



Service de l'accès et de la protection de l'information

600, rue Fullum, Suite 1.100, UO 3210
Montréal (Québec) H2K 3L6

Notre référence : 2311 451

Le 21 décembre 2023

OBJET : **Voire 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 de gestion des appels**

Monsieur,

Nous avons effectué l'étude de votre demande, reçue le 20 novembre 2023, visant à obtenir des renseignements relatifs aux centres de gestion des appels (CGA), et ce, depuis les 5 dernières années, soit :

1. Temps moyen d'attente au téléphone :

Quant à cet aspect, nous vous invitons à consulter la réponse diffusée sur le site Internet de la Sûreté du Québec : [2023-02-08-appels-911.pdf \(gouv.qc.ca\)](https://www.gouv.qc.ca/2023-02-08-appels-911.pdf)

2. Nombre moyen de préposés affectés aux lignes téléphoniques :

Nous vous transmettons ci-dessous, en conformité avec la Loi sur l'accès, les trois (3) tableaux suivants, soit : le nombre de préposés aux télécommunications en place versus autorisés, le nombre de préposés aux télécommunications réguliers et le nombre de préposés aux télécommunications occasionnels, par année et pour chaque CGA.

Le nombre de préposés aux télécommunications en place versus le nombre de postes autorisés à doter, par année et pour chaque CGA au 31 mars de chaque année

Nom du CGA	2023-2024 (jusqu'au 30 sept.)		2022-2023		2021-2022		2020-2021		2019-2020		2018-2019	
	Autorisés	En place	Autorisés	En place	Autorisés	En place	Autorisés	En place	Autorisés	En place	Autorisés	En place
Centre gestion appels Baie-Comeau	22	20	21	19	21	16	21	17	21	16	22	15
Centre gestion appels Boucherville	61	53	61	48	65	50	68	52	66	50	71	63

Centre gestion appels Chandler	19	16	19	18	19	15	19	14	19	14	20	17
Centre gestion appels Gatineau	24	14	24	19	24	15	24	16	24	14	24	16
Centre gestion appels Mascouche	78	61	77	63	74	59	75	59	75	56	75	58
Centre gestion appels Québec	59	49	57	43	59	46	59	51	59	45	59	56
Centre gestion appels Rimouski	25	24	24	24	25	23	25	22	25	21	24	19
Centre gestion appels Rouyn-Noranda	28	24	27	25	27	23	28	22	27	22	28	26
Centre gestion appels Saguenay	23	20	24	18	24	21	24	18	23	19	22	20
Centre gestion appels Sherbrooke	61	42	61	44	62	46	60	50	62	54	60	55
Centre gestion appels Trois-Rivières	64	52	65	52	60	55	59	50	61	51	61	56
Poste autoroutier Cartier-Champlain	6	7	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5
TOTAL	470	382	466	379	466	375	468	376	468	367	472	406

**Nombre de préposés aux télécommunications réguliers, par année et pour chaque CGA;
au 31 mars de chaque année**

Nom du CGA	2023-2024 (jusqu'au 30 sept.)	2022-2023	2021-2022	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Centre gestion appels Baie-Comeau	9	9	9	10	7	2
Centre gestion appels Boucherville	27	28	29	22	25	22
Centre gestion appels Chandler	6	7	8	6	7	6
Centre gestion appels Gatineau	4	6	7	5	6	5
Centre gestion appels Mascouche	27	36	38	33	36	28
Centre gestion appels Québec	13	16	15	22	23	13
Centre gestion appels Rimouski	10	11	10	10	11	9
Centre gestion appels Rouyn-Noranda	12	11	11	10	11	12
Centre gestion appels Saguenay	10	9	12	11	10	8
Centre gestion appels Sherbrooke	17	21	25	20	25	10
Centre gestion appels Trois-Rivières	23	28	30	28	32	28
Poste autoroutier Cartier-Champlain	4	3	4	3	3	3
TOTAL	162	185	198	180	196	146

**Nombre de préposés aux télécommunications occasionnels, par année et pour chaque CGA;
au 31 mars de chaque année**

Nom du CGA	2023-2024 (jusqu'au 30 sept.)	2022-2023	2021-2022	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Centre gestion appels Baie-Comeau	11	10	7	7	9	13
Centre gestion appels Boucherville	26	20	21	30	25	41
Centre gestion appels Chandler	10	11	7	8	7	11
Centre gestion appels Gatineau	10	13	8	11	8	11
Centre gestion appels Mascouche	34	27	21	26	20	30
Centre gestion appels Québec	36	27	31	29	22	43
Centre gestion appels Rimouski	14	13	13	12	10	10
Centre gestion appels Rouyn-Noranda	12	14	12	12	11	14
Centre gestion appels Saguenay	10	9	9	7	9	12
Centre gestion appels Sherbrooke	25	23	21	30	29	45
Centre gestion appels Trois-Rivières	29	24	25	22	19	28
Poste autoroutier Cartier-Champlain	3	3	2	2	2	2
TOTAL	220	194	177	196	171	260

