



PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Le 28 janvier 2026



Objet : Votre demande du 9 décembre 2025 - N/Réf. : 2025-2026-95

Madame,

La présente vise à répondre à votre demande d'accès que nous avons reçue le 9 décembre 2025.

Le 8 janvier 2026, vous avez reçu une demande de précisions par courriel, vous demandant de fournir les informations/documents nous permettant d'établir que [REDACTED] est bel et bien l'exploitant du Chartwell Le Montcalm. En date d'aujourd'hui, attendu que nous n'avons pas reçu de réponse à notre demande de précisions, nous répondrons à votre demande sans considérer que vous êtes l'exploitant de la RPA.

Votre demande se lit comme suit :

Demande d'accès aux renseignements à l'égard de [REDACTED] et l'établissement situé au 95, boulevard Montcalm Nord, en la ville de Candiac, province de Québec (l' « Établissement »)

Nous demandons copie des documents suivants, s'ils existent :

1-Dossier de certification RPA : certificats délivrés, décisions de renouvellement, de suspension ou de révocation, engagements ou plans correctifs.

Vous trouverez, en annexe, des documents qui répondent à ce volet. Certains documents ont été caviardés en vertu des articles 53, 54, 59 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1 (ci-après Loi) (articles reproduits en annexe).

2-Rapports d'inspection, de surveillance ou de suivi, incluant constats, avis de non-conformité, mesures correctives et tout échange de correspondance entre le CISSS et l'Exploitant.

Le siège social de Santé Québec répondra à ce volet.

3-Plaintes, signalements et interventions traités par le CISSS concernant l'Établissement ou l'Exploitant, ainsi que les décisions ou réponses y afférentes.

Le siège social de Santé Québec répondra à ce volet.

Pour ce qui est des plaintes, signalements et interventions de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS MC, ils ne sont pas accessibles en vertu des articles 14 et 22.1 de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés*



et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, RLRQ c. L-6.1 (ci-après LVLM), des articles 2 et 5 de la Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux, RLRQ c. R-22.1 (ci-après LRSSS) et des articles 733 et 738 de la Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux, RLRQ, c. G-1.021 (ci-après LGSSSS) (reproduits en annexe).

4-Sanctions administratives, amendes ou pénalités imposées, le cas échéant, et documents justificatifs.

Le siège social de Santé Québec répondra à ce volet.

5-Registres ou tableaux des services déclarés, grilles d'évaluation de conformité, vérifications des ratios de personnel et de la formation/qualification du personnel.

Vous trouverez, en annexe, des documents qui répondent à ce volet. Certains documents ont été caviardés en vertu des articles 53, 54, 59 de la Loi. De plus, un document a été retiré considérant que son contenu constitue en substance d'avis et de recommandations en vertu des articles 14 et 37 de la Loi (reproduits en annexe).

6-Plans d'urgence, sécurité et prévention incendie transmis au CISSS ou exigés par celui-ci.

Vous trouverez, en annexe, des documents qui répondent à ce volet. Certains documents ont été caviardés en vertu des articles 53, 54, 59 de la Loi.

7-Tout échange de courriels ou lettres entre le CIUSSS et [REDACTED] relatif à la certification, aux inspections, aux incidents ou à la conformité de l'Établissement.

Nous ne détenons pas de correspondances entre le CISSS et [REDACTED].
Attendu que nous n'avons pas d'informations/documents nous permettant d'établir que [REDACTED] est l'exploitant de Chartwell Le Montcalm, nous ne pouvons répondre à votre demande.

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 cet effet.

Veuillez agréer, Madame, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

[REDACTED]
Catherine Bouchard
Responsable substitut de l'accès aux documents administratifs

p.j. Extraits de Loi : art. 14, 37, 53, 54, 59 de la Loi ; art. 14 et 22.1 de la LVLM ; art. 2 et 5 de la LRSSS ; art. 733 et 738 de la LGSSSS
Note explicative
Annexe

Extraits de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1

14. Un organisme public ne peut refuser l'accès à un document pour le seul motif que ce document comporte certains renseignements qu'il doit ou peut refuser de communiquer en vertu de la présente loi.

Si une demande porte sur un document comportant de tels renseignements, l'organisme public peut en refuser l'accès si ces renseignements en forment la substance. Dans les autres cas, l'organisme public doit donner accès au document demandé après en avoir extrait uniquement les renseignements auxquels l'accès n'est pas autorisé.

1982, c. 30, a. 14.

37. Un organisme public peut refuser de communiquer un avis ou une recommandation faits depuis moins de dix ans, par un de ses membres, un membre de son personnel, un membre d'un autre organisme public ou un membre du personnel de cet autre organisme, dans l'exercice de leurs fonctions.

Il peut également refuser de communiquer un avis ou une recommandation qui lui ont été faits, à sa demande, depuis moins de dix ans, par un consultant ou par un conseiller sur une matière de sa compétence.

1982, c. 30, a. 37.

