

**PAR POSTE CERTIFIÉE
PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE :** 

Montréal, le 28 août 2015

Objet : Demande d'accès – Informations diverses concernant l'Autorité des marchés financiers
N/D : GDC05-06-01-2211


Nous désirons donner suite à votre demande reçue au Secrétariat général, le 24 juillet 2015, concernant l'objet mentionné en titre.

En réponse à votre requête, nous vous transmettons les renseignements et documents suivants. Il est à noter que vous avez consenti, lors d'un échange de courriels tenu le 20 août dernier avec l'un des juristes du Secrétariat général, à ce que ceux-ci vous soient communiqués à l'extérieur du délai de 30 jours prévu à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1 (la « Loi sur l'accès »).

Afin de faciliter le traitement de votre demande et le repérage des informations que vous recherchez, nous indiquons, en italiques, les éléments de votre demande.

Sous-traitance et ressources informationnelles

Clause de pénalité

- *Document attestant d'une procédure de traitement des pénalités en rapport avec les appels d'offres sur les contrats conclus par votre organisme*
- *Document produit par votre organisme et faisant état des pénalités appliquées en rapport avec ces contrats pour les dix dernières années*
- *Directives reçues par le Conseil du trésor concernant les pénalités liées aux contrats conclus par votre organisme*

L'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») n'intègre pas de façon systématique, à l'intérieur des contrats qu'elle conclut pour l'acquisition de biens ou de services, de clause de pénalité. Elle prévoit toutefois, à l'occasion, une telle clause lorsque l'échéancier de livraison est un élément déterminant, se donnant ainsi un levier additionnel afin de prévenir un retard dans l'exécution d'un mandat. C'est particulièrement le cas lors d'un contrat de services visant les technologies de l'information. Selon nos vérifications, l'Autorité n'a pas eu à se prévaloir de ces clauses et n'a ainsi jamais imposé de telle pénalité à ce jour.

En bref, l'Autorité ne détient aucun des documents visés par ce volet de votre demande. Ainsi, nous ne pouvons y donner suite en application de l'article 1 de la Loi sur l'accès. Vous trouverez ci-joint copie du texte de cette disposition.

Ressources informationnelles – ETC - facturation

L'Autorité a procédé, au cours de ses cinq derniers exercices financiers (2010 à 2015), à d'importants chantiers en matière de technologie de l'information, notamment à la modernisation de ses nombreuses applications de mission dans le cadre d'un projet global appelé *Modernisation et Intégration de ses Systèmes d'Affaires* (MISA). Ce projet, qui visait le remplacement d'un premier système de mission, couvrait notamment le secteur de la distribution de produits et services financiers, les courtiers et conseillers en valeurs mobilières ainsi que l'intégration de deux nouveaux processus relatifs aux entreprises de services monétaires visées par la *Loi sur les entreprises de services monétaires*, RLRQ, c. E-12.000001 et les sociétés régies par la *Loi sur les contrats des organismes publics*, RLRQ, c. C-65.1.

À la suite du déploiement en production de MISA, en mars 2013, le système MISA est entré dans sa plus longue phase du cycle de vie des applications, soit l'évolution et l'entretien. Par ailleurs, dans le cadre de cette première étape de modernisation, l'Autorité a adopté toute une série de nouvelles technologies dont le but à terme est de maximiser l'intégration de ses nouvelles applications modernisées. Aussi, lors de la prise en charge de ce nouveau système, la stratégie retenue par l'Autorité pour le transfert de connaissances vers les ressources internes a été de recourir à des ressources en surnuméraires expérimentées dans ces nouvelles technologies. Par ailleurs, des améliorations de système ont requis des efforts ponctuels en ressources surnuméraires.

Pour se doter de ressources d'appoint au meilleur prix, l'Autorité a négocié des ententes-cadres auprès d'une dizaine de fournisseurs par le biais d'un appel d'offres public qui comportait quatre volets de spécialité : volet 1 – applicatif, volet 2 – infrastructures technologiques, volet 3 – architecture, volet 4 – administration électronique de la preuve.

En marge des ententes-cadres, certains travaux peuvent également être confiés à des consultants spécialisés en raison de leur expertise. Lorsque cela se produit, l'Autorité s'assure que les tarifs accordés sont hautement concurrentiels et respectent la *Politique d'acquisition de biens et services* de l'Autorité.

La grande majorité des besoins qui débordent de l'entretien et de l'évolution normale des systèmes font l'objet d'un appel d'offres spécifique.

- *Le nombre en équivalent ETC de sous-traitants liés aux ressources informationnelles qui travaillent pour votre organisme dans la dernière année*
- *Le nombre d'heures facturées par des sous-traitants en RI par année pour les 5 dernières années*

Le recours à des consultants externes permet de disposer d'un bassin de ressources dont la composition peut varier selon la nature et la durée des travaux ainsi que des besoins très variables de l'Autorité. Les ressources internes de l'organisation peuvent ainsi être disponibles pour contribuer à des activités à valeur ajoutée (développement et évolution des systèmes).

Dans le cadre de sa gestion des ressources, l'Autorité ne calcule pas le nombre en équivalent ETC des sous-traitants liés aux ressources informationnelles. L'essentiel des consultants informatiques, qui contribuent aux travaux de l'Autorité, le font à partir de nos locaux. Les mesures d'optimisation des ressources que nous avons mises de l'avant prennent ainsi la forme d'une supervision, sur place, de la durée et de la prestation de services des consultants, d'un exercice périodique de contrôle qualité ainsi que d'un suivi régulier de chacun des projets. En outre, l'Autorité ne peut fournir le décompte de toutes les heures travaillées par les consultants externes puisqu'une partie des services professionnels est rendue sous forme de contrat forfaitaire.

L'Autorité ne détient aucun des documents visés par ce volet de votre demande et n'a pas à les confectionner en application de l'article 15 de la Loi sur l'accès. Vous trouverez ci-joint copie du texte de cette disposition.

- *Les montants totaux facturés par des sous-traitants liés au secteur des RI par année pour les 5 dernières années*

Vous trouverez ci-dessous un tableau qui présente les montants facturés par des sous-traitants liés au secteur des RI pour les exercices financiers 2010-2011 à 2014-2015. Vous noterez que ces montants comprennent les montants des services professionnels en RI passés à la dépense ainsi que ceux liés à des projets de développement informatique capitalisés.

Montants facturés par les sous-traitants en ressources informationnelles			
Année financière	Montants des services professionnels RI passés à la dépense	Montants des services professionnels RI liés à des projets de développement informatique capitalisés	Total
2010-2011	558 668 \$	2 459 557 \$	3 018 225 \$
2011-2012	491 416 \$	4 224 158 \$	4 715 574 \$
2012-2013	501 929 \$	8 356 364 \$	8 858 294 \$
2013-2014	684 559 \$	5 961 199 \$	6 645 758 \$
2014-2015	3 198 985 \$	809 424 \$	4 008 409 \$

- *La programmation annuelle en ressources informationnelles (PARI) 2015 et 2014 de votre organisme*
- *Fiche d'initiative ou fiche projet, avis interne sur le risque, avis interne sur les répercussions à la population, bénéfices attendus ainsi que plan d'affaire initial (PAI) pour chaque projet lié aux RI pour les derniers six mois*

Pièces de gouvernance relatives à la gestion des ressources informationnelles

Le Conseil du trésor a adopté, en novembre 2012, le décret 1091-2012 *concernant la soustraction, en partie, de l'Autorité des marchés financiers à l'application de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement*. Notre organisation est ainsi soustraite de l'application des articles 11 à 16 de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement*, RLRQ, c. G-1.03 (la « Loi sur la gouvernance des RI ») qui prévoient notamment les exigences de planification triennale, programmation annuelle, suivi et bilan.

En lieu et place du cadre de gouvernance posé par la Loi sur la gouvernance des RI, l'Autorité s'est dotée, tel que requis par le Conseil du trésor, d'une politique-cadre en matière de gouvernance et de gestion des ressources informationnelles. Cette politique, intitulée *Politique de gouvernance et de gestion des ressources informationnelles* (« Politique »), est similaire à celle prévue à l'article 17 de la Loi sur la gouvernance des RI. Elle tient compte des objectifs énoncés dans la Loi sur la gouvernance des RI et prévoit la mise en place d'outils de gestion et de mécanismes similaires à ceux prévus au chapitre III de celle-ci.

Sur la base de son plan directeur des TI, l'Autorité établit annuellement une planification rigoureuse de ses projets informatiques.

