

Réseau 311

Rapport annuel de reddition
et de performance

2021



Sommaire

À propos du rapport de reddition	3	Faits saillants	10
Le Réseau 311	4	Détails des résultats – 2021	11
Points clés en bref	6	Acronymes des arrondissements	23
Sommaire des résultats 2021 vs 2020	7	Glossaire	24
Répartition des communications clients	9	Nous joindre	26

À propos du rapport de reddition

Le présent rapport de reddition **retrace les activités annuelles** du Réseau 311 :

- Le traitement du volume d'appels
- Le traitement des courriels
- Les demandes en ligne
- La performance du service rendu par téléphone et par 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**. Alors que le **Centre de services 311** (CS 311) est responsable de la prise d'appels et des courriels des **12 arrondissements** dits « **regroupés** ». Les **7 autres arrondissements** dits « **non regroupés** » opèrent parallèlement (consultez la page suivante pour plus de détails).

Notre promesse de service



Téléphonie

Répondre à

80 %

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



Courriels

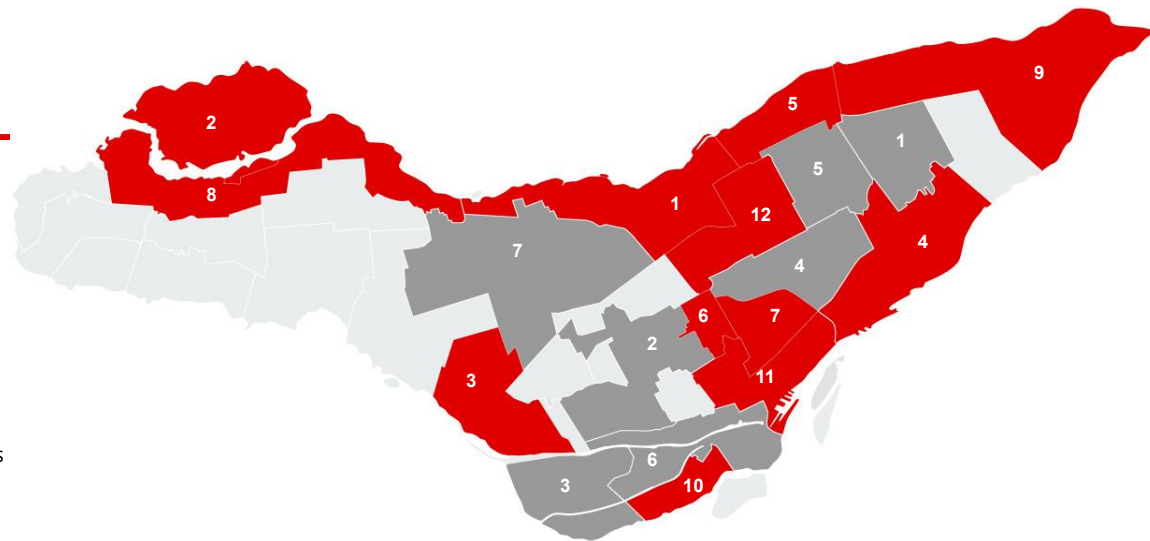
Répondre aux courriels en

2 jours

Le Réseau 311

12 Arrondissements regroupés (CS 311)

- | | |
|-----------|--|
| 1. AHU | Ahuntsic-Cartierville |
| 2. IBSG | Île-Bizard-Sainte-Geneviève |
| 3. LAC | Lachine |
| 4. MHM | Mercier-Hochelaga-Maisonneuve |
| 5. MTN | Montréal-Nord |
| 6. OUT | Outremont |
| 7. PMR | Le Plateau-Mont-Royal |
| 8. PRF | Pierrefonds-Roxboro |
| 9. RDP | Rivière-des Prairies-Pointe-aux-Trembles |
| 10. VER | Verdun |
| 11. VMA | Ville-Marie |
| 12. VSMPE | Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension |



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

7 Arrondissements non regroupés

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

En semaine (L-V 8h30-17h00), les appels des arrondissements regroupés sont pris en charge par le CS311. 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 vocale interactif (RVI). **Les soirs, les fins de semaine et les jours fériés**, le CS 311 répond aux appels des 19 arrondissements.

Points clés en bref

Si l'on compare 2021 et 2020, les points suivants sont à noter :



Amélioration du niveau de service des appels de **25 points de pourcentage**.



Diminution du délai de réponse des appels de **4m19s à 1m37s** (-63 %).






Diminution du taux d'abandon de **11 points de pourcentage**.







Diminution du délai de réponse aux courriels de **4,1 jours à 2,1 jours** (-49 %).

