

Québec, le 21 août 2015

PAR COURRIER

Monsieur [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Objet : Demande d'accès aux documents
N/Réf. : 0801-01-2015-157

Monsieur,

La présente fait suite à votre demande d'accès reçue le 24 juillet 2015, laquelle vise à obtenir du Tribunal administratif du Québec une 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 cinq dernières années ;
6. Les montants totaux facturés par des sous-traitants liés au secteur des RI par année pour les cinq dernières années ;

.../2

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'affaires initial (PAI) pour chaque projet lié aux RI pour les derniers six mois ;
8. La programmation annuelle en ressources informationnelles (PARI) 2014 et 2015 de votre organisme.

Documents concernant les centres d'appels (centres de relation clientèle (CRC), centres de contact 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.

Concernant les points 1, 2, 3 et 7 de votre demande, nous vous informons, conformément à l'article 47 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre c. A-2.1) (« la Loi »), que le Tribunal ne détient aucun document correspondant à votre demande.

Quant aux points 4, 5 et 6 de votre demande, vous trouverez à l'annexe 1 un tableau détaillant les informations demandées en lien avec la sous-traitance. Cependant, il n'est pas possible de vous fournir l'information demandée pour les années 2010-2011 et 2011-2012 sans procéder à certains calculs ou à la comparaison de plusieurs renseignements. Or, l'article 15 de la Loi édicte précisément que le droit d'accès ne porte que sur des documents qui ne nécessite pas un tel traitement de données :

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

En ce qui a trait au point 8 de votre demande, vous trouverez ci-joint la *Programmation annuelle en ressources informationnelles* (PARI) du Tribunal pour les années 2014 et 2015.

Concernant les points 9 à 15 inclusivement, tel que validé avec vous lors d'un entretien téléphonique, le Tribunal n'administre aucun centre d'appel au sens de votre demande.

Finalement, quant au point 16, vous trouverez ci-joint des extraits du *Rapport annuel de gestion* (« RAG ») du Tribunal pour les années 2009-2010, 2010-2011, 2011-2012, 2012-2013 et 2013-2014, lesquels font état de l'utilisation des ressources humaines au 31 mars de chaque année. Pour ce qui est des effectifs de 2014-2015, les données seront diffusées dans le RAG qui sera déposé à l'Assemblée nationale en septembre prochain. Cependant, le Tribunal ne détient pas de document présentant ces données pour les mois de juillet de chacune des années, ni de leur répartition entre les régions administratives ou selon le sexe, sans procéder à certains calculs ou à la comparaison de renseignements au sens de l'article 15 de la Loi.

Par ailleurs, nous vous informons que vous pouvez demander à la Commission d'accès à l'information une révision de cette décision. Vous trouverez ci-joint un avis relatif à l'exercice de ce recours.

Veillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

ORIGINAL SIGNÉ

Gisèle Pagé

Directrice générale des services à l'organisation
et responsable du Fonds du Tribunal
Responsable de l'accès aux documents
et de la protection des renseignements personnels

Pièces jointes : Annexe 1, PARI (2), extraits des RAG et avis de recours