



PAR COURRIEL

Québec, le 10 août 2026

Objet : Demande d'accès à des documents administratifs
Notre dossier : 16310/26-385

Bonjour,

Nous donnons suite à votre demande formulée 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), visant à obtenir le ou les documents suivants :

- Pour l'année 2023 à 2026, les tableaux de bord mensuels pour les services téléphoniques de l'aide financière aux études, qui doivent inclure notamment les données suivantes
 1. Nombre d'appels reçus ;
 2. Taux de réponse téléphonique ;
 3. Nombre d'appels transférés de la réponse vocale interactive vers un (e) préposé (e) ;
 4. Nombre de transferts d'appels non réussis ;
 5. Nombre moyen de préposés affectés aux lignes téléphoniques ; Temps moyen d'attente au téléphone.

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 et que l'article 15 prévoit que nous n'avons pas l'obligation de compiler ou d'analyser des données dans le seul but de répondre à une demande.

Dans ce contexte, vous trouverez ci-annexé le document pouvant répondre partiellement à votre demande.

Nous portons à votre attention que les données doivent être utilisées avec précaution, différents éléments de contexte devant être pris en considération.

...2

Par exemple, le taux de réponse téléphonique et le nombre de transferts d'appels non réussis 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.

Veillez agréer nos salutations distinguées.

La responsable de l'accès aux documents,

Originale signée

Ingrid Barakatt
IB/SD/cd

p. j. 2

2023-2024	Appels reçus totaux	Taux de réponse %	Appels traités (Nombre d'appels transférés de la RVI vers un préposé)	Appels rejetés (Nombre de transfert d'appels non réussis)	Nombre de préposés en ligne (net)	Temps d'attente moyen en file
Avril	13838	92,8%	12844	750	31,4	00:51
Mai	25936	71,3%	18500	6852	32,8	01:32
Juin	35016	49,4%	17305	17010	27,8	02:20
Juillet	34482	47,5%	16381	17398	28,6	02:28
Août	57509	40,1%	23050	33402	33,9	02:49
Septembre	49718	42,3%	21015	27572	34,2	03:03
Octobre	38274	44,8%	17151	20122	29,4	02:53
Novembre	25648	71,5%	18335	6549	29,9	01:55
Décembre	17067	87,5%	14935	1649	30,8	01:28
Janvier	49 881	39,9%	19 895	28 966	30,8	02:58
Février	31039	64,7%	20074	10073	30,6	02:12
Mars	18629	80,9%	15063	2947	25,3	01:48
Total	397037	54,0%	214548	173290	30,5	02:16

2024-2025	Appels reçus totaux	Taux de réponse %	Appels traités (Nombre d'appels transférés de la RVI vers un préposé)	Appels rejetés (Nombre de transfert d'appels non réussis)	Nombre de préposés en ligne (net)	Temps d'attente moyen en file
Avril	19582	86,1%	16860	2284	27,4	01:13
Mai	37599	43,8%	16466	20413	26,4	02:36
Juin	38049	48,4%	18434	18785	34,6	02:42
Juillet	40250	57,0%	22944	16235	35,3	02:43
Août	57218	46,7%	26746	29099	38,3	03:03
Septembre	61429	32,2%	19762	40630	32,2	03:12
Octobre	43122	42,2%	18202	24001	30,9	02:50
Novembre	41450	39,9%	16532	24153	28,4	02:45
Décembre	30054	44,6%	13410	16107	27,2	02:40
Janvier	69 826	24,1%	16 809	52 294	26,5	02:55
Février	40856	41,7%	17038	23016	28,5	03:01
Mars	27173	59,0%	16032	10643	27,0	01:56
Total	506608	43,3%	219235	277660	30,2	02:40

2025-2026	Appels reçus totaux	Taux de réponse %	Appels traités (Nombre d'appels transférés de la RVI vers un préposé)	Appels rejetés (Nombre de transfert d'appels non réussis)	Nombre de préposés en ligne (net)	Temps d'attente moyen en file
Avril	19141	81,0%	15505	3179	27,7	01:27
Mai	30311	59,4%	17997	11658	31,0	02:10
Juin	46730	31,8%	14864	31199	26,3	03:23
Juillet	41338	47,9%	19794	20742	34,4	02:48
Août	62518	30,9%	19347	42380	34,0	03:16
Septembre	77330	19,6%	15138	61624	26,9	03:20
Octobre	37256	38,0%	14173	22495	24,6	02:54
Novembre	26944	52,5%	14137	12320	26,4	02:21
Décembre	27423	48,2%	13206	13717	25,9	02:35
Janvier	38 846	43,4%	16 869	21 333	30,3	02:44
Février	28195	59,1%	16673	11020	28,6	01:53
Mars	18710	88,5%	16553	1973	30,5	00:37
Total	454742	42,7%	194256	253640	28,9	02:27

2026-2027	Appels reçus totaux	Taux de réponse %	Appels traités (Nombre d'appels transférés de la RVI vers un préposé)	Appels rejetés (Nombre de transfert d'appels non réussis)	Nombre de préposés en ligne (net)	Temps d'attente moyen en file
Avril	16219	84,0%	13631	2363	27,3	00:52
Mai	24796	64,6%	16020	8348	30,3	01:40
Juin	33350	51,4%	17149	15553	25,8	02:43
Juillet						
Août						
Septembre						
Octobre						
Novembre						
Décembre						
Janvier						
Février						
Mars						
Total	74365	62,9%	46800	26264	27,8	01:49

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.

15. Le droit d'accès ne porte que sur les documents dont la communication ne requiert ni calcul, ni comparaison de renseignements.

1982, c. 30, a. 15.

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).