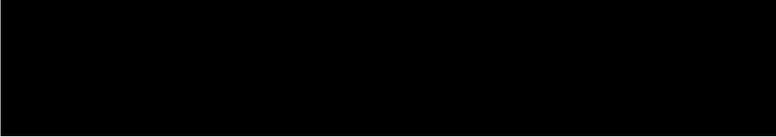


Lévis, le 21 août 2015



Objet : Demande d'accès à l'information
N/Réf : 15I028CM

Monsieur,

La présente fait suite à votre demande d'accès, reçue le 24 juillet dernier, relative à l'obtention d'une copie de différents documents à l'égard de la sous-traitance et des ressources informationnelles, des centres de services à la clientèle ainsi que des effectifs et, plus particulièrement, à des documents permettant d'identifier le nombre de personnes (non pas des, ETC) dans l'effectif de la société (incluant dans les fonds, le cas échéant) pour chaque région administrative, par sexe, par statut et catégorie d'emploi, en mars et en juillet de chaque année entre 2009-2010 et 2014-2015.

Volet 1 : La sous-traitance et les ressources informationnelles

À titre indicatif, les documents d'appels d'offres et les contrats conclus par la société contiennent des clauses de résiliation et d'évaluation de la qualité et de la conformité des travaux. Ces clauses précisent notamment les circonstances, les modalités et les conséquences pour le prestataire de services advenant leurs applications. Précisons qu'au cours des dix dernières années, La Financière agricole du Québec n'a pas eu à se prévaloir de ces clauses dans la réalisation des contrats octroyés, car les services rendus ont été exécutés conformément aux exigences de la société. De ce fait, la société n'a aucun document à vous transmettre à cet effet.

Pour le point 3 relatif à l'obtention de directives reçues du Conseil du Trésor au regard des pénalités liées aux contrats conclus par la société, je tiens à vous informer que le document que vous souhaitez obtenir relève davantage de la compétence du Secrétariat du Conseil du trésor. Je vous invite donc à contacter la responsable de l'accès au sein de ce ministère, M^{me} Marie-Pier Langelier au 875, Grande Allée Est, 4e étage, secteur 100, Québec (Québec) G1R 5R8, 418 643-1977, et ce conformément à l'article 48 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1)*.

Par ailleurs, vous trouverez en annexe les renseignements requis à l'égard :

- du nombre d'équivalents, ETC de sous-traitants liés aux ressources informationnelles (RI) qui ont travaillé à la société dans la dernière année;
- du nombre d'heures facturées par des sous-traitants en RI, par année, pour les cinq (5) dernières années;

Direction des affaires juridiques

1400, boul. Guillaume-Couture, 4^e étage
Lévis (Québec) G6W 8K7
Téléphone : (418) 838-5606
Télécopieur : (418) 834-2238
Courriel : juridique@fadq.qc.ca

- des montants totaux facturés par des sous-traitants liés au secteur RI, par année, pour les cinq (5) dernières années; et
- de la programmation annuelle en ressources informationnelles (PARI) 2014 et 2015 de la société.

Quant à l'obtention des fiches d'initiative ou de projet, avis interne sur le risque, avis interne sur les répercussions à la population, bénéfices attendus ainsi que le plan d'affaires initial (PAI) pour chaque projet lié aux RI pour les six derniers mois, vous trouverez en annexe deux (2) fiches exécutives au comité de direction portant respectivement sur la refonte du site WEB de la société et, plus particulièrement, sur la phase architecture et maquettage fonctionnel ainsi que sur la mise en place de la base de données Agri-trace WEB pour Agri-Traçabilité Québec.

Volet 2 : Documents concernant les centres de service à la clientèle (CSC)

Pour ce deuxième volet de votre demande, il est opportun de vous préciser que les centres de services de La Financière agricole ne sont pas spécifiquement des centres d'appels, mais une structure administrative comprenant 19 directions régionales qui offrent le service à la clientèle et qui réalisent l'ensemble des opérations reliées à nos différents programmes. En ce qui concerne l'effectif pour chaque centre de services, veuillez vous référer au tableau du volet 3 de votre demande.

Ainsi, après vérification auprès de la vice-présidence à la clientèle, il n'existe aucun document ou renseignement concernant l'achalandage (volume d'appels), selon les jours de l'année et/ou les heures d'ouverture de la journée dans nos centres de services. Il en va de même pour des documents concernant les temps d'attente téléphonique pour la clientèle et toute étude d'étalonnage à l'égard de l'organisation du travail dans les centres de services.

