXE

Textes des dispositions sur lesquels la décision s'appuie

L.R.Q., chapitre A-2.1

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

1. La présente loi s'applique aux documents détenus par un organisme public dans l'exercice de ses fonctions, que leur conservation soit assurée par l'organisme public ou par un tiers.

51. Lorsque la demande est écrite, le responsable rend sa décision par écrit et en transmet copie au requérant et, le cas échéant, au tiers qui a présenté des observations conformément à l'article 49.

La décision doit être accompagnée du texte de la disposition sur laquelle le refus s'appuie, le cas échéant, et d'un avis les informant du recours en révision prévu par la section III du chapitre IV et indiquant notamment le délai pendant lequel il peut être exercé.

83. Toute personne a le droit d'être informée de l'existence, dans un fichier de renseignements personnels, d'un renseignement personnel la concernant.

Elle a le droit de recevoir communication de tout renseignement personnel la concernant.

Toutefois, un mineur de moins de 14 ans n'a pas le droit d'être informé de l'existence ni de recevoir communication d'un renseignement personnel de nature médicale ou sociale le concernant, contenu dans le dossier constitué par l'établissement de santé ou de services sociaux visé au deuxième alinéa de l'article 7.

94. Une demande de communication ou de rectification ne peut être considérée que si elle est faite par écrit par une personne physique justifiant de son identité à titre de personne concernée, à titre de représentant, d'héritier ou de successible de cette dernière, à titre de liquidateur de la succession, à titre de bénéficiaire d'assurance-vie ou d'indemnité de décès ou à titre de titulaire de l'autorité parentale même si l'enfant mineur est décédé.

Elle est adressée au responsable de la protection des renseignements personnels au sein de l'organisme public.

Si la demande est adressée à la personne ayant la plus haute autorité au sein de l'organisme public, cette personne doit la transmettre avec diligence au responsable qu'elle a désigné en vertu de l'article 8, le cas échéant.

Le présent article ne restreint pas la communication à une personne d'un renseignement personnel la concernant ou sa correction par une personne autre que le responsable de la protection des renseignements personnels et résultant de la prestation d'un service à lui rendre.

135. Une personne dont la demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels peut demander à la Commission de réviser cette décision.

Une personne qui a fait une demande en vertu de la présente loi peut demander à la Commission de réviser toute décision du responsable sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur l'application de l'article 9 ou sur les frais exigibles.

Ces demandes doivent être faites dans les trente jours qui suivent la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé par la présente loi au responsable pour répondre à une demande. La Commission peut toutefois, pour un motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter ce délai.

137. La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être revisée.
Avis en est donné à l'organisme public par la Commission.

Lorsque la demande de révision porte sur le refus de communiquer un renseignement fourni par un tiers, la Commission doit en donner avis au tiers concerné.

Lorsque la Commission, après avoir pris des moyens raisonnables pour aviser un tiers par courrier, ne peut y parvenir, elle peut l'aviser autrement, notamment par avis public dans un journal diffusé dans la localité de la dernière adresse connue du tiers. S'il y a plus d'un tiers et que plus d'un avis est requis, les tiers ne sont réputés avisés qu'une fois diffusés tous les avis.

L.R.Q., chapitre P-32

LOI SUR LE PROTECTEUR DU CITOYEN

5. Le Protecteur du citoyen et les vice-protecteurs doivent, avant de commencer à exercer leurs fonctions, prêter le serment prévu en annexe.

11. Les fonctionnaires et employés requis pour l'application de la présente loi et de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1) sont nommés par le Protecteur du citoyen; leur nombre est déterminé par le gouvernement qui établit les barèmes suivant lesquels ils sont rémunérés. Ils peuvent être destitués par le gouvernement, mais uniquement sur la recommandation du Protecteur du citoyen.

Les fonctionnaires et employés du Protecteur du citoyen doivent, avant d'entrer en fonctions, prêter le serment prévu en annexe, devant le Protecteur du citoyen.

24. L'intervention du Protecteur du citoyen est conduite privément.

Elle peut comporter une enquête s'il le juge à propos.

34. Malgré toute loi au contraire, nul ne peut être contraint de faire une déposition portant sur un renseignement qu'il a obtenu dans l'exercice de la fonction de Protecteur du citoyen, de vice-protecteur ou de fonctionnaire ou d'employé du Protecteur du citoyen, ni de produire un document contenant un tel renseignement.

Malgré l'article 9 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1), nul n'a droit d'accès à un tel document.

