



Québec, le 7 janvier 2026

PAR COURRIEL

Louis-Joseph Soucier
louis-joseph@netcourrier.com

Objet : Demande d'accès à des documents administratifs
Notre dossier : 16310/25-725

Bonjour,

Nous donnons suite à votre demande faite en application 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 »), qui a été précisée le 11 décembre 2025, visant à obtenir le ou les documents suivants :

1. Pour la période du 1^{er} janvier 2025 au 11 décembre 2025, 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.

Tout d'abord, il y a lieu de préciser que l'article 1 de la Loi accorde un droit d'accès aux documents détenus par un organisme public dans l'exercice de ses fonctions.

Vous trouverez ci-annexé le document pouvant répondre à votre demande.

... 2

Nous portons à votre attention que les données doivent être utilisées avec précaution, différents éléments de contexte devant être pris en considération. Par exemple, le taux de réponse téléphonique (ii) et le nombre de transferts d'appels non réussis (iv) peuvent être biaisés en période de pointe, en raison des multiples tentatives effectuées par la clientèle. Nos analyses démontrent qu'en période de forte affluence, plus de 50 % des clients tentent de joindre le centre d'appels à plusieurs reprises.

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.

Vous trouverez ci-annexé une reproduction des articles de la Loi ainsi mentionnés.

Veuillez agréer nos salutations distinguées.

La responsable substitut de l'accès aux documents,

Originale signée

Isabelle Taschereau
IT/SD/cd

p. j. 3

Année 2025

	i.	ii.	iii.	iv.	v.	vi.	vii.	viii.
2025	Nombre total d'appels	Taux de réponse téléphonique	Nombre d'appels transférés de la réponse vocal 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
Janvier	69826	24,1%	16809	52294	723	30,7	0:02:55	0:11:02
Février	40856	41,7%	17038	23016	802	30,6	0:03:01	0:10:33
Mars	27173	59,0%	16032	10643	498	30,0	0:01:56	0:10:09
Avril	19141	81,0%	15505	3179	457	31,2	0:01:27	0:09:59
Mai	30311	59,4%	17997	11658	656	33,6	0:02:10	0:10:18
Juin	46730	31,8%	14864	31199	667	30,6	0:03:23	0:11:35
Juillet	41338	47,9%	19794	20742	802	38,3	0:02:48	0:13:12
Août	62518	30,9%	19347	42380	791	36,8	0:03:16	0:12:28
Septembre	77330	19,6%	15138	61624	568	28,7	0:03:20	0:11:50
Octobre	37256	38,0%	14173	22495	588	25,9	0:02:54	0:11:43
Novembre	26944	52,5%	14137	12320	487	29,1	0:02:21	0:11:03
Décembre*	13073	48,5%	6340	6473	260	26,7	0:02:43	0:11:08
Total	492496	44,5%	187174	298023	7299	31,0	0:02:41	0:11:15

* données du 1er au 11 décembre 2025

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

1. La présente loi s'applique aux documents détenus par un organisme public dans l'exercice de ses fonctions, que leur conservation soit assurée par l'organisme public ou par un tiers.

Elle s'applique quelle que soit la forme de ces documents: écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

1982, c. 30, a. 1.

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).