

Montréal, le 29 juillet 2015

**Réf : 04-03-01/15-07-21**

**PAR POSTE CERTIFIÉE**

**Objet : Demande d'accès en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1)**

---

Monsieur,

En réponse à votre demande d'accès datée du 21 juillet 2015, effectuée en vertu de l'article 9 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, nous vous transmettons la présente décision.

Pour une meilleure compréhension, nous avons repris la liste des documents que vous demandez par sujet en vous indiquant, d'une part, ceux que nous détenons et que nous acceptons de vous communiquer et, d'autre part, ceux que nous ne possédons pas ou qui n'existent pas.

**Sous-traitance et ressources informationnelles**

- Document attestant d'une procédure de traitement des pénalités en rapport avec les appels d'offres sur les contrats conclus par notre organisme : la Commission n'a pas de telle procédure. Ce document est inexistant.
- Document produit par notre organisme et faisant état des pénalités appliquées en rapport avec ces contrats pour les dix dernières années : la Commission n'a pas imposé de telles pénalités. Ce document est inexistant.
- Directives reçues par le Conseil du trésor concernant les pénalités liées aux contrats conclus par notre organisme : la Commission n'a pas reçu de telles directives et ne possède pas ces documents.
- Le nombre en équivalent ETC de sous-traitants liés aux ressources informationnelles qui travaillent pour notre organisme dans la dernière année : la Commission n'a pas retenu les services de sous-traitants dans la dernière année.

- Le nombre d'heures facturées par des sous-traitants en RI par année pour les cinq dernières années : vous trouverez, ci-annexé, deux documents intitulés respectivement « Offre de prix » et « Bordereau de prix ». Ces derniers contiennent les montants totaux facturés à la Commission par des sous-traitants sur la base de tarifs journaliers et à titre de provisions additionnelles dans le cadre d'un contrat forfaitaire visant la mise en place de son nouveau Système intégré de mission (SIM). Ces tarifs peuvent être ramenés sur une base horaire.
- Les montants facturés par des sous-traitants liés au secteur des RI par année pour les cinq dernières années : vous trouverez, ci-annexé, cinq documents intitulés « Fiche explicative » et produits dans le cadre de l'étude des crédits de la Commission, lesquels contiennent ces montants facturés par des sous-traitants au cours des cinq dernières années.
- Fiche d'initiative ou fiche projet, avis interne sur le risque, avis interne sur les répercussions à la population, bénéfices attendus ainsi que le plan d'affaire initial (PAI) pour chaque projet lié aux RI pour les six derniers mois : la Commission n'a pas de tel projet. Ces documents sont inexistant
- La programmation annuelle en ressources informationnelles (PARI) 2015 et 2014 de notre organisme : vous trouverez, ci-annexé, les documents intitulés « C.T. général » du Conseil du trésor, respectivement daté du 18 novembre 2014 et du 29 juin 2015, lesquels contiennent cette programmation.

**Documents concernant les centres d'appel (centres de relation clientèle (CRC), centres de contact clientèle (CCC), centres de service à la clientèle (CSC))**

- Effectifs pour chacun des CRC, CCC ou CSC dans notre organisme, avec les variations depuis les cinq dernières années : vous trouverez, ci-annexé, un document intitulé « Données sur le centre d'appel » contenant ces renseignements.
- Documents concernant l'achalandage (volume d'appel), si possible selon les jours de l'année et/ou les heures de la journée, dans les CRC, CCC ou CSC : vous trouverez, dans le document intitulé « Données sur le centre d'appel » le nombre d'appels reçus et dans le document, ci-annexé, intitulé « Relevé des délais de réponse aux appels téléphoniques » les autres renseignements.
- Documents concernant les temps d'attente téléphonique pour la clientèle dans les CRC, CCC ou CSC : le document intitulé « Données sur le centre d'appel » contient ces renseignements.
- Documents sur le taux de roulement du personnel dans les CRC, CCCV ou CSC : ces documents sont inexistant.
- Toute étude d'étalonnage (benchmarking) concernant l'organisation du travail dans les CRC, CCC, CSC : la Commission n'a pas fait effectuer d'étude d'étalonnage. Ce document est inexistant.
- Toute étude, recherche ou rapport réalisés à l'interne concernant l'organisation du travail dans les CRC, CCC, CSC : ces documents sont inexistant.

## Effectifs

- Documents permettant d'identifier le nombre de personnes (non pas des ETC) dans l'effectif de notre organisme (incluant dans des fonds, le cas échéant) pour chaque région administrative, par statut d'emploi, par catégorie d'emploi et par sexe, en mars et en juillet de chaque année entre 2009-2010 et 2014-2015 : vous trouverez, ci-annexé, cinq documents intitulés respectivement « Étude des crédits 2012-2013 », « Étude des crédits 2014-2015 » et « Étude des crédits 2015-2016 », lesquels contiennent les renseignements demandés, à l'exception des statuts d'emploi. En effet, ces derniers renseignements existent, mais ne sont pas regroupés dans un même document. Leur communication nécessiterait divers calculs ou comparaisons et la production d'un nouveau document. Par conséquent, la demande d'accès à leur égard est refusée, conformément à l'article 15 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Veuillez agréer, Monsieur Gaudreau, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

---

M<sup>r</sup> Christian Daneau, directeur  
Direction des Services juridiques et Secrétariat  
Responsable de l'accès aux documents et de la  
protection des renseignements personnels

CD/ed

p. j. Documents concernant la sous-traitance et ressources informationnelles  
Documents concernant les centres d'appels  
Documents concernant des études de crédits (effectifs)  
Avis de recours

## ANNEXE

### Avis de recours

Conformément aux articles 51 et 101 de la *Loi sur l'accès*, nous vous informons que vous pouvez, en vertu de la section III du chapitre IV (articles 134.1 et suivants), demander à la Commission d'accès à l'information de réviser une décision rendue par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels qui refuse, en tout ou en partie, votre demande d'accès. Toute demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée.

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

QUÉBEC	Montréal
575, rue St-Amable	500, boul. René-Lévesque Ouest
Bureau 1.10	Bureau 18.200
Québec (Québec) G1R 2G4	Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone : 418 528-7741	Téléphone : 514 873-4196
Télécopieur : 418 529-3102	Télécopieur: 514 844-6170

La demande de révision doit être adressée à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision.

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

**15.** Le droit d'accès ne porte que sur les documents dont la communication ne requiert ni calcul, ni comparaison de renseignements.

1982, c. 30, a. 15.