SERMENT

Je déclare sous serment que je remplirai mes fonctions avec honnêteté, impartialité et justice et que je n'accepterai aucune autre somme d'argent ou avantage, pour ce que j'accomplirai dans l'exercice de mes fonctions, que ce qui me sera alloué conformément à la loi.

De plus, je déclare sous serment que je ne révélerai, sans y être dûment autorisé, aucun renseignement que j'aurai obtenu dans l'exercice de mes fonctions.

Motifs de plainte et de signalement des dossiers fermés par code de fermeture, par année, type de dossier, région sociosanitaire et instance visée (RPA)

Motifs fermés	Réorientés	Non fondés	Fondés	Interrompus
2019-2020	**3**	**34**	**17**	**18**
Plainte	**2**	**34**	**15**	**5**
Résidence privée d'hébergement	2	34	15	5
Bas-Saint-Laurent				
Corporation Domaine Les Pèlerins (Résidence Desjardins) (3028)		1		
Manoir Alexandre 2011 (6379)			1	
Résidence Fleurie JD inc. (6186)				1
Villa Ange-Marie s.e.n.c (5362)		2	2	
Capitale-Nationale				
Domaine Parc des Braves (2237)		1		
Les Résidences Chanoine-Scott inc. (6728)		1	3	
Résidence Le Marquisat des Plaines (4166)				1
Chaudière-Appalaches				
Château Bellevue Thetford Mines (9329-3108 Québec inc.) (7244)		2	2	
Coopérative de solidarité en habitation espace Marie-Victorin (7374)			1	
Manoir New Liverpool - Manoir Liverpool (7143)		2	1	
Résidence O. Roy inc. (3195)			1	
Estrie				
Les Jardins du Parc (353)				1
Les Résidences Soleil - Manoir Granby (3639)		1		
Manoir Des Doux Souvenirs inc. (467)				1
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine				
La Villa des Caps Noirs (5214)	1			
Lanaudière				
L'Auberge de la Rivière Joliette inc. (1675)	1			
Résidence La Volière (4413)		1		
Résidence Le Faubourg (7440)		1		
Laurentides				
La résidence des Laurentides (7277)		4		
Mauricie et Centre-du-Québec				
Les Berges du St-Laurent (4840)		1		
Montérégie				
Domaine des Cascades Inc. (5412)		2		
Habitats Lafayette (2350)		1		
Les Résidences Soleil - Manoir Sorel (3145)			1	
Maison au Campanile (5627)		1		
Résidence Beauharnois (2151)			1	
Résidence La Rosière inc. (2762)		1		
Résidence La Seigneurie de Chambly s.e.n.c. (6072)		4		
Montréal				
Les Habitations Pelletier (4821)		1		
Résidence Anjou (5747)		5	2	
Outaouais				
Chartwell Monastère d'Aylmer (1662)		1		
Saguenay-Lac-Saint-Jean				
Résidence Soleil Mario Tremblay (6459)		1		
Villa d'Alma (1451)				1
Signalement	**1**		**2**	**13**
Résidence privée d'hébergement	1		2	13
Bas-Saint-Laurent				
Résidence Fleurie JD inc. (6186)				1
Chaudière-Appalaches				
Manoir New Liverpool - Manoir Liverpool (7143)				1
Estrie				
Accueil Notre-Dame inc. (4016)				1
Gîte du Bel Âge (6660)				1
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine				
La Villa des Caps Noirs (5214)				1
Lanaudière				
Le Phare de Paix inc. (5663)				1
Laval				
Boisé Notre-Dame (5175)				1

Motifs de plainte et de signalement des dossiers fermés par code de fermeture, par année, type de dossier, région sociosanitaire et instance visée (RPA)

