



PAR COURRIEL

Québec, le 3 août 2026



Bonjour,

Conformément aux dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après la Loi sur l'accès), nous donnons suite à votre demande reçue le 2 juillet 2026 par courriel.

Les secteurs concernés du Ministère ont procédé au repérage des documents pour répondre à votre demande qui vise à obtenir :

« Pour les cinq dernières années, y compris 2025-2026, les tableaux de bord mensuels pour les services téléphoniques de chacun des centres d'appel du MESS, qui doivent inclure notamment les données suivantes :

- Nombre d'appels reçus;
- 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 moyen de préposé·e·s affecté·e·s aux lignes téléphoniques;
- Temps moyen d'attente au téléphone. »

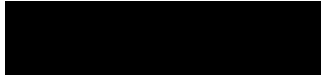
Nous vous transmettons les documents repérés qui répondent à votre demande.

Veuillez prendre note que les informations relatives au nombre moyen de préposé(e)s affecté(e)s aux lignes téléphoniques ne sont pas disponibles pour le secteur du Régime québécois d'assurance parentale, ainsi que pour les années 2021-2022 et 2022-2023 pour le Centre gouvernemental de relations avec la clientèle. Une réponse à cet élément nécessiterait la compilation et la comparaison de renseignements pour lesquelles le Ministère n'est pas tenu de procéder en vertu de l'article 15 de la Loi sur l'accès (Annexe 1).

... 2

Conformément à l'article 51 de la Loi sur l'accès, nous vous informons que vous disposez d'un délai de 30 jours pour demander la révision de cette décision auprès de la Commission d'accès à l'information.

Veuillez agréer nos salutations distinguées.



Ahissia Ahua
Secrétaire générale adjointe
Responsable ministérielle de l'accès à l'information
et de la protection des renseignements personnels

p. j. 3

Annexe 1

Extraits de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

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.

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

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*.

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).

Tableau de bord 2022 - Régime québécois d'assurance parentale

	2022												
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Cumulatif
Téléphonie													
Nombre d'appels reçus	32 425	28 722	32 246	26 956	29 599	28 605	27 262	34 207	29 411	27 003	28 351	23 216	348 003
Nombre d'appels répondus (traités)	30 649	27 694	31 069	25 905	28 437	27 493	26 069	32 857	28 397	26 208	27 532	22 577	334 887
Nombre d'appels abandonnés	1 776	1 028	1 177	1 051	1 162	1 112	1 193	1 350	1 014	795	819	639	13 116
Taux d'appels abandonnés	5,5%	3,6%	3,7%	3,9%	3,9%	3,9%	4,4%	3,9%	3,4%	2,9%	2,9%	2,8%	3,8%
Taux d'appels répondus en trois minutes et moins (cible DSC : 80 %)	62,4%	77,9%	78,6%	76,7%	78,8%	79,9%	78,1%	77,0%	82,0%	80,8%	80,6%	79,9%	77,5%
Taux d'appels répondus en trois minutes et moins (cible DSC : 80 %)	62,4%	69,7%	72,8%	73,6%	74,7%	75,5%	75,9%	76,0%	76,7%	77,0%	77,4%	77,5%	77,5%
<i>résultats cumulatifs</i>													
Délai moyen d'attente aux appels (en min./sec.)	02:50	01:39	01:36	01:43	01:38	01:31	01:42	01:45	01:22	01:23	01:27	01:31	01:41

Tableau de bord 2023 - Régime québécois d'assurance parentale

	2023												
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Cumulatif
Téléphonie													
Nombre d'appels reçus	31 604	27 015	30 946	24 336	28 874	26 988	29 254	31 092	26 109	26 860	27 365	21 681	332 124
Nombre d'appels répondus (traités)	30 733	26 193	30 029	23 578	27 728	25 988	27 962	30 098	25 324	26 185	26 435	20 943	321 196
Nombre d'appels abandonnés	871	822	917	758	1 146	1 000	1 292	994	785	675	930	738	10 928
Taux d'appels abandonnés	2,8%	3,0%	3,0%	3,1%	4,0%	3,7%	4,4%	3,2%	3,0%	2,5%	3,4%	3,4%	3,3%
Taux d'appels répondus en trois minutes et moins (cible DSC : 80 %)	80,5%	80,4%	80,8%	81,2%	76,4%	74,5%	69,4%	79,0%	81,1%	81,8%	81,7%	78,1%	78,7%
Taux d'appels répondus en trois minutes et moins (cible DSC : 80 %) <i>résultats cumulatifs</i>	80,5%	80,4%	80,6%	80,7%	79,8%	79,0%	77,6%	77,8%	78,1%	78,5%	78,7%	78,7%	78,7%
Délai moyen d'attente aux appels (en min./sec.)	01:25	01:28	01:22	01:29	01:44	01:47	02:10	01:32	01:21	01:18	01:21	01:37	01:33

