

Rapport de reddition et de performance du Réseau 311

Processus de diffusion T1 2021

Présentation pour le comité exécutif

26 mai 2021



Réseau 311

Rapport trimestriel de reddition
et de performance

1^{er} trimestre 2021

Sommaire

À propos du rapport de reddition	3	Faits saillants	9
Le Réseau 311	4	Détails des résultats – 1 ^{er} trimestre 2021	10
Points clés en bref	6	Acronymes des arrondissements	19
Sommaire des résultats T1 2021 vs T1 2020	7	Glossaire	20
Répartition des communications clients	8	Nous joindre	22

À propos du rapport de reddition

Le présent rapport de reddition **retrace les activités trimestrielles** du **Réseau 311**, parmi lesquelles se retrouvent :

- Le traitement du volume d'appels
- Le traitement des courriels
- Les demandes en ligne
- La performance du service rendu par téléphone et courriel aux clients.



Le Réseau 311

Créé en 2007, le **Réseau 311** est la porte d'entrée de la Ville de Montréal pour les citoyennes et les citoyens à la recherche d'informations.

La Ville de Montréal est constituée de **19 arrondissements**. Le **Centre de services 311** (CS 311) est responsable de la prise d'appels et des courriels des **11 arrondissements** dits « **regroupés** ». Les **8 autres arrondissements** dits « **non regroupés** » opèrent parallèlement. (consultez la diapositive suivante pour plus de détails).

Notre promesse de service



Téléphonie

Répondre à

80 %

des appels en moins de
100 secondes (1min 40sec)



Courriels

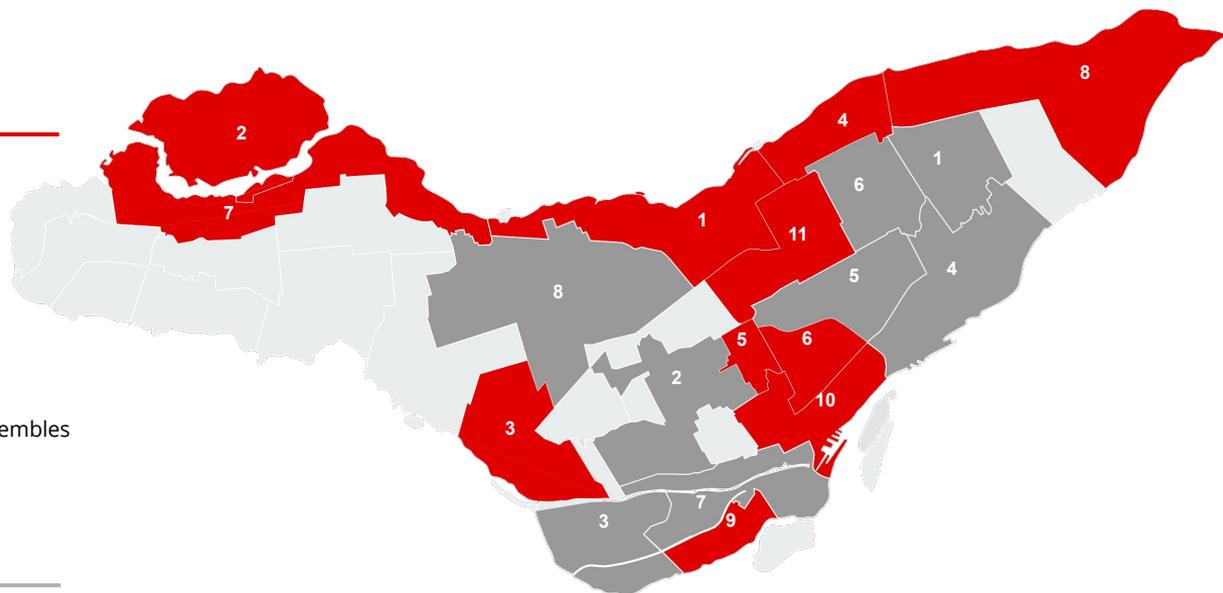
Répondre aux courriels en

2 jours

Le Réseau 311

11 Arrondissements regroupés (CS 311)

- | | |
|-----------|--|
| 1. AHU | Ahuntsic-Cartierville |
| 2. IBSG | Île-Bizard-Sainte-Geneviève |
| 3. LAC | Lachine |
| 4. MTN | Montréal-Nord |
| 5. OUT | Outremont |
| 6. PMR | Le Plateau-Mont-Royal |
| 7. PRF | Pierrefonds-Roxboro |
| 8. RDP | Rivières-des-Prairies-Pointes-aux-Trembles |
| 9. VER | Verdun |
| 10. VMA | Ville-Marie |
| 11. VSMPE | Villieray-Saint-Michel-Parc Extension |



