

PAR COURRIEL

Québec, le 9 juin 2022

Objet : Votre demande d'accès à l'information du 24 mai 2022

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 24 mai dernier.

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

- tout document vous permettant de voir les montants totaux réclamés, montants totaux payés à chacun des voyageurs et montant total versé entre le 1^{er} mai 2021 et le 24 mai 2022.

En réponse à votre demande, nous vous transmettons le document que nous détenons en lien avec votre requête. À noter que ce document dresse la liste des réclamations faites au FICAV depuis le début de la pandémie de COVID-19 jusqu'au 31 mars 2022. Les montants versés couvrent quant à eux la période allant du 14 octobre 2021, date du premier paiement, au 18 mai 2022. Ainsi, les nouvelles réclamations reçues entre le 1^{er} avril 2022 et le 18 mai 2022 ne sont pas concernées par ce document, de même que les paiements associés à celles-ci.

Par ailleurs, nous vous faisons part des renseignements suivants relatifs au traitement des réclamations faites au FICAV en lien avec l'évènement de la pandémie de COVID-19, en date du 16 mai dernier :

- Sur les 43 430 (2 mai 2022) demandes d'indemnisation envoyées au FICAV, 7 048 ont été réglées par l'envoi d'un chèque ou par un virement bancaire.
- 2 411 dossiers sont actuellement en traitement.
- À la suite des annonces de soutien financier du gouvernement fédéral aux compagnies aériennes, 15 677 demandes ont été annulées puisqu'elles ont été remboursées par un tiers, comme la compagnie aérienne, l'agence de voyages ou un assureur. Notons que la période de réclamations à certaines compagnies aériennes s'est étirée jusqu'à

la fin de l'été 2021, et que ce délai explique que les réclamations au FICAV n'ont pu être traitées plus tôt.

- 997 dossiers ont été rejetés, car les réclamations étaient non admissibles.
- Il y a 13 587 dossiers pour lesquels la firme PricewaterhouseCoopers n'a obtenu aucune nouvelle du demandeur et 3 710 dossiers pour lesquels les réclamants ont été contactés, mais l'information transmise par ces derniers était incomplète. Ce sont donc presque 18 000 Québécois qui pourraient être éligibles à un remboursement, mais qui n'ont pas fait le suivi nécessaire.

Nous faisons d'importants efforts pour joindre les réclamants dont le dossier est incomplet. Entre le 5 octobre 2021 et aujourd'hui, nous avons effectué trois relances. L'Office a fait appel en mai à une firme de téléphonistes pour rejoindre directement ces personnes, soit une quatrième relance. Notre objectif demeure le même : que tous les Québécois qui ont droit à une indemnisation soient indemnisés. Nous invitons tous ceux qui n'ont pas mis à jour leur dossier à le faire, même si c'est pour annuler leur réclamation. Voir :

<https://www.opc.gouv.qc.ca/actualite/office/article/relance-telephonique-pour-des-milliers-de-reclamants-au-ficav>

Comme le calendrier de traitement des dossiers dépend désormais entièrement du rythme d'acheminement des mises à jour qui n'ont pas encore été faites par les réclamants, nous ne sommes pas en mesure de savoir quand l'ensemble des réclamations seront traitées. L'Office vise, bien entendu, à ce que ce soit le plus rapidement possible.

Conformément à l'article 51 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, 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 suivant la date de la présente décision. À cet effet, vous trouverez joint à la présente le document intitulé Avis de recours.

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

[Original signé]

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

p.j.