

Montréal, le 24 août 2015

OBJET : Demande d'accès du 21 juillet 2015
N/D. : 800-02-29

Monsieur,

La présente fait suite à votre demande d'accès du 21 juillet dernier visant à obtenir les documents suivants :

Sous-traitance et ressources informationnelles

1. *Document attestant d'une procédure de traitement des pénalités en rapport avec les appels d'offres sur les contrats conclus par votre organisme;*
2. *Document produit par votre organisme et faisant état des pénalités appliquées en rapport avec ces contrats pour les dix dernières années;*
3. *Directives reçues par le Conseil du trésor concernant les pénalités liées aux contrats conclus par votre organisme;*
4. *Le nombre en équivalent ETC de sous-traitants liés aux ressources informationnelles qui travaillent pour votre organisme dans la dernière année;*
5. *Le nombre d'heures facturées par des sous-traitants en RI par année pour les 5 dernières années;*
6. *Les montants totaux facturés par des sous-traitants liés au secteur des RI par année pour les 5 dernières années;*
7. *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;*
8. *La programmation annuelle en ressources informationnelles (PARI) 2015 et 2014 de votre organisme;*

Documents concernant les centres d'appels (centres de relation clientèle (CRC), centres de contrat clientèle (CCC), centres de service à la clientèle (CSC))

9. *Effectifs pour chacun des CRC, CCC ou CSC dans votre organisme, avec les variations depuis les cinq dernières années;*

10. *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;*
11. *Documents concernant les temps d'attente téléphonique pour la clientèle dans les CRC, CCC ou CSC;*
12. *Documents sur le taux de roulement du personnel dans les CRC, CCC ou CSC;*
13. *Toute étude d'étalonnage (benchmarking) concernant l'organisation du travail dans les CRC, CCC, CSC;*
14. *Toute étude, recherche ou rapport réalisés à l'interne concernant l'organisation du travail dans les CRC, CCC, CSC;*
15. *Tout document concernant des orientations en matière de gestion des ressources humaines dans les CRC, CCC ou CSC.*

Effectifs

16. *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.*

En ce qui a trait aux points 1 à 8 de votre demande, le Commissaire à la lutte contre la corruption (le Commissaire) constate que les documents demandés sont inexistant. Dans ce contexte, le Commissaire ne peut accéder à votre demande. À cet effet, il importe de préciser que les ressources informationnelles du Commissaire sont dispensées par le Ministère de la Sécurité publique.

Concernant les points 9 à 15, il n'existe aucun des centres mentionnés ci-dessus au sein du Commissaire. Par conséquent, il n'existe aucun document en lien avec votre demande d'accès.

Quant au point 16, le Service de la gestion nous a informés que le Commissaire ne possède pas de tableaux contenant toutes ces données. La production de ces renseignements nécessiterait d'assigner des ressources spécifiques à l'extraction de données et à la comparaison de fichiers, ce que ne peut malheureusement faire le Commissaire vu ses mandats prioritaires.

Conformément à l'article 51 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1), 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 recevoir, Monsieur, nos salutations distinguées.

Marie-Claude Laberge, avocate
Responsable de l'accès aux documents
p. j.