



Réseau 311

Rapport annuel de reddition
et de performance

2020



Sommaire

- À propos du rapport de reddition
- Le Réseau 311
- Points clés en bref
- Sommaire des résultats 2020 vs 2019
- Répartition des communications clients

- 3 Faits saillants
- 4 Détails des résultats – 2020
- 6 Acronymes des arrondissements
- 7 Glossaire
- 8 Nous joindre

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 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 **11 arrondissements** dits « **regroupés** ». Les **8 autres arrondissements** dits « **non regroupés** » opèrent parallèlement (consulter la page 6 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

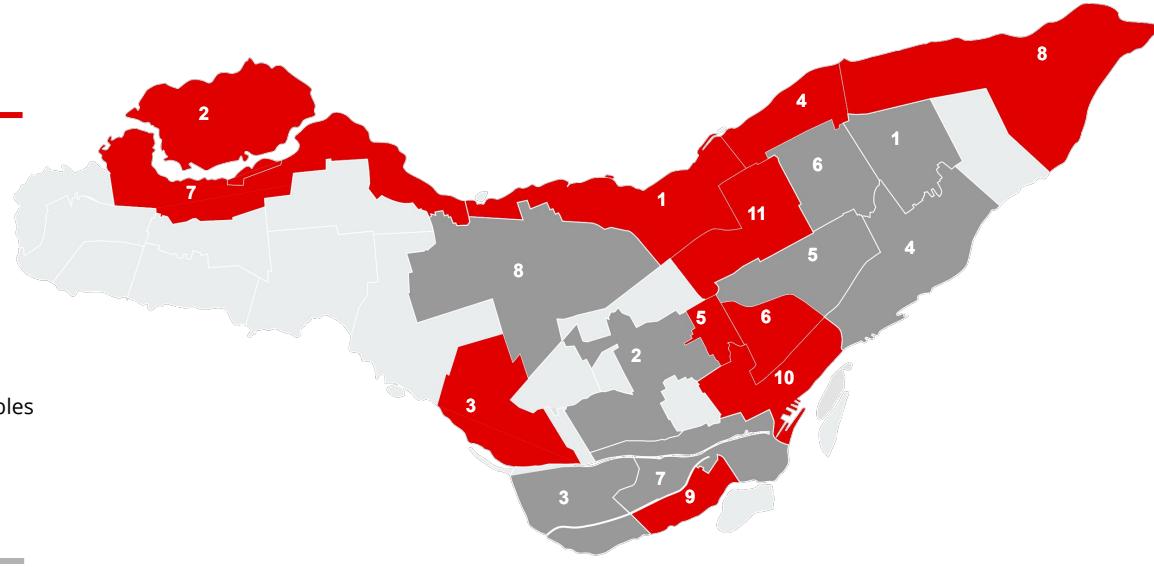
2 jours

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 | Villeray-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 CS311. Cependant ce sont les arrondissements non regroupés qui assurent leur propre prise d'appel. 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

Si l'on compare 2019 et 2020, les points suivants sont à noter :



Regroupement
de **4 arrondissements**
au sein du CS 311.



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



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



Diminution du délai de réponse
des appels de **34 %**.

Sommaire des résultats 2020 vs 2019

Volumétrie annuelle 2020

	Volume	2020	2019	Variation 2020 vs 2019
 Appels	998 803	1 083 556	- 7,8 %	
 Courriels	35 633	73 295	- 51,3 %	
 Demandes en ligne	13 162	18 605	- 29,3 %	

Performance annuelle 2020

	Indicateurs de performance	Cible	2020	2019	Variation 2020 vs 2019
 % d'appels répondus en moins de 100 secondes		80 %	49 %	24 %	+ 25 %
 Délai moyen de réponse		1:40 (100 secondes)	4:19 (259 secondes)	6:31 (391 secondes)	- 33,8 %
 % d'appels abandonnés		10 % et moins	18 %	30 %	- 12 %
 Délai de réponse		2 jours	4,1 jours	2,8 jours	+ 1,3 jour

Le réseau 311 a enregistré
733 575 communications clients durant
l'année **2020**, contre
805 392 en 2019, soit
une baisse de 15,4 %.

Répartition des communications clients :



361 863

demandes d'informations



330 832

requêtes



5 686

plaintes



5 781

commentaires



20 413

relances



8 810

réactivations



190

annulations

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

Faits saillants

1

Les cohortes qui devaient initialement arriver au début du 2^e trimestre sont finalement entrées en fonction à la fin du 3^e trimestre et au début du 4^e. Ce retard, dû à la pandémie, a eu un impact négatif sur la capacité de réponse aux appels et aux courriels du CS 311.

2

Durant la période **du 1^{er} avril au 15 mai**, l'ensemble de la Ville était fermée. Le réseau 311 a reçu **99 454 appels vs 150 696 appels** durant la même période en 2019 (**baisse de 34 %**).

