

PAR COURRIEL

Québec, le 15 mars 2022



Nous donnons suite à votre demande d'accès à l'information, reçue le 14 février 2022 par courriel, qui vise à obtenir les documents suivants :

1. *Les données les plus récentes concernant les utilisateurs et utilisatrices de l'Espace client et des services en ligne.*
2. *Le plus récent rapport mensuel (tableau de bord) du Centre de communication avec la clientèle (CCC), présentant les données depuis avril 2021.*
3. *Tout document présentant le degré d'avancement de la numérisation des dossiers d'aide financière de dernier recours, par région.*
4. *Tout communication visant le personnel (courriel, intranet) concernant la numérisation des dossiers d'aide financière de dernier recours, depuis les deux dernières années.*
5. *Toute communication visant le personnel (courriel, intranet) concernant le projet de gestion partagée des dossiers d'aide financière de dernier recours, depuis les deux dernières années.*
6. *Le nombre d'agentes et d'agents d'aide socioéconomique affectés à la conformité des dossiers, par région, avec, si possible, leur spécialité (ex. détection des incohérences).*

...2

**En réponse au point 1 de votre demande**, nous vous informons qu'il y a un total de 25 639 utilisateurs de l'Espace client et des services en ligne, répartis comme suit :

- Assistance sociale : 14 122 utilisateurs
- Aide à l'emploi : 11 517 utilisateurs

**En ce qui concerne les points 2 et 6 de votre demande**, vous trouvez ci-joint les documents recensés par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS).

**En ce qui a trait aux points 3 à 5 de votre demande**, nous vous informons que le projet n'a pas débuté sa mise en œuvre, car il fait actuellement l'objet d'une publication d'appel d'offres depuis le 3 mars 2022, et ce, jusqu'au 4 avril 2022. Conséquemment, le MTESS ne détient aucun document pouvant vous être transmis au sens de l'article 1 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics* et sur la protection des renseignements personnels qui se lit comme suit :

*Art. 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.*

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 dans les 30 jours suivant la date de celle-ci. Nous joignons une note explicative à cet effet.

Veillez agréer, [REDACTED] nos salutations distinguées.

[REDACTED]  
Marie-Michèle Genest, secrétaire générale adjointe  
Responsable ministérielle  
Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Direction générale des services téléphoniques DGST

Rapport mensuel 2021-2022 - Direction des Centres de contacts spécialisés (DCCS)

Rapport mensuel Centre de communication avec la clientèle (CCC)

Rapport mensuel Centre de communication avec la clientèle (CCC)													
	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Cumulatif
<b>Appels reçus</b>	49 525	46 243	70 391	55 293	61 714	64 082	56 047	70 188	64 899	76 081			<b>614 463</b>
<b>Appels répondus</b>	43 162	42 412	36 599	44 723	40 312	44 675	47 586	52 694	38 827	38 725			<b>429 715</b>
<b>Appels abandonnés</b>	3 773	3 642	7 637	7 339	7 108	6 248	6 577	12 240	9 662	7 675			<b>71 901</b>
<b>Appels rejetés</b>	2 590	189	26 155	3 231	14 294	13 159	1 884	5 254	16 410	29 681			<b>112 847</b>
<b>Taux de réponse</b>	87,15%	91,72%	51,99%	80,88%	65,32%	69,72%	84,90%	75,08%	59,83%	50,90%			<b>69,93%</b>
<b>Indice de la qualité des services (IQS)</b>	57,89%	62,38%	37,94%	47,78%	47,74%	45,63%	47,34%	29,05%	19,89%	21,15%			<b>41,48%</b>
<b>Temps moyen d'attente</b>	04:02	03:33	08:26	06:36	06:57	06:24	05:40	09:46	12:21	10:58			<b>07:25</b>
<b>Taux d'abandon</b>	8,04%	7,91%	17,26%	14,10%	14,99%	12,27%	12,14%	18,85%	19,93%	16,54%			<b>14,33%</b>
<b>Taux de rejet</b>	5,23%	0,41%	37,16%	5,84%	23,16%	20,53%	3,36%	7,49%	25,29%	39,01%			<b>18,37%</b>
<b>Taux d'occupation</b>	94%	93%	95%	81%	87%	90%	89%	94%	96%	98%			<b>91%</b>
<b>Durée moyenne conversation</b>	05:49	05:58	06:10	05:51	05:48	05:52	05:49	05:52	06:12	06:22			<b>05:58</b>
<b>Temps moyen de traitement (TMT)</b>	09:01	09:10	09:36	09:16	08:47	09:00	08:48	08:55	09:30	09:37			<b>09:09</b>
<b>Temps post appel</b>	03:12	03:12	03:26	03:25	02:59	03:08	02:59	03:03	03:18	03:15			<b>03:11</b>
<b>Effectifs en téléphonie</b>	70	70	74	70	66	67	66	64	57	57			
<b>Nombre d'effectifs</b>	90	94	102	102	98	100	102	97	94	92			
<b>Courriels traités</b>	679	730	840	704	792	996	790	986	1 131	1 648			<b>9 296</b>
<b>Courriels traités délai &lt; 2 jours</b>	678	730	840	704	792	996	790	986	1 131	1 647			<b>9 294</b>
<b>% Courriels traités délai &lt; 2 jours</b>	99,9%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	100,0%	99,9%	#DIV/0!	#DIV/0!	<b>99,9%</b>

Ventilation des appels répondus en fonction du temps moyen d'attente :

- Répondus en moins de 3 minutes :
- Répondus entre 3 et 5 minutes:
- Répondus en plus de 5 minutes :

**Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale**

**Portrait des agents d'aide financière - Conformité<sup>1</sup> (réguliers et occasionnels)  
qui relèvent des directions régionales de Services Québec du Secteur des services à la clientèle**

Direction régionale de Services Québec	Nombre d'agents d'aide financière - Conformité <sup>1</sup>
Direction régionale de Services Québec du Bas-Saint-Laurent	1
Direction régionale de Services Québec du Saguenay-Lac-Saint-Jean	4
Direction régionale de Services Québec de la Capitale-Nationale	6
Direction régionale de Services Québec de la Mauricie	4
Direction régionale de Services Québec de l'Estrie	7
Directions régionales de Services Québec de Montréal (inclut la Direction des services administratifs)	25
Direction régionale de Services Québec de l'Outaouais	2
Direction régionale de Services Québec de l'Abitibi-Témiscamingue	1
Direction régionale de Services Québec de la Côte-Nord	1
Direction régionale de Services Québec du Nord-du-Québec	1
Direction régionale de Services Québec de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	2
Direction régionale de Services Québec de la Chaudière-Appalaches	4
Direction régionale de Services Québec de Laval	6
Direction régionale de Services Québec de Lanaudière	3
Direction régionale de Services Québec des Laurentides	11
Direction régionale de Services Québec de la Montérégie	17
Direction régionale de Services Québec du Centre-du-Québec	3
	<b>98</b>

<sup>1</sup> Les précisions sur les spécialités des agents d'aide ne sont pas disponibles dans les systèmes (ex. Détection des incohérences).

Source : Données extraites du SAGIP à la paie 24 du 24 février 2022 (effectifs en lien d'emploi au 23 février 2022).