

Québec, le 17 août 2020

PAR COURRIEL

Objet : Demande d'accès à des documents administratifs
Notre dossier : 16310/20-95

Nous donnons suite à votre demande d'accès, visant à obtenir, pour les années 2015-2016 à 2019-2020, les indicateurs de résultats détaillés ou les tableaux de bord annuels, présentant les résultats mensuels du centre d'appels de l'Aide financière aux études, notamment :

- le nombre d'appels reçus, abandonnés, rejetés et pris en charge par une ou un préposé ou la RVI;
- le délai d'attente;
- le pourcentage des appels pris en charge en moins de cinq minutes;
- le taux d'occupation des préposés;
- le nombre d'effectifs au centre d'appels.

Vous trouverez en annexe un document devant répondre à votre demande. Toutefois, il est important de souligner que certains éléments ont pu influencer la fluctuation de ces données au cours des dernières années, ce qui ne laisse pas totalement apparaître la constante amélioration des performances du centre d'appels.

Par exemple, les données varient en fonction du nombre de demandes d'aide financière aux études, qui diffère d'une année à l'autre. De plus, de nouveaux employés sont entrés en fonction au cours des deux dernières années, et leur arrivée requiert une période d'appropriation. À cet égard, le volume de demandes traitées et l'expérience du personnel au centre d'appels doivent être prises en compte dans les délais de réponse.

Conformément à l'article 51 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, 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 cet effet.

Veillez agréer, [REDACTED] nos salutations distinguées.

La responsable substitut de l'accès aux documents,

Original signé

Stéphanie Vachon
SV/JG/mc

p. j. 1

Résultats Lignes étudiantes 2015-2016													
Mois	Appels abandonnés	Appels rejetés	Appels traités	Appels reçus totaux	Taux de réponse %	Taux d'abandon	Taux de rejet	Temps d'attente moyen en file	Appels répondus en moins de 5 minutes (%) Total	Nombre de préposés au travail	Nombre de préposés en ligne (net)	TTA	STI
Données mensuelles non disponibles													
Total	27 949	822 658	199 699	1052687	ND	12,1%	78,2%	06:19	23,3%	ND	ND	ND	ND

Résultats Lignes étudiantes 2016-2017													
Mois	Appels abandonnés	Appels rejetés	Appels traités	Appels reçus totaux	Taux de réponse %	Taux d'abandon	Taux de rejet	Temps d'attente moyen en file	Appels répondus en moins de 5 minutes (%) Total	Nombre de préposés au travail	Nombre de préposés en ligne (net)	TTA	STI
avr-16	2 042	35 596	15 726	53 364	35%	3,8%	66,7%	00:08:00	ND	16,32	12,98	00:06:57	ND
mai-16	1 914	40 563	16 479	58 956	38%	3,2%	68,8%	00:06:51	ND	18,80	15,05	00:07:31	ND
juin-16	2 581	79 731	18 651	100 963	22%	2,6%	79,0%	00:09:25	ND	24,73	19,90	00:09:04	ND
juil-16	2 344	60 630	18 550	81 524	24%	2,9%	74,4%	00:09:28	ND	23,53	18,56	00:09:21	ND
août-16	2 198	111 699	20 461	134 358	17%	1,6%	83,1%	00:08:21	ND	25,06	17,51	00:10:37	ND
sept-16	1 090	65 436	24 454	87 176	27%	1,3%	75,1%	00:03:59	ND	26,02	18,00	00:09:35	ND
oct-16	796	22 909	15 736	39 441	43%	2,0%	58,1%	00:03:18	ND	24,33	18,20	00:09:44	ND
nov-16	864	7 654	19 598	28 116	73%	3,1%	27,2%	00:02:14	ND	24,95	18,39	00:08:38	ND
déc-16	612	7 270	15 579	23 461	68%	2,6%	31,0%	00:02:18	ND	27,78	16,02	00:08:07	ND
janv-17	929	50 882	19 021	70 832	28%	1,3%	71,8%	00:03:48	ND	24,70	15,57	00:07:54	ND
févr-17	557	10 837	18 802	30 196	67%	1,8%	35,9%	00:01:49	ND	26,45	15,77	00:07:43	ND
mars-17	664	8 448	21 381	30 493	72%	2,2%	27,7%	00:01:34	ND	23,27	15,29	00:07:16	ND
Total	16 591	501 655	224 438	738 880	30%	2,2%	67,9%	01:42	43%	24	17	08:35	ND