Ainsi, sous la coordination de la Direction principale des technologies de l'information, le comité de gouvernance des technologies de l'information met en place et assure le suivi de la gouvernance et de la gestion des ressources informationnelles. Ce comité approuve les projets sur la base de critères de priorisation préétablis, sélectionne les investissements et assure le suivi des projets touchant les ressources informationnelles.

La recommandation d'aller de l'avant ou non avec un projet, de retarder ou de devancer un projet est également prise en considérant la disponibilité tant des budgets que des ressources TI et d'affaires.

L'Autorité veille à intégrer dans sa démarche un volet de gestion des risques et s'est dotée d'outils permettant de suivre l'évolution des initiatives en technologie de l'information.

Par ailleurs, notre Politique ne prévoit pas la confection des documents spécifiquement demandés. Ainsi, l'Autorité ne détient pas de *programmation annuelle en ressources informationnelles (PARI)* approuvée par le Conseil du trésor, non plus que de *fiche d'initiative ou fiche projet, avis interne sur le risque, avis interne sur les répercussions à la population, bénéfices attendus ainsi que plan d'affaire initial (PAI)* dont les conditions et modalités auraient été déterminées par celui-ci. Ainsi, nous ne pouvons donner suite à ce volet de votre demande en application de l'article 1 de la Loi sur l'accès.

Documents concernant les centres d'appels (centres de relation clientèle (CRC), centres de contact clientèle (CCC), centres de service à la clientèle (CSC))

- *Effectifs pour chacun des CRC, CCC ou CSC dans votre organisme, avec les variations depuis les cinq dernières années*
- *Documents concernant l'achalandage (volume d'appels), si possible selon les jours de l'année et/ou les heures de la journée, dans les CRC, CCC ou CSC*
- *Documents concernant les temps d'attente téléphonique pour la clientèle dans les CRC, CCC ou CSC*
- *Documents sur le taux de roulement du personnel dans les CRC, CCC ou CSC*

L'Autorité dispose d'un centre d'information dont le mandat est de prêter assistance aux consommateurs et aux intervenants du secteur financier, tel que mentionné au deuxième paragraphe de l'article 7 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, RLRQ, c. A-33.2 qui précise que l'Autorité agit à titre de centre de renseignements et de référence dans tous les domaines du secteur financier.

Vous trouverez ci-joint quatre tableaux comportant les renseignements suivants :

1. L'historique des effectifs réguliers du Centre d'information de 2010 à 2015, en fonction de l'exercice financier de l'Autorité (annexe 1 – tableau 1);
2. L'historique du taux de roulement du Centre d'information de 2010 à 2015, en fonction de l'exercice financier de l'Autorité (annexe 1 – tableau 2);
3. L'historique du nombre d'appels reçus au Centre d'information, du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014 (annexe 2);¹
4. Le temps d'attente téléphonique moyen au Centre d'information pour les exercices financiers 2008-2009 à 2014-2015, en fonction de l'exercice financier de l'Autorité, ainsi que pour le premier trimestre de l'exercice financier 2015-2016 (annexe 3).

En complément d'information, vous trouverez ci-joint un extrait du rapport annuel de l'Autorité, pour l'exercice financier 2013-2014, qui présente des statistiques consolidées sur le nombre d'appels téléphoniques reçus au Centre d'information, pour les exercices financiers 2009-2010 à 2013-2014 (annexe 4).²

¹ Le nombre d'appels moyen par jour se situe à environ 630.

² Le nombre d'appels provenant des intervenants du secteur financier a connu une forte hausse durant l'exercice 2013-2014. Celle-ci est principalement due à l'implantation, au même moment, des services en ligne qui offrent la possibilité aux personnes et entreprises que l'Autorité encadre d'effectuer par le biais du site web diverses transactions liées à leur droit d'exercice.

Par ailleurs, les statistiques de l'exercice 2014-2015, non encore publiées, sont les suivantes :

Appels téléphoniques	
De la part des consommateurs	25 989
De la part des intervenants du secteur financier	97 652
Total	123 641

- *Toute étude d'étalonnage (benchmarking) concernant l'organisation du travail dans les CRC, CCC, CSC*
- *Toute étude, recherche ou rapport réalisés à l'interne concernant l'organisation du travail dans les CRC, CCC, CSC*
- *Tout document concernant des orientations en matière de gestion des ressources humaines dans les CRC, CCC ou CSC*

L'Autorité ne détient aucun des documents visés par ce volet de votre demande. Ainsi, nous ne pouvons y donner suite en application de l'article 1 de la Loi sur l'accès.

L'Autorité détient toutefois un projet de diagnostic qui a été réalisé par un consultant externe. Ce document ne peut vous être communiqué en application des articles 9, 37 et 39 de la Loi sur l'accès. Vous trouverez ci-joint copie du texte de ces dispositions.

Effectifs

- *Documents permettant d'identifier le nombre de personnes (non pas des ETC) dans l'effectif de votre organisme (incluant dans des fonds, le cas échéant) pour chaque région administrative, par statut d'emploi, par catégorie d'emploi et par sexe, en mars et en juillet de chaque année entre 2009-2010 et 2014-2015*

Finalement, vous trouverez ci-joint un tableau (annexe 5) qui permet d'identifier le nombre d'effectifs au sein de l'Autorité, en mars et en juillet, de 2009 à 2015, selon les critères suivants :

- région administrative (Montréal et Québec);
- statut d'emploi : régulier, occasionnel longue durée, occasionnel courte durée, étudiant, stagiaire;
- catégorie d'emploi : cadre, juriste (avocat / notaire), professionnel, technicien et soutien;
- sexe.

Nous vous informons que vous pouvez, en vertu de l'article 35 de la Loi sur l'accès, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser la présente décision. Vous trouverez ci-jointe une note explicative concernant l'exercice de ce recours.

Nous vous prions d'agréer, [REDACTED], l'expression de nos meilleurs sentiments.

Original signé

M^e Benoit Longtin
Substitut à la responsable de l'accès
Secrétaire général adjoint
Autorité des marchés financiers

p.j.

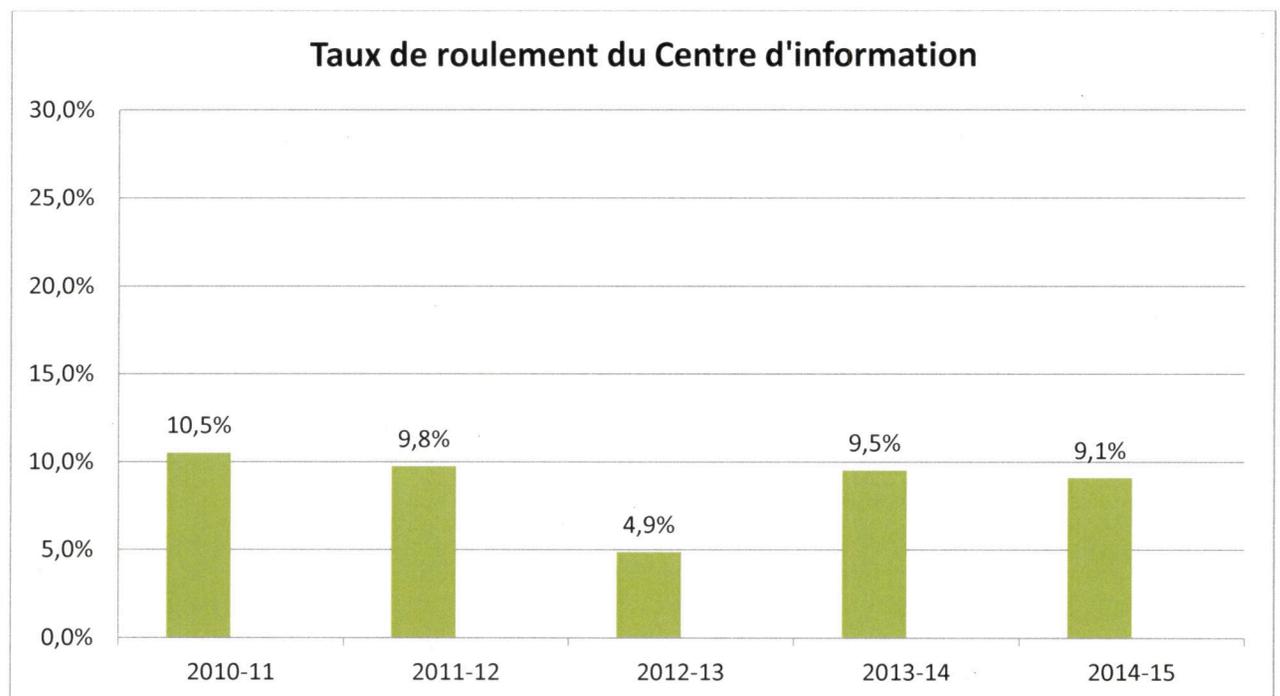
Tableau 1

Historique des effectifs réguliers du Centre d'information de 2010 à 2015

(Données au 31 mars de chaque année)

	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15
Effectifs réguliers	22	23	23	23	25

Tableau 2

Historique du taux de roulement du Centre d'information de 2010 à 2015

Note : le taux de roulement tient compte uniquement des départs suite à une démission.

