



PAR COURRIEL ET ENVOI POSTAL

Montréal, le 7 août 2015

Objet : Demande d'accès en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Monsieur,

Je donne suite à votre demande d'accès à des documents datée du 21 juillet 2015 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 cinq dernières années;
6. Les montants totaux facturés par des sous-traitants liés au secteur des RI par année pour les cinq 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.

.../2



- 2 -

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.

Pour les trois premiers points de votre demande, le Conseil des arts et des lettres du Québec n'est pas concerné et ne détient aucun document en la matière. Quant aux points 4 à 6 inclusivement, vous trouverez à l'annexe 1 un tableau détaillant les renseignements demandés. Concernant le point 7, le Conseil des arts et des lettres du Québec n'a entrepris aucun projet en ce sens ces six derniers mois.

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 des arts et des lettres du Québec 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 le 31 juillet et le 31 mars de chacun des exercices financiers suivants : 2009-2010, 2010-2011, 2011-2012, 2012-2013, 2013-2014 et 2014-2015.

.../3



- 3 -

Veillez noter que notre organisme a choisi de créer les annexes ci-jointes afin de répondre à votre demande, bien que la Loi sur l'accès ne l'oblige pas à créer de documents pour répondre à une demande d'accès. Cette mesure exceptionnelle ne sera pas nécessairement appliquée dans le cadre du traitement futur des demandes d'accès reçues par notre organisme.

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q.,c. A-21, nous vous informons que vous pouvez demander la révision de cette décision auprès de la Commission d'accès à l'information. Une fiche d'information concernant le recours en révision est jointe à la présente.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

(Original signé)

Lorraine Tardif,
Coordonnatrice et conseillère aux affaires institutionnelles
Responsable de l'accès à l'information

p.j.

Annexe 1

4. Le nombre en équivalent ETC de sous-traitants liés aux ressources informationnelles qui travaillent pour votre organisme dans la dernière année

2014-2015
0,25

5. Le nombre d'heures facturées par des sous-traitants en RI par année pour les 5 dernières années

2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
415	62	358	139	446

6. Les montants totaux facturés par des sous-traitants liées au secteur des RI pas année pour les 5 dernières années

2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
41 653 \$	6 385 \$	14 738 \$	18 705 \$	49 006 \$

Annexe 2

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

2014-2015	Services interne	Services externes	Rémunération du personnel	Acquisition et location de biens	Total
Encadrement	-	-	51 100 \$	-	51 100 \$
Continuité	113 100 \$	22 700 \$	286 200 \$	125 800 \$	547 800 \$
Projets	95 400 \$	10 000 \$	275 000 \$	10 000 \$	390 400 \$
Grand total	208 500 \$	32 700 \$	612 300 \$	135 800 \$	989 300 \$
					465 300 \$ capitalisable 524 000 \$ non capitalisable

2015-2016	Services interne	Services externes	Rémunération du personnel	Acquisition et location de biens	Total
Encadrement	-	-	49 900 \$	-	49 900 \$
Continuité	108 000 \$	40 900 \$	292 900 \$	102 300 \$	544 100 \$
Projets	93 400 \$	10 000 \$	285 000 \$	10 500 \$	398 900 \$
Grand total	201 400 \$	50 900 \$	627 800 \$	112 800 \$	992 900 \$
					460 700 \$ capitalisable 532 200 \$ non capitalisable