Motifs fermés	Réorientés	Non fondés	Fondés	Interrompus
Mauricie et Centre-du-Québec				
Résidence 600 Bousquet (1464)			2	
Montérégie				
Résidence La Belle Elena (6664)				1
Résidence les Années sans soucis (6271)				1
Montréal				
Le Boulevard Résidence Urbaine Pour Aînés (2859)				1
Les Habitations Pelletier (4821)	1			
Les Terrasses Versailles Inc. (4763)				1
Résidence Christ-Roi (7352)				1
Outaouais				
Chartwell Monastère d'Aylmer (1662)				1
2020-2021	**9**	**16**	**22**	**28**
Plainte	**9**	**15**	**13**	**6**
Résidence privée d'hébergement	9	15	13	6
Abitibi-Témiscamingue				
Résidence Marguerite d'Youville (805)	1			
Capitale-Nationale				
Chartwell Domaine de Bordeaux, résidence pour retraités (4081)		1		
Chartwell Faubourg Giffard, résidence pour retraités (5549)			1	
Les Jardins Lebourgneuf (3085)		1		
Pavillon au Coeur du Bourg (2236)				1
Résidence L'Estacade (6104)	1			
Résidence Manoir Manrèse et Pavillon Murray (3094)		2		
Résidence Mont-Champagnat inc. (7215)			2	
RPA Val-Bélair Château Bellevue S.E.C. (7347)	1			
Chaudière-Appalaches				
Coopérative de solidarité d'habitations Le Mieux-Vivre (7254)	1			
Le Gîte de Saint-Isidore (6026)		1		
Manoir New Liverpool - Manoir Liverpool (7143)				1
Pavillon Sekoïa (7376)	1			
Résidence Margo (7427)		1		
Estrie				
Complexe St-Jacques (4179)	1			
Gîte du Bel Âge (6660)			1	
Les Résidences Soleil - Manoir Granby (3639)		1		
Village Harmonie (4859)			1	1
Lanaudière				
Centre de Santé du Couvent (Joliette), SENC (6523)			1	
Manoir Louis Jolliet (5672)		1		
Mauricie et Centre-du-Québec				
Résidence Béthanie (5715)		1		
Résidence de Manseau (1139)			2	
Montérégie				
Les Jardins de Ramezay Phase 1 (6028)		1		
Les Résidences Quatre Saisons - Résidence Bellerive (2138)	1		1	
Les Résidences Soleil - Manoir Sorel (3145)				1
Résidence La Seigneurie sur le Fleuve (7105)			1	
Résidence Le Voilier Blanc (7310)		2		
Vivalia Le Boisé S.E.C (7513)				1
Montréal				
Jardin de la Patrie (6601)	1			
Résidence au fil de l'eau (899)				1
Résidence La Vallée (475)			1	
Outaouais				
Chartwell Domaine Notre-Dame (6259)			1	
Saguenay-Lac-Saint-Jean				
Villa des Sables (4937)	1			
Villa Saint-Alexis Inc. (6038)		3	1	
Signalement		**1**	**9**	**22**
Résidence privée d'hébergement		1	9	22
Abitibi-Témiscamingue				

Motifs de plainte et de signalement des dossiers fermés par code de fermeture, par année, type de dossier, région sociosanitaire et instance visée (RPA)

Motifs fermés	Réorientés	Non fondés	Fondés	Interrompus
Pavillon L'Oasis du repos Val d'Or (848)				1
Résidence Marguerite d'Youville (805)				1
Bas-Saint-Laurent				
Résidence des Bâtisseurs - Matane (6532)				1
Capitale-Nationale				
Les Jardins de la Noblesse (5290)			1	
Chaudière-Appalaches				
Le Saint-Guillaume (6070)			1	
Manoir New Liverpool - Manoir Liverpool (7143)			1	1
Seigneurie Saint-Martin inc. (2965)				1
Estrie				
La Rose d'Or (6120)				1
Résidence Brooks (432)				1
Résidence Brunswick inc. (337)				1
Résidence Ste-Jeanne d'Arc (4706)				1
Résidences Le Château du Bel Âge inc. (4839)				1
Village Harmonie (4859)				1
Lanaudière				
L'Auberge de la Rivière Joliette inc. (1675)				1
Résidence Angelyne (4925)				1
Laurentides				
Manoir l'Émeraude (247)				1
Résidence du Verger (4153)				1
Mauricie et Centre-du-Québec				
Résidence l'Harmonie (1011)		1		
Montérégie				
Maison St-Amour (3668)				1
Résidence Claude de Ramesay Inc. (3034)				1
Résidence La Belle Elena (6664)			5	
Résidence Le Voilier Blanc (7310)				1
Résidence Mackay (2716)			1	
Montréal				
Le Sélection Île des soeurs (5895)				1
Maison l'Étincelle (7354)				1
Résidence Cité Rive (450)				1
Saguenay-Lac-Saint-Jean				
Résidence Le Pionnier d'Hébertville (5506)				1
2021-2022	**5**	**21**	**26**	**28**
Plainte	**4**	**17**	**19**	**20**
Résidence privée d'hébergement	4	17	19	20
Abitibi-Témiscamingue				
Les Jardins du Patrimoine Rouyn-Noranda (6033)	1			
Bas-Saint-Laurent				
Domaine La Fontaine (2702)		1		
Résidence des Iles (6617)		2	3	
Capitale-Nationale				
La Roseraie (2232)		1		
Les Résidences Kirouac (3604)		1		
Chaudière-Appalaches				
Château Bellevue St-Nicolas (3103)		1		
Résidence Aube Nouvelle (3189)				1
Résidence Étienne-Simard (9386-0062 Québec inc.) (3106)			1	
Résidence Saint-Antoine (7143)	1			
Résidence Saint-Étienne-de-Lauzon (3102)				1
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine				
La Seigneurie (5494)			1	2
La Villa des Buissonnets (7317)		1		
Les Appartements Louisbourg (5656)				1
Manoir Lady Maria (5379)		1		
Résidence chez Stanley (1487)			1	
Résidence Notre-Dame de la mer (1554)		2	1	
Résidence Plaisance des Iles (7507)			1	