3

Durant la période **du 16 mai au 30 juin** lorsque la réouverture graduelle de la Ville a été annoncée, le réseau 311 a reçu plus de **183 584 appels** par rapport à **168 142** en 2019 à la même période (**augmentation de 9 %**). Cependant, le réseau a traité **136 886 appels** comparativement **104 117 appels** en 2019 soit une **augmentation de 31 %**.

4

Entre le 1^{er} avril et le 30 juin, dans certains arrondissements non regroupés, les ACS habituellement assignés au comptoir ont été assignés au traitement des appels et des courriels, ce qui a permis d'améliorer la capacité de réponse.

5

Le temps de traitement des appels a augmenté de **1 minute 2 secondes** durant la période **du 16 mai au 30 juin** comparativement à la période **du 1^{er} avril au 15 mai**. Cette augmentation de **20 %** a eu un impact négatif sur la capacité du réseau 311 à répondre aux appels. L'augmentation est attribuée en partie aux multiples questions des citoyens au moment de la réouverture graduelle de la Ville.

6

Réouverture des BAM et bureaux des permis **à partir du 13 juillet**. Dans les arrondissements non regroupés, des ACS ont été réassignés vers les comptoirs, ce qui a réduit la capacité des arrondissements à répondre aux appels de leurs citoyens, et à la file commune.

7

En début d'été, le CS 311 a priorisé les réponses aux appels, ce qui explique que le délai de traitement des courriels ait augmenté pendant la période.

Faits saillants

8

En juillet, le temps moyen de traitement du CS 311 est passé de **6 minutes 43 secondes (juillet 2019)** à **7 minutes 37 secondes (juillet 2020)** car le CS 311 a fourni un accompagnement approfondi dans l'appui au service de l'habitation en aidant les citoyens qui étaient touchés par la pénurie de logement. De plus, la reprise d'activités et la réouverture progressive de la Ville a engendré de multiples mises-à-jour de la Banque d'information 311, rendant le travail des agents plus complexe.

9

Entre le **1^{er} juillet et le 30 septembre**, le réseau 311 a traité **221 766 appels** (sur 315 591 appels reçus) avec un temps de traitement moyen de **6 minutes 48 secondes**. En comparaison, durant le 3^e trimestre 2019, le réseau 311 a traité **180 409 appels** avec un temps moyen de traitement de **5 minutes 28 secondes**. Ceci se traduit par une **augmentation de 23 %** du volume d'appels traités et de **24 %** du temps moyen de traitement.

10

À la fin du mois de septembre, près de **70 000 lettres** concernant les taxes foncières impayées de 2019 ont été envoyées aux citoyens ce qui a généré une hausse du volume d'appels dans les jours qui ont suivi l'envoi.

11

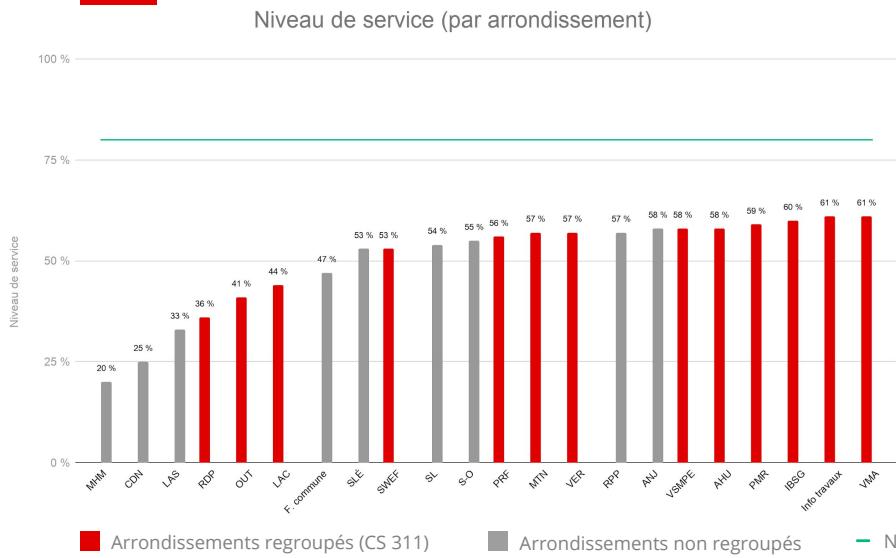
Le Centre de services 311 a regroupé 4 arrondissements, soit : **Outremont, Lachine, Rivière-des-Prairies et Pointe-aux-Trembles et L'Île-Bizard-Ste-Geneviève**.

