

Document 1

Compilation : Contrats en ressources informationnelles

Année financière	CONTRATS		Montant
	Contrats rémunérés à l'heure	Contrats rémunérés à forfait	
2010-2011	133 h 50		10 150,00 \$
		1	5 000,00 \$
2011-2012	258 h 95		5 523,00 \$
		1	3 456,00 \$
2012-2013	300 h 20		17 195,00 \$
		2	13 744,00 \$
2013-2014	123 h 25		10 854,00 \$
		0	
2014-2015	38 h		3 208,00 \$
		0	
TOTAL	853 h 90	4	69 130,00 \$

Document 2

A. Identification de l'organisme

Nom de l'organisme
 Type de l'organisme
 Début d'exercice financier (MM-JJ)

B. Identification des répondants

Dirigeant sectoriel de l'information
 Nom du répondant Fonction
 Courriel
 Téléphone Poste

Répondant - Ressources informationnelles
 Nom du répondant Fonction
 Courriel
 Téléphone Poste

Répondant - Ressources financières
 Nom du répondant Fonction
 Courriel
 Téléphone Poste

C. Grand total des ressources informationnelles

	Services internes		Services externes		Rémunération du personnel	ETC	Acquisition et location de biens		Frais commexes	Provision	Déduction	Total
	Coûts	J/P	Coûts	J/P			Coûts	Coûts				
Encadrement	0,0	0,0	0,0	0,0	29,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	29,9
Continuité	104,6	0,0	25,0	0,0	196,9	3,0	70,0	0,0	0,0	0,0	0,0	396,5
Projets	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Grand total	104,6	0,0	25,0	0,0	226,8	3,0	70,0	0,0	0,0	0,0	0,0	426,4

Explication des provisions et déductions

D. Informations budgétaires (en milliers de dollars)

Financement

a) Financement des dépenses capitalisables

Gouvernement du Québec

2014-2015	Niveau de crédits d'immobilisations en RI
35,0	0,0
0,0	

Crédits d'immobilisations

Autres sources de financement des ministères et organismes budgétaires

Sous-total - Gouvernement du Québec

35,0

Autres sources de financement que le gouvernement du Québec

Autres sources de financement que le gouvernement du Québec(ex:transferts du gouvernement fédéral)

0,0

Précisez

Sous-total - Autres sources de financement que le gouvernement du Québec

0,0

Sous-total - Dépenses capitalisables

35,0

Dépenses capitalisables liées à des projets du "Portefeuille de projets"

0,0

Autres dépenses capitalisables liées à des projets (provision et déduction)

0,0

Dépenses capitalisables liées à des activités

35,0

b) Financement des dépenses non capitalisables

Sous-total - Dépenses non capitalisables

391,4

Dépenses non capitalisables liées à des projets

0,0

Dépenses non capitalisables liées à des activités

391,4

Total du financement (a+b)

426,4

Dépenses figurant aux résultats

Dépenses non capitalisables

391,4

Dépenses d'amortissement

155,0

Amortissement en RI figurant aux crédits détaillés

0,0

Total des dépenses figurant aux résultats

546,4

E. Activités d'encadrement

Services internes

Services externes

Rémunération du personnel

Acquisition et location de biens

Frais connexes

Total

Encadrement	Coûts		J/P		Coûts		J/P		Coûts		J/P		Coûts	
	Prévu	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	29,9
Commentaires														

F. Activités de continuité

Gestion	Services internes		Services externes		Rémunération du personnel		Acquisition et location de biens		Frais connexes		Total
	Coûts	J/P	Coûts	J/P	Coûts	ETC	Coûts	ETC	Coûts	Coûts	
Architecture	Prévu	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Pilotage	Prévu	0,0	0,0	0,0	72,2	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	72,2
Sous-total Gestion		0,0	0,0	0,0	72,2	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	72,2

Applicatif	Services internes		Services externes		Rémunération du personnel		Acquisition et location de biens		Frais connexes		Total
	Coûts	J/P	Coûts	J/P	Coûts	ETC	Coûts	ETC	Coûts	Coûts	
Entretien et exploitation	Prévu	0,0	0,0	0,0	37,1	1,0	20,0	0,0	0,0	0,0	57,1
Amélioration	Prévu	0,0	0,0	0,0	14,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	14,4
Support au développement	Prévu	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sous-total Applicatif		0,0	0,0	0,0	51,5	1,0	20,0	0,0	0,0	0,0	71,5

Infrastructure	Services internes		Services externes		Rémunération du personnel		Acquisition et location de biens		Frais connexes		Total
	Coûts	J/P	Coûts	J/P	Coûts	ETC	Coûts	ETC	Coûts	Coûts	
Infrastructure bureautique	Prévu	0,0	0,0	0,0	30,7	1,0	25,0	0,0	0,0	0,0	55,7
Gestion des bases de données											

Infrastructure technologique	Prévu	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sécurité	Prévu	30,8	0,0	25,0	0,0	23,5	0,0	25,0	0,0	104,3	0,0
Télécommunication et téléphonie	Prévu	0,0	0,0	0,0	0,0	16,7	0,0	0,0	0,0	16,7	0,0
	Prévu	73,8	0,0	0,0	0,0	2,3	0,0	0,0	0,0	76,1	0,0
Sous-total Infrastructure		104,6	0,0	25,0	0,0	73,2	1,0	50,0	0,0	252,8	0,0
Total des activités de continuité		104,6	0,0	25,0	0,0	196,9	3,0	70,0	0,0	396,5	0,0
Commentaires											

G. Dépenses auprès des fournisseurs

	Services internes				Totaux
	CSPQ	CISP - Revenu	Autres	Coûts	
	Coûts	Coûts	Coûts	Coûts	Coûts
Prévu	73,8	0,0	30,8	104,6	

Veuillez identifier les fournisseurs de services internes auxquels des montants ont été inscrits dans la colonne 'autres'
 Commission des lésions professionnelles
 39 de 500

H. Commentaires

Commentaires

Dépense d'amortissement prévue.
32 de 1000

I. Liste des projets

Actions

OK

Total = 0

No data found.