Motifs de plainte et de signalement des dossiers fermés par code de fermeture, par année, type de dossier, région sociosanitaire et instance visée (RPA)

Motifs fermés	Réorientés	Non fondés	Fondés	Interrompus
Lanaudière				
Les Jardins du Château (5726)		1		
Résidence Angelyne (4925)				1
Villa Majeau inc. (1241)		1		
Laurentides				
Résidence L'Artisan (6222)				1
Mauricie et Centre-du-Québec				
La Seigneurie le Victorin inc. (6489)		1	1	
Montérégie				
Jardins Intérieurs (3129)				1
Les Résidences Soleil Manoir Brossard (7085)				1
Résidence du Haut-Richelieu Inc. (4985)		1		
Résidence du Parc Longueuil (6268)			1	
Résidence La Seigneurie sur le Fleuve (7105)		1		
Résidence Mgr Forget St-Jean (2555)				1
Résidence Sevä (7348)			2	1
Vivalia Le Boisé S.E.C (7513)			1	
Montréal				
Le Waldorf (1634)				1
Les Jardins de l'Aubade (5684)	1			
Manoir Pierrefonds (5667)				6
Résidence Le Vivalis (5262)	1			
Résidence Vista (5985)				1
Outaouais				
Chartwell Domaine Notre-Dame (6259)			1	
Cité Jardin (Tour IIIB et V) (6291)			2	
Maison Bruyère inc. (7099)			1	
Saguenay-Lac-Saint-Jean				
Domaine des Ainés inc. (1416)		2	1	
Résidence pour aînés Zone Confort (7312)				1
Villa des Sapins (1169)			1	
Signalement	**1**	**4**	**7**	**8**
Résidence privée d'hébergement	1	4	7	8
Capitale-Nationale				
Le Royal Fleuri (7335)				2
Résidence Charles Renauld (6252)	1			
Chaudière-Appalaches				
Résidence L'Oiseau bleu (3401)		1		1
Lanaudière				
Résidence St-Jacques (1568)				1
Laurentides				
Manoir du Picardie (5171)				1
Manoir l'Émeraude (247)			2	
Montérégie				
Jardins Intérieurs (3129)			1	
Les Jardins de Ramezay Phase 1 (6028)				1
Les Promenades du Parc (4994)		3		
Les Résidences Quatre Saisons - Résidence Bellerive (2138)				1
Résidence La Belle-Rose inc. (3693)			1	
Montréal				
Manoir Belle Époque (525)			1	
Résidence Sainte-Catherine (5121)			1	
Outaouais				
Résidence et Château de l'Île (1920)				1
Saguenay-Lac-Saint-Jean				
Villa des Sables (4937)			1	
Total	**17**	73	67	**75**

Motifs de plainte et de signalement des dossiers fermés par code de fermeture, par année, type de dossier, région sociosanitaire et instance visée (CHSLD)

