

PAR COURRIEL SÉCURISÉ

Montréal, le 9 octobre 2026

Objet : Votre demande d'accès à l'information du 22 septembre 2026

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 22 septembre dernier. Elle tient compte également des précisions que vous avez apportées par courriel le 1^{er} octobre à Monsieur Nicholas Toupin, conseiller en accès à l'information.

Par cette demande, vous désiriez obtenir, sur une période de 5 ans du 1^{er} octobre 2021 à aujourd'hui, les éléments suivants concernant la Société :

- Validité du permis;
- Les plaintes et les interventions;
- Les inspections et enquêtes de l'OPC;
- Les avis de non-conformité et demandes de correctifs;
- Les sanctions administratives et autres poursuites;
- Les enjeux liés au cautionnement (réclamation, remboursement...) et au FICAV (retard ou défauts de remise des contributions, sommes indemnisées, réclamations, etc.).

En réponse à votre demande, nous vous transmettons les documents que nous détenons en lien avec votre requête, dont un préavis d'annulation ou de suspension de permis, un avis d'infraction, deux constats d'infraction et le résumé de six plaintes formulées à l'endroit de ce commerçant. Vous trouverez également ci-joints des documents relatifs au permis de ce commerçant et à sa contribution au FICAV. Les renseignements financiers contenus dans certains des documents remis vous sont communiqués en raison du consentement donné par le tiers concerné.

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 22 septembre 2015 et le 22 septembre 2026. Ces plaintes sont l'expression d'un mécontentement lié à un litige personnel concernant un manquement potentiel à une disposition d'une loi dont l'Office assure la surveillance. Il s'agit toutefois d'affirmations non vérifiées qui ont été analysées sommairement.

Elles pourraient faire l'objet de vérifications plus approfondies si des activités de surveillance visent ce commerçant afin d'en déterminer la validité.

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 trouvaient 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;

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. (...)

Veuillez noter que cette entreprise est identifiée dans 18 dossiers de remboursement au FICAV, chacun pouvant contenir plusieurs demandes de réclamation. Il s'agit essentiellement de recours au FICAV visés par les articles 30.4 et 30.5 de la *Loi sur les agents de voyages*. Notre système d'information ne nous permet toutefois pas de repérer les réclamations propres à cette agence. De plus, celles-ci sont constituées de renseignements personnels et leur communication permettrait d'identifier des personnes physiques, ce qui est contraire à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Enfin, nous vous informons que nous avons reçu un formulaire de mise en demeure pour lequel nous ne disposons pas du consentement de son auteur à vous le communiquer. Conséquemment, nous ne pouvons pas vous transmettre copie de ce document, car il permettrait, en substance, d'identifier la personne physique qui nous l'a 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.

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

p. j.