Tableau de bord 2024 - Régime québécois d'assurance parentale

	2024												
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Cumulatif
Téléphonie													
Nombre d'appels reçus	32 230	28 070	27 705	28 966	27 356	24 208	29 208	29 728	27 164	27 696	25 431	21 608	329 370
Nombre d'appels répondus (traités)	31 395	27 243	26 806	28 005	26 611	23 481	28 237	28 914	26 386	26 764	24 653	20 964	319 459
Nombre d'appels abandonnés	835	827	899	961	745	727	971	814	778	932	778	644	9 911
Taux d'appels abandonnés	2,6%	2,9%	3,2%	3,3%	2,7%	3,0%	3,3%	2,7%	2,9%	3,4%	3,1%	3,0%	3,0%
Taux d'appels répondus en trois minutes et moins (cible DSC : 80 %)	82,0%	81,6%	80,7%	80,6%	81,6%	80,4%	80,7%	79,7%	81,1%	80,4%	81,3%	78,1%	78,1%
Taux d'appels répondus en trois minutes et moins (cible DSC : 80 %) <i>résultats cumulatifs</i>	82,0%	81,8%	81,5%	81,3%	81,3%	81,2%	81,1%	80,9%	80,9%	80,9%	80,9%	80,7%	80,7%
Délai moyen d'attente aux appels (en min./sec.)	01:21	01:24	01:28	01:26	01:17	01:29	01:27	01:29	01:23	01:29	01:23	01:39	01:26

Tableau de bord 2025 - Régime québécois d'assurance parentale

	2025												
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Cumulatif
Téléphonie													
Nombre d'appels reçus	32 307	25 968	29 450	26 467	26 563	25 118	27 741	26 757	27 220	25 387	23 266	22 566	318 810
Nombre d'appels répondus (traités)	31 485	25 256	28 497	25 571	25 818	24 409	27 035	26 004	26 412	24 500	22 583	21 868	309 438
Nombre d'appels abandonnés	822	712	953	896	745	709	706	753	808	887	683	698	9 372
Taux d'appels abandonnés	2,5%	2,7%	3,2%	3,4%	2,8%	2,8%	2,5%	2,8%	3,0%	3,5%	2,9%	3,1%	2,9%
Taux d'appels répondus en trois minutes et moins (cible DSC : 80 %)	81,4%	80,8%	80,5%	81,8%	81,8%	81,7%	82,4%	79,9%	81,0%	80,3%	79,7%	76,6%	80,7%
Taux d'appels répondus en trois minutes et moins (cible DSC : 80 %) <i>résultats cumulatifs</i>	81,4%	81,1%	80,9%	81,1%	81,2%	81,3%	81,5%	81,3%	81,2%	81,2%	81,0%	80,7%	80,7%
Délai moyen d'attente aux appels (en min./sec.)	01:20	01:19	01:25	01:20	01:21	01:22	01:19	01:25	01:25	01:28	01:34	01:49	01:25

Tableau de bord 2026 - Régime québécois d'assurance parentale

	2026												
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Cumulatif
Téléphonie													
Nombre d'appels reçus	28 638	24 358	27 393	25 427	24 016	25 127							154 959
Nombre d'appels répondus (traités)	27 979	23 642	26 688	24 744	23 393	24 470							150 916
Nombre d'appels abandonnés	659	716	705	683	623	657							4 043
Taux d'appels abandonnés	2,3%	2,9%	2,6%	2,7%	2,6%	2,6%							2,6%
Taux d'appels répondus en trois minutes et moins (cible DSC : 80 %)	79,5%	80,4%	80,4%	80,0%	78,6%	80,6%							79,9%
Taux d'appels répondus en trois minutes et moins (cible DSC : 80 %) <i>résultats cumulatifs</i>	79,5%	79,9%	80,1%	80,0%	79,8%	79,9%							79,9%
Délai moyen d'attente aux appels (en min./sec.)	01:32	01:30	01:30	01:30	01:34	01:28							01:30