Sommaire des résultats 2021 vs 2020

Volumétrie annuelle 2021

	Volume	2021	2020	Variation 2021 vs 2020
	Appels	917 763	998 803	- 8,1 %
	Courriels	64 663	35 633	+ 81,5 %
	Demandes en ligne	26 039	19 034	+ 27 %





Performance annuelle 2021

	Indicateurs de performance	Cible	2021	2020	Variation 2021 vs 2020
	% d'appels répondus en moins de 100 secondes	80 %	74 %	49 %	+ 25 pp
	Délai moyen de réponse	1:40 (100 secondes)	1:37 (97 secondes)	4:19 (259 secondes)	- 63 %
	% d'appels abandonnés	10 % et moins	7 %	18 %	- 11 pp
	Délai de réponse	2 jours	2,1 jours	4,1 jours	- 49 %

Arrondissements regroupés (CS 311)

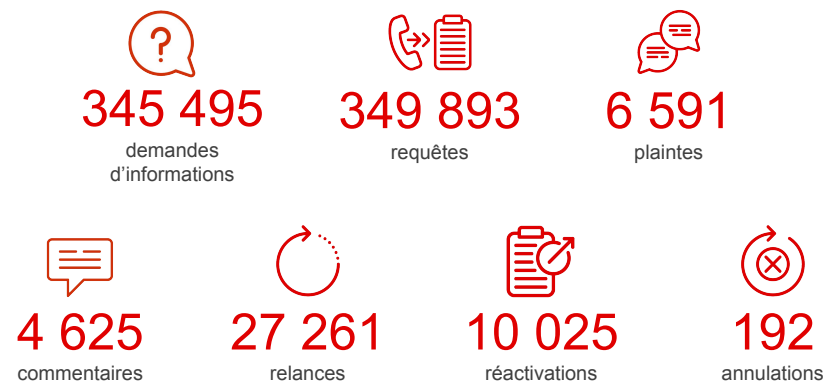
Performance 2021 vs 2020

Performance annuelle

Indicateurs de performance	Cibles	2021	2020	Variation 2021 vs 2020
 % d'appels répondus en moins de 100 secondes	80 %	89 %	57 %	+ 32 pp
 Délai moyen de réponse	1:40 (100 secondes)	0:33 (29 secondes)	2:47 (167 secondes)	- 80 %
 % d'appels abandonnés	10 % et moins	3 %	13 %	- 10 pp
 Délai moyen de réponse	2 jours	1,0 jour	5,0 jours	- 80 %

Le Réseau 311 a enregistré **744 082 communications clients** durant l'année **2021**, contre 733 084 en 2020, soit une augmentation de 1,5%.

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 Centre de services 311 a répondu à 89 % des appels en moins de 100s, et ce, tout au long de l'année. Le délai de réponse aux courriels à été de 1 jour

2

Nous notons une diminutions de 8,1% du volume d'appels reçus en 2021 vs 2020. L'optimisation des processus opérée au C311 en 2020 a permis au Réseau 311 d'améliorer ses niveaux de services et l'accessibilité entraînant ainsi une augmentation des appels traités de 3,5% en 2021 vs 2020.

3

Le nombre de requêtes mobiles a augmenté de 37 % versus l'année passée, et ce, en partie grâce à l'ajout de la requête "Collecte et recyclage" dans l'application mobile. Cela peut expliquer en partie la baisse du volume d'appels.

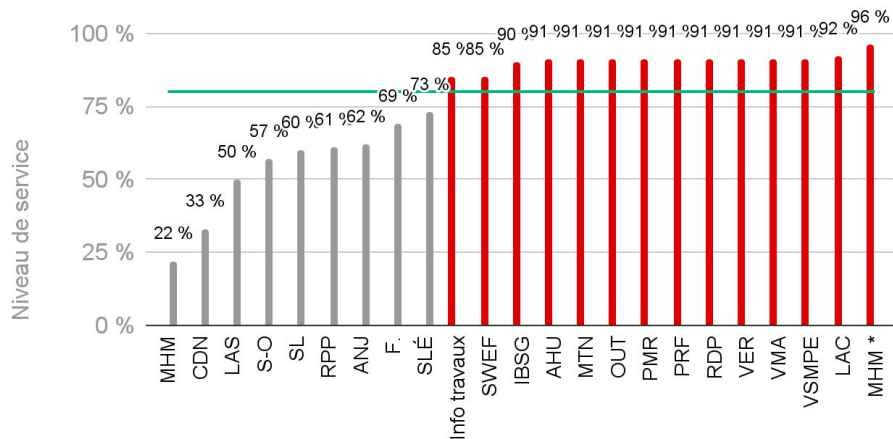
4

Le Centre de services 311 a regroupé l'arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve en décembre.

