

PAR COURRIEL [REDACTED]

Montréal, le 8 septembre 2025

[REDACTED]

Objet : Votre demande d'accès à l'information du 8 août 2025
N/D : 1-210-973

[REDACTED]

Nous faisons suite à votre demande d'accès, formulée en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ c.A-2.1), ci-après la (« **Loi sur l'accès** »), reçue par courriel le 8 août 2025, et à notre avis de prolongation daté du 28 août 2025. Votre demande se formulait comme suit :

« ... j'aimerais obtenir copie du contenu intégral de chacune des plaintes déposées auprès d'IQ du 1er janvier 2022 au 30 juin 2025 inclusivement. »

Nous avons finalisé le traitement de votre demande d'accès. Étant donné la nature des documents qu'elle vise, nous ne pouvons vous les partager. En effet, ceux-ci contiennent en substance des renseignements financiers, des renseignements commerciaux, ainsi que des renseignements personnels. Certains révèlent également des renseignements sur des transactions ou des projets de transactions financières. Pour ces raisons, nous invoquons au soutien de notre position, les articles 14, 21 à 24, 53 et 56 de la Loi sur l'accès.

Malgré le contexte, nous avons pris la liberté de vous préparer des tableaux qui recueillent des informations en regard des plaintes reçues et comptabilisées. Ces tableaux, séparés par ligne d'affaires, vous sont présentés en annexe.

En terminant, si vous désirez contester cette décision, il vous est possible de le faire auprès de la Commission d'accès à l'information. À cet effet, vous trouverez en annexe l'avis concernant ce recours.

Nous vous prions d'agréer, [REDACTED] l'expression de nos sentiments les meilleurs.

La responsable de l'accès aux documents pour Investissement Québec et ses filiales,

[REDACTED]

Danielle Vivier
Directrice, Protection des renseignements personnels, accès à l'information et ombudsman

p. j. Tableaux des plaintes, Références législatives, Avis de recours

TABLEAUX DES PLAINTES : Période du 1^{er} janvier 2022 au 30 juin 2025

Ombudsman (9 plaintes)

Plaignant	Nature de la plainte
Entreprise non-client	Demande de dédommagement des suites d'une décision de non-admissibilité d'un projet
Entreprise non-client	Demande de dédommagement du créancier d'une entreprise cliente d'Investissement Québec
Particulier	Allégation sur le non-respect des engagements pris relatifs à la réalisation d'un projet d'investissement
Client	Allégation d'un non-respect des engagements d'Investissement Québec en regard de l'administration d'une aide financière
Client	Demande de changement de responsable du dossier client
Client	Allégation sur un comportement d'affaires non approprié d'un employé d'Investissement Québec
Entreprise non-client	Incapacité à déposer une demande d'aide causée par la fermeture d'un programme
Client	Allégation d'errance dans un dossier ayant causé des pertes à l'entreprise
Entreprise non-client	Demande d'explications additionnelles en regard d'un refus pour une aide financière

Vice-présidence Innovation (82 plaintes)

Type de plainte	Sous-Type	Plaignant	Nombre de plaintes
Services du BNQ	Comportement / Formation du personnel	Client	10
	Comportement du client	Personnel du BNQ	1
	Processus d'audit / de visite / de vérification	Client	7
		Donneur d'ordre / Partenaires d'affaires	1
	Processus de normalisation	Client / Membre de comité	1
	Processus administratif (facturation, délais, outils de partage de documents, etc.)	Client / Membres de comité	3
	Appel de décision de certification	Client	9
Clients du BNQ	Mauvaise utilisation de la marque ou références trompeuses	Donneur d'ordre / Partenaires d'affaires	8
	Produits / Processus / Services non conformes	Personnel du BNQ	4
		Donneur d'ordre / Partenaires d'affaires	34

Autres plaintes adressées à la Vice-présidence Innovation (4 Plaintes)

Plaignant	Nature de la plainte
Entreprise non-client	Chevauchement de services
Particulier	Disparition d'une base de données
Organisation à but non lucratif	Chevauchement de services
Client	Contestation d'une décision relative à l'administration d'une norme

RÉFÉRENCES LÉGISLATIVES

chapitre A-2.1

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

14. Un organisme public ne peut refuser l'accès à un document pour le seul motif que ce document comporte certains renseignements qu'il doit ou peut refuser de communiquer en vertu de la présente loi.

Si une demande porte sur un document comportant de tels renseignements, l'organisme public peut en refuser l'accès si ces renseignements en forment la substance. Dans les autres cas, l'organisme public doit donner accès au document demandé après en avoir extrait uniquement les renseignements auxquels l'accès n'est pas autorisé.

21. Un organisme public peut refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement dont la divulgation aurait pour effet de révéler un emprunt, un projet d'emprunt, une transaction ou un projet de transaction relatifs à des biens, des services ou des travaux, un projet de tarification, un projet d'imposition d'une taxe ou d'une redevance ou de modification d'une taxe ou d'une redevance, lorsque, vraisemblablement, une telle divulgation:

1° procurerait un avantage indu à une personne ou lui causerait un préjudice sérieux; ou

2° porterait sérieusement atteinte aux intérêts économiques de l'organisme public ou de la collectivité à l'égard de laquelle il est compétent.

22. Un organisme public peut refuser de communiquer un secret industriel qui lui appartient.

Il peut également refuser de communiquer un autre renseignement industriel ou un renseignement financier, commercial, scientifique ou technique lui appartenant et dont la divulgation risquerait vraisemblablement d'entraver une négociation en vue de la conclusion d'un contrat, de causer une perte à l'organisme ou de procurer un avantage appréciable à une autre personne.

Un organisme public constitué à des fins industrielles, commerciales ou de gestion financière peut aussi refuser de communiquer un tel renseignement lorsque sa divulgation risquerait vraisemblablement de nuire de façon substantielle à sa compétitivité ou de révéler un projet d'emprunt, de placement, de gestion de dette ou de gestion de fonds ou une stratégie d'emprunt, de placement, de gestion de dette ou de gestion de fonds.

23. Un organisme public ne peut communiquer le secret industriel d'un tiers ou un renseignement industriel, financier, commercial, scientifique, technique ou syndical de nature confidentielle fourni par un tiers et habituellement traité par un tiers de façon confidentielle, sans son consentement.

24. Un organisme public ne peut communiquer un renseignement fourni par un tiers lorsque sa divulgation risquerait vraisemblablement d'entraver une négociation en vue de la conclusion d'un contrat, de causer une perte à ce tiers, de procurer un avantage appréciable à une autre personne ou de nuire de façon substantielle à la compétitivité de ce tiers, sans son consentement.

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.

56. Le nom d'une personne physique n'est pas un renseignement personnel, sauf lorsqu'il est mentionné avec un autre renseignement la concernant ou lorsque sa seule mention révélerait un renseignement personnel concernant cette personne.

AVIS DE RECOURS EN RÉVISION

RÉVISION

a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne peut, lorsque sa demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels ou dans le cas où le délai prévu pour répondre est expiré, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision.

La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

QUÉBEC

Commission d'accès à l'information
Bureau 2.36
525, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9

Tél : (418) 528-7741
Télec : (418) 529-3102

MONTREAL

Commission d'accès à l'information
Bureau 900
2045, rue Stanley
Montréal (Québec) H3A 2V4

Tél : (514) 873-4196
Télec : (514) 844-6170

b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).