



PAR COURRIEL

Québec, le 26 janvier 2026



Objet : Réponse - Demande d'accès à des documents

Madame,

Nous donnons suite à votre demande d'accès reçue le 29 décembre 2025 et précisée le 3 janvier 2026 visant l'obtention d'un document contenant le nombre d'appels reçus aux services Info-Social 811, Info-Santé et guichet d'accès à la première ligne (GAP) pour les dix dernières années, en nombres et en pourcentages, ventilés par option.

En réponse à votre demande, vous trouverez ci-joint un tableau contenant une le nombre d'appels ventilé par options. Veuillez noter qu'il nous est impossible de vous fournir les renseignements demandés pour les dix dernières années, pour les raisons suivantes:

- Les données concernant l'Info-Social et l'info Santé, sont disponibles uniquement pour les 60 derniers mois, ce qui nous a permis de remonter jusqu'au 13 mai 2020.
- Les données concernant le guichet d'accès à la première ligne (GAP) ne sont disponibles que depuis 2023, puisque celui-ci était en phase de déploiement progressif du 13 juin jusqu'en décembre 2023.

Finalement, les données ne sont pas compilées sous forme de pourcentage. Or, le droit d'accès aux documents se limite aux documents effectivement détenus par l'organisme et dont la communication ne requiert ni calcul, ni comparaison de renseignements, tel que le prévoient les articles 1 et 15 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1, ci-après la « Loi »).

Conformément à l'article 51 de la Loi, nous vous informons que vous pouvez demander la révision de cette décision auprès de la Commission d'accès à l'information. Vous trouverez ci-joint une note explicative à ce sujet.

Nous vous prions d'agréer nos cordiales salutations.



Me Anne de Ravinel
Responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements
personnels

N/Réf. : 25-SQ-0001-405-01

p.j Avis de recours
 Dispositions législatives citées
 Document – onglet 1

AVIS DE RECOURS EN RÉVISION

Révision

a) **Pouvoir**

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne peut, lorsque sa demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels ou dans le cas où le délai prévu pour répondre est expiré, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision.

La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

QUÉBEC

Commission d'accès à l'information
525, boul. René-Lévesque Est, bur. 2.36
Québec (Québec) G1R 5S9

Tél : (418) 528-7741
Télec : (418) 529-3102

MONTRÉAL

Commission d'accès à l'information
2045, rue Stanley, bur. 900
Montréal (Québec) H3A 2V4

Tél : (514) 873-4196
Télec : (514) 844-6170

b) **Motifs**

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) **Délais**

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135). La loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

APPEL DEVANT LA COUR DU QUÉBEC

a) **Pouvoir**

L'article 147 de la loi stipule qu'une personne directement intéressée peut porter la décision finale de la Commission d'accès à l'information en appel devant un juge de la Cour du Québec sur toute question de droit ou de compétence. L'appel d'une décision interlocutoire ne peut être interjeté qu'avec la permission d'un juge de la Cour du Québec s'il s'agit d'une décision interlocutoire à laquelle la décision finale ne pourra remédier.

b) **Délais**

L'article 149 prévoit que l'avis de l'appel d'une décision finale doit être déposé au greffe de la Cour du Québec, dans les 30 jours qui suivent la date de réception de la décision de la Commission par les parties.

c) **Procédure**

Selon l'article 151 de la loi, l'avis d'appel doit être signifié aux parties et à la Commission dans les dix jours de son dépôt au greffe de la Cour du Québec.

Dispositions législatives pertinentes

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1)

1. La présente loi s'applique aux documents détenus par un organisme public dans l'exercice de ses fonctions, que leur conservation soit assurée par l'organisme public ou par un tiers.

15. Le droit d'accès ne porte que sur les documents dont la communication ne requiert ni calcul, ni comparaison de renseignements.

Nombre d'appels entrants Info-Santé, Info-Social et Gap au cours des 10 dernières années

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Info-Santé	N/A	N/A	N/A	N/A	1 734 373	2 388 959	2 291 296	2 040 721	2 109 274	1 983 392
Info-Social	N/A	N/A	N/A	N/A	290 828	500 641	501 801	625 126	647 085	614 289
GAP	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	176 571	1 459 651	1 488 681

REMARQUES:

- 1- Les appels entrants correspondent aux appels reçus, mais ils ne sont pas nécessairement pris en charge (répondus).
- 2- Les chiffres proviennent de la base de données Bell, qui conserve uniquement les données des 60 derniers mois (5 ans). Les données de l'année 2020 sont incomplètes, car elles commencent le 13 mai 2020.