**Historique du nombre d'appels reçus au Centre d'information
Du 1er janvier au 31 décembre 2014**

Annexe 2

<u>Date</u>	<u>Nombre total d'appels</u>	<u>AppelsMoy (par heure)</u>	<u>Appels/heure de pointe (par heure)</u>	<u>Heure de pointe</u>		<u>Durée d'appel</u>		
				<u>Début</u>	<u>Fin</u>	<u>Moy</u>	<u>Min</u>	<u>Max</u>
2014-01-03	359,00	14,96	53	10:00 AM	11:00 AM	0:07:01	0:00:00	0:42:06
2014-01-06	703,00	29,29	99	10:00 AM	11:00 AM	0:07:47	0:00:00	01:06:20
			99	2:00 PM	3:00 PM	0:07:47	0:00:00	01:06:20
2014-01-07	700,00	29,17	105	2:00 PM	3:00 PM	0:08:37	0:00:00	01:08:05
2014-01-08	611,00	25,46	94	1:00 PM	2:00 PM	0:06:59	0:00:00	0:54:14
2014-01-09	672,00	28,00	100	10:00 AM	11:00 AM	0:07:33	0:00:00	01:01:18
2014-01-10	547,00	22,79	83	10:00 AM	11:00 AM	0:07:26	0:00:02	01:02:24
2014-01-13	773,00	32,21	126	11:00 AM	12:00 PM	0:07:56	0:00:00	01:04:14
2014-01-14	933,00	38,88	133	2:00 PM	3:00 PM	0:11:10	0:00:00	01:02:46
2014-01-15	896,00	37,33	149	10:00 AM	11:00 AM	0:10:31	0:00:00	0:52:01
2014-01-16	840,00	35,00	125	9:00 AM	10:00 AM	0:09:09	0:00:00	0:38:11
2014-01-17	775,00	32,29	120	2:00 PM	3:00 PM	0:09:21	0:00:00	01:25:28
2014-01-20	1 109,00	46,21	167	2:00 PM	3:00 PM	0:11:43	0:00:00	0:51:18
2014-01-21	921,00	38,38	126	10:00 AM	11:00 AM	0:10:26	0:00:00	0:58:56
			126	2:00 PM	3:00 PM	0:10:26	0:00:00	0:58:56
2014-01-22	786,00	32,75	121	9:00 AM	10:00 AM	0:08:12	0:00:00	0:57:43
2014-01-23	804,00	33,50	115	9:00 AM	10:00 AM	0:08:39	0:00:00	01:03:02
			115	3:00 PM	4:00 PM	0:08:39	0:00:00	01:03:02
2014-01-24	789,00	32,88	123	10:00 AM	11:00 AM	0:11:07	0:00:00	0:49:02
2014-01-27	1 147,00	47,79	189	3:00 PM	4:00 PM	0:12:18	0:00:00	01:10:20
2014-01-28	894,00	37,25	130	9:00 AM	10:00 AM	0:10:49	0:00:00	01:02:06
2014-01-29	800,00	33,33	126	2:00 PM	3:00 PM	0:08:35	0:00:00	01:14:05
2014-01-30	664,00	27,67	102	2:00 PM	3:00 PM	0:07:52	0:00:00	01:37:11
2014-01-31	705,00	29,38	132	10:00 AM	11:00 AM	0:09:22	0:00:00	01:02:06
2014-02-03	780,00	32,50	115	9:00 AM	10:00 AM	0:09:49	0:00:00	01:03:22
2014-02-04	824,00	34,33	123	11:00 AM	12:00 PM	0:10:57	0:00:00	01:17:35
2014-02-05	736,00	30,67	117	10:00 AM	11:00 AM	0:08:24	0:00:01	0:44:50
2014-02-06	640,00	26,67	101	11:00 AM	12:00 PM	0:07:11	0:00:00	0:46:38
2014-02-07	522,00	21,75	78	10:00 AM	11:00 AM	0:08:11	0:00:00	0:39:16
2014-02-10	791,00	32,96	113	11:00 AM	12:00 PM	0:10:32	0:00:00	0:51:33

<u>Date</u>	<u>Nombre total d'appels</u>	<u>AppelsMoy (par heure)</u>	<u>Appels/heure de pointe (par heure)</u>	<u>Heure de pointe</u>		<u>Durée d'appel</u>		
				<u>Début</u>	<u>Fin</u>	<u>Moy</u>	<u>Min</u>	<u>Max</u>
2014-02-11	738,00	30,75	103	2:00 PM	3:00 PM	0:07:12	0:00:00	0:56:10
2014-02-12	761,00	31,71	129	10:00 AM	11:00 AM	0:09:36	0:00:00	0:52:44
2014-02-13	558,00	23,25	89	2:00 PM	3:00 PM	0:07:08	0:00:01	01:19:03
2014-02-14	536,00	22,33	84	10:00 AM	11:00 AM	0:08:40	0:00:00	0:45:55
2014-02-17	688,00	28,67	105	10:00 AM	11:00 AM	0:07:07	0:00:00	0:38:24
2014-02-18	654,00	27,25	94	10:00 AM	11:00 AM	0:07:31	0:00:00	0:49:12
2014-02-19	660,00	27,50	94	10:00 AM	11:00 AM	0:08:02	0:00:00	0:42:57
			94	2:00 PM	3:00 PM	0:08:02	0:00:00	0:42:57
2014-02-20	647,00	26,96	91	10:00 AM	11:00 AM	0:09:53	0:00:00	0:46:30
2014-02-21	585,00	24,38	95	3:00 PM	4:00 PM	0:09:43	0:00:00	01:01:02
2014-02-24	793,00	33,04	133	11:00 AM	12:00 PM	0:10:27	0:00:00	01:03:00
2014-02-25	682,00	28,42	99	9:00 AM	10:00 AM	0:08:47	0:00:00	01:29:41
2014-02-26	644,00	26,83	98	11:00 AM	12:00 PM	0:10:41	0:00:00	0:53:09
2014-02-27	674,00	28,08	101	11:00 AM	12:00 PM	0:07:41	0:00:00	0:50:51
2014-02-28	589,00	24,54	100	10:00 AM	11:00 AM	0:09:52	0:00:00	01:01:49
2014-03-03	684,00	28,50	111	1:00 PM	2:00 PM	0:10:12	0:00:02	0:58:52
2014-03-04	738,00	30,75	116	2:00 PM	3:00 PM	0:11:15	0:00:00	0:57:03
2014-03-05	745,00	31,04	120	10:00 AM	11:00 AM	0:10:47	0:00:00	0:59:11
2014-03-06	558,00	23,25	79	9:00 AM	10:00 AM	0:09:34	0:00:00	0:48:26
2014-03-07	537,00	22,38	84	11:00 AM	12:00 PM	0:10:58	0:00:01	01:03:28
2014-03-10	648,00	27,00	103	9:00 AM	10:00 AM	0:09:05	0:00:00	01:12:11
2014-03-11	701,00	29,21	101	9:00 AM	10:00 AM	0:09:49	0:00:00	01:00:31
2014-03-12	781,00	32,54	116	12:00 PM	1:00 PM	0:11:32	0:00:00	01:00:58
2014-03-13	623,00	25,96	90	10:00 AM	11:00 AM	0:09:50	0:00:00	0:51:47
2014-03-14	586,00	24,42	87	10:00 AM	11:00 AM	0:09:01	0:00:00	0:55:25
2014-03-17	747,00	31,13	109	1:00 PM	2:00 PM	0:09:35	0:00:01	0:57:26
2014-03-18	633,00	26,38	107	8:00 AM	9:00 AM	0:10:22	0:00:01	0:52:59
2014-03-19	616,00	25,67	101	1:00 PM	2:00 PM	0:09:21	0:00:00	01:13:37
2014-03-20	557,00	23,21	88	9:00 AM	10:00 AM	0:08:55	0:00:00	0:54:48
2014-03-21	557,00	23,21	80	9:00 AM	10:00 AM	0:08:13	0:00:00	0:52:24