12

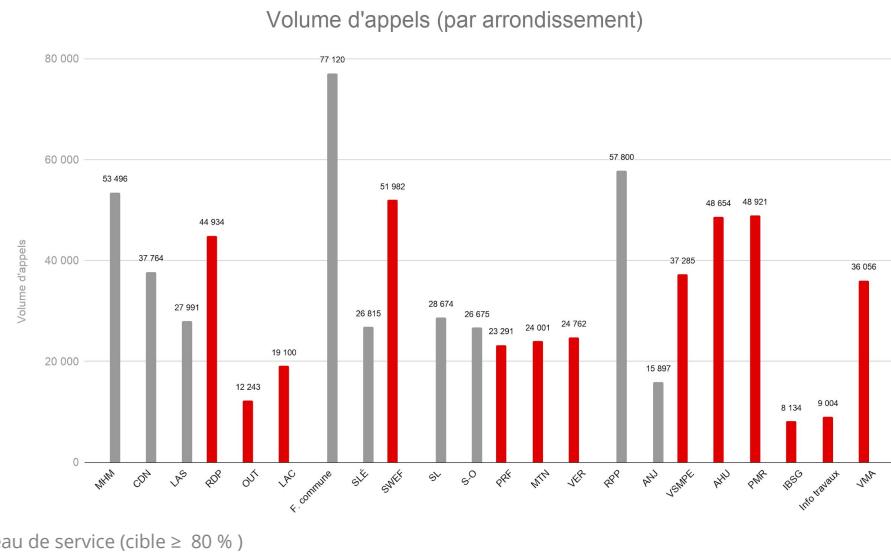
Le Centre de services 311 a implanté un **logiciel de gestion d'effectifs** permettant une optimisation supplémentaire des ressources disponibles afin de répondre adéquatement aux communications clients, selon les normes établies (cibles).

Détails des résultats – 2020

Appels



Source des données : plateforme téléphonique



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

Les appels des arrondissements de Lachine, Outremont, RDP-PAT et IBSG ont été pris en charge par le CS 311 au courant de l'année.

Le réseau 311 a atteint un niveau moyen de service de 49 % (amélioration de 25 points de pourcentage vs 2019) malgré les effets de la pandémie.

Appels – Délais moyens de réponse vs Taux d'abandon (par arrondissement)



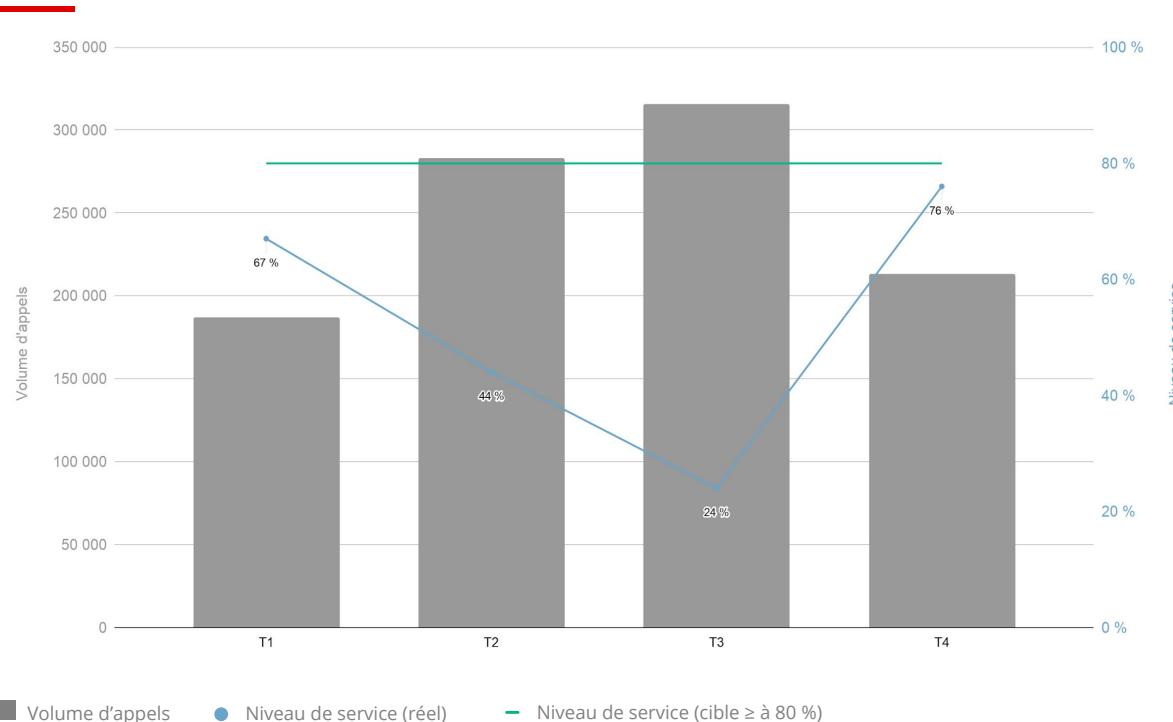
Tous les appels des arrondissements de Lachine, Outremont, RDP-PAT et IBSG ont été pris en charge par le CS 311 au courant de l'année 2020.