8 Arrondissements non regroupés

- | | |
|--------|-------------------------------------|
| 1. ANJ | Anjou |
| 2. CDN | Côte-Des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce |
| 3. LAS | LaSalle |
| 4. MHM | Mercier-Hochelaga-Maisonneuve |
| 5. RPP | Rosemont-La Petite-Patrie |
| 6. SLÉ | Saint-Léonard |
| 7. S-O | Le Sud-Ouest |
| 8. SL | Saint-Laurent |

- Arrondissements regroupés (CS 311)
 ● Arrondissements non regroupés
 Villes liées non prises en charge par le réseau 311

En semaine (L-V 8h30-17h00), les appels des arrondissements regroupés sont pris en charge par le CS 311, cependant ce sont les arrondissements non regroupés qui assurent leur propre prise d'appels.

Tous les arrondissements contribuent à la prise en charge des appels sur la file commune lorsque le nom d'un arrondissement donné n'est pas reconnu par le système de reconnaissance vocal interactif (RVI).

Les soirs, les fins de semaines et les jours fériés, le CS 311 répond aux appels des 19 arrondissements.

Points clés en bref T1 2021 vs T1 2020

Si l'on compare les 1^{ers} trimestres 2020 et 2021, les points suivants sont à noter :



Le CS 311 comptait
11 arrondissements regroupés
en 2021 versus **7** en 2020.



Amélioration du niveau de service
des appels de **17 points de**
pourcentage.



Diminution du taux d'abandon de
6 points de pourcentage.



Amélioration du délai de réponse
des appels de **48 %.**



Amélioration du délai de réponse
des courriels de **21 %.**

Sommaire des résultats T1 2021 vs T1 2020

Volumétrie du trimestre

Volume	T1 2021	T1 2020	Variation 2021 vs 2020
 Appels	200 244	187 172	+ 7,0 %
 Courriels	13 206	10 097	+ 30,8%
 Demandes en ligne	6 027	5 765	+ 1,04%

Performance du trimestre

Indicateurs de performance	Cibles	T1 2021	T1 2020	Variation 2021 vs 2020
 % d'appels répondus en moins de 100 secondes	80 %	84 %	67 %	+ 17 %
 Délai moyen de réponse	1:40 (100 secondes)	0:55 (55 secondes)	1:45 (105 secondes)	- 47,6 %
 % d'appels abandonnés	10 % et moins	4 %	10 %	- 6 %
 Délai moyen de réponse	2 jours	1,1 jour	1,4 jours	- 0,3 jour

Le réseau 311
a enregistré
**168 004 communications
clients** au 1^{er} trimestre
2021, contre 150 491
communications en 2020,
soit une **augmentation
de 11,6 %**.

Répartition des communications clients :



Le nombre de communications clients inclut les communications enregistrées au comptoir provenant des médias sociaux et des équipes internes.

Faits saillants

1

Le CS 311 a connu sa plus importante journée d'achalandage du trimestre le 4 janvier, où 3462 appels ont été traités avec un niveau de service de 86%.

2

Quatre chargements de neige ont généré de forts volumes d'appels pour l'ensemble du réseau, les niveaux de services ont été maintenus.

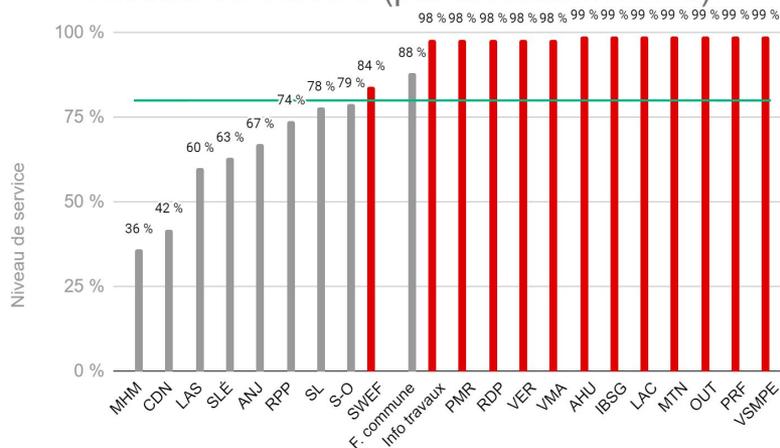
3

En mars, le déploiement d'un nouveau service, le projet AGIR permis a nécessité de former tous les agents du 311 afin de leur permettre de bien orienter ceux qui désiraient obtenir un permis d'occupation du domaine public.

