

PAR COURRIEL

Québec, le 10 mai 2021

Monsieur

**Objet : Demande d'accès à l'information**  
**N/Réf. 0101-428**

---

Monsieur,

La présente fait suite à votre demande d'accès reçue le 19 avril 2021 par laquelle vous désirez obtenir de la Société des établissements de plein air du Québec (Sépaq) l'accès aux documents suivants :

- « *Déclaration de service à la clientèle ou tout document similaire applicable (politique, directive, etc.) pour vos établissements à vocation sportive et/ou récréative;*
- *Toute étude ou analyse ayant mené à l'adoption de cette déclaration de service à la clientèle / politique, directive ou autre document de cette nature;*
- *Document relatif à votre politique et au processus de traitement des plaintes pour ces mêmes établissements, incluant dans la mesure du possible la gestion des plaintes sur les médias sociaux. »*

D'abord, en ce qui concerne le premier et le troisième volet de votre demande, la Sépaq ne détient pas de déclaration de service à la clientèle pour ses établissements. Toutefois, elle s'est dotée d'une politique de gestion des plaintes et commentaires. Vous trouverez ci-joint la Politique de gestion des plaintes et commentaires et le Processus de traitement des plaintes et commentaires, actuellement en vigueur à la Sépaq. Vous pouvez aussi consulter une capsule de formation concernant le processus de traitement des plaintes, disponible aux employés de la Sépaq, en suivant ce lien : [https://www.youtube.com/watch?v=Kjw5fPcB\\_rc](https://www.youtube.com/watch?v=Kjw5fPcB_rc).

Accordant une très grande importance au service à la clientèle, la Sépaq prend bien soin de former ses employés et de les sensibiliser à l'importance de bien servir sa clientèle dans le cadre de son offre de services. Elle exige de tous ses employés, lors de leur embauche, le suivi d'une formation concernant la Norme d'accueil Sépaq. Vous trouverez ci-joint le cahier du participant remis lors de cette formation.

En ce qui concerne le second volet de votre demande, la Sépaq ne détient pas d'étude ou d'analyse ayant mené à l'adoption de sa politique et du processus en découlant. Ainsi, aucun document ne vous est transmis à cet effet, conformément à l'article 1 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 la «Loi»).

Espérant avoir répondu à votre demande à votre satisfaction et considérant que votre demande a été traitée conformément aux dispositions de la Loi, nous vous rappelons que vous pouvez demander la révision de la présente décision à la Commission d'accès à l'information, sur demande faite dans les trente (30) jours de la date de la présente décision, en vous conformant aux articles 135 et suivants de la loi précitée. À cette fin, un avis de recours est joint à la présente.

Veillez agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

La responsable de l'accès aux documents,

*Original signé*

Kathleen Lavoie, avocate, Llb

p. j. Avis de recours  
Extrait de loi  
Documents

## **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  
Télec : (418) 529-3102

#### **MONTRÉAL**

Commission d'accès à l'information  
Bureau 900  
2045, rue Stanley  
Montréal (Québec) H3A 2V4

Tél : (514) 873-4196  
Télec : (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) Procédure**

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.

© Éditeur officiel du Québec  
Ce document n'a pas de valeur officielle.

*Dernière version disponible*  
À jour au 10 décembre 2020

chapitre A-2.1

## **LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

**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.

1982, c. 30, a. 1.

**1.1.** La présente loi s'applique aussi aux documents détenus par un ordre professionnel dans la mesure prévue par le Code des professions ([chapitre C-26](#)).

1982, c. 30, a. 1.; 2006, c. 22, a. 1.