Le réseau 311 a répondu aux appels en **277 secondes** soit 4min 37sec (vs **379 secondes** soit 6min 19sec en 2019) et a diminué le taux d'abandon à **18 %** (vs 30 % en 2019).

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

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

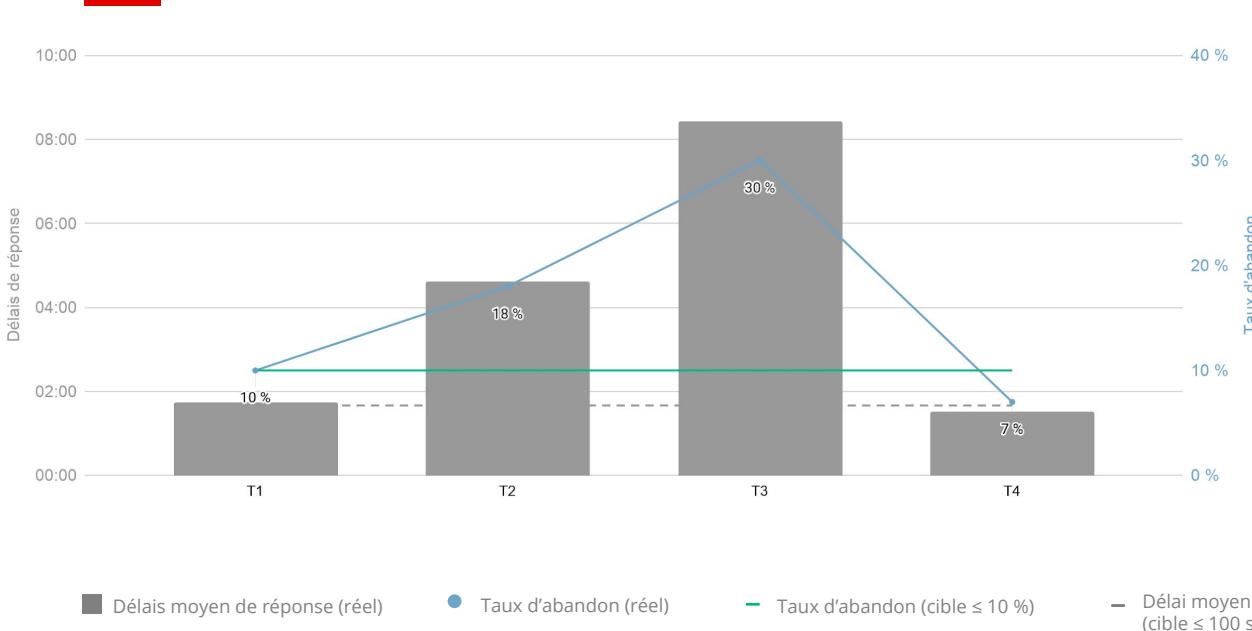
Appels – Volume et Niveau de service (par trimestre)



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

La baisse du niveau de service au 2^è trimestre, et plus fortement au 3^è trimestre, a été principalement causée par la complexité des questions des citoyens face à une situation en plein changement, et en raison de la pandémie.