Détails des résultats – 2021

Appels

Niveau de service (par arrondissement)



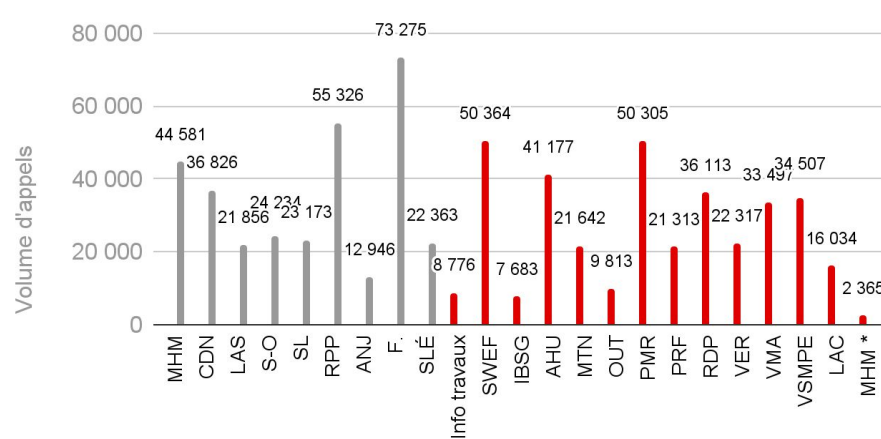
■ Arrondissements regroupés (CS 311)

■ Arrondissements non regroupés

— Niveau de service (cible \geq 80 %)

Source des données : plateforme téléphonique

Volume d'appels (par arrondissement)

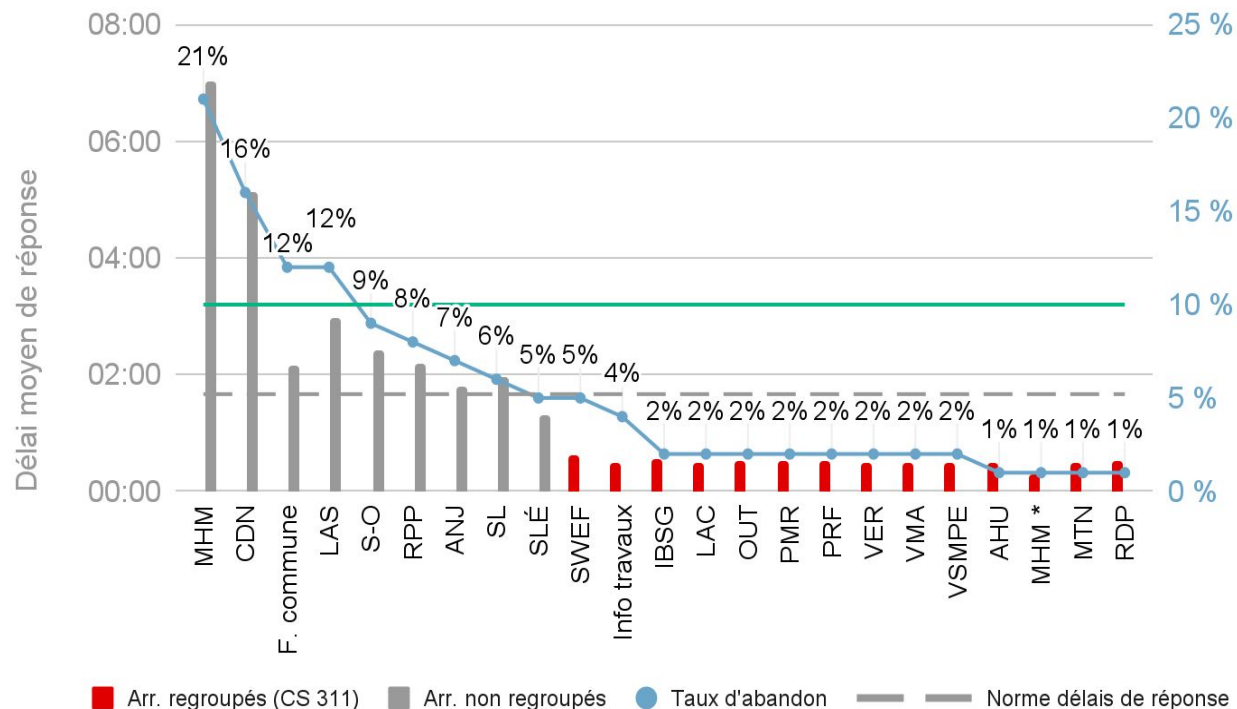


Les volumes des files communes et SWEF ont été divisés par trois pour une meilleure lecture du graphique.

* Les appels de l'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve ont été pris en charge par le CS 311 en décembre 2021.

Appels – Délai moyen de réponse vs Taux d'abandon

(par arrondissement)



Le Réseau 311 a répondu aux appels en **97 secondes** soit 1min 37sec (vs **259 secondes** soit 4min 19sec en 2020) et a diminué le taux d'abandon à % (vs 18% en 2020).

