



Québec, le 26 août 2015

Monsieur,

La présente fait suite à votre demande d'accès aux documents, reçue en date du 24 juillet 2015, relativement à l'obtention de :

A- Sous-traitance et ressources informationnelles

- 1) Document attestant d'une procédure de traitement des pénalités en rapport avec des 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 des contrats pour les dix dernières années;
- 3) Directives reçues par le Conseil du trésor concernant les pénalités liées aux contrats conclus par votre organisme;

Le ministère des Relations internationales et de la Francophonie (MRIF) ne détient aucun document décrivant une procédure de traitement des pénalités en rapport avec des appels d'offres. Le MRIF réfère, pour les appels d'offres sur les contrats qu'il entend conclure, au Recueil des politiques de gestion du Conseil du Trésor (<http://www.rpg.tresor.qc/pdf/12-1-2-4.pdf>). Le MRIF ne détient aucun document relatif à l'application de clauses de pénalité résultant de directives envoyées par le Conseil du trésor.

- 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 cinq dernières années;
- 6) Les montants totaux facturés par des sous-traitants liés au secteur des RI par année pour les cinq dernières années;

Le MRIF ne fait pas appel à des sous-traitants en matière de ressources informationnelles. Pour l'exercice financier 2014-2015, ainsi que pour les cinq dernières années, le MRIF ne détient donc aucune information ou document faisant état du nombre en ETC de sous-traitants, ou du nombre d'heures ou de montants globaux octroyés.

- 7) Fiche d'initiative ou fiche projet, avis interne sur le risque, avis interne sur les répercussions à la population, les bénéfices attendus ainsi que le plan d'affaire initial (PAI) pour chaque projet lié aux RI pour les derniers six mois;
- 8) Programmation annuelle en ressources informationnelles (PARI) 2015 et 2014 de votre organisme.

En réponse à votre demande, nous vous prions de bien vouloir trouver ci-joint copies de la section 4.3 intitulée « Ressources informationnelles » du Rapport annuel de gestion 2013-2014 du MRIF, qui fait état du bilan annuel des réalisations en matière de ressources informationnelles et présente la liste et les ressources affectées aux principaux projets.

Pour l'année 2015, le Rapport annuel de gestion (RAG) 2014-2015 ne peut être rendu public avant son dépôt à l'Assemblée nationale. En vertu du nouveau Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels et de l'obligation de mise en ligne, cinq jours après l'envoi d'une décision, des documents transmis en réponse à une demande d'accès aux documents, diffuser un extrait du document (RAG 2014-2015) constituerait un outrage au Parlement. À la date de votre demande, nous ne pouvons donc y donner accès. Le RAG 2014-2015 sera déposé à l'Assemblée nationale au cours de l'automne.

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

- 1) Effectifs pour chacun des CRC, CCC ou CSC dans votre organisme, avec les variations depuis les cinq dernières années;
- 2) 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;
- 3) Documents concernant les temps d'attente téléphonique pour la clientèle des CRC, CCC ou CSC;
- 4) Documents sur le taux de roulement du personnel dans les CRC, CCC ou CSC;
- 5) Toute étude d'étalonnage (benchmarking) concernant l'organisation du travail dans les CRC, CCC ou CSC;
- 6) Toute étude, recherche ou rapport réalisés à l'interne concernant l'organisation du travail dans les CRC, CCC ou CSC;
- 7) Tout document concernant des orientations en matière de gestion des ressources humaines dans les CRC, CCC ou CSC.

Le MRIF ne dispose d'aucun centre d'appel de nature CRC, CCC ou CSC et, en conséquence, d'aucune information ou document en réponse aux points 1 à 8.

C- Effectifs

- 1) 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 2000-2010 et 2014-2015.

Nous vous prions de bien vouloir trouver ci-joint un document de 12 pages, sous forme de tableaux, soit les listes des occasionnels, étudiants, stagiaires (rémunérés ou non) et contractuels du MRIF pour les années 2009 à 2015.

En complément d'information sur les effectifs, nous vous annexons des documents déjà accessibles au public :

- extraits des cahiers préparatoires à l'étude des crédits des années 2013-2014 (2 pages) et 2014-2015 (2 pages), qui font état de la répartition par tranches d'âge, du personnel féminin et masculin du MRIF, pour chacune des catégories d'emplois.

Conformément à l'article 51 de la Loi, vous pouvez demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. Vous trouverez ci-joint une note explicative à cet effet.

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



Alain Olivier
Responsable de l'accès aux documents

AO/cp
PJ