Ministère
de l'Immigration
et de l'Intégration
Québec

Accès à l'information et relations avec la clientèle

PAR COURRIEL

Le 9 novembre 2026

N/Réf. : 32084
Objet : Demande d'accès aux documents - décision

Bonjour,

Par la présente, nous donnons suite à votre demande d'accès reçue le 7 octobre 2026, telle que précisée le 19 octobre dernier. Celle-ci vise à obtenir *une copie des documents contenant les renseignements ci-dessous pour chacun des centres d'appels des services téléphoniques du MIFI :*

1. *La liste des statuts de disponibilités des employé·e·s des centres d'appels dans le système Avaya One-X ou tout autre système téléphonique utilisé.*
2. *La durée moyenne entre les appels traités par un·e employé·e pour les années 2023-2024, 2024-2025, 2025-2026 et 2026-2027.*

À cet égard, pour le point 1, les différents statuts de disponibilités des employé·e·s des centres d'appels dans le système téléphonique sont les suivants :

- Statuts sélectionnés manuellement par l'agent : Prêt, post-appel, Pause, Repas, Appel sortant, Fin de journée, Raisons personnelles, problèmes techniques, correspondance, développement.
- Statuts automatiques : Conversation, identification-agent, appel terminé, Appels non pris, Automatic Call Distribution (ACD), no ACD, occupé, décroché, téléphone en panne, téléphone en marche, initiée par le superviseur.

Concernant le point 2, les renseignements ne sont pas disponibles. En effet, notre système téléphonique ne nous permet pas d'obtenir ces données. Or, en vertu de l'article 15 (en annexe) 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 et de l'Intégration
1200 boul. Saint-Laurent, 7e 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

---

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.