Annexe 3

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

2009-2010	Juillet 2009				Mars 2010			
	Montréal		Québec		Montréal		Québec	
	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme
Personnel d'encadrement (régulier)	0	4	2	1	0	4	2	0
Personnel d'encadrement (temporaire)	0	0	0	1	0	0	0	1
Professionnel (régulier)	14	6	10	7	14	7	10	6
Professionnel (temporaire)	2	1	1	1	3	1	1	0
Employé de soutien (régulier)	9	3	10	1	9	2	12	1
Employé de soutien (temporaire)	2	0	2	0	2	0	2	0
2010-2011	Juillet 2010				Mars 2011			
	Montréal		Québec		Montréal		Québec	
	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme
Personnel d'encadrement (régulier)	0	4	2	0	0	4	1	0
Personnel d'encadrement (temporaire)	0	0	0	1	0	0	0	0
Professionnel (régulier)	14	7	10	6	13	8	10	6
Professionnel (temporaire)	3	1	1	0	1	1	3	0
Employé de soutien (régulier)	9	2	10	1	9	2	11	1
Employé de soutien (temporaire)	2	0	2	0	3	0	4	0
2011-2012	Juillet 2011				Mars 2012			
	Montréal		Québec		Montréal		Québec	
	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme
Personnel d'encadrement (régulier)	0	3	1	0	0	4	1	1
Personnel d'encadrement (temporaire)	0	0	0	0	0	0	0	0
Professionnel (régulier)	12	7	10	6	12	7	12	5
Professionnel (temporaire)	0	0	3	0	2	0	1	2
Employé de soutien (régulier)	9	2	10	1	9	2	10	1
Employé de soutien (temporaire)	2	0	4	0	2	0	4	0
2012-2013	Juillet 2012				Mars 2013			
	Montréal		Québec		Montréal		Québec	
	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme
Personnel d'encadrement (régulier)	0	4	3	1	0	3	3	1
Personnel d'encadrement (temporaire)	0	0	0	0	0	1	0	0
Professionnel (régulier)	12	7	10	5	12	7	9	5
Professionnel (temporaire)	1	0	1	2	0	1	2	2
Employé de soutien (régulier)	10	2	9	1	8	2	10	1
Employé de soutien (temporaire)	1	0	4	0	2	0	4	0
2013-2014	Juillet 2013				Mars 2014			
	Montréal		Québec		Montréal		Québec	
	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme
Personnel d'encadrement (régulier)	0	2	3	1	1	3	3	2
Personnel d'encadrement (temporaire)	0	1	0	0	0	0	0	0
Professionnel (régulier)	13	6	9	6	14	7	9	6
Professionnel (temporaire)	0	1	2	1	1	0	3	1
Employé de soutien (régulier)	7	2	12	1	9	1	11	1
Employé de soutien (temporaire)	2	0	3	0	1	0	4	0
2014-2015	Juillet 2014				Mars 2015			
	Montréal		Québec		Montréal		Québec	
	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme
Personnel d'encadrement (régulier)	1	3	2	2	1	3	2	2
Personnel d'encadrement (temporaire)	0	0	0	0	0	0	0	0
Professionnel (régulier)	13	7	10	6	12	7	11	6
Professionnel (temporaire)	1	0	3	1	1	0	2	1
Employé de soutien (régulier)	10	1	11	1	9	1	11	1
Employé de soutien (temporaire)	0	0	3	0	1	0	3	0

AVIS DE RECOURS EN RÉVISION

RÉVISION

a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne peut, lorsque sa demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels ou dans le cas où le délai prévu pour répondre est expiré, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision.

La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

QUÉBEC

Édifice Lomer-Gouin
575 rue Saint-Amable
Bureau 1.10
Québec (Québec) G1R 2G4

Tél : (418) 528-7741
Télec : (418) 529-3102

MONTRÉAL

Bureau 18.200
500, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H2Z 1W7

Tél : (514) 873-4196
Télec : (514) 844-6170

b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

APPEL DEVANT LA COUR DU QUÉBEC

a) Pouvoir

L'article 147 de la loi stipule qu'une personne directement intéressée peut porter la décision finale de la Commission d'accès à l'information en appel devant un juge de la Cour du Québec sur toute question de droit ou de compétence.

L'appel d'une décision interlocutoire ne peut être interjeté qu'avec la permission d'un juge de la Cour du Québec s'il s'agit d'une décision interlocutoire à laquelle la décision finale ne pourra remédier.

b) Délais

L'article 149 prévoit que l'avis d'appel d'une décision finale doit être déposé au greffe de la Cour du Québec, dans les 30 jours qui suivent la date de réception de la décision de la Commission par les parties.

c) Procédure

Selon l'article 151 de la loi, l'avis d'appel doit être signifié aux parties et à la Commission dans les dix jours de son dépôt au greffe de la Cour du Québec.

14 juin 2006
Mise à jour le 20 septembre 2006