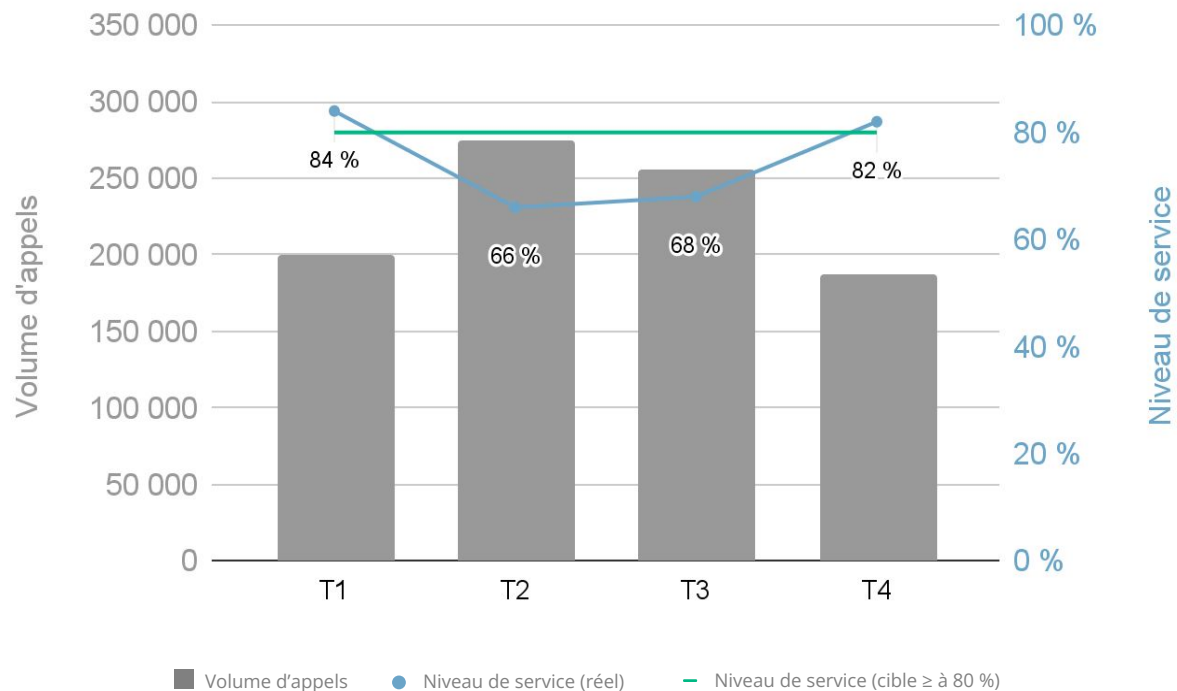
* Les appels de l'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve ont été pris en charge par le CS 311 en décembre 2021.

Taux d'abandon

- Délai moyen de réponse Arrondissements non regroupés
- Délai moyen de réponse Arrondissements regroupés (CS 311)
- Taux d'abandon (réel)
- Taux d'abandon (cible ≤ 10 %)
- Délai moyen de réponse (cible ≤ 100 sec soit 1min 40sec)

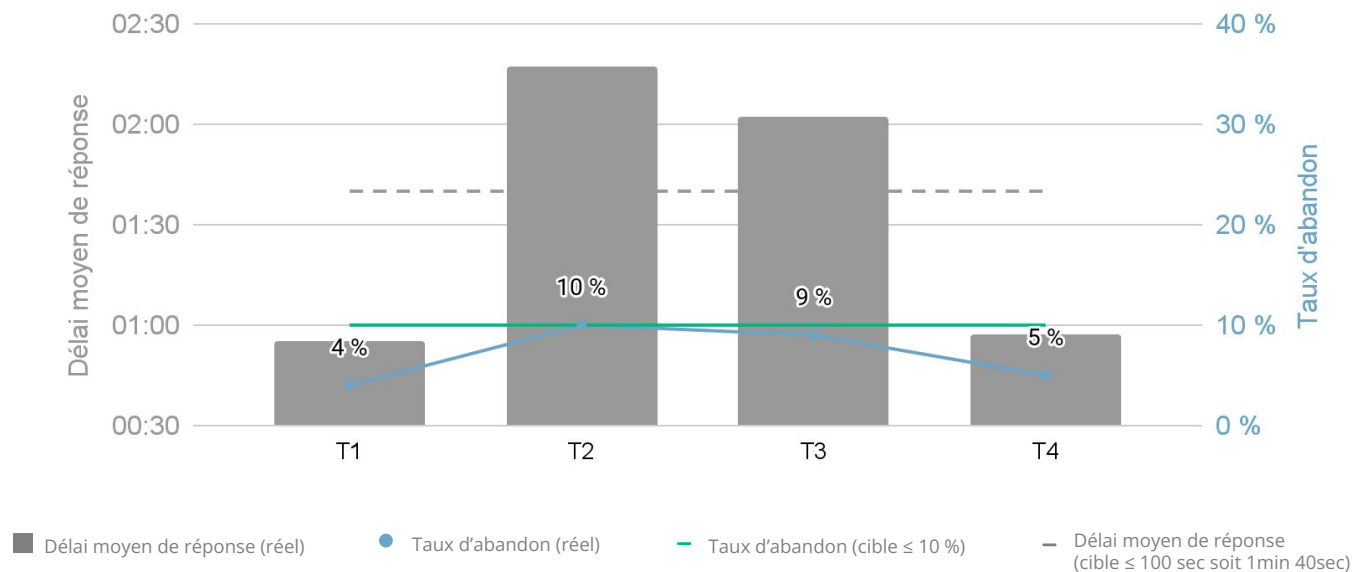
■ Arr. regroupés (CS 311) ■ Arr. non regroupés ● Taux d'abandon — Norme délais de réponse
 Source des données : plateforme téléphonique
 Les points sont reliés entre eux que pour faciliter la lecture

