

PAR COURRIEL

Québec, le 21 juin 2023

**Objet : Votre demande d'accès à l'information du 13 juin 2023**

---

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 13 juin dernier.

Par cette demande, vous désiriez obtenir copie des renseignements ou des documents suivants :

- Nombre d'employés œuvrant dans notre service client ;
- Combien d'appels nous recevons annuellement à ce service.

En réponse à votre demande, nous vous transmettons les renseignements que nous détenons en lien avec votre requête.

Tout d'abord, je vous informe que la Direction des services aux clientèles et de la surveillance administrative comptait 53 employés au 31 mars 2023.

Enfin, entre le 1<sup>er</sup> avril 2022 et le 31 mars 2023, 101 292 cas ont été soumis à l'Office, dont 92 705 ont été traités via le canal téléphonique. À noter que nous avons répondu à 109 909 appels au cours de cette période.

Sachez par ailleurs que le nombre d'employés par secteur d'activité et le nombre de cas soumis annuellement par des consommateurs à l'Office figurent dans nos [rapports annuels de gestion](#).

Conformément à l'article 51 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, nous vous informons que vous pouvez, en vertu de la section III du chapitre IV de cette loi (article 135 et suivants), faire une demande de révision à l'égard de cette décision en vous adressant à la Commission d'accès à l'information

dans les trente (30) jours suivant la date de la présente décision. À cet effet, vous trouverez joint à la présente le document intitulé Avis de recours.

Veillez agréer, \_\_\_\_\_, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

[Original signé]

Me Joël Simard  
Substitut au responsable de l'accès à l'information

p. j.