Détails des résultats – 1^{er} trimestre 2021

Appels

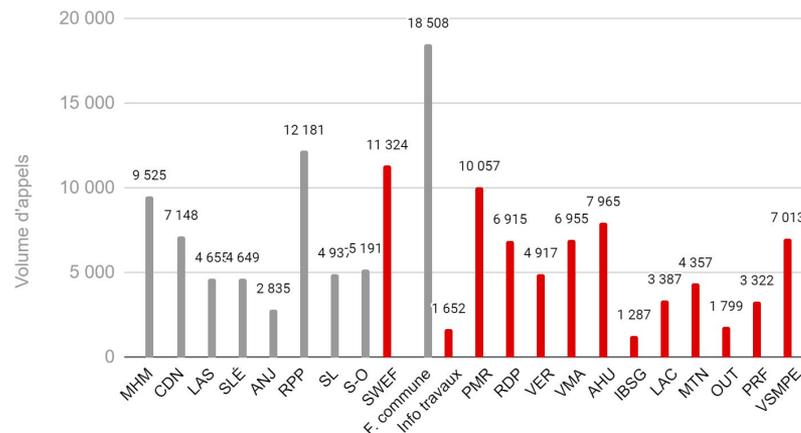
Niveau de service (par arrondissement)



■ Arrondissements regroupés (CS 311) ■ Arrondissements non regroupés — Niveau de service (cible ≥ 80 %)

Source des données : plateforme téléphonique

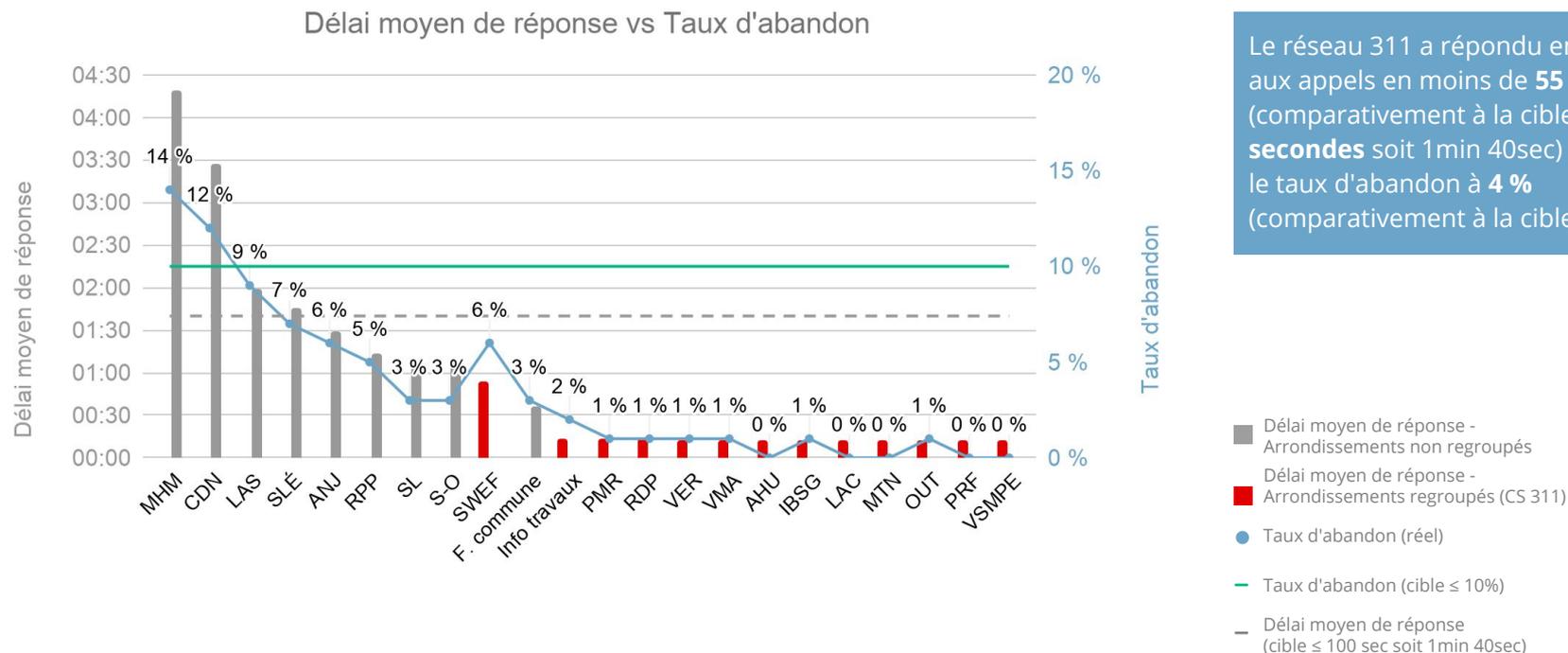
Volume d'appels (par arrondissement)