A. Identification de l'organisme

Nom de l'organisme

Type de l'organisme

Début d'exercice financier (MM-JJ)

B. Identification des répondants

Dirigeant sectoriel de l'information

Nom du répondant Fonction

Courriel

Téléphone Poste

Répondant - Ressources informationnelles

Nom du répondant Fonction

Courriel

Téléphone Poste

Répondant - Ressources financières

Nom du répondant Fonction

Courriel

Téléphone Poste

C. Grand total des ressources informationnelles

		Services internes		Services externes		Rémunération du personnel		Acquisition et location de biens	Frais connexes	Provision	Déduction	Total
		Coûts	J/P	Coûts	J/P	Coûts	ETC	Coûts	Coûts	Coûts	Coûts	Coûts
		Encadrement	Prévu	0,0	0,0	0,0	0,0	30,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Continuité	Prévu	104,6	0,0	25,0	0,0	200,9	3,0	70,0	0,0	0,0	0,0	400,5
Projets	Prévu	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Grand total	Prévu	104,6	0,0	25,0	0,0	231,4	3,0	70,0	0,0	0,0	0,0	431,0

Explication des provisions et déductions

D. Informations budgétaires (en milliers de dollars)

Financement

a) Financement des dépenses capitalisables

	2015-2016 Niveau de crédits d'immobilisations en RI
Gouvernement du Québec	
Crédits d'immobilisations	38,0
Autres sources de financement des ministères et organismes budgétaires	0,0
Sous total - Gouvernement du Québec	38,0
Autres sources de financement que le gouvernement du Québec	
Autres sources de financement que le gouvernement du Québec(ex:transferts du gouvernement fédéral)	0,0
Précisez <input type="text"/>	
Sous-total - Autres sources de financement que le gouvernement du Québec	0,0
Sous-total - Dépenses capitalisables	38,0

Dépenses capitalisables liées à des projets du "Portefeuille de projets"	0,0
Autres dépenses capitalisables liées à des projets (provision et déduction)	0,0
Dépenses capitalisables liées à des activités	38,0

b) Financement des dépenses non capitalisables	
Sous-total - Dépenses non capitalisables	393,0
Dépenses non capitalisables liées à des projets	0,0
Dépenses non capitalisables liées à des activités	393,0
Total du financement (a+b)	431,0

Dépenses figurant aux résultats		Amortissement en RI figurant aux crédits détaillés
Dépenses non capitalisables	393,0	
Dépenses d'amortissement	155,0	0,0
Total des dépenses figurant aux résultats	548,0	

E. Activités d'encadrement

Encadrement	Services internes		Services externes		Rémunération du personnel		Acquisition et location de biens	Frais connexes	Total
	Coûts	J/P	Coûts	J/P	Coûts	ETC	Coûts	Coûts	Coûts
Prévu	0,0	0,0	0,0	0,0	30,5	0,0	0,0	0,0	30,5
Commentaires									

F. Activités de continuité

Gestion	Services internes		Services externes		Rémunération du personnel		Acquisition et location de biens	Frais connexes	Total
	Coûts	J/P	Coûts	J/P	Coûts	ETC	Coûts	Coûts	Coûts
Architecture	Prévu	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Pilotage	Prévu	0,0	0,0	0,0	73,7	1,0	0,0	0,0	73,7
Sous-total Gestion		0,0	0,0	0,0	73,7	1,0	0,0	0,0	73,7

Applicatif	Services internes		Services externes		Rémunération du personnel		Acquisition et location de biens	Frais connexes	Total
	Coûts	J/P	Coûts	J/P	Coûts	ETC	Coûts	Coûts	Coûts
Entretien et exploitation	Prévu	0,0	0,0	0,0	37,8	1,0	20,0	0,0	57,8
Amélioration	Prévu	0,0	0,0	0,0	14,7	0,0	0,0	0,0	14,7
Support au développement	Prévu	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sous-total Applicatif		0,0	0,0	0,0	52,5	1,0	20,0	0,0	72,5

	Coûts	J/P	Coûts	J/P	Coûts	ETC	Coûts	Coûts	Coûts
Infrastructure									
Infrastructure bureautique									
Prévu	0,0	0,0	0,0	0,0	31,3	1,0	25,0	0,0	56,3
Gestion des bases de données									
Prévu	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Infrastructure technologique									
Prévu	30,8	0,0	25,0	0,0	24,0	0,0	25,0	0,0	104,8
Sécurité									
Prévu	0,0	0,0	0,0	0,0	17,0	0,0	0,0	0,0	17,0
Télécommunication et téléphonie									
Prévu	73,8	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0	0,0	0,0	76,2
Sous-total Infrastructure	104,6	0,0	25,0	0,0	74,7	1,0	50,0	0,0	254,3
Total des activités de continuité	104,6	0,0	25,0	0,0	200,9	3,0	70,0	0,0	400,5
Commentaires									

G. Dépenses auprès des fournisseurs

	Services internes			
	CSPQ	CISP - Revenu	Autres	Totaux
	Coûts	Coûts	Coûts	Coûts
Prévu	73,8	0,0	30,8	104,6
Veuillez identifier les fournisseurs de services internes auxquels des montants ont été inscrits dans la colonne 'autres'	Commission des lésions professionnelles 39 de 500			

H. Commentaires

Commentaires	Dépense d'amortissement prévue.
Commentaires SCT	34 de 1000

I. Liste des projets

OK Actions

Total != 0

No data found.

