

Réseau intégré de prestation de
services aux citoyens
de la Ville de Montréal e-Cité/311
(Appellation temporaire)

Présentation à la
Commission sur les services aux
citoyens

Le mercredi 22 novembre 2006

Direction générale
Équipe projet e-Cité/311

OBJECTIFS DE LA MISE EN PLACE DU RÉSEAU INTÉGRÉ DE PRESTATION DE SERVICES AUX CITOYENS

- ◆ Améliorer l'accessibilité des services municipaux pour simplifier la vie aux citoyens de la Ville de Montréal
- ◆ Optimiser la prestation de services des arrondissements et des services corporatifs et le suivi des demandes des citoyens du point d'entrée jusqu'au règlement de la demande

AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES MUNICIPAUX

- ◆ 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par année (téléphone et Internet)
(offre de service modulée en fonction des heures de la journée)

AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES MUNICIPAUX (suite)

- ◆ Numéro de téléphone unique et facile à mémoriser, le 311

le 311 est le nouvel indicatif à composer par les citoyens pour toutes leurs demandes relatives aux services municipaux (heures d'ouverture des bibliothèques, collectes des gros morceaux, nids-de-poule, bris d'aqueduc, comptes de taxes, etc.)

le 311 est différent du 911 qui reçoit les appels urgents des citoyens: police, incendie et santé

AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES MUNICIPAUX (suite)

Acheminement des appels :

- ◆ Les appels placés au 311 durant les heures d'ouverture des bureaux seront répondus en arrondissement
- ◆ Les appels placés au 311 le soir, les fins de semaine et les jours fériés seront répondus par le centre 24/7
- ◆ Le centre 24/7 répondra en tout temps aux appels destinés aux services corporatifs et aux appels en provenance des villes liées concernant les compétences d'agglomération

AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES MUNICIPAUX (SUITE)

- ◆ Choix par les citoyens du mode d'accès aux services:
 - Par téléphone (24 heures/7 jours)
 - En personne aux comptoirs de service de l'arrondissement de résidence ou de tout autre arrondissement (durant les heures d'ouverture)
 - Par portail Internet (24 heures/7 jours)(ville.montreal.qc.ca)
 - Par courrier

OPTIMALISATION DE LA PRESTATION DE SERVICES

Peu importe le mode d'accès choisi, les citoyens obtiendront:

- ◆ Des réponses à leurs questions
- ◆ Des références aux bonnes personnes , s'il y a lieu
- ◆ Des envois sur demande de documents (formulaires, dépliants, etc.)
- ◆ Des requêtes et des plaintes transmises immédiatement aux bonnes personnes
- ◆ Des délais de règlement prédéterminés
- ◆ Des informations justes sur le suivi de leurs demandes

SERVICES OFFERTS PAR LE RÉSEAU AUX CITOYENS

Des exemples:

- ◆ Information sur les heures d'ouverture d'une bibliothèque ou sur un compte de taxes
- ◆ Vente de médaillons pour chien
- ◆ Permis pour vente de garage
- ◆ Requête pour la réparation d'un nid-de-poule
- ◆ Suggestion sur une question de compétence municipale
- ◆ Plainte pour un service non rendu ou de façon inadéquate

PRINCIPALES ÉTAPES D'IMPLANTATION 2007

- ◆ Déploiement progressif des outils corporatifs (banque d'information municipale, gestion des demandes des citoyens (GDC), gestion des demandes de travail (GDT), etc.)
- ◆ Mise à niveau et formation du personnel
- ◆ Projets pilotes
- ◆ Campagne d'information auprès des citoyens
- ◆ Ouverture du service en 2007

EXPÉRIENCES SIMILAIRES DANS LE MILIEU MUNICIPAL

- ◆ Villes américaines: New York, Chicago, Baltimore, Los Angeles, Détroit, etc.
- ◆ Villes canadiennes: Ottawa, Calgary, Windsor, etc.
- ◆ Villes québécoises: Gatineau (première ville) et bientôt Laval
- ◆ Plusieurs autres villes canadiennes et québécoises étudient ou préparent une implantation: Québec, Toronto, Vancouver, etc.

(Le CRTC a donné son approbation au service 311 en novembre 2004.)

RÉCAPITULATION

Un réseau de prestation de services aux citoyens pour:

- ◆ Améliorer l'accessibilité des services municipaux pour simplifier la vie aux citoyens
 - service 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par année
 - Numéro de téléphone unique et facile à mémoriser, le 311
 - choix de divers modes d'accès aux services: téléphone. en personne aux comptoirs de service (de l'arrondissement de résidence ou de tout autre arrondissement), Internet, courrier.

RÉCAPITULATION (suite)

- ◆ Optimiser la prestation de services des arrondissements et des services corporatifs et le suivi des demandes des citoyens du point d'entrée jusqu'au règlement de la demande
 - Réponses aux questions
 - Références aux bonnes personnes
 - Envois de documents sur demande
 - Transmission des requêtes et plaintes aux bonnes personnes
 - Délais de règlement des demandes prédéterminés
 - Informations justes sur suivi des demandes

FIN

Période de questions