



PAR COURRIEL

Québec, le 20 mars 2024



Objet : Demande d'accès aux documents
N/Réf. : 1847 00/2023-2024.529



Nous donnons suite à votre demande d'accès aux documents, reçue le 21 et précisée le 28 février dernier, visant à obtenir les données nationales anonymisées du système intégré de gestion des plaintes et amélioration de la qualité des services (SIGPAQS), via le format qui convient – CSV, API, etc. Plus précisément vous désirez obtenir :

1. Nombre de plaintes concernant le guichet d'accès à la première ligne (GAP) du 1^{er} janvier 2023 à aujourd'hui, groupé par mois;
2. Nombre de plaintes concernant le GAP du 1^{er} janvier 2023 à aujourd'hui, groupé par mois et par région;
3. Nombre de plaintes total du 1^{er} janvier 2023 à aujourd'hui, groupé par mois;
4. Nombre de plaintes total du 1^{er} janvier 2023 à aujourd'hui, groupé par mois et par région administrative;
5. Nombre de plaintes ayant été amené en seconde instance du 1^{er} janvier 2023 à aujourd'hui, groupé par mois;
6. Nombre de plaintes ayant mené à des recommandations qui ont été appliquées du 1^{er} janvier 2023 à aujourd'hui, groupé par mois;
7. Nombre de plaintes total du 1^{er} janvier 2023 à aujourd'hui, groupé par caractéristiques sociodémographiques (genre, âge, ethnicité, classe socioéconomique, etc.)

Au terme des recherches effectuées dans le cadre du traitement de votre demande, le ministère de la Santé et des Services sociaux ne détient aucun document pouvant

répondre aux points 1, 2 et 7 de votre requête au sens de l'article 1 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. En effet, la base de données du SIGPAQS n'offre pas cette précision d'extraction au niveau national. De même, l'outil de saisi ne permet pas d'extraire les données sociodémographiques permettant de répondre à la question 7.

Par ailleurs, vous trouverez en pièce jointe les renseignements pouvant répondre aux points 3, 4, 5 et 6 de votre requête. En effet, les données aux questions 3 et 4 sont présentées par période, pour le dernier exercice financier complété (2022-2023). Également, celles à la question 5 présentent le nombre de dossiers et la proportion de plaintes conclut par les commissaires aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) du RSSS et transmis au Protecteur du citoyen. Enfin, pour la question 6, elle recense le nombre de mesures correctives soumises par les CPQS au cours de cette période. De plus, veuillez noter que les données pour l'année financière 2023-2024 ne sont pas encore disponibles pour le moment.

Vous trouverez, également annexés à la présente, l'avis de recours prescrit par l'article 51 de la Loi sur l'accès ainsi que l'extrait de la loi sur la disposition invoquée.

Veuillez agréer, [REDACTED] l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le directeur,

[REDACTED]

Robin Aubut-Fréchette

p. j. 2