Document 4

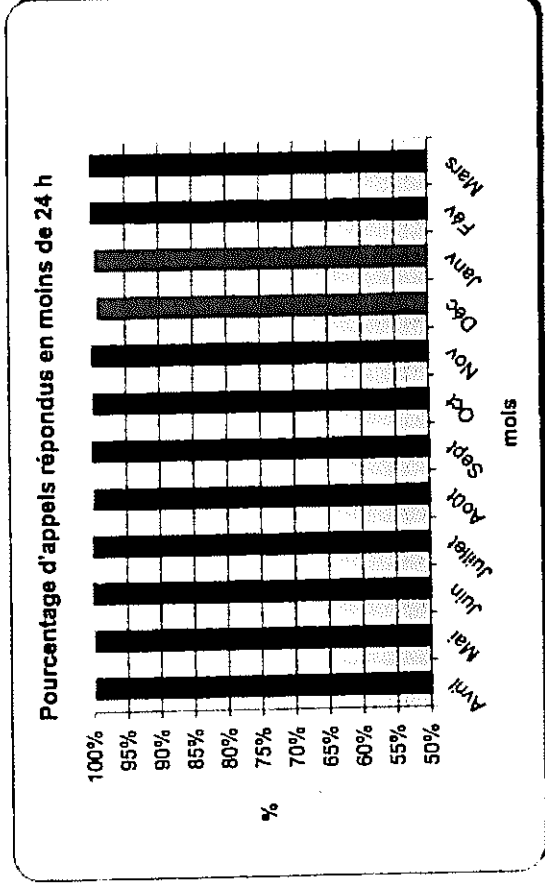
Effectifs du Centre d'appel de la Commission depuis les cinq dernières années

Année (au 31 mars)	
2010-2011	3
2011-2012	4
2012-2013	4
2013-2014	4
2014-2015	4

COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION
RÉPONSES AUX APPELS TÉLÉPHONIQUES - Délai cible de réponse de 24 heures
au 31 mars 2015

2014-2015 \ nombre d'appels

Mois	Réponse en direct	Moins de 24 h	24 à 48 h	plus de 48 h	Total des appels	% cible
Avril	243	256	2	0	501	100%
Mai	267	239	1	1	508	100%
Juin	250	192	0	0	442	100%
Juillet	276	217	1	0	494	100%
Août	280	239	1	1	521	100%
Sept	249	208	1	0	458	100%
Oct	217	291	2	0	510	100%
Nov	217	218	1	0	436	100%
Déc	154	133	1	2	290	99%
Janv	226	200	2	1	429	99%
Fév	252	197	0	1	450	100%
Mars	235	300	0	0	535	100%



Commentaires:

Document 6

Taux de roulement du personnel du Centre d'appel de la Commission depuis les cinq dernières années

Année	Nombre de départ	Taux de roulement
2010-2011	4	133 %
2011-2012	1	25 %
2012-2013	2	50 %
2013-2014	0	0 %
2014-2015	0	0 %

**COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION
DIRECTION DE L'ADMINISTRATION
REPOSITIONNEMENT DE LA PRISE EN CHARGE DES RENSEIGNEMENTS
TÉLÉPHONIQUES ET COURRIELS À LA CLIENTÈLE**

MISE EN CONTEXTE :

Pendant longtemps deux préposées aux renseignements à la Commission étaient en fonction afin de répondre aux demandes de renseignements des citoyens. En novembre 2009, la Commission a dû palier au départ d'une de ses deux préposées aux renseignements. Cette dernière n'a pas été remplacée puisque la Commission a conclu une entente de service pour le transfert des appels téléphoniques de première ligne vers les préposés de Services Québec. Cette entente a débuté officiellement le 1^{er} mai 2010.

Le mandat initial était de négocier une entente de prise en charge des appels de premier niveau par Services Québec puis, de rediriger les appels de deuxième niveau vers des ressources professionnelles de la Direction de l'analyse et de l'évaluation (DAE) et/ou de la Direction des affaires juridiques (DAJ), selon le cas. Ce mandat s'inscrivait dans une volonté du président à donner un service de meilleure qualité à la clientèle de la Commission d'accès à l'information (CAI).

Certaines étapes du plan d'action d'origine ont été franchies, mais d'autres ne l'ont pas été. La prochaine section de ce rapport présente un résumé de ce qui a été réalisé jusqu'à présent.

ÉTAT DE SITUATION – PROBLÉMATIQUES :

Étapes du projet initial réalisées:

- 1- Révision des fiches utilisées par Services Québec (hiver et printemps 2010);
- 2- Formation des employés de Services Québec (avril 2010);
- 3- Signature d'une entente de transfert des appels avec Services Québec. Cette entente est en vigueur depuis le 1^{er} mai 2010;

Étapes non-réalisées:

- 4 - Le transfert des appels de Montréal vers la console téléphonique de Québec n'est pas fait (abolition du poste de téléphoniste-réceptionniste à Montréal);
- 5 - Le transfert du poste de préposée aux renseignements au poste de la réception au 1^{er} étage n'a pas été fait (fusion des deux postes et abolition du poste de téléphoniste réceptionniste de Québec) :

L'étape numéro cinq ci-haut ne pourrait être réalisée dans un avenir proche. Elle devrait être adaptée au contexte actuel des appels reçus et de l'expérience acquise depuis le 1^{er} mai 2010. Divers ajustements seraient nécessaires avant d'en arriver là un jour. Pour le moment, ce n'est pas possible compte tenu du volume d'appels, de la complexité de certains appels, du fonctionnement de la RVI, etc.