Les volumes des files commune et SWEF ont été divisés par trois pour une meilleure lecture du graphique.

Le réseau 311 a atteint un niveau moyen de service de **84 %**
(amélioration de **17 points de pourcentage** par rapport au 1^{er} trimestre 2020).

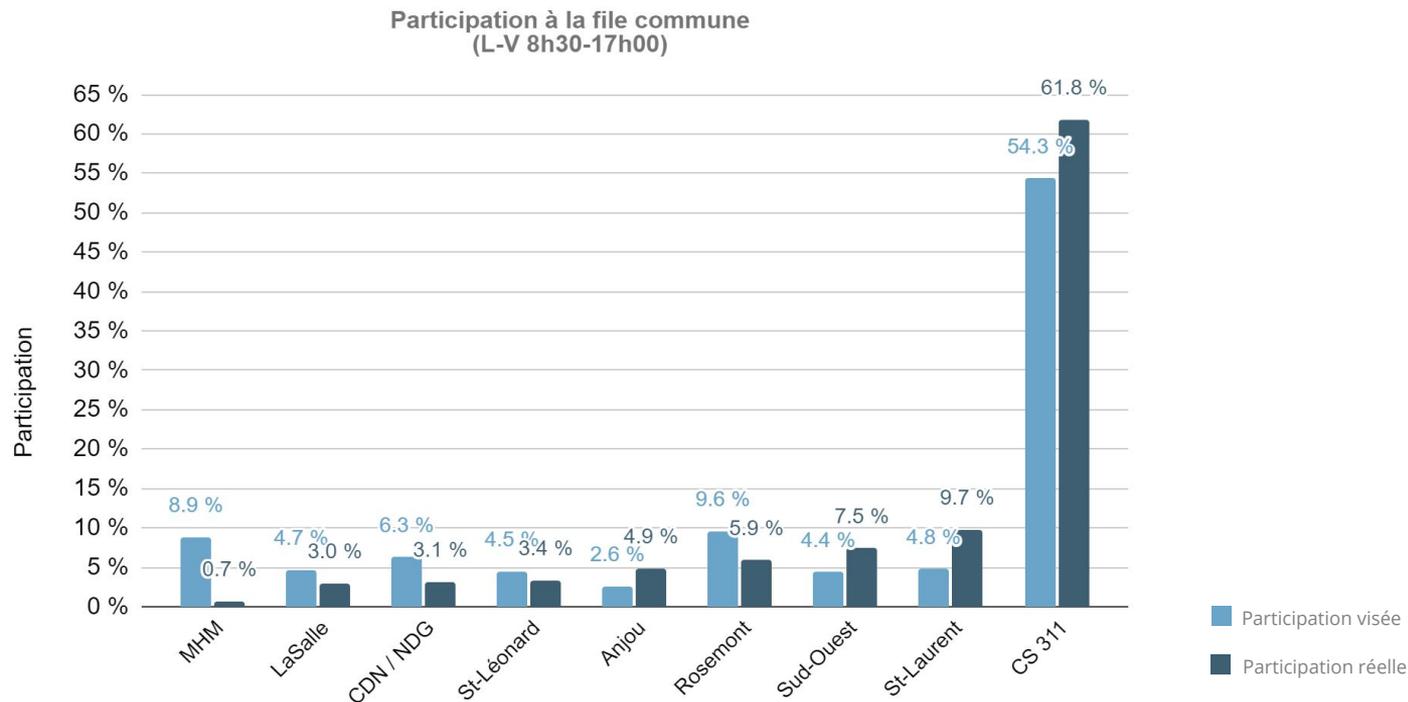
Appels – Délai moyen de réponse vs Taux d'abandon



Le réseau 311 a répondu en moyenne aux appels en moins de **55 secondes** (comparativement à la cible de **100 secondes** soit 1min 40sec) et a diminué le taux d'abandon à **4%** (comparativement à la cible de **10%**).