Motifs fermés	Demandes d'assistance	Réorientés	Médiation et impossible de se prononcer	Non fondés	Fondés	Interrompus
2019-2020	**1**	**20**	**10**	**100**	**80**	**65**
Plainte		**18**	**5**	**93**	**62**	**28**
Établissement		18	5	93	62	28
CHSLD		18	5	93	62	28
Abitibi-Témiscamingue						
CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue				3	1	
Bas-Saint-Laurent						
CISSS du Bas-St-Laurent		1	1	1	5	
Capitale-Nationale						
Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc.		1				
Centre hospitalier Saint-François Inc.						1
CHSLD La Maison Legault Inc.						1
CHU de Québec - Université Laval						1
CIUSSS de la Capitale-Nationale		2		8	4	3
Hôpital Ste-Monique inc.				2		
Chaudière-Appalaches						
CISSS de Chaudière-Appalaches				3	1	
Estrie						
CIUSSS de l'Estrie - Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke			1	5	1	4
Lanaudière						
CHSLD du Groupe-Santé-Arbec inc.		1			1	
CHSLD Louise-Faubert Inc.		1				1
CISSS de Lanaudière			1	8	5	3
Laurentides						
CISSS des Laurentides				3	6	1
Laval						
Centre d'hébergement de la Villa-les-Tilleuls inc.					5	1
Centre d'hébergement l'Éden de Laval inc.				7	2	
CHSLD de Laval S.E.C.				1		1
CISSS de Laval		1	1	6	1	
Placements M.G.O. inc. (Résidence du bonheur)				1		
Mauricie et Centre-du-Québec						
CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec				2	3	1
Montérégie						
CHSLD de Sainte-Catherine S.E.C.					1	
CISSS de la Montérégie-Centre		2		4	1	1
CISSS de la Montérégie-Est		2		5	1	
CISSS de la Montérégie-Ouest				1	2	
Montréal						
Centre d'hébergement de la Marée inc.				3	3	
Centre d'hébergement et de soins de longue durée Herron inc.					1	1
Centre universitaire de santé McGill (CUSM)				4	3	1
CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal				2	4	1
CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal			1		3	1
CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal		1		5		
CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal		1		7	1	1
CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal		3		1		2
Groupe Champlain inc.				2	3	
La Corporation du Centre hospitalier gériatrique Maimonides		1		1		
Vigi Santé ltée				3		
Outaouais						
CISSS de l'Outaouais		1		3	1	2
Saguenay-Lac-Saint-Jean						
CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean				2	3	
Signalement	**1**	**2**	**5**	**7**	**18**	**37**
Établissement	1	2	5	7	18	37
CHSLD	1	2	5	7	18	37
Bas-Saint-Laurent						
CISSS du Bas-St-Laurent		1				
Capitale-Nationale						
CHSLD Domaine Saint-Dominique S.E.C.			1			2

Motifs de plainte et de signalement des dossiers fermés par code de fermeture, par année, type de dossier, région sociosanitaire et instance visée (CHSLD)

Motifs fermés	Demandes d'assistance	Réorientés	Médiation et impossible de se prononcer	Non fondés	Fondés	Interrompus
CIUSSS de la Capitale-Nationale					1	3
Hôpital Ste-Monique inc.			2			
Chaudière-Appalaches						
CISSS de Chaudière-Appalaches					3	1
Côte-Nord						
CISSS de la Côte-Nord					1	
Estrie						
CIUSSS de l'Estrie - Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke						2
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine						
CISSS de la Gaspésie						1
Lanaudière						
CHSLD du Groupe-Santé-Arbec inc.						1
CISSS de Lanaudière						2
Laurentides						
CISSS des Laurentides						2
Laval						
Centre d'hébergement l'Éden de Laval inc.				4	3	1
CISSS de Laval			1		1	1
Mauricie et Centre-du-Québec						
CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec						3
Montérégie						
Centre d'accueil Marcelle Ferron inc.					1	
CHSLD de Saint-Lambert-sur-le-Golf inc.					1	1
CISSS de la Montérégie-Centre				1		2
CISSS de la Montérégie-Est						1
Montréal						
CHSLD Jean XXIII inc.					6	
CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal						1
CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal	1					3
CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal			1		1	3
CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal		1		1		2
Les cèdres - Centre d'Accueil pour personnes âgées						1
Vigi Santé ltée						1
Outaouais						
CISSS de l'Outaouais				1		3
2020-2021		**43**	**2**	**86**	**81**	**89**
Plainte		**37**	**2**	**81**	**65**	**35**
Établissement		37	2	81	65	35
CHSLD		37	2	81	65	35
Abitibi-Témiscamingue						
CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue					1	
Bas-Saint-Laurent						
CISSS du Bas-St-Laurent		1		2		
Capitale-Nationale						
Centre hospitalier Saint-François Inc.				1		
CHSLD Domaine Saint-Dominique S.E.C.					10	
CIUSSS de la Capitale-Nationale		1	1	16	11	7
Jardins du Haut Saint-Laurent (1992) inc.						1
Chaudière-Appalaches						
CISSS de Chaudière-Appalaches		2		2	2	
Pavillon Bellevue inc.						1
Côte-Nord						
CISSS de la Côte-Nord				2	1	
Estrie						
CIUSSS de l'Estrie - Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke		4		4	1	1
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine						
CISSS de la Gaspésie				4		
Lanaudière						
CHSLD du Groupe-Santé-Arbec inc.				1	1	
CHSLD Louise-Faubert Inc.		2		8	1	1
CHSLD Michèle-Bohec Inc.		1		2	4	

