

**CONFIDENTIEL**

Québec, le 20 mars 2025

N/Réf. : [REDACTED]

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

Bonjour,

Je donne suite à votre demande d'accès à l'information que j'ai reçue le 24 février dernier, par laquelle vous souhaitez obtenir :

« 1. Le nombre total de plaintes déposées au Protecteur du citoyen concernant les services aux personnes en situation de DI/DP/TSA, ventilé par année depuis 2020;

2. Une ventilation des plaintes selon :

- Le type de service concerné (ex. hébergement, soins à domicile, soutien financier, services en centre de réadaptation, etc.);
- La nature des motifs de plainte (ex. accessibilité, qualité des services, délais d'attente, refus de service, etc.);
- La région administrative d'origine des plaintes;

3. Toute analyse ou rapport interne produit par le Protecteur du citoyen concernant les tendances des plaintes relatives aux services offerts aux personnes en situation de DI/DP/TSA;

4. Le nombre de plaintes ayant mené à une intervention ou à des recommandations du Protecteur du citoyen au cours des dernières années. »

**Décision**

Vous trouverez, dans le document ci-joint, les informations demandées aux points 1, 2 et 4 de votre demande.

Quant au point 3 de votre demande (« Toute analyse ou rapport interne produit par le Protecteur du citoyen concernant les tendances des plaintes relatives aux services offerts aux personnes en situation de DI/DP/TSA »), je vous informe, conformément au troisième paragraphe du premier alinéa de l'article 47 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, qu'au terme des recherches effectuées dans le cadre du traitement de votre demande, nous n'avons pu repérer ce genre de document au sein de notre organisme. Dans ce contexte, nous ne pouvons accéder à votre demande.

Conformément à l'article 51 de la Loi sur l'accès, je vous informe 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 nous écrire à l'adresse suivante : [acces@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:acces@protecteurducitoyen.qc.ca), en mentionnant le numéro de votre dossier en objet.

**Veillez recevoir mes salutations distinguées.**

ORIGINAL SIGNÉ

**Stéphanie Julien**  
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 peut, lorsque sa 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 ou dans le cas où le délai prévu pour répondre est expiré, 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

#### MONTREAL

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](mailto: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 sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents 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 spécifiquement 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

<b>Textes des dispositions sur lesquels la décision s'appuie</b>
--

### **RLRQ, 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.

Elle s'applique quelle que soit la forme de ces documents: écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

45. Le responsable doit informer la personne qui lui fait une demande verbale de la possibilité de faire une demande écrite et que seule une décision sur une demande écrite est susceptible de révision en vertu de la présente loi.

47. Le responsable doit, avec diligence et au plus tard dans les vingt jours qui suivent la date de la réception d'une demande:

1° donner accès au document, lequel peut alors être accompagné d'informations sur les circonstances dans lesquelles il a été produit;

1.1° donner accès au document par des mesures d'accommodement raisonnables lorsque le requérant est une personne handicapée;

2° informer le requérant des conditions particulières auxquelles l'accès est soumis, le cas échéant;

3° informer le requérant que l'organisme ne détient pas le document demandé ou que l'accès ne peut lui y être donné en tout ou en partie;

4° informer le requérant que sa demande relève davantage de la compétence d'un autre organisme ou est relative à un document produit par un autre organisme ou pour son compte;

5° informer le requérant que l'existence des renseignements demandés ne peut être confirmée;

6° informer le requérant qu'il s'agit d'un document auquel le chapitre II de la présente loi ne s'applique pas en vertu du deuxième alinéa de l'article 9;

7° informer le requérant que le tiers concerné par la demande sera avisé par avis public;

8° informer le requérant que l'organisme demande à la Commission de ne pas tenir compte de sa demande conformément à l'article 137.1.

Si le traitement de la demande dans le délai prévu par le premier alinéa ne lui paraît pas possible sans nuire au déroulement normal des activités de l'organisme public, le responsable peut, avant l'expiration de ce délai, le prolonger d'une période n'excédant pas 10 jours. Il doit alors en donner avis au requérant par écrit dans le délai prévu par le premier alinéa.

**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.

**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 révisée.

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 la transmission d'un écrit, 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.

1. Le nombre total de plaintes déposées au Protecteur du citoyen concernant les services aux personnes en situation de DI/DP/TSA, ventilé par année depuis 2020 :

Motifs créés	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Plainte	124	101	143	95
Signalement	31	23	33	21
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>124</b>	<b>176</b>	<b>116</b>

2. Une ventilation des plaintes selon :

- Le type de service concerné (ex. hébergement, soins à domicile, soutien financier, services en centre de réadaptation, etc.)

