

PAR COURRIEL

Québec, le 16 mars 2020

Objet : Votre demande d'accès à l'information du 27 février 2020

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 27 février dernier.

Par cette demande, vous désiriez obtenir copie des informations ou des documents suivants :

- Nombre de demandes d'indemnisation refusées par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV), de façon ventilée annuellement, et ce, depuis 2004 ;
- Nombre de demandes d'indemnisation acceptées par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV), de façon ventilée annuellement, et ce, depuis 2004.

En réponse à votre requête, nous vous transmettons les renseignements que nous détenons en lien avec le nombre de demandes d'indemnisation refusées par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV). Prenez note que ces informations, présentées dans le tableau ci-dessous, ne sont compilées que depuis le mois de juillet 2014.

Années (Au 31 mars)	Nombre d'indemnisations non recevables
2013-2014	44
2014-2015	32
2015-2016	56
2016-2017	263
2017-2018	271
2018-2019	128

Enfin, nous vous informons que l'Office ne détient aucun renseignement quant au nombre de demandes d'indemnisation acceptées par le FICAV. Toutefois, vous trouverez dans le tableau

ci-dessous des données tirées des rapports annuels de gestion de l'Office relatives au nombre de consommateurs indemnisés par les cautionnements des agents de voyages ou par le FICAV.

Années (Au 31 mars)	Nombre de consommateurs indemnisés par les cautionnements des agents de voyages ou par le FICAV
2004-2005	904
2005-2006	1 495
2006-2007	3 836
2007-2008	263
2008-2009	1 545
2009-2010	1 183
2010-2011	1 204
2011-2012	1 571
2012-2013	775
2013-2014	3 855
2014-2015	1 132
2015-2016	804
2016-2017	2 910
2017-2018	5 868
2018-2019	25 139

Enfin, nous vous invitons à consulter les [rapports annuels de gestion](#) de l'Office pour obtenir des informations supplémentaires, dont des explications relatives au nombre de consommateurs indemnisés.

Notez par ailleurs qu'en vertu de l'article 135 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, 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. Le document intitulé « avis de recours en révision » est joint à la présente et vous fournit plus d'explications.

Veuillez agréer, _____, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

[Original signé]

Me Marjorie Théberge
Responsable de l'accès à l'information

p. j.