

Réseau 311

Rapport trimestriel de reddition
et de performance

4^e trimestre 2021



Sommaire

À propos du rapport de reddition	3
Le Réseau 311	4
Points clés en bref	6
Sommaire des résultats T4 2021 vs T4 2020	7
Répartition des communications clients	8

Faits saillants	9
Détails des résultats – 4 ^e trimestre 2021	10
Acronymes des arrondissements	19
Glossaire	20
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 **12 arrondissements** dits « **regroupés** ». Les **7 autres arrondissements** dits « **non regroupés** » opèrent parallèlement. (consulter 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

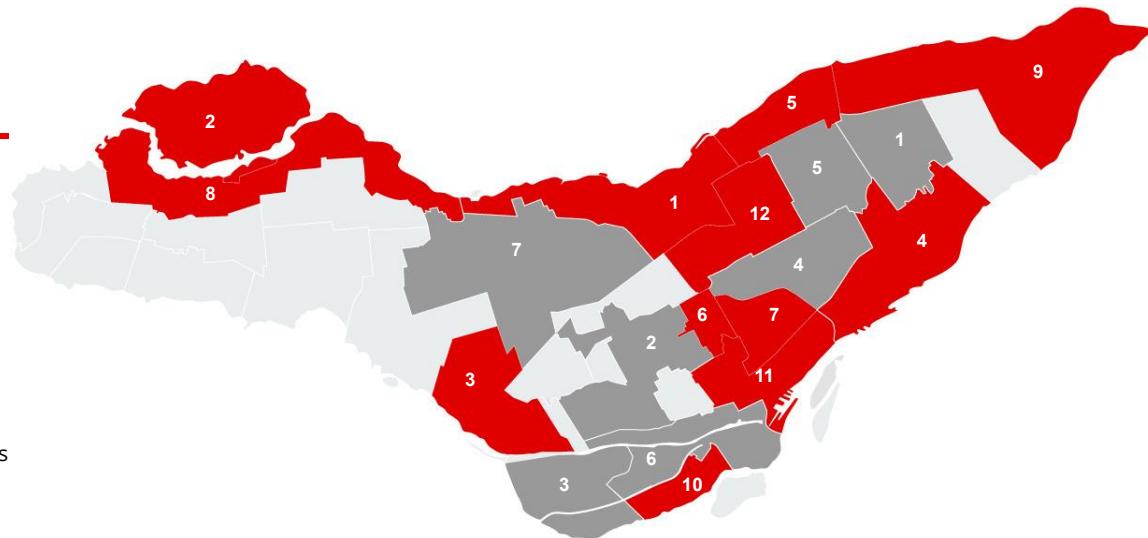
Répondre aux courriels en

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 |



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 |

● 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'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 les 4^e trimestres 2020 et 2021, les points suivants sont à noter :



Amélioration du niveau de service des appels de **6 points de pourcentage.**



Diminution du taux d'abandon de **1 point de pourcentage.**



Diminution du délai de réponse des appels de **1m31s à 57s** (-37 %).



Le délai de réponse aux courriels est resté stable (**1,7 jours**).

Réseau 311

Sommaire des résultats T4 2021 vs T4 2020

Volumétrie du trimestre

	Volume	T4 2021	T4 2020	Variation 2021 vs 2020
 Appels	186 929	213 002	- 12 %	
 Courriels	13 621	13 581	- 0,3 %	
 Demandes en ligne	5 989	3 618	+ 66 %	

Performance du trimestre

	Indicateurs de performance	Cibles	T4 2021	T4 2020	Variation 2021 vs 2020
 % d'appels répondus en moins de 100 secondes		80 %	82 %	76 %	+ 6 pp
 Délai moyen de réponse		1:40 (100 secondes)	0:57 (57 secondes)	1:31 (91 secondes)	- 37,4 %
 % d'appels abandonnés		10 % et moins	5 %	6 %	- 1 pp
 Délai moyen de réponse		2 jours	1,7 jours	1,7 jours	0 %

Note: Les résultats ci-dessus inclut les appels de la file commune ainsi que ceux de la swef et Info-Travaux.