Motifs de plainte et de signalement des dossiers fermés par code de fermeture, par année, type de dossier, région sociosanitaire et instance visée (CHSLD)

Motifs fermés	Demandes d'assistance	Réorientés	Médiation et impossible de se prononcer	Non fondés	Fondés	Interrompus
CISSS de Lanaudière				1	2	2
Laurentides						
CISSS des Laurentides		3		3	2	2
Laval						
Centre d'hébergement de la Villa-les-Tilleuls inc.					1	
Centre d'hébergement l'Éden de Laval inc.						1
CHSLD de Laval S.E.C.				1		
CISSS de Laval		1		1	1	
Placements M.G.O. inc. (Résidence du bonheur)		1				
Mauricie et Centre-du-Québec						
CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec		2	1	3	1	1
Montérégie						
Centre d'accueil Marcelle Ferron inc.				1		
CISSS de la Montérégie-Centre		1		3	2	3
CISSS de la Montérégie-Est		1		2		
CISSS de la Montérégie-Ouest		1			3	1
Montréal						
CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal		4		7	6	1
CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal		3		2	5	1
CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal		1		6	3	2
CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal				2	3	5
CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal		3			1	
Groupe Champlain inc.				1		1
La Corporation du Centre hospitalier gériatrique Maimonides				1		1
Vigi Santé ltée				2		2
Outaouais						
CISSS de l'Outaouais		4			2	
Saguenay-Lac-Saint-Jean						
CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean		1		2	1	1
Terres-Cries-de-la-Baie-James						
CCSSS de la Baie-James				1		
Signalement		**6**		**5**	**16**	**54**
Établissement		6		5	16	54
CHSLD		6		5	16	54
Abitibi-Témiscamingue						
CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue						1
Capitale-Nationale						
Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc.						1
CIUSSS de la Capitale-Nationale		1			4	6
Chaudière-Appalaches						
CISSS de Chaudière-Appalaches						2
Côte-Nord						
CISSS de la Côte-Nord						2
Estrie						
CIUSSS de l'Estrie - Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke					6	3
Lanaudière						
CHSLD du Groupe-Santé-Arbec inc.					1	
CISSS de Lanaudière						4
Laurentides						
CISSS des Laurentides						2
Laval						
CISSS de Laval						1
Mauricie et Centre-du-Québec						
CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec						4
Montérégie						
CHSLD de Saint-Lambert-sur-le-Golf inc.						2
CISSS de la Montérégie-Centre						1
CISSS de la Montérégie-Est						3
CISSS de la Montérégie-Ouest		2				2
Maison des aîné(e)s de St-Timothée inc.				2		
Montréal						

Motifs de plainte et de signalement des dossiers fermés par code de fermeture, par année, type de dossier, région sociosanitaire et instance visée (CHSLD)

Motifs fermés	Demandes d'assistance	Réorientés	Médiation et impossible de se prononcer	Non fondés	Fondés	Interrompus
CHSLD Bayview inc.						1
CHSLD des Floralies-de-Lachine inc.		1				
CHSLD des Floralies-de-LaSalle inc.						1
CHSLD Providence - Saint-Joseph inc.					1	
CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal					2	2
CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal						4
CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal				1		3
CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal						4
CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal					2	2
Groupe Champlain inc.		1		1		
La Corporation du Centre hospitalier gériatrique Maimonides						1
Vigi Santé ltée						2
Outaouais						
CISSS de l'Outaouais		1				
Saguenay-Lac-Saint-Jean						
CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean				1		
2021-2022		**18**	**1**	**76**	**58**	**41**
Plainte		**15**		**64**	**46**	**14**
Établissement		15		64	46	14
CHSLD		15		64	46	14
Abitibi-Témiscamingue						
CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue				2		
Bas-Saint-Laurent						
CISSS du Bas-St-Laurent				4	2	
Capitale-Nationale						
CIUSSS de la Capitale-Nationale		3		3	3	
Chaudière-Appalaches						
CISSS de Chaudière-Appalaches				1		
Côte-Nord						
CISSS de la Côte-Nord				2		
Estrie						
CIUSSS de l'Estrie - Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke		2		3		1
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine						
CISSS de la Gaspésie					1	
Lanaudière						
CHSLD du Groupe-Santé-Arbec inc.				1		
CISSS de Lanaudière		1		3	5	2
Laurentides						
CISSS des Laurentides				3	5	1
Laval						
CHSLD de Laval S.E.C.				1		
CISSS de Laval				2	3	
Mauricie et Centre-du-Québec						
CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec				4		
Montérégie						
CHSLD de Sainte-Catherine S.E.C.					4	
CHSLD de Saint-Lambert-sur-le-Golf inc.				5	4	
CISSS de la Montérégie-Centre		1		4	4	1
CISSS de la Montérégie-Est				4	1	
CISSS de la Montérégie-Ouest		1		1		
Manoir Soleil inc.				1		
Montréal						
CHSLD Providence - Saint-Joseph inc.				1		
CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal		2		2	4	4
CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal		1		1	4	1
CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal		1		4	2	1
CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal		1		2	1	
CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal		1		3	1	1
La Corporation du Centre hospitalier gériatrique Maimonides				1		
Vigi Santé ltée					1	
Nord-du-Québec						