- 6 - Les appels de deuxième niveau ne sont pas dirigés vers la DAE, ni vers la DAJ

En ce qui a trait à l'étape numéro six, une proposition du directeur de la DAJ a été présentée au comité de direction du 1^{er} novembre dernier. Elle n'a pas été retenue. De plus, le nouveau président a décidé de ne pas aller de l'avant avec cette nouvelle façon de faire (étape 6).

Constat :

Lors de la compilation des données pour le rapport annuel, les statistiques démontrent que la moitié des appels pris en charge par Services Québec sont retournés vers la préposée de la Commission pour des raisons de compétence. Les questions trop complexes reviennent vers la CAI et alourdissent la tâche de l'unique préposée.

Ces appels sont transférés vers une boîte vocale que la préposée de la CAI doit trier, compiler et auxquels elle doit donner suite. Il en résulte une baisse dans la qualité des services puisque presque aucun appel n'est pris sur le champ, allant à l'encontre de notre Déclaration de services aux citoyens.

Finalement, il en résulte une vulnérabilité de notre offre de services puisque lors d'absences de la préposée, les appels s'accumulent dans la boîte vocale et aucune solution de rechange n'est prévue si elle devait s'absenter pour une longue période.

En ce qui concerne les réponses aux courriels, la tâche a été confiée à la responsable des communications, afin de permettre à la préposée de se concentrer sur les retours d'appels.

Enfin, comme l'étape 6 ci-haut ne sera pas réalisée, il devient impossible de maintenir la situation actuelle.

DÉCISION :

À l'automne 2011, le président a décidé d'autoriser l'embauche d'une deuxième préposée aux renseignements pour ensuite abolir le contrat qui nous lie avec Services Québec, à la suite de la recommandation du directeur de l'administration.

OFFRE DE SERVICES ACTUELLE (DSC, PLANIFICATION STRATÉGIQUE) :

La Déclaration de services aux citoyens contient des engagements important en matière d'**accessibilité**, d'**assistance** et de **célérité**. Trois critères qui reposent essentiellement sur le service de réponses aux citoyens et dont les objectifs ne sont pas toujours réalisable dans le contexte actuel :

Accessibilité

- Nos bureaux à Québec et à Montréal sont ouverts du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.
** La préposée aux renseignements dispose d'un horaire variable qui ne respecte pas les heures d'ouvertures de bureau annoncées.*
- Vous pouvez laisser un message en tout temps sur notre boîte vocale.
** Ce n'est pas le cas présentement.*

- Les services vous sont offerts en français. En conformité avec notre politique linguistique, ils peuvent vous être offerts en anglais sur demande.
* *Nous avons une lacune en matière de bilinguisme. Bien que l'actuelle préposée ait suivi des formations en anglais, les personnes qui peuvent prendre le relais en son absence sont rares.*

Assistance

- Un personnel compétent vous aide dans vos démarches et vous fournit toute l'information nécessaire.
* *Ce n'est pas le cas lorsque le citoyen se fait répondre par un préposé de Services Québec qui n'a pas la réponse à la question et doit le transférer vers la boîte vocale de notre préposée qui le rappellera lorsqu'elle aura le temps.*
- Nous développons constamment de nouveaux outils d'assistance afin de faciliter le recours à nos services.
* *Nous collaborons avec le CSPQ pour une amélioration du système de réponse vocale.*

Célérité

- Nous nous engageons à vous répondre le plus rapidement possible lorsque vous faites appel à nos services.
* *Présentement, les appels qui sont destinés à notre préposée aboutissent dans une boîte vocale et un délai est requis avant d'obtenir un retour. Nous ne prenons que très rarement des appels en direct.*
- Nos préposés s'efforcent de prendre immédiatement en charge votre appel téléphonique.
* *Nous ne prenons que très rarement des appels en direct.*
- Nous communiquons avec vous dans un délai **d'un jour ouvrable** si vous laissez un message sur la boîte vocale lorsque toutes les lignes sont occupées.
* *Les statistiques démontrent que nous n'y arrivons pas dans une proportion suffisante.*
- Nous vous répondons dans un délai de **trois jours ouvrables** à la suite d'une demande d'information générale par courrier postal, télécopieur ou courriel.
* *La majorité des courriels reçoit une réponse dans les trois jours ouvrables mais la tâche repose présentement sur la responsable des communications.*
- Nous nous engageons à développer constamment de nouveaux outils afin d'accélérer la prestation de services dans tous nos domaines d'activités.
* *Nous collaborons avec le CSPQ pour une amélioration du système de réponse vocale.*

Concernant la Planification stratégique 2009-2012, l'objectif 2.3.1 visait la création d'un service de renseignement téléphonique et de correspondance mieux adapté aux besoins de la clientèle. Malgré les changements apportés, l'objectif n'est pas réellement atteint, comme le démontre les statistiques compilées.

OFFRE DE SERVICE AMÉLIORÉE :

La Direction de l'administration a étudié le problème et envisagé des solutions à court, moyen et long terme afin d'améliorer le service de renseignements et de mieux respecter la déclaration de services aux citoyens.

- Embauche d'une deuxième préposée aux renseignements
- Répondre en direct à la majorité des appels
- Établissement d'un horaire fixe qui respecte les heures ouvrables de bureau pour les préposées
- Réponse aux courriels assumée par les préposées
- Prise d'appels de première et deuxième ligne par la CAI
- Compilation des appels dans le système GAP pour des statistiques fiables.

