

PAR COURRIEL

Québec, le 8 juin 2021

Objet : Votre demande d'accès à l'information du 20 mai 2021

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 20 mai dernier.

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

- Le nombre de personnes physiques qui, avant le 13 mai 2021, correspondaient seulement en anglais avec notre organisme en particulier relativement à un dossier les concernant, pour un motif autre que l'état d'urgence sanitaire déclaré en vertu de l'article 118 de la Loi sur la santé publique (chapitre S-2.2).
- Le nombre de personnes physiques qui, avant le 13 mai 2021, ne correspondaient pas seulement en anglais avec notre organisme en particulier relativement à un dossier les concernant, pour un motif autre que l'état d'urgence sanitaire déclaré en vertu de l'article 118 de la Loi sur la santé publique (chapitre S-2.2).
- La proportion des personnes physiques qui, avant le 13 mai 2021, correspondaient seulement en anglais avec notre organisme en particulier relativement à un dossier les concernant, pour un motif autre que l'état d'urgence sanitaire déclaré en vertu de l'article 118 de la Loi sur la santé publique (chapitre S-2.2).

En réponse à votre demande, nous vous transmettons les renseignements que nous détenons en lien avec votre requête.

Tout d'abord, soyez avisé que l'Office ne compile que les informations des personnes physiques (consommateurs) ou morales (commerçants) qui correspondent avec nous par l'entremise de notre centre d'appels ou notre [Centre virtuel de renseignements](#).

Vous trouverez ci-dessous les données de notre centre d'appels pour la période du 13 mai 2020 au 13 mai 2021. À noter que ces chiffres n'ont pas été récoltés lors d'une année

standard et que la pandémie de la COVID-19 a entraîné des conséquences qui se reflètent dans ce résultat.

- 1 510 consommateurs ont correspondu seulement en anglais avec notre organisme, pour un motif autre que l'état d'urgence sanitaire;
- 116 515 consommateurs n'ont pas seulement correspondu en anglais avec notre organisme, pour un motif autre que l'état d'urgence sanitaire;
- 1,3 % des consommateurs ont correspondu seulement en anglais, pour un motif autre que l'état d'urgence sanitaire.

Enfin, voici les données de notre Centre virtuel de renseignements pour la période du 13 mai 2020 au 13 mai 2021 :

- 811 consommateurs ont correspondu seulement en anglais avec notre organisme, pour un motif autre que l'état d'urgence sanitaire;
- 8 281 consommateurs n'ont pas seulement correspondu en anglais avec notre organisme, pour un motif autre que l'état d'urgence sanitaire;
- 9,79 % des consommateurs ont correspondu seulement en anglais, pour un motif autre que l'état d'urgence sanitaire.

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.

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

[Original signé]

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

p. j.