

Québec, le 16 juillet 2026

Objet : Demande d'accès du 2 juillet 2026
Notre dossier : 2696218SST

La présente donne suite à votre demande d'accès à l'information du 2 juillet dernier, visant à obtenir pour les cinq dernières années, les tableaux de bord mensuels pour les services téléphoniques du Centre des relations clients de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail.

Votre demande précise que les tableaux de bord doivent notamment comprendre les renseignements suivants : le nombre d'appels reçus, le taux de réponse téléphonique, le nombre d'appels transférés du système de réponse vocale interactive vers un préposé, le nombre de transferts d'appels non réussis, le nombre moyen de préposés affectés aux lignes téléphoniques ainsi que le temps moyen d'attente au téléphone.

Vous trouverez donc ci-joint, cinq tableaux répondant à votre demande.

Nous devons vous informer que vous pouvez demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. Nous joignons une note explicative concernant l'exercice de ce recours.

Espérant le tout à votre satisfaction, veuillez recevoir nos meilleures salutations.

La substitut du responsable de l'accès aux documents et
de la protection des renseignements personnels,



Signé numériquement par
Lilia Rekkam, avocate
Laroche Avocats CNESST
Date : 2026-07-16 à 08:59

Lilia Rekkam, avocate
lilia.rekkam@cnesst.gouv.qc.ca
Téléphone : 
Télécopieur : 418 266-4922

LR/sl

p. j.

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
Bureau 2.36
525, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9

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

MONTRÉAL

Commission d'accès à l'information
Bureau 900
2045, rue Stanley
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).

Données de la DGRC pour 2022 (CNESST)

Sujets	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Nombre d'appels reçus par la CNESST	106 564	116 207	132 842	99 497	104 264	101 821	88 554	97 087	98 894	99 666	106 442	84 374
Nombre d'appels pris en charge par un.e agent.e (taux de réponse)	93 383	93 918	107 519	81 427	92 491	93 701	80 892	89 867	93 729	93 832	100 492	78 997
Nombre d'appels transférés de la réponse vocale interactive vers un.e agent.e *	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Nombre de transferts d'appels non réussis	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Nombre moyen d'agent.e.s affecté.e.s aux lignes téléphoniques	153,60	153,60	153,60	153,60	153,60	153,60	153,60	153,60	153,60	153,60	153,60	153,60
Temps moyen d'attente au téléphone (minutes)	06:27	10:18	10:13	10:15	05:46	03:44	04:13	03:16	02:06	02:26	02:25	03:11

* La DGRC comptabilise les appels reçus et répondus

Données de la DGRC pour 2023 (CNESST)

Sujets	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Nombre d'appels reçus par la CNESST	104 000	109 744	134 052	95 681	110 158	100 194	95 184	101 387	98826	105 961	111 452	83 350
Nombre d'appels pris en charge par un.e agent.e (taux de réponse)	101 122	105 852	127 465	90 882	108 284	96 736	91 743	97 069	94 459	99 177	102 938	76 051
Nombre d'appels transférés de la réponse vocale interactive vers un.e agent.e *	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Nombre de transferts d'appels non réussis	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Nombre moyen d'agent.e.s affecté.e.s aux lignes téléphoniques	153,60	153,60	153,60	153,60	153,60	153,60	153,60	153,60	153,60	153,60	153,60	153,60
Temps moyen d'attente au téléphone (minutes)	01:01	01:23	01:59	02:13	00:36	01:17	01:19	01:33	01:36	02:20	03:02	03:26

* La DGRC comptabilise les appels reçus et répondus

Données de la DGRC pour 2024 (CNESST)

Sujets	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Nombre d'appels reçus par la CNESST	109 250	119 121	117 521	114 611	111 252	93 526	103 661	98 525	100 380	112 979	104 634	87 043
Nombre d'appels pris en charge par un.e agent.e (taux de réponse)	102 435	106 290	103 740	96 398	92 634	78 563	81 948	83 537	83 103	88 595	85 500	67 724
Nombre d'appels transférés de la réponse vocale interactive vers un.e agent.e *	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Nombre de transferts d'appels non réussis	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Nombre moyen d'agent.e.s affecté.e.s aux lignes téléphoniques	153,60	153,60	153,60	153,60	153,60	153,60	153,60	153,60	153,60	153,60	153,60	153,60
Temps moyen d'attente au téléphone (minutes)	02:32	04:32	05:03	07:14	0,32	0,32	0,51	0,35	0,40	0,55	0,47	0,63

* La DGRC comptabilise les appels reçus et répondus

Données de la DGRC pour 2025 (CNESST)

Sujets	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Nombre d'appels reçus par la CNESST	120 978	102 308	116 385	102 318	104 698	97 511	97 415	90 325	105 355	120 883	104 415	87 965
Nombre d'appels pris en charge par un.e agent.e (taux de réponse)	88 397	85 015	97 129	85 151	87 024	82 761	82 285	74 726	76 409	72 014	63 583	68 569
Nombre d'appels transférés de la réponse vocale interactive vers un.e agent.e *	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Nombre de transferts d'appels non réussis	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Nombre moyen d'agent.e.s affecté.e.s aux lignes téléphoniques	150,80	150,80	150,80	150,80	150,80	150,80	150,80	150,80	150,80	150,80	150,80	150,80
Temps moyen d'attente au téléphone (minutes)	15:51	07:52	07:01	06:48	06:50	07:08	07:09	07:59	13:53	22:43	22:27	11:42

* La DGRC comptabilise les appels reçus et répondus

Données de la DGRC pour 2026 (CNESST)

Sujets	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
Nombre d'appels reçus par la CNESST	104 021	106 920	120 246	94 608	87 889	95 872
Nombre d'appels pris en charge par un.e agent.e (taux de réponse)	77 484	77 759	92 718	80 146	76 708	76 883
Nombre d'appels transférés de la réponse vocale interactive vers un agent.e *	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Nombre de transferts d'appels non réussis	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Nombre moyen d'agent.e.s affecté.e.s aux lignes téléphoniques	150,80	150,80	150,80	150,80	150,80	150,80
Temps moyen d'attente au téléphone (minutes)	14:21	16:01	12:46	07:59	05:54	09:57

* La DGRC comptabilise les appels reçus et répondus