



Le 25 mai 2026

COURRIER ÉLECTRONIQUE

[REDACTED]
[REDACTED]

Objet : Demande d'accès à l'information – 2027-033

Madame,

Par la présente, nous donnons suite à votre demande d'accès à des documents, reçue à la direction des communications, des relations publiques et des affaires juridiques de Santé Québec (Bas-Saint-Laurent) le 21 mai dernier.

« je désire recevoir le ou les document(s) suivant(s):

Demande 1

Tout document faisant état du nombre de rendez-vous pour prélèvements annulés en raison de l'oubli de la requête du médecin.

Demande 2

Tout document faisant état du nombre de rendez-vous pour prélèvements annulés avant l'entrée en vigueur de l'obligation pour les patients d'apporter leur requête.

Demande 3

Tout document faisant état de préoccupations concernant cette nouvelle procédure

Demande 4

Toute demande d'accès similaire

Je désire obtenir ces documents sous la forme numérisée, par courriel. »

Demande 1 – Rendez-vous annulés en raison de l'oubli de la requête médicale

Bien qu'il soit techniquement possible d'extraire à partir de Clic Santé le nombre total de rendez-vous annulés, la raison précise de l'annulation n'est pas documentée de façon systématique. Il n'est donc pas possible d'identifier de manière fiable les rendez-vous annulés spécifiquement en raison de l'absence de requête médicale.

Dans la pratique, l'annulation d'un rendez-vous demeure exceptionnelle. Les équipes déploient plusieurs démarches afin d'éviter un déplacement inutile pour l'utilisateur, notamment :

- tenter de récupérer la requête directement auprès de la clinique médicale ou du prescripteur;
- permettre à l'utilisateur d'aller chercher la requête et de revenir dans un délai raisonnable.

Un rendez-vous est annulé uniquement lorsque tous les moyens raisonnables ont été explorés sans succès.

Demande 2 – Rendez-vous annulés avant l'entrée en vigueur de l'obligation d'apporter la requête

Avant la pandémie, le fonctionnement était similaire dans quelques secteurs (sans rendez-vous) et les données relatives aux annulations n'étaient pas davantage documentées quant à leur motif. La mise en place des envois de requêtes par télécopieur s'est faite dans un contexte pandémique (dans les secteurs sans rendez-vous), sans qu'un suivi historique structuré des motifs d'annulation soit disponible pour la période antérieure.

Demande 3 – Préoccupations concernant la nouvelle procédure

À la connaissance des gestionnaires consultés, une seule plainte formelle a été reçue en lien avec cette situation dans les secteurs couverts dans les deux dernières années. Aucune autre préoccupation documentée ou communication formelle n'a été recensée à ce jour.

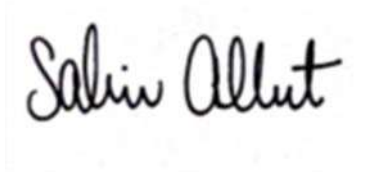
Par ailleurs, il est rappelé que la responsabilité d'avoir la requête en main au moment du rendez-vous revient à l'utilisateur. Cette information est clairement indiquée lors de la prise de rendez-vous en ligne via Clic Santé et est également communiquée par la centrale d'appels lors de la confirmation du rendez-vous.

Demande 4 – Autres demandes d'accès à l'information

Nous n'avons eu aucune autre demande d'accès à l'information de cette nature.

Espérant le tout conforme, si vous désirez vous prévaloir des recours possibles en révision, vous trouverez en pièce jointe un document expliquant la démarche à effectuer.

Veuillez agréer, Madame, nos salutations distinguées.



Sabrina Albert
Avocate Santé Québec (Bas-Saint-Laurent)
Direction des communications, des relations publiques et des affaires juridiques

p. j. (1)

c. c. Nathalie D'Amours, Directrice clinico-administrative Optilab
Isabelle Ouellet, Directrice adjointe Optilab

DEMANDE DE RÉVISION

1. **Pouvoir de révision**

Selon l'article 135 de la Loi sur l'accès, 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.

La demande de révision doit être faite par écrit ; 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 :

Montréal

2045, rue Stanley, bureau 900
Montréal (Québec) H3A 2V4
Téléphone sans frais : 1 888 528-7741
Télécopieur : 514 844-6170

Québec

525, boulevard René-Lévesque Est, bureau 2.36
Québec (Québec) G1R 5S9
Téléphone : 418 528-7741 sans frais : 1 888 528-7741
Télécopieur : 418 529-3102

Courrier électronique : cai.communications@cai.gouv.qc.ca

2. **Motifs de la révision**

Selon l'article 135 de la Loi sur l'accès, 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).

3. **Délai à respecter**

Ces demandes de révision doivent être faites dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande. La Commission peut toutefois, pour un motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).