Appels – Volume et niveau de service (par trimestre)



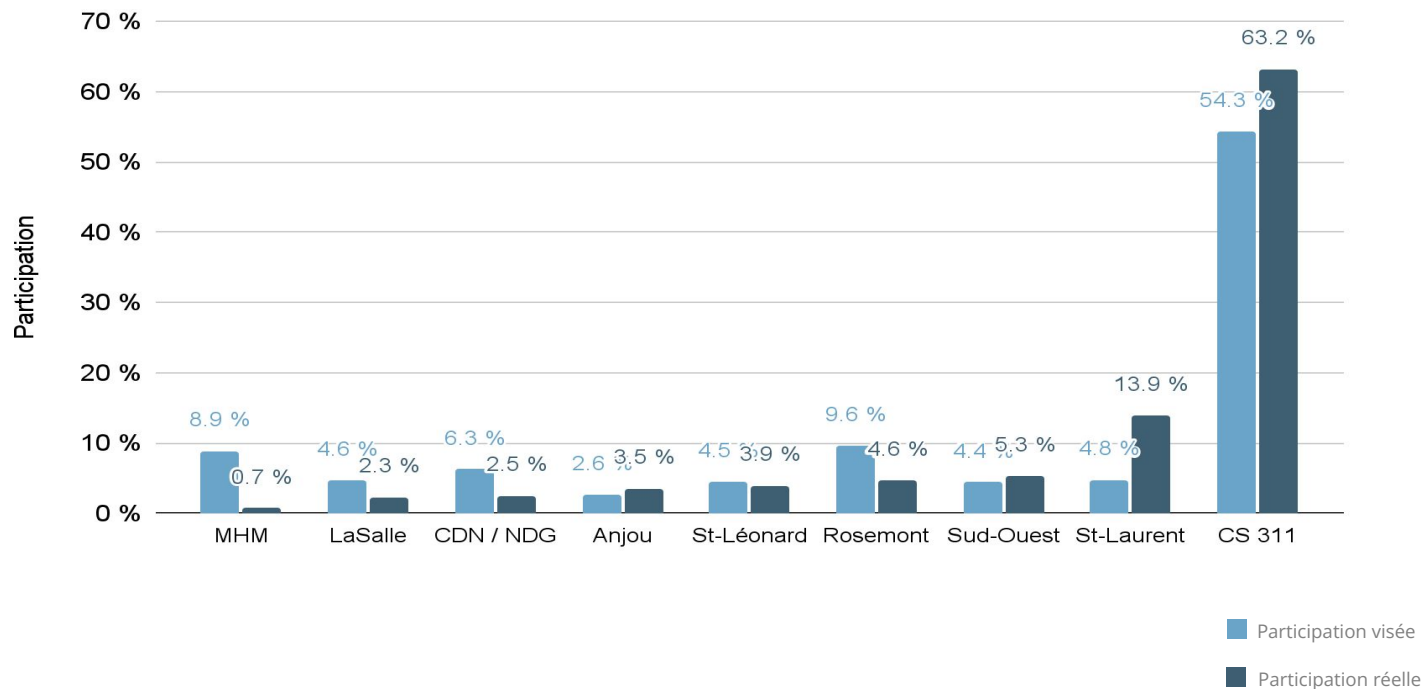
Source des données : plateforme téléphonique
Les points sont reliés entre eux que pour faciliter la lecture

Appels – Délai moyen de réponse vs Taux d'abandon (par trimestre)



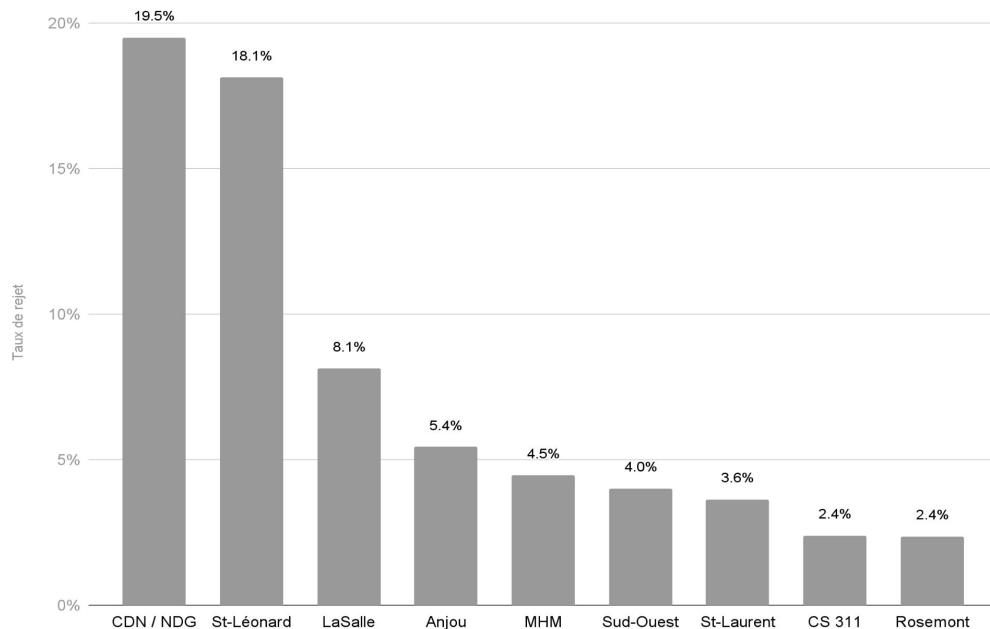
Appels file commune – Taux de participation