Programmes, services, soutien, autre	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Déficiance intellectuelle / TSA	98	80	112	55
Déficiance physique	57	44	64	61
Soutien à domicile				
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>124</b>	<b>176</b>	<b>116</b>

Centre d'activité	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Activités cliniques et d'aide	54	31	28	49
Assistance aux familles et aux proches	5	5	5	1
Hébergement (accès, activités cliniques et d'aide, etc.)	47	30	51	26
Information				1
Organisme communautaire	2	10	25	5
Réadaptation	11	20	30	7
Service des aides techniques				1
Soutien à domicile	36	28	37	23
Autres				3
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>124</b>	<b>176</b>	<b>116</b>

Catégories	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Établissement	154	124	153	111
Organisme communautaire			23	5
Résidence privée pour aînés	1			
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>124</b>	<b>176</b>	<b>116</b>

Missions	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
CHSGS	17	8	5	12
CHSLD	6	3	4	9
CLSC	42	30	31	39
CPEJ		1		1
CPQS	1	1	1	
CR-Déficiance intellectuelle	74	60	97	30
CR-Déficiance physique	13	20	14	15
CR-Dépendance				2
CRJDA			1	
Général	1	1		3
(vide)	1		23	5
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>124</b>	<b>176</b>	<b>116</b>

- La nature des motifs de plainte (ex. accessibilité, qualité des services, délais d'attente, refus de service, etc.)

Sous-catégories	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
<b>1 - Sujet d'intérêt général et organisation des programmes</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
1.1 - Absence de programme, de services ou de soins prévus légalement	3	3	3	1
1.4 - Orientations et décisions ministérielles ou critères et normes de programme				2
<b>2 - Information fournie par les M/O/I</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	
2.1 - Inexistence de l'information ou manque de qualité	2	5	2	
2.2 - Refus, délai ou défaut de répondre à une demande d'information	1	1	1	
<b>3 - Mécanisme de plaintes</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
3.2 - Information, communication et accessibilité		1	2	1
3.4 - Délai	1			2
3.5 - Non-respect des règles et procédures	2	1	1	1
<b>4 - Ressources humaines</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>26</b>	<b>9</b>
4.1 - Attitude et comportement	5	9	15	5
4.2 - Compétence, habiletés et jugement professionnel	6	3	11	4
<b>5 - Traitement du dossier et/ou aspects cliniques</b>	<b>76</b>	<b>59</b>	<b>76</b>	<b>51</b>
5.1 - Non-respect du droit [dont LSSES], application des règles et des procédures		1	2	
5.3 - Délai	13	9	7	7
5.4 - Négligence, omission, oubli, inaction	3		3	2
5.5 - Refus d'admission ou d'accès	4	10	7	7
5.6 - Refus - Autre	1		1	3
5.7 - Exigences et conditions inacceptables	3	4	2	1
5.11 - Tenue, gestion du dossier		1	2	
5.12 - Plan de soins, de services, d'intervention	10	4	15	4
5.13 - Continuité	11	10	12	9
5.14 - Soins physiques et psychosociaux - Qualité	8	8	8	11
5.15 - Soins physiques et psychosociaux - Quantité	10	6	11	4
5.16 - Approche éducative ou thérapeutique	1			
5.17 - Procédures, protocoles cliniques	3	2	1	2
5.18 - Organisation des soins et des services	9	3	3	1
5.19 - Médication			1	
5.20 - Contention, isolement		1	1	
<b>6 - Traitement du dossier et aspects cliniques - Autre</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>7 - Dommages, compensation</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	
7.3 - Refus		2	1	
<b>8 - Versement fait au citoyen</b>	<b>3</b>			
8.2 - Quantum	1			
8.3 - Refus	2			
<b>9 - Réclamation de l'État</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
9.2 - Quantum	1			
9.3 - Refus	1	1	1	
9.4 - Modalité de recouvrement				1
<b>10 - Aspects financiers - Autre</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>1</b>
<b>11 - Accessibilité linguistique ou physique</b>	<b>1</b>	<b>2</b>		
<b>12 - Alimentation</b>			<b>1</b>	
<b>13 - Équipement et matériel</b>	<b>1</b>			<b>3</b>
<b>14 - Organisation spatiale</b>			<b>4</b>	<b>1</b>
14.1 - Adaptation, aménagement des lieux			4	
14.3 - Intimité				1
<b>15 - Règles du milieu de vie</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>
15.0 - Ne s'applique pas	3	1	5	1
<b>16 - Sécurité et protection</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>1</b>
16.1 - Biens, lieux		1	2	
16.2 - Personne	3	3	8	1
<b>17 - Transfert, relocalisation, classement</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>7</b>
17.1 - Délai		2	1	3