Arrondissements regroupés (CS 311)

Performance T4 2021 vs T4 2020

Performance du trimestre

Indicateurs de performance	Cibles	T4 2021	T4 2020	Variation 2021 vs 2020
 % d'appels répondus en moins de 100 secondes	80 %	90 %	91 %	- 1 pp
 Délai moyen de réponse	1:40 (100 secondes)	0:29 (29 secondes)	0:28 (28 secondes)	+ 2 %
 % d'appels abandonnés	10 % et moins	3 %	3 %	0 pp
 Délai moyen de réponse	2 jours	1,2 jours	0,7 jours	+ 71 %

Le réseau 311
a enregistré
153 431 communications clients au 4^e trimestre 2021, contre 178 600 communications en 2020,
soit une **baisse de 14 %**.

Répartition des communications clients :



68 020

demandes d'informations



75 132

requêtes



1 316

plaintes



801

commentaires



5 835

relances



2 307

réactivations



20

annulations

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

Faits saillants T4 2021 vs T4 2020

1

Le Centre de services 311 a regroupé l'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve le 4 décembre dernier.

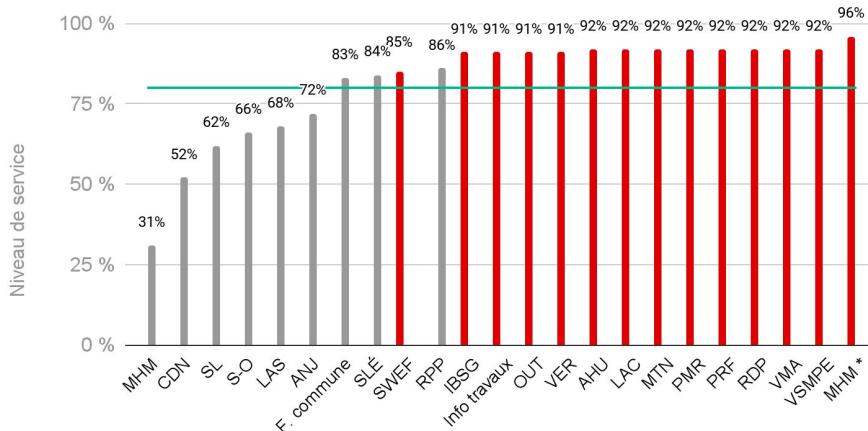
2

Le Réseau 311 a reçu 35% moins d'appels entre le 24 décembre 2021 et le 4 janvier 2022 vs la même période l'année précédente. Cette baisse s'est inscrite dans un contexte de températures clémentes et des annonces gouvernementales en lien avec la pandémie du 23 et 30 décembre 2021 limitant les déplacements, les regroupements et l'ouverture des installations intérieures.

Détails des résultats – 4^e trimestre 2021

Appels

Niveau de service (par arrondissement)



■ Arrondissements regroupés (CS 311)

■ Arrondissements non regroupés

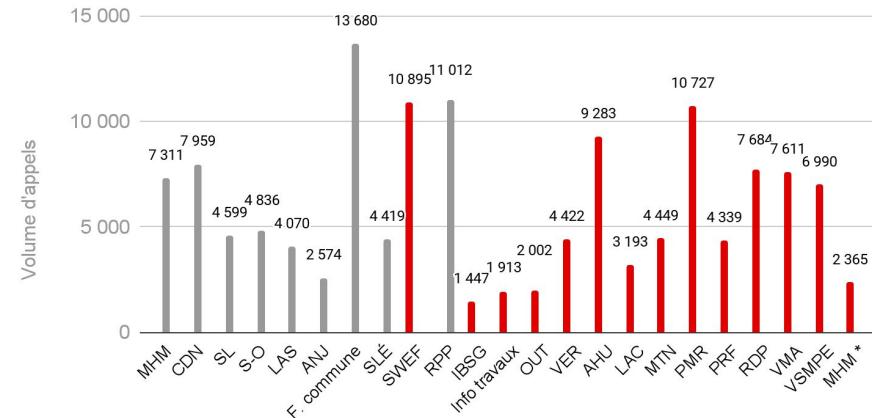
— Niveau de service (cible ≥ 80 %)

