

PAR COURRIEL

Québec, le 25 juin 2025

Objet : Réponse - Demande d'accès à des documents

Madame,

Nous donnons suite à votre demande d'accès reçue le 26 mai 2025 pour l'obtention des documents suivants :

- Le nombre de plaintes concernant les repas pour chaque centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) se trouvant sur l'ensemble du territoire du Québec depuis 2010, en prenant soin de distinguer s'il s'agit d'une RI-RTF, CHSLD publics, CHSLD privés conventionnés.

Au terme de nos recherches, vous trouverez ci-joint deux (2) tableaux qui répondent à votre demande.

Dossiers de plaintes ayant au moins un motif lié à l'alimentation, saisis par les commissariats aux plaintes et à la qualité des services des établissements du RSSS entre les exercices 2010-2011 et 2024-2025

Installations	2010-2015	2015-2025
CHSLD Public	238	379
RI/RTF	103	254
CHSLD Privés*	3	71
Total	344	704

En ce qui concerne les données relatives aux CHSLD privés, nous souhaitons préciser que ce n'est que depuis le 5 novembre 2020, à la suite de l'adoption de la *Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux, notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés*, que les commissaires aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) des établissements publics du RSSS ont la responsabilité de traiter les plaintes provenant des établissements privés situés sur leurs territoires respectifs.

Ainsi, depuis l'exercice 2021-2022, les plaintes concernant les établissements privés (conventionnés et non conventionnés) sont saisies dans le Système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS). Pour les exercices antérieurs, la saisie dans SIGPAQS n'étant pas obligatoire pour les CPQS des établissements privés, seules les plaintes qui y ont

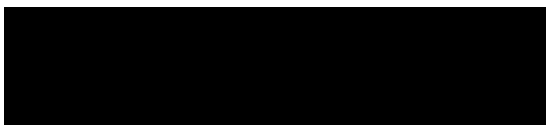
été inscrites de manière volontaire peuvent aujourd'hui faire l'objet d'une extraction à partir de cet actif informationnel.

De plus, titre informatif, vous trouverez ci-dessous une ventilation des motifs de plaintes liés à l'organisation du milieu et des ressources matérielles, touchant spécifiquement l'alimentation, pour la période visée par la demande d'accès.

Ventilation et proportions des motifs de plaintes lié à l'alimentation au cours des exercices 2010-2011 à 2024-2025		
Motif: Organisation du milieu et ressources matérielles \ Alimentation	%	%
Organisation du service alimentaire		36,1
Manque de variété	10,3	
Organisation fonctionnelle	6,3	
Assistance à l'usager	5,6	
Température de l'aliment servi	5,4	
Horaire des repas	3,1	
Autre	5,3	
Personnalisation de l'alimentation		
Respect des choix (aversion, préférence et quantité)	11,5	28,8
Diète	7,6	
Possibilité de choisir	6,2	
Allergies	1,2	
Autre	2,4	
Qualité des aliments	27,6	27,6
Respect des normes requises		
Guide alimentaire	3,1	4,9
Normes et hygiène de conservation	0,9	
Autre	0,8	
Autre	2,6	2,6
TOTAL	100	100

Conformément à l'article 51 de la *Loi*, 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 explicative à ce sujet.

Dans l'intervalle, nous vous prions d'agréer nos cordiales salutations.



Me Anne de Ravinel, responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels

N/Réf. : 25-SQ-0001-122-01
p.j Avis de recours