

PAR COURRIEL : [REDACTED]

Lévis, le 6 février 2024

[REDACTED]

**Objet : Demande d'accès – Concernant la réalisation d'un sondage sur la satisfaction de la clientèle de la FADQ en 2023 et 2024 en vue d'améliorer l'offre de produits et la prestation de services.  
N/dossier : 231065IC**

---

[REDACTED],

Nous donnons suite à votre demande d'accès reçue le 24 janvier dernier. Par celle-ci, vous souhaitez obtenir les documents suivants concernant la réalisation d'un sondage sur la satisfaction de la clientèle de la FADQ en 2023 et 2024 en vue d'améliorer l'offre de produits et la prestation de services en lien avec le contrat accordé (SEAO :1 731 644) :

1. tout document, courriel ou échange au sujet de la conclusion de ce contrat;
2. copie du contrat;
3. copie des factures;
4. copie du sondage :
  - la date;
  - les questions posées;
  - les réponses;
  - l'analyse.

Vous trouverez en annexe tous les documents recensés en lien avec votre demande. En réponse au quatrième volet de celle-ci, pour l'année 2023, nous vous avons transmis le rapport effectué par le prestataire de service ainsi qu'un document anonymisé contenant les réponses aux questions ouvertes des personnes sondées. Puisque le sondage n'est pas encore réalisé pour 2024, seules les questions étaient disponibles.

Prenez note que nous avons protégé dans certains documents soit des renseignements personnels ou des renseignements techniques fournis par un tiers dont nous sommes tenus d'en assurer la confidentialité.

... 2

Cette décision s'appuie sur les articles 23, 24, 53 et 54 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A- 2.1) (ci-après « Loi sur l'accès ») qui se lisent comme suit :

**23.** *Un organisme public ne peut communiquer le secret industriel d'un tiers ou un renseignement industriel, financier, commercial, scientifique, technique ou syndical de nature confidentielle fourni par un tiers et habituellement traité par un tiers de façon confidentielle, sans son consentement;*

**24.** *Un organisme public ne peut communiquer un renseignement fourni par un tiers lorsque sa divulgation risquerait vraisemblablement d'entraver une négociation en vue de la conclusion d'un contrat, de causer une perte à ce tiers, de procurer un avantage appréciable à une autre personne ou de nuire de façon substantielle à la compétitivité de ce tiers, sans son consentement;*

**53.** *Les renseignements personnels sont confidentiels, sauf dans les cas suivants :*  
*1° la personne concernée par ces renseignements consent à leur divulgation ; si cette personne est mineure, le consentement peut également être donné par le titulaire de l'autorité parentale [...];*

**54.** *Dans un document, sont personnels les renseignements qui concernent une personne physique et permettent de l'identifier.*

Nous vous rappelons qu'en vertu de l'article 135 de la Loi sur l'accès, vous pouvez demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. À cet égard, vous trouverez ci-joint l'avis de recours.

Veillez agréer, [REDACTED], nos sincères salutations.

[REDACTED]

Isabelle Chabot  
La Responsable de la Loi sur l'accès  
aux documents des organismes publics et sur  
la protection des renseignements personnels

IC/am

p. j.