

Québec le 20 avril 2022

PAR COURRIEL

**Objet : Demande d'accès à des documents administratifs**  
**Notre dossier : 16310/21-427**

Madame,

Nous donnons suite à votre demande d'accès visant à obtenir les documents suivants :

- Les indicateurs de résultats mensuels détaillés (ou tableaux de bord) depuis le mois de mars 2020. Ces documents devraient comprendre notamment les données suivantes : le nombre d'appels reçus, abandonnés, rejetés, pris en charge par un(e) préposé(e), par la RVI, le délai d'attente, le % des appels pris en charge en moins de 5 minutes, le taux d'occupation des préposés(es), et le nombre de préposés(es) en ligne.
- Les effectifs du centre d'appels (ligne étudiante), pour les 5 dernières années.

Vous trouverez ci-joint un document qui présente l'ensemble des renseignements visés par votre demande pour la période de mars 2020 à décembre 2021.

Les données statistiques des années 2015-2016 à 2019-2020 ont déjà été fournies le 17 août 2020 en réponse à la [demande d'accès 20-15](#).

D'autres statistiques en lien avec les performances téléphoniques sont aussi accessibles dans le [rapport annuel de gestion](#) du Ministère.

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.

Veuillez agréer, Madame, nos salutations distinguées.

La responsable de l'accès aux documents,

Originale signée

Ingrid Barakatt  
IB/JG/mc  
p. j. 2

**Résultats lignes étudiantes  
Mars 2020 à Décembre 2022**

Mois/année	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 (%)	Nombre de préposés.es au travail	*Nombre de préposés.es en ligne (net)	Nombre d'appels moyen/ agent/ jour	TTA	STI
Mars 2020	525	8239	16380	25144	65,10%	2,1%	32,8%	01:21	96,7%	29,4	23,4	37,2	09 :04	ND
Avril 2020	222	3438	14334	17994	79,7%	1,2%	19,1%	00:50	97,9%	32,2	29,7	22,3	09 :46	ND
Mai 2020	225	2075	15087	17387	86,8%	1,3%	11,9%	00:43	97,7%	33,2	32,3	22,7	09 :42	ND
Juin 2020	463	5659	20419	26541	76,9%	1,7%	21,3%	01:06	98,6%	38,8	32,4	25,1	10 :15	ND
Juillet 2020	398	3896	22012	26306	83,7%	1,5%	14,8%	00:51	98,8%	42,0	36,4	23,8	10 :43	ND
Août 2020	709	8067	28206	36982	76,3%	1,9%	21,8%	01:19	98,1%	47,4	42,6	28,3	10 :03	ND
Septembre 2020	756	18531	25407	44694	56,8%	1,7%	41,5%	01:36	98,6%	41,1	37,6	29,5	10 :17	ND
Octobre 2020	656	5971	22273	28900	77,1%	2,3%	20,7%	01:11	98,6%	40,4	36,3	26,3	10 :17	ND
Novembre 2020	339	2716	20161	23216	86,8%	1,5%	11,7%	00:35	99,6%	41,8	36,1	22,9	09 :39	ND
Décembre 2020	341	3590	18822	22753	82,7%	1,5%	15,8%	00:51	99,2%	42,4	36,0	23,4	09 :26	ND
Janvier 2021	547	5 836	23 642	30 025	78,7%	1,8%	19,4%	01:03	98,6%	45,8	39,8	27,2	08 :59	ND
Février 2021	595	5384	23955	29934	80,0%	2,0%	18,0%	00:55	99,5%	42,2	36,0	28,4	08 :43	ND
Mars 2021	291	1469	21743	23503	92,5%	1,2%	6,3%	00:28	99,7%	41,0	35,4	23,1	08 :43	ND
Avril 2021	252	1304	17170	18726	91,7%	1,3%	7,0%	00:31	99,5%	35,3	30,7	24,3	08 :50	ND
Mai 2021	357	6293	19772	26422	74,8%	1,4%	23,8%	00:51	99,7%	37,5	33,5	26,4	08 :46	ND
Juin 2021	495	20788	20427	41710	49,0%	1,2%	49,8%	01:33	99,0%	33,9	28,9	28,7	09 :36	ND
Juillet 2021	393	3133	20933	24459	85,6%	1,6%	12,8%	00:53	99,7%	43,5	36,5	22,9	10 :33	ND
Août 2021	729	19365	24862	44956	55,3%	1,6%	43,1%	01:41	98,6%	37,3	33,1	30,3	09 :59	ND
Septembre 2021	721	19613	23141	43475	53,2%	1,7%	45,1%	01:41	98,2%	34,2	31,6	32,3	09 :36	ND
Octobre 2021	511	11067	16994	28572	59,5%	1,8%	38,7%	01:26	98,4%	28,7	27,9	29,7	10 :18	ND
Novembre 2021	457	8648	17209	26314	65,4%	1,7%	32,9%	01:16	98,6%	30,7	27,3	25,5	10 :57	ND
Décembre 2021	419	17575	15729	33723	46,6%	1,2%	52,1%	01:25	98,7%	31,9	28,8	25,9	11 :09	ND

	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Nombre préposés.es au travail	24	22	30	32	41	35
Nombre de préposés.es en ligne net*	16,8	13	19	24,1	35,9	31

**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).

*\*Il est à noter que le nombre de préposés inclus la prestation téléphonique sur les autres lignes d'affaire que la ligne étudiante soit (Programme remboursement différé (PRD), Programme besoins particulier (PABP) et assistance aux partenaires.*

**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.e 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	2045, rue Stanley Bureau 900 Montréal (Québec) H3A 2V4	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).