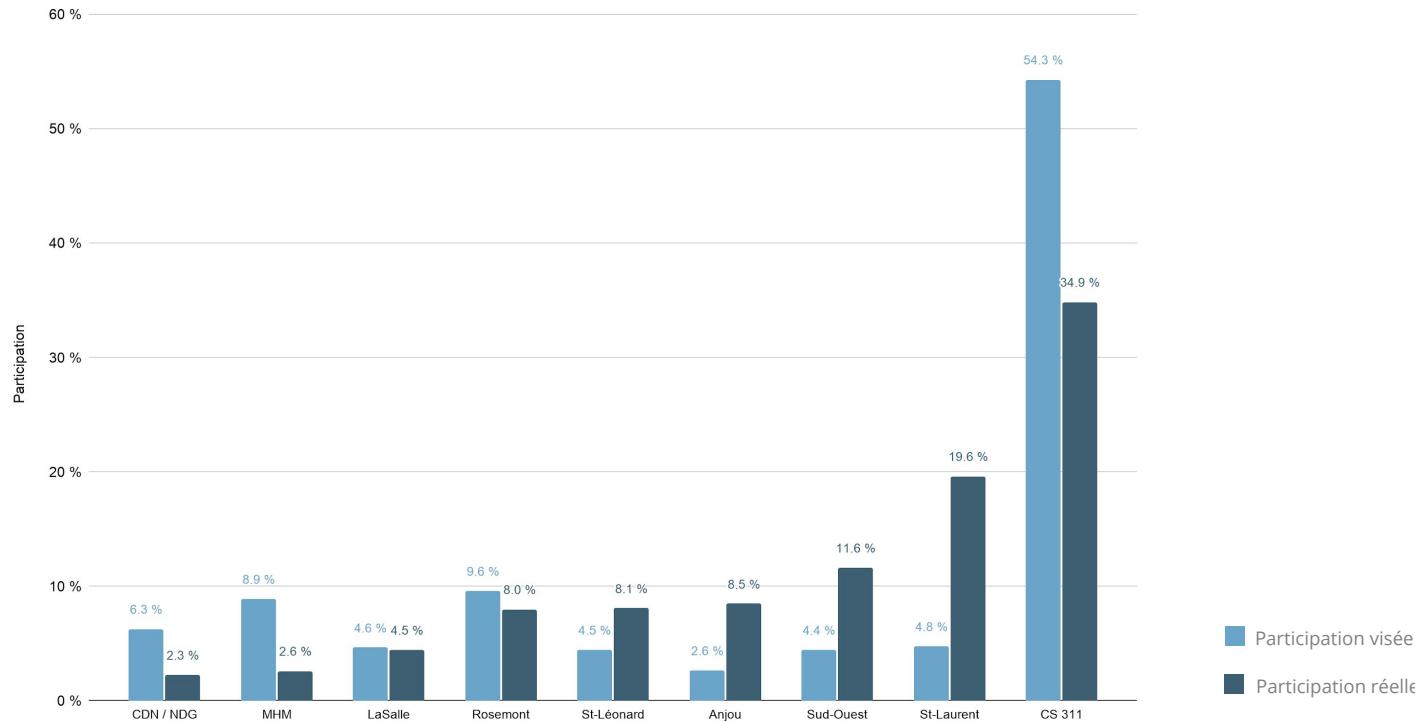
Appels – Délais moyens de réponse vs Taux d'abandon (par trimestre)



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

L'augmentation des délais de réponse et du taux d'abandon au 2^e trimestre, et plus fortement au 3^e trimestre, a été principalement causée par la complexité des questions des citoyens face à une situation en plein changement, et en raison de la pandémie.

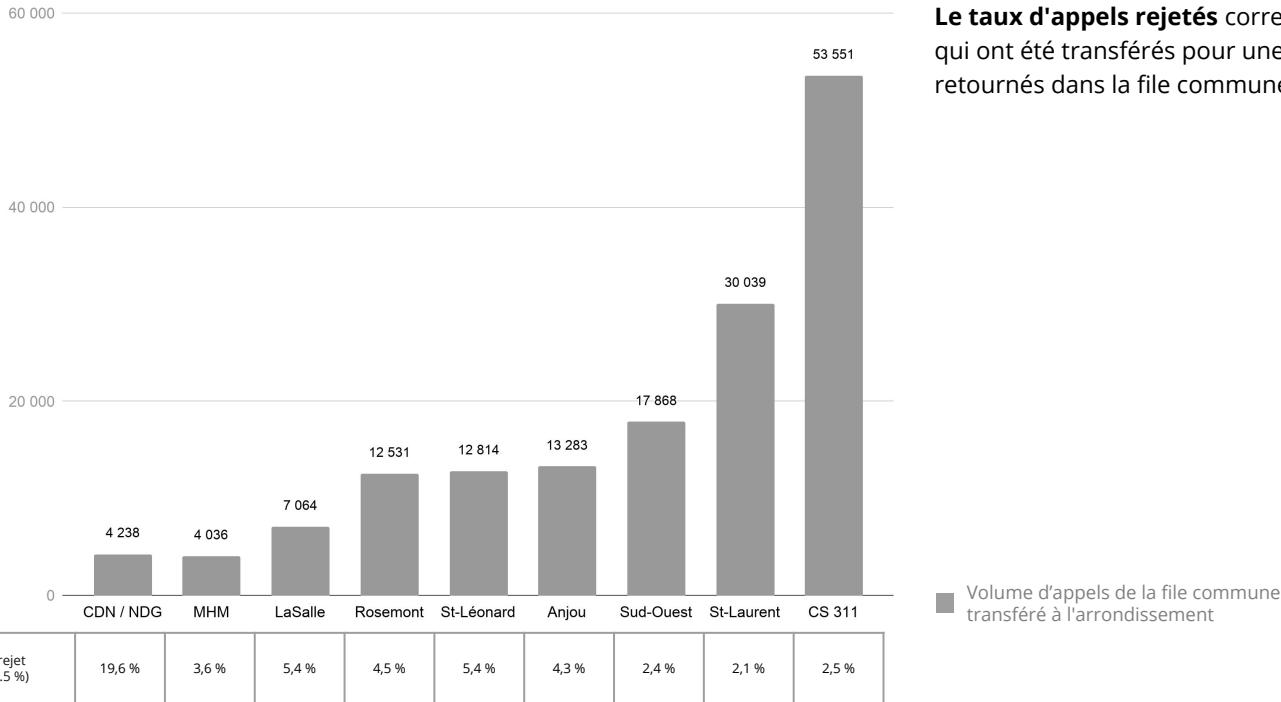
Appels file commune – Taux de participation (par arrondissement, L-V 8h30-17h00)



