



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 : 2304 051

Le 4 mai 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 4 avril 2023, visant à obtenir des renseignements relatifs aux centres de gestion des appels (CGA), soit :

- 1. Tout document faisant état du nombre de répartiteurs d'urgence manquants dans les CGA de la province en 2019, 2020, 2021, 2022, et actuellement;*
- 2. Tout document ou donnée faisant état du taux de roulement et du taux d'absentéisme des répartiteurs d'urgence dans les CGA de la province en 2019, 2020, 2021, 2022, et actuellement;*

Quant aux points 1 et 2, nous vous invitons à consulter divers documents diffusés sur le site 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 :

<https://www.sq.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/2022/12/2022-12-01-stats-tel-urgence.pdf>

- Divers documents relativement aux préposés aux télécommunications d'urgence dans les centres d'appels depuis 2020 :

<https://www.sq.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/2023/01/2022-12-22-reponse-partie-2.pdf>

- Nombre d'embauches, de départs et d'heures supplémentaires des préposés aux télécommunications à la Sûreté du Québec, et ce, de 2019 à 2022 :

<https://www.sq.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/2023/03/2023-02-24-preposes-telecom-sq.pdf>

- Fermetures et prêts des préposés des CGA entre janvier 2021 et février 2023 : <https://www.sq.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/2023/03/2023-03-14-prets-cga.pdf>

3. *Tout document ou toute communication entre la Sûreté du Québec et le ministère de la Sécurité publique au sujet de l'implantation prochaine du service de texto par 911, faisant état des étapes à franchir, des formations prévues, des changements technologiques nécessaires et des coûts associés ou anticipés.*

Quant à cet aspect, nous avons repéré un formulaire de demande prébudgétaire pour le budget 2023-2024. Toutefois celui-ci ne peut être communiqué puisqu'il contient des renseignements qui sont visés par les restrictions prévues aux articles 37, 38 et 39 de la *Loi sur l'accès*.

En effet, la divulgation de ces renseignements serait susceptible de révéler un avis ou une recommandation fait par un membre de notre personnel dans l'exercice de ses fonctions. Suivant l'article 37 de la Loi, nous ne pourrions accéder à votre demande, étant donné que le délai de 10 ans n'est toujours pas écoulé depuis la production de ce document.

Au surplus, l'article 38 de la Loi précise qu'aussi longtemps que cet avis ou recommandation de la Sûreté du Québec n'a pas fait l'objet de décision finale ou n'a pas été rendue publique, nous ne pouvons accéder à votre demande.

Également, nous constatons que la divulgation de certains renseignements serait susceptible de révéler une analyse produite à l'occasion d'une recommandation faite dans le cadre d'un processus décisionnel en cours. Suivant l'article 39 de la Loi, nous ne pouvons accéder à votre demande, considérant que la recommandation pour laquelle l'analyse a été produite n'a pas fait l'objet d'une décision et qu'il ne s'est pas écoulé cinq ans depuis la date de cette analyse.

Par ailleurs, nous devons aussi refuser de donner communication de renseignements susceptibles de réduire l'efficacité d'un programme, d'un plan d'action ou d'un dispositif de sécurité destiné à la protection d'une personne (articles 28(3) et 29 de la *Loi sur l'accès*).

Finalement, nous refusons l'accès à ce document en raison de l'article 14 de la *Loi sur l'accès* puisque les renseignements retirés en vertu des articles de la loi invoqués précédemment en formaient la substance.

Vous trouverez, ci-joint, les articles de loi cités 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