L'embauche d'une seconde préposée nous permettra également d'obtenir leur contribution pour des tâches connexes auxquelles une seule préposée n'a pas le temps de collaborer :

- revoir la foire aux questions du site Internet;
- participer activement à la révision du site Internet en collaborant avec la Webmestre;
- faire de l'étalonnage à propos de services tél. avec d'autres organisations
- revoir en profondeur notre RVI, dont les capsules d'informations;
- contribuer au nouveau système téléphonique mieux adapté aux besoins, dont la possibilité de faire des pauses sur la lecture des messages (demande de la réceptionniste de Québec).

CONCLUSION ET PLAN D' ACTIONS :

Ce projet vise l'amélioration de la qualité des services par la prise en compte des besoins de la clientèle : la CAI prévoit déployer un service de réponses téléphoniques mieux adapté aux besoins de la clientèle notamment par le rapatriement des activités de réponse de 1ère ligne et la révision du service de réponse de 2ième ligne au sein de la Commission.

Ce repositionnement devra améliorer de façon significative l'ensemble des activités de communications de la Commission, soit sa performance et son efficacité et son efficience à long terme.

Plan d'action :

Plan d'action

Prise en charge des renseignements téléphoniques et courriels

Mise à jour : le 7 août 2015

Activités	Actions	Activités réalisées	Échéance	Responsable
Embauche de la nouvelle préposée	<ul style="list-style-type: none"> - Appel de candidature - Entrevue - Embauche 	X		
Formation de la nouvelle préposée	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de formation - Formation à l'interne et à l'externe - Écoute téléphonique (réception et préposée) 	X	Semaine du 2 au 6 avril 2012	
Transfert des courriels aux préposées	- Redonner la tâche de répondre aux courriels aux préposées			
	- Préparer un courriel d'avis pour les préposées	X		isabelle
	- Les préposées devront convenir entre elles de la répartition des courriels entrant et s'assurer d'offrir une réponse dans les 3 jours ouvrables			Esther et Louise
	- Les préposées devront proposer un projet de répartition des courriels et appels au plus tard le 5 avril 2012			Esther et Louise
Résiliation de contrat avec Services Québec	- Les préposées sont responsables d'entrer dans le GAP chacun des courriels reçus et traités aux fins de statistiques			Esther et Louise
	- Aviser à l'avance Services Québec de notre intention de mettre fin au contrat qui nous lie	X	13 avril au plus tard	Alain
	- Faire un projet de lettre de résiliation	X	10 avril 2012	Isabelle
	- Faire approuver la lettre par la DAJ	X	11 avril 2012	Alain
	- Envoi de la lettre au plus tard le 12 avril	X	12 avril 2012	
	- Aviser les préposées de la fin de Services Qc		17 avril 2012	Alain
Modification de la RVI	- Fin du contrat		11 mai 2012	
	- Vérifier la faisabilité de rediriger les appels directement aux préposées		Avant le 11 mai	Isabelle

Plan d'action

Prise en charge des renseignements téléphoniques et courriels

Activités	Actions	Activités réalisées	Échéance	Responsable
	<ul style="list-style-type: none"> - Modifier la RVI en fonction des méthodes de travail établies - Éliminer le transfert vers Services Québec - Vérifier la possibilité de parler directement à la réceptionniste, si no de dossier, ou directement avec une préposé pour simple info - Préparer un projet de lettre - Faire approuver la lettre par Kristelle Pralow - Envoyer la lettre en avance aux préposées - Implanter un horaire fixe sur les heures ouvrables de bureau afin de s'assurer que quelqu'un soit toujours disponible pour répondre en direct aux appels - Faire coïncider le début de l'horaire avec le début d'une période de paie - Horaire fixe de 8 h 30 à 16 h 30 du lundi au vendredi - Vérification des lignes avec Mélanie 		Été – automne 2012	Isabelle
Nouvel horaire des préposées			Été – automne 2012	Alain
Répartition des appels	<p>Appels entrants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lorsqu'un appel est transféré à la Commission par Services Québec, s'assurer qu'ils contactent la réceptionniste de la CAI - Les préposées aux renseignements devront avoir deux lignes téléphoniques chacune, afin de permettre de les joindre en cas d'urgence - Les préposées utiliseront une ligne téléphonique principale pour recevoir ou retourner les appels des citoyens. L'autre ligne pourra être utilisée pour des appels internes ou autres. La réceptionniste se fera au témoin lumineux de sa console correspondant aux lignes principales d'information des préposées pour déterminer la disponibilité de l'une ou de l'autre. - La réceptionniste, dès réception d'une demande de renseignements à l'intention des préposées, transférera l'appel à l'une ou l'autre des préposées, en alternance, selon la disponibilité. - Les préposées ne devront pas utiliser la ligne principale 			Isabelle