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



Appels file commune – Taux de rejet

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



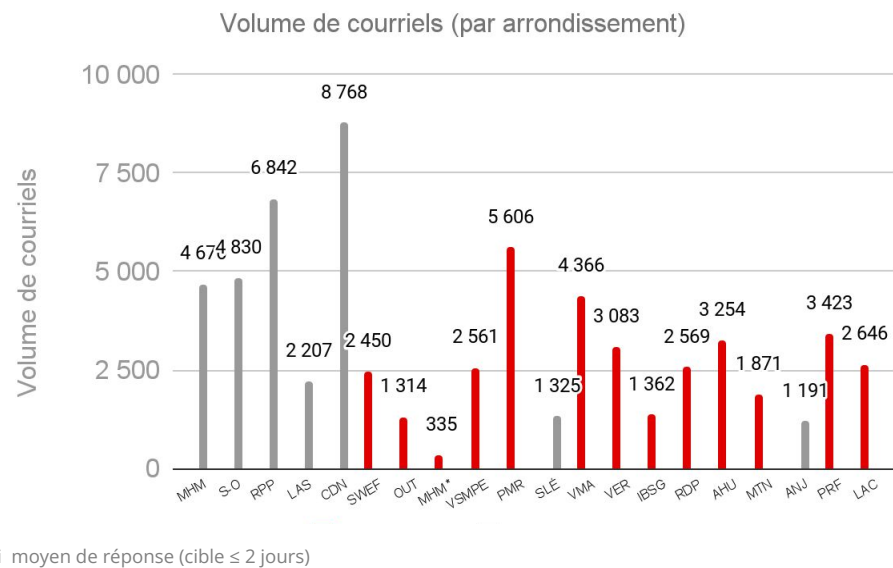
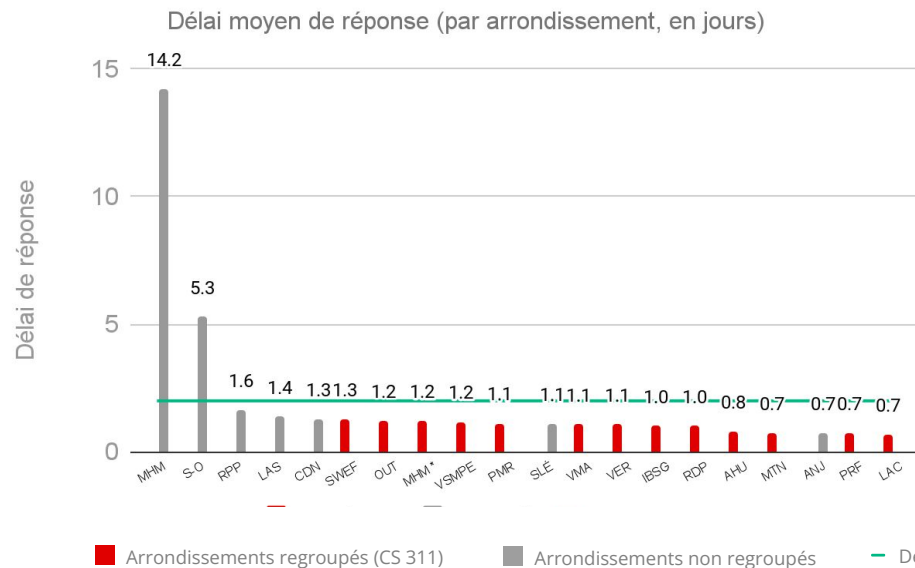
Le taux d'appels rejetés correspond aux appels de la file commune qui ont été transférés pour une prise en charge, mais qui ont été retournés dans la file commune sans avoir été répondus.

Pour le citoyen, cela implique de patienter à nouveau dans la file d'attente. Pour le Réseau 311, cela implique un taux d'occupation des ressources faussement élevé.