17.2 - Refus		1		
17.3 - Modalités				1
17.4 - Contestation	1		2	3
<b>18 - Environnement et milieu de vie - Autre</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
(vide)	34	23	29	29
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>124</b>	<b>176</b>	<b>116</b>

- La région administrative d'origine des plaintes

Régions sociosanitaire	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Abitibi-Témiscamingue	2	3	3	3
Bas-Saint-Laurent	8	5	16	6
Capitale-Nationale	6	9	17	17
Chaudière-Appalaches	28	13	4	10
Côte-Nord	2		6	1
Estrie	7	13	31	6
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	4	2	1	3
Lanaudière	1	4	4	3
Laurentides	10	2	29	3
Laval	5	3	3	11
Mauricie et Centre-du-Québec	3	11	4	7
Montérégie	21	17	16	10
Montréal	45	32	32	24
Nord-du-Québec				2
Nunavik				1
Outaouais	1	4	7	8
Saguenay-Lac-Saint-Jean	12	6	3	
Terres-Cries-de-la-Baie-James				1
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>124</b>	<b>176</b>	<b>116</b>

4. Le nombre de plaintes ayant mené à une intervention ou à des recommandations du Protecteur du citoyen au cours des dernières années.

Motifs fondés	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
40 - Fondé avec correction	41	31	35	33
41 - Fondé sans correction / correction impossible	4	4	4	2
42 - Fondé sans correction / correction suscitée par le PC	5	3	7	2
43 - Fondé sans correction / correction réglée par l'instance	7	11	12	10
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>49</b>	<b>58</b>	<b>47</b>

Recommandations - mesures	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
10 - Accorder - Verser / Prestation, indemnité, aide, remboursement, crédit	4			1
22 - Adapter les services		2		
25 - Adapter / Ajuster lieux, installation, appareils			1	2
30 - Ajustement administratif	11	1	4	10
35 - Ajuster les activités prof. cliniques, pratiques...	12	3		4
40 - Améliorer la continuité	2	2	1	
41 - Améliorer les communications interpersonnelles	2			
42 - Améliorer les mesures de sécurité, de protection	1			
43 - Améliorer les outils de communication	1	1		
61 - Corriger la tenue du dossier	1	2		
71 - Élaborer - Réviser / PI, PSI	6	3	9	2
72 - Élaborer - Réviser / Plan d'action	1		1	1
73 - Élaborer - Réviser / Politique, règlement administratif, procédure, directive	3	1	4	6

75 - Élaborer - Réviser / Procédure ou protocole clinique	2			
76 - Élaborer - Réviser / Procédures (autres)			5	3
90 - Encadrer un employé, le personnel	1	1	1	2
91 - Encadrer la ressource	2	1	1	5
100 - Évaluer - Réévaluer / Situation, besoins, dossier	8	9	6	10
110 - Former le personnel	4	1		7
121 - Fournir des explications, les motifs, une réponse écrite			2	
122 - Fournir un avis, un document, un rapport		1		
123 - Fournir le service	2	3	6	1
130 - Informer les citoyens, les usagers	1	2	1	1
131 - Informer un employé, le personnel	2	3		4
143 - Réduire un délai	1		2	
144 - Référer pour mesure disciplinaire		1		
145 - Réguler le processus d'accès aux soins, aux services	1		1	
151 - Respecter proc. d'examen plaintes (autre que 152)				3
154 - Respecter les procédures, les règles			4	
155 - Respecter les droits de l'utilisateur		1		
160 - Réviser l'allocation des ressources				1
161 - Réviser l'organisation des services	1		2	1
162 - Réviser les mécanismes, les modalités d'accès	2			1
163 - Réviser (autres)		2		1
170 - Transférer, relocaliser		1		1
180 - Verser les intérêts, un dédommagement, une compensation		1		
929 - Autres	1	2		
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>44</b>	<b>51</b>	<b>67</b>