Sur le plan de l'organisation du travail dans les centres de services, la société n'a réalisé aucune étude, ni recherche ou produit de rapports à l'interne. Cependant, elle a entrepris une démarche d'amélioration continue en mettant en place la philosophie de gestion du « Lean Management » qui se veut une approche d'optimisation des processus. L'optimisation du processus d'une demande de garantie de prêt a été identifiée comme premier projet, lequel a été implanté en juin dernier. À cet effet, vous trouverez en annexe un document (journal interne des employés) relatif à cette démarche.

De plus, je joins également quatre (4) fiches exécutives au comité de direction concernant :

- les conseillers multiterritoires dans le réseau régional;
- le support à la prestation électronique de service;
- le réaménagement des services au Centre de services de St-Georges;
- le réaménagement des services au Centre de services de Drummondville.

Pour ce qui est du taux de roulement du personnel des centres de services, l'indicateur retenu est le taux de mouvement. Il se définit comme étant la mesure de l'ensemble des mouvements de personnel, à l'exclusion de l'affectation, par rapport à la moyenne de population de l'année financière. Les données proviennent du système MEDIA, lesquelles sont fournies par le Sous-secrétariat au personnel de la fonction publique par la Direction de la planification de la main-d'œuvre et de l'information de gestion. Vous trouverez, en annexe, les taux de mouvement du personnel des régions administratives pour l'exercice financier 2014-2015.

Enfin, à propos des documents concernant les orientations en matière de gestion de ressources humaines dans les centres de services, je tiens à vous rappeler que La Financière agricole est assujettie à la *Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (RLRQ, chapitre G-1.011)*. De ce fait, pour

obtenir les documents relatifs aux différents CT s'y rattachant, je vous invite à contacter la personne du Secrétariat du Conseil du trésor mentionné précédemment.

Volet 3 : Effectifs

Comme requis, vous trouverez en annexe un tableau sur les effectifs de mars et juillet pour chaque année de 2009-2010 à 2014-2015, lequel indique le nombre de personnes (non pas des, ETC) pour chaque région administrative, par sexe, par statut et catégorie d'emploi.

En terminant, nous tenons à vous informer qu'en vertu de l'article 135 de la loi sur l'accès, une personne dont la demande écrite a été refusée en tout ou en partie par la Responsable de l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, peut demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. À cet effet, vous trouverez ci-joint l'avis de recours.

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

La Responsable de la Loi sur l'accès
aux documents des organismes publics et sur
la protection des renseignements personnels,

original signé par



Christine Massé

CM/ml

p. j.

- **Nombre d'équivalents, ETC de sous-traitants liés aux ressources informationnelles (RI) qui ont travaillé à la société dans la dernière année**

3,3, ETC

De façon générale, la notion d'ETC ne s'applique pas aux ressources contractuelles. Aux fins de la demande, nous tenons pour acquis qu'un, ETC équivaut à 220 J-P de travail.

- **Nombre d'heures facturées par des sous-traitants en RI, par année, pour les cinq (5) dernières années**

Exercice financier	Nombre d'heures facturées
2014-2015	5 105
2013-2014	5 663
2012-2013	10 063
2011-2012	10 022
2010-2011	7 454

- **Montants totaux facturés par des sous-traitants liés au secteur RI, par année, pour les cinq (5) dernières années**

Exercice financier	Montants totaux facturés
2014-2015	434 379 \$
2013-2014	481 593 \$
2012-2013	855 360 \$
2011-2012	851 832 \$
2010-2011	633 574 \$

- **Programmation annuelle en ressources informationnelles (PARI) 2014 et 2015 de la société**

Extraction des données transmises au Conseil du trésor par l'entremise du système SINBAD (documents en annexe)

- **Taux de mouvement du personnel des régions administratives**

Le taux de mouvement comprend plusieurs taux et est calculé par la formule suivante;

Taux de recrutement + Taux de mutation + Taux de promotion + Taux de départ + Taux de reclassement + Taux de réorientation + Taux de rétrogradation;

Le système ne permet pas de présenter les données par centre de service. Toutefois, il est possible de fournir le taux de mouvement par région administrative.

Régions administratives	Taux de mouvement 2014-2015
01-Bas-St-Laurent	8,8%
02-Saguenay Lac-Saint-Jean	0%
04-Mauricie	6,3%
05-Estrie	9,0%
07-Outaouais	7,0%
08-Abitibi-Témiscamingue	0%
11-Gaspésie-Iles-de-la-Madeleine	0%
12-Chaudière-Appalaches ¹	7,6%
14-Lanaudière	11,8
15-Laurentides	0%
16-Montérégie	2,8%
17-Centre-du-Québec	6,3%

¹ Les données pour la région Chaudière-Appalaches comprennent également le siège social.