



**GRAND QUARTIER GÉNÉRAL**

Service de l'accès et de la protection de l'information  
600, rue Fullum, UO 3210  
Montréal (Québec) H2K 3L6

Notre référence : 2302 272

Le 14 mars 2023

**OBJET :** ***Votre demande en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (c. A-2.1) concernant les centres d'appels d'urgence***

Monsieur,

Nous avons effectué l'étude de votre demande, reçue le 14 février 2023, visant à obtenir les renseignements suivants relatifs aux centres de gestion des appels (CGA), et ce, pour les deux dernières années :

***1. Les CGA ayant dû fermer temporairement en indiquant la raison, le temps de fermeture et la date :***

Le CGA de Sherbrooke a dû fermer pour des travaux, lesquels ont été réalisés entre le 21 juin et le 18 août 2022.

***2. Les CGA ayant dû basculer dans une autre région en indiquant la raison, le temps du basculement et la date :***

Nous ne détenons pas de document répondant à cet aspect de votre demande, car nos systèmes d'information ne permettent pas d'extraire ce type de données (article 1 de la *Loi sur l'accès*).

***3. La liste des journées où des employés d'un CGA ont été envoyés temporairement dans un autre CGA pour combler des postes vacants en indiquant les CGA impliqués, la durée et la date de l'événement :***

Quant à cet aspect, nous vous transmettons ci-joint un tableau, avec ventilation par district, faisant état des renseignements demandés.

Étant donné les limites de nos systèmes d'information pour l'extraction de certaines données, celles-ci doivent donc être interprétées avec prudence.

Confidentialité : 0 (Public)

Vous trouverez, ci-joint, l'article de loi cité ainsi que l'avis relatif au recours en révision prévu à la section III du chapitre IV de la Loi sur l'accès.

Veillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

**Original signé**

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



## Dates où des préposés d'un centre de gestion des appels (CGA) ont été prêtés dans un autre CGA

(Janvier 2021 à février 2023)

### District Nord : Centre de gestion des appels de Baie-Comeau, Rouyn-Noranda et Saguenay

Date	CGA prêteur	CGA receveur	Nombre de préposés	Durée du prêt
2021-10-13	Québec	Baie-Comeau	1	5 jours
2021-10-21	Québec	Baie-Comeau	1	5 jours
2021-10-27	Québec	Baie-Comeau	2	10 jours
2021-11-07	Québec	Baie-Comeau	1	4 jours
2021-10-31	Rouyn-Noranda	Saguenay	1	5 jours
2021-11-27	Rouyn-Noranda	Saguenay	1	5 jours
2022-09-08	Rouyn-Noranda	Saguenay	1	4 jours
2022-09-29	Rouyn-Noranda	Saguenay	1	4 jours
2023-02-05	Baie-Comeau	Saguenay	2	3 jours

### District Sud : Centre de gestion des appels de Boucherville et de Sherbrooke

Date	CGA prêteur	CGA receveur	Nombre de préposés	Durée du prêt
2022-08-13	Boucherville	Québec	1	12h00

### District Ouest : Centre de gestion des appels de Gatineau, Mascouche et Trois-Rivières

Date	CGA prêteur	CGA receveur	Nombre de préposés	Durée du prêt
2021-09-10	Gatineau	Trois-Rivières	1	5 jours
2021-09-27	Gatineau	Trois-Rivières	1	3 jours
2021-10-11	Gatineau	Trois-Rivières	1	10 jours
2021-07-11	Gatineau	Trois-Rivières	1	3 jours
2021-07-12	Gatineau	Trois-Rivières	1	3 jours
2021-07-15	Gatineau	Trois-Rivières	1	7 jours
2022-07-25	Gatineau	Québec	1	7 jours
2021-05-14	Mascouche	Trois-Rivières	1	3 jours
2021-07-15	Mascouche	Trois-Rivières	1	7 jours
2021-08-02	Mascouche	Trois-Rivières	1	1 jour
2021-08-03	Mascouche	Trois-Rivières	1	2 jours
2021-08-03	Mascouche	Trois-Rivières	1	1 jour
2021-08-05	Mascouche	Trois-Rivières	1	3 jours
2021-08-05	Mascouche	Trois-Rivières	1	2 jours
2021-08-06	Mascouche	Trois-Rivières	1	1 jour
2021-08-09	Mascouche	Trois-Rivières	1	3 jours
2021-08-09	Mascouche	Trois-Rivières	1	1 jour
2021-08-10	Mascouche	Trois-Rivières	1	2 jours
2021-08-11	Mascouche	Trois-Rivières	1	2 jours
2021-08-12	Mascouche	Trois-Rivières	1	1 jour