Source : Direction des ressources humaines, Sûreté du Québec

Mise à jour : 2023-11-27

3. Nombre moyen d'appels effectués :

Quant à cet aspect, nous vous transmettons ci-joint, en conformité avec la *Loi sur l'accès*, un tableau faisant état des données visées, soit le nombre d'appels reçus par CGA, par mois, par année.

4. Nombre moyen d'appels abandonnés :

5. Nombre d'appels redirigés vers un CGA qui sont en provenance d'une région extérieure à celle habituellement couverte par le CGA en question :

Quant aux points 4 et 5, nous vous invitons à consulter divers documents diffusés sur le site Internet de la Sûreté du Québec dans le cadre de réponses à des demandes d'accès, soit :

- ✓ [Statistiques relatives aux préposés aux télécommunications d'urgence dans les centres d'appels depuis 2018 \(N. REF. 2211 171 Partie 1\)](#)
- ✓ [Divers documents relativement aux préposés aux télécommunications d'urgence dans les centres d'appels depuis 2020 \(N. REF. 2211 171 Partie 2\)](#)
- ✓ [Nombre d'embauches, de départs et d'heures supplémentaires des préposés aux télécommunications à la Sûreté du Québec, et ce, de 2019 à 2022 \(N. REF. 2302 073\)](#)
- ✓ [Fermetures et prêts des préposés des CGA entre janvier 2021 et février 2023 \(N. REF. 2302 272\)](#)
- ✓ [Nombre d'appels aux centres de gestion des appels \(CGA\) abandonnés par les appelants, et ce, depuis 2019 \(N. REF. 2303 089\)](#)

Également, nous vous invitons à consulter les fiches qui ont été préparées dans le cadre des études des crédits budgétaires 2023-2024 (Réponses aux demandes de renseignements particuliers) portant sur les CGA, soit celles :

- CONCERNANT LES PRÉPOSÉS AUX TÉLÉCOMMUNICATIONS DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC AFFECTÉS AUX CENTRES DE GESTION DES APPELS (CGA) EN 2022-2023, VEUILLEZ NOUS INDIQUER, PAR CGA : A) LE NOMBRE D'EMBAUCHES, VENTILÉ PAR MOIS ET PAR CGA (**PAGE 121**).
- CONCERNANT LES PRÉPOSÉS AUX TÉLÉCOMMUNICATIONS DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC AFFECTÉS AUX CENTRES DE GESTION DES APPELS (CGA) EN 2022-2023, VEUILLEZ NOUS INDIQUER, PAR CGA : B) LE NOMBRE DE DÉPARTS, VENTILÉS PAR MOIS ET PAR CGA (**PAGE 122**).
- CONCERNANT LES PRÉPOSÉS AUX TÉLÉCOMMUNICATIONS DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC AFFECTÉS AUX CENTRES DE GESTION DES APPELS (CGA) EN 2022-2023, VEUILLEZ NOUS INDIQUER, PAR CGA : C) LE NOMBRE DE PRÉPOSÉS EN POSTE AU 31 MARS 2023 ; D) LE NOMBRE DE PRÉPOSÉS RÉGULIERS AU 31 MARS 2023 ; E) LE NOMBRE DE PRÉPOSÉS OCCASIONNELS AU 31 MARS 2023 ; F) LE NOMBRE DE PRÉPOSÉS ACTUELLEMENT AUX ÉTUDES EN TECHNIQUE POLICIÈRE ; G) LA MOYENNE D'ANNÉES D'EXPÉRIENCE DES PRÉPOSÉS EN POSTE AU 31 MARS 2023. (**PAGE 123**).
- CONCERNANT LES PRÉPOSÉS AUX TÉLÉCOMMUNICATIONS DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC AFFECTÉS AUX CENTRES DE GESTION DES APPELS (CGA) EN 2022-2023, VEUILLEZ NOUS INDIQUER, PAR CGA : H) LE NOMBRE DE PRÉPOSÉS AYANT QUITTÉ POUR UN AUTRE CORPS DE POLICE AU COURS DE L'ANNÉE ; I) LE NOMBRE DE PRÉPOSÉS AYANT PRIS LEUR RETRAITE AU COURS DE L'ANNÉE ; J) LE NOMBRE DE PRÉPOSÉS AYANT QUITTÉ POUR UN AUTRE EMPLOI AU COURS DE L'ANNÉE. (**PAGE 124**).
- CONCERNANT LES PRÉPOSÉS AUX TÉLÉCOMMUNICATIONS DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC AFFECTÉS AUX CENTRES DE GESTION DES APPELS (CGA) EN 2022-2023, VEUILLEZ NOUS INDIQUER, PAR CGA : K) LE NOMBRE D'APPELS ABANDONNÉS, PAR MOIS, PAR CGA ; L) LA LISTE DES CGA QUI ONT DÛ FERMER TEMPORAIREMENT LEUR CENTRE EN RAISON DU MANQUE DE PERSONNEL ; M) LE NOMBRE DE FOIS, PAR CGA, OÙ LES APPELS ONT DÛ ÊTRE BASCULÉS DANS UN AUTRE CGA EN RAISON DU MANQUE DE PERSONNEL ; N) LE NOMBRE DE FOIS OÙ UN CGA A DÛ OPÉRER AVEC UN EFFECTIF RÉDUIT EN RAISON DU MANQUE DE PERSONNEL, PAR CGA. (**PAGE 125**).