Motifs de plainte et de signalement des dossiers fermés par code de fermeture, par année, type de dossier, région sociosanitaire et instance visée (CHSLD)

Motifs fermés	Demandes d'assistance	Réorientés	Médiation et impossible de se prononcer	Non fondés	Fondés	Interrompus
CRSSS de la Baie-James		1				
Outaouais						
CISSS de l'Outaouais				2		1
Saguenay-Lac-Saint-Jean						
CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean				4	1	1
Signalement		**3**	**1**	**12**	**12**	**27**
Établissement		3	1	12	12	27
CHSLD		3	1	12	12	27
Bas-Saint-Laurent						
CISSS du Bas-St-Laurent						1
Capitale-Nationale						
CHSLD Côté-Jardin inc.						1
CIUSSS de la Capitale-Nationale						4
Chaudière-Appalaches						
CISSS de Chaudière-Appalaches			1			1
Côte-Nord						
CISSS de la Côte-Nord						1
Estrie						
CIUSSS de l'Estrie - Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke		1				3
Lanaudière						
CISSS de Lanaudière						1
Laurentides						
CISSS des Laurentides				1	1	3
Mauricie et Centre-du-Québec						
CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec		1		2	5	
Montérégie						
CISSS de la Montérégie-Est				1	1	1
CISSS de la Montérégie-Ouest					1	
Montréal						
CHSLD des Floralies-de-Lachine inc.				2	1	1
CHSLD du Manoir-de-l'Ouest-de-l'Île, S.E.C.				4		
CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal				1	1	2
CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal						1
CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal				1		
CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal						1
CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal						6
Vigi Santé ltée		1				
Outaouais						
CISSS de l'Outaouais					1	
Saguenay-Lac-Saint-Jean						
CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean					1	
Total	**1**	**88**	**13**	**274**	**229**	**202**

Motifs de plainte et de signalement fondés avec recommandations des dossiers fermés par année, type de dossier, région sociosanitaire et instance visée (CHSLD)

Motifs fermés	Fondés avec recommandations
2019-2020	**40**
Plainte	**28**
Établissement	28
Bas-Saint-Laurent	
CISSS du Bas-St-Laurent	2
Capitale-Nationale	
CIUSSS de la Capitale-Nationale	2
Chaudière-Appalaches	
CISSS de Chaudière-Appalaches	1
Lanaudière	
CISSS de Lanaudière	1
Laurentides	
CISSS des Laurentides	5
Laval	
Centre d'hébergement de la Villa-les-Tilleuls inc.	4
Centre d'hébergement l'Éden de Laval inc.	1
Mauricie et Centre-du-Québec	
CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec	1
Montérégie	
CHSLD de Sainte-Catherine S.E.C.	1
CISSS de la Montérégie-Est	1
CISSS de la Montérégie-Ouest	1
Montréal	
Centre d'hébergement de la Marée inc.	1
Centre d'hébergement et de soins de longue durée Herron inc.	1
Centre universitaire de santé McGill (CUSM)	2
CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal	1
CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal	2
Saguenay-Lac-Saint-Jean	
CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean	1
Signalement	**12**
Établissement	12
Capitale-Nationale	
CIUSSS de la Capitale-Nationale	1
Chaudière-Appalaches	
CISSS de Chaudière-Appalaches	3
Laval	
Centre d'hébergement l'Éden de Laval inc.	3
CISSS de Laval	1
Montérégie	
Centre d'accueil Marcelle Ferron inc.	1
CHSLD de Saint-Lambert-sur-le-Golf inc.	1
Montréal	
CHSLD Jean XXIII inc.	2
2020-2021	**43**
Plainte	**35**
Établissement	35
Capitale-Nationale	
CHSLD Domaine Saint-Dominique S.E.C.	8
CIUSSS de la Capitale-Nationale	4
Chaudière-Appalaches	
CISSS de Chaudière-Appalaches	1
Côte-Nord	
CISSS de la Côte-Nord	1
Lanaudière	
CHSLD du Groupe-Santé-Arbec inc.	1
CHSLD Louise-Faubert Inc.	1
CHSLD Michèle-Bohec Inc.	4

