



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 : 2502 414

Le 27 juin 2025

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 des données statistiques sur les Centres de gestion des appels (CGA)**

Madame,

Nous avons effectué l'étude de votre demande, reçue le 19 février 2025 et visant à obtenir diverses données statistiques concernant les employés de la Sûreté ainsi que pour les centres de gestion des appels sur la période qui s'étend de 2023 à 2024 ainsi que 2024 à 2025.

Il s'agissait des points suivants :

- **Pour la période s'étendant de 2023 à 2024 ainsi que pour 2024 à 2025 :**

a) Le nombre total de personnes préposées aux télécommunications, par année et pour chaque CGA;

Nous vous transmettons ci-dessous, en conformité avec la *Loi sur l'accès*, un tableau faisant état des données visées, soit le nombre total de préposé(e)s aux télécommunications, ventilé par CGA et par année.

Nombre total de personnes préposées aux télécommunications, par année et pour chaque CGA; au 31 mars de chaque année		
Nom du CGA	2024-2025	2023-2024
Centre gestion appels Baie-Comeau	20	17
Centre gestion appels Boucherville	55	52
Centre gestion appels Chandler	17	17
Centre gestion appels Gatineau	14	13
Centre gestion appels Mascouche	69	60
Centre gestion appels Québec	51	48
Centre gestion appels Rimouski	21	21
Centre gestion appels Rouyn-Noranda	22	26
Centre gestion appels Saguenay	17	21
Centre gestion appels Sherbrooke	48	40
Centre gestion appels Trois-Rivières	57	59
Poste autoroutier Cartier-Champlain	7	6
TOTAL	398	380

Source : Direction des ressources humaines, Sûreté du Québec

Mise à jour : 2025-04-03

b) Le nombre de préposé(e)s aux télécommunications occupant un poste permanent, par année et pour chaque CGA;

Nous vous transmettons ci-dessous, en conformité avec la *Loi sur l'accès*, un tableau faisant état des données visées, soit le nombre de préposé(e)s aux télécommunications occupant un poste permanent, ventilé par CGA et par année.

Nombre de préposés aux télécommunications réguliers, par année et pour chaque CGA; au 31 mars de chaque année		
Nom du CGA	2024-2025	2023-2024
Centre gestion appels Baie-Comeau	10	9
Centre gestion appels Boucherville	25	28
Centre gestion appels Chandler	7	8
Centre gestion appels Gatineau	7	6
Centre gestion appels Mascouche	31	33
Centre gestion appels Québec	20	20
Centre gestion appels Rimouski	9	10
Centre gestion appels Rouyn-Noranda	9	11
Centre gestion appels Saguenay	8	11
Centre gestion appels Sherbrooke	16	14
Centre gestion appels Trois-Rivières	27	28
Poste autoroutier Cartier-Champlain	2	3
TOTAL	171	181

Source : Direction des ressources humaines, Sûreté du Québec

Mise à jour : 2025-04-03

c) Le nombre de préposé(e)s aux télécommunications occupant un poste occasionnel, par année et pour chaque CGA;

Nous vous transmettons ci-dessous, en conformité avec la *Loi sur l'accès*, un tableau faisant état des données visées, soit le nombre de préposé(e)s aux télécommunications occupant un poste occasionnel, ventilé par CGA et par année.

Nombre de préposés aux télécommunications occasionnels, par année et pour chaque CGA; au 31 mars de chaque année		
Nom du CGA	2024-2025	2023-2024
Centre gestion appels Baie-Comeau	10	8
Centre gestion appels Boucherville	30	24
Centre gestion appels Chandler	10	9
Centre gestion appels Gatineau	7	7
Centre gestion appels Mascouche	38	27
Centre gestion appels Québec	31	28
Centre gestion appels Rimouski	12	11
Centre gestion appels Rouyn-Noranda	13	15
Centre gestion appels Saguenay	9	10
Centre gestion appels Sherbrooke	32	26
Centre gestion appels Trois-Rivières	30	31
Poste autoroutier Cartier-Champlain	5	3
TOTAL	227	199

Source : Direction des ressources humaines, Sûreté du Québec

Mise à jour : 2025-04-03

d) Le nombre d'embauches de personnes préposées aux télécommunications, par année et pour chaque CGA;

Nous vous transmettons ci-dessous, en conformité avec la *Loi sur l'accès*, un tableau faisant état des données visées, soit le nombre d'embauches de préposé(e)s aux télécommunications, ventilé par CGA et par année.

