

PAR COURRIEL

Québec, le 23 février 2018

Madame,

Nous donnons suite à votre demande d'accès à l'information, reçue le 25 janvier 2018, afin d'obtenir le ou les documents suivants :

«Obtenir une liste de l'ensemble des plaintes reçues par votre organisation relativement au Programme d'adaptation de domicile entre 2007 et 2017 précisant leurs motifs; de même qu'une copie, pour la même période, de la «veille sur les plaintes afin de dégager des tendances» exercée par votre responsable des plaintes, tel que prévu par votre politique de gestion des plaintes.»

Après analyse, nous accédons à votre demande.

En ce qui concerne le premier point de votre demande, vous trouverez les renseignements demandés en pièce jointe. Prenez note que nous ne détenons l'information demandée que pour les années 2012 à 2017. Suivant notre calendrier de conservation, le délai de conservation pour les plaintes est de 5 ans.

En ce qui concerne le deuxième point de votre demande, vous trouverez les renseignements demandés dans les rapports annuels de la SHQ. En effet, chaque rapport annuel contient une section portant sur les plaintes. Vous pouvez consulter ces documents sur le site Internet de la SHQ, à l'adresse suivante :

[http://www.habitation.gouv.qc.ca/documents\\_et\\_references/publications/archives/rapports\\_annuels.html](http://www.habitation.gouv.qc.ca/documents_et_references/publications/archives/rapports_annuels.html).

Conformément à l'article 51 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1), 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.

Nous vous prions d'agréer, Madame, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

*(Original signé par)*

**M<sup>e</sup> Julie Samuël**  
Responsable de l'accès aux documents et de  
la protection des renseignements personnels

p. j.

N/Réf. : 2017-2018-43

RLRQ, chapitre A-2.1

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

**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.

1982, c. 30, a. 51; 2006, c. 22, a. 28.

## 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

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

#### **MONTRÉAL**

Bureau 18.200  
500, boulevard René-Lévesque Ouest  
Montréal (Québec) H2Z 1W7  
Téléphone : **514 873-4196**  
Télécopieur : 514 844-6170  
Numéro sans frais : 1 888 -528-7741

#### **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).

**Plaintes concernant le Programme d'adaptation de domicile de 2012 à 2017**

<i>Plaintes</i>	<i>Dates</i>	<i>Description</i>
1	23-11-2012	Admissibilité
2	05-02-2013	Révision de dossier
3	23-07-2013	Vice de construction
4	21-03-2014	Délai d'attente
5	16-12-2014	Admissibilité
6	20-01-2015	Travaux d'installation
7	16-02-2015	Révision du dossier
8	03-03-2015	Entrepreneur
9	04-03-2015	Admissibilité
10	11-03-2015	Admissibilité
11	10-11-2015	Ergothérapeutes
12	15-12-2015	Admissibilité
13	18-03-2016	Admissibilité

14	31-03-2016	Travaux d'installation
15	24-05-2016	Admissibilité
16	14-06-2016	Admissibilité
17	30-06-2016	Admissibilité
18	13-09-2016	Révision de dossier
19	14-10-2016	Révision de dossier
20	13-01-2017	Entretien d'équipement
21	13-12-2016	Plate-forme élévatrice
22	28-03-2017	Estimation des coûts
23	22-08-2017	Admissibilité
24	18-08-2017	Paiement de facture
25	07-09-2017	Admissibilité
26	21-09-2017	Délai d'attente
27	24-10-2017	Autre (batteries de secours)
28	27-11-2017	Délai d'attente