

PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Québec, le 14 avril 2022

**Objet : Demande d'accès**  
**N/Réf. : 1847 00/2021-2022.877**

Nous donnons suite à votre demande d'accès reçue à nos bureaux le 22 mars 2022, visant à obtenir :

Le rapport sur le nombre d'appels reçus au service Info-Social pour l'ensemble du Québec pour les années 2018-2019; 2019-2020; 2020-2021 et 2021-2022 (en date du 22 mars 2022).

À cet égard, nous vous transmettons sous l'onglet 1 les renseignements demandés et détenus par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

En ce qui concerne les tableaux qui indiquent le nombre d'appels reçus au service Info-Social pour l'ensemble du Québec, pour les années demandées, nous souhaitons attirer votre attention sur le fait qu'avant 2019-2020, le système de téléphonie en place (CCMA) ne permettait l'extraction de données que par période financière et non par mois. Comme vous allez le constater, les périodes 2018-2019 et 2019-2020, les données ont été compilées par année financière dont la période est du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars. Les autres données ont été compilées par année civile.

... 2

Veillez noter que vous pouvez demander à la Commission d'accès à l'information du Québec de réviser cette décision, et ce, dans les trente (30) jours suivant la date de la présente lettre. Vous trouverez de plus amples informations à l'adresse suivante:

<https://www.cai.gouv.qc.ca/citoyens/recours-devant-la-commission/concernant-lacces-aux-documents-dorganismes-publics/>

Veillez agréer l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le sous-ministre adjoint,

Original signé par

Daniel Desharnais

p. j. 1

N/Réf. : 22-CR-00055-51