Source des données : plateforme téléphonique

Appels file commune – Taux de rejet

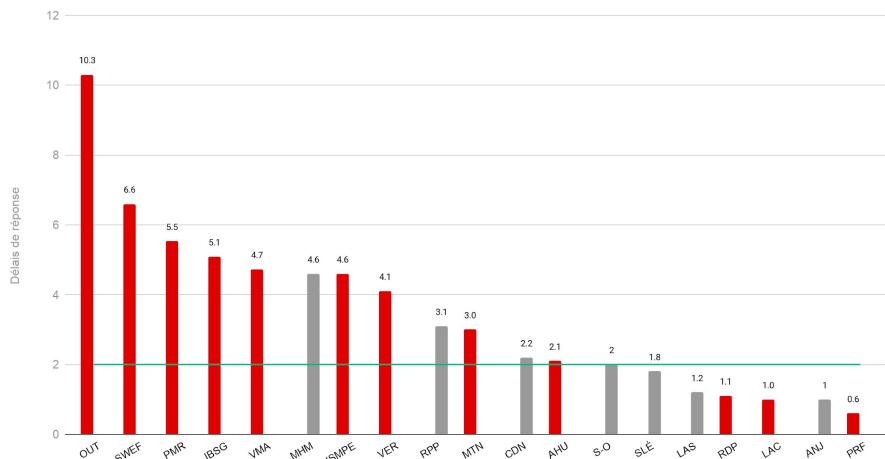
(par arrondissement, L-V 8h30-17h00)



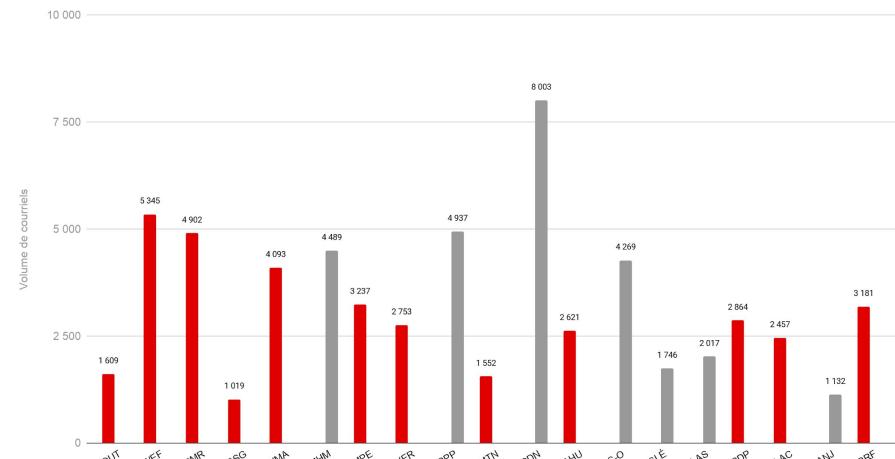
Le taux d'appels rejetés correspond aux appels de la file commune qui ont été transférés pour une prise en charge, mais qui ont été retournés dans la file commune sans avoir été répondus.

Courriels

Délais moyens de réponse (par arrondissement, en jours)



Volume de courriels (par arrondissement)

