

Santé Québec Est-de-l'Île-de-Montréal – Universitaire
Services des affaires juridiques

PAR COURRIEL

Montréal, le 20 août 2026



Objet : DAI-2026-099 – Accessibilité des services de prélèvements pour la clientèle ambulatoire

Bonjour,

Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1, ci-après nommée « Loi sur l'accès »), nous avons traité votre demande d'accès, reçue par courriel le 14 juillet 2026 via le siège social de Santé Québec, avec lequel vous avez convenu que le délai de traitement des volets de votre demande qui seront traités localement débute le 22 juillet 2026, concernant la communication des documents suivants :

« J'aimerais dresser, un portrait régional de l'accessibilité, de l'utilisation et des besoins populationnels en matière de prélèvements réalisés dans des lieux de collecte publics pour la clientèle ambulatoire.

1. *[Sera traité par le siège social];*
2. *Tout rapport statistique, tableau de bord de gestion, sections pertinentes de reddition de compte ou de rapports de gestion déjà produit au cours des deux dernières années portant sur l'accessibilité, l'utilisation et les besoins populationnels en matière de prélèvements réalisés dans des lieux de collecte publics pour la clientèle ambulatoire;*
3. *Tout rapport statistique, tableau de bord de gestion, sections pertinentes de reddition de compte ou de rapports de gestion déjà produit au cours des deux dernières années permettant de quantifier les délais D1 à D9 indiqués sur l'image en annexe;*
4. *Par territoire de CLSC des régions socio sanitaires 3, 6, 12, 13 et 16, à l'aide des données des 2 dernières années les plus récentes disponibles, et dans la mesure du possible, selon le lieu de collecte public pour la clientèle ambulatoire (p. ex. par CLSC, site de proximité, etc.)*

Indicateur 1 : Le délai moyen mensuel et annuel entre une demande de rendez-vous de prélèvement réalisée dans un lieu de collecte public pour la clientèle ambulatoire et la plage de rendez-vous proposé à l'usager;

Indicateur 2 : Le nombre total mensuel et annuel de rendez-vous demandés pour un prélèvement dans un lieu de collecte public pour la clientèle ambulatoire;

Indicateur 3 : Le nombre annuel et mensuel total de requêtes d'analyse selon le lieu de consultation au moment de la prescription.

Indicateur 4 : Le nombre annuel et mensuel total de requêtes d'analyse selon que le lieu de consultation au moment de la prescription est situé à l'intérieur ou à l'extérieur du territoire du CLSC où le prélèvement est réalisé.

Indicateur 5 : [Sera traité par le siège social];

Indicateur 6 : Le nombre annuel et mensuel total de prélèvements réalisés selon le type d'analyse demandées dans la requête;

Indicateur 7 : La répartition du nombre de prélèvements réalisés selon que le lieu de collecte est situé à l'intérieur ou à l'extérieur du lieu de résidence de l'utilisateur.

5. Indicateur 8 : Par CISSS/CIUSSS des régions socio sanitaires 3, 6, 12, 13 et 16, pour les deux dernières années les plus récentes disponibles : le nombre annuel et mensuel de plaintes déposées auprès du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services concernant l'accès aux services de prélèvement pour la clientèle ambulatoire (délai d'attente, distance, et absence de disponibilité). »

Veuillez noter que la Loi sur l'accès prévoit, à son article 1, que la « (...) loi s'applique aux documents détenus par un organisme public dans l'exercice de ses fonctions (...) » et à son article 15, que « le droit d'accès ne porte que sur les documents dont la communication ne requiert ni calcul, ni comparaison de renseignements ».

En réponse à votre demande d'accès, veuillez trouver ci-joint les documents détenus par Santé Québec Est-de-l'Île-de-Montréal-Universitaire, soit :

- 06SQEMTL 1 Volume des rdvs
- 06SQEMTL 2 plages de rdv
- Performance centrale d'appel - Prélèvement - juin 2024 - juin 2026
- Accessibilité_prélèv._cl. ambul_2026-08-07 - Commission des plaintes

Notez que pour ce dernier document, les données mensuelles ne sont pas détenues dans un document existant et une création de document serait donc nécessaire pour vous le fournir, ce que nous ne pouvons faire (art. 1, 15 de la Loi sur les accès).