Tableau bord téléphonie
Centre de recouvrement
2021-2022

	Nombre d'appels reçus	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 (1)	Nombre moyen de préposé.es affecté.es aux lignes téléphoniques (2)	Temps moyen d'attente au téléphone
Avril	3916	95,3%	3268	153	3,5	00:00:38
Mai	3696	96,4%	3100	111	3,4	00:41:00
Juin	3846	93,1%	3323	229	3,3	00:01:22
Juillet	3569	93,0%	3104	217	3,7	00:01:31
Aout	3669	96,0%	3033	121	3,5	00:00:40
Septembre	3289	95,3%	2910	137	2,7	00:00:49
Octobre	3404	94,7%	2989	158	2,6	00:01:06
Novembre	3330	95,5%	3004	135	2,9	00:00:48
Décembre	2699	94,5%	2343	130	2,2	00:00:44
Janvier	3213	93,8%	2836	176	2,3	00:01:26
Février	3165	93,1%	2717	188	2,8	00:01:20
Mars	4288	91,7%	3765	313	2,3	00:01:38

(1) Dans le cadre des activités du Centre de recouvrement, les appels non réussis sont, majoritairement, des appels abandonnés.

(2) Correspond au cumulatif des heures rémunérées transposé en ETC (Équivalent temps complet) sur la base du facteur de 1 826,3 heures pour 1 ETC.

Cette particularité vise à simplifier le suivi de l'effectif pour les secteurs du Ministère, la notion d'ETC ayant davantage de similitude avec celle du personnel en place.

Tableau bord téléphonie
Centre de recouvrement
2022-2023

	Nombre d'appels reçus	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 (1)	Nombre moyen de préposé.es affecté.es aux lignes téléphoniques (2)	Temps moyen d'attente au téléphone
Avril	3 537	96,9%	3280	102	4,1	00:00:41
Mai	4 220	95,9%	3738	154	3,6	00:00:49
Juin	3 810	96,5%	3284	115	3,2	00:00:38
Juillet	3 113	97,2%	2764	77	3,6	00:00:25
Aout	3 517	96,9%	3086	96	3,1	00:00:36
Septembre	3 254	96,1%	2866	113	3,2	00:00:40
Octobre	3 222	97,4%	2851	75	3,6	00:00:27
Novembre	3 671	97,6%	3288	78	3,8	00:00:25
Décembre	2 613	96,2%	2241	86	2,8	00:00:31
Janvier	3 240	96,7%	2880	94	3,3	00:00:40
Février	3 315	97,2%	2951	82	3,8	00:00:37
Mars	4 078	97,4%	3637	94	4,1	00:00:41

(1) Dans le cadre des activités du Centre de recouvrement, les appels non réussis sont, majoritairement, des appels abandonnés.

(2) Correspond au cumulatif des heures rémunérées transposé en ETC (Équivalent temps complet) sur la base du facteur de 1 826,3 heures pour 1 ETC.

Cette particularité vise à simplifier le suivi de l'effectif pour les secteurs du Ministère, la notion d'ETC ayant davantage de similitude avec celle du personnel en place.

Tableau bord téléphonie
Centre de recouvrement
2023-2024

	Nombre d'appels reçus	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 (1)	Nombre moyen de préposé.es affecté.es aux lignes téléphoniques (2)	Temps moyen d'attente au téléphone
Avril	3099	97,5%	2767	69	3,1	00:00:39
Mai	3677	97,7%	3221	73	3,3	00:00:29
Juin	3066	98,1%	2702	52	3,8	00:00:21
Juillet	2967	97,2%	2568	71	3,9	00:00:20
Aout	3050	98,5%	2720	41	3,3	00:00:23
Septembre	2838	97,9%	2487	52	3,4	00:00:19
Octobre	3024	96,9%	2614	81	3,4	00:00:23
Novembre	3287	96,6%	2816	97	3,5	00:00:31
Décembre	2459	96,7%	2078	68	2,6	00:00:41
Janvier	3738	96,8%	3251	105	3,0	00:00:40
Février	4090	96,9%	3352	141	3,1	00:00:48
Mars	4140	96,2%	3519	134	3,1	00:00:46

(1) Dans le cadre des activités du Centre de recouvrement, les appels non réussis sont, majoritairement, des appels abandonnés.

(2) Correspond au cumulatif des heures rémunérées transposé en ETC (Équivalent temps complet) sur la base du facteur de 1 826,3 heures pour 1 ETC.

Cette particularité vise à simplifier le suivi de l'effectif pour les secteurs du Ministère, la notion d'ETC ayant davantage de similitude avec celle du personnel en place.

