



Pietro Perrino
Secrétaire général

Montréal, le 23 décembre 2020

PAR COURRIEL

**Objet : Votre demande d'accès à l'information du 27 novembre 2020
N/D 2020-2021-017 (B) – demande #2**

Monsieur _____,

Nous donnons suite à votre demande d'accès à l'information formulée par courriel et reçue à nos bureaux le 27 novembre 2020. Tel que proposé dans votre demande, et pour en faciliter le traitement, nous avons traité celle-ci comme trois demandes séparées. La présente est donc en réponse à votre deuxième demande qui, telle que formulée, vise à :

2. « Obtenir copie de tout document me permettant de voir le nombre et type de plaintes reçue par des citoyens qui ont acheté des produits de la SQDC tels que le cannabis ou autres produits dérivés dans les succursales de la SQDC partout dans la province de Québec et ce depuis la création de la SQDC à ce jour, le 27 novembre 2020. Ventiler par année et par type de plaintes ex)cannabis de mauvaise qualité, rupture/manque de cannabis, ect .. »

En réponse à cette demande, vous trouverez ci-après un tableau présentant le nombre de commentaires et plaintes, par catégories, visés par votre demande :

| SQDC - Plaintes et commentaires reçus du 17 octobre 2018 au 27 novembre 2020 | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Catégorie | 2018 | 2019 | 2020 |
| Produits (disponibilité, emballage, prix, fiche technique) | 736 | 950 | 316 |
| SQDC.ca - site (expérience générale, bogue) | 227 | 548 | 79 |
| Anomalie de produits | 305 | 908 | 1167 |
| SQDC.ca commande (problématique avec la commande) | 220 | 273 | 77 |
| Succursale (heures d'ouverture, emplacement) | 47 | 75 | 103 |

| | | | |
|--|--------------|--------------|--------------|
| Succursale expérience en succursale, accueil et courtoisie | 79 | 283 | 304 |
| SQDC.ca - colis (problématique avec le colis) | 104 | 91 | 428 |
| Politique SQDC | 14 | 64 | 100 |
| Législation | 12 | 21 | 24 |
| Services SQDC (plainte au CRC ou autre service) | 6 | 46 | 33 |
| Service Externe | 0 | 53 | 168 |
| Offre de service | 0 | 1 | 0 |
| Total | 1 750 | 3 313 | 2 799 |
| (Nombre de jours pour la période) | 76 | 365 | 332 |
| (Nombre de succursales en fin de période) | 13 | 33 | 52 |

En ce qui a trait aux documents visés par votre demande, ceux-ci contiennent de nombreux renseignements personnels visés par les articles 53 et 54 de la Loi et ne peuvent vous être communiqués en vertu de ces articles ainsi que de l'article 14, alinéa 2 de la Loi. De plus, même si ces renseignements personnels ne formaient pas la substance des documents visés, le volume d'information ainsi que le temps requis pour analyser celle-ci rendrait impossible de traiter votre demande dans les délais requis et nous contraindraient à invoquer l'article 137.1 de la Loi.

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.

Recevez, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

Pietro Perrino

Responsable de l'accès à l'information