Plan d'action Prise en charge des renseignements téléphoniques et courriels

Activités	Actions	Activités réalisées	Échéance	Responsable
	<p>d'information pour d'autres usages.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les appels seront pris en direct par les préposées <p>Boîte vocale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lorsque les deux préposées sont en ligne avec des citoyens, la réceptionniste pourra transférer l'appel dans la boîte vocale - En période de temps libre, les préposées devront vérifier régulièrement le contenu de la boîte vocale et traiter le ou les appels le plus rapidement possible - Lors d'un retour d'appel vers un citoyen, les préposées devront tenter de joindre la personne à trois reprise avant de clore l'appel dans le GAP, et ce, même si elles laissent un message sur le répondeur de la personne, ce qu'elles devront faire lors de la troisième tentative - Lorsqu'un appel est fermé dans le GAP pour incapacité à joindre le citoyen, un nouvel appel est ouvert dans le registre si ce même citoyen fait une nouvelle demande d'information sur le même sujet <p>GAP :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les préposées sont responsables d'entrer dans le GAP chacun des appels reçus et traités aux fins de statistiques 			
Entrée en vigueur du service téléphonique du CSPQ (RVI)	<ul style="list-style-type: none"> - Étudier la proposition du CSPQ concernant le système de gestion téléphonique lorsqu'elle sera en vigueur - Implanter ce nouveau système de prise de données et de surveillance des appels 	X	Lorsqu'il sera disponible	Isabelle et Alain
Rôle de la réceptionniste	<ul style="list-style-type: none"> - Évaluer et planifier le rôle que la réceptionniste peut exercer afin de contribuer à désengorger la boîte vocale des préposées - Formation de la réceptionniste pour répondre aux appels de premier niveau 		-	Alain
RVI	<ul style="list-style-type: none"> - Réenregistrement de la RVI au complet 		Automne 2012	Isabelle



Commission
d'accès à l'information
du Québec

Régime d'horaire flexible particulier pour les préposés aux renseignements de la Commission d'accès à l'information

Le 5 novembre 2012

Version amendée le 15 avril 2013

NOTE :

La forme masculine utilisée dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle n'est utilisée que dans le but d'alléger la présentation du texte et d'en faciliter la compréhension.

Table des matières

	Page
1. PRINCIPES GÉNÉRAUX	1
2. CHAMP D'APPLICATION.....	1
2.1 Modification et Cessation	1
2.2 Suspension lors de grève.....	1
3. RESPONSABILITÉS DU GESTIONNAIRE ET DE L'EMPLOYÉ.....	1
4. MODALITÉS D'APPLICATION.....	2
4.1 Heures officielles.....	2
4.2 Plages mobiles	2
4.3 Période de dîner	2
4.4 Tâche CAI.comm.....	2
4.5 Mesures informelles	2
4.6 Période de référence.....	2
4.7 Crédits horaires.....	3
4.7.1. Accumulation.....	3
4.7.2. Utilisation	3
4.8 Débits horaires.....	3
4.8.1. Accumulation	3
4.8.2. Remboursement (à moins d'entente contraire comme spécifié à 4.3)	3
4.9 Heures supplémentaires	3
5. PRISE D'EFFET.....	4
6. APPROBATION.....	4

1. PRINCIPES GÉNÉRAUX

Afin de favoriser l'efficacité organisationnelle de la Commission d'accès à l'information (CAI) tout en assurant un service à la clientèle pendant toute la durée des heures officielles de travail en vigueur, les préposés aux renseignements sont exclus de l'horaire variable des employés fonctionnaires. Par contre, des mesures d'accommodement leurs sont offertes afin de permettre une conciliation travail famille. Ces mesures sont présentées dans le cadre du régime d'horaire flexible particulier pour les préposés aux renseignements de la Commission d'accès à l'information (document présent).

Dans le cadre des mesures d'accommodement, il est entendu que le travail a priorité sur l'horaire des préposés aux renseignements. Il revient donc au gestionnaire de fixer, lorsque requis, les modalités susceptibles de favoriser ce principe, par exemple : l'heure du début des réunions, la présence d'employés pendant les heures officielles d'ouverture des bureaux, etc.

Les présentes mesures d'accommodement n'ont pas pour effet de restreindre les droits des préposés aux renseignements prévus dans la convention collective en vigueur.

2. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes mesures d'accommodement s'appliquent à tous les préposés aux renseignements de la CAI. Les mesures ne s'appliquent pas aux employés qui exercent leurs fonctions à l'extérieur du bureau.

2.1 Modification et Cessation

L'employeur ne peut modifier les présentes dispositions qu'après *entente avec le syndicat par l'entremise du comité mixte ministériel de relations professionnelles (CMMRP) quant à la nature des modifications et à la date d'entrée en vigueur de celles-ci. À cet effet, il avise par écrit le syndicat des modifications envisagées et le CMMRP doit se réunir dans les trente jours de la transmission de l'avis.*

L'employeur peut mettre fin aux mesures d'accommodement et revenir à un horaire fixe de travail *après un avis de trente jours aux employés de l'unité de négociation fonctionnaire et à leur syndicat.* L'employeur peut aussi exclure un ou des employés pour le motif de l'efficacité organisationnelle.

2.2 Suspension lors de grève

Les présentes mesures d'accommodement sont suspendues et remplacées par les heures officielles d'ouverture et de fermeture des bureaux lors de grève.

3. RESPONSABILITÉS DU GESTIONNAIRE ET DE L'EMPLOYÉ

La gestion et le contrôle des différentes modalités d'application des mesures d'accommodement définies à la présente réglementation sont essentiellement la responsabilité du gestionnaire impliqué. L'employé pour sa part est responsable de la comptabilisation (à l'aide d'un formulaire électronique approprié et disponible à chaque poste de travail) de ses heures travaillées. Il devra remettre une copie de ce document à son supérieur immédiat pour approbation à chaque fin de période.

4. MODALITÉS D'APPLICATION

4.1 Heures officielles

Les heures officielles d'ouverture et de fermeture des bureaux sont :

8h30 à 12h00 et 13h00 à 16h30

Ces heures correspondent aux plages fixes, donc aux heures de la journée pendant lesquelles la présence des préposés et préposées aux renseignements est obligatoire.

4.2 Plages mobiles

Ce sont les moments pendant lesquels la présence de l'employé est facultative et à l'intérieur desquels l'employé choisit son heure d'arrivée et de départ.