Nombre d'embauches de préposés aux télécommunications, par année et pour chaque CGA; au 31 mars de chaque année		
Nom du CGA	2024-2025	2023-2024
Centre gestion appels Baie-Comeau	4	2
Centre gestion appels Boucherville	14	13
Centre gestion appels Chandler	5	4
Centre gestion appels Gatineau	3	7
Centre gestion appels Mascouche	34	30
Centre gestion appels Québec	12	18
Centre gestion appels Rimouski	5	4
Centre gestion appels Rouyn-Noranda	5	8
Centre gestion appels Saguenay	2	4
Centre gestion appels Sherbrooke	24	24
Centre gestion appels Trois-Rivières	18	26
Poste autoroutier Cartier-Champlain	1	4
TOTAL	127	144

Source : Direction des ressources humaines, Sûreté du Québec

Mise à jour : 2025-04-03

Note: Les arrivées tiennent compte des embauches (nomination, mutation) mais également des mutations internes vers un poste de préposé(e)s aux télécommunications dans un CGA. Les arrivées qui suivent un faux départ (moins de 5 jours), de même que les arrivées qui précèdent un départ dans les 5 jours suivants ne sont pas considérés.

e) Le nombre de départ chez les préposé(e)s aux télécommunications et les motifs associés (démission, retraite, mutation interne, mutation policier SQ, etc.), par année et pour chaque CGA;

Nous vous transmettons ci-dessous, en conformité avec la *Loi sur l'accès*, deux tableaux faisant état des données visées, soit :

- Le nombre de départs chez les préposé(e)s aux télécommunications ainsi que les motifs associés et ventilés par année.
- Le nombre de départs chez les préposé(e)s aux télécommunications, ventilé par CGA et par année.

Nombre de départs de préposés aux télécommunications, par année et pour chaque CGA; au 31 mars de chaque année		
Nom du CGA	2024-2025	2023-2024
Centre gestion appels Baie-Comeau	1	5
Centre gestion appels Boucherville	13	13
Centre gestion appels Chandler	2	6
Centre gestion appels Gatineau	3	12
Centre gestion appels Mascouche	22	32
Centre gestion appels Québec	9	14
Centre gestion appels Rimouski	6	8
Centre gestion appels Rouyn-Noranda	10	7
Centre gestion appels Saguenay	5	4
Centre gestion appels Sherbrooke	19	30
Centre gestion appels Trois-Rivières	17	20
Poste autoroutier Cartier-Champlain	1	3
TOTAL	108	154

Note Les départs tiennent compte de divers types de départs (exemple congédiements, démissions, mutations, décès, retraites) de même que des mutations vers un autre corps d'emploi à l'intérieur de la Sûreté du Québec (notamment les départs pour devenir policier). Les départs qui suivent une fausse embauche (moins de 5 jours), de même que les départs qui précèdent une réembauche dans les 5 jours suivants ne sont pas considérés

Nombre de départs de préposé(e)s aux télécommunications, par année et par motif de départ, cumulées au cours de l'année;		
Motif de départ	2024-2025	2023-2024
Mutation	1	3
Mutation interne*	4	6
Mutation policier SQ*	16	34
Retraite	5	9
Démission	72	89
Cessation	2	5
Congédiement	8	8
Décès	0	0
TOTAL	108	154

Source : Direction des ressources humaines, Sûreté du Québec

Mise à jour : 2025-04-03

***Note**: Les départs tiennent compte de divers types de départs (exemple: congédiements, démissions, mutations, décès, retraites) de même que des mutations vers un autre corps d'emploi à l'intérieur de la Sûreté du Québec (notamment les départs pour devenir policier). Les départs qui suivent une fausse embauche (moins de 5 jours), de même que les départs qui précèdent une réembauche dans les 5 jours suivants ne sont pas considérés. Enfin, le pourcentage des préposés ayant quitté pour d'autres postes internes à la SQ (policier ou autre) s'élève à 21%.

f) Le nombre de préposé(e)s aux télécommunications en place versus autorisés, par année et pour chaque CGA;

Nous vous transmettons ci-dessous, en conformité avec la *Loi sur l'accès*, un tableau faisant état des données visées, soit le nombre de préposé(e)s aux télécommunications en place versus autorisés, ventilé par CGA et par année.