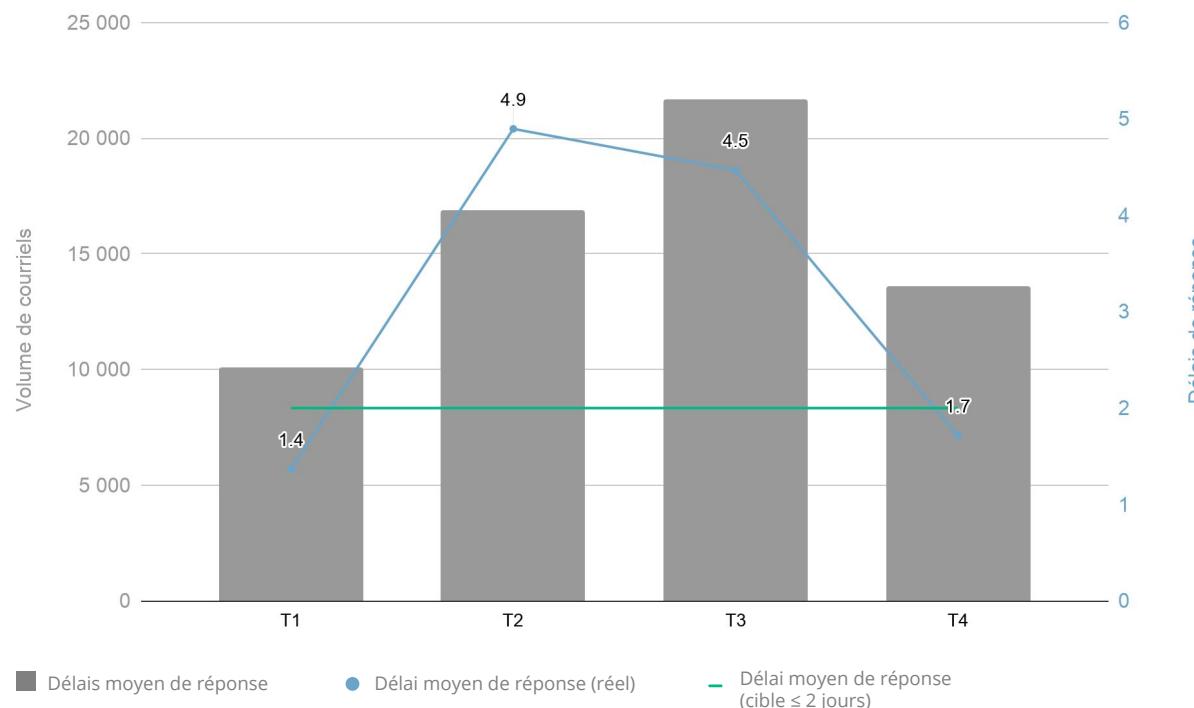


■ Arrondissements regroupés (CS 311)

■ Arrondissements non regroupés

— Délai moyen de réponse (cible ≤ 2 jours)

Courriels – Volume et Délais moyens de réponse (par trimestre et en jours)



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

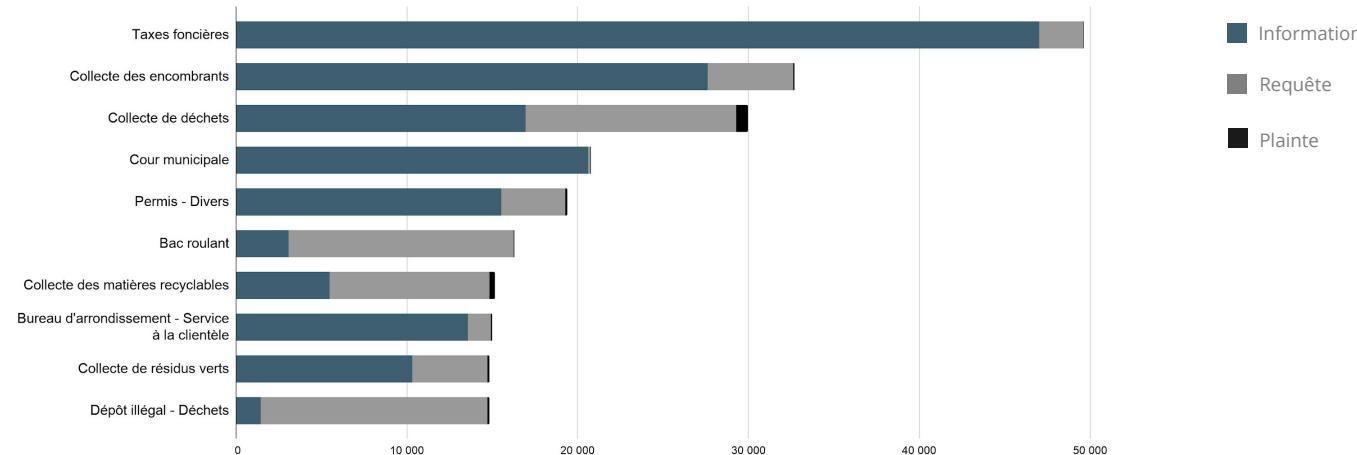
Ratio contacts vs population

	Population (2019)	Appels	Ratio	Courriels	Ratio
IBSG	19 688	8 134	41 %	1 019	5 %
Outremont	25 826	12 243	47 %	1 609	6 %
Anjou	45 994	15 897	35 %	1 132	2 %
Lachine	46 909	19 100	41 %	2 457	5 %
Verdun	72 419	24 762	34 %	2 753	4 %
Pierrefonds	73 230	23 291	32 %	3 181	4 %
LaSalle	82 064	27 991	34 %	2 017	2 %
St-Léonard	82 841	26 815	32 %	1 746	2 %
Sud-Ouest	84 299	26 675	32 %	4 269	5 %
Montréal-Nord	87 928	24 001	27 %	1 552	2 %
Ville-Marie	95 231	36 056	37 %	4 093	4 %
St-Laurent	105 248	28 674	27 %	n/d	n/d
Plateau Mont-Royal	108 102	48 921	45 %	4 902	5 %
RDP-PAT	114 732	44 934	39 %	2 864	2 %
Ahuntsic-Cartierville	141 352	48 654	34 %	2 621	2 %
MHM	144 297	53 496	37 %	4 489	3 %
Rosemont-Petite-Patrie	147 624	57 800	39 %	4 937	3 %
VSMPE	148 202	37 285	25 %	3 237	2 %
CDN-NDG	175 560	37 764	22 %	8 003	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.