<u>Date</u>	<u>Nombre total</u>	<u>AppelsMoy</u>	<u>Appels/heure</u>	<u>Heure de pointe</u>		<u>Durée d'appel</u>		
	<u>d'appels</u>	<u>(par heure)</u>	<u>de pointe</u>	<u>Début</u>	<u>Fin</u>	<u>Moy</u>	<u>Min</u>	<u>Max</u>
2014-03-24	803,00	33,46	126	9:00 AM	10:00 AM	0:10:36	0:00:00	0:49:06
2014-03-25	715,00	29,79	107	12:00 PM	1:00 PM	0:09:11	0:00:00	0:44:58
2014-03-26	685,00	28,54	119	8:00 AM	9:00 AM	0:09:23	0:00:00	01:05:14
2014-03-27	578,00	24,08	89	8:00 AM	9:00 AM	0:08:50	0:00:00	0:46:38
2014-03-28	638,00	26,58	110	1:00 PM	2:00 PM	0:11:02	0:00:00	01:05:05
2014-03-31	810,00	33,75	112	9:00 AM	10:00 AM	0:10:36	0:00:00	0:56:39
2014-04-01	692,00	28,83	104	1:00 PM	2:00 PM	0:11:27	0:00:00	01:04:39
2014-04-02	673,00	28,04	110	1:00 PM	2:00 PM	0:12:05	0:00:00	02:01:08
2014-04-03	672,00	28,00	104	1:00 PM	2:00 PM	0:13:28	0:00:00	01:04:05
2014-04-04	540,00	22,50	91	9:00 AM	10:00 AM	0:10:01	0:00:00	0:54:56
2014-04-07	591,00	24,63	96	9:00 AM	10:00 AM	0:09:09	0:00:00	0:45:36
2014-04-08	663,00	27,63	116	2:00 PM	3:00 PM	0:12:17	0:00:00	01:11:07
2014-04-09	683,00	28,46	93	2:00 PM	3:00 PM	0:12:40	0:00:00	0:57:32
2014-04-10	632,00	26,33	110	9:00 AM	10:00 AM	0:10:43	0:00:00	0:51:37
2014-04-11	533,00	22,21	85	10:00 AM	11:00 AM	0:12:37	0:00:00	04:43:21
2014-04-14	661,00	27,54	109	12:00 PM	1:00 PM	0:10:41	0:00:00	0:47:11
2014-04-15	540,00	22,50	88	9:00 AM	10:00 AM	0:08:59	0:00:00	01:20:24
2014-04-16	564,00	23,50	92	1:00 PM	2:00 PM	0:08:42	0:00:00	01:00:33
2014-04-17	494,00	20,58	81	10:00 AM	11:00 AM	0:09:43	0:00:00	0:40:48
2014-04-21	45,00	1,88	9	9:00 AM	10:00 AM	0:00:30	0:00:04	0:01:05
2014-04-22	879,00	36,63	155	9:00 AM	10:00 AM	0:13:48	0:00:00	04:40:53
2014-04-23	749,00	31,21	111	12:00 PM	1:00 PM	0:13:28	0:00:00	0:57:03
2014-04-24	673,00	28,04	104	1:00 PM	2:00 PM	0:12:21	0:00:00	01:07:04
2014-04-25	574,00	23,92	87	10:00 AM	11:00 AM	0:09:16	0:00:00	0:47:54
2014-04-28	732,00	30,50	116	12:00 PM	1:00 PM	0:11:25	0:00:00	0:49:37
2014-04-29	637,00	26,54	101	2:00 PM	3:00 PM	0:11:59	0:00:00	0:51:34
2014-04-30	565,00	23,54	90	9:00 AM	10:00 AM	0:09:31	0:00:00	0:45:02
2014-05-01	528,00	22,00	88	9:00 AM	10:00 AM	0:10:41	0:00:00	01:07:16
2014-05-02	531,00	22,13	100	8:00 AM	9:00 AM	0:12:06	0:00:00	0:59:26
2014-05-05	771,00	32,13	123	10:00 AM	11:00 AM	0:11:32	0:00:00	01:04:48

<u>Date</u>	<u>Nombre total d'appels</u>	<u>AppelsMoy (par heure)</u>	<u>Appels/heure de pointe (par heure)</u>	<u>Heure de pointe</u>		<u>Durée d'appel</u>		
				<u>Début</u>	<u>Fin</u>	<u>Moy</u>	<u>Min</u>	<u>Max</u>
2014-05-06	675,00	28,13	107	9:00 AM	10:00 AM	0:13:33	0:00:00	01:05:18
2014-05-07	603,00	25,13	85	2:00 PM	3:00 PM	0:13:14	0:00:00	01:22:36
2014-05-08	553,00	23,04	98	9:00 AM	10:00 AM	0:10:35	0:00:00	0:41:43
2014-05-09	472,00	19,67	74	10:00 AM	11:00 AM	0:10:26	0:00:00	0:48:33
2014-05-12	867,00	36,13	136	2:00 PM	3:00 PM	0:12:04	0:00:00	01:20:51
2014-05-13	769,00	32,04	122	8:00 AM	9:00 AM	0:12:32	0:00:00	01:08:21
2014-05-14	601,00	25,04	96	1:00 PM	2:00 PM	0:11:30	0:00:00	01:03:27
2014-05-15	534,00	22,25	82	1:00 PM	2:00 PM	0:12:20	0:00:00	01:04:08
2014-05-16	404,00	16,83	64	8:00 AM	9:00 AM	0:08:31	0:00:00	0:46:34
2014-05-20	581,00	24,21	87	10:00 AM	11:00 AM	0:09:01	0:00:00	0:58:00
2014-05-21	498,00	20,75	80	8:00 AM	9:00 AM	0:08:56	0:00:00	0:51:14
2014-05-22	493,00	20,54	91	8:00 AM	9:00 AM	0:08:27	0:00:00	0:56:09
2014-05-24	37,00	1,54	12	10:00 AM	11:00 AM	0:00:30	0:00:00	0:01:58
2014-05-26	609,00	25,38	93	9:00 AM	10:00 AM	0:06:50	0:00:00	0:44:36
2014-05-27	569,00	23,71	84	1:00 PM	2:00 PM	0:06:29	0:00:00	0:42:22
2014-05-28	527,00	21,96	72	9:00 AM	10:00 AM	0:07:07	0:00:00	0:43:13
2014-05-29	514,00	21,42	80	9:00 AM	10:00 AM	0:07:17	0:00:00	0:49:18
2014-05-30	488,00	20,33	73	1:00 PM	2:00 PM	0:09:05	0:00:00	0:44:49
			73	2:00 PM	3:00 PM	0:09:05	0:00:00	0:44:49
2014-06-02	570,00	23,75	93	9:00 AM	10:00 AM	0:07:22	0:00:00	0:43:34
2014-06-03	585,00	24,38	86	12:00 PM	1:00 PM	0:07:48	0:00:00	01:23:42
2014-06-04	509,00	21,21	75	12:00 PM	1:00 PM	0:08:12	0:00:00	0:41:11
2014-06-05	484,00	20,17	74	10:00 AM	11:00 AM	0:08:12	0:00:00	0:44:49
2014-06-06	472,00	19,67	75	8:00 AM	9:00 AM	0:10:17	0:00:00	0:59:10
2014-06-09	545,00	22,71	84	8:00 AM	9:00 AM	0:06:25	0:00:00	0:48:25
2014-06-10	452,00	18,83	83	2:00 PM	3:00 PM	0:06:53	0:00:00	0:47:50
2014-06-11	505,00	21,04	80	1:00 PM	2:00 PM	0:07:20	0:00:00	0:46:30
2014-06-12	507,00	21,13	71	1:00 PM	2:00 PM	0:08:34	0:00:00	0:52:58
2014-06-13	500,00	20,83	77	10:00 AM	11:00 AM	0:10:09	0:00:00	0:58:24
2014-06-16	550,00	22,92	86	8:00 AM	9:00 AM	0:07:00	0:00:00	0:30:55