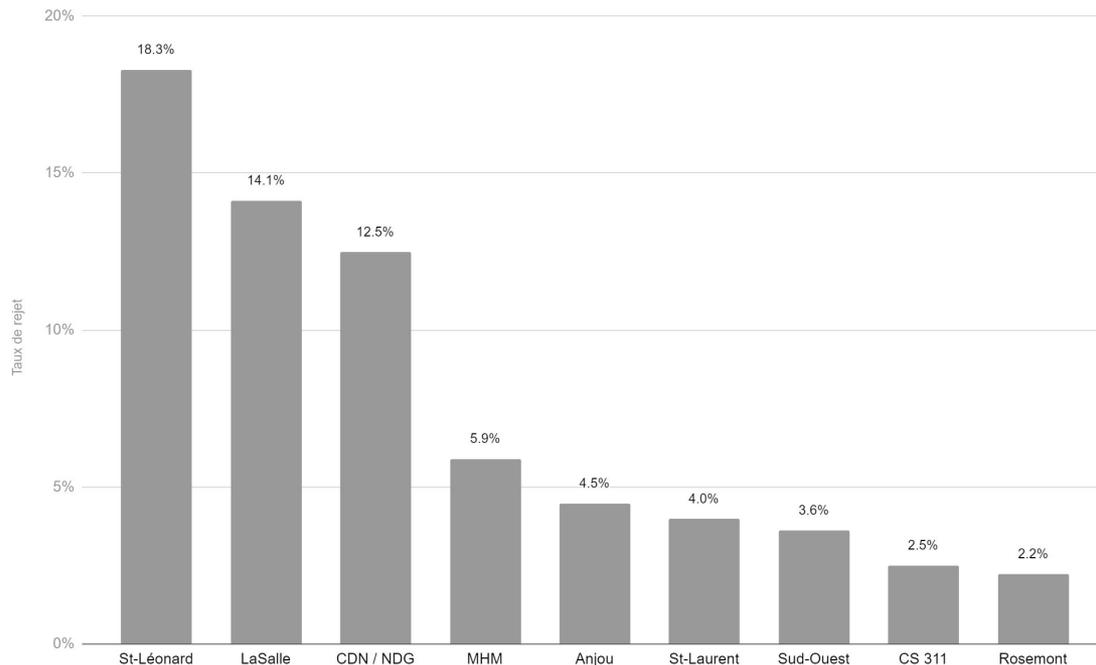
Appels file commune – Taux de participation

(par arrondissement, L-V 8h30-17h00)



Appels file commune – Taux de rejet

(par arrondissement, L-V 8h30-17h00)

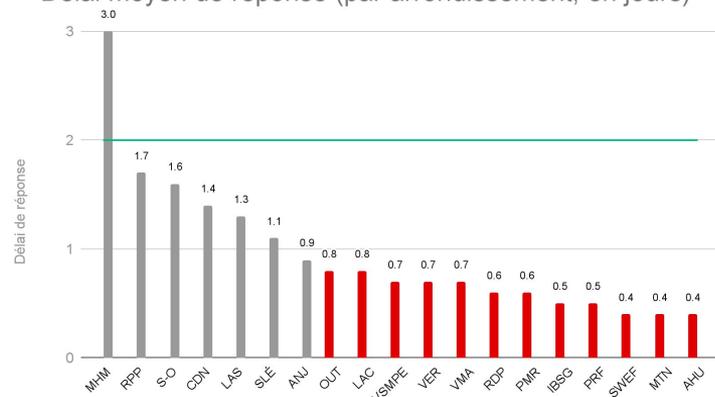


Le taux d'appels rejetés correspond aux appels de la file commune qui ont été transférés pour une prise en charge, mais qui ont été retournés dans la file commune sans avoir été répondus.