Source des données : plateforme téléphonique

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

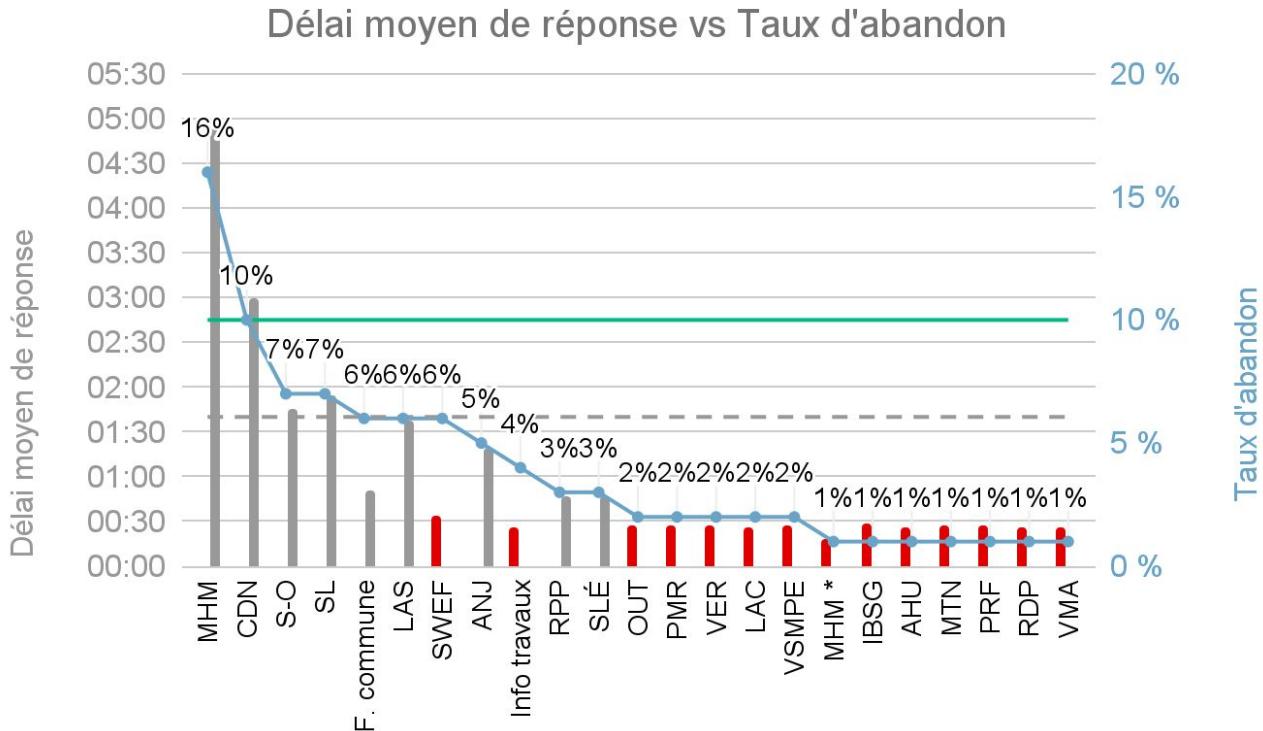
Le réseau 311 a atteint un niveau moyen de service de **82 %**
(amélioration de **6 points de pourcentage** par rapport au 4^e trimestre 2020).

Volume d'appels (par arrondissement)



Les volumes des files commune et SWEF ont été divisés par 3 pour une meilleure lecture du graphique.