De plus, notre Direction des services multidisciplinaires nous a transmis les précisions suivantes que nous recopions :

« Les sites englobés dans les informations [transmises] sont les suivants :

- CLSC Saint-Michel
- CLSC Saint-Léonard
- CLSC Rosemont
- CLSC Hochelaga-Maisonneuve
- CLSC Olivier-Guimond

- CLSC de Rivière-des-Prairies
- CLSC de l'Est-de-Montréal
- CLSC Mercier-Est-Anjou
- PSL Chauveau

Selon la demande reçue vous souhaitez :

1. **Tout rapport statistique, tableau de bord de gestion, sections pertinentes de reddition de compte ou de rapports de gestion déjà produit au cours des deux dernières années portant sur l'accessibilité, l'utilisation et les besoins populationnels en matière de prélèvements réalisés dans des lieux de collecte publics pour la clientèle ambulatoire;**

Accessibilité :

- Acheminement des requêtes informatiques directement aux centres de prélèvements. Facilite l'accessibilité de la clientèle, lorsqu'applicable, en lui évitant d'avoir à imprimer sa requête.
- prelevements.est.cemtl@ssss.gouv.qc.ca → 99 scans
- prelevements.hochelaga-maisonnette.cemtl@ssss.gouv.qc.ca → 208 scans
- Prelevements.mercier.cemtl@ssss.gouv.qc.ca → 72 scans
- prelevements.olivier-guimond.cemtl@ssss.gouv.qc.ca → 35 scans
- prelevements.rdp.cemtl@ssss.gouv.qc.ca → 22 scans
- prelevements.rosemont.cemtl@ssss.gouv.qc.ca → 214 scans
- prelevements.saintleonard.cemtl@ssss.gouv.qc.ca → 29 scans
- prelevements.saintmichel.cemtl@ssss.gouv.qc.ca → 61 scans
- Prelevement.sanguin.chauveau.cemtl@ssss.gouv.qc.ca → 11 scans

Total de scans : 751

Quelques considérations :

- Pas tous les scans sont convertis en courriel;
- Le nombre de scans ne correspond pas nécessairement au nombre d'individus, il faut généralement soustraire autour de 10%;
- Les données disponibles dans le fichier Performance centrale d'appel - Prélèvement - juin 2024 - juin 2026 vous indiquent le nombre d'appels reçus à notre Centrale d'appel pour du soutien relativement à un service de prélèvement en première ligne de notre organisation.

Utilisation :

Afin d'être le plus neutre possible, nous avons contacté notre fournisseur qui opère la plateforme de prise de RDV officielle Clic Santé afin d'avoir les données fournies en PJ. Notez que, bien que nous ayons demandé des données mensuelles et annuelles, l'information reçue est quotidienne et porte sur la période de juin 2024 à juin 2026.

Dans le fichier 06SQEMTL 1 Volume des rdvs, vous aurez la répartition de consommation des RDV populationnels dans le système (consommation réelle des RDV populationnels pris voir colonne I)

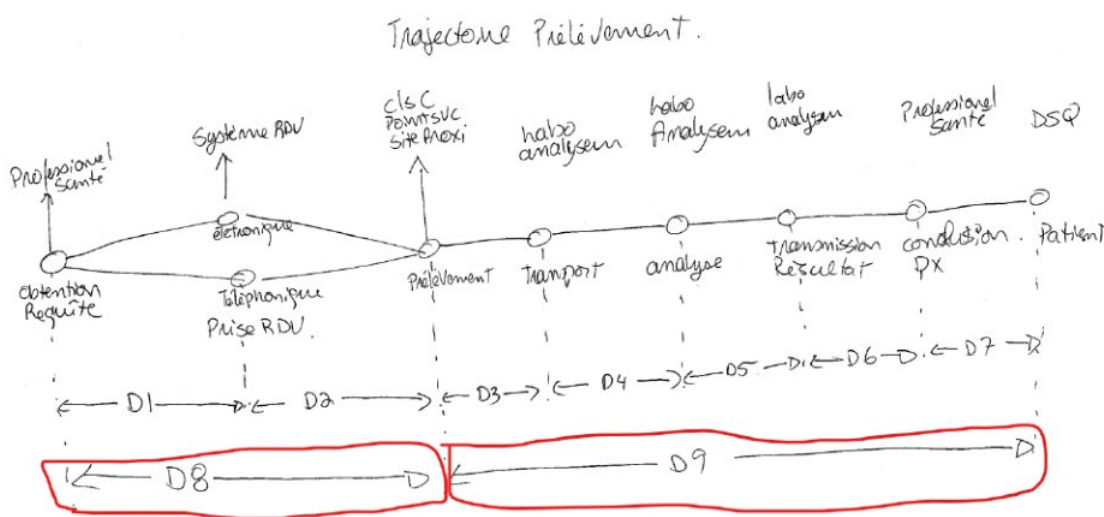
- Vous constaterez que pour chaque journée nous avons 2 lignes consacrée selon l'âge du client.