Ce document est disponible sur le site Internet de l'Assemblée nationale du Québec :

https://www.assnat.qc.ca/Media/Process.aspx?MediaId=ANQ.Vigie.Bll.DocumentGenerique_189313&process=Original&token=ZyMoxNwUn8ikQ+TRKYwPCjWrKwg+vlv9rjj7p3xLGTZDmLVSmJLoqe/vG7/YWzz

6. Nombre d'heures pour lesquelles moins de 2 préposés étaient affectés aux lignes :

Nous vous informons qu'au cours des 5 dernières années, seul le CGA de Gatineau était ouvert, en mode assistance avec le CGA de Mascouche, avec un seul préposé affecté aux lignes pendant 15.5 heures. À noter que ces heures n'ont pas été imposées au préposé qui travaillait seul puisque c'est celui-ci qui voulait travailler sa relève.

7. Nombre de plaintes reçues par rapport aux appels :

Quant à cet aspect, nous vous transmettons ci-dessous, en conformité avec la *Loi sur l'accès*, un tableau faisant état des données visées, soit le nombre de plaintes reçues par CGA, par année.

Nombre de plaintes reçues, par année et pour chaque CGA*

Nom du CGA	2019	2020	2021	2022	2023 (jusqu'à novembre)
Centre gestion appels Baie-Comeau	0	0	0	0	0
Centre gestion appels Boucherville	0	1	0	0	2
Centre gestion appels Chandler	0	1	1	0	0
Centre gestion appels Gatineau	1	0	2	0	0
Centre gestion appels Mascouche	3	9	4	6	3
Centre gestion appels Québec	0	1	0	0	0
Centre gestion appels Rimouski	2	1	0	0	0
Centre gestion appels Rouyn-Noranda	0	0	0	0	0
Centre gestion appels Saguenay	0	0	0	0	0
Centre gestion appels Sherbrooke	0	1	0	0	0
Centre gestion appels Trois-Rivières	0	0	0	0	0
TOTAL	6	14	7	6	5

*À noter que ce sont les plaintes des citoyens fondées ou non.

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

Mise à jour : 2023-11-28

8. Nombre moyen d'appels répondus :

Quant à cet aspect, veuillez vous référer à la réponse au point 3.

Si vous avez besoin d'assistance pour comprendre la présente décision, nous vous invitons à contacter la soussignée en écrivant à l'adresse du Service de l'accès et de la protection de l'information : accesdocuments@surete.qc.ca

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

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Original signé

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



Nombre d'appels reçus par CGA, par mois, par année

Appels reçus - Rimouski

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Avril	11959	9810	7621
Mai	11616	9683	8971
Juin	10514	10253	9149
Juillet	11573	10947	10100
Août	10458	11703	10811
Septembre	9609	8945	8933
Octobre	8494	9039	8366
Novembre	8614	8412	8327
Décembre	8647	8548	8931
Janvier	8136	7651	7748
Février	7476	7559	7419
Mars	9402	8430	7554
Total :	116498	110980	103930