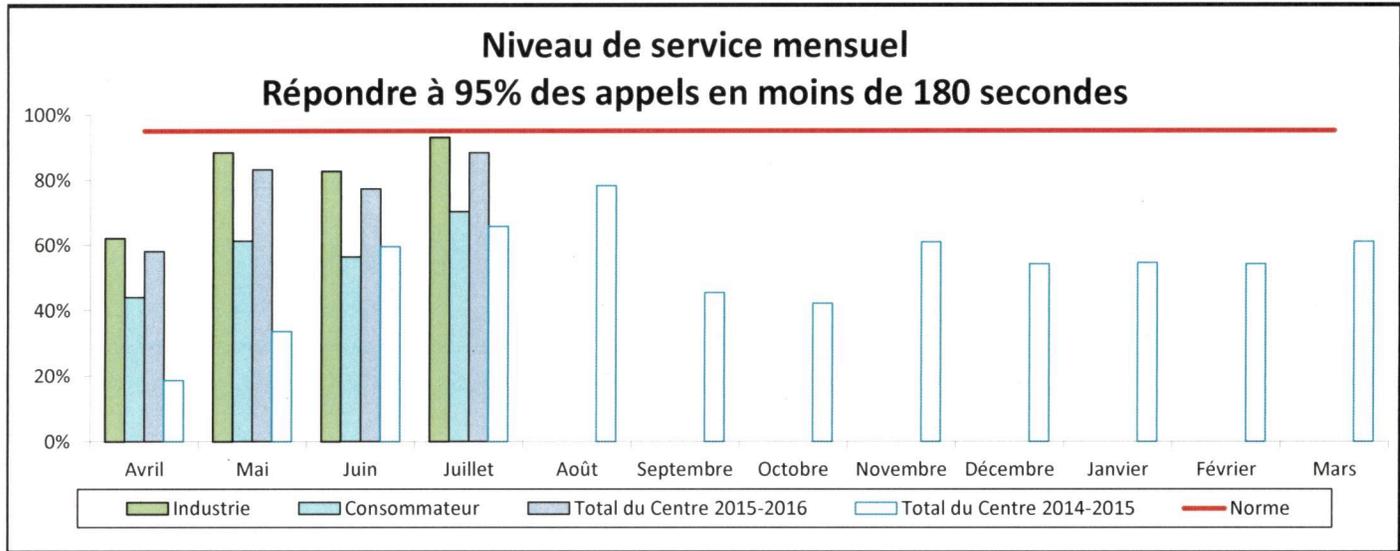
<u>Date</u>	<u>Nombre total d'appels</u>	<u>AppelsMoy (par heure)</u>	<u>Appels/heure de pointe (par heure)</u>		<u>Heure de pointe</u>		<u>Durée d'appel</u>		
					Début	Fin	Moy	Min	Max
2014-06-17	537,00	22,38	80	10:00 AM	11:00 AM	0:07:16	0:00:00	0:57:02	
2014-06-18	520,00	21,67	76	9:00 AM	10:00 AM	0:07:15	0:00:00	0:50:48	
2014-06-19	430,00	17,92	64	10:00 AM	11:00 AM	0:08:04	0:00:00	0:48:57	
2014-06-20	391,00	16,29	69	8:00 AM	9:00 AM	0:08:10	0:00:00	0:50:05	
2014-06-23	438,00	18,25	80	9:00 AM	10:00 AM	0:07:20	0:00:00	01:12:22	
2014-06-25	500,00	20,83	75	10:00 AM	11:00 AM	0:07:33	0:00:00	0:41:11	
2014-06-26	548,00	22,83	88	10:00 AM	11:00 AM	0:06:53	0:00:00	0:39:36	
2014-06-27	388,00	16,17	81	9:00 AM	10:00 AM	0:07:43	0:00:00	0:52:57	
2014-06-30	354,00	14,75	57	9:00 AM	10:00 AM	0:08:27	0:00:00	0:50:55	
2014-07-02	494,00	20,58	80	9:00 AM	10:00 AM	0:07:43	0:00:00	0:54:38	
2014-07-03	553,00	23,04	80	2:00 PM	3:00 PM	0:08:40	0:00:00	01:14:21	
2014-07-04	400,00	16,67	67	10:00 AM	11:00 AM	0:07:57	0:00:00	0:50:12	
2014-07-07	665,00	27,71	100	1:00 PM	2:00 PM	0:06:11	0:00:00	0:46:14	
2014-07-08	572,00	23,83	90	9:00 AM	10:00 AM	0:08:50	0:00:00	01:04:40	
2014-07-09	592,00	24,67	83	9:00 AM	10:00 AM	0:08:39	0:00:00	0:58:46	
2014-07-10	505,00	21,04	81	1:00 PM	2:00 PM	0:07:43	0:00:00	0:48:51	
2014-07-11	442,00	18,42	72	9:00 AM	10:00 AM	0:08:38	0:00:00	0:52:20	
2014-07-14	538,00	22,42	84	8:00 AM	9:00 AM	0:09:36	0:00:00	0:50:13	
2014-07-15	511,00	21,29	80	1:00 PM	2:00 PM	0:07:11	0:00:00	0:37:53	
2014-07-16	447,00	18,63	70	12:00 PM	1:00 PM	0:06:28	0:00:00	0:41:52	
2014-07-17	388,00	16,17	63	8:00 AM	9:00 AM	0:06:07	0:00:00	0:37:11	
2014-07-18	367,00	15,29	55	10:00 AM	11:00 AM	0:06:42	0:00:00	0:41:42	
2014-07-21	436,00	18,17	69	10:00 AM	11:00 AM	0:06:47	0:00:00	0:53:13	
2014-07-22	381,00	15,88	52	8:00 AM	9:00 AM	0:06:28	0:00:00	0:55:40	
			52	10:00 AM	11:00 AM	0:06:28	0:00:00	0:55:40	
2014-07-23	399,00	16,63	57	10:00 AM	11:00 AM	0:07:10	0:00:00	0:37:52	
2014-07-24	410,00	17,08	62	8:00 AM	9:00 AM	0:08:06	0:00:00	0:46:46	
2014-07-25	329,00	13,71	48	12:00 PM	1:00 PM	0:07:47	0:00:00	0:49:37	
2014-07-28	458,00	19,08	68	1:00 PM	2:00 PM	0:07:36	0:00:00	0:41:02	
2014-07-29	417,00	17,38	67	9:00 AM	10:00 AM	0:06:25	0:00:00	0:39:31	

<u>Date</u>	<u>Nombre total d'appels</u>	<u>AppelsMoy (par heure)</u>	<u>Appels/heure de pointe (par heure)</u>	<u>Heure de pointe</u>		<u>Durée d'appel</u>		
				<u>Début</u>	<u>Fin</u>	<u>Moy</u>	<u>Min</u>	<u>Max</u>
2014-07-30	407,00	16,96	65	1:00 PM	2:00 PM	0:07:45	0:00:00	0:46:56
2014-07-31	334,00	13,92	50	9:00 AM	10:00 AM	0:07:24	0:00:00	0:46:15
2014-08-01	287,00	11,96	45	2:00 PM	3:00 PM	0:07:02	0:00:00	0:45:28
2014-08-04	447,00	18,63	77	12:00 PM	1:00 PM	0:07:24	0:00:00	0:47:59
2014-08-05	433,00	18,04	63	9:00 AM	10:00 AM	0:06:37	0:00:00	01:03:04
2014-08-06	416,00	17,33	67	2:00 PM	3:00 PM	0:07:32	0:00:00	0:59:31
2014-08-07	413,00	17,21	64	12:00 PM	1:00 PM	0:07:23	0:00:00	0:32:03
2014-08-08	320,00	13,33	50	1:00 PM	2:00 PM	0:07:09	0:00:00	0:44:52
2014-08-11	420,00	17,50	66	10:00 AM	11:00 AM	0:06:47	0:00:00	0:49:45
2014-08-12	410,00	17,08	64	10:00 AM	11:00 AM	0:06:26	0:00:00	0:41:55
2014-08-13	434,00	18,08	77	9:00 AM	10:00 AM	0:07:45	0:00:00	0:51:02
2014-08-14	459,00	19,13	77	10:00 AM	11:00 AM	0:06:16	0:00:00	0:46:22
2014-08-15	381,00	15,88	60	9:00 AM	10:00 AM	0:06:14	0:00:00	0:37:19
2014-08-18	494,00	20,58	69	1:00 PM	2:00 PM	0:06:09	0:00:00	0:45:41
2014-08-19	517,00	21,54	81	12:00 PM	1:00 PM	0:07:27	0:00:00	0:43:49
2014-08-20	472,00	19,67	71	9:00 AM	10:00 AM	0:08:08	0:00:00	0:47:24
2014-08-21	450,00	18,75	62	2:00 PM	3:00 PM	0:07:23	0:00:00	0:46:02
2014-08-22	392,00	16,33	58	9:00 AM	10:00 AM	0:07:47	0:00:00	0:51:36
2014-08-25	526,00	21,92	85	10:00 AM	11:00 AM	0:07:14	0:00:00	01:16:29
2014-08-26	469,00	19,54	79	10:00 AM	11:00 AM	0:07:13	0:00:00	0:45:41
2014-08-27	451,00	18,79	71	8:00 AM	9:00 AM	0:07:07	0:00:00	0:40:28
2014-08-28	425,00	17,71	64	2:00 PM	3:00 PM	0:06:34	0:00:00	0:52:14
2014-08-29	422,00	17,58	61	10:00 AM	11:00 AM	0:06:55	0:00:00	0:38:54
2014-09-02	567,00	23,63	91	9:00 AM	10:00 AM	0:07:17	0:00:00	0:37:10
2014-09-03	500,00	20,83	70	9:00 AM	10:00 AM	0:06:25	0:00:00	0:42:38
2014-09-04	541,00	22,54	74	1:00 PM	2:00 PM	0:07:40	0:00:00	01:08:18
2014-09-05	482,00	20,08	68	8:00 AM	9:00 AM	0:09:16	0:00:00	01:03:51
			68	9:00 AM	10:00 AM	0:09:16	0:00:00	01:03:51
2014-09-08	561,00	23,38	77	8:00 AM	9:00 AM	0:07:47	0:00:00	01:01:01
2014-09-09	542,00	22,58	80	10:00 AM	11:00 AM	0:09:43	0:00:00	01:04:17

