

PAR COURRIEL

Québec, le 25 septembre 2020

**Objet : Votre demande d'accès à l'information du 26 août 2020**

---

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 26 août dernier.

Par cette demande, vous désiriez obtenir copie des informations ou des documents suivants concernant La compagnie Wal-Mart du Canada (1300-1969 Upper Water Street, Purdy's Wharf Tower II, Halifax NS B3J 2V1) et ses magasins :

- Plaintes et mises en demeure reçues par notre organisme à l'endroit de cette compagnie;
- Notes de nos systèmes concernant les suivis de ces plaintes ou nos actions auprès du commerçant ou ses magasins;
- Les documents concernant nos enquêtes sur l'entreprise ou ses magasins;
- Tout avis, procédures ou documentations échangés au sujet de ce commerçant ou avec ce dernier.

En réponse à votre demande, nous vous transmettons les documents que nous détenons en lien avec votre requête. Vous trouverez ci-joint 2 constats d'infraction et le résumé de 464 plaintes formulées à l'endroit de ce commerçant.

Nous vous faisons part de la mise en garde suivante qui accompagne la communication du nombre de plaintes :

L'information fournie correspond aux plaintes reçues à l'Office de la protection du consommateur entre le 26 août 2018 et le 26 août 2020. Ces plaintes ont été analysées sommairement et portent sur le non-respect d'une disposition d'une loi dont l'Office assure la surveillance. Il s'agit toutefois d'affirmations non vérifiées. Elles pourraient faire l'objet de vérifications plus approfondies si des activités de surveillance visent ce commerçant.

L'existence de plaintes ne signifie pas que le commerçant est incompetent ou malhonnête. Il y a aussi lieu de considérer l'importance de l'entreprise, le volume de transactions qu'elle réalise et sa date d'immatriculation au Registraire des entreprises.

Cependant, les renseignements personnels qui se retrouvaient dans les documents remis ont été caviardés puisqu'ils auraient permis d'identifier une personne physique, ce qui est contraire à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Les articles 53, 54 et 59 édictent d'ailleurs ce qui suit :

**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;

2° ils portent sur un renseignement obtenu par un organisme public dans l'exercice d'une fonction juridictionnelle; ils demeurent cependant confidentiels si l'organisme les a obtenus alors qu'il siégeait à huis clos ou s'ils sont visés par une ordonnance de non-divulgation, de non-publication ou de non-diffusion.

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

**59.** Un organisme public ne peut communiquer un renseignement personnel sans le consentement de la personne concernée. (...)

En outre, nous vous informons que, du 26 août 2018 au 26 août 2020, l'Office a reçu 40 formulaires de mise en demeure concernant ce commerçant, dont 3 qui ne rencontrent pas les critères requis pour être diffusés dans notre [site Web](#). Toutefois, nous ne pouvons vous transmettre copies de ces documents, car ils permettraient, en substance, d'identifier les personnes physiques qui nous les ont fait parvenir. Les articles 53, 54 et 59 de la *Loi sur l'accès* décrits ci-dessus motivent notre décision.

Enfin, nous vous transmettons 4 rapports d'enquête, dont certains ont été caviardés conformément aux articles 53, 54 et 59 susmentionnés de la *Loi sur l'accès*. Sachez toutefois que nous ne pouvons vous communiquer d'autres rapports d'enquête que nous détenons, et ce, en application des articles 28 et 37 de la *Loi sur l'accès* qui stipulent ce qui suit :

**28.** Un organisme public doit refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement contenu dans un document qu'il détient dans l'exercice d'une fonction, prévue par la loi, de prévention, de détection ou de répression du crime ou des infractions aux lois ou dans l'exercice d'une collaboration, à cette fin, avec une personne ou un organisme chargé d'une telle fonction, lorsque sa divulgation serait susceptible :

1° d'entraver le déroulement d'une procédure devant une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles;

2° d'entraver une enquête à venir, en cours ou sujette à réouverture;

3° de révéler une méthode d'enquête, une source confidentielle d'information, un programme ou un plan d'action destiné à prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois;

4° de mettre en péril la sécurité d'une personne;

5° de causer un préjudice à une personne qui est l'auteur du renseignement ou qui en est l'objet;

6° de révéler les composantes d'un système de communication destiné à l'usage d'une personne chargée d'assurer l'observation de la loi;

7° de révéler un renseignement transmis à titre confidentiel par un corps de police ayant compétence hors du Québec;

8° de favoriser l'évasion d'un détenu; ou

9° de porter atteinte au droit d'une personne à une audition impartiale de sa cause.

Il en est de même pour un organisme public, que le gouvernement peut désigner par règlement conformément aux normes qui y sont prévues, à l'égard d'un renseignement que cet organisme a obtenu par son service de sécurité interne, dans le cadre d'une enquête faite par ce service et ayant pour objet de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois, susceptibles d'être commis ou commis au sein de l'organisme par ses membres, ceux de son conseil d'administration ou de son personnel ou par ceux de ses agents ou mandataires, lorsque sa divulgation serait susceptible d'avoir l'un des effets mentionnés aux paragraphes 1° à 9° du premier alinéa.

**37.** Un organisme public peut refuser de communiquer un avis ou une recommandation faits depuis moins de dix ans, par un de ses membres, un membre de son personnel, un membre d'un autre organisme public ou un membre du personnel de cet autre organisme, dans l'exercice de leurs fonctions.

Il peut également refuser de communiquer un avis ou une recommandation qui lui ont été faits, à sa demande, depuis moins de dix ans, par un consultant ou par un conseiller sur une matière de sa compétence.

Notez par ailleurs qu'en vertu de l'article 135 de la *Loi sur l'accès*, 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. Le document intitulé « avis de recours en révision » est joint à la présente et vous fournit plus d'explications.

Veuillez agréer, \_\_\_\_\_, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

[Original signé]

Me Marjorie Théberge  
Responsable de l'accès à l'information

p. j.