



Québec, le 10 février 2025

PAR COURRIEL

Objet : Demande d'accès à des documents administratifs
Notre dossier : 16310/24-661

Bonjour,

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

1. Pour chacune des 5 dernières années, le nombre d'absences-maladie de plus d'une semaine, et ce, si possible décliné en fonction des corps d'emploi;
2. Pour chacune des 5 dernières années, le nombre total de départs, ainsi que le nombre de départs volontaires, et ce, décliné en fonction des motifs (retraite, mutation ou démission), si possible également décliné en fonction des corps d'emploi;
3. La cible d'heures rémunérées pour la dernière année financière, ainsi que pour l'année financière en cours, telle que fixée par le Conseil du Trésor (le cas échéant);
4. Les documents transmis au dirigeant principal de l'information en vertu de l'arrêté ministériel 2024-01 du MCN;
5. Pour chacune des trois dernières années, les tableaux de bord mensuels pour le service téléphonique de l'aide financière aux études, qui doivent comprendre notamment les données suivantes :
 - i. Nombre total d'appels
 - ii. Taux de réponse téléphonique;
 - iii. Nombre d'appels transférés de la réponse vocale interactive vers un.e préposé.e ou un.e agent.e;
 - iv. Nombre de transferts d'appels non réussis;
 - v. Nombre d'appels abandonnés par un.e appelant.e;
 - vi. Nombre moyen de personnes affectées aux lignes téléphoniques;
 - vii. Temps moyen d'attente au téléphone;
 - viii. Durée moyenne des appels.

Vous trouverez ci-joint des documents pouvant répondre aux premier et second points de votre demande. Il est important de noter que les données sont compilées par employé même si plusieurs codes d'absence sont utilisés pour l'invalidité au travail (maladie ou assurance-salaire).

... 2

Vous pouvez consulter l'information concernant les départs à la retraite du personnel régulier dans le rapport annuel de gestion du ministère à l'adresse suivante :

[Rapport annuel 2023-2024 - Ministère de l'Enseignement supérieur](#)

Les documents visés par le troisième point de votre demande ne peuvent pas vous être communiqués en vertu de l'article 48 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 »), car ils relèvent de la compétence d'un autre organisme, en l'occurrence, le Secrétariat du Conseil du Trésor. Par conséquent, nous vous invitons à formuler votre demande auprès du responsable de l'accès aux documents de cet organisme, aux coordonnées suivantes :

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR

Maxime Perreault

Directeur du Bureau du secrétaire

875, Grande Allée Est, 4^e étage, Secteur 100

Québec (Québec) G1R 5R8

Tél. : 418 655-9390

acces-prp@sct.gouv.qc.ca

Les informations visées par le quatrième point sont disponibles à l'adresse suivante :

[Portrait public des utilisations de l'IA dans l'administration publique québécoise.](#)

Enfin, vous trouverez ci-joint un document pouvant répondre au cinquième point de votre demande.

Vous trouverez également une reproduction des articles de la Loi ainsi mentionnés.

Conformément à l'article 51 de la Loi, 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 nos salutations distinguées.

La responsable de l'accès aux documents,

Originale signée

Ingrid Barakatt

IB/JG/mc

p. j. 4

Compilation des absences en maladies d’une durée de 5 jours ou plus du personnel occasionnels et réguliers du ministère de l’Enseignement supérieur, déclinée par année et par classe d’emploi

Extraction de rapports d’absences de SAGIR

Année	Gestionnaires et titulaires d’emploi supérieur	Professionnels	Techniciens	Personnel de bureau	Total
2021	2	28	20	20	70
2022	6	31	24	21	82
2023	6	38	25	22	91
2024 ¹	4	27	17	17	65

¹données au 31 décembre 2024

Déclinaison des départs par année et par classe d'emploi pour le personnel régulier du ministère de l'Enseignement supérieur

Extraction des tableaux de bord produits par le ministère de la Cybersécurité et du numérique

	Type de départ	Gestionnaires	Professionnel	Techniciens	Personnel de bureau	Total
2021	Démission	0	8	2	2	12
	Mutation	5	34	16	15	70
	Retraite	2	3	5	1	11
2022	Démission	0	3	2	6	11
	Mutation	10	37	14	6	67
	Retraite	0	7	5	3	15
2023	Congédiement	0	1	1	0	2
	Fin d'emploi	0	0	1	0	1
	Démission	3	7	5	3	18
	Mutation	1	32	7	2	42
	Retraite	2	10	2	5	19
2024 ¹	Décès	0	1	0	0	1
	Démission	1	5	7	3	16
	Mutation	3	17	9	0	29
	Retraite	1	2	4	1	8
Total		28	167	80	47	

¹Données en date du 30 novembre 2024.

Tableaux de bord mensuels pour le service téléphonique de l'aide financière aux études

Année 2021-2022

	i.	ii.	iii.	iv.	v.	vi.	vii.	viii.
21-22	Nombre total d'appels	Taux de réponse téléphonique	Nombre d'appels transférés de la réponse vocale interactive vers un.e préposé.e	Nombre de transferts d'appels non réussis	Nombre d'appels abandonnés	Nombre moyen de personnes affectées aux lignes téléphoniques	Temps moyen d'attente au téléphone	Durée moyenne des appels
Avril	18726	91,70%	17170	1304	252	35,3	00:31	08:50
Mai	26422	74,80%	19772	6293	357	37,5	00:51	08:46
Juin	41710	49,00%	20427	20788	495	33,9	01:33	09:36
Juillet	24459	85,60%	20933	3133	393	43,5	00:53	10:33
Août	44956	55,30%	24862	19365	729	37,3	01:41	09:59
Septembre	43475	53,20%	23141	19613	721	34,2	01:41	09:36
Octobre	28572	59,50%	16994	11067	511	28,7	01:26	10:18
Novembre	26314	65,40%	17209	8648	457	30,7	01:16	10:57
Décembre	33723	46,60%	15729	17575	419	31,9	01:25	11:09
Janvier	64 818	21,30%	13 801	50 616	401	29,6	01:38	12:02
Février	40605	34,80%	14145	26054	406	27,2	01:43	12:17
Mars	22958	73,90%	16959	5596	403	31,8	01:13	11:24
Total	416738	53,10%	221142	190052	5544	33,5	01:19	10:20

