

PAR COURRIEL

Québec, le 26 avril 2024

**Objet : Votre demande d'accès à l'information du 8 avril 2024**

---

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 8 avril dernier.

Par cette demande, vous désiriez obtenir copie des renseignements ou des documents suivants pour les périodes 2022, 2023 et les cibles/estimations pour 2024 :

- Résultats des enquêtes et sondages de satisfaction menés à l'OPC pour recueillir les avis des consommateurs et des commerçants relativement à leur prestation de service ;
- Organigramme avec rôles, responsabilités, exercice du pouvoir hiérarchique, etc. ;
- Unités fonctionnelles et organisationnelles ;
- Organisation du travail à l'OPC selon les services et directions ;
- Manuel des procédures (processus de gestion des plaintes/litiges/sollicitations, mise à disposition des informations, interventions, etc.) ;
- User guide du fonctionnement de l'application parle consommation et d'éventuelles autres interfaces/plateformes ;
- Capacité organisationnelle de l'OPC ;
- Détails des processus décisionnels et allocation des ressources ;
- Charge de travail prévue (nombre de dossiers reçus, traités, suivis, interventions, etc.) ;
- Résultats des services de plaintes par année ;
- Nature des sollicitations auprès de l'OPC selon les types de clientèles : revendications/litiges/plaintes/réclamations, permis, etc. ;
- Volume des sollicitations auprès de l'OPC ;
- Délai d'attente selon les services sollicités ;
- Contenu actuel de la plateforme numérique et des autres interfaces ;
- Délai dans le traitement des dossiers (plaintes, permis, certificat, etc.) par région ;
- Liste des structures éventuelles d'appuis ;
- Budgets annuels ;
- Liste des mises à jour du contenu numérique ;

- Politique/mécanisme de sensibilisation du contenu numérique mis en place ;
- Durée moyenne d'attente des appels par bureau (les 11) ;
- Etc.

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

Tout d'abord, nous vous invitons à consulter diverses pages de notre site Web. Vous y trouverez des informations relatives :

- aux sondages de satisfaction auprès des usagers des services de l'Office de la protection du consommateur réalisés en [2022](#) et [2023](#) ;
- à l'[organigramme](#) de l'Office et à son [administration](#) ;
- aux [Lignes directrices encadrant le processus de mise en priorité des interventions en surveillance, d'analyse et de traitement des plaintes](#) ;
- aux rapports annuels de gestion [2021-2022](#) et [2022-2023](#) ;
- au [Plan stratégique 2019-2024](#) ;
- à la [Politique générale sur la sécurité de l'information, l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels](#) ;
- à la [Section informationnelle sur l'utilisation de Parle consommation](#) ;
- à la [Page d'accès à la plateforme Parle consommation](#) ;
- au [Guide d'utilisation de Parle consommation](#).

En outre, nous vous fournissons le Tableau de bord de gestion 2022-2023 de l'Office ainsi que la plus récente version de ce document pour l'année 2023-2024. Vous trouverez également ci-joint :

- le *Guide de l'utilisateur* de Calypso, notre système d'information. Veuillez noter que ce document a été réalisé en 2014 et que son contenu ne correspond pas exactement au système utilisé aujourd'hui ;
- un document intitulé *Documents de référence – traitement des dossiers de vérification à la DSCSA* ;
- un document intitulé *Stats surveillance DSC* ;
- un document intitulé *Demandes OPC par type 2022-2024* ;
- un document intitulé *Délai traitement vérifications 2022-2024* ;
- un document intitulé *Délai traitement CVR 2022-2024* ;
- un document intitulé *CRC attente moyenne 2021-2024* ;
- un document intitulé *Budget\_depenses\_programme OPC*.

Cependant, les renseignements personnels qui se retrouvaient dans un document 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 ;

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, directement ou indirectement, de l'identifier.

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

Enfin, nous ne pouvons pas vous communiquer une note adressée au président de l'Office. Comme expliqué ci-dessous, ce document est protégé par le secret professionnel et il ne peut donc vous être transmis conformément à l'article 9 de la *Charte des droits et libertés de la personne du Québec*. Cet article prévoit 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.

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.