

PAR COURRIEL

Montréal, le 27 août 2015



**Objet : Votre demande d'accès à l'information
N/D 032 142 000 / 2015-071D**



Nous faisons suite votre demande d'accès à l'information datée du 21 juillet dernier et reçue à nos bureaux le 28 juillet, par courrier et, tel que formulée, vous désirez obtenir :

« 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;*
- *Le nombre en équivalent ETC de sous-traitants liés aux ressources informationnelles qui travaillent pour votre organisme dans la dernière année;*
- *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;*
- *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;*
- *La programmation annuelle en ressources informationnelles (PARI) 2015 et 2014 de votre organisme.*

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;*

... /

- *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;*
- *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, CSC;*
- *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.*

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 en juillet de chaque année entre 2009-2010 et 2014-2015. »*

D'abord, pour les trois premiers points de votre demande, nous devons vous informer que les documents souhaités sont inaccessibles puisque ceux-ci sont inexistant à la Société des alcools du Québec, le tout en conformité avec l'article 1 de la *Loi sur les documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après « la Loi ») que nous joignons en annexe.

Pour le 4^e point de votre demande, le nombre de sous-traitants liés aux ressources informationnelles est de 6 pour l'année financière 2014-2015.

Pour le 5^e point de votre demande, nous sommes dans l'obligation de refuser l'accès à ces informations et ce, conformément à l'application des articles 21, 22, 23 et 24 de la Loi. En effet, la SAQ traite les renseignements commerciaux fournis par des tiers de façon confidentielle et considère également que la divulgation de ces renseignements procurerait un avantage appréciable ou pourrait nuire de façon substantielle à la compétitivité de ces tiers.

En réponse au 6^e point de votre demande, veuillez consulter le tableau ci-dessous :

Année financière	Montants versés
2011-2012	6 188 315,00 \$
2012-2013	4 049 305,58 \$
2013-2014	1 771 203,99 \$
2014-2015	536 190,75 \$
2015-2016*	59 245,00 \$

*Du 1^{er} avril au 13 août 2015

En ce qui concerne le 7^e point de votre demande, nous ne pouvons vous communiquer ces documents et ce, en vertu des articles 21, 22, 37 et 39 de la Loi.

En effet, ces documents contiennent des avis, des recommandations et des analyses commercialement stratégiques et les rendre publics pourrait porter sérieusement atteinte aux intérêts économiques de la SAQ puisqu'ils pourraient exposer les différentes stratégies envisagées par notre organisme. De plus, étant donné qu'un processus décisionnel est toujours en cours concernant les conclusions et stratégies à déployer dans le cadre d'un projet, ces documents ne peuvent vous être divulgués.

Concernant le 8^e point de votre demande, nous ne pouvons vous communiquer ces documents puisqu'ils sont constitués de renseignements stratégiques, commerciaux et financiers dont la divulgation risque de procurer un avantage à un tiers et causer une perte à notre organisme.

En effet, notre organisme étant constitué à des fins commerciales, le fait de rendre publiques ces informations risquerait vraisemblablement de nuire à notre entreprise et d'entraver une stratégie de négociation de contrat en cours, le tout en vertu des articles 21 et 22 de la Loi.

En réponse au 9^e point de votre demande, nous vous invitons à consulter le tableau ci-dessous :

Année	Nombre d'employés	
	Réguliers	Temporaires
2010-2011	8	0
2011-2012	6	1
2012-2013	8	0
2013-2014	7	0
2014-2015*	8	0

*Du 1^{er} avril au 13 août 2015

██████████

Pour les 10^e et 11^e points de votre demande, nous avons le regret de vous informer que nous ne pouvons vous transmettre ces informations. En effet, nous considérons que la divulgation de ces renseignements procurerait un avantage appréciable à un tiers ou pourrait nuire de façon substantielle à notre organisme, le tout conformément à l'application des articles 21 et 22 de la Loi.

Toutefois, nous vous informons que le volume total d'appels et de courriels reçus au centre de relation clientèle de la SAQ pour l'année financière 2014-2015 est de 64 198 et que le temps moyen d'attente est d'environ 12 secondes pour le premier trimestre 2015.

En réponse au 12^e point de votre demande, nous vous informons que le taux de roulement du personnel du centre de relation clientèle de la SAQ est nul pour l'année financière en cours.

En ce qui a trait au 13^e point de votre demande, nous devons vous informer que les documents souhaités sont inaccessibles puisque ceux-ci sont inexistant à la SAQ, le tout en conformité avec l'article 1 de la Loi.

Pour les 14^e et 15^e points de votre demande, nous ne pouvons vous communiquer ces documents et ce, en vertu des articles 21, 22, 27, 37 et 39 de la Loi. En effet, ces documents contiennent des renseignements, des avis, des recommandations et des analyses commercialement stratégiques et les rendre publics pourrait porter sérieusement atteinte aux intérêts économiques de la SAQ puisqu'ils pourraient exposer les différentes stratégies envisagées par notre organisme.

En réponse au dernier point de votre demande, nous tenons à vous informer nous désirons vous référer à nos rapports annuels qui contiennent des informations sur nos effectifs depuis les 10 dernières années. Ces documents sont disponibles sur notre site internet à l'adresse suivante : <https://www.saq.com/content/SAQ/fr/a-propos/la-saq/acces-information/documents-disponibles/publications.html>.

Enfin, nous tenons à vous rappeler que vous pouvez demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. À ce sujet, vous trouverez ci-jointe, une note explicative concernant l'exercice de ce recours.

Recevez ██████████, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

La responsable à l'information,

██████████
Suzanne Paquin