

Québec, le 24 août 2015

Objet : Demande d'accès à l'information
N/Réf. 0101-232

Monsieur,

La présente fait suite à votre demande d'accès reçue le 24 juillet 2015 par laquelle vous désiriez obtenir de la Société des établissements de plein air du Québec (Sépaq) les documents suivants :

SOUS-TRAITANCE ET 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;

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

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

Concernant ces trois éléments, la Sépaq n'est pas soumise à la Loi sur les contrats des organismes publics et elle a sa propre politique d'octroi de contrats, que vous pouvez consulter sur le site Web de la Sépaq au lien suivant : <http://www.sepaq.com/dotAsset/743302.pdf>

Outre cette politique, la Sépaq ne détient aucun document en lien avec ces trois éléments.

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

2014-2015 : 5,94 ETC

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

2010-2011 : 384,29 heures
2011-2012 : 906,66 heures
2012-2013 : 1 750 heures
2013-2014 : 3 984,97 heures
2014-2015 : 10 400,02 heures

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

2010-2011 : 53 126,25 \$
2011-2012 : 104 815,38 \$
2012-2013 : 57 978,49 \$
2013-2014 : 443 586,32 \$
2014-2015 : 932 457,52 \$

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 :

Aucune fiche depuis les six derniers mois.

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

Tel que nous le permet l'article 22 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, nous ne pouvons vous communiquer les documents demandés. En effet, la divulgation de ceux-ci risquerait de causer une perte à la Sépaq, de procurer un avantage appréciable à une autre personne ou risquerait vraisemblablement de nuire de façon substantielle à sa compétitivité.

DOCUMENTS CONCERNANT LES CENTRES D'APPELS (CENTRES DE RELATION CLIENTÈLE (CRC)), CENTRE DE CONTACT CLIENTÈLE (CCC), 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 :

En vertu de l'article 15 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, le droit d'accès ne porte que sur les documents dont la communication ne requiert ni calcul, ni comparaison de renseignements.

La Sépaq ne détient pas l'information pour le centre d'appels (centre de contact client) seulement. Nous pouvons cependant vous informer que les nombres totaux d'employés pour le service des ventes et réservation incluant le centre de contact client sont les suivants (ce ne sont pas des ETC, ce sont des nombres de personnes) :

| | 2010-2011 | 2011-2012 | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 |
|---|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|
| Temps plein | 17 | 21 | 23 | 31 | 26 |
| Saisonnier, occasionnel, contractuel | 24 | 22 | 21 | 41 | 26 |
| Étudiants | 53 | 39 | 34 | 31 | 27 |
| Total : | 94 | 82 | 78 | 103 | 79 |

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;

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

Concernant ces deux éléments, vous trouverez ci-joint deux documents de performance téléphonique par compétence (français et anglais) pour le mois de juillet 2015.

Documents sur le taux de roulement du personnel dans les CRC, CCC ou CSC :

En vertu de l'article 15 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, le droit d'accès ne porte que sur les documents dont la communication ne requiert ni calcul, ni comparaison de renseignements.

La Sépaq ne détient pas le taux de roulement du personnel au centre de contact client uniquement. Nous pouvons cependant vous informer que le taux de roulement du personnel de l'ensemble de la Sépaq était de 24,31 % en 2014-2015.

Toute étude d'étalonnage (benchmarking) concernant l'organisation du travail dans les CRC, CCC, CSC :

La Sépaq ne détient aucune étude à cet effet.

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

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

Relativement à ces deux éléments, tel que nous le permet l'article 22 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, nous ne pouvons vous communiquer les documents demandés. En effet, la divulgation de ceux-ci risquerait de causer une perte à la Sépaq, de procurer un avantage appréciable à une autre personne ou risquerait vraisemblablement de nuire de façon substantielle à sa compétitivité.

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 juillet de chaque année entre 2009-2010 et 2014-2015 :

En vertu de l'article 15 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, le droit d'accès ne porte que sur les documents dont la communication ne requiert ni calcul, ni comparaison de renseignements.

Nous ne détenons pas l'information telle que vous la demandez (par région administrative, par sexe et en mars et juillet de chaque année). Toutefois, vous trouverez ci-joint les effectifs de la Société pour les années 2010-2011, 2011-2012, 2012-2013, 2013-2014 et 2014-2015 par établissement et par catégorie d'emploi.

Considérant que votre demande a été traitée conformément aux dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, nous vous rappelons que vous pouvez demander la révision de la présente décision à la Commission d'accès à l'information, sur demande faite dans les trente (30) jours de la date de la présente décision, en vous conformant aux articles 135 et suivants de la Loi précitée. À cette fin, un avis de recours est joint à la présente.

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

La vice-présidente – Affaires corporatives
et secrétaire générale

« original signée »

Nelly Rodrigue, avocate, ASC

p. j. : Documents de performance téléphonique par compétence (français et anglais);
Effectifs de la Société pour les années 2010-2011, 2011-2012, 2012-2013, 2013-2014 et
2014-2015 par établissement et par catégorie d'emploi;
Avis de recours;
Extrait de la loi.