■ Taux d'appels de la file commune rejetés l'arrondissement

Courriels

Délai moyen de réponse (par arrondissement, en jours)

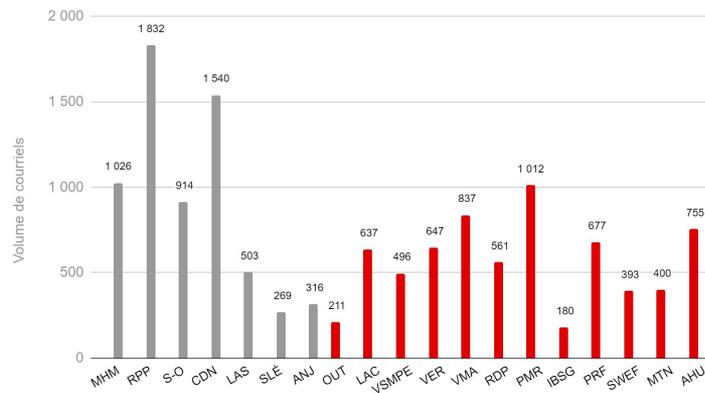


■ Arrondissements regroupés (CS 311)

■ Arrondissements non regroupés

— Délai moyen de réponse (cible ≤ 2 jours)

Volume de courriels (par arrondissement)



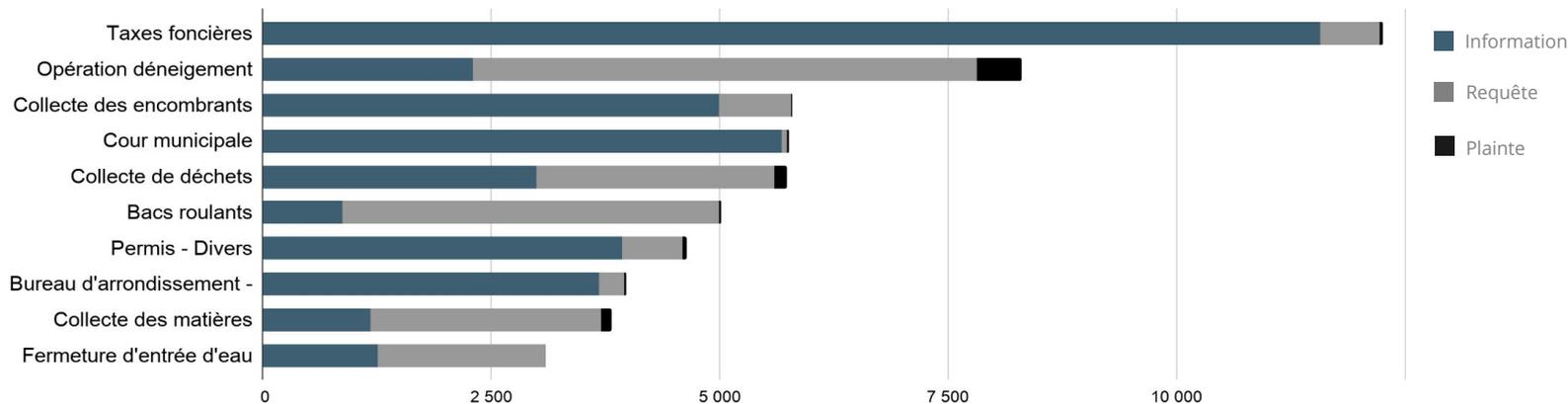
Ratio contacts vs population

	Population (2019)	Appels	Ratio	Courriels	Ratio
IBSG	19 688	1 287	7 %	180	1 %
Outremont	25 826	1 799	7 %	211	1 %
Anjou	45 994	2 835	6 %	316	1 %
Lachine	46 909	3 387	7 %	637	1 %
Verdun	72 419	4 917	7 %	647	1 %
Pierrefonds	73 230	3 322	5 %	677	1 %
LaSalle	82 064	4 655	6 %	503	1 %
St-Léonard	82 841	4 649	6 %	269	0 %
Sud-Ouest	84 299	5 191	6 %	914	1 %
Montréal-Nord	87 928	4 357	5 %	400	0 %
Ville-Marie	95 231	6 955	7 %	837	1 %
St-Laurent	105 248	4 937	5 %	n/d	n/d
Plateau Mont-Royal	108 102	10 057	9 %	1 012	1 %
RDP-PAT	114 732	6 915	6 %	561	0 %
Ahuntsic-Cartierville	141 352	7 965	6 %	755	1 %
MHM	144 297	9 525	7 %	1 026	1 %
Rosemont-Petite-Patrie	147 624	12 181	8 %	1 832	1 %
VSMPE	148 202	7 013	5 %	496	0 %
CDN-NDG	175 560	7 148	4 %	1 540	1 %

Le tableau est en ordre croissant de la population.
À noter : les files communes et SWEF sont exclues.