Appels – Délai moyen de réponse vs Taux d'abandon



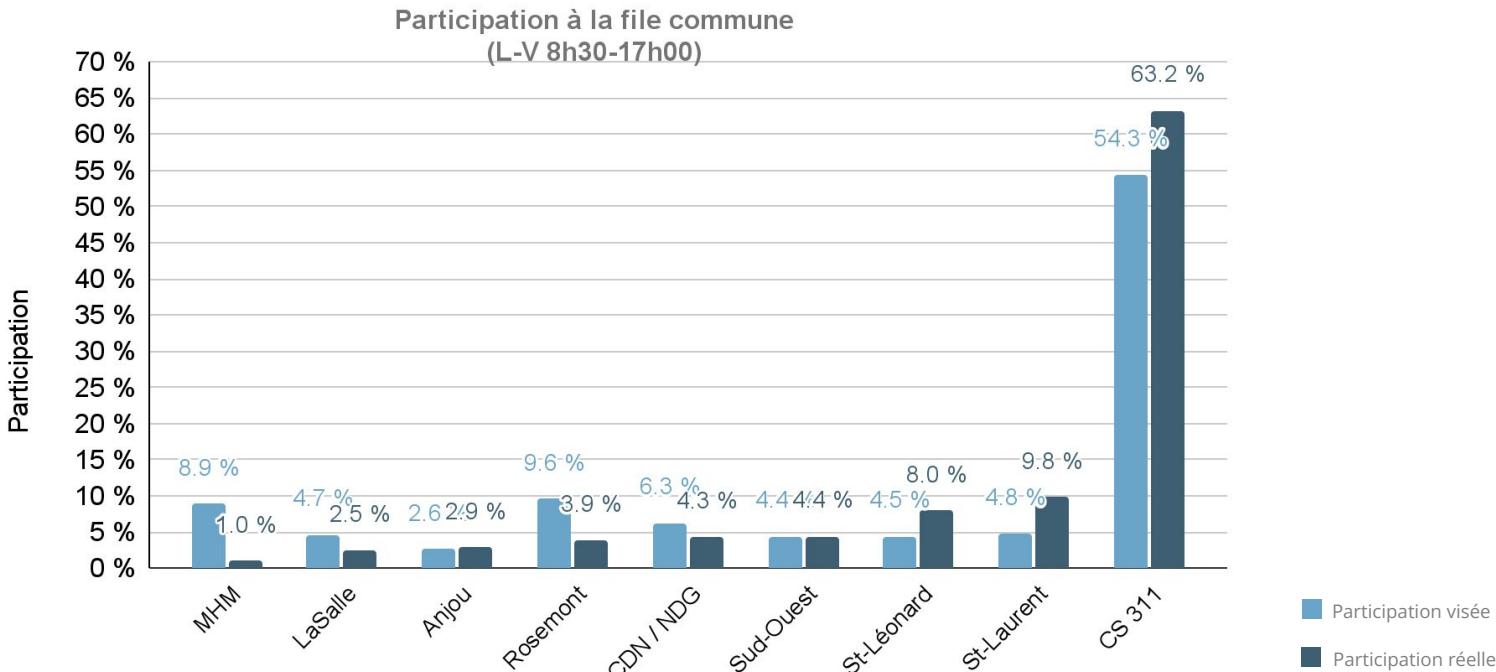
Le réseau 311 a répondu en moyenne aux appels en moins de **57 secondes** (comparativement à la cible de **100 secondes** soit 1min 40sec) et a diminué le taux d'abandon à **5 %** (comparativement à la cible de **10 %**).

