

PAR COURRIEL

Montréal, le 24 août 2026

Objet : Votre demande d'accès à l'information du 12 août 2026

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 12 août dernier.

Par cette demande, vous désiriez obtenir copie des informations ou des documents constitués ou recueillis dans le cadre du traitement de votre dossier portant le numéro de référence _____, relatif à Fairstone Financière inc., jusqu'à la date de votre désistement, notamment :

- les documents contenus à votre dossier auxquels vous avez droit d'accès;
- les notes administratives ou notes de traitement concernant votre plainte auxquelles vous avez droit d'accès;
- l'historique chronologique du traitement du dossier;
- les démarches, interventions ou vérifications effectuées relativement à votre plainte;
- les communications et correspondances relatives à votre dossier auxquelles vous avez droit d'accès;
- les dates des principales étapes de traitement;
- le statut exact auquel était rendu votre dossier au moment de votre désistement;
- toute décision, conclusion, recommandation ou orientation prise relativement à votre plainte avant votre désistement, s'il en existe;
- les démarches ayant été entreprises par l'Office et jusqu'à quelle étape le traitement de votre plainte avait progressé.

En réponse à votre demande, nous vous transmettons les documents que nous détenons en lien avec votre requête, soit vos dossiers de plaintes numéros _____ et _____.

L'Office ne peut cependant pas confirmer ou infirmer si des enquêtes sont en cours en rapport avec votre plainte, et ce, en vertu de l'article 28 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* :

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; (...)

Veuillez noter que les plaintes soumises à l'Office sont analysées et mises en priorité en fonction de nos [lignes directrices](#) en matière de surveillance. Une plainte ne chemine donc pas nécessairement en une intervention directe auprès d'un commerçant. Il faut notamment tenir compte de différents facteurs, dont la gravité du manquement potentiel, l'historique du commerçant visé et le nombre de plaintes reçues à son égard.

Lorsqu'un commerçant est visé par une intervention de l'Office (avis de non-conformité, poursuite pénale, etc.), cette information est versée dans l'outil [Se renseigner sur un commerçant](#).

Ces renseignements vous sont communiqués conformément à l'article 83 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* :

83. Toute personne a le droit d'être informée de l'existence, dans un fichier de renseignements personnels, d'un renseignement personnel la concernant.

Elle a le droit de recevoir communication de tout renseignement personnel la concernant.

Toutefois, un mineur de moins de 14 ans n'a pas le droit d'être informé de l'existence ni de recevoir communication d'un renseignement personnel de nature médicale ou sociale le concernant, contenu dans le dossier constitué par l'établissement de santé ou de services sociaux visé au deuxième alinéa de l'article 7.

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.

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

[Original signé]

Me Elyse Pepin-Laporte
Responsable de l'accès à l'information

p. j.