53. Les renseignements personnels sont confidentiels sauf dans les cas suivants:

1° la personne concernée par ces renseignements consent à leur divulgation;

2° ils portent sur un renseignement obtenu par un organisme public dans l'exercice d'une fonction juridictionnelle; ils demeurent cependant confidentiels si l'organisme les a obtenus alors qu'il siégeait à huis-clos ou s'ils sont visés par une ordonnance de non-divulgation, de non-publication ou de non-diffusion.

1982, c. 30, a. 53; 1985, c. 30, a. 3; 1989, c. 54, a. 150; 1990, c. 57, a. 11; 2006, c. 22, a. 29; 2021, c. 25, a. 8.

54. Dans un document, sont personnels les renseignements qui concernent une personne physique et permettent, directement ou indirectement, de l'identifier. 1982, c. 30, a. 54; 2006, c. 22, a. 110; 2021, c. 25, a. 10.

59. Un organisme public ne peut communiquer un renseignement personnel sans le consentement de la personne concernée.

Toutefois, il peut communiquer un tel renseignement sans le consentement de cette personne, dans les cas et aux strictes conditions qui suivent:

1° au procureur de cet organisme si le renseignement est nécessaire aux fins d'une poursuite pour infraction à une loi que cet organisme est chargé d'appliquer, ou au Directeur des poursuites criminelles et pénales si le renseignement est nécessaire aux fins d'une poursuite pour infraction à une loi applicable au Québec;

2° au procureur de cet organisme, ou au procureur général lorsqu'il agit comme procureur de cet organisme, si le renseignement est nécessaire aux fins d'une procédure judiciaire autre qu'une procédure visée dans le paragraphe 1°;

3° à un organisme qui, en vertu de la loi, est chargé de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois, si le renseignement est nécessaire aux fins d'une poursuite pour infraction à une loi applicable au Québec;

4° à une personne à qui cette communication doit être faite en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de la personne concernée;

5° (*paragraphe abrogé*);

6° (*paragraphe abrogé*);

7° (*paragraphe abrogé*);

8° à une personne ou à un organisme, conformément aux articles 61, 63.8, 66, 67, 67.1, 67.2, 67.2.1 et 68;

9° à une personne impliquée dans un événement ayant fait l'objet d'un rapport par un corps de police ou par une personne ou un organisme agissant en application d'une loi qui exige un rapport de même nature, lorsqu'il s'agit d'un renseignement sur l'identité de toute autre personne qui a été impliquée dans cet événement, sauf s'il s'agit d'un témoin, d'un dénonciateur ou d'une personne dont la santé ou la sécurité serait susceptible d'être mise en péril par la communication d'un tel renseignement.

1982, c. 30, a. 59; 1983, c. 38, a. 55; 1984, c. 27, a. 1; 1985, c. 30, a. 5; 1987, c. 68, a. 5; 1990, c. 57, a. 13; 2006, c. 22, a. 32; 2005, c. 34, a. 37; 2021, c. 25, a. 13.

Extraits de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, RLRQ, c. L-6.3

14. Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services doit, dans le bilan de ses activités ou dans le rapport de ses activités, selon le cas, prévoir une section traitant spécifiquement des plaintes et des signalements qu'il a reçus concernant des cas de maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité, sans compromettre la confidentialité des dossiers de signalement, dont l'identité des personnes concernées par une plainte ou un signalement.

Le bilan annuel des activités ou le rapport annuel des activités du commissaire local, selon le cas, doit faire état notamment des éléments suivants:

1° le nombre de plaintes et de signalements concernant des cas de maltraitance qui sont en cours d'examen ou de traitement au début et à la fin de l'exercice financier ainsi que le nombre de plaintes et de signalements reçus pour de tels cas au cours de l'exercice financier, par milieu de vie et par type de maltraitance;

2° le nombre d'interventions effectuées de sa propre initiative concernant des cas de maltraitance qui sont en cours de réalisation au début et à la fin de l'exercice financier ainsi que le nombre d'interventions effectuées de sa propre initiative pour de tels cas au cours de l'exercice financier, par milieu de vie et par type de maltraitance;

3° le nombre de plaintes et de signalements concernant des cas de maltraitance reçus, examinés ou traités, rejetés sur examen sommaire, refusés ou abandonnés, par type de maltraitance;

4° la nature des principales recommandations qu'il a formulées concernant des cas de maltraitance au président-directeur général, lorsqu'il s'agit d'un établissement de Santé Québec, ou au conseil d'administration de l'établissement, dans les autres cas, de même qu'à la direction ou au responsable des services en cause d'un tel établissement ainsi que, s'il y a lieu, à la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services ayant fait l'objet de plaintes ou de signalements concernant des cas de maltraitance, par type de maltraitance;

5° tout autre élément déterminé par le ministre de la Santé et des Services sociaux.

S'il s'agit du commissaire local d'un établissement de Santé Québec, les informations contenues dans le rapport de ses activités doivent être présentées de façon à distinguer celles qui concernent cet établissement de celles qui concernent les installations des établissements privés situées sur son territoire.

2017, c. 10, a. 14; 2020, c. 24, a. 7; 2022, c. 6, a. 101; 2023, c. 34, a. 1112.