Le nombre de préposé(e)s 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	2024-2025		2023-2024	
	Autorisés	En place	Autorisés	En place
Centre gestion appels Baie-Comeau	20	20	19	17
Centre gestion appels Boucherville	63	55	62	52
Centre gestion appels Chandler	19	17	19	17
Centre gestion appels Gatineau	21	14	24	13
Centre gestion appels Mascouche	81	69	78	60
Centre gestion appels Québec	57	51	58	48
Centre gestion appels Rimouski	25	21	25	21
Centre gestion appels Rouyn-Noranda	23	22	29	26
Centre gestion appels Saguenay	28	17	23	21
Centre gestion appels Sherbrooke	59	48	60	40
Centre gestion appels Trois-Rivières	64	57	64	59
Poste autoroutier Cartier-Champlain	6	7	6	6
TOTAL	466	398	467	380

Source : Direction des ressources humaines, Sûreté du Québec

Mise à jour : 2025-04-03

g) Le nombre de postes de préposé(e)s aux télécommunications qui sont libres (non comblés), par année et pour chaque CGA;

Nous vous transmettons ci-dessous, en conformité avec *la Loi sur l'accès*, un tableau faisant état des données visées, soit le nombre de postes de préposé(e)s aux télécommunications qui sont vacants, ventilé par CGA et par année.

Nombre de postes vacants, par année et pour chaque CGA; au 31 mars de chaque année		
Nom du CGA	2024-2025	2023-2024
Centre gestion appels Baie-Comeau	0	2
Centre gestion appels Boucherville	8	10
Centre gestion appels Chandler	2	2
Centre gestion appels Gatineau	7	11
Centre gestion appels Mascouche	12	18
Centre gestion appels Québec	6	10
Centre gestion appels Rimouski	4	4
Centre gestion appels Rouyn-Noranda	1	3
Centre gestion appels Saguenay	11	2
Centre gestion appels Sherbrooke	11	20
Centre gestion appels Trois-Rivières	7	5
Poste autoroutier Cartier-Champlain	0	0
TOTAL	69	87

Source : Direction des ressources humaines, Sûreté du Québec

Mise à jour : 2025-04-03

h) Le taux de roulement des préposé(e)s aux télécommunications de la Sûreté du Québec, pour chaque année;

Nous vous transmettons ci-dessous, en conformité avec *la Loi sur l'accès*, un tableau faisant état des données visées, soit le taux de départs volontaires des préposé(e)s aux télécommunications et ventilé par année.

Le taux de départs volontaires des préposé(e)s aux télécommunications par année	
Année	Taux %
2024-2025	25,2%
2023-2024	37,2%

Source : Direction des ressources humaines, Sûreté du Québec

Mise à jour : 2025-04-03

Note: Le taux de départs volontaires est calculé en divisant le nombre de départs volontaires durant une année par la moyenne des effectifs en place durant cette même année (calculé selon le nombre d'effectifs en place en début et en fin d'année).

Le terme *Taux de départs volontaires* est privilégié sur le terme *Taux de roulement* (qui renvoie à la même notion) car il est plus précis et rappelle que les départs involontaires (congédiement, cessation d'emploi et décès) ne sont pas considérés.

i) Le nombre d'appels reçus, si possible par mois, sinon par année, et pour chaque CGA;

Les renseignements demandés sur le nombre d'appels entrants ont déjà été divulgué dans une précédente demande d'accès et qui est diffusée sur notre site internet. Vous pouvez consulter cette dernière à partir du lien suivant :

➤ <https://www.sq.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/2025/06/2025-06-23-employees-sq-et-cga.pdf>

j) Le nombre de préposé(e)s aux télécommunications que la Sûreté du Québec prévoit embaucher dans la prochaine année, pour chaque CGA;

Nous vous transmettons ci-dessous, en conformité avec la *Loi sur l'accès*, un tableau faisant état des données visées, soit les estimations d'embauche de préposé(e)s aux télécommunications pour l'année civile 2025.