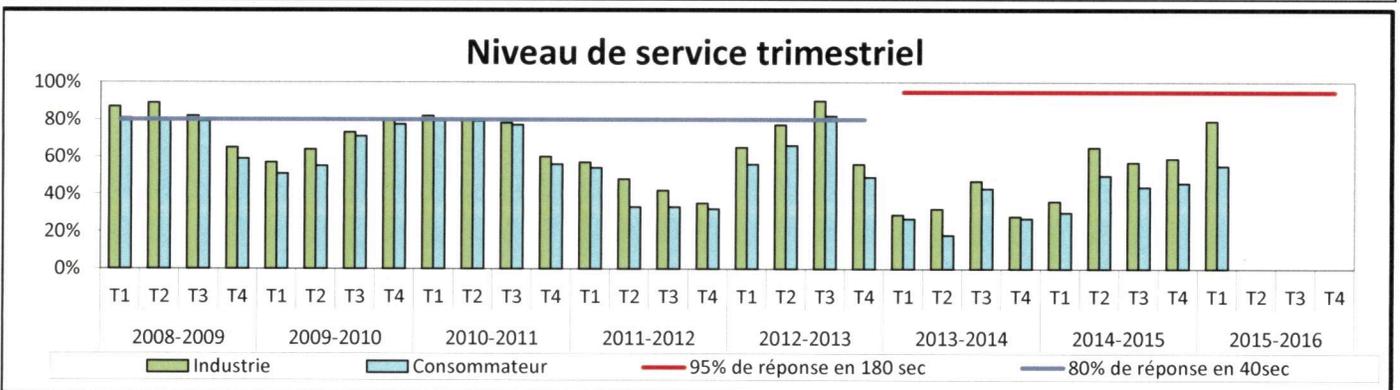
<u>Date</u>	<u>Nombre total</u> <u>d'appels</u>	<u>AppelsMoy</u> <u>(par heure)</u>	<u>Appels/heure</u> <u>de pointe</u> <u>(par heure)</u>	<u>Heure de pointe</u>		<u>Durée d'appel</u>		
				<u>Début</u>	<u>Fin</u>	<u>Moy</u>	<u>Min</u>	<u>Max</u>
2014-09-10	605,00	25,21	90	10:00 AM	11:00 AM	0:10:30	0:00:00	0:40:14
2014-09-11	501,00	20,88	82	9:00 AM	10:00 AM	0:09:14	0:00:00	0:47:57
2014-09-12	414,00	17,25	66	9:00 AM	10:00 AM	0:07:27	0:00:00	0:50:14
2014-09-15	606,00	25,25	88	2:00 PM	3:00 PM	0:09:26	0:00:00	0:47:54
2014-09-16	501,00	20,88	79	2:00 PM	3:00 PM	0:08:05	0:00:00	01:28:06
2014-09-17	509,00	21,21	76	2:00 PM	3:00 PM	0:07:27	0:00:00	0:37:36
2014-09-18	545,00	22,71	92	9:00 AM	10:00 AM	0:10:27	0:00:01	01:17:48
2014-09-19	507,00	21,13	84	9:00 AM	10:00 AM	0:07:41	0:00:00	0:30:53
2014-09-22	633,00	26,38	99	1:00 PM	2:00 PM	0:08:51	0:00:00	0:43:14
2014-09-23	672,00	28,00	96	9:00 AM	10:00 AM	0:08:11	0:00:00	0:40:54
			96	10:00 AM	11:00 AM	0:08:11	0:00:00	0:40:54
2014-09-24	595,00	24,79	101	1:00 PM	2:00 PM	0:09:01	0:00:00	01:26:12
2014-09-25	522,00	21,75	78	9:00 AM	10:00 AM	0:08:16	0:00:00	0:38:57
2014-09-26	479,00	19,96	76	9:00 AM	10:00 AM	0:08:49	0:00:00	0:44:21
2014-09-29	615,00	25,63	89	2:00 PM	3:00 PM	0:10:03	0:00:00	01:07:36
2014-09-30	582,00	24,25	84	9:00 AM	10:00 AM	0:08:59	0:00:00	01:10:37
2014-10-01	530,00	22,08	88	9:00 AM	10:00 AM	0:09:51	0:00:00	01:08:09
2014-10-02	620,00	25,83	102	1:00 PM	2:00 PM	0:11:25	0:00:00	0:50:16
2014-10-03	486,00	20,25	78	1:00 PM	2:00 PM	0:09:20	0:00:00	0:52:55
2014-10-06	652,00	27,17	96	9:00 AM	10:00 AM	0:11:20	0:00:00	01:02:58
2014-10-07	666,00	27,75	99	10:00 AM	11:00 AM	0:10:58	0:00:00	0:59:12
2014-10-08	601,00	25,04	102	9:00 AM	10:00 AM	0:12:37	0:00:00	01:07:54
2014-10-09	572,00	23,83	87	8:00 AM	9:00 AM	0:09:38	0:00:00	0:51:04
2014-10-10	448,00	18,67	79	10:00 AM	11:00 AM	0:09:19	0:00:00	01:03:45
2014-10-14	561,00	23,38	89	9:00 AM	10:00 AM	0:08:55	0:00:00	0:57:25
2014-10-15	567,00	23,63	97	10:00 AM	11:00 AM	0:09:47	0:00:00	0:48:11
2014-10-16	614,00	25,58	94	12:00 PM	1:00 PM	0:07:38	0:00:00	0:48:53
2014-10-17	496,00	20,67	78	1:00 PM	2:00 PM	0:08:34	0:00:00	01:02:15
2014-10-20	615,00	25,63	92	8:00 AM	9:00 AM	0:07:50	0:00:00	01:49:45
2014-10-21	555,00	23,13	90	2:00 PM	3:00 PM	0:09:17	0:00:00	0:42:51

