

PAR COURRIEL

Le 17 juillet 2026

N/Réf. : 31596

Objet : Demande d'accès aux documents - décision

Bonjour,

Par la présente, nous donnons suite à votre demande d'accès reçue le 2 juillet 2026. Celle-ci 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 ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, 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.*

À cet égard, nous vous transmettons une partie des renseignements demandés pour l'année 2025-2026. En ce qui concerne les autres renseignements visés par votre demande, nous vous informons que ceux-ci ont fait l'objet d'une réponse dans le cadre du traitement de précédentes demandes. 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 les décisions [28389](#), [30029](#) et [30611](#).

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.

Isabelle Chabot

**Responsable substitut 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.

RP5. Nombre d'employés de la direction des relations avec la clientèle en 2025-2026, ventilé par corps d'emploi. Fournir une ventilation mensuelle des effectifs.

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

Classe d'emplois	Nombre d'employés
Cadre	1
Agent ou agente de recherche et de planification socioéconomique	3
Technicien ou technicienne en administration	3
Agent ou agente de soutien à la clientèle*	46
Total	53

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

Source : Rapport SAGIR EI – Population au 31 janvier 2026 – Extrait le 23 février 2026.