Estimations d'embauches de télécommunicateurs d'urgence à faire pour l'année civile 2025, par CGA*		
District	Centre de gestion des appels	Embauches prévues
Est	Chandler	4
	Québec	15
	Rimouski	5
Nord	Baie-Comeau	Entre 12 et 18 pour le Nord
	Saguenay	
	Rouyn-Noranda	
Ouest	Gatineau	6
	Mascouche	20
	Trois-Rivières	15
Sud	Boucherville	18
	Sherbrooke	10
Total :		≈ 108

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

Mise à jour : 2025-03-06

k) Le nombre d'appels redirigés, si possible par mois, sinon par année et pour chaque CGA, et les endroits où ont été redirigés ces appels;

En réponse au point ci-dessus, nous ne pouvons pas vous fournir les informations demandées, car nos systèmes n'effectuent pas de compilations répertoriant le nombre d'appels redirigés ainsi les endroits de cette redirection. Par conséquent, la Sûreté du Québec ne peut pas donner suite à cette partie de votre requête (article 1 de la *Loi sur l'accès*).

l) Une copie actualisée du tableau faisant état du nombre d'heures supplémentaires des préposés aux télécommunications à la Sûreté du Québec, par mois et pour chaque CGA;

Les renseignements demandés ont déjà été divulgué dans une précédente demande d'accès et qui est diffusée sur notre site internet. Vous pouvez consulter cette dernière à partir du lien suivant :

➤ <https://www.sq.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/2025/06/2025-06-23-employees-sq-et-cga.pdf>

• **Depuis 2019, et pour la période la plus récente :**

m) Les CGA ayant dû fermer temporairement en indiquant la raison, le temps de fermeture et la date;

En réponse à ce point, nous vous informons que pour la période du 1^{er} avril 2024 au 31 janvier 2025, seul le **CGA de Gatineau** a dû fermer, de façon sporadique pour quelques relèves de nuit. À chaque fermeture, le CGA de Mascouche a relevé tous les appels logés au CGA de Gatineau à l'aide du mode « Assistance » qui permet aux appels de sonner en même temps dans le CGA fermé (Gatineau) et le CGA de relève (Mascouche).

Enfin, nous ne pouvons pas vous fournir les ventilations demandées puisque nous n'avons pas de documents qui font état de ces renseignements.

n) Depuis 2019, et pour la période la plus récente ventilé par année et, pour chaque CGA :

**Moins d'un (1) an d'ancienneté;
Entre un (1) et cinq (5) ans d'ancienneté;
Entre six (6) et dix (10) ans d'ancienneté;
Plus de dix (10) ans d'ancienneté.**

Nous vous transmettons ci-dessous, en conformité avec la *Loi sur l'accès*, un tableau faisant état des données visées, soit le nombre de préposé(e)s aux télécommunications, ventilé par période d'ancienneté et par année.

Nombre préposées aux télécommunications, par année par ancienneté reconnue au 31 mars de chaque année						
Ancienneté	2024-2025	2023-2024	2022-2023	2021-2022	2020-2021	2019-2020
I. Moins d'un (1) an d'ancienneté	141	182	177	167	115	166
II. Entre un (1) et cinq (5) ans d'ancienneté	175	135	120	121	154	93
III. Entre cinq (5) et dix (10) ans d'ancienneté	37	11	37	34	49	48
IV. Plus de dix (10) ans d'ancienneté	45	52	45	53	58	60
TOTAL	398	380	379	375	376	367

Source : Direction des ressources humaines, Sûreté du Québec

Mise à jour : 2025-04-03

- **Depuis 2023, et pour la période la plus récente :**

- o) **La liste des journées où des préposé(e)s aux télécommunications d'un CGA ont été prêté(e)s 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 ce dernier point, nos recherches n'ont pas permis d'identifier de documents produits par la Sûreté du Québec contenant les renseignements visés. Par conséquent, nous ne pouvons pas donner suite à cette partie de votre requête (article 1 de la *Loi sur l'accès*).

Afin de vous permettre d'apprécier les tableaux joints à la présente réponse à leur juste valeur, nous désirons émettre certaines mises en garde selon lesquelles ces données ne sont pas exhaustives puisque nos systèmes d'information sont conçus à des fins opérationnelles et non à des fins d'analyse statistique. Ces données doivent donc être interprétées avec prudence.

Si vous avez besoin d'assistance pour comprendre la présente décision, nous vous invitons à contacter le soussigné 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, les articles de loi mentionnés ainsi que l'avis relatif au recours en révision prévu à la section III du chapitre IV de la *Loi sur l'accès*.

Veuillez agréer, Madame, nos salutations distinguées.

Original signé

Zaki M. Grigahcine

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