



PAR COURRIEL

Québec, le 6 mai 2026



Objet : Demande d'accès à des documents (N/D : 26-SQ-0001-204)

Bonjour,

Nous donnons suite à votre demande d'accès reçue le 28 avril 2026 visant l'obtention des renseignements suivants:

- Le nombre d'appels reçus au 811 ventilés par les 3 options : Info-Santé, Info-Social et le Guichet d'accès à la première ligne (GAP) pour les années 2023-2024; 2024-2025; 2025-2026 de même que le délai moyen d'attente pour chacune des années.

En ce qui a trait au nombre d'appels reçus au 811, ceux-ci sont ventilés en deux options, soit Info-Santé et Info-Social. Les données détenues pour les années 2023-2024; 2024-2025 et 2025-2026 sont les suivantes:

- Info-Santé :
 - 2023-2024 : **2 137 536**
 - 2024-2025 : **2 063 278**
 - 2025-2026 : **1 947 815**
- Info-Social :
 - 2023-2024 : **627 267**
 - 2024-2025 : **642 927**
 - 2025-2026 : **610 195**

Le délai moyen d'attente au 811 pour ces mêmes services est le suivant:

- Info-Santé :
 - 2023-2024 : **43 min 42 sec**
 - 2024-2025 : **56 min 11 sec**
 - 2025-2026 : **50 min 27 sec**
- Info-Social :
 - 2023-2024 : **3 min 13 sec**
 - 2024-2025 : **3 min 19 sec**
 - 2025-2026 : **4 min 06 sec**

En ce qui a trait au nombre d'appels reçus au GAP pour les années 2023-2024; 2024-2025 et 2025-2026, les données sont les suivantes:

Service	Année financière (Avril-Mars)	2023-2024	2024-2025	2025-2026
GAP	Appels Reçus	2 392 488	719 539	653 368
	Temps moyen d'attente	22m 10s	4m 56s	3m 59s
GAP WEB *	Nb de rappels programmés **	---	1 118 497	1 518 588
	Délai de réponse ***	---	19,6h	16,2h

* Les données du GAP Web présentent le nombre de rappels programmés et qui ont été enregistrés dans la base de données BELL. Ces données ne proviennent pas directement de la base de données interne de Santé Québec.

** Les données du nombre de rappels programmés de l'année financière 2024-2025 ont été recueillies seulement à partir du déploiement complet du GAP Web, le 18 juin 2024.

*** Le délai de réponse moyen représente le délai entre le moment où la demande de rappel a été créée et le moment où le demandeur est rappelé par un agent ou une infirmière via le GAP Web (rappels automatisés).

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

p.j. Avis de recours
Dispositions législatives citées

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.