



PAR COURRIEL

Montréal, le 14 novembre 2023

**Objet : Votre demande d'accès à l'information
N/D 032 142 000 / 2023-2024-052D**

Nous faisons suite à votre demande d'accès à l'information reçue à nos bureaux le 20 octobre par courriel et telle que formulée, vous désirez obtenir :

« Une copie de tous les documents et/ou tableaux que détient la SAQ concernant les plaintes de clients reçues depuis les cinq dernières années à ce jour.

- Ventiler par année le nombre de plaintes*
- Ventiler par catégorie de plaintes (pour avoir une idée de la raison de la plainte)*

Nous aimerions aussi recevoir une copie de toutes les plaintes sans les noms des plaignants, bien sûr) reçues depuis un an, Spécifiquement liées aux commandes en ligne. »

Ventilation des plaintes reçues ces cinq dernières années financières, par année et catégorie

Au cours des cinq dernières années financières (incluant celle en cours), le Centre de relation clientèle a relevé 2 898 plaintes qui se répartissent comme suit :

| Année financière | Nombre de plaintes** |
|-------------------------|-----------------------------|
| 2023-2024* | 302 |
| 2022-2023 | 559 |
| 2021-2022 | 728 |
| 2020-2021 | 733 |
| 2019-2020 | 576 |

*Pour l'année financière 2023-2024, qui a débuté le 26 mars dernier, les données sont fournies jusqu'au 20 octobre 2023 inclusivement, date de votre demande.

**Ces données comprennent uniquement le nombre de plaintes traitées par notre Centre de relation clientèle. Elles ne comprennent pas, par exemple, les plaintes qui auraient été formulées en succursale.

Ces 2 898 plaintes ont été catégorisées ainsi par nos agents du Centre de relation clientèle

... /2

| Catégorie | Nombre de plaintes |
|---------------------------------------|--------------------|
| Application mobile et site web | 59 |
| Cartes-cadeaux | 20 |
| Commandes en ligne | 552 |
| Expérience succursales | 1 689 |
| Offre de service | 2 |
| Politiques | 81 |
| Prix | 9 |
| Produits | 174 |
| Programme SAQ Inspire | 182 |
| Promotions | 36 |
| Publicités, réseaux sociaux et médias | 7 |
| Référence services externes | 7 |
| Services SAQ | 80 |

Par ailleurs, veuillez noter que les plaintes reçues par écrit et qui concernent spécifiquement les commandes en ligne ne peuvent vous être remises, puisqu'elles comportent en substance des renseignements personnels concernant notre clientèle. Il en est de même des notes prises par nos agents du Centre de relation clientèle au sujet de celles-ci et au sujet de celles reçues par téléphone. En outre, le droit d'accès prévu à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après, la « *Loi sur l'accès* ») ne s'étend pas aux notes personnelles et autres documents de même nature. Nous vous référons, au sujet de l'ensemble de ces restrictions d'accès, aux articles 9(2), 14(2), 53 et 54 de la *Loi sur l'accès*, joints à la présente.

Exactitude des données

Veuillez prendre note que c'est chaque agent du Centre de relation clientèle qui apprécie les demandes dont il est responsable du traitement et détermine s'il s'agit d'une plainte. S'il est d'avis que tel est bien le cas, il catégorise la plainte en fonction de son appréciation.

L'appréciation que fait chacun de nos agents des demandes reçues et l'effort de catégorisation qui s'en suit peuvent réduire la qualité des résultats ci-haut exposés en raison d'erreurs d'analyse.

La SAQ en chiffres

Tel qu'indiqué dans son rapport annuel 2023, la SAQ a enregistré un chiffre d'affaires de 4,048 milliards de dollars. Dans nos succursales et dans SAQ.com, ce sont 57 600 000 transactions qui ont été complétées. Ces chiffres révèlent un taux extrêmement bas de plaintes reçues par million de transactions. D'ailleurs, toujours selon notre rapport annuel 2023, 93% de nos clients se sont déclarés satisfaits de leur SAQ.

Nous tenons enfin à vous rappeler que vous pouvez demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. À cet effet, vous trouverez, ci-jointe, une note explicative concernant l'exercice de ce recours.

Recevez, [REDACTED], l'expression de nos sentiments distingués.

Le responsable adjoint à l'information,

[REDACTED]
Me Daniel Collette
DC/SV

Pièces jointes : Dispositions pertinentes de la *Loi sur l'accès* et avis de recours

LOIS SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

9. Toute personne qui en fait la demande a droit d'accès aux documents d'un organisme public.

Ce droit ne s'étend pas aux notes personnelles inscrites sur un document, ni aux esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature.

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.

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.

54. Dans un document, sont personnels les renseignements qui concernent une personne physique et permettent, directement ou indirectement de l'identifier.

AVIS DE RECOURS EN RÉVISION

RÉVISION

a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi 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

Bureau 2.36
525, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9

Tél : (418) 528-7741
Télec : (418) 529-3102

MONTRÉAL

Bureau 900
2045, rue Stanley
Montréal (Québec) H3A 2V4

Tél : (514) 873-4196
Télec : (514) 844-6170

Courriel de la Commission : cai.communications@cai.gouv.qc.ca

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 sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considéré 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 spécifiquement 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).