



Pietro Perrino
Secrétaire général

PAR COURRIEL

Montréal, le 9 mai 2019

[REDACTED]

Objet : Votre demande d'accès à l'information
N/D 032 142 000 / 2019-2020_007

[REDACTED]

Nous donnons suite à votre demande d'accès à l'information reçue à nos bureaux le 23 avril dernier par courriel et comme formulée, vous désirez :

- *Obtenir une copie des plaintes visant le service à la clientèle dans le tous le réseau de la SQDC, et ce, depuis le 17 octobre à aujourd'hui 23 avril en excluant les renseignements personnels de l'auteur de la plainte ou renseignement nominatif qui permettrait d'identifier un ou une employée.*

Une recherche préliminaire dans nos systèmes informatiques en date du 31 mars 2019 indique un total de 138 commentaires et plaintes relativement au service à la clientèle, notamment l'expérience globale en succursale, l'accueil et la courtoisie des employés.

Les documents demandés contiennent de nombreux renseignements personnels visés par les articles 53 et 54 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après la « Loi »). Pour cette raison et vu le temps requis pour analyser ce nombre de documents, votre demande d'accès à l'information ne peut être traitée dans les délais prévus par la Loi.

Nous tenons cependant 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. Si vous demandez une telle révision, soyez néanmoins informée que nous devons invoquer l'article 137.1 de la Loi étant donné le nombre de documents visés par votre demande.

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

Responsable de l'accès à l'information,

[REDACTED]

PP/ib
Pièce jointe