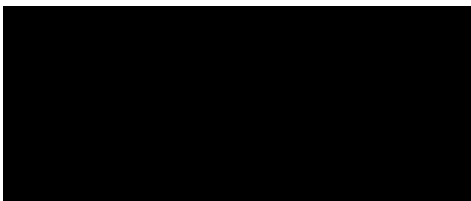




Québec, le 20 août 2015



OBJET : Réponse - Demande d'accès aux documents
N/Réf. (dossier) : 1627 / 2015-13



La présente réponse fait suite à votre demande d'accès aux documents du 21 juillet dernier. Voici les informations que détient l'Institut national de santé publique du Québec pour chacun des éléments de votre demande :

« 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; » :

⇒ L'Institut ne détient aucun document relatif à ces éléments de votre demande.

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

⇒ 9,3 ETC (équivalents temps complet)

- « Le nombre d'heures facturées par des sous-traitants en RI par année pour les 5 dernières années;
- « Les montants totaux facturés par des sous-traitants liés au secteur des RI par année pour les 5 dernières années; » :

...2

⇒ Tableau des heures et des montants totaux facturés par des sous-traitants en ressources informationnelles, 2010-2011 à 2014-2015 :

Année (août à juillet)	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Heures facturées	6114,25	17 511,64	26 055,00	24 205,14	14 307,57
Montants facturés (\$)	2 541 439,76	3 609 955,69	3 390 902,68	2 407 936,70	1 376 036,28

- « 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; » :

⇒ Vous trouverez en pièces-jointes les dossiers justificatifs des huit projets pour les six derniers mois (pièces P1 à P8).

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

⇒ Vous trouverez en pièces jointes les PARI 2014-2015 et 2015-2016 de l’Institut (pièces P9 et P10).

« Documents concernant les centres d’appels (centres de relation clientèle (CRC), centres 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; » :

⇒ L’effectif du centre de services de la Direction adjointe aux technologies de l’information (DATI) de l’Institut est de deux personnes, sans aucune variation depuis les cinq dernières années.

- « 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; » :

⇒ Tableau du nombre de demandes au centre de services de la DATI, par mois, pour l’année 2014-2015 (avril 2014 à mars 2015) :

Mois	04	05	06	07	08	09	10	11	12	01	02	03	Total
Nombre	867	828	658	673	524	747	782	794	621	836	765	895	8990

⇒ Vous trouverez également en pièce jointe un graphique présentant le nombre de demandes par semaine pour l’année 2014-2015 (pièce P11).

- « Documents concernant les temps d'attente téléphonique pour la clientèle dans les CRC, CCC ou CSC; » :
 - ⇒ Les appels sont acheminés automatiquement à une boîte téléphonique. L'Institut ne détient aucun document relatif à cet élément de votre demande.

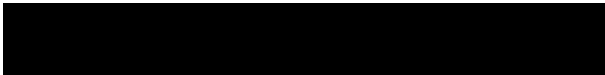
- « Documents sur le taux de roulement du personnel dans les CRC, CCC ou CSC;
- Toute étude d'étalonnage (benchmarking) concernant l'organisation du travail dans les CRC, CCC ou CSC;
- Toute étude, recherche ou rapport réalisés à l'interne concernant l'organisation du travail dans les CRC, CCC ou CSC;
- Tout document concernant des orientations en matière de gestion des ressources humaines dans les CRC, CCC ou CSC. » :
 - ⇒ L'Institut ne détient aucun document relatif à ces éléments de votre demande.

« **Effectifs**

- Documents permettant d'identifier le nombre de personnes (non pas des ETC) dans l'effectif de votre organisme (incluant dans les 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. » :
 - ⇒ Vous trouverez en pièce jointe un tableau présentant l'effectif de l'Institut en nombre de personnes, soit l'ensemble du personnel salarié en lien d'emploi direct avec l'Institut, incluant les salariés sur appel (pièce P12).

Veuillez agréer l'expression de nos sentiments les meilleurs.

La secrétaire générale et
directrice des communications et de la documentation,
responsable de l'accès aux documents,


Michèle Beaupré Bériau

p. j.