Tableau bord téléphonie
Centre de recouvrement
2024-2025

	Nombre d'appels reçus	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 (1)	Nombre moyen de préposé.es affecté.es aux lignes téléphoniques (2)	Temps moyen d'attente au téléphone
Avril	4 840	94,8%	3920	204	3,2	00:01:00
Mai	4 757	96,0%	3907	158	3,3	00:00:37
Juin	3 563	96,7%	2819	94	3,3	00:00:29
Juillet	4 108	96,6%	3340	115	2,8	00:00:39
Aout	3 746	96,0%	2953	118	2,7	00:00:38
Septembre	3 432	97,4%	2711	70	3,4	00:00:24
Octobre	4 243	96,1%	3316	128	3,4	00:00:32
Novembre	2 889	97,0%	2255	67	3,3	00:00:23
Décembre	1 846	97,3%	1508	41	2,6	00:00:25
Janvier	4 835	94,5%	3835	211	2,9	00:01:38
Février	3 905	97,1%	3041	88	3,4	00:00:39
Mars	4 407	96,9%	3402	106	3,6	00:00:27

(1) Dans le cadre des activités du Centre de recouvrement, les appels non réussis sont, majoritairement, des appels abandonnés.

(2) Correspond au cumulatif des heures rémunérées transposé en ETC (Équivalent temps complet) sur la base du facteur de 1 826,3 heures pour 1 ETC.

Cette particularité vise à simplifier le suivi de l'effectif pour les secteurs du Ministère, la notion d'ETC ayant davantage de similitude avec celle du personnel en place.

Tableau bord téléphonie
Centre de recouvrement
2025-2026

	Nombre reçus 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 (1)	Nombre moyen de préposé.es affecté.es aux lignes téléphoniques (2)	Temps moyen d'attente au téléphone
Avril	4409	96,6%	3495	118	3,2	00:00:43
Mai	4122	95,7%	3258	139	3,2	00:00:50
Juin	3586	96,9%	2859	88	3,2	00:00:43
Juillet	4016	97,4%	3270	84	3,6	00:00:35
Aout	3181	97,4%	2678	70	3,2	00:00:30
Septembre	3771	96,5%	2989	106	2,8	00:00:55
Octobre	3735	96,7%	3014	99	3,1	00:00:39
Novembre	3689	97,0%	2922	87	3,3	00:00:39
Décembre	3268	96,1%	2573	101	2,5	00:00:42
Janvier	4044	97,1%	3262	94	3,3	00:00:40
Février	4254	96,0%	3342	135	3,3	00:00:54
Mars	4742	96,5%	3881	134	3,7	00:00:45

(1) Dans le cadre des activités du Centre de recouvrement, les appels non réussis sont, majoritairement, des appels abandonnés.

(2) Correspond au cumulatif des heures rémunérées transposé en ETC (Équivalent temps complet) sur la base du facteur de 1 826,3 heures pour 1 ETC.

Cette particularité vise à simplifier le suivi de l'effectif pour les secteurs du Ministère, la notion d'ETC ayant davantage de similitude avec celle du personnel en place.

Centre gouvernemental de relations avec la clientèle

2025-2026	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Cumulatif
Appels reçus	323 574	313 483	289 894	333 776	318 469	346 433	401 198	310 393	272 765	346 950	344 999	374 048	3 975 982
Appels répondus	269 253	269 908	253 903	268 509	250 763	265 341	268 730	265 053	230 955	257 526	254 132	299 667	3 153 740
Appels rejetés	19 364	13 938	12 550	25 576	26 870	38 051	45 327	11 265	13 742	21 678	29 459	26 989	284 809
Taux de réponse	83,2%	86,1%	87,6%	80,4%	78,7%	76,6%	67,0%	85,4%	84,7%	74,2%	73,7%	80,1%	79,3%
Délai moyen de réponse	05:44	04:54	04:01	06:52	07:29	07:32	12:59	05:50	05:36	11:28	10:57	07:32	07:35
Moyenne quotidienne d'effectifs en téléphonie	354	357	351	322	318	333	341	385	340	345	351	369	-

2024-2025	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Cumulatif
Appels reçus	300 859	294 070	248 633	307 160	315 349	309 041	414 853	342 266	250 409	388 314	340 294	376 223	3 887 471
Appels répondus	287 772	283 387	228 953	270 311	281 874	277 370	337 127	298 194	222 620	306 389	270 709	284 034	3 348 740
Appels rejetés	1 696	1 639	8 463	12 977	8 136	9 246	11 780	17 400	12 125	41 008	33 048	44 707	202 225
Taux de réponse	95,7%	96,4%	92,1%	88,0%	89,4%	89,8%	81,3%	87,1%	88,9%	78,9%	79,6%	75,5%	86,1%
Délai moyen de réponse	01:33	01:12	01:48	03:30	03:32	03:02	06:54	03:44	03:07	05:53	06:03	07:26	04:05
Moyenne quotidienne d'effectifs en téléphonie	444	444	426	392	405	431	452	439	380	398	377	368	-