<u>Date</u>	<u>Nombre total d'appels</u>	<u>AppelsMoy (par heure)</u>	<u>Appels/heure de pointe (par heure)</u>	<u>Heure de pointe</u>		<u>Durée d'appel</u>		
				<u>Début</u>	<u>Fin</u>	<u>Moy</u>	<u>Min</u>	<u>Max</u>
2014-10-22	567,00	23,63	87	1:00 PM	2:00 PM	0:07:48	0:00:00	0:49:31
2014-10-23	515,00	21,46	81	9:00 AM	10:00 AM	0:07:43	0:00:00	0:41:10
2014-10-24	490,00	20,42	73	9:00 AM	10:00 AM	0:10:05	0:00:01	0:59:48
2014-10-27	590,00	24,58	85	8:00 AM	9:00 AM	0:07:40	0:00:00	0:56:43
			85	12:00 PM	1:00 PM	0:07:40	0:00:00	0:56:43
2014-10-28	564,00	23,50	89	1:00 PM	2:00 PM	0:08:44	0:00:00	0:37:10
2014-10-29	536,00	22,33	80	10:00 AM	11:00 AM	0:09:02	0:00:00	0:52:46
2014-10-30	478,00	19,92	76	1:00 PM	2:00 PM	0:08:22	0:00:00	0:53:16
2014-10-31	449,00	18,71	65	2:00 PM	3:00 PM	0:07:32	0:00:00	01:00:19
2014-11-03	569,00	23,71	91	11:00 AM	12:00 PM	0:08:14	0:00:00	0:45:11
2014-11-04	609,00	25,38	95	3:00 PM	4:00 PM	0:08:57	0:00:00	0:43:34
2014-11-05	476,00	19,83	78	2:00 PM	3:00 PM	0:08:12	0:00:00	0:52:39
2014-11-06	464,00	19,33	83	10:00 AM	11:00 AM	0:07:13	0:00:00	0:47:43
2014-11-07	412,00	17,17	60	9:00 AM	10:00 AM	0:08:16	0:00:00	01:45:35
			60	3:00 PM	4:00 PM	0:08:16	0:00:00	01:45:35
2014-11-10	610,00	25,42	114	9:00 AM	10:00 AM	0:07:44	0:00:00	0:58:22
2014-11-11	483,00	20,13	74	9:00 AM	10:00 AM	0:10:40	0:00:01	0:55:41
2014-11-12	491,00	20,46	94	11:00 AM	12:00 PM	0:08:05	0:00:00	0:40:37
2014-11-13	426,00	17,75	68	11:00 AM	12:00 PM	0:07:56	0:00:00	0:41:12
2014-11-14	413,00	17,21	64	10:00 AM	11:00 AM	0:07:38	0:00:00	0:40:29
2014-11-17	511,00	21,29	76	2:00 PM	3:00 PM	0:07:28	0:00:00	0:44:37
2014-11-18	517,00	21,54	82	2:00 PM	3:00 PM	0:09:41	0:00:00	0:52:05
2014-11-19	594,00	24,75	91	10:00 AM	11:00 AM	0:08:43	0:00:00	0:54:29
			91	2:00 PM	3:00 PM	0:08:43	0:00:00	0:54:29
2014-11-20	511,00	21,29	80	11:00 AM	12:00 PM	0:07:43	0:00:00	0:55:57
2014-11-21	441,00	18,38	67	11:00 AM	12:00 PM	0:07:28	0:00:00	01:01:59
2014-11-24	504,00	21,00	76	2:00 PM	3:00 PM	0:08:17	0:00:00	0:56:15
2014-11-25	501,00	20,88	83	2:00 PM	3:00 PM	0:08:02	0:00:00	01:44:01
2014-11-26	444,00	18,50	71	2:00 PM	3:00 PM	0:08:35	0:00:00	0:57:04
2014-11-27	474,00	19,75	82	10:00 AM	11:00 AM	0:08:08	0:00:00	0:46:20

<u>Date</u>	<u>Nombre total d'appels</u>	<u>AppelsMoy (par heure)</u>	<u>Appels/heure de pointe (par heure)</u>	<u>Heure de pointe</u>		<u>Durée d'appel</u>		
				<u>Début</u>	<u>Fin</u>	<u>Moy</u>	<u>Min</u>	<u>Max</u>
2014-11-28	371,00	15,46	64	2:00 PM	3:00 PM	0:07:14	0:00:00	0:38:29
2014-12-01	503,00	20,96	82	1:00 PM	2:00 PM	0:08:10	0:00:00	0:48:04
2014-12-02	450,00	18,75	75	1:00 PM	2:00 PM	0:09:13	0:00:00	0:46:52
2014-12-03	507,00	21,13	68	9:00 AM	10:00 AM	0:09:40	0:00:00	01:04:06
			68	2:00 PM	3:00 PM	0:09:40	0:00:00	01:04:06
2014-12-04	445,00	18,54	80	10:00 AM	11:00 AM	0:08:53	0:00:00	0:44:06
2014-12-05	514,00	21,42	90	2:00 PM	3:00 PM	0:08:55	0:00:00	0:54:11
2014-12-08	609,00	25,38	107	9:00 AM	10:00 AM	0:07:37	0:00:00	0:55:51
2014-12-09	487,00	20,29	80	10:00 AM	11:00 AM	0:08:30	0:00:00	0:58:58
2014-12-10	500,00	20,83	77	3:00 PM	4:00 PM	0:08:43	0:00:00	01:24:52
2014-12-11	504,00	21,00	80	11:00 AM	12:00 PM	0:10:01	0:00:00	01:16:07
2014-12-12	396,00	16,50	71	11:00 AM	12:00 PM	0:07:35	0:00:00	0:54:42
2014-12-15	596,00	24,83	85	9:00 AM	10:00 AM	0:09:32	0:00:00	0:53:32
			85	11:00 AM	12:00 PM	0:09:32	0:00:00	0:53:32
2014-12-16	541,00	22,54	86	2:00 PM	3:00 PM	0:10:36	0:00:00	0:58:21
2014-12-17	444,00	18,50	69	1:00 PM	2:00 PM	0:07:36	0:00:00	0:55:59
2014-12-18	501,00	20,88	68	3:00 PM	4:00 PM	0:07:28	0:00:00	0:45:55
2014-12-19	369,00	15,38	61	10:00 AM	11:00 AM	0:07:02	0:00:00	0:38:42
2014-12-22	421,00	17,54	61	10:00 AM	11:00 AM	0:07:05	0:00:00	0:46:04
2014-12-23	290,00	12,08	49	2:00 PM	3:00 PM	0:06:33	0:00:00	0:59:12
2014-12-29	288,00	12,00	55	9:00 AM	10:00 AM	0:07:41	0:00:00	0:52:10
2014-12-30	220,00	9,17	38	10:00 AM	11:00 AM	0:07:51	0:00:00	0:32:09
Resumé+	139 234,00	15,90	189			0:09:04	0:00:00	04:43:21



	2015-2016						2014-2015	
	Industrie		Consommateur		Total du Centre		Total du Centre	
	Nombre d'appels	Pourcentage						
Avril	7448	62%	2041	44%	9489	58%	12 335	19%
Mai	7065	88%	1701	61%	8766	83%	11 336	34%
Juin	6 998	83%	1794	56%	8792	80%	8 604	59%
Trimestre 1	21 511	77%	5 536	53%	27047	73%	32 275	35%
Juillet	6575	93%	1659	70%	8234	88%	8 837	66%
Août							8 202	78%
Septembre							10 630	45%
Trimestre 2	6 575	93%	1659	70%	8234	88%	27 669	61%
Octobre							11 434	42%
Novembre							8 913	61%
Décembre							7 975	54%
Trimestre 3							28 322	51%
Janvier							12 327	55%
Février							11 215	54%
Mars							11 833	61%
Trimestre 4							35 375	57%
Total annuel	28 086	81%	7 195	57%	35281	77%	123 641	51%





LE CENTRE D'INFORMATION

Le Centre d'information offre des services d'information et d'assistance aux consommateurs de produits et services financiers ainsi qu'aux personnes et entreprises qui exercent des activités professionnelles dans le secteur financier et qui sont régies par les lois que l'Autorité applique. La relation qui s'établit entre les agents d'information et les clients du Centre apporte une contribution majeure en matière d'éducation financière pour les consommateurs et en ce qui a trait au respect de leurs obligations pour les assujettis.

Au cours de l'année, les agents du Centre d'information ont répondu à 144 734 demandes par téléphone, 6 015 par courriel et 2 776 en personne aux bureaux de Québec et de Montréal.

Tandis que le nombre d'appels des consommateurs se maintient au seuil des 30 000 appels environ par année, le nombre d'appels de la part des intervenants du secteur financier a quasiment doublé. Cette hausse importante est principalement due à l'implantation des services en ligne qui offre la possibilité aux personnes et entreprises que l'Autorité encadre d'effectuer par le biais du site Web diverses transactions liées à leur droit d'exercice.