Appels reçus - Chandler

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Avril	9977	8411	7080
Mai	9632	8493	7552
Juin	8185	8824	8069
Juillet	10650	9915	9500
Août	9698	10276	9771
Septembre	8200	8580	8148
Octobre	8604	7679	7937
Novembre	7322	6689	7579
Décembre	7792	7170	8001
Janvier	7842	6846	6666
Février	6632	6351	6718
Mars	8281	7304	7025
Total :	102815	96538	94046

Appels reçus - Québec

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Avril	30898	27406	25324
Mai	29261	28425	29146
Juin	30101	30797	30255
Juillet	34925	32985	32378
Août	31386	33360	32703
Septembre	27688	28757	28530
Octobre	27628	28898	28751
Novembre	23980	27167	27946
Décembre	25718	28294	29855
Janvier	24954	26441	26681
Février	23468	25780	26866
Mars	24920	27981	26383
Total :	334927	346291	344818

Appels reçus - Saguenay

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Avril	11370	10192	8474
Mai	11749	10559	9713
Juin	12245	10893	9985
Juillet	12531	11596	11409
Août	8498	11530	10798
Septembre	10532	9620	9440
Octobre	10425	9125	8888
Novembre	9200	8133	8363
Décembre	9829	9270	9800
Janvier	8656	9109	8650
Février	7980	7869	7962
Mars	9241	8266	8432
Total :	122256	116162	111914

Appels reçus - Rouyn-Noranda

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Avril	11866	10345	8430
Mai	10595	10213	9583
Juin	9968	10755	10135
Juillet	10714	10548	10863
Août	10513	9960	10457
Septembre	9752	9217	9273
Octobre	9703	9345	9321
Novembre	9110	8608	8651
Décembre	9759	9483	9426
Janvier	8995	8432	8373
Février	7921	8143	7697
Mars	8866	8578	8371
Total :	117762	113627	110580

Appels reçus - Baie-Comeau

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Avril	8225	7112	6151
Mai	8741	8066	6985
Juin	8541	8507	7554
Juillet	9566	9262	7324
Août	9259	8858	7229
Septembre	8053	7294	6517
Octobre	8020	6630	6428
Novembre	6892	6192	6066
Décembre	7529	6759	7418
Janvier	7140	6672	5903
Février	6256	5776	5137
Mars	7789	6483	5960
Total :	96011	87611	78672

Appels reçus - Mascouche

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Avril	33637	39138	41351
Mai	40879	48389	51512
Juin	48442	53822	49894
Juillet	53334	53324	51165
Août	51330	53994	49174
Septembre	43896	48787	45499
Octobre	41678	48272	44799
Novembre	42237	43217	37159
Décembre	37848	44725	46481
Janvier	34303	43449	44510
Février	36618	45184	44135
Mars	36991	41826	41404
Total :	501193	564127	547083

Appels reçus - Trois-Rivières

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Avril	33232	27197	26559
Mai	31271	30526	31664
Juin	31798	32241	29786
Juillet	35881	33155	31630
Août	32279	32987	29814
Septembre	29913	30567	28582
Octobre	29206	29186	28184
Novembre	26791	26292	23358
Décembre	25574	27792	30418
Janvier	25958	24977	25328
Février	24137	24954	23248
Mars	24846	25740	24602
Total :	350886	345614	333173

**Appels reçus -
Gatineau**

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Avril	14253	10014	8604
Mai	12062	11350	10347
Juin	11280	11874	10785
Juillet	12945	12439	11288
Août	11970	12059	10287
Septembre	11033	10829	9896
Octobre	11530	10063	9516
Novembre	9677	9036	7851
Décembre	9098	9474	9649
Janvier	8983	9041	8483
Février	8689	8662	7935
Mars	8886	8616	8269
Total :	130406	123457	112910

Appels reçus - Sherbrooke

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Avril	29346	25228	24641
Mai	28064	28286	27330
Juin	29990	29142	27853
Juillet	32492	28500	28810
Août	29721	30860	27391
Septembre	27639	26842	26766
Octobre	27891	27270	27488
Novembre	24482	25686	21435
Décembre	23521	25737	25616
Janvier	24223	24241	23889
Février	22445	23264	23606
Mars	24498	24329	25412
Total :	324312	319385	310237

Appels reçus - Boucherville

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Avril	31860	28352	26150
Mai	31874	31343	29246
Juin	33139	32832	30305
Juillet	36795	31480	31480
Août	33373	31394	30008
Septembre	30335	29155	27451
Octobre	29162	30303	28952
Novembre	27713	27500	22319
Décembre	26335	27584	28342
Janvier	27146	26658	25864
Février	25020	26010	24267
Mars	27515	25468	26322
Total :	360267	348079	330706

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

Mise à jour: 2023-11-21