

Direction de l'accès à l'information et des plaintes

Québec, le 3 octobre 2017

PAR COURRIEL

**Objet : Demande d'accès aux documents adressée au MEES**  
**Notre dossier : 16310/17-51**

Madame,

La présente a pour objet le suivi de votre demande d'accès visant à obtenir :

- Les documents concernant le service des renseignements du Secteur de l'aide financière aux études pour les années 2015-2016 et 2016-2017 (nombre d'appels reçus; nombre d'appels abandonnés; nombre d'appels rejetés par le système téléphonique; temps d'attente moyen sur les lignes téléphoniques; durée moyenne des appels; le nombre de personnes préposées; nombre moyen d'appels/jour/agent; toutes autres données concernant la performance du service des renseignements de l'AFE.)

Vous trouverez ci-joint un document devant répondre à votre demande.

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 ci-joint une note explicative à cet effet.

Veillez agréer, Madame, nos salutations distinguées.

La responsable de l'accès aux documents,

Original signé

Ingrid Barakatt

IB/MC

p. j.

	Avril 2015	Mai 2015	Juin 2015	Juillet 2015	Août 2015	Septembre 2015	Octobre 2015	Novembre 2015	Décembre 2015	Janvier 2016	Février 2016	Mars 2016	Avril 2016	Mai 2016	Juin 2016	Juillet 2016	Août 2016	Septembre 2016	Octobre 2016	Novembre 2016	Décembre 2016	Janvier 2017	Février 2017	Mars 2017
Traités	15 939	22 191	27 289	30 552	28 388	21 238	15 844	15 350	16 178	17 489	17 632	17 963	17 313	18 143	20 408	19 197	23 650	24 454	18 614	22 361	17 406	21 576	21 167	23 315
Abandonnés	3 245	3 203	2 524	1 706	3 510	2 692	2 494	2 831	3 117	2 808	2 617	2 753	2 140	2 057	2 722	2 371	2 437	1 306	931	932	639	993	610	692
Rejetés	32 193	22 764	31 548	4 665	48 180	109 556	67 220	50 663	32 818	117 678	67 482	47 879	35 640	40 625	79 870	60 632	112 182	65 727	23 022	7 661	7 279	50 894	10 844	8 454
Nombre d'appels reçus	51 977	48 158	61 361	36 923	80 078	133 486	85 558	68 844	52 113	137 975	87 731	68 595	55 093	60 825	103 000	82 200	136 636	90 765	41 747	30 203	24 773	72 761	32 077	32 461
Temps de traitement d'un appel	06:01	06:28	06:30	06:01	05:41	07:51	08:19	09:00	08:01	07:44	07:35	07:05	06:57	07:31	09:04	09:21	10:37	09:35	09:44	08:38	08:07	07:54	07:43	07:16
Attente moyenne	12:32	07:21	05:20	03:09	09:09	10:57	11:19	11:22	12:35	12:40	10:03	09:42	08:00	06:51	09:25	09:28	08:21	03:59	03:18	02:14	02:18	03:48	01:49	01:34
Nombre moyen de préposés	15,4	22	27,6	28,4	25,2	19,3	16,3	17	15,9	14,8	13,8	17,8	13	15	20	18,6	25	26	24,3	25,0	28,0	24,7	26,5	23,0
Nombre d'appels/jour/agent	52	50	47	49	55	52	46	43	51	49	60	62	63	55	49	52	38	45	38	41	35	44	40	40

Titre de ligne	Description
Traités	Nombre total d'appels traités par un agent
Abandonnés	Nombre d'appels pour lequel l'appelant a raccroché après avoir choisi de parler à un agent
Rejetés	Nombre d'appels ne pouvant accéder à un port téléphonique menant à un agent
Nombre d'appels reçus	Nombre total d'appels reçus au Centre d'appels (rejetés, abandonnés, répondus)
Temps de traitement d'un appel	Temps moyen de traitement d'un appel (temps de conversation + temps de traitement administratif)
Attente moyenne	Temps moyen d'attente des appelants
Nombre moyen de préposés	Nombre moyen de préposés disponibles pour répondre aux appels
Nombre d'appels/jour/agent	Nombre d'appels moyen pris en charge par un agent par jour

## 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	575, rue St-Amable Bureau 1.10 Québec (Québec) G1R 2G4	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).