

Montréal, le 11 août 2015

Monsieur ...

...  
...  
...  
...

Objet : Votre demande d'accès  
N/Réf. : 1516031

---

Monsieur,

La présente donne suite à votre demande d'accès du 27 juillet dernier. Nous avons numéroté les documents demandés de la manière suivante et les réponses suivent chaque item :

**1. Sous-traitance et ressources informationnelles**

- **A** Document attestant d'une procédure de traitement des pénalités en rapport avec les appels d'offres sur les contrats conclus par votre organisme;
- **B** Document produit par votre organisme et faisant état des pénalités appliquées en rapport avec ces contrats pour les dix dernières années;
- **C** Directives reçues par le Conseil du trésor concernant les pénalités liées aux contrats conclus par votre organisme;
- **D** Le nombre en équivalent ETC de sous-traitants liés aux ressources informationnelles qui travaillent pour votre organisme dans la dernière année;
- **E** Le nombre d'heures facturées par des sous-traitants en RI par année pour les 5 dernières années;
- **F** Les montants totaux facturés par des sous-traitants liés au secteur des RI par année pour les 5 dernières années;
- **G** Fiche d'initiative ou fiche projet, avis interne sur le risque, avis interne sur les répercussions à la population, bénéfices attendus ainsi que plan d'affaire

initial (PAI) pour chaque projet lié aux RI pour les derniers six mois;

- **H** La programmation annuelle en ressources informationnelles (PARI) 2015 et 2014 de votre organisme.

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

- **A** Effectifs pour chacun des CRC, CCC ou CSC dans votre organisme avec les variations depuis les cinq dernières années;
- **B** Documents concernant l'achalandage (volume d'appels), si possible selon les jours de l'année et/ou les heures de la journée, dans les CRC, CCC ou CSC;
- **C** Documents concernant les temps d'attente téléphonique pour la clientèle dans les CRC, CCC ou CSC;
- **D** Documents sur le taux de roulement du personnel dans les CRC, CCC ou CSC;
- **E** Toute étude d'étalonnage (benchmarking) concernant l'organisation du travail dans les CRC, CCC, CSC;
- **F** Toute étude, recherche ou rapport réalisés à l'interne concernant l'organisation du travail dans les CRC, CCC, CSC;
- **G** Tout document concernant des orientations en matière de gestion des ressources humaines dans les CRC, CCC ou CSC.

## **3. Effectifs**

- Documents permettant d'identifier le nombre de personnes (non pas des ETC) dans l'effectif de votre 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.

Aux termes de nos recherches, nous répondons à votre demande pour chacun des documents de la manière suivante :

Documents 1. A, B, C, G et 2.E : Nous ne pouvons malheureusement donner suite à votre demande en vertu de l'article 1 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*<sup>1</sup>, puisque nous ne détenons pas ces documents. L'article 1 de la loi sur l'accès prévoit :

1. La présente loi s'applique aux documents détenus par un organisme public dans l'exercice de ses fonctions, que leur conservation soit assurée par l'organisme public ou par un tiers.

Elle s'applique quelle que soit la forme de ces documents: écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

Documents 1. D, E et F : La Commission ne détient pas le nombre équivalent en ETC comme demandé. Cependant, il me fait plaisir de vous transmettre les informations disponibles par la compilation de nos données permettant d'identifier le total des heures et des montants concernant des contrats en ressources informationnelles pour les années financières 2010-2011 à 2014-2015. Ce document est identifié par le numéro 1 et est intitulé *Compilation : Contrats en ressources informationnelles* (une page) ;

Documents 1. H : Il me fait plaisir de vous transmettre la programmation annuelle en ressources informationnelles pour les 2014-2015 et 2015-2016. Ces documents sont identifiés par les numéros 2 et 3. (cinq et trois pages);

Documents 2. A : Il me fait plaisir de vous transmettre les informations disponibles par la compilation de nos données permettant d'identifier le personnel de la Commission travaillant à titre de préposé aux renseignements pour les années financières 2010-2011 à 2014-2015. Ce document est identifié par le numéro 4 et est intitulé *Effectifs du Centre d'appel de la Commission depuis les cinq dernières années* (une page);

Documents 2. B : Il me fait plaisir de vous transmettre un document indiquant le nombre d'appels reçu pour l'année financière 2014-2015. La Commission ne détient pas de document indiquant le volume d'appel par jour ou heures de la journée. Ce document est identifié par le numéro 5 et est intitulé *Réponses aux*

---

<sup>1</sup> RLRQ, c. A-2.1, la Loi sur l'accès.

*appels téléphoniques – Délai cible de réponses de 24 heures au 31 mars 2015* (une page);

Documents 2. C : La Commission ne détient pas de document indiquant l'information recherchée. Cependant, je vous informe que la Commission a reçu au courant de l'année financière 2014-2015, 20 628 appels. Tous les appels sont pris en charge par un système de réponse vocale interactive. Ce système donne différents renseignements téléphoniques portant sur les sujets d'intérêt les plus fréquemment abordés par la clientèle de la Commission. Les appels qui ne sont pas réglés au moyen de ce système sont dirigés vers la réception d'appels. Cette dernière a reçu un total de 13 441 appels en 2014-2015. De ce nombre, 5 301 ont été confiés aux préposées aux renseignements, ce qui fait en moyenne 441 appels par mois.

Lorsque les préposées aux renseignements sont occupées sur une autre ligne, l'appel est transféré dans une boîte vocale. Parmi ces appels, 51.4% des appels sont pris en charge dès leur réception. Pour les appels ayant été transférés dans la boîte vocale, 99.3% sont traités dans les 24 heures. Le délai moyen pour les retours d'appel est de 1 heure 15 minutes.

Documents 2. D : Il me fait plaisir de vous transmettre les informations disponibles par la compilation de nos données, pour les années financières 2010-2011 à 2014-2015, dans le document identifié par le numéro 6, intitulé *Taux de roulement du personnel au Centre d'appel de la Commission depuis les cinq dernières années* (une page) ;

Documents 2. F : Il me fait plaisir de vous transmettre tous les documents concernant l'organisation du travail réalisé par la Commission. Ces documents identifiés par les numéros 7 (quatre pages) et 8 (trois pages) et sont intitulés, *Repositionnement de la prise en charge des renseignements téléphoniques et courriels à la clientèle* et *Plan d'action : Prise en charge des renseignements téléphoniques et courriels*) ;

Document 2. G : Il me fait plaisir de vous transmettre le seul document détenu par la Commission répondant à votre demande identifié par le numéro 9 et intitulé : *Régime d'horaire flexible particulier pour les préposées aux renseignements de la Commission d'accès à l'information* (sept pages);

Document 3. : La Commission ne détient que l'information pour le mois de mars et non pour le mois de juillet de chacune des années financières demandées. Aussi, la Commission ne détient les informations quant au sexe que pour les

emplois réguliers. Il me fait donc plaisir de vous transmettre les informations disponibles par la compilation de nos données, pour les années financières 2010-2011 à 2014-2015, dans le document identifié par le numéro 10 et intitulé *Effectifs de la Commission par région, par statut d'emploi, catégorie d'emploi et par sexe* (six pages);

Conformément à l'article 51 de la Loi sur l'accès, nous vous informons que vous pouvez demander la révision de cette décision auprès de la Commission d'accès à l'information. Vous trouverez ci-joint une note explicative à ce sujet.

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

“Original signé”

Claire-Élaine Audet, avocate  
Responsable de l'accès aux documents  
et de la protection des renseignements personnels

CEA/ss

p.j. 10 documents et Avis de recours