

PAR COURRIEL

Québec, le 3 avril 2018

**Objet : Demande d'accès à l'information**  
**N/Réf. 0101-330**

---

Monsieur,

La présente fait suite à votre demande d'accès reçue le 15 mars 2018 par laquelle vous désirez obtenir de la Société des établissements de plein air du Québec (Sépaq) « *des informations concernant le nouveau système de réservation de la Sépaq, en lien avec la journée des réservations des plans d'eau à la journée qui aura lieu le 7 avril 2018 prochain.* »

Nous avons repris intégralement vos questions auxquelles nous pouvons répondre :

« 1- Est-ce que l'heure du système informatique gérant les réservations de la Sépaq correspond à l'heure du CNRC ? » **Oui, cependant nous prenons la donnée sur le site de Times.is, qui a les mêmes données que le site du Centre national de recherches du Canada.**

« 2- Advenant (par exemple) le début des réservations prévu à 10 h pour une destination déterminée, quelle est l'heure exacte (heure / minute / seconde) à laquelle les préposés au **centre d'appels téléphoniques de la Sépaq** auront accès à une **ligne téléphonique** pour répondre à un client ? » **La Sépaq bloque les lignes 15 minutes avant 10 h pour vider les files d'attente. Elle laisse entrer les appels 8 secondes avant 10 h. Le préposé commence à répondre aux appels à 10 h.**

« 3- Advenant (par exemple) le début des réservations prévu à 10 h pour une destination déterminée, quelle est l'heure exacte (heure / minute / seconde) **la plus tôt possible** à laquelle le **premier client** dans la salle d'attente virtuelle (Internet) verra le système informatique lui attribuer le numéro lui donnant l'ordre de priorité de sélection de son choix ? (À noter que cette heure exacte est programmée informatiquement). » **L'heure la plus tôt serait 10 h et 1 seconde.**

« 4- Quelle est le nom de la **firme / compagnie informatique** qui a reçu le mandat de constituer et d'implanter le nouveau système de réservations qui sera en action pour les réservations en ligne (Internet) des lacs à la pêche à la journée le 7 avril 2018 prochain ? » **Il n'y a pas de fournisseur externe. C'est l'équipe de la direction générale des technologies de l'information de la Sépaq qui a développé ce système de réservation.**



« 5- Le fonctionnement du système informatique de réservations en ligne (Internet) est-il **100 % automatisé** ? *Oui.*

« Autrement dit, le début de l'activation de la salle d'attente virtuelle... mais surtout le **commencement de l'attribution aléatoire des rangs** donnant priorité aux clients à la sélection d'un produit (lac / date) est-il commandé par une action d'un employé de la Sépaq ou le tout débute automatiquement tel que préprogrammé par le système informatique à l'heure déterminée à la question 3 ? » *Tout est automatisé.*

« 5- Quel(s) est / sont le(s) **nom(s) employé(s) de la Sépaq qui ont formé le comité chargé de déterminer les spécificités** souhaitées pour le fonctionnement du nouveau système de réservations qui sera en action pour les réservations en ligne (Internet) des lacs à la pêche à la journée le 7 avril 2018 prochain ? » *Le nom des employés qui ont travaillé sur le changement de la formule pour réserver la pêche à la journée sont les suivants : Marie-Josée Blanchet , VP commercialisation , Dave Boulet , VP Faunique, Stéphanie Bisier-Lessard, chef intelligence d'affaires, Paule Riverin , directrice des ventes et réservations, Sophie Fournier, directrice du marketing , Jean-Sébastien Chouinard, conseiller stratégique à la VP faunique, Sylvain Boucher, directeur RF Laurentides, Eric harnois, Directeur de la RF Mastigouche , Julie Peltier , coordonnatrice contrôle de qualité , Jean Laterrière , chargé de projet principal - Technologies de l'information(TI) et André Arteau, technicien en information -contrôle de qualité*

