

Québec, le 30 juillet 2015

**Objet : Demande d'accès à l'information**

Monsieur,

Votre demande du 21 juillet 2015, reçue le 24 juillet 2015, visait à obtenir la copie des 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'appel (centres de relation clientèle (CRC), centres de contact clientèle (CCC), centres de service à la clientèle (CSC))**

1. Effectifs pour chacun des CRC, CCC ou CSC dans votre organisme, avec les variations depuis les cinq dernières années;
2. 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;
3. Documents concernant les temps d'attente téléphonique pour la clientèle dans les CRC, CCC ou CSC;
4. Documents sur le taux de roulement du personnel dans les CRC, CCC ou CSC;

5. Toute étude d'étalonnage (benchmarking) concernant l'organisation du travail dans les CRC, CCC ou CSC;
6. Toute étude, recherche ou rapport réalisés à l'interne concernant l'organisation du travail dans les CRC, CCC ou CSC;
7. Tout document concernant des orientations en matière de gestion des ressources humaines dans les CRC, CCC ou CSC.

### **Effectifs**

1. 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. »

Pour les trois premiers points de votre demande, le Conseil du statut de la femme n'est pas concerné et ne détient aucun document. Quant aux points 4 à 6 inclusivement, vous trouverez à l'annexe 1 un tableau détaillant les renseignements demandés en lien avec la sous-traitance. Concernant le point 7, le Conseil n'a aucun projet selon les critères déterminés par le Conseil du trésor.

Pour le point 8, vous trouverez à l'annexe 2 un tableau présentant notre programmation annuelle en ressources informationnelles (PARI) pour les exercices financiers 2014-2015 et 2015-2016.

Concernant les points 9 à 15 inclusivement, nous vous informons que le Conseil n'administre aucun centre d'appel.

Concernant le dernier point de votre demande, vous trouverez à l'annexe 3 les tableaux présentant le nombre de personnes en poste au 31 mars de chacun des exercices financiers 2009-2010, 2010-2011, 2011-2012, 2012-2013, 2013-2014 et 2014-2015. Le Conseil n'a effectué aucun recensement en date du 31 juillet pour chacun de ces exercices financiers; il ne détient donc aucun document à cet effet.

Si vous n'êtes pas satisfait de la présente décision, nous vous informons qu'en vertu de l'article 51 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1), vous avez le droit de déposer une demande de révision auprès de la Commission d'accès à l'information.

Veillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

ORIGINAL SIGNÉ

Francine Bilodeau

Secrétaire générale

- [Annexes no. 2015-07-3](#)

800, place D'Youville  
3e étage, bureau 300  
Québec (Québec) G1R 6E2  
Téléphone : 418 643-4326  
Sans frais : 1 800 463-2851  
[www.csf.gouv.qc.ca](http://www.csf.gouv.qc.ca)