



Pietro Perrino
Secrétaire général

PAR COURRIEL

Montréal, le 8 mai 2019

[REDACTED]

**Objet : Votre demande d'accès à l'information
N/D 032 142 000 / 2019-2020_004**

[REDACTED]

Nous donnons suite à votre demande d'accès à l'information reçue à nos bureaux le 9 avril dernier par courriel et comme formulée, vous désirez :

- *Obtenir copie de tout document incluant statistique/donnée me permettant de voir toutes les plaintes qui ont été acheminées à la SQDC depuis son ouverture à ce jour, le 8 avril 2019. Ventilé par mois ou par jour par catégorie.*
- *Obtenir copie de tout document incluant statistique/données incluant statistique/donnée me permettant de voir le nombre de mineurs interceptés qui voulaient obtenir des produits de la SQDC depuis son ouverture à ce jour, le 8 avril 2019. Ventilé par mois.*
- *Obtenir copie de tout document incluant statistique/donnée me permettant de voir le nombre de fois que des policiers sont intervenus dans les succursales/établissements de la SQDC depuis son ouverture à ce jour, le 8 avril 2019. (si possible obtenir copie des rapports de police ou rapports de la SQDC)*
- *Obtenir copie de tout document me permettant de voir le nombre de visiteurs sur votre site web par jour depuis l'ouverture à ce jour, le 8 avril 2019 (ventilé par jour ou par mois)*
- *Obtenir copie de tout document incluant statistiques/données que détient la SQDC et me permettant de voir le ou les profils des meilleurs clients/clientes ex : âges, femmes/hommes/régions/ville etc. et ce, depuis l'ouverture à ce jour, le 8 avril 2019*
- *Obtenir copie de tout document que détient la SQDC et me permettant de voir le nombre d'employés travaillant pour la SQDC à ce jour (ventiler par mois) femme/homme/gais/lesbiennes/trans/personne à mobilité réduite, les minorités visibles depuis l'ouverture à ce jour de la SQDC. Ventilé par mois.*

...2/

Tout d'abord, vous trouverez ci-après un tableau exposant le nombre de commentaires et plaintes, par catégorie, acheminés à la SQDC depuis son ouverture et jusqu'au 31 mars 2019 :

Catégorie	Nb
Produits (disponibilité, emballage, prix, fiche technique)	1 193
Site web (expérience générale)	540
Anomalies de produits	500
Commandes en ligne	322
Succursales (heures d'ouverture, emplacement)	61
Expérience en succursale, accueil et courtoisie	127
Livraison	178
Politiques	30
Législation	17
Service à la clientèle	11

Relativement aux commentaires et plaintes, les documents demandés contiennent de nombreux renseignements personnels visés par les articles 53 et 54 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après la « Loi »). Pour cette raison et vu le temps requis pour analyser ce nombre de documents, le traitement de votre demande telle que formulée est impossible dans les délais prévus par la Loi et nous devons invoquer l'article 137.1 de la Loi si vous maintenez celle-ci.

Ensuite, une recherche dans nos systèmes informatiques indique un total de 914 cas de refus d'accéder aux succursales par nos agents de sécurité pour diverses raisons, notamment des mineurs, des personnes accompagnées de mineurs, des pièces d'identité manquantes ou invalides et des personnes intoxiquées.

Concernant votre question relative aux interventions policières, l'information ne peut vous être communiquée puisque nos systèmes de contiennent pas de filtre permettant d'identifier les interventions policières dans les succursales de la SQDC. De plus, en vertu de l'article 15 de la Loi, nous n'avons pas à créer un tel document.

Puis, vous trouverez ci-après un tableau exposant le nombre de visites, par mois, sur le site web de la SQDC, pour la période couverte par votre demande :

Mois	Visites
octobre-18	1 819 927
novembre-18	1 048 668
décembre-18	931 998
janvier-19	905 951
février-19	735 657
mars-19	673 943
avril-19	155 680

Concernant votre question sur le profil des meilleurs clients de la SQDC, nous ne détenons aucun document répondant à votre demande.

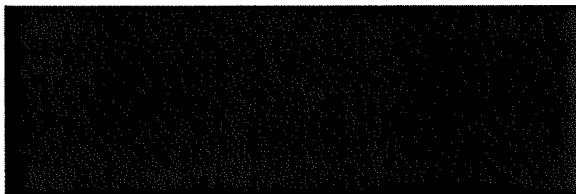
Finalement, vous trouverez ci-après un tableau exposant les statistiques que nous sommes en mesure de vous fournir sur le nombre d'employés de la SQDC depuis son ouverture et jusqu'au 15 avril 2019, ventilé par mois et par genre :

Date	Hommes	Femmes
17 octobre 2018	194	129
18 novembre 2018	186	119
16 décembre 2018	182	117
21 janvier 2019	178	113
18 février 2019	178	110
18 mars 2019	120	112
15 avril 2019	187	127

Vous pouvez en appeler de cette décision devant la Commission d'accès à l'information. À cet effet, vous trouverez ci-joint une note explicative concernant l'exercice de ce recours.

 de nos sentiments distingués.

Responsable de l'accès à l'information,



PP/ib
Pièce jointe