8h15 à 8h30 et 16h30 à 17h00

4.3 Période de dîner

Une période minimale de quarante-cinq (45) minutes est exigée pour le dîner pour tous les employés et celle-ci doit se situer entre 12h00 et 13h00.

4.4 Tâche CAI.comm

Une période minimale de trois (3) heures est exigée lorsque le préposé aux renseignements est attiré à la tâche CAI.comm selon l'horaire de répartition des tâches des préposés aux renseignements. Les heures pendant lesquelles la présence de l'employé est facultative et à l'intérieur desquelles l'employé choisit ses heures d'arrivée et de départ sont :

Plage horaire AM : 8h15 à 9h00 et 11h30 à 12h00

Plage horaire PM : 13h00 à 13h30 et 16h00 à 17h00

4.5 Mesures informelles

Afin d'accommoder l'employé, il est convenu que, lors de demandes ponctuelles (dîner, rendez-vous, etc.) et après autorisation préalable du supérieur immédiat, il est possible de déroger aux plages fixes pendant lesquelles la présence des préposés aux renseignements est obligatoire.

Le supérieur immédiat se garde le droit de refuser toute demande s'il juge que cette demande aurait pour effet de ne pas assurer un service à la clientèle adéquat.

4.6 Période de référence

La période de référence comprend vingt (20) jours ouvrables consécutifs incluant les jours fériés. Elle correspond donc à deux périodes de paye.

4.7 Crédits horaires

Les crédits horaires correspondent au nombre d'heures effectivement travaillées en surplus du nombre d'heures prévues à l'horaire de l'employé au cours de la période de référence.

4.7.1. Accumulation

L'accumulation de crédits horaires est limitée à un maximum de quatorze (14) heures par période de référence sans excéder ce maximum. Cette limite s'applique à l'employé à temps plein, temps réduit ou en aménagement et réduction du temps de travail.

L'accumulation de crédits en dehors de l'horaire normal de travail ne peut se faire que si le volume de travail le justifie.

4.7.2. Utilisation

À chaque période de référence, après autorisation préalable du supérieur immédiat, l'employé peut utiliser jusqu'à un maximum de sept (7) heures en crédit horaire. Les crédits horaires ne peuvent toutefois pas être utilisés au cours de la période de référence durant laquelle ils sont accumulés. Une fois par année financière, l'employé peut utiliser plus de sept (7) heures et jusqu'à un maximum de quatorze (14) heures de crédit horaire dans une même période de référence.

Les crédits cumulés ne peuvent faire l'objet d'un transfert lors d'une mutation ou affectation, sauf s'il y a entente avec l'employeur.

4.8 Débits horaires

Il y a débit horaire lorsque le solde entre la somme des heures de travail effectuées et la somme des heures régulières de travail à la fin de la période de référence est négatif.

4.8.1. Accumulation

L'accumulation de débits horaires est limitée à un maximum de sept (7) heures par période de référence. Le solde cumulatif des débits horaires ne peut excéder sept (7) heures.

4.8.2. Remboursement (à moins d'entente contraire comme spécifié à 4.3)

À la fin de chaque période de référence, les débits horaires excédant la limite permise (excédant du cumul des 7 heures) font l'objet d'une coupure de traitement. Si l'employé quitte la CAI, il doit combler les heures de travail manquantes avant son départ ou à défaut, il doit rembourser tout solde restant.

4.9 Heures supplémentaires

L'employé assujéti aux mesures d'accommodement effectue des heures supplémentaires lorsqu'il exécute un travail, à la demande expresse de son supérieur immédiat en dehors des heures normales de travail ou en dehors des heures prévues à son horaire.

Dans le cas d'employé à temps réduit, incluant l'employé bénéficiant d'un régime d'aménagement et de réduction du temps de travail, les heures supplémentaires sont celles que l'employé exécute en dehors des heures prévues à son horaire, à la condition

qu'il ait d'abord complété : soit une journée normale de travail de sept (7) heures, soit une semaine de travail de trente-cinq (35) heures, selon le cas.

5. PRISE D'EFFET

Les présentes mesures d'accommodement concernant l'exclusion des préposés aux renseignements de l'horaire variable prendront effet le 5 novembre 2012.

6. APPROBATION

Original signé

12 avril 2013

JEAN CHARTIER
Président

Date

Effectifs de la Commission par région, statut d'emploi, catégorie d'emploi et par sexe

2009-2010 au 31 mars 2010

Extrait du tableau « Effectif en poste selon la catégorie d'emploi et le lieu de travail » à la page 47 du rapport annuel 2013-2014 de la Commission d'accès à l'information

Région administrative	Nombre de personnes
Québec	45
Montréal	15
Total	60

Extrait du tableau « Nombre d'employés réguliers en place en date du 31 mars 2010 » à la page 61 du rapport annuel 2009-2010 de la Commission d'accès à l'information

Statut d'emploi	Nombre de personnes
Occasionnel	9
Permanent	51
Total	60

Extrait du tableau « Effectif en poste selon la catégorie d'emploi et le lieu de travail » à la page 47 du rapport annuel 2013-2014 de la Commission d'accès à l'information

Catégorie d'emploi	Nombre de personnes
Membres	6
Cadres	4
Professionnels	27
Techniciens	10
Personnel de bureau	13
Total	60

Extrait du tableau « Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2010 » à la page 63 du rapport annuel 2009-2010 de la Commission d'accès à l'information

Sexe (pour le personnel régulier seulement)	Nombre de personnes
Féminin	34
Masculin	17
Total	51

