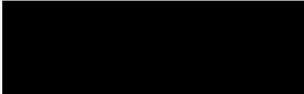


Le 30 novembre 2023

PAR COURRIEL



La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information reçue par courriel le 31 octobre 2023 et pour laquelle nous vous avons transmis un accusé de réception le même jour. Votre demande est ainsi libellée :

« 1) How many complaints has CDPQ Infra received since the REM started at the end of July? (If possible, please include a breakdown of the nature of the complaint (eg, poor service, trouble buying tickets etc)

2) When did CDPQ Infra hire TACT (tactconseil.ca)?

b) What services does TACT provide CDPQ Infra?

c) Why did CDPQ Infra decide it needed TACT's services?

d) What is the cost and length of CDPQ's Infra's contract with TACT?

Thanks. For the first question, it may be easier to provide that in a spreadsheet format that is readable. I would like this information shared with me via this email. »

Pour répondre au premier volet de votre demande d'accès, CDPQ Infra a reçu 563 plaintes. Les trois sujets qui ont suscité le plus de plaintes sont :

1. L'offre de transport en raison des ralentissements et interruptions;
2. Le réseau du REM, qui englobe les sujets des ascenseurs et les enjeux liés aux distributrices de titres;
3. La communication aux voyageurs, dont près de la moitié des plaintes ont été transmises lors des interruptions du mois d'octobre dernier.

En ce qui concerne le deuxième volet de votre demande, à partir du 28 mars 2023, CDPQ Infra a retenu les services de TACT pour un montant total de 168 002,42 \$ entre le 28 mars 2023 et le 31 octobre 2023, pour des services d'impartition de relations publiques et de communications.

Nous considérons que la présente répond entièrement à votre demande d'accès.

[REDACTED]

En terminant, pour votre information, nous vous faisons part de la teneur de l'article 135 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c.A-2.1) :

« 135. Une personne dont la 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 peut demander à la Commission de réviser cette décision.

Une personne qui a fait une demande en vertu de la présente loi peut demander à la Commission de réviser toute décision du responsable sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur l'application de l'article 9 ou sur les frais exigibles.

Ces demandes doivent être faites dans les trente jours qui suivent la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé par la présente loi au responsable pour répondre à une demande. La Commission peut toutefois, pour un motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter ce délai. »

Veillez agréer, [REDACTED] mes salutations distinguées.

[REDACTED]

Claude Mikhail
Responsable de l'accès à l'information
et de la protection des renseignements personnels