**Résultats Lignes étudiantes
2017-2018**

	Appels abandonnés	Appels rejetés	Appels traités	Appels reçus totaux	Taux de réponse %	Taux d'abandon	Taux de rejet	Temps d'attente moyen en file	Appels répondus en moins de 5 minutes (%) Total	Nombre de préposés au travail	Nombre de préposés en ligne (net)	TTA	STI
avr-17	505	3 127	16 369	20 001	82%	2,5%	15,6%	01:26	ND	23,8	14,4	07:10	ND
mai-17	1 094	97 125	16 070	114 289	14%	1,0%	85,0%	03:21	ND	22,1	11,4	07:51	ND
juin-17	843	82 738	15 503	99 084	16%	0,9%	83,5%	02:55	ND	26,5	15,1	08:55	ND
juil-17	909	80 420	16 461	97 790	17%	0,9%	82,2%	02:58	ND	23,3	14,6	08:52	ND
août-17	1 291	159 587	18 574	179 452	10%	0,7%	88,9%	03:17	ND	23,6	15,0	08:31	ND
sept-17	664	134 168	12 673	147 505	9%	0,5%	91,0%	03:30	ND	21,3	10,5	09:06	ND
oct-17	535	39 490	13 345	53 370	25%	1,0%	74,0%	02:45	ND	22,4	11,6	08:48	ND
nov-17	511	34 940	11 578	47 029	25%	1,1%	74,3%	03:11	ND	17,9	10,0	08:32	ND
déc-17	376	40 387	8 886	49 649	18%	0,8%	81,3%	03:32	ND	17,1	9,8	08:05	ND
janv-18	742	105 846	12 393	118 981	10%	0,6%	89,0%	04:34	ND	17,3	11,8	08:25	ND
févr-18	837	50 675	11 229	62 741	18%	1,3%	80,8%	04:23	ND	23,1	14,1	11:15	ND
mars-18	1 071	24 895	15 749	41 715	38%	2,6%	59,7%	03:26	ND	28,5	17,6	09:39	ND
Total	9 378	853 398	168 830	1 031 606	16%	0,9%	82,7%	03:17	ND	22,2	13,0	08:43	ND

**Résultats Lignes étudiantes
2018-2019**

	Appels abandonnés	Appels rejetés	Appels traités	Appels reçus totaux	Taux de réponse %	Taux d'abandon	Taux de rejet	Temps d'attente moyen en file	Appels répondus en moins de 5 minutes (%) Total	Nombre de préposés au travail	Nombre de préposés en ligne (net)	TTA	STI
Avril	983	9 445	16 147	26 575	61%	3,7%	35,5%	03:07	ND	26,6	17,6	09:02	ND
Mai	1 913	18 554	17 075	37 542	45%	5,1%	49,4%	05:38	ND	26,5	17,0	09:07	ND
Juin	2 248	29 563	16 470	48 281	34%	4,7%	61,2%	07:09	ND	34,9	14,5	10:25	ND
Juillet	2 925	18 710	23 042	44 677	52%	6,5%	41,9%	06:26	ND	34,5	25,3	09:41	ND
Août	2 705	81 357	22 699	106 761	21%	2,5%	76,2%	06:56	ND	32,5	24,6	09:09	ND
Septembre	740	114 762	11 228	126 730	9%	0,6%	90,6%	05:17	ND	24,9	15,9	10:20	ND
Octobre	1 587	33 769	16 786	52 142	32%	3,0%	64,8%	05:12	ND	31,1	19,6	10:16	ND
Novembre	1 467	9 252	18 940	29 659	64%	4,9%	31,2%	03:19	ND	33,6	21,5	09:31	ND
Décembre	1 058	23 019	12 141	36 218	34%	2,9%	63,6%	04:52	ND	28,4	16,9	09:26	ND
Janvier	1 224	69 428	14 728	85 380	17%	1,4%	81,3%	05:10	ND	28,0	19,5	09:49	ND
Février	1 346	29 325	14 409	45 080	32%	3,0%	65,1%	04:33	ND	25,9	19,1	09:59	ND
Mars	1 051	32 157	14 433	47 641	30%	2,2%	67,5%	03:32	ND	23,0	16,9	09:06	ND
Total	19 247	469 341	198 098	686 686	28,8%	2,8%	68,3%	05:12	ND	29,7	19,0	09:37	9 132

