

PAR COURRIEL

Le 30 septembre 2022

Objet : Réponse à votre demande d'accès à l'information

Madame,

Par la présente, nous vous transmettons notre réponse à votre demande d'accès, que notre organisme a reçue le 31 août dernier, visant à obtenir la copie du ou des document(s) suivant(s) :

- « pour les années 2021, 2020 et 2019 les résultats d'un sondage de satisfaction que vous conduisez annuellement au quai de Rivière-du-Loup afin d'obtenir les commentaires des usagers de la Traverse RDL-Saint-Siméon »

Après vérification, la Société des traversiers du Québec (STQ) ne peut vous communiquer les documents demandés pour l'année 2019, puisque ceux-ci n'existent pas ou ne sont pas détenus par la STQ en vertu des articles 1 et 9 de la [Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels](#), RLRQ, c.A-2.1 (« la Loi »), qui prévoient ce qui suit :

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.

... 2

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

Cependant, vous trouverez, ci-joint, les documents qui vous sont transmis pour 2020 et 2021, suivant la manière dont la STQ compile cette information. Veuillez noter également que deux prises de sondage ont été effectuées pour 2020 (les résultats étant amalgamés dans le document joint). Par ailleurs, depuis 2021, le sondage de satisfaction de la clientèle est effectué de manière continue.

Conformément à l'article 51 de la Loi, nous vous informons que vous pouvez demander la révision de cette décision auprès de la Commission d'accès à l'information. Vous trouverez ci-joint une note explicative à ce sujet.

Veuillez agréer, Madame, nos salutations distinguées.

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

Original signé par

Marie-Gabrielle Boudreau, avocate

Directrice principale des affaires juridiques et secrétaire générale

p. j. Avis de recours
 Documents demandés

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

Commission d'accès à l'information
Bureau 2.36
525, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9
Tél. : 418 528-7741
Télé. : 418 529-3102

MONTRÉAL

Commission d'accès à l'information
Bureau 900
2045, rue Stanley
Montréal (Québec) H3A 2V4
Tél. : 514 873-4196
Télé. : 514 844-6170

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 considérés 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).

APPEL DEVANT LA COUR DU QUÉBEC

a) **Pouvoir**

L'article 147 de la loi stipule qu'une personne directement intéressée peut porter la décision finale de la Commission d'accès à l'information en appel devant un juge de la Cour du Québec sur toute question de droit ou de compétence.

L'appel d'une décision interlocutoire ne peut être interjeté qu'avec la permission d'un juge de la Cour du Québec s'il s'agit d'une décision interlocutoire à laquelle la décision finale ne pourra remédier.

b) **Délais**

L'article 149 prévoit que l'avis d'appel d'une décision finale doit être déposé au greffe de la Cour du Québec, dans les 30 jours qui suivent la date de réception de la décision de la Commission par les parties.

c) **Procédures**

Selon l'article 151 de la loi, l'avis d'appel doit être signifié aux parties et à la Commission dans les dix jours de son dépôt au greffe de la Cour du Québec.

14 juin 2006

Mis à jour le 7 novembre 2020

Traverse la plus récente: **Rivière-du-Loup – Saint-Siméon** Dernière utilisation: Tous Date du sondage: **1 avr. 2021 à 31 mars 2022**Canal de distribution: Tous Type de réponse: **Adresse IP**Source de l'ensemble de données: **20353 - STQ - Satisfaction - Mesure en continu**Sondage terminé: **Vrai**

Rapport traverse

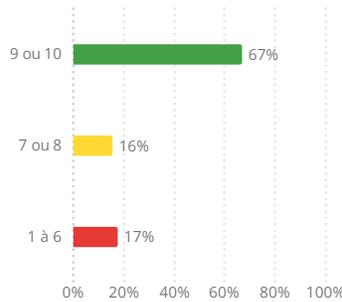
Satisfaction - plus récente traverse (Q8)

103 ⓘ



Satisfaction regroupée - Plus récente traverse (Q8)

103 ⓘ



Satisfaction - Plus récente traverse - Évolution

103 ⓘ



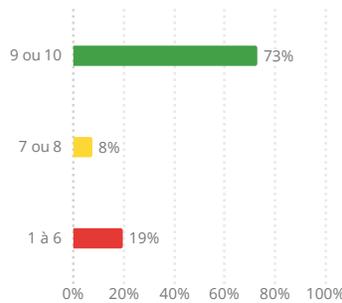
Satisfaction - Ponctualité

103 ⓘ



Satisfaction regroupée - Ponctualité

103 ⓘ



Satisfaction - Ponctualité - Évolution

103 ⓘ



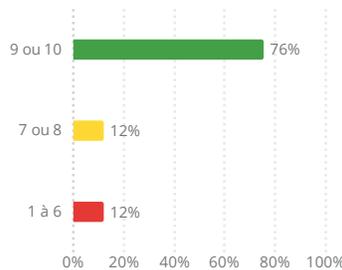
Satisfaction - Accompagnement et information

98 ⓘ



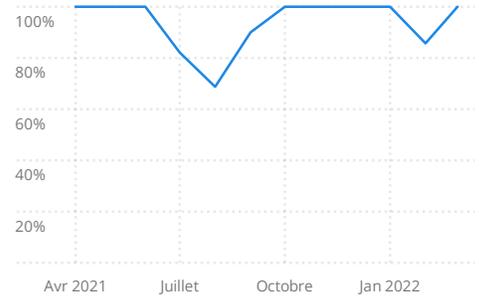
Satisfaction regroupée - Accompagnement et information

98 ⓘ



Satisfaction regroupée - Accompagnement et information

98 ⓘ



Satisfaction - Comparatif - Plus récente traverse 103 ⓘ ⚙

Traverse	Taux de satisfaction	Compte
Rivière-du-Loup – Saint-Siméon	83%	103

Satisfaction - Comparatif - Ponctualité 103 ⓘ ⚙

Traverse	Taux de satisfaction ▲	Compte
Rivière-du-Loup – Saint-Siméon	81%	103

Satisfaction - Comparatif - Accompagnement et information 98 ⓘ ⚙

Traverse ▼	Taux de satisfaction	Compte
Rivière-du-Loup – Saint-Siméon	88%	98

Plus récente
traverse utilisée
(Nov 2020 & Fév
2021)

Filtres

Traverse la plus récente: Rivière-du-Loup – Saint-Siméon Principal moyen de transport: Tous Type d'utilisateur: Tous

Sondage terminé: True

Source des données: 20353 - STQ - Satisfaction

Date du sondage: Tout le temps



Société des traversiers du Québec

Tableau de bord - Satisfaction

Taux net de
recommandation (TNR)
(Q10) 32

75,0

Taux net de recommandation (TNR)
(Q10) 32



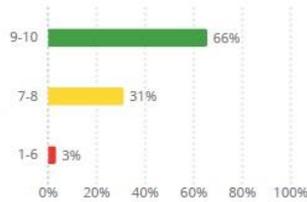
Taux net de recommandation (TNR) - évolution
32



Satisfaction - plus
récente traverse 32



Satisfaction regroupée - plus
récente traverse (Q8) 32



Satisfaction - plus récente traverse - évolution
32