« 6- Quel(s) est / sont le(s) **nom(s) employé(s) de la Sépaq qui sont chargés de coordonner les réservations via le centre d'appels** (téléphone) des lacs à la journée le 7 avril 2018 prochain ? *Si les noms ne peuvent être dévoilés, quel est le nom du poste qu'occupe l'employé en charge de la coordination des activités du centre d'appels de la Sépaq le 7 avril prochain ?* » *Le nom de la personne responsable des opérations du centre contact client de la SÉPAQ est le chef de service M. Steve Marcotte. Avec la collaboration de ses 2 superviseuses Line Turcotte et Marie-Claude Lavoie, il sera en charge du personnel qui effectuera toutes les transactions téléphoniques de la journée du 7 avril. Il sera appuyé par Julie Peltier, coordonnatrice du contrôle de qualité et de la directrice des ventes, Paule Riverin. Les noms des préposés qui vont effectuer les réservations sont confidentiels.*

« 7- **Combien d'employés de la Sépaq** seront simultanément en poste au **centre d'appels** (en fonction des destinations) pour procéder aux réservations par **téléphone** des lacs en pêche à la journée le 7 avril 2018 prochain ? » *Puisque la majorité des réservations s'effectue en ligne, il est prévu d'avoir 27 préposés au téléphone, comme chaque année. De ce nombre, 6 sont réservés aux autres produits et services de la Sépaq.*

« 8- **Combien de lignes téléphoniques** au centre d'appels seront mises en disponibilités pour les réservations par téléphone des lacs en pêche à la journée le 7 avril 2018 prochain (considérant qu'une **ligne en attente** peut constituer une ligne téléphonique, amenant un nombre différent de lignes téléphoniques par rapport au nombre de téléphonistes) ? » *Pour cette journée de début de réservation de la pêche à la journée, le nombre de lignes téléphoniques est augmenté à 180.*



Monsieur

3

3 avril 2018

« 9- Le 7 avril 2018 prochain, est-ce que les employés au centre d'appels (réservations par téléphone) passent par les mêmes contraintes (salle d'attente, ordre aléatoire de sélection, etc.) que les clients qui utilisent le système de réservation en ligne (Internet), ou ont-ils directement accès aux lacs réservables dès l'heure de réservation atteinte pour une destination donnée ? » Les employés du centre d'appels n'ont pas de salle d'attente. Ils ont accès à l'inventaire, dès l'heure de réservation atteinte.

« 10- Est-ce qu'un logiciel de type "**Captcha**" sera en action lors des réservations des lacs à la pêche à la journée le 7 avril 2018 prochain afin de procéder au contrôle d'une possible utilisation de logiciels automatisés en ligne (Internet) communément appelés "robots" ou "bots" ? » Non, car la nouvelle salle d'attente jouera ce rôle de contrôle. Nous l'avons d'ailleurs expérimenté lors de 2 autres débuts de réservation en décembre 2017 et en février 2018 et les tests ont été concluants.

« 11- Le 7 avril 2018 prochain... Advenant l'heure de début de réservations d'une destination "A" à 10 h et une autre destination "B" à 11 h... Les employés de la Sepaq en poste au centre d'appels cessent-ils de répondre aux appels quelques minutes avant 11 h pour ne se consacrer qu'exclusivement aux appels de la destination "B" à partir de 11h00 ? »

En effet, les employés cessent de prendre des appels 15 minutes avant l'heure d'ouverture des réservations. « Autrement dit, se peut-il qu'un employé traite encore un appel à propos de la destination "A" juste avant 11 h et ne puisse répondre à 11 h précise aux nouveaux appels de la destination "B" ? » Nous n'avons jamais eu de tels cas dans le passé. Tous les préposés assignés à l'ouverture des réservations de la pêche à la journée seront disponibles à l'heure d'ouverture. Cependant nous aurons d'autres préposés disponibles pour réserver des produits et services autres que la pêche à la journée cette journée-là.

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 signé »

Nelly Rodrigue, avocate, ASC

p. j. Avis de recours