

PAR COURRIEL

Québec, le 27 avril 2022

**Objet : Votre demande d'accès à l'information du 7 avril 2022**

---

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 7 avril dernier. Elle tient compte également des précisions que vous avez apportées lors d'un entretien téléphonique tenu le 8 avril avec Nicholas Toupin, conseiller en accès à l'information.

Par cette demande, vous désiriez obtenir copie des informations ou des documents suivants :

- Liste des agences de voyages qui ont fait l'objet de plaintes, été sanctionnées (toutes sanctions) ou qui ont été poursuivies par l'Office de la protection du consommateur pour les années 2019, 2020 et 2021.
- Pour chacune des agences ayant fait l'objet de plainte pour des motifs autres que le non-remboursement de billets d'avion, fournir:
  - o le nom;
  - o le motif de la plainte;
  - o l'identité de celles qui ont été poursuivies par l'Office ainsi que les motifs.

En réponse à votre demande, nous vous transmettons les renseignements que nous détenons en lien avec votre requête.

Tout d'abord, sachez que notre système informatique ne nous permet pas de vous fournir le résumé des plaintes pour plus d'un commerçant ou pour un secteur d'activité donné. Vous trouverez ci-dessous trois tableaux qui indiquent le nombre total de plaintes relatives au secteur du voyage ainsi que le nombre de commerçants visés par celles-ci. Veuillez noter que nous ne pouvons pas soustraire de ce dénombrement les plaintes concernant le non-remboursement de billets d'avion à la suite d'annulations de voyages engendrées par la pandémie.

## 2019

Catégorie	Nombre de plaintes	Nombre de commerçants visés
Agent de voyages - Général	465	155
Agent de voyages - Restreint d'organisateur de voyages de tourisme d'aventure	2	2

## 2020

Catégorie	Nombre de plaintes	Nombre de commerçants visés
Agent de voyages - Général	294	104
Agent de voyages - Restreint d'organisateur de voyages de tourisme d'aventure	4	2

## 2021

Catégorie	Nombre de plaintes	Nombre de commerçants visés
Agent de voyages - Général	257	87
Agent de voyages - Restreint d'organisateur de voyages de tourisme d'aventure	0	0

En outre, vous trouverez ci-joint un document Excel comportant six feuilles. Les trois premières feuilles contiennent les interventions de l'Office dans le secteur du voyage de 2019 à 2021 ainsi que la codification de la législation (COLEG) associée à celles-ci. La quatrième feuille correspond à la liste des permis d'agent de voyages qui ont été annulés pendant cette même période, que ce soit à la demande du titulaire ou à la suite d'une décision de la présidente de l'Office. La cinquième feuille dresse la liste des poursuites signifiées à des commerçants exerçant leurs activités dans le secteur du voyage, de 2019 à 2021. Enfin, la sixième feuille énumère les jugements obtenus dans ce même secteur et pour cette même période, lorsque le défendeur est un commerçant.

Cependant, nous ne pouvons pas vous fournir la liste des agences de voyages pour lesquelles le permis a fait l'objet d'une conséquence administrative à moins de procéder à des comparaisons de renseignements au sens de l'article 15 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (Loi sur l'accès)*.

L'article 15 de la *Loi sur l'accès* édicte ce qui suit :

**15.** Le droit d'accès ne porte que sur les documents dont la communication ne requiert ni calcul ni comparaison de renseignements.

Sachez également que nous avons retiré du document remis les renseignements relatifs aux personnes physiques exploitant seule une entreprise, et ce, conformément aux articles 53, 54 et 59 de la *Loi sur l'accès* :

**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. (...)

Conformément à l'article 51 de la *Loi sur l'accès*, nous vous informons que vous pouvez, en vertu de la section III du chapitre IV de cette loi (article 135 et suivants), faire une demande de révision à l'égard de cette décision en vous adressant à la Commission d'accès à l'information dans les trente (30) jours suivant la date de la présente décision. À cet effet, vous trouverez joint à la présente le document intitulé Avis de recours.

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

[Original signé]

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

p.j.