2021-09-02	Mascouche	Trois-Rivières	1	1 jour
2021-09-04	Mascouche	Trois-Rivières	1	1 jour
2021-09-05	Mascouche	Trois-Rivières	1	1 jour
2021-09-07	Mascouche	Trois-Rivières	1	1 jour
2021-09-08	Mascouche	Trois-Rivières	1	3 jours
2021-09-08	Mascouche	Trois-Rivières	1	1 jour
2021-09-16	Mascouche	Trois-Rivières	1	2 jours
2021-09-16	Mascouche	Trois-Rivières	1	1 jour
2021-09-18	Mascouche	Trois-Rivières	1	2 jours
2021-09-22	Mascouche	Trois-Rivières	1	1 jour
2021-09-23	Mascouche	Trois-Rivières	1	1 jour
2021-09-30	Mascouche	Trois-Rivières	2	1 jour
2021-09-30	Mascouche	Trois-Rivières	1	2 jours
2021-10-01	Mascouche	Trois-Rivières	1	1 jour
2021-10-02	Mascouche	Trois-Rivières	2	1 jour
2021-10-05	Mascouche	Trois-Rivières	1	2 jours
2021-10-09	Mascouche	Trois-Rivières	1	2 jours
2021-10-11	Mascouche	Trois-Rivières	1	1 jour
2021-10-13	Mascouche	Trois-Rivières	1	1 jour
2021-10-15	Mascouche	Trois-Rivières	1	1 jour
2021-10-17	Mascouche	Trois-Rivières	2	2 jours
2021-10-18	Mascouche	Trois-Rivières	1	2 jours
2021-10-19	Mascouche	Trois-Rivières	1	1 jour
2021-10-21	Mascouche	Trois-Rivières	3	1 jour
2021-10-23	Mascouche	Trois-Rivières	2	1 jour
2021-10-27	Mascouche	Trois-Rivières	1	1 jour
2021-10-29	Mascouche	Trois-Rivières	1	1 jour
2021-11-03	Mascouche	Trois-Rivières	2	2 jours
2021-11-03	Mascouche	Trois-Rivières	1	1 jour
2021-11-08	Mascouche	Trois-Rivières	2	1 jour
2021-11-10	Mascouche	Trois-Rivières	2	1 jour
2021-11-14	Mascouche	Trois-Rivières	1	1 jour
2021-12-02	Mascouche	Trois-Rivières	1	1 jour
2023-02-06	Mascouche	Trois-Rivières	1	1 jour
2023-02-08	Mascouche	Trois-Rivières	1	1 jour
2023-02-13	Mascouche	Trois-Rivières	1	1 jour
2023-02-15	Mascouche	Trois-Rivières	1	1 jour
2021-10-19	Gatineau	Mascouche	1	1 jour
2021-11-19	Gatineau	Mascouche	1	2 jours
2022-04-09	Gatineau	Mascouche	1	1 jour
2022-05-26	Gatineau	Mascouche	1	1 jour
2022-08-05	Trois-Rivières	Québec	1	1 jour
2022-08-05	Trois-Rivières	Québec	1	1 jour
2022-08-05	Trois-Rivières	Québec	1	1 jour
2022-08-06	Trois-Rivières	Québec	1	1 jour

**District Est : Centre de gestion des appels de Québec, Chandler et Québec**

Date	CGA prêteur	CGA receveur	Nombre de préposés	Durée du prêt
2021-11-04	Rimouski	Québec	1	7 jours
2021-11-11	Rimouski	Québec	1	6 jours
2021-11-17	Rimouski	Québec	1	7 jours
2022-11-12	Québec	Rimouski	1	5 jours
2022-10-16	Québec	Rimouski	1	5 jours
2022-10-06	Québec	Rimouski	1	5 jours
2022-10-20	Québec	Rimouski	1	5 jours
2022-11-10	Québec	Rimouski	1	5 jours
2023-02-09	Rimouski	Québec	1	5 jours

Source : Direction des services de proximité aux communautés – Sûreté du Québec

Mise à jour: 2023-02-28