2023-2024	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Cumulatif
Appels reçus	297 965	341 496	302 247	302 154	328 624	352 123	515 615	368 344	255 893	325 537	316 944	301 147	4 008 089
Appels répondus	269 207	309 758	280 127	275 870	302 355	309 401	392 400	335 565	237 264	306 504	297 431	280 240	3 596 122
Appels rejetés	6 293	5 381	3 281	5 165	8 236	17 205	39 813	8 389	4 242	2 662	3 286	4 767	108 720
Taux de réponse	90,3%	90,7%	92,7%	91,3%	92,0%	87,9%	76,1%	91,1%	92,7%	94,2%	93,8%	93,1%	89,7%
Délai moyen de réponse	08:00	38:00	23:00	57:00	31:00	42:00	07:45	02:58	02:32	02:23	02:28	02:27	03:12
Moyenne quotidienne d'effectifs en téléphonie	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	458	457	437	475	452	434	-

2022-2023	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Cumulatif
Appels reçus	242 896	171 643	168 749	189 480	196 724	189 971	191 487	241 677	220 429	269 707	265 571	361 799	2 710 133
Appels répondus	166 426	154 814	140 113	141 269	155 149	146 691	150 698	214 818	187 372	234 279	238 363	317 479	2 247 471
Appels rejetés	29 750	3 937	13 104	31 372	22 863	27 338	25 959	8 060	15 516	17 728	6 160	5 041	206 828
Taux de réponse	68,5%	90,2%	83,0%	74,6%	78,9%	77,2%	78,7%	88,9%	85,0%	86,9%	89,8%	87,8%	82,9%
Délai moyen de réponse	08:36	03:05	04:11	04:34	04:40	04:10	04:08	03:15	03:47	03:12	03:29	04:16	04:12
Moyenne quotidienne d'effectifs en téléphonie	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	-

2021-2022	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Cumulatif
Appels reçus	356 304	272 516	797 132	213 760	391 320	349 935	179 371	242 548	716 607	553 729	193 093	188 128	4 454 443
Appels répondus	263 567	217 198	331 324	177 746	227 070	233 990	157 929	195 645	248 684	298 593	175 007	167 973	2 694 726
Appels rejetés	53 527	33 001	369 356	10 824	101 178	63 420	3 798	10 441	381 348	166 278	3 167	5 855	1 202 193
Taux de réponse	74,0%	79,7%	41,6%	83,2%	58,0%	66,9%	88,0%	80,7%	34,7%	53,9%	90,6%	89,3%	60,5%
Délai moyen de réponse	04:21	02:57	06:28	04:28	06:28	05:09	03:48	06:08	13:29	11:21	03:23	03:15	06:21
Moyenne quotidienne d'effectifs en téléphonie	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	-

Indicateurs : Définitions et formules

Appels reçus	Nombre total d'appels répondus + Nombre total d'appels abandonnés + Nombre total d'appels rejetés.
Appels répondus	Nombre total d'appels répondus. Les appels répondus proviennent de la réponse vocale interactive ainsi que des transferts internes et externes. Le nombre d'appels transférés de la réponse vocale interactive vers un préposé-e n'est pas disponible.
Appels rejetés	Nombre total d'appels rejetés avant d'entrer en file d'attente + rejetés avant d'entrer en RVI. Le nombre de transferts d'appels non réussis n'est pas disponible.
Taux de réponse	Nombre total d'appels répondus / Nombre total d'appels reçus.
Délai moyen de réponse	Délai moyen pendant lequel le client attend en file avant d'être répondu. Correspond au temps moyen d'attente au téléphone.
Moyenne quotidienne d'effectifs en téléphonie (approximatif)	Moyenne quotidienne d'heures en téléphonie (approximatif) / 6,2 (Équivalent en effectif à temps complet (ETC) approximatif par jour). Il s'agit d'une donnée estimée, car le temps d'attente entre deux appels ne peut pas être associé à des compétences particulières. Ce temps est donc réparti de manière proportionnelle entre les compétences auxquelles chaque employé est connecté. La méthode de calcul actuelle a été implantée à compter d'octobre 2023. Le comparatif pour les années 2021-2022 et 2022-2023 n'est pas disponible.