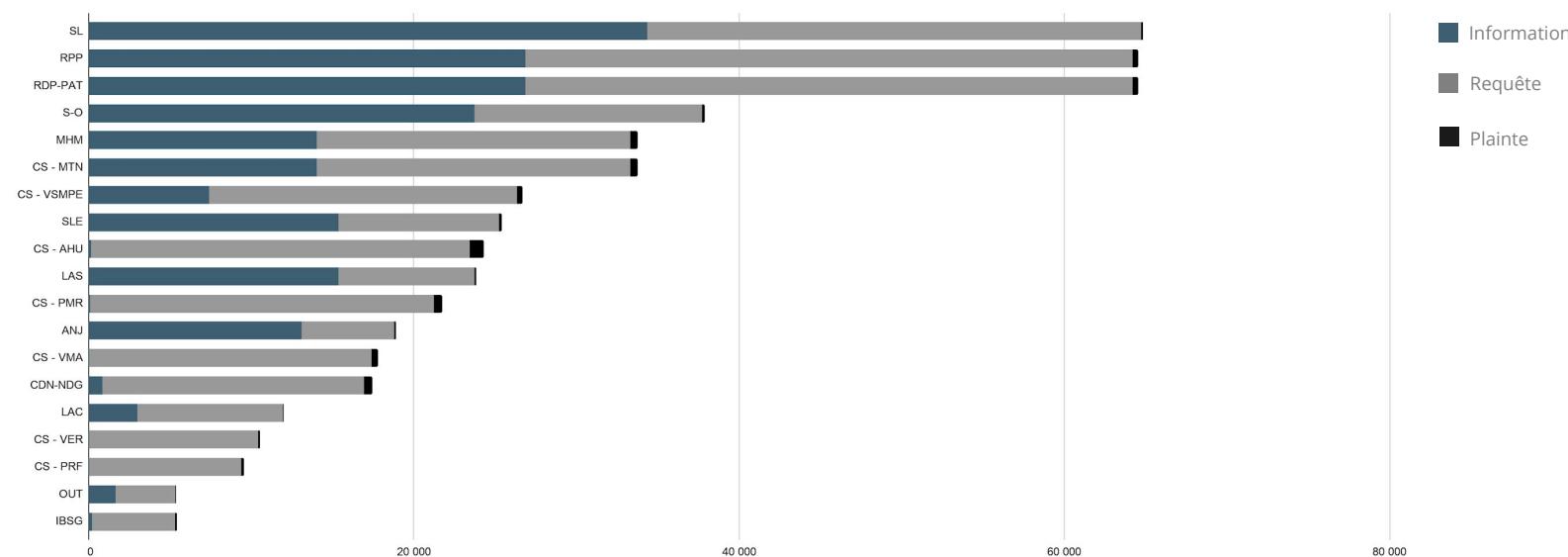
Dans l'ensemble, trois sujets démontrent le plus haut volume de communications clients, mais aussi le plus grand nombre de demandes d'information :

1. Taxes foncières
2. Collecte des encombrants
3. Collecte de déchets

Les trois sujets de requêtes les plus fréquents concernent le dépôt légal, les bacs roulants et la collecte de déchets.

Parmi les plaintes les plus récurrentes, on retrouve les collectes de déchets, les opérations de déneigement et la collecte des matières recyclables et des résidus alimentaires.

Classement des communications clients par arrondissement



Dans l'ensemble, trois arrondissements se démarquent par leur volume de communications clients, tant concernant les demandes d'information que pour les requêtes : **Saint-Laurent, Rosemont-La Petite-Patrie et Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles**.

En termes de requêtes, ces mêmes arrondissements ainsi que l'arrondissement **Ahuntsic-Cartierville** sont en tête de ce classement.

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

Acronymes des arrondissements

Acronymes	Arrondissements	Acronymes	Arrondissements
AHU	Ahuntsic-Cartierville	PMR	Plateau-Mont-Royal
ANJ	Anjou	PRF	Pierrefonds-Roxboro
CS	Centre de Services	RDP-PAT	Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles
CDN-NDG	Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce	RPP	Rosemont-La Petite-Patrie
IBSG	L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève	SL	Saint-Laurent
LAC	Lachine	SLÉ	Saint-Léonard
LAS	LaSalle	S-O	Sud-Ouest
MHM	Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	VER	Verdun
MTN	Montréal-Nord	VMA	Ville-Marie
OUT	Outremont	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>