Dans le fichier 06SQEMTL 2 plages de rdv vous aurez nos disponibilités (colonne L)

- Vous constaterez que pour chaque journée nous avons plusieurs lignes consacrées selon la visibilité des disponibilités.
 - Public, visible à la population sur Clic Santé pour prise de RDV autonome + via Centrale d'appel;
 - Admin, visible à l'interne et utilisation selon critère établis (ex: besoin STAT)
- Colonne M vous permettra de visualiser le taux d'occupation de nos différents centres

Besoins populationnels: Il n'existe pas de « ratio » officiel ou universel du nombre de prélèvements sanguins par année par habitant au Québec permettant de statuer sur le besoin réel de la population. Néanmoins, une cible régionale a été fixée à 2.3 PV par habitant /année pour les usagers non-inscrits en « walk-in » dans nos installations.

2. Tout rapport statistique, tableau de bord de gestion, sections pertinentes de reddition de compte ou de rapports de gestion déjà produit au cours des deux dernières années permettant de quantifier les délais D1 à D9 indiqués sur l'image en annexe;



En ce qui concerne les délais d'une trajectoire de prélèvement, ne disposons pas de données relatives. Notons que l'indicateur 1 de votre présente demande couvre la portion D2- D3 couverte par nos services.

D1: Délais pouvant fluctuer selon indication du professionnel + initiative du client à la prise de RDV

D2: Délais de 1-14 jours

- Visibilité de RDV selon disponibilités sur les 2 prochaines semaines en mode public.
- En mode admin, des RDV sont disponible dans un délai plus restreint afin de couvrir toute urgence

D3-D4:

- Suivant acte, transport vers laboratoire pour analyse selon :
 - Indications du Guide de prélèvements des laboratoires de l'HMR - Omni assistant
 - Horaire route de transport établi

Routes transport de prélèvements CLSC			
Heures de cueillette			
Secteur	No de client	Installations	Heures (Cueillette)
PDI	6606702	CLSC de Rivière-des-Prairies	• 9h30 • 12h00 • 15h45 • 18h15
	6606701	CLSC de Mercier-Est	• 9h55 • 12h20 • 15h45 • 18h50
	6606703	CLSC de l'Est-de-Montréal	• 8h15 • 9h30 • 10h50 • 11h55 • 14h00 • 15h30 • 18h45
SLSM	6307605	CLSC de Saint-Michel	• 8h25 • 9h30 • 11h00 • 12h00 • 14h05 • 15h45 • 19h40
	6307604	CLSC de Saint-Léonard	• 8h45 • 9h35 • 11h10 • 12h10 • 14h15 • 16h00
LT	6606801	CLSC Hochelaga-Maisonneuve	• 9h00 • 10h25 • 11h45 • 14h00 • 16h00 • 19h45
	6606801	CLSC Olivier-Guimond	• 9h15 • 10h45 • 12h15 • 14h00 • 15h30
	6606801	CLSC de Rosemont	• 9h00 • 10h15 • 12h00 • 13h30 • 15h30

D5: Délais impartis aux laboratoires

D6: Selon modalités d'acheminement établis par laboratoires (Fax saisi dans le système + DSQ)

D7 à D9: Délais impartis au suivi clinique.

3.[Pour chacun des indicateurs énumérés ci-dessous], les données des 2 dernières années les plus récentes disponibles, et dans la mesure du possible, selon le lieu de collecte public pour la clientèle ambulatoire (p. ex. par CLSC, site de proximité, etc.) :

Indicateur 1 : Le délai moyen mensuel et annuel entre une demande de rendez-vous de prélèvement réalisée dans un lieu de collecte public pour la clientèle ambulatoire et la plage de rendez-vous proposé à l'usager;

Nous ne disposons pas de donnée relative à cet indicateur. Délai maximum de deux semaines entre obtention du rendez-vous et tenue du rendez-vous de prélèvement.