Tableau 6 – Demandes téléphoniques reçues au Centre d'information

	Avril 2009 à mars 2010	Avril 2010 à mars 2011	Avril 2011 à mars 2012	Avril 2012 à mars 2013	Avril 2013 à mars 2014
De la part des consommateurs	27 154	28 702	29 728	24 046	27 513
De la part des intervenants du secteur financier	60 682	55 474	58 385	54 731	117 221

Historique des effectifs de l'Autorité des marchés financiers

	2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	Mars	Juillet												
Montréal														
1- Régulier	320	326	328	330	328	343	351	360	366	363	384	392	393	399
Avocat / Notaire	21	20	21	21	21	23	27	27	28	28	30	30	30	31
<i>Féminin</i>	12	13	13	13	14	15	18	18	21	21	24	24	24	25
<i>Masculin</i>	9	7	8	8	7	8	9	9	7	7	6	6	6	6
Cadre	35	38	37	37	35	34	33	33	38	38	45	43	46	42
<i>Féminin</i>	16	17	17	17	15	15	14	14	16	17	19	19	22	19
<i>Masculin</i>	19	21	20	20	20	19	19	19	22	21	26	24	24	23
Professionnel	176	181	183	183	184	191	196	201	200	195	206	214	215	218
<i>Féminin</i>	98	103	106	105	106	109	107	108	106	102	108	112	114	117
<i>Masculin</i>	78	78	77	78	78	82	89	93	94	93	98	102	101	101
Technicien / Soutien	88	87	87	89	88	95	95	99	100	102	103	105	102	108
<i>Féminin</i>	80	79	79	80	78	81	81	85	86	87	87	87	85	88
<i>Masculin</i>	8	8	8	9	10	14	14	14	14	15	16	18	17	20
2- Occa longue durée¹	26	24	23	23	19	12	13	20	23	23	20	28	31	34
Avocat / Notaire	1		4	3	1		1			1	1	2	2	2
<i>Féminin</i>			4	3						1	1	2	2	2
<i>Masculin</i>	1				1		1							
Professionnel	20	18	14	15	15	9	10	14	17	16	12	16	16	15
<i>Féminin</i>	12	10	7	8	7	4	4	5	6	6	6	9	12	10
<i>Masculin</i>	8	8	7	7	8	5	6	9	11	10	6	7	4	5
Technicien / Soutien	5	6	5	5	3	3	2	6	6	6	7	10	13	17
<i>Féminin</i>	3	4	2	2	2	3	2	5	3	3	5	7	9	11
<i>Masculin</i>	2	2	3	3	1			1	3	3	2	3	4	6
3- Occa courte durée	16	12	11	14	12	9	6	11	6	5	5	4	8	4
Avocat / Notaire	2	1			2	2	1	3	1	1	1		1	
<i>Féminin</i>	2	1			1	1	1	2	1	1	1		1	
<i>Masculin</i>					1	1		1						
Professionnel	2	3	2	4	4	1		2	1		1	1	3	2
<i>Féminin</i>	1	2		1	1			1	1				2	1
<i>Masculin</i>	1	1	2	3	3	1		1			1	1	1	1
Stagiaire / Étudiant ²				2						1				
<i>Féminin</i>				1						1				
<i>Masculin</i>				1										
Technicien / Soutien	12	8	9	8	6	6	5	6	4	3	3	3	4	2
<i>Féminin</i>	7	5	8	6	4	4	5	4	4	3	2	3	2	
<i>Masculin</i>	5	3	1	2	2	2		2			1		2	2
4- Étudiant		16		8		8		9		15		9		6
<i>Féminin</i>		11		4		6		6		8		7		5
<i>Masculin</i>		5		4		2		3		7		2		1
5- Stagiaire	1	2	1	2	1		1		2	1	2	6	2	4
<i>Féminin</i>		1		1			1		2	1		5		1
<i>Masculin</i>	1	1	1	1	1						2	1	2	3

¹ Est considéré comme un occasionnel de longue durée toute personne ayant un contrat de plus de 6 mois.

² La durée moyenne des stages et emplois étudiants varie de 3 à 6 mois.

	2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	Mars	Juillet												
Québec														
1- Régulier	242	248	253	261	261	267	286	286	290	298	304	303	312	309
Avocat / Notaire	15	16	15	15	18	18	19	16	20	21	21	23	23	21
<i>Féminin</i>	8	8	7	7	9	10	10	9	12	14	13	16	16	15
<i>Masculin</i>	7	8	8	8	9	8	9	7	8	7	8	7	7	6
Cadre	33	31	30	31	29	30	31	31	31	31	32	33	32	32
<i>Féminin</i>	10	11	12	12	12	11	10	9	9	9	10	10	9	8
<i>Masculin</i>	23	20	18	19	17	19	21	22	22	22	22	23	23	24
Professionnel	100	104	113	117	122	122	134	138	136	138	142	139	147	147
<i>Féminin</i>	43	46	52	55	55	57	60	62	62	62	65	64	66	66
<i>Masculin</i>	57	58	61	62	67	65	74	76	74	76	77	75	81	81
Technicien / Soutien	94	97	95	98	92	97	102	101	103	108	109	108	110	109
<i>Féminin</i>	81	83	83	84	80	81	85	83	82	87	88	86	89	88
<i>Masculin</i>	13	14	12	14	12	16	17	18	21	21	21	22	21	21
2- Occa longue durée	14	14	14	8	5	5	7	6	6	3	9	9	12	13
Avocat / Notaire	1	2	2	2			2	2	1				1	1
<i>Féminin</i>			2	2			2	2	1				1	1
<i>Masculin</i>	1	2												
Cadre		1	1											
<i>Féminin</i>		1	1											
Professionnel	6	5	5	4	3	2	2	2	3	2	3	3	4	5
<i>Féminin</i>	3	4	5	4	3	2	2	2	3	1	1	2	1	1
<i>Masculin</i>	3	1			0					1	2	1	3	4
Technicien / Soutien	7	6	6	2	2	3	3	2	2	1	6	6	7	7
<i>Féminin</i>	5	5	4	2	2	3	3	2	2	1	4	5	3	3
<i>Masculin</i>	2	1	2								2	1	4	4
3- Occa courte durée	7	4	10	6	9	7	5	11	14	16	20	12	8	14
Avocat / Notaire	2	1	2	2	4	2		1			2			1
<i>Féminin</i>	1	1	2	2	3	1					2			1
<i>Masculin</i>	1				1	1		1						
Professionnel	1	1	1	1	3	3	4	2	4	2	3	2	1	3
<i>Féminin</i>			1	1	2	2	3	2	1	1	3	2	1	1
<i>Masculin</i>	1	1			1	1	1		3	1				2
Technicien / Soutien	4	2	7	3	2	2	1	8	10	14	15	10	7	10
<i>Féminin</i>	3	1	2	1	2	2	1	6	9	12	12	8	5	8
<i>Masculin</i>	1	1	5	2				2	1	2	3	2	2	2
4- Étudiant		6		4		3		6		1		5		1
<i>Féminin</i>		2		1		1		2				2		
<i>Masculin</i>		4		3		2		4		1		3		1
5- Stagiaire	3	1	2	3	1	3	1	2	1	3	1	3	2	3
<i>Féminin</i>	1	1	2	3		1		1	1	3	1	2	1	2
<i>Masculin</i>	2				1	2	1	1				1	1	1

ANNEXE – Article 1 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1)

1. La présente loi s'applique aux documents détenus par un organisme public dans l'exercice de ses fonctions, que leur conservation soit assurée par l'organisme public ou par un tiers.

Elle s'applique quelle que soit la forme de ces documents: écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

ANNEXE – Article 9 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1)

9. Toute personne qui en fait la demande a droit d'accès aux documents d'un organisme public.

Ce droit ne s'étend pas aux notes personnelles inscrites sur un document, ni aux esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature.

ANNEXE – Article 15 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1)

15. Le droit d'accès ne porte que sur les documents dont la communication ne requiert ni calcul, ni comparaison de renseignements.

ANNEXE – Article 37 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1)

37. Un organisme public peut refuser de communiquer un avis ou une recommandation faits depuis moins de dix ans, par un de ses membres, un membre de son personnel, un membre d'un autre organisme public ou un membre du personnel de cet autre organisme, dans l'exercice de leurs fonctions.

Il peut également refuser de communiquer un avis ou une recommandation qui lui ont été faits, à sa demande, depuis moins de dix ans, par un consultant ou par un conseiller sur une matière de sa compétence.

ANNEXE – Article 39 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1)

39. Un organisme public peut refuser de communiquer une analyse produite à l'occasion d'une recommandation faite dans le cadre d'un processus décisionnel en cours, jusqu'à ce que la recommandation ait fait l'objet d'une décision ou, en l'absence de décision, qu'une période de cinq ans se soit écoulée depuis la date où l'analyse a été faite.

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

Édifice Lomer-Gouin
575 rue Saint-Amable
Bureau 1.10
Québec (Québec) G1R 2G4

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

MONTRÉAL

Bureau 18.200
500, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H2Z 1W7

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 d'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.