Classement des 10 communications clients les plus courantes



Ci-dessus se trouve le **classement des 10 communications clients les plus courantes** auprès de la Ville.

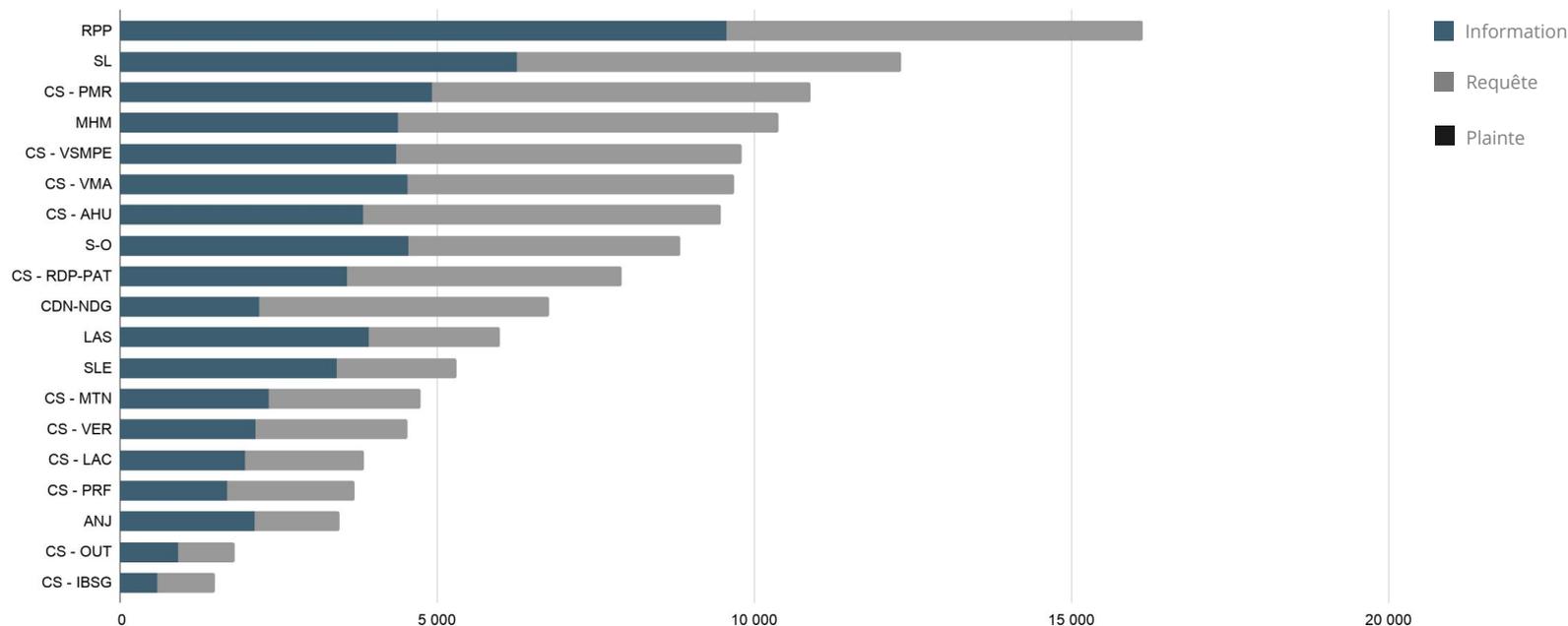
Dans l'ensemble, trois sujets démontrent le plus haut volume de communications clients :

1. **Taxes foncières**
2. **Opération déneigement**
3. **Collecte des encombrants**

Les trois sujets de requêtes les plus fréquents concernent les opérations de déneigement (5 515 requêtes) ainsi que les bacs roulants (4 117 requêtes) et collecte de déchets (2 519 requêtes).

Parmi les plaintes les plus récurrentes, on retrouve opération déneigement (488 plaintes) et les collectes de déchets (143 plaintes) et matières recyclables (104 plaintes).

Classement des communications clients par arrondissement



Dans l'ensemble, deux arrondissements se démarquent par leur volume de communications clients, tant concernant les demandes d'informations que pour les requêtes : **Rosemont-La Petite-Patrie** et **Saint-Laurent**.