■ Pourcentage d'appels de la file commune refusés par l'arrondissement

Appels de la file commune transféré à l'arrondissement	CDN / NDG	St-Léonard	LaSalle	Anjou	MHM	Sud-Ouest	St-Laurent	CS 311	Rosemont
	6 012	9 264	3 782	7 190	1 454	10 565	27 891	125 066	9 162

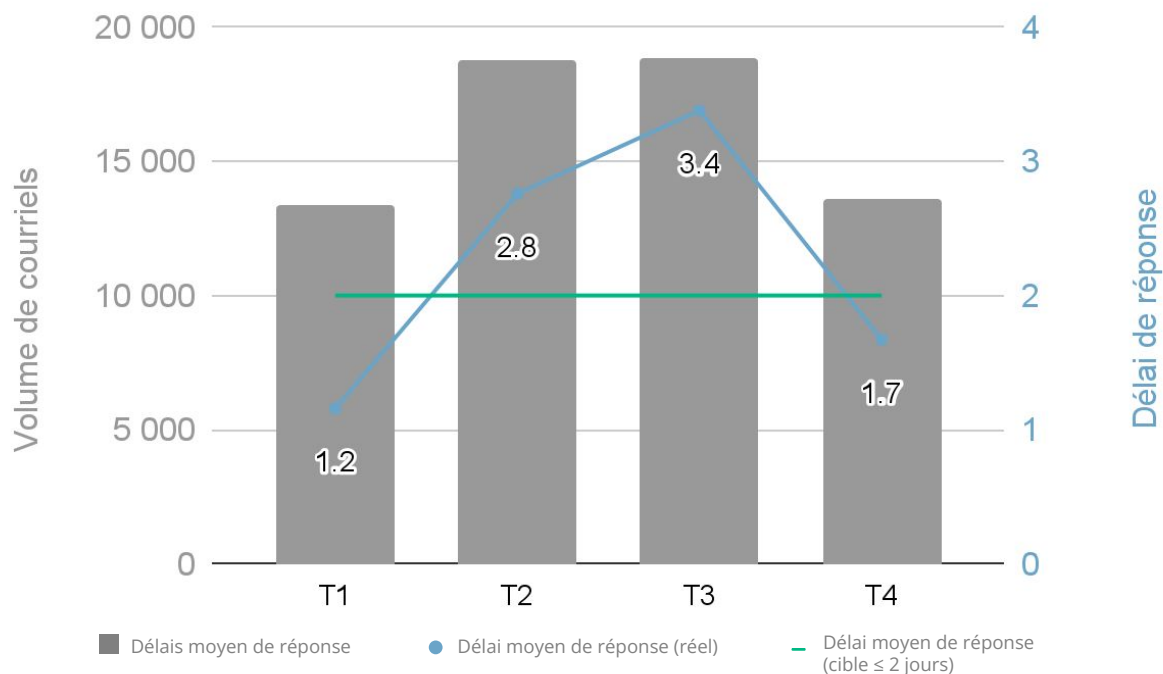
Courriels



* Les données de MHM ont été séparées en pré et post-regroupement.

Courriels – Volume et délai moyen de réponse

(par trimestre et en jours)