**Résultats Lignes étudiantes
2019-2020**

Mois	Appels abandonnés	Appels rejetés	Appels traités	Appels reçus totaux	Taux de réponse %	Taux d'abandon	Taux de rejet	Temps d'attente moyen en file	Appels répondus en moins de 5 minutes (%) Total	Nombre de préposés au travail	Nombre de préposés en ligne (net)	TTA	STI
Avril	618	26 190	12 325	39 133	31%	1,6%	66,9%	02:46	62,1%	25,7	16,5	09:35	ND
Mai	1 013	45 425	14 863	61 301	24%	1,7%	74,1%	04:28	34,7%	29,5	19,7	09:34	ND
Juin	1 218	26 384	16 079	43 681	37%	2,8%	60,4%	04:23	41,2%	35,2	25,6	10:32	ND
Juillet	1 026	7 170	23 081	31 277	74%	3,3%	22,9%	02:14	83,9%	43	32,4	09:47	ND
Août	1 179	28 528	25 768	55 475	46%	2,1%	51,4%	02:40	88,9%	42,1	31,4	08:56	ND
Septembre	576	51 830	17 913	70 319	25%	0,8%	73,7%	02:06	96,0%	32,2	22,5	09:25	ND
Octobre	518	32 301	14 503	47 322	31%	1,1%	68,3%	01:50	94,8%	28,4	19,3	10:41	ND
Novembre	623	6 643	16 105	23 371	69%	2,7%	28,4%	01:40	91,9%	34,8	24,7	11:16	ND
Décembre	526	10 007	14 121	24 654	57%	2,1%	40,6%	01:45	94,8%	32,4	23,3	10:08	ND
Janvier	881	39 560	18 203	58 644	31%	4,6%	67,5%	02:23	92,7%	28,3	26,0	09:40	ND
Février	555	21 984	14 791	37 330	40%	1,5%	58,9%	01:41	94,8%	25,3	24,1	09:43	ND
Mars	525	8 239	16 380	25 144	65%	2,1%	32,8%	01:21	94,6%	29,4	23,4	09:04	ND
Total	9 258	304 261	204 132	517 651	39%	1,8%	58,8%	02:26	81,9%	32,2	24,1	09:49	5 902

Définitions:

Appels abandonnés: Un appel est abandonné lorsque le citoyen met fin à l'appel pendant qu'il est en file d'attente pour répondre à un agent.

Appels rejetés: Les appels rejetés sont les appels qui n'ont pas accès à la réponse vocale interactive parce que les files d'attente sont pleines.

Appels traités: Un appel traité est un appel répondu par un préposé aux renseignements.

Appels reçus totaux: Appels abandonnés + appels rejetés + appels traités.

Taux de réponse : Appels traités divisés par les appels reçus totaux.

Taux d'abandon: Appels abandonnés divisés par les appels reçus totaux.

Taux de rejet: Appels rejetés divisés par les appels reçus totaux.

Temps d'attente moyen en file: Délai moyen d'attente avant que les appels soient répondus.

Appels répondus en moins de 5 minutes: % des appels répondus dans un délai en deçà de 5 minutes par rapport au nombre d'appels traités.

Nombre de préposés au travail: Nombre de préposés en moyenne par jour qui se présentent au travail.

Nombre de préposés en ligne (net): Nombre de préposés moyen par jour disponible uniquement à la prise d'appels (retrait du temps des activités hors ligne).

TTA: Temps de traitement des appels. Délai moyen des appels de l'année incluant le temps de mise en attente du citoyen et le temps de traitement après l'appel (traitement du dossier, notes au dossier, etc.).

STI : Système vocal interactif: Système en parallèle à la RVI qui offre de l'information sans l'apport parler à un préposé aux renseignements. Le nombre d'appels reçus à la STI n'est pas inclus dans le nombre d'appels reçus totaux.

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).