



## 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 : 2303 089

Le 28 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 de gestion des appels**

Monsieur,

Nous avons effectué l'étude de votre demande, reçue le 3 mars 2023, visant à obtenir des renseignements relatifs aux centres de gestion des appels (CGA), et ce, depuis 2019, soit :

**Le nombre d'appels abandonnés :**

- **Par CGA ;**
- **Par mois ;**
- **Par année.**

Nous vous transmettons ci-joint un tableau faisant état des renseignements demandés.

Nous souhaitons vous informer qu'un « appel abandonné » est un appel abandonné par l'appelant sur une ligne 9-1-1 ou 4141 (\*4141 ou 310-4141), c'est-à-dire un appel où l'appelant a raccroché avant que le préposé du CGA n'ait répondu. Également, un appel qui est débordé dans un second CGA après x secondes sera considéré comme abandonné dans le premier CGA, et ce, même si le préposé du second CGA a répondu à l'appel débordé.

L'appelant est rappelé si un numéro de téléphone est disponible. Dans tous les cas d'appels abandonnés sur une ligne 9-1-1, l'appelant est rappelé.

Afin d'apprécier le tableau à sa juste valeur, nous souhaitons également porter à votre attention les mises en garde suivantes :

- Les statistiques visent les appels abandonnés des lignes d'urgence 9-1-1, \*4141, et 310-4141;
- La particularité de la réponse aux appels d'un territoire autoroutier s'explique notamment par un grand nombre d'usagers qui circulent, particulièrement pendant les heures de pointe. Ceux-ci

peuvent appeler en grand nombre pour signaler un même événement (sortie de route) et finalement raccrocher avant d'avoir une réponse;

- Une grande proportion des appels abandonnés a une moyenne de temps de sonnerie de moins de 10 secondes.

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

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.

Veillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

### **Original signé**

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



## Nombre d'appels aux Centres de gestion des appels (CGA) abandonnés par les appelants\*<sup>1</sup>

Janvier 2019 à janvier 2023

### 2023

CGA	<i>janvier</i>
Boucherville	125
Sherbrooke	146
Mascouche	1 182
Gatineau	73
Trois-Rivières	215
Rouyn-Noranda	54
Saguenay	62
Baie-Comeau	40
Québec	167
Rimouski	48
Chandler	74

### 2022

CGA	<i>janvier</i>	<i>février</i>	<i>mars</i>	<i>avril</i>	<i>mai</i>	<i>juin</i>	<i>juillet</i>	<i>août</i>	<i>septembre</i>	<i>octobre</i>	<i>novembre</i>	<i>décembre</i>
Boucherville	139	127	138	191	225	196	208	213	296	146	136	198
Sherbrooke	228	136	181	172	164	166	166	158	160	139	119	148
Mascouche	345	753	439	414	794	538	853	572	656	650	474	664
Gatineau	71	70	112	90	101	158	121	103	234	395	67	78
Trois-Rivières	127	147	217	230	383	289	278	199	256	247	227	473
Rouyn-Noranda	63	107	110	86	426	71	74	65	54	67	55	92
Saguenay	40	44	57	47	56	62	68	61	69	56	38	69
Baie-Comeau	33	46	99	49	101	39	42	41	43	29	146	25
Québec	193	138	183	160	268	225	252	276	247	200	262	254
Rimouski	38	66	38	36	73	35	61	43	34	54	45	59
Chandler	95	118	126	85	108	114	132	127	102	127	120	120

