

PAR MESSAGERIE

Montréal, le 4 août 2015

Syndicat de la fonction publique
et parapublique du Québec
5100, boulevard des Gradins
Québec (Québec) G2J 1N4

Objet : Votre demande d'accès datée du 21 juillet 2015

Monsieur,

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 21 juillet 2015, reçue le 23 juillet suivant, et par laquelle vous demandez plusieurs renseignements et documents concernant la sous-traitance en matière de ressources informationnelles, les centres d'appels (centres de relation clientèle (CRC), centres de contact clientèle (CCC) et centres de service à la clientèle (CSC)) et les effectifs de la Régie du logement. Les aspects spécifiques de votre demande sont reproduits ci-après avec, pour chacun d'entre eux, notre réponse.

Il est à noter que plusieurs réponses vous renvoient aux Rapports annuels de gestion de la Régie du logement, lesquels sont des documents publics accessibles en ligne sur le site Internet de la Régie du logement, à l'adresse suivante :

<http://www.rdl.gouv.qc.ca/fr/publications/rapports.asp> .

Voici donc nos réponses concernant d'abord la sous-traitance en matière de ressources informationnelles :

- « Document attestant d'une procédure de traitement des pénalités en rapport avec les appels d'offres sur les contrats conclus par votre organisme; »
 - **Réponse** : Aucun document ne correspond aux critères indiqués.
- « Document produit par votre organisme et faisant état des pénalités appliquées en rapport avec ces contrats pour les dix dernières années; »
 - **Réponse** : Aucun document ne correspond aux critères indiqués.

- « Directives reçues par le Conseil du trésor concernant les pénalités liées aux contrats conclus par votre organisme; »
 - Réponse : Aucun document ne correspond aux critères indiqués.
- « Le nombre en équivalent ETC de sous-traitants liés aux ressources informationnelles qui travaillent pour votre organisme dans la dernière année; »
 - Réponse : Aucun équivalent ETC.
- « Le nombre d'heures facturées par des sous-traitants en RI par année pour les 5 dernières années; »
 - Réponse : Aucune heure facturée.
- « Les montants totaux facturés par des sous-traitants liés au secteur des RI par année pour les 5 dernières années; »
 - Réponse : Aucun montant facturé.
- « 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; »
 - Réponse : Aucun document ne correspond aux critères indiqués.
- « La programmation annuelle en ressources informationnelles (PARI) 2015 et 2014 de votre organisme. »
 - Réponse : Les saisies d'écran des PARI 2013-2014 et 2014-2015 sont jointes à la présente.

Concernant les centres d'appels (centres de relation clientèle (CRC), centres de contact clientèle (CCC) et centres de service à la clientèle (CSC)) :

- « Effectifs pour chacun des CRC, CCC ou CSC dans votre organisme, avec les variations depuis les cinq dernières années; »
 - Réponse : Les effectifs attirés à l'information sont respectivement les suivants depuis 2011 : 108 (2011), 99 (2012), 95 (2013) et 95 (2014). Il s'agit des seules années pour lesquelles des données sont actuellement disponibles.

- « 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; »
 - Réponse : Nous vous référons au dernier Rapport annuel de gestion de la Régie du logement (2013-2014), et plus précisément au tableau n° 51 intitulé « Nombre de réponses par type de canal », à la page 73, ainsi qu'au tableau n° 52 intitulé « Nombre d'appels traités par téléphone », à la page 74.
- Documents concernant les temps d'attente téléphonique pour la clientèle dans les CRC, CCC ou CSC; »
 - Réponse : Le temps moyen d'attente au téléphone, en minutes, est le suivant : 5.72 (2011-2012), 6.41 (2012-2013) et 9.80 (2013-2014).
- Documents sur le taux de roulement du personnel dans les CRC, CCC ou CSC; »
 - Réponse : Le taux de roulement pour l'exercice financier 2013-2014 est de 2.17%.
- « Toute étude d'étalonnage (benchmarking) concernant l'organisation du travail dans les CRC, CCC, CSC; »
 - Réponse : Aucun document ne correspond aux critères indiqués.
- « Toute étude, recherche ou rapport réalisés à l'interne concernant l'organisation du travail dans les CRC, CCC, CSC; »
 - Réponse : Aucun document ne correspond aux critères indiqués.
- Tout document concernant des orientations en matière de gestion des ressources humaines dans les CRC, CCC ou CSC. »
 - Réponse : Aucun document ne correspond aux critères indiqués.

Concernant les effectifs :

- « 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. »

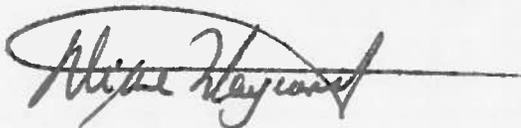
- **Réponse** : Il n'est pas possible de vous fournir l'information demandée sans procéder à certains calculs ou à la comparaison de plusieurs renseignements. Or, l'article 15 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, édicte précisément que le droit d'accès ne porte que sur des documents qui ne nécessitent 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.

Conformément à l'article 51 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, nous vous informons de l'existence de recours à la Commission d'accès à l'information pour faire réviser une décision rendue suite à une demande d'accès à l'information. Vous trouverez ci-jointe une note explicative à cet effet.

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

La responsable de l'accès à l'information,



Diane Mayrand
Directrice générale de l'administration

p. j. Saisies d'écran des PARI 2013-2014 et 2014-2015
Avis de recours