



Le 5 août 2015

Objet : Demande d'accès du 21 juillet 2015

Monsieur,

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 21 juillet 2015 que nous avons reçue le 24 juillet 2015, par laquelle vous désirez obtenir copie des documents suivants :

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 le 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

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;
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.

D'entrée de jeu, je tiens à préciser que l'Office des professions du Québec (OPQ) ne possède, ni ne gère de centres d'appels (CRC, CCC ou CSC) et qu'il n'a engagé aucun sous-traitant lié aux ressources informationnelles dans la dernière année.

Après avoir effectué nos recherches, nous avons pu identifier les documents suivants relatifs aux paragraphes 5, 6, 8 et 16 de votre demande et qui sont joints à la présente :

- Tableaux indiquant le nombre d'heures facturées et le montant facturé par des sous-traitants au cours des cinq dernières années;
- Programmation annuelle en ressources informationnelles (PARI);
- Effectifs au 31 mars de chaque année financière (aucune donnée disponible pour juillet de chaque année).

Concernant les paragraphes 1, 2, 3, 4, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14 et 15 de votre demande, je vous informe, conformément au paragraphe 3^o de l'article 47 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1), ci-après appelée « Loi d'accès », que nous ne détenons pas les documents demandés.

Vous trouverez en annexe copie des articles de la Loi d'accès qui sont cités.

Comme le prévoit la Loi d'accès, vous pouvez, si vous le désirez, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser ma décision. Votre demande doit être faite dans les trente jours qui suivent, selon le cas, la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé par la Loi d'accès au responsable pour répondre à une demande. Vous trouverez ci-annexée une note explicative concernant l'exercice de ce recours.

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



GUYLAINE COUTURE, avocate
Directrice des affaires juridiques
Responsable de l'accès

JA/cl

p. j.

chapitre A-2.1

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

SECTION III

PROCÉDURE D'ACCÈS

47. Le responsable doit, avec diligence et au plus tard dans les vingt jours qui suivent la date de la réception d'une demande:

1° donner accès au document, lequel peut alors être accompagné d'informations sur les circonstances dans lesquelles il a été produit;

1.1° donner accès au document par des mesures d'accommodement raisonnables lorsque le requérant est une personne handicapée;

2° informer le requérant des conditions particulières auxquelles l'accès est soumis, le cas échéant;

3° informer le requérant que l'organisme ne détient pas le document demandé ou que l'accès ne peut lui y être donné en tout ou en partie;

4° informer le requérant que sa demande relève davantage de la compétence d'un autre organisme ou est relative à un document produit par un autre organisme ou pour son compte;

5° informer le requérant que l'existence des renseignements demandés ne peut être confirmée;

6° informer le requérant qu'il s'agit d'un document auquel le chapitre II de la présente loi ne s'applique pas en vertu du deuxième alinéa de l'article 9;

7° informer le requérant que le tiers concerné par la demande ne peut être avisé par courrier et qu'il le sera par avis public;

8° informer le requérant que l'organisme demande à la Commission de ne pas tenir compte de sa demande conformément à l'article 137.1.

Si le traitement de la demande dans le délai prévu par le premier alinéa ne lui paraît pas possible sans nuire au déroulement normal des activités de l'organisme public, le responsable peut, avant l'expiration de ce délai, le prolonger d'une période n'excédant pas 10 jours. Il doit alors en donner avis au requérant par courrier dans le délai prévu par le premier alinéa.

1982, c. 30, a. 47; 2006, c. 22, a. 26.

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
Télé : (418) 529-3102

MONTRÉAL

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

Tél : (514) 873-4196
Télé : (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