

Montréal, le 24 août 2015

**Objet : Réponse - Demande d'accès N/D 997628**

Monsieur,

La présente a pour objet le suivi de votre demande d'accès, reçue par la poste en date du 24 juillet 2015, visant à obtenir certains documents ou certains renseignements plus amplement décrits dans votre demande.

Suite à nos recherches et après analyse, veuillez trouver nos conclusions ci-dessous en réponse à chaque élément visé par votre demande d'accès :

**Documents relatifs à la sous-traitance et ressources informationnelles**

- *Document attestant qu'une procédure de traitement des pénalités en rapport avec les appels d'offres sur les contrats conclus par votre organisme;*

Notre organisme ne détient pas un tel document.

- *Document produit par votre organisme et faisant état des pénalités appliquées en rapport avec ces contrats pour les dix dernières années;*

Notre organisme ne détient pas un tel document.

- *Directives reçues par le Conseil du trésor concernant les pénalités liées aux contrats conclus par votre organisme;*

Notre organisme ne détient pas un tel document.

.../2

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

Ce nombre est de 6,59 ETC.

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

- 2010 : 17 199,58 heures  
 - 2011 : 12 396,45 heures  
 - 2012 : 24 251,34 heures  
 - 2013 : 20 765,35 heures  
 - 2014 : 11 996,73 heures

- *Les montants totaux facturés par des sous-traitants liés au secteur des RI par année pour les 5 dernières années;*

- 2010 : 1 543 017,42 \$  
 - 2011 : 1 194 588,27 \$  
 - 2012 : 2 315 594,01 \$  
 - 2013 : 2 031 807,02 \$  
 - 2014 : 1 151 739,57 \$

- *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 six derniers mois;*

Notre organisme ne détient pas un tel document.

- *La programmation annuelle en ressources informationnelles (PARI) 2015 et 2014 de votre organisme;*

Veillez trouver ci-joint la PARI 2014-2015 et la PARI 2015-2016 de notre organisme.

**Documents concernant les centres d'appels (centres de relation clientèle (CRC), centres de contact clientèle (CCC), centres de service à la clientèle (CSC))**

Veillez noter que notre organisme n'a qu'un centre de relation clientèle (CRC) et que les documents fournis dans le cadre de la présente réponse ne concernent que ce dernier.

...3

- *Effectifs pour chacun des CRC, CCC ou CSC dans votre organisme, avec les variations depuis les cinq dernières années;*

-2010 : 7,5 ETC

-2014 : 7,1 ETC

- *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;*

Veillez trouver ci-joint un document préparé par notre organisme, intitulé *Statistiques téléphoniques concernant l'achalandage, selon les jours de l'année, du Centre de relations clients de Bibliothèque et Archives nationales du Québec.*

- *Documents concernant les temps d'attente téléphonique pour la clientèle dans les CRC, CCC ou CSC;*

Veillez trouver ci-joint un document préparé par notre organisme, intitulé *Statistiques téléphoniques concernant le temps d'attente de la clientèle du Centre de relations clients de Bibliothèque et Archives nationales du Québec.*

- *Documents sur le taux de roulement du personnel dans les CRC, CCC ou CSC;*

Notre organisme ne détient pas un tel document.

- *Toute étude d'étalonnage (benchmarking) concernant l'organisation du travail dans les CRC, CCC ou CSC;*

Notre organisme ne détient pas un tel document.

- *Toute étude, recherche ou rapport réalisés à l'interne concernant l'organisation du travail dans les CRC, CCC, CSC;*

Notre organisme ne détient pas un tel document.

- *Tout document concernant des orientations en matière de gestion des ressources humaines dans les CRC, CCC ou CSC;*

Notre organisme ne détient pas un tel document.

### Documents relatifs aux 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;*

Veillez trouver ci-joint un document préparé par notre organisme, intitulé *Effectifs de Bibliothèque et Archives nationales du Québec*. À noter que notre base de données ne comporte pas de champ relatif à la région administrative, mais plutôt au lieu de travail.

Conformément à l'article 51 de la Loi, nous vous informons que vous pouvez demander la révision de cette décision auprès de la Commission d'accès à l'information. Vous trouverez ci-jointe une note relative à l'exercice de ce recours.

Veillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

La directrice des affaires juridiques,  
Responsable de l'accès aux documents et de  
la protection des renseignements personnels,

ORIGINAL SIGNÉ

Isabelle Lafrance

- p. j. - Avis de recours
- PARI 2014-2015 et PARI 2015-2016
  - Statistiques téléphoniques concernant l'achalandage, selon les jours de l'année, du Centre de relations clients de Bibliothèque et Archives nationales du Québec
  - Statistiques téléphoniques concernant le temps d'attente de la clientèle du Centre de relations clients de Bibliothèque et Archives nationales du Québec
  - Effectifs de Bibliothèque et Archives nationales du Québec

## 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 St-Amable  
Bureau 1.10  
Québec (Québec) G1R 2G4  
Téléphone : (418) 528-7741  
Télécopieur : (418) 529-3102

#### Montréal

500, boul. René-Lévesque Ouest  
Bureau 18.200  
Montréal (Québec) H2Z 1W7  
Téléphone : (514) 873-4196  
Télécopieur : (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.