

ENVOI PAR COURRIEL

Le 24 août 2015

Objet : Demande d'accès à l'information
Notre dossier : 1561-01-0002

Monsieur,

La présente a pour objet le suivi de votre demande d'accès reçue le 24 juillet 2015, visant à obtenir 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 notre organisme :

La Société des traversiers du Québec (STQ) ne peut vous communiquer le document demandé puisqu'il n'existe pas, et ce, selon les articles 1 et 9 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., c.A-2.1, ci-après la Loi sur l'accès.

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

La STQ ne peut vous communiquer le document demandé puisqu'il n'existe pas, et ce, selon les articles 1 et 9 de la Loi sur l'accès.

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

La STQ ne peut vous communiquer les directives demandées puisqu'elles n'existent pas, et ce, selon les articles 1 et 9 de la Loi sur l'accès.

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

Après analyse, la STQ ne peut vous communiquer un document contenant l'information demandée puisqu'il n'existe pas ou requiert calcul et comparaison de renseignements et ce, selon les articles 1, 9 et 15 de la Loi sur l'accès.

Nombre d'heures facturées par des sous-traitants en RI par année pour les cinq dernières années :

Après analyse, la STQ ne peut vous communiquer un document contenant l'information demandée puisqu'il n'existe pas ou requiert calcul et comparaison de renseignements, et ce, selon les articles 1, 9 et 15 de la Loi sur l'accès.

Montants totaux facturés par des sous-traitants liés au secteur des RI par année pour les cinq dernières années :

Après analyse, la STQ ne peut vous communiquer un document contenant l'information demandée puisqu'il n'existe pas ou requiert calcul et comparaison de renseignements, et ce, selon les articles 1, 9 et 15 de la Loi sur l'accès.

Fiche d'initiative ou fiche projet, avis interne sur le risque, avis interne sur les répercussions à la population, bénéfices attendus ainsi que plan d'affaire initial (PAI) pour chaque projet lié aux RI pour les derniers six mois :

Après analyse, la STQ ne peut vous communiquer les documents demandés relatifs aux projets ayant débuté lors des six (6) derniers mois et liés aux RI compte tenu qu'ils sont soit des documents inexistantes ou des documents inachevés, des esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature et ce, en vertu des articles 1 et 9 de la Loi sur l'accès.

Programmation annuelle en ressources informationnelles (PARI) 2015 et 2014 de notre organisme :

Après analyse, la STQ ne peut vous communiquer les documents demandés, et ce, en vertu de l'article 22 de la Loi sur l'accès.

Nous vous invitons par contre à consulter la synthèse réalisée par le Secrétariat du Conseil du Trésor dans le cadre des Études de crédits 2015-2016 que vous trouverez à l'adresse suivante :

<http://www.tresor.gouv.qc.ca/acces-a-linformation/acces-a-linformation/documents-deposes-a-lassemblee-nationale/>

L'information demandée se retrouve plus spécifiquement à la page 366 sous la rubrique « Demandes de renseignements particuliers du deuxième groupe d'opposition numéro 78 ».

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 notre organisme, avec les variations depuis les cinq dernières années :

La STQ possède un centre de réservation pour la traverse Matane - Baie-Comeau - Godbout et son effectif est constitué de trois (3) postes réguliers et de sept (7) à douze (12) temporaires, selon le besoin. En ce qui a trait aux variations depuis les cinq (5) dernières années, nous ne pouvons vous fournir le document demandé puisqu'il n'existe pas ou requiert calcul et comparaison de renseignements, et ce, selon les articles 1, 9 et 15 de la Loi sur l'accès.

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 :

Vous trouverez, ci-joint, un rapport récapitulatif d'appels de notre système téléphonique contenant des données concernant le volume d'appels pour notre seul centre de réservation pour la traverse Matane - Baie-Comeau - Godbout entre le 27 mars 2014, sa date de mise en service, et le 28 juillet 2015.

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

Dans ce même rapport, vous trouverez les données disponibles concernant le temps d'attente téléphonique pour ce centre de réservation.

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

La STQ ne peut vous communiquer les documents demandés puisqu'ils n'existent pas, et ce, selon les articles 1 et 9 de la Loi sur l'accès.

Étude d'étalonnage concernant l'organisation du travail dans les CRC, CCC ou CSC :

La STQ ne peut vous communiquer l'étude demandée puisqu'elle n'existe pas, et ce, selon les articles 1 et 9 de la Loi sur l'accès.

Étude, recherche ou rapport réalisés à l'interne concernant l'organisation du travail dans les CRC, CCC, CSC :

La STQ ne peut vous communiquer l'étude, la recherche ou le rapport demandés puisqu'ils n'existent pas, et ce, selon les articles 1 et 9 de la Loi sur l'accès.

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

La STQ ne peut vous communiquer le document demandé puisqu'il n'existe pas, et ce, selon les articles 1 et 9 de la Loi sur l'accès.

Effectifs :

Documents permettant d'identifier le nombre de personnes (non pas des ETC) dans l'effectif de notre 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 :

La STQ ne peut vous communiquer les documents demandés puisqu'ils n'existent pas, et ce, selon les articles 1 et 9 de la Loi sur l'accès.

Toutefois, vous trouverez les Rapports annuels de gestion disponibles et antérieurs, ayant déjà été déposés à l'Assemblée nationale et contenant des renseignements concernant l'effectif de notre organisme à l'adresse internet suivante :

<https://www.traversiers.com/fr/diffusion-de-linformation/documents-deposes-a-lassemblee-nationale/>

Conformément à l'article 51 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., c. A-2.1, nous vous informons que vous pouvez demander la révision de cette décision auprès de la Commission d'accès à l'information. Vous trouverez ci-joint une note explicative à ce sujet.

N'hésitez pas à communiquer avec la sous-soussignée dans le cas où vous auriez besoin de renseignements additionnels concernant cette réponse à votre demande d'accès.

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

La responsable de l'accès à l'information,

Original signé par

Marie-Gabrielle Boudreau, avocate
Directrice principale aux affaires juridiques et secrétaire générale

p. j. Rapport récapitulatif d'appels
Articles pertinents de la Loi sur l'accès
Avis de recours

Rapport récapitulatif d'appels

27/03/2014 - 28/07/2015 08:00 - 20:00

Type de rapport

Rapport récapitulatif des appels

Nom de la cible

Nom du superviseur

File d'attente
Vehi Lourd, Vehi Normal

JeanMartin Fradette

File d'attente	Appels client	Appels gérés	Appels répondus	Appels perdus	Appels débordés répondus	Appels débordés perdus	Redirigé vers Messagerie vocale	Redirigé vers Autre	Appels transférés	Sans réponse (Temporisations)	Durée moyenne	Durée moyenne temps de réponse	Durée moyenne avant abandon	Niveau de service (%)
Vehi Lourd	4,989	5,353	4,193	965	0	0	195	0	511	418	99	54,1	00:02:20	80,30
Vehi Normal	62,166	62,544	53,691	8,773	0	0	74	6	928	8,364	100	55,1	00:02:30	85,60

Appels client 67,133

Appels gérés	67,897
Appels répondus	57,884
Appels perdus	9,738
Appels débordés répondus	0
Appels débordés perdus	0
Redirigé vers Messagerie vocale	269
Redirigé vers Autre	6

← entrant seulement

Appels transférés	1,439
Sans réponse (Temporisation)	8,782
Durée moyenne temps de réponse	99
Durée moyenne temps de réponse	55,0
Durée moyenne avant abandon	0:02:29
Niveau de service (%)	85,20
Seuil de réponse	600
Seuil des appels perdus	1
Appels externes initiés	0