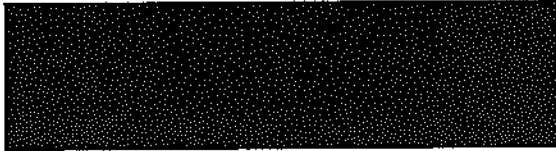


Québec, le 1^{er} juin 2021



N/Réf. : 03.06.32016
Objet : **Demande de documents**




Pour faire suite à votre demande formulée en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, vous trouverez ci-joint copie de la note de la Vice-présidence à l'indemnisation des accidentés.

Cependant, nous ne pouvons vous communiquer tous les renseignements demandés, parce que :

- Le document demandé n'existe pas ou la Société ne le détient pas et nous ne sommes pas tenus de confectionner un document pour répondre à une demande d'accès. Voir les articles 1 et 15 ci-annexés ainsi que les notes de la Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier, de la Vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière, du Bureau de la présidente et chef de la direction, de la Direction générale de l'expertise légale et de la sécurité des véhicules et de la Vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel.

Toutefois, selon cette loi, il est possible d'exercer un recours en vous adressant, dans les 30 jours de la présente réponse, à la Commission d'accès à l'information au numéro 1-888-528-7741.

Recevez, , nos salutations distinguées.

La substitut de la responsable de l'accès aux documents
et de la protection des renseignements personnels,

[ORIGINAL SIGNÉ PAR]
Nathalie Jacques

p.j.

ANNEXE

EXTRAITS DE LA LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR
LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

(ARTICLE 1)

La présente loi s'applique aux documents détenus par un organisme public dans l'exercice de ses fonctions, que leur conservation soit assurée par l'organisme public ou par un tiers.

Elle s'applique quelle que soit la forme de ces documents : écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

(ARTICLE 15)

Le droit d'accès ne porte que sur les documents dont la communication ne requiert ni calcul, ni comparaison de renseignements.

Vice-présidence à l'indemnisation des accidentés

Québec, le 31 mai 2021

Demande d'accès à l'information : 03.06.32016

Demandeur : [REDACTED]

Objet : Renseignements divers – Langue de correspondance

À la Vice-présidence à l'indemnisation des accidentés (VPIA), les correspondances s'effectuent par voies téléphoniques et écrites dans les dossiers d'indemnisation ainsi que par voie téléphonique pour le Centre de la satisfaction des clientèles.

Pour les correspondances dans les dossiers d'indemnisation de la VPIA (clientèle accidentée de la route), les statistiques disponibles concernent :

1. les appels reçus au Centre des relations avec la clientèle de la VPIA et
2. tous les types de lettres émises dans les dossiers d'indemnisation.

Nombre d'appels reçus au Centre des relations avec la clientèle pour les dossiers d'indemnisation, par année			
Langue de correspondance	2019	2020	2021*
Anglais sélectionné	22 888	19 253	5 700
Français sélectionné	388 968	303 136	101 667
Total	411 856	322 389	107 367
Proportion en anglais	5,6%	6%	5,3%

*Pour la période du 1^{er} janvier au 12 mai 2021.

Nombre de lettres émises dans les dossiers d'indemnisation, par année			
Langue de correspondance	2019	2020	2021*
Anglais	38910	31977	12047
Français	573025	478169	183041
Total	611935	510146	195088
Proportion en anglais	6,4%	6,3%	6,2%

*Pour la période du 1^{er} janvier au 12 mai 2021.

Pour les correspondances téléphoniques au Centre de la satisfaction des clientèles (plaintes et commentaires pour l'ensemble des clientèles de la Société), voici les statistiques disponibles :

Nombre d'appels reçus au Centre de la satisfaction des clientèles, par année			
Langue de correspondance	2019	2020	2021*
Anglais sélectionné	235	554	146
Français sélectionné	2 477	5 098	1 166
Aucune langue sélectionnée	544	1 154	248
Abandon**	485	748	189
Total	3 741	7 554	1 749
Proportion en anglais	6,3%	7,3%	8,3%

*Pour la période du 1^{er} janvier au 12 mai 2021.

**Aucune donnée disponible pour la langue de correspondance souhaitée.

La Direction du soutien et du suivi administratif

NOTE

DESTINATAIRE : Me Farah Ben Messaoud
Secteur de l'accès à l'information et de la
protection des renseignements personnels - DAJ

EXPÉDITRICE : Marie-Claude Genest

DATE : Le 27 mai 2021.

OBJET : Demande d'accès – 03.06.32016 – [REDACTED]

Pour faire suite à votre demande du 21 mai 2021, relativement à l'objet mentionné en titre, nous avons effectué des recherches auprès des secteurs de la Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier (VPASRR).

En réponse à la demande de [REDACTED] concernant l'obtention de documents et renseignements relatifs à la langue de communication avec des personnes physiques (clients), la VPASRR ne détient aucun document répondant à la demande telle que formulée.

L'information contenue dans nos banques de données ne nous permet pas d'établir de façon précise et fiable le nombre ou la proportion de personnes physiques (clients) qui communiquent avec la SAAQ en anglais ou en français.

Espérant le tout conforme, je vous invite à communiquer avec moi au besoin.

Marie-Claude Genest

p. j.

NOTE

DESTINATAIRE : M^e Farah Ben Messaoud

EXPÉDITRICE : Marie-Pier Marcotte

DATE : Le 27 mai 2021

OBJET : **Demande d'accès à l'information 03.06.32016**

Bonjour,

En réponse à la demande mentionnée en objet, je vous informe que la Vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière ne détient pas l'information permettant de répondre à la présente demande.

Salutations distinguées

Bureau de la présidente et chef de la direction

Note

DESTINATAIRE : Maître Farah Ben Messaoud, avocate
Direction de la législation et de l'accès à
l'information

DATE : Le 28 mai 2021

OBJET : Demande d'accès 03.06.32016

En réponse à la demande d'accès à l'information mentionnée en objet, je vous informe que nous ne pouvons donner suite à la demande puisque nous ne faisons pas la compilation des correspondances ou appels qui nous sont adressés que ce soit en anglais ou en français.

Veuillez recevoir mes salutations distinguées.



Martine Tanguay
Adjointe exécutive

Québec, le 21 mai 2020

Me Farah Ben Messaoud
Direction de l'accès à l'information et du support juridique

Objet : Demande d'accès aux documents et aux informations
Nombre de correspondants en anglais
Demande d'accès : 03.06.32016

Madame,

Pour faire suite à votre demande du 20 mai 2021, en réponse à la demande [REDACTED] concernant l'obtention de documents relatifs au nombre de correspondants en anglais, la Vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules (VPCRSV) ne possède aucun document.

Veuillez agréer, Madame, nos salutations distinguées.

La chef de la Division de l'expertise légale,



Nancy Boisvert

DESTINATAIRE : Me Farah Ben Messaoud
Secteur de l'accès à l'information et de la protection des
renseignements personnels - DGAJ

DATE : 27 mai 2021

OBJET: Demande d'accès à l'information – 03.06.32016

Pour faire suite à la demande d'accès [REDACTED] datée du 20 mai 2021, nous vous confirmons que la Vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel ne tient aucune reddition de compte sur les correspondances qui nous sont adressées que ce soit en anglais ou en français.

Pour toute information, n'hésitez pas à communiquer avec Mme Dany Parent au 418 528-333 poste 85935 ou dany.parent@saaq.gouv.qc.ca.

La vice-présidente,



Francine Lépinay, CPA, CA