2021												
CGA	<u>janvier</u>	<u>février</u>	<u>mars</u>	<u>avril</u>	<u>mai</u>	<u>juin</u>	<u>juillet</u>	<u>août</u>	<u>septembre</u>	<u>octobre</u>	<u>novembre</u>	<u>décembre</u>
Boucherville	170	163	211	177	218	195	231	229	221	235	144	152
Sherbrooke	337	311	127	146	165	302	168	198	159	150	145	157
Mascouche	255	379	228	375	404	469	516	586	418	474	376	343
Gatineau	49	45	63	110	56	61	74	76	75	438	267	78
Trois-Rivières	193	142	170	249	211	N\D*	N\D*	242	333	641	1 367	158
Rouyn-Noranda	85	68	59	100	100	81	108	75	75	77	84	75
Saguenay	62	55	68	62	66	61	81	53	68	57	52	63
Baie-Comeau	35	28	31	38	38	29	44	61	32	135	50	22
Québec	170	157	169	177	214	231	254	261	240	221	194	200
Rimouski	42	28	45	47	47	48	50	74	55	56	53	38
Chandler	140	110	128	138	118	149	118	150	130	120	125	96

\* CGA Trois-Rivières: Aucune statistique disponible pour les appels abandonnés de juin et juillet 2021

2020												
CGA	<u>janvier</u>	<u>février</u>	<u>mars</u>	<u>avril</u>	<u>mai</u>	<u>juin</u>	<u>juillet</u>	<u>août</u>	<u>septembre</u>	<u>octobre</u>	<u>novembre</u>	<u>décembre</u>
Boucherville	124	142	174	244	201	219	233	194	206	243	240	186
Sherbrooke	154	168	217	252	231	243	215	256	177	183	147	139
Mascouche	410	740	258	283	299	496	738	534	407	367	624	418
Gatineau	60	35	73	101	81	81	113	362	86	73	61	47
Trois-Rivières	181	179	172	302	299	244	287	262	240	219	218	202
Rouyn-Noranda	106	117	136	145	102	87	113	106	91	75	87	104
Saguenay	47	47	81	156	137	121	89	65	63	70	51	56
Baie-Comeau	64	60	78	70	56	77	75	79	74	59	58	48
Québec	170	211	200	284	237	225	331	266	350	213	178	199
Rimouski	53	46	57	82	65	68	58	68	56	60	44	58
Chandler	117	107	106	115	139	139	148	144	152	156	184	133

2019												
CGA	<u>janvier</u>	<u>février</u>	<u>mars</u>	<u>avril</u>	<u>mai</u>	<u>juin</u>	<u>juillet</u>	<u>août</u>	<u>septembre</u>	<u>octobre</u>	<u>novembre</u>	<u>décembre</u>
Boucherville	126	123	155	181	163	171	197	327	192	226	182	133
Sherbrooke	170	284	198	149	192	194	216	184	181	167	219	169
Mascouche	929	533	530	538	478	820	947	465	353	301	516	404

<b>Gatineau</b>	72	57	39	68	51	77	94	88	65	48	53	59
<b>Trois-Rivières</b>	205	247	193	208	236	282	352	271	218	186	250	171
<b>Rouyn-Noranda</b>	79	78	80	85	97	112	106	108	104	122	117	97
<b>Saguenay</b>	59	78	47	50	69	80	70	71	43	67	61	56
<b>Baie-Comeau</b>	79	65	74	56	79	89	100	93	72	93	71	50
<b>Québec</b>	177	255	168	200	221	236	235	217	267	193	202	172
<b>Rimouski</b>	76	68	55	54	57	54	63	57	74	56	59	51
<b>Chandler</b>	90	88	90	93	82	85	120	138	125	110	103	105

**Notes\*<sup>1</sup>**

Les statistiques visent les appels abandonnés des lignes d'urgence 9-1-1, \*4141, et 310-4141;

La particularité de la réponse aux appels d'un territoire autoroutier s'explique notamment par un grand nombre d'utilisateurs qui circulent, particulièrement pendant les heures de pointe. Ceux-ci peuvent appeler en grand nombre pour signaler un même événement (sortie de route) et finalement raccrocher avant d'avoir une réponse;

Une grande proportion des appels abandonnés ont une moyenne de temps de sonnerie de moins de 10 secondes;

Tous les appels abandonnés affichés dans les consoles téléphoniques des CGA sont rappelés;

Les appels transférés en débordement dans un autre CGA sont considérés comme un appel abandonné même s'ils ont été répondus dans le CGA de débordement.

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

**Mise à jour:** 20 mars 2023