

PAR COURRIEL

Le 11 mars 2026

N/Réf.: 30611

Objet : Demande d'accès aux documents - décision

Bonjour,

Par la présente, nous donnons suite à votre demande d'accès à des documents, reçue le 9 février 2026, telle que précisée le 10 février dernier, et visant à obtenir :

1. *Pour tous les mois de l'année 2025-2026 pour lesquelles les données sont disponibles, les tableaux de bord des appels logés au ministère, comprenant les informations suivantes :*
 - *Nombre total d'appels;*
 - *Taux de réponse téléphonique;*
 - *Nombre d'appels transférés de la réponse vocale interactive vers un.e préposé.e ou un.e agent.e;*
 - *Nombre de transferts d'appels non réussis;*
 - *Nombre d'appels abandonnés par un.e appelant.e;*
 - *Nombre moyen de personnes affectées aux lignes téléphoniques;*
 - *Temps moyen d'attente au téléphone;*
 - *Durée moyenne des appels.*
2. *Les documents techniques, tels que des breffages, présentations et rapports internes produits dans les trois dernières années portant sur la fracture numérique en ce qui a trait aux services offerts par le Ministère.*
3. *Pour chacune des trois dernières années, ainsi que pour l'année en cours, le nombre de personnes ayant participé à une session Objectif intégration.*
4. *Pour chacune des trois dernières années, ainsi que pour l'année en cours, le nombre de convocations du Ministère visant à vérifier le niveau de français déclaré dans une demande de sélection permanente.*

À cet égard, concernant les points 1 et 3, nous vous transmettons ci-joint les renseignements demandés et détenus par le Ministère.

En ce qui concerne le point 2, le Ministère n'a produit aucun document technique portant sur la fracture numérique. Or, selon les dispositions de l'article 1 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après « *Loi sur l'accès* ») (en annexe), cette dernière s'applique aux documents détenus par un organisme public dans l'exercice de ses fonctions.

Finalement, relativement à la ventilation demandée au point 4 de votre demande, nous vous informons que leur extraction nécessiterait la création d'une programmation informatique particulière, de même que la comparaison et la validation de renseignements. Or, en vertu de l'article 15 de la Loi sur l'accès, le droit d'accès ne porte que sur les documents dont la communication ne requiert ni calcul ni comparaison de renseignements.

Veuillez 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.

Veuillez 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**

MOTIF DE REFUS INVOQUÉ

Article 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.

Téléphonie

2025 - 2026

	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Total
Appels présentés													
i. Nombre total d'appels	31 329	29 792	28 215	31 577	27 569	28 606	26 480	22 049	19 938	22 200			267 755
ii. Taux de réponse téléphonique dans un délai de 8 minutes selon la déclaration de service à la clientèle	86,3%	97,4%	98,3%	95,1%	96,2%	94,4%	96,8%	97,6%	94,6%	97,1%			95,3%
Appels traités													
iii. Nombre d'appels transférés de la réponse vocale interactive vers un.e préposé.e ou un.e agent.e	28 118	28 546	27 124	29 643	26 270	26 351	24 884	21 203	18 629	21 373			252 141
Accessibilité													
iv. Nombre de transferts d'appels non réussis	585	447	404	552	465	539	489	422	468	416			4 787
Appels abandonnés													
v. Nombre d'appels abandonnés par un.e appelant.e	2 626	799	687	1 382	834	1 716	1 107	424	841	411			10 827
Délai moyen d'attente													
vii. Temps moyen d'attente au téléphone (minutes:secondes)	2:38	0:47	0:35	1:11	0:50	1:37	1:13	0:30	0:51	0:30			1:06
Temps moyen de conversation													
viii. Durée moyenne des appels (minutes:secondes)	5:38	5:33	5:40	5:57	5:44	5:31	5:31	5:34	5:23	5:32			5:37

Nombre d'employés réguliers et occasionnels du Service des relations avec la clientèle en 2025-2026 *

Classe d'emploi	2025-12-31
Agent ou agente de recherche et de planification socioéconomique	3
Préposé ou préposée aux renseignements / Agent de soutien à la clientèle **	46
Technicien ou technicienne en administration	3
Cadre	1
Total général	53

Source :

Rapport SAGIR EI – Population au 31 décembre 2025, extrait le 20 janvier 2026, excluant les étudiants et les stagiaires.

Notes:

* Les données incluent l'ensemble du personnel de l'unité visée à l'exclusion du personnel étudiant et stagiaire.

** La classe de préposé aux renseignements ayant été intégrée à la classe d'emploi d'agent de soutien à la clientèle.

Point 3

Nombre de personnes ayant participé à une session Objectif Intégration pour les trois dernières années financières ainsi que pour l'année en cours

Année financière (1 ^{er} avril au 31 mars)	Nombre total de personnes immigrantes participantes (présentes)
1 avril 2022 au 31 mars 2023	5 341
1 avril 2023 au 31 mars 2024	8 043
1 avril 2024 au 31 mars 2025	11 700
1 avril 2025 au 31 janvier 2026 ¹	9 405

Notes :

1. Les données pour l'année financière en cours s'arrêtent au 31 janvier 2026.
2. Les données peuvent varier par rapport à celles publiées précédemment dans des rapports de gestion annuels (RAG). Par exemple, une personne immigrante ayant débuté sa session Objectif Intégration en 2024 et l'ayant complétée en 2025 sera comptabilisée dans les données de l'année 2024.

Source : INTIMM, Direction de la coordination des programmes d'intégration

Date d'extraction : 27 février 2026