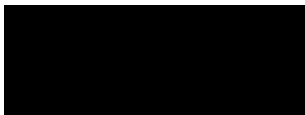




Avec vous,
au cœur de votre sécurité

Bureau de l'accès à l'information et
de la protection des renseignements personnels

Québec, le 27 juillet 2026



Notre référence : 03.06.35350

Objet : Demande de documents



Pour faire suite à votre demande formulée en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après la « *Loi* ») et aux échanges du 8 juillet dernier par téléphone et par courriel, vous trouverez ci-joint copie des documents demandés.

Sachez que, selon la *Loi*, il est possible d'exercer un recours en vous adressant, dans les 30 jours de la présente réponse, à la Commission d'accès à l'information au numéro 1 888 528-7741.

Recevez, , nos salutations cordiales.

[ORIGINAL SIGNÉ PAR]

Catherine Ouellet Hotte

Responsable adjointe de l'accès aux documents
et de la protection des renseignements personnels
p.j.

DESTINATAIRE : Virginie Beaulieu
Bureau de l'accès à l'information et de la protection des
renseignements personnels

EXPÉDITEUR : Marjorie Vézina

DATE : 15 juillet 2026

OBJET : **Demande d'accès | 03.06.35350**

Pour faire suite à la demande d'accès mentionnée en objet, nous avons effectué des recherches auprès des secteurs de la Vice-présidence aux services aux assurés (VPSA). En réponse à votre demande, vous trouverez en pièce jointe les informations demandées.

Par ailleurs, en lien avec une demande d'accès précédente (03.06.35199), les données de 2024 ne sont pas les mêmes, puisqu'une erreur de transcription a été faite lors d'une collecte antérieure.

Espérant le tout conforme, recevez mes salutations distinguées.

Direction du soutien et du suivi administratif

TABLEAU DE BORD MENSUEL POUR LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE (2024)

Indicateur	Secteur	Janv. 24	Fév. 24	Mars. 24	Avril. 24	Mai. 24	Juin. 24	Juil. 24	Août. 24	Sept. 24	Oct. 24	Nov. 24	Déc. 24
NOMBRE TOTAL D'APPELS	Indemnisation	23 225	22 948	20 724	22 142	23 373	22 100	25 230	22 363	23 520	26 160	21 587	18 261
	Renseignements généraux	317 366	270 422	299 603	398 736	428 680	294 407	312 633	294 433	322 092	422 314	269 208	223 371
TAUX DE RÉPONSE TÉLÉPHONIQUE	Indemnisation	93%	90%	95%	97%	88%	81%	81%	94%	92%	93%	93%	94%
	Renseignements généraux	55%	57%	61%	56%	49%	37%	47%	51%	42%	33%	61%	80%
NOMBRE D'APPELS TRANSFÉRÉS DE LA RÉPONSE VOCALE INTERACTIVE VERS U.N.E PRÉPOSÉ.E OU U.N.E AGENT.E	Indemnisation	23 225	22 948	20 724	22 142	23 373	22 100	25 230	22 363	23 520	26 160	21 587	18 261
	Renseignements généraux	171 823	173 392	161 683	173 592	196 612	245 327	258 066	242 234	265 435	351 451	218 451	177 511
NOMBRE DE TRANSFERT D'APPELS NON RÉUSSIS *	Indemnisation	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Renseignements généraux	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NOMBRE D'APPELS ABANDONNÉS PAR U.N.E APPELANT.E	Indemnisation	1 363	1 913	989	672	2 029	2 909	2 825	1 160	1 595	1 631	1 314	1 080
	Renseignements généraux	49 436	51 338	45 774	49 690	59 311	52 283	46 660	42 216	52 812	81 565	43 171	23 275
TEMPS MOYEN D'ATTENTE AU TÉLÉPHONE (EN MINUTES)	Indemnisation	03:13	04:56	02:39	01:34	04:27	08:03	07:13	02:50	04:04	03:37	03:42	03:58
	Renseignements généraux	00:32:27	00:31:04	00:29:17	00:32:38	00:34:30	00:16:37	00:11:40	00:12:15	00:14:01	00:14:01	00:12:45	00:09:16
DURÉE MOYENNE DES APPELS (EN MINUTES)	Indemnisation	10:19	10:46	10:49	11:13	10:31	09:56	10:25	09:48	09:40	09:21	10:00	09:57
	Renseignements généraux	00:13:31	00:12:18	00:12:12	00:12:39	00:12:51	00:12:25	00:11:21	00:10:47	00:11:11	00:12:10	00:11:02	00:09:33
NOMBRE MOYEN DE PERSONNES AFFECTÉES AUX LIGNES TÉLÉPHONIQUE	Indemnisation	44	40	42	48	37	36	38	38	39	39	38	36
	Renseignements généraux	191	178	185	184	181	194	191	184	191	192	224	224

TABLEAU DE BORD MENSUEL POUR LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE (2025)