Une attention particulière est portée afin d'avoir une disponibilité territoriale en tout temps sur cette période avec une attention particulière au secteur pouvant arriver à une saturation impactant l'accessibilité de la population au service.

Indicateur 2 : Le nombre total mensuel et annuel de rendez-vous demandés pour un prélèvement dans un lieu de collecte public pour la clientèle ambulatoire;

La seule donnée dont nous disposons est le volume de rendez-vous pris (démarche complétée) et disponible dans le fichier 06SQEMTL 1 Volume des rdvs. Nous n'avons pas de donnée en lien avec les démarches non abouties (intention)

Indicateur 3 : Le nombre annuel et mensuel total de requêtes d'analyse selon le lieu de consultation au moment de la prescription.

Données non disponibles.

Indicateur 4 : Le nombre annuel et mensuel total de requêtes d'analyse selon que le lieu de consultation au moment de la prescription est situé à l'intérieur ou à l'extérieur du territoire du CLSC où le prélèvement est réalisé.

Données non disponibles.

Indicateur 5 : [...] ;

Indicateur 6 : Le nombre annuel et mensuel total de prélèvements réalisés selon le type d'analyse demandées dans la requête;

Données non disponibles.

Indicateur 7 : La répartition du nombre de prélèvements réalisés selon que le lieu de collecte est situé à l'intérieur ou à l'extérieur du lieu de résidence de l'utilisateur.

Nous ne collectons pas de données relatives à cet indicateur. Notez que nos services de prélèvements sont exclusivement offerts dans nos centres donc à l'extérieur du lieu de résidence de l'utilisateur. Aucun comparatif réalisé avec autres services de l'organisation réalisant des prélèvements à l'intérieur du lieu de résidence de l'utilisateur. »

Conformément à l'article 51 de la Loi sur l'accès, nous vous informons que vous pouvez, en vertu de la section III du chapitre IV de cette loi (article 135 et suivants), faire une demande de révision à l'égard de cette décision en vous adressant à la Commission d'accès à l'information dans les trente (30) jours suivants la réception de la présente. À cet effet, vous trouverez ci-joint le document intitulé Avis de recours.

Nous vous remercions de votre attention et vous prions d'agréer l'expression de nos salutations distinguées.

Pour Me Marie-Christine Tremblay
Avocate
Responsable de l'accès aux documents

MCT/stl

p.j. : Avis de recours

Article 51 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnel

AVIS DE RECOURS**RÉVISION DEVANT LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION****a) POUVOIR**

L'article 135 de la Loi sur l'accès prévoit qu'une personne peut, lorsque sa 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 ou dans le cas où le délai prévu pour répondre est expiré, demander à la Commission d'accès à l'information 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 :

QUÉBEC**525, boul. René-Lévesque Est****Bureau 2.36****Québec (Québec) G1R 5S9****Tél. : 418 528-7741****Sans frais : 1 888 528-7741****Télec. : 418 529-3102****MONTRÉAL****2045, rue Stanley****Bureau 900****Montréal (Québec) H3A 2V4****Tél. : 514 873-4196****Sans frais : 1 888 528-7741****Télec. : 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 enregistrement, 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).

c) DÉLAIS

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les trente (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 spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de trente (30) jours (art. 135).

APPEL DEVANT LA COUR DU QUÉBEC

a) POUVOIR

L'article 147 de la Loi sur l'accès stipule qu'une personne directement intéressée peut interjeter appel sur toute question de droit ou de compétence, devant le juge de la Cour du Québec, de la décision finale de la Commission, y compris une ordonnance de la Commission rendue au terme d'une enquête, ou, sur permission d'un juge de cette Cour, d'une décision interlocutoire à laquelle la décision finale ne pourra remédier.

b) DÉLAIS ET FRAIS

L'article 149 de la Loi sur l'accès stipule que l'appel est formé par le dépôt auprès de la Cour du Québec d'un avis à cet effet précisant les questions de droit ou de compétence qui devraient être examinées en appel.

L'avis d'appel doit être déposé au greffe de la Cour du Québec dans les trente (30) jours qui suivent la date de la réception de la décision finale par les parties.

c) PROCÉDURE

Selon l'article 151 de la Loi sur l'accès, l'avis d'appel doit être signifié aux parties et à la Commission dans les dix (10) jours de son dépôt au greffe de la Cour du Québec.

Le secrétaire de la Commission transmet au greffe, pour tenir lieu de dossier conjoint, un exemplaire de la décision contestée et les pièces de la contestation.