

PAR COURRIEL

Québec, le 1^{er} août 2023

Objet : Votre demande d'accès à l'information du 13 juillet 2023

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 13 juillet dernier.

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

- L'ensemble des documents en notre possession concernant votre entreprise () depuis 2017 ;
- Le nombre et copie des plaintes concernant l'entreprise depuis 2017 à ce jour ;
- Les communications écrites depuis le 4 mai 2017 jusqu'à ce jour ;
- Communication de Me Francis Déziel à la suite du courrier électronique envoyé le 17 mai 2017 ;
- Avis d'infraction et de rappel depuis 2017 à ce jour ;
- L'ensemble des informations et documents entre juin 2021 à ce jour.

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

Tout d'abord, nous vous fournissions 1 avis de rappel, 2 avis d'infraction, 1 constat d'infraction et le résumé de 73 plaintes formulées à l'endroit de ce commerçant. En outre, vous trouverez ci-joint des documents relatifs au permis de commerçant de véhicules routiers de cette entreprise, dont des formulaires de demande et de renouvellement de permis.

Veuillez noter que nous ne détenons aucune communication écrite de Me Francis Déziel à la suite de la réception du courriel du 17 mai 2017.

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

...2

L'information fournie correspond aux plaintes reçues à l'Office de la protection du consommateur entre le 1^{er} janvier 2017 et le 13 juillet 2023. 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. (...)

De plus, nous vous informons que, entre le 1^{er} janvier 2017 et le 13 juillet 2023, nous avons reçu 11 formulaires de mises en demeure concernant ce commerçant. 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 aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* décrits ci-dessus motivent notre décision.

Enfin, en ce qui concerne les communications écrites du 4 mai 2017 jusqu'à ce jour et autre document ou information en notre possession concernant votre entreprise depuis 2017, vous trouverez 10 documents consistant en des échanges avec votre entreprise, des recherches effectuées au Registre des entreprises et un document sur les liens possibles entre 3 entreprises dont la vôtre. Cependant, nous ne pouvons vous communiquer les documents protégés par le privilège relatif au litige ou par le secret professionnel et ils ne peuvent donc vous être transmis conformément à l'article 9 de la *Charte des droits et libertés de la personne du Québec*. Cet article édicte ce qui suit :

9. Chacun a droit au respect du secret professionnel.

Toute personne tenue par la loi au secret professionnel et tout prêtre ou autre ministre du culte ne peuvent, même en justice, divulguer les renseignements confidentiels qui leur ont été révélés en raison de leur état ou profession, à moins qu'ils n'y soient autorisés par celui qui leur a fait ces confidences ou par une disposition expresse de la loi.

Le tribunal doit, d'office, assurer le respect du secret professionnel.

Nous ne pouvons également vous transmettre des documents protégés par les articles 9, 37 et 59 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* qui se lisent comme suit :

9. Toute personne qui en fait la demande a droit d'accès aux documents d'un organisme public.

Ce droit ne s'étend pas aux notes personnelles inscrites sur un document, ni aux esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature.

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. (...)

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 aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, 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 Raphaël Amabili-Rivet
Responsable de l'accès à l'information

p. j.