En termes de requêtes, les arrondissements de **Mercier-Hochelaga - Maisonneuve** et **Plateau-Mont-Royal** arrivent en 3^e et 4^e position de ce classement.

Le nombre de plaintes reste mineur dans l'ensemble des arrondissements.

Acronymes des arrondissements

Acronymes	Arrondissements
AHU	Ahuntsic-Cartierville
ANJ	Anjou
CS	Centre de Services
CDN-NDG	Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce
IBSG	L'Île-Bizard-Sainte-Genève
LAC	Lachine
LAS	LaSalle
MHM	Mercier-Hochelaga-Maisonneuve
MTN	Montréal-Nord
OUT	Outremont

Acronymes	Arrondissements
PMR	Plateau-Mont-Royal
PRF	Pierrefonds-Roxboro
RDP-PAT	Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles
RPP	Rosemont-La Petite-Patrie
SL	Saint-Laurent
SLÉ	Saint-Léonard
S-O	Sud-Ouest
VER	Verdun
VMA	Ville-Marie
VSMPE	Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension

Glossaire

ACS : les agentes et les agents de communications sociales assignés au service 311. Leur mandat est de répondre aux demandes citoyennes par téléphone, par courriel ou en personne à un comptoir de Bureau Accès Montréal (BAM).

Appels abandonnés : la citoyenne ou le citoyen ayant raccroché avant la mise en relation avec un ACS.

Appels répondus en moins de 100 secondes : indicateur de performance du délai de réponse visée par la Ville.

Arrondissement non regroupé : arrondissement qui gère lui-même les appels et courriels de ses citoyens.

Arrondissement regroupé : arrondissement dont la gestion des appels et courriels est prise en charge par le Centre de services 311.

BAM : Bureau Accès Montréal ouvert en semaine pour les consultations en personne.

Commentaires : commentaires, suggestions ou propositions de citoyennes et de citoyens en lien avec la compétence municipale. L'administration en tient compte sans pour autant poser une action immédiate.

CS 311 : Centre de services 311. Unité administrative qui assure la gestion centralisée des appels et courriels de tous les arrondissements regroupés.

Demandes d'information : demande citoyenne pour une information ou un document (dépliant, brochure, formulaire) exécutée immédiatement et ne nécessitant aucun suivi, par exemple:

- des prestations (vente d'un produit, encaissement d'un compte de taxes ou d'un constat d'infraction)
- toute demande d'information d'une spécialiste ou d'un spécialiste en arrondissement ou d'un service corporatif. Cette demande permet d'enregistrer une statistique d'information sans créer une communication client.

Glossaire

File commune (aussi appelée file générale ou file 6000) : ligne téléphonique dédiée aux citoyennes et aux citoyens dont le nom de l'arrondissement originel n'a pas été reconnu par le système de reconnaissance vocale interactive.

Indicateurs de services : objectifs à atteindre.

Performance de la Ville : résultats.

Plainte : toute doléance citoyenne à l'égard des services municipaux ou du comportement des gestionnaires ou employés municipaux pour une prestation de service inadéquate.

Cela peut être par exemple :

- une absence de prestation de service (suite à une requête et une relance)
- un acte inacceptable
- une infraction
- un abus de pouvoir
- une discrimination

Rapport de reddition : rapport présenté par le réseau 311 de la Ville pour rendre compte de sa gestion au public.

Requête : demande citoyenne nécessitant un suivi pour obtenir une autorisation (permis, etc.), un soutien (subvention, etc.), un service (inspection, réparation, etc.), une réclamation ou tout autre type d'intervention de la Ville. La requête crée une nouvelle communication client à moins de l'associer à une communication client existante.

RVI : reconnaissance vocale interactive.

SRRR : stationnement réservé aux résidentes et aux résidents sur rue. Tout résident, dont le lieu de résidence est situé dans une zone de stationnement réservé, peut demander une vignette de stationnement à son arrondissement.

SWEF : ligne téléphonique prise en charge par le CS 311 lorsque les Bureaux Accès Montréal (BAM) sont fermés, c'est-à-dire les soirs, les fins de semaine et les jours fériés.

Temps moyen de traitement : temps moyen requis pour traiter les appels de citoyennes et de citoyens.

Nous joindre

Relations médias

relationsmedias@montreal.ca

Site internet

<https://montreal.ca/communiquer-avec-la-ville>



Montréal 