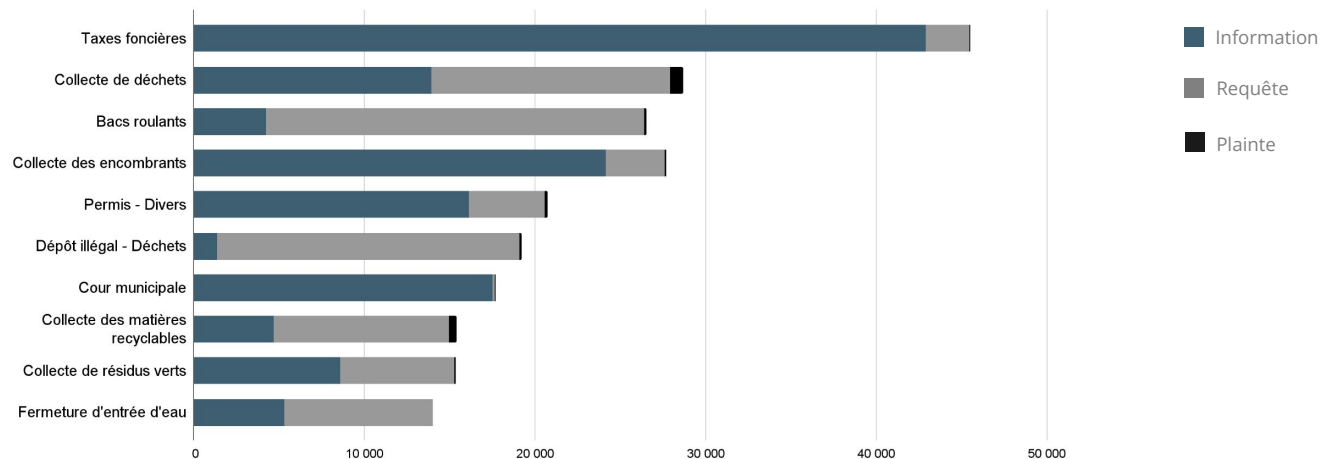
Ratio contacts vs population

	Population (2019)	Appels	Ratio	Courriels	Ratio
IBSG	19 688	7 683	39 %	1 362	7 %
Outremont	25 826	9 813	38 %	1 314	5 %
Anjou	45 994	12 946	28 %	1 191	3 %
Lachine	46 909	16 034	34 %	2 646	6 %
Verdun	72 419	22 317	31 %	3 083	4 %
Pierrefonds	73 230	21 313	29 %	3 423	5 %
LaSalle	82 064	21 856	27 %	2 207	3 %
St-Léonard	82 841	22 363	27 %	1 325	2 %
Sud-Ouest	84 299	24 234	29 %	4 830	6 %
Montréal-Nord	87 928	21 642	25 %	1 871	2 %
Ville-Marie	95 231	33 497	35 %	4 366	5 %
St-Laurent	105 248	23 173	22 %	n/d	n/d
Plateau Mont-Royal	108 102	50 305	47 %	5 606	5 %
RDP-PAT	114 732	36 113	31 %	2 569	2 %
Ahuntsic-Cartierville	141 352	41 177	29 %	3 254	2 %
MHM	144 297	44 581	31 %	4 676	3 %
Rosemont-Petite-Patrie	147 624	55 326	37 %	6 842	5 %
VSMPE	148 202	34 507	23 %	2 561	2 %
CDN-NDG	175 560	36 826	21 %	8 768	5 %

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, mais aussi le plus grand nombre de demandes d'information :

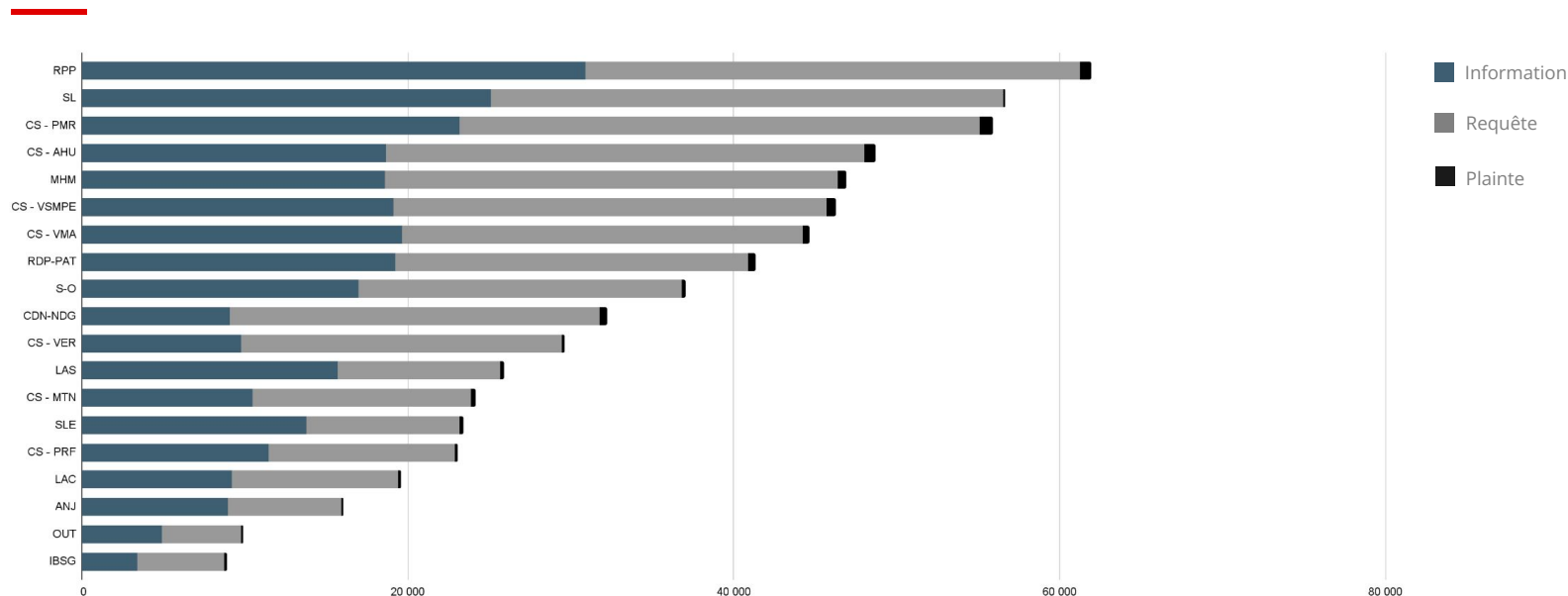
1. **Taxes foncières**
2. **Collecte de déchets**
3. **Bacs roulants**

Les trois sujet d'information les plus en demande sont **Taxes foncières**, **Collecte des encombrants** et **Cour municipale**

Les trois sujets de requêtes les plus fréquents concernent les **Bacs roulants**, **Dépôt illégal - Déchets** et **Collecte de déchets**.

Parmi les plaintes les plus récurrentes, on retrouve les **collectes de déchets**, la **Collecte des matières recyclables** et les **permis - Divers**.

Classement des communications clients par arrondissement



Dans l'ensemble, trois arrondissements se démarquent par leur volume de communications clients et de requêtes: il s'agit de **St-Laurent**, de **Rosemont-La-Petite-Patrie** et du **Plateau-Mont-Royal**.

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 visé 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>