Année 2022-2023

	i.	ii.	iii.	iv.	v.	vi.	vii.	viii.
22-23	Nombre total d'appels	Taux de réponse téléphonique	Nombre d'appels transférés de la réponse vocale interactive vers un.e préposé.e	Nombre de transferts d'appels non réussis	Nombre d'appels abandonnés	Nombre moyen de personnes affectées aux lignes téléphoniques	Temps moyen d'attente au téléphone	Durée moyenne des appels
Avril	13833	88,90%	12302	1300	231	29,7	00:46	10:36
Mai	20016	92,80%	18581	1132	303	37,2	00:32	09:49
Juin	23933	79,10%	18927	4612	394	34,6	00:55	10:21
Juillet	23661	77,40%	18321	4887	453	34,8	01:05	10:05
Août	53448	41,40%	22114	30455	879	31,8	02:19	10:25
Septembre	52659	31,90%	16781	35271	607	31	02:11	10:58
Octobre	39349	30,80%	12103	26878	368	24,6	01:40	12:14
Novembre	30206	48,70%	14716	15035	455	30,1	01:33	12:36
Décembre	18485	68,60%	12681	5452	352	28,2	01:12	11:09
Janvier	54 007	32,00%	17 258	36 143	606	28,8	01:54	10:35
Février	47048	30,40%	14314	32179	555	26,3	01:58	11:30
Mars	28192	57,30%	16163	11399	630	30	01:48	12:05
Total	404837	48,00%	194261	204743	5833	30,6	01:30	10:56

Année 2023-2024

	i.	ii.	iii.	iv.	v.	vi.	vii.	viii.
23-24	Nombre total d'appels	Taux de réponse téléphonique	Nombre d'appels transférés de la réponse vocale interactive vers un.e préposé.e	Nombre de transferts d'appels non réussis	Nombre d'appels abandonnés	Nombre moyen de personnes affectées aux lignes téléphoniques	Temps moyen d'attente au téléphone	Durée moyenne des appels
Avril	13838	92,80%	12844	750	244	35,3	00:51	11:08
Mai	25936	71,30%	18500	6852	584	35,7	01:32	10:58
Juin	35016	49,40%	17305	17010	701	31,6	02:20	11:18
Juillet	34482	47,50%	16381	17398	703	36,8	02:28	12:33
Août	57509	40,10%	23050	33402	1057	37	02:49	11:44
Septembre	49718	42,30%	21015	27572	1131	39,6	03:03	11:04
Octobre	38274	44,80%	17151	20122	1001	30,5	02:53	11:33
Novembre	25648	71,50%	18335	6549	764	32,5	01:55	10:42
Décembre	17067	87,50%	14935	1649	483	32,9	01:28	10:29
Janvier	49 881	39,90%	19 895	28 966	1020	34,5	02:58	10:44
Février	31039	64,70%	20074	10073	892	34,2	02:12	10:12
Mars	18629	80,90%	15063	2947	619	30,9	01:48	09:42
Total	397037	54,00%	214548	173290	9199	34,3	02:16	11:02

Année 2024-2025

	i.	ii.	iii.	iv.	v.	vi.	vii.	viii.
24-25	Nombre total d'appels	Taux de réponse téléphonique	Nombre d'appels transférés de la réponse vocale interactive vers un.e préposé.e	Nombre de transferts d'appels non réussis	Nombre d'appels abandonnés	Nombre moyen de personnes affectées aux lignes téléphoniques	Temps moyen d'attente au téléphone	Durée moyenne des appels
Avril	19582	86,10%	16860	2284	438	31,8	01:13	09:48
Mai	37599	43,80%	16466	20413	720	31,4	02:36	10:36
Juin	38049	48,40%	18434	18785	830	35,9	02:42	11:45
Juillet	40250	57,00%	22944	16235	1071	37,9	02:43	11 :50
Août	57218	46,70%	26746	29099	1373	42,8	03:03	11:32
Septembre	61429	32,20%	19762	40630	1037	36,5	03:12	11:02
Octobre	43122	42,20%	18202	24001	919	31,8	02:50	11:37
Novembre	41450	39,90%	16532	24153	765	31,4	02:45	11:51
Décembre	30054	44,60%	13410	16107	537	30,3	02:40	11:31
Janvier								
Février								
Mars								
Total	368753	45,90%	169356	191707	7690	34,4	02:40	11:19

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

SECTION I
DROIT D'ACCÈS

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.



48. Lorsqu'il est saisi d'une demande qui, à son avis, relève davantage de la compétence d'un autre organisme public ou qui est relative à un document produit par un autre organisme public ou pour son compte, le responsable doit, dans le délai prévu par le premier alinéa de l'article 47, indiquer au requérant le nom de l'organisme compétent et celui du responsable de l'accès aux documents de cet organisme, et lui donner les renseignements prévus par l'article 45 ou par le deuxième alinéa de l'article 46, selon le cas.

Lorsque la demande est écrite, ces indications doivent être communiquées par écrit.

1982, c. 30, a. 48.

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).