

Québec, le 14 mai 2020

PAR COURRIEL

**Objet : Demande d'accès aux documents administratifs**  
**Notre dossier : 16310/19-390**

Monsieur,

La présente a pour objet de faire le suivi de votre demande d'accès, visant à obtenir le plan d'action mis en place par le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur afin de réduire les délais d'accessibilité téléphonique à l'aide financière aux études (AFE), en indiquant :

- les échéanciers;
- les cibles de performance;
- les mesures prises pour l'ajout de ressources humaines;
- les délais moyens de réponse en date du 20 décembre 2019.

Afin d'améliorer les délais d'attente du centre d'appels de l'AFE, le Ministère a mis en place une série de mesures, à savoir la révision de la formation des agents, l'embauche d'étudiants sur une base annuelle, la mise en place d'un processus de planification des effectifs ainsi que l'augmentation des activités d'assurance qualité et de formation.

Il importe de souligner que la principale difficulté identifiée par l'AFE réside dans la rétention et l'embauche du personnel affecté au centre d'appels. Afin de pallier cette difficulté, des efforts importants sont consentis année après année pour recruter, former et intégrer ces personnes au travail à accomplir. Ces efforts ont porté fruit, puisqu'après une période de stabilisation des effectifs en 2018-2019, 11 préposés de plus se sont ajoutés au centre d'appels en 2019-2020. Conséquemment, au cours des deux dernières années, le taux de rejets des appels a diminué de 24 % et le nombre d'appels répondus a connu une augmentation de plus de 35 300.

...2

Par ailleurs, il faut préciser que les étudiants bénéficient malgré tout rapidement de l'aide financière à laquelle ils ont droit durant leur année d'études. Ainsi, en 2019-2020, ce sont plus de 99 % des dossiers qui ont été traités en 20 jours ouvrables ou moins.

En outre, rappelons que les étudiants ont accès en tout temps au bureau de l'aide financière aux études de l'établissement d'enseignement qu'ils fréquentent pour répondre à leurs questions. En effet, le Ministère compte sur un réseau de plus de 526 bureaux d'aide, regroupant plus 700 personnes qui œuvrent directement au sein des établissements d'enseignement.

Enfin, des documents ne peuvent vous être transmis, puisqu'ils sont substantiellement constitués d'analyses, d'avis et de recommandations, conformément aux articles 14, 37 et 39 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1, ci-après « la Loi »). Vous trouverez en annexe copie des articles de la Loi mentionnés ci-contre.

Conformément à l'article 51 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre 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 en annexe une note explicative à cet effet.

Veillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

La responsable de l'accès aux documents,

Originale signée

Ingrid Barakatt  
IB/JC/

p. j. 2

chapitre A-2.1

## LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

### CHAPITRE II ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS

**14.** Un organisme public ne peut refuser l'accès à un document pour le seul motif que ce document comporte certains renseignements qu'il doit ou peut refuser de communiquer en vertu de la présente loi.

Si une demande porte sur un document comportant de tels renseignements, l'organisme public peut en refuser l'accès si ces renseignements en forment la substance. Dans les autres cas, l'organisme public doit donner accès au document demandé après en avoir extrait uniquement les renseignements auxquels l'accès n'est pas autorisé.

1982, c. 30, a. 14.

**37.** Un organisme public peut refuser de communiquer un avis ou une recommandation faits depuis moins de dix ans, par un de ses membres, un membre de son personnel, un membre d'un autre organisme public ou un membre du personnel de cet autre organisme, dans l'exercice de leurs fonctions.

Il peut également refuser de communiquer un avis ou une recommandation qui lui ont été faits, à sa demande, depuis moins de dix ans, par un consultant ou par un conseiller sur une matière de sa compétence.

1982, c. 30, a. 37.

**39.** Un organisme public peut refuser de communiquer une analyse produite à l'occasion d'une recommandation faite dans le cadre d'un processus décisionnel en cours, jusqu'à ce que la recommandation ait fait l'objet d'une décision ou, en l'absence de décision, qu'une période de cinq ans se soit écoulée depuis la date où l'analyse a été faite.

1982, c. 30, a. 39.

## Avis de recours

À la suite d'une décision rendue en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (la Loi).

### Révision par la Commission d'accès à l'information

#### a) *Pouvoir :*

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne dont la demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels peut demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

Québec	525, boul René-Lévesque Est Bureau 2.36 Québec (Québec) G1R 5S9	Tél. : 418 528-7741 Numéro sans frais 1 888 528-7741	Télec. : 418 529-3102
Montréal	500, boul. René-Lévesque Ouest Bureau 18.200 Montréal (Québec) H2Z 1W7	Tél. : 514 873-4196 Numéro sans frais 1 888 528-7741	Télec. : 514 844-6170

#### b) *Motifs :*

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

#### c) *Délais :*

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La Loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).