

PAR COURRIEL

Le 17 novembre 2025

N/Réf. : 30029

Objet : Demande d'accès aux documents - décision

Bonjour,

Par la présente, nous donnons suite à votre demande d'accès reçue le 28 octobre 2025 visant à obtenir, *pour chacune des trois dernières années, les tableaux de bord mensuels pour le service téléphonique qui doivent comprendre les données suivantes :*

- i) *Le nombre total d'appels;*
- ii) *Le taux de réponse téléphonique;*
- iii) *Le nombre d'appels transférés de la réponse vocale interactive vers un(e) préposé(e) ou un(e) agent(e);*
- iv) *Le nombre de transferts d'appels non réussis;*
- v) *Le nombre d'appels abandonnés par un appelant;*
- vi) *Le nombre moyen de personnes affectées aux lignes téléphoniques;*
- vii) *Le temps moyen d'attente au téléphone;*
- viii) *La durée moyenne des appels.*

À cet égard, nous vous transmettons ci-joint les renseignements demandés et détenus par le Ministère pour l'année 2024-2025. S'agissant des années 2022-2023 et 2023-2024, conformément à l'article 13 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (en annexe), nous vous invitons à consulter notre décision pour la demande d'accès [28389](#) qui est diffusée sur Québec.ca.

Veillez noter que vous pouvez demander à la Commission d'accès à l'information du Québec de réviser cette décision, et ce, dans les trente (30) jours suivant la date de la présente lettre. Vous trouverez de plus amples informations à l'adresse suivante:
www.cai.gouv.qc.ca/citoyens/recours-devant-la-commission/concernant-lacces-aux-documents-dorganismes-publics/.

Pour toute question relative à la présente décision, n'hésitez pas à nous contacter en répondant directement à ce courriel.

Veillez recevoir nos salutations distinguées.

Tabita Nicolaica

**Responsable de l'accès aux documents et de la protection
des renseignements personnels**

Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration
1200 boul. Saint-Laurent, 7^e étage, bureau 7.200
Montréal (Québec) H2X 0C9

www.immigration-quebec.gouv.qc.ca

p. j.

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

13. Le droit d'accès à un document produit par un organisme public ou pour son compte et ayant fait l'objet d'une publication ou d'une diffusion s'exerce par consultation sur place pendant les heures habituelles de travail ou à distance ou par l'obtention d'informations suffisantes pour permettre au requérant de le consulter ou de se le procurer là où il est disponible.

De même, le droit d'accès à un document produit par un organisme public ou pour son compte et devant faire l'objet d'une publication ou d'une diffusion dans un délai n'excédant pas six mois de la demande d'accès, s'exerce par l'un ou plusieurs des moyens suivants:

- 1° la consultation sur place pendant les heures habituelles de travail ou à distance;
- 2° l'obtention d'informations suffisantes pour permettre au requérant de le consulter là où il est disponible ou de se le procurer lors de sa publication ou de sa diffusion;
- 3° le prêt du document, à moins que cela ne compromette sa publication ou sa diffusion.

Le présent article ne restreint pas le droit d'accès à un document diffusé conformément à l'article 16.1.

1982, c. 30, a. 13; 1990, c. 57, a. 5; 2001, c. 32, a. 83; 2006, c. 22, a. 7.

Téléphonie

2024 - 2025

	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Appels présentés													
i. Nombre total d'appels	42 259	43 091	34 733	39 240	41 726	38 831	38 408	34 665	29 574	40 217	32 282	37 656	452 682
ii. Taux de réponse téléphonique dans un délai de 8 minutes selon la déclaration de service à la clientèle	81,7%	95,6%	95,6%	97,0%	93,3%	71,5%	87,7%	93,2%	92,4%	82,2%	91,2%	83,2%	88,9%
Appels traités													
iii. Nombre d'appels transférés de la réponse vocale interactive vers un.e préposé.e ou un.e agent.e	34 646	39 679	32 684	37 090	37 617	30 073	33 707	31 776	26 970	34 475	29 373	32 463	400 553
Accessibilité													
iv. Nombre de transferts d'appels non réussis	769	699	492	596	603	856	730	591	532	758	499	728	7 853
Appels abandonnés													
v. Nombre d'appels abandonnés par un.e appelant.e	6 844	2 713	1 557	1 554	3 506	7 902	3 971	2 298	2 072	4 984	2 410	4 465	44 276
Délai moyen d'attente													
vii. Temps moyen d'attente au téléphone (minutes:secondes)	4:33	1:35	0:59	0:55	1:56	5:25	3:06	2:05	2:02	4:09	2:15	3:42	2:41
Temps moyen de conversation													
viii. Durée moyenne des appels (minutes:secondes)	5:58	5:43	6:00	6:12	6:11	6:02	5:46	5:33	5:22	5:35	5:34	5:32	5:48

RP5. Nombre d'employés de la direction des relations avec la clientèle en 2024-2025, ventilé par corps d'emploi. Fournir une ventilation mensuelle des effectifs.

**Nombre d'employés réguliers et occasionnels de la
Direction des relations avec la clientèle en 2024-2025**

Classe d'emplois	Nombre d'employés
Cadre	1
Agent ou agente de recherche et de planification socioéconomique	3
Technicien ou technicienne en administration	3
Préposé ou préposée aux renseignements	45
Total	52

Source : Rapport SAGIR EI – Population au 31 janvier 2025 – Extrait le 24 février 2025.