22.1. Un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou un intervenant désigné visé à l'article 17 doit prendre toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que soit préservée la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui formule une plainte ou qui effectue un signalement, sauf avec le consentement de cette personne. Toutefois, un tel commissaire ou un tel intervenant peut communiquer l'identité de cette personne à un corps de police.

2022, c. 6, a. 15.

Extraits de la *Loi sur les renseignements de santé et services sociaux*, RLRQ, c. R-22.1

2. Au sens de la présente loi, est un renseignement de santé et de services sociaux tout renseignement qui permet, même indirectement, d'identifier une personne et qui répond à l'une des caractéristiques suivantes :

1° il concerne l'état de santé physique ou mentale de cette personne et ses facteurs déterminants, y compris les antécédents médicaux ou familiaux de la personne ;

2° il concerne tout matériel prélevé sur cette personne dans le cadre d'une évaluation ou d'un traitement, incluant le matériel biologique, ainsi que tout implant ou toute orthèse, prothèse ou autre aide supplémentaire à une incapacité de cette personne ;

3° il concerne les services du domaine de la santé et des services sociaux offerts à cette personne, notamment la nature de ces services, leurs résultats, les lieux où ils ont été offerts et l'identité des personnes ou des groupements qui les ont offerts ;

4° il a été obtenu dans l'exercice d'une fonction prévue par la Loi sur la santé publique (chapitre S-2.2) ;

5° toute autre caractéristique déterminée par règlement du gouvernement.

De plus, un renseignement permettant l'identification d'une personne tels son nom, sa date de naissance, ses coordonnées ou son numéro d'assurance maladie est un renseignement de santé et de services sociaux lorsqu'il est accolé à un renseignement visé au premier alinéa ou qu'il est recueilli en vue de l'enregistrement, de l'inscription ou de l'admission de la personne concernée dans un établissement ou de sa prise en charge par un autre organisme du secteur de la santé et des services sociaux.

Malgré les premier et deuxième alinéas, un renseignement qui concerne un membre du personnel d'un organisme du secteur de la santé et des services sociaux ou un professionnel qui y exerce sa profession, y compris un étudiant ou un stagiaire, ou qui concerne un mandataire ou un prestataire de services d'un tel organisme n'est pas un renseignement de santé et de services sociaux lorsqu'il est recueilli à des fins de gestion des ressources humaines.

À moins que le contexte n'indique un sens différent, le mot « renseignement » utilisé sans qualificatif dans la présente loi désigne un renseignement de santé et de services sociaux.

2023, c. 5, a. 2; 2023, c. 34, a. 1468.

5. Tout renseignement détenu par un organisme est confidentiel et, sous réserve du consentement exprès de la personne qu'il concerne, il ne peut être utilisé ou communiqué que conformément à la présente loi.

Lorsqu'il est possible d'utiliser ou de communiquer un tel renseignement sous une forme ne permettant pas d'identifier directement la personne concernée, l'utilisation ou la communication doit se faire sous cette forme.

Pour l'application de la présente loi, un renseignement est considéré détenu par un organisme même lorsque ce dernier en confie la conservation à un tiers.

2023, c. 5, a. 5.

Extraits de la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux*, RLRQ, c. G-1.021

733. Les réponses ou les déclarations faites par une personne, dans le cadre de l'examen d'une plainte ou de la conduite d'une intervention, et notamment tout renseignement ou tout document fourni de bonne foi par elle en réponse à une demande d'un commissaire aux plaintes

et à la qualité des services, d'une personne qui agit sous son autorité, d'une personne consultée ou d'un expert externe visé à l'article 679, d'un médecin examinateur, d'un comité de révision ou de l'un de ses membres sont confidentiels et ne peuvent être utilisés ni ne sont recevables à titre de preuve contre cette personne devant une instance judiciaire ou une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles.

2023, c. 34, a. 733.

738. Malgré toute disposition incompatible d'une loi, le commissaire national aux plaintes et à la qualité des services, un commissaire aux plaintes et à la qualité des services, une personne qui agit sous son autorité, une personne consultée ou un expert externe visé à l'article 679, un médecin examinateur, un comité de révision ou l'un de ses membres ne peut être contraint devant une instance judiciaire ou une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles de faire une déposition portant sur un renseignement confidentiel qu'il a obtenu dans l'exercice de ses fonctions ni de produire un document contenant un tel renseignement si ce n'est aux fins du contrôle de sa confidentialité.

2023, c. 34, a. 738.

NOTE EXPLICATIVE AVIS DE RE COURS EN RÉVISION

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*, RLRQ, c. A-2.1 (ci-après la Loi), vous pouvez demander une révision de la décision devant la Commission d'accès à l'information du Québec.

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).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

Québec

Bureau 2.36
525, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9
Tél. : 418 528-7741
Numéro sans frais : 1 888 528-7741
Téléc. : 418 529-3102

Montréal

Bureau 900
2045, rue Stanley
Montréal (Québec) H3A 2V4
Tél. : 514 873-4196
Numéro sans frais : 1 888 528-7741
Téléc. : 514 844-6170

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 de la Loi (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 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).