Indicateur	Secteur	janv-25	févr-25	mars-25	avr-25	mai-25	juin-25	juil-25	août-25	sept-25	oct-25	nov-25	déc-25
NOMBRE TOTAL D'APPELS	Indemnisation	25 345	22 157	22 697	21 742	22 588	20 350	21 514	20 298	22 555	23 630	21 411	19 059
	Renseignements généraux	320 873	262 111	312 878	414 956	353 284	286 319	293 171	275 670	281 484	296 680	291 450	208 351
TAUX DE RÉPONSE TÉLÉPHONIQUE	Indemnisation	90%	96%	95%	95%	94%	95%	92%	92%	96%	95%	94%	94%
	Renseignements généraux	71%	76%	72%	44%	63%	74%	80%	76%	74%	73%	63%	84%
NOMBRE D'APPELS TRANSFÉRÉS DE LA RÉPONSE VOCALE INTERACTIVE VERS U.N.E PRÉPOSÉ.E OU U.N.E AGENT.E	Indemnisation	25 345	22 157	22 697	21 742	22 588	20 350	21 514	20 298	22 555	23 630	21 411	19 059
	Renseignements généraux	250 529	213 864	251 439	337 101	275 896	221 375	225 751	216 657	221 775	234 072	235 592	165 422
NOMBRE DE TRANSFERT D'APPELS NON RÉUSSIS *	Indemnisation												
	Renseignements généraux												
NOMBRE D'APPELS ABANDONNÉS PAR U.N.E APPELANT.E	Indemnisation	2 222	891	1 035	1 048	1 237	1 023	1 423	1 396	902	1 159	1 118	1 101
	Renseignements généraux	39 303	28 633	37 273	70 675	47 022	29 909	26 722	27 166	30 100	29 772	34 294	13 837
TEMPS MOYEN D'ATTENTE AU TÉLÉPHONE (EN MINUTES)	Indemnisation	00:06:07	00:02:29	00:02:46	00:02:37	00:03:17	00:03:02	00:04:16	00:04:21	00:02:35	00:02:53	00:03:15	00:03:58
	Renseignements généraux	00:11:23	00:09:22	00:10:05	00:10:06	00:09:04	00:07:21	00:06:46	00:07:00	00:07:28	00:07:02	00:09:14	00:05:12
DURÉE MOYENNE DES APPELS (EN MINUTES)	Indemnisation	00:06:07	00:02:29	00:02:46	00:02:37	00:03:17	00:03:02	00:04:16	00:04:21	00:02:35	00:02:53	00:03:15	00:03:58
	Renseignements généraux	00:09:54	00:10:12	00:10:29	00:10:35	00:10:06	00:10:15	00:09:51	00:09:34	00:09:36	00:09:30	00:10:28	00:10:03
NOMBRE MOYEN DE PERSONNES AFFECTÉES AUX LIGNES TÉLÉPHONIQUE	Indemnisation	36	34	34	33	34	32	30	28	34	33	35	33
	Renseignements généraux	221	223	233	214	232	232	221	217	228	242	255	261

TABLEAU DE BORD MENSUEL POUR LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE (janvier à juin 2026)

Indicateur	Secteur	janv-26	févr-26	mars-26	avr-26	mai-26	juin-26
NOMBRE TOTAL D'APPELS	Indemnisation	22 570	22 647	23 328	20 377	19 105	20 016
	Renseignements généraux	250 910	210 781	244 394	252 681	237 446	240 396
TAUX DE RÉPONSE TÉLÉPHONIQUE	Indemnisation	92%	85%	88%	93%	95%	95%
	Renseignements généraux	86%	96%	94%	88%	93%	93%
NOMBRE D'APPELS TRANSFÉRÉS DE LA RÉPONSE VOCALE INTERACTIVE VERS U.N.E PRÉPOSÉ.E OU U.N.E AGENT.E	Indemnisation	22 570	22 647	23 328	20 377	19 105	20 016
	Renseignements généraux	194 478	166 324	191 486	195 804	184 774	188 644
NOMBRE DE TRANSFERT D'APPELS NON RÉUSSIS *	Indemnisation						
	Renseignements généraux						
NOMBRE D'APPELS ABANDONNÉS PAR U.N.E APPELANT.E	Indemnisation	1 540	2 421	2 110	1 170	816	731
	Renseignements généraux	15 103	6 022	10 338	14 843	10 848	12 456
TEMPS MOYEN D'ATTENTE AU TÉLÉPHONE (EN MINUTES)	Indemnisation	00:04:48	00:08:08	00:07:04	00:03:43	00:02:45	00:02:17
	Renseignements généraux	00:04:24	00:02:00	00:02:59	00:03:44	00:03:03	00:03:27
DURÉE MOYENNE DES APPELS (EN MINUTES)	Indemnisation	00:09:01	00:08:48	00:08:49	00:09:48	00:09:45	00:09:58
	Renseignements généraux	00:09:31	00:09:16	00:09:07	00:09:14	00:09:05	00:09:01
NOMBRE MOYEN DE PERSONNES AFFECTÉES AUX LIGNES TÉLÉPHONIQUE	Indemnisation	36	32	32	37	36	37
	Renseignements généraux	276	280	263	262	256	247