2010-2011 au 31 mars 2011

Extrait du tableau « Effectif en poste selon la catégorie d'emploi et le lieu de travail » à la page 47 du rapport annuel 2013-2014 de la Commission d'accès à l'information

Région administrative	Nombre de personnes
Québec	49
Montréal	15
Total	64

Extrait du tableau « Nombre d'employés réguliers en place en date du 31 mars 2011 » à la page 70 du rapport annuel 2010-2011 de la Commission d'accès à l'information

Statut d'emploi	Nombre de personnes
Occasionnel	12
Permanent	52
Total	64

Extrait du tableau « Effectif en poste selon la catégorie d'emploi et le lieu de travail » à la page 47 du rapport annuel 2013-2014 de la Commission d'accès à l'information

Catégorie d'emploi	Nombre de personnes
Membres	5
Cadres	5
Professionnels	32
Techniciens	9
Personnel de bureau	13
Total	64

Extrait du tableau « Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2011 » à la page 73 du rapport annuel de la Commission d'accès à l'information

Sexe (pour le personnel régulier seulement)	Nombre de personnes
Féminin	36
Masculin	16
Total	52

2011-2012 au 31 mars 2012

Extrait du tableau « Effectif en poste selon la catégorie d'emploi et le lieu de travail » à la page 47 du rapport annuel 2013-2014 de la Commission d'accès à l'information

Région administrative	Nombre de personnes
Québec	43
Montréal	18
Total	61

Extrait du tableau « Nombre d'employés permanents en place en date du 31 mars 2012 » à la page 76 du rapport annuel 2011-2012 de la Commission d'accès à l'information

Statut d'emploi	Nombre de personnes
Occasionnel	9
Permanent	52
Total	61

Extrait du tableau « Effectif en poste selon la catégorie d'emploi et le lieu de travail » à la page 47 du rapport annuel 2013-2014 de la Commission d'accès à l'information

Catégorie d'emploi	Nombre de personnes
Membres	7
Cadres	4
Professionnels	30
Techniciens	8
Personnel de bureau	12
Total	61

Extrait du tableau « Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2012 » à la page 80 du rapport annuel 2011-2012 de la Commission d'accès à l'information

Sexe (pour le personnel régulier seulement)	Nombre de personnes
Féminin	38
Masculin	14
Total	52

2012-2013 au 31 mars 2013

Extrait du tableau « Effectif en poste selon la catégorie d'emploi et le lieu de travail » à la page 47 du rapport annuel 2013-2014 de la Commission d'accès à l'information

Région administrative	Nombre de personnes
Québec	44
Montréal	19
Total	63

Extrait du tableau « Embauche totale au cours de la période de 2012-2013 » à la page 62 du rapport annuel 2012-2013 de la Commission d'accès à l'information

Statut d'emploi	Nombre de personnes
Occasionnel	10
Permanent	53
Total	63

Extrait du tableau « Effectif en poste selon la catégorie d'emploi et le lieu de travail » à la page 47 du rapport annuel 2013-2014 de la Commission d'accès à l'information

Catégorie d'emploi	Nombre de personnes
Membres	7
Cadres	3
Professionnels	31
Techniciens	11
Personnel de bureau	11
Total	63

Extrait du tableau « Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2013 » à la page 64 du rapport annuel 2012-2013 de la Commission d'accès à l'information

Sexe (pour le personnel régulier seulement)	Nombre de personnes
Féminin	39
Masculin	14
Total	53

2013-2014 au 31 mars 2014

Extrait du tableau « Effectif en poste selon la catégorie d'emploi et le lieu de travail » à la page 47 du rapport annuel 2013-2014 de la Commission d'accès à l'information

Région administrative	Nombre de personnes
Québec	40
Montréal	19
Total	59

Extrait du tableau « Embauche totale au cours de la période 2013-2014 » à la page 59 du rapport annuel 2013-2014 de la Commission d'accès à l'information

Statut d'emploi	Nombre de personnes
Occasionnel	11
Permanent	48
Total	59

Extrait du tableau « Effectif en poste selon la catégorie d'emploi et le lieu de travail » à la page 47 du rapport annuel 2013-2014 de la Commission d'accès à l'information

Catégorie d'emploi	Nombre de personnes
Membres	7
Cadres	2
Professionnels	33
Techniciens	9
Personnel de bureau	8
Total	59

Extrait du tableau « Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2014 » à la page 61 du rapport annuel de la Commission d'accès à l'information

Sexe (pour le personnel régulier seulement)	Nombre de personnes
Féminin	34
Masculin	14
Total	48

2014-2015 au 31 mars 2015

Extrait du tableau « Effectif en poste selon la catégorie d'emploi et le lieu de travail » du rapport annuel 2014-2015 de la Commission d'accès à l'information (à venir)

Région administrative	Nombre de personnes
Québec	38
Montréal	17
Total	55

Extrait du tableau « Embauche totale au cours de la période 2014-2015 » du rapport annuel 2014-2015 de la Commission d'accès à l'information (à venir)

Statut d'emploi	Nombre de personnes
Occasionnel	8
Permanent	47
Total	55

Extrait du tableau « Effectif en poste selon la catégorie d'emploi et le lieu de travail » du rapport annuel 2014-2015 de la Commission d'accès à l'information (à venir)

Catégorie d'emploi	Nombre de personnes
Membres	7
Cadres	2
Professionnels	28
Techniciens	9
Personnel de bureau	9
Total	55

Extrait du tableau « Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2015 » du rapport annuel 2014-2015 de la Commission d'accès à l'information (à venir)

Sexe (pour le personnel régulier seulement)	Nombre de personnes
Féminin	34
Masculin	13
Total	47