Motifs de plainte et de signalement fondés avec recommandations des dossiers fermés par année, type de dossier, région sociosanitaire et instance visée (CHSLD)

Motifs fermés	Fondés avec recommandations
CISSS de Lanaudière	1
Laurentides	
CISSS des Laurentides	2
Laval	
Centre d'hébergement de la Villa-les-Tilleuls inc.	1
Montérégie	
CISSS de la Montérégie-Centre	2
Montréal	
CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal	3
CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal	1
CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal	2
CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal	2
Saguenay-Lac-Saint-Jean	
CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean	1
Signalement	**8**
Établissement	8
Estrie	
CIUSSS de l'Estrie - Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke	6
Montréal	
CHSLD Providence - Saint-Joseph inc.	1
CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal	1
2021-2022	**33**
Plainte	**22**
Établissement	22
Bas-Saint-Laurent	
CISSS du Bas-St-Laurent	3
Capitale-Nationale	
CIUSSS de la Capitale-Nationale	2
Lanaudière	
CISSS de Lanaudière	1
Laurentides	
CISSS des Laurentides	3
Laval	
CISSS de Laval	2
Montérégie	
CHSLD de Sainte-Catherine S.E.C.	3
CISSS de la Montérégie-Centre	2
Montréal	
CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal	1
CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal	2
Résidence Angélica	2
Vigi Santé ltée	1
Signalement	**11**
Établissement	11
Laurentides	
CISSS des Laurentides	1
Mauricie et Centre-du-Québec	
CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec	8
Montérégie	
CISSS de la Montérégie-Est	1
Montréal	
CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal	1
Total	**116**

Motifs de plainte et de signalement fondés avec recommandations, des dossiers fermés par année, type de dossier, région sociosanitaire et instance visée (RPA)

Motifs fermés	Fondés avec recommandations
2019-2020	**7**
Plainte	**5**
Résidence privée d'hébergement	5
Bas-Saint-Laurent	
Villa Ange-Marie s.e.n.c (5362)	2
Chaudière-Appalaches	
Château Bellevue Thetford Mines (9329-3108 Québec inc.) (7244)	2
Montérégie	
Les Résidences Soleil - Manoir Sorel (3145)	1
Signalement	**2**
Résidence privée d'hébergement	2
Mauricie et Centre-du-Québec	
Résidence 600 Bousquet (1464)	2
2020-2021	**4**
Plainte	**3**
Résidence privée d'hébergement	3
Capitale-Nationale	
Résidence Mont-Champagnat inc. (7215)	1
Estrie	
Gîte du Bel Âge (6660)	1
Mauricie et Centre-du-Québec	
Résidence de Manseau (1139)	1
Signalement	**1**
Résidence privée d'hébergement	1
Montérégie	
Résidence Mackay (2716)	1
2021-2022	**11**
Plainte	**8**
Résidence privée d'hébergement	8
Bas-Saint-Laurent	
Résidence des Iles (6617)	3
Chaudière-Appalaches	
Résidence Étienne-Simard (9386-0062 Québec inc.) (3106)	1
Montérégie	
Résidence Sevä (7348)	2
Outaouais	
Cité Jardin (Tour IIIB et V) (6291)	1
Saguenay-Lac-Saint-Jean	
Domaine des Ainés inc. (1416)	1
Signalement	**3**
Résidence privée d'hébergement	3
Laurentides	
Manoir l'Émeraude (247)	2
Saguenay-Lac-Saint-Jean	

Motifs de plainte et de signalement fondés avec recommandations, des dossiers fermés par année, type de dossier, région sociosanitaire et instance visée (RPA)

Motifs fermés	Fondés avec recommandations
Villa des Sables (4937)	1
Total	**22**