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

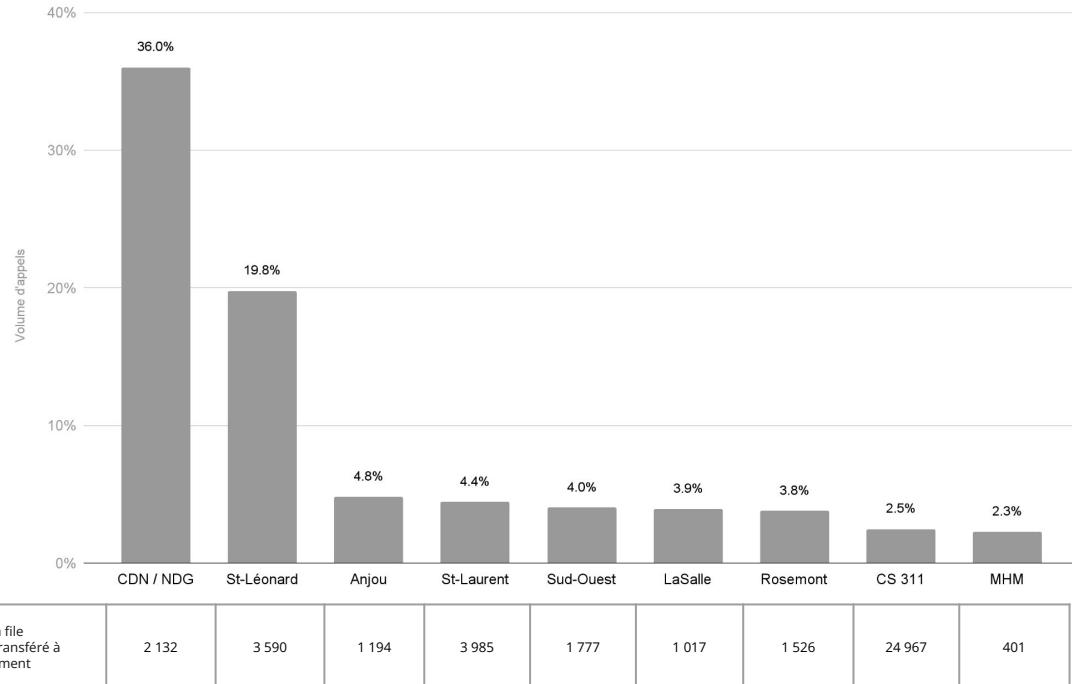
- Délai moyen de réponse - Arrondissements non regroupés
- Délai moyen de réponse - Arrondissements regroupés (CS 311)
- Taux d'abandon (réel)
- Taux d'abandon (cible ≤ 10%)
- Délai moyen de réponse (cible ≤ 100 sec soit 1min 40sec)

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

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



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

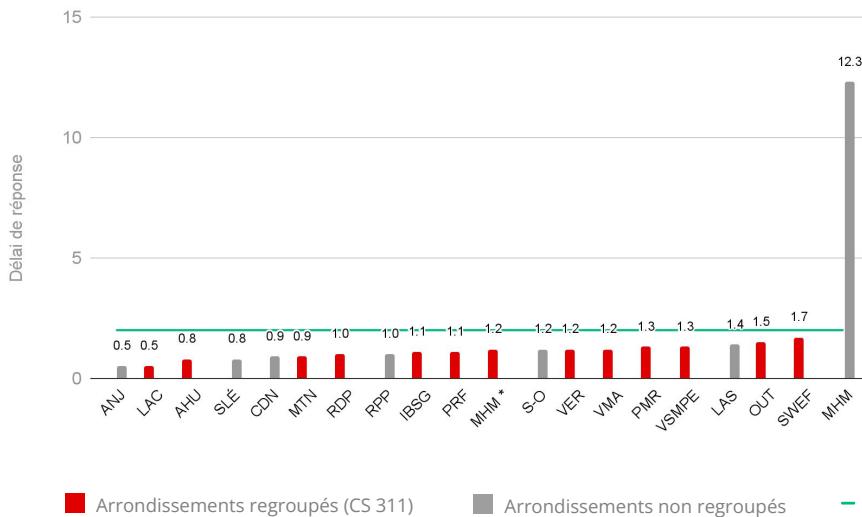


Le taux d'appels rejetés correspond aux appels de la file commune qui ont été transférés pour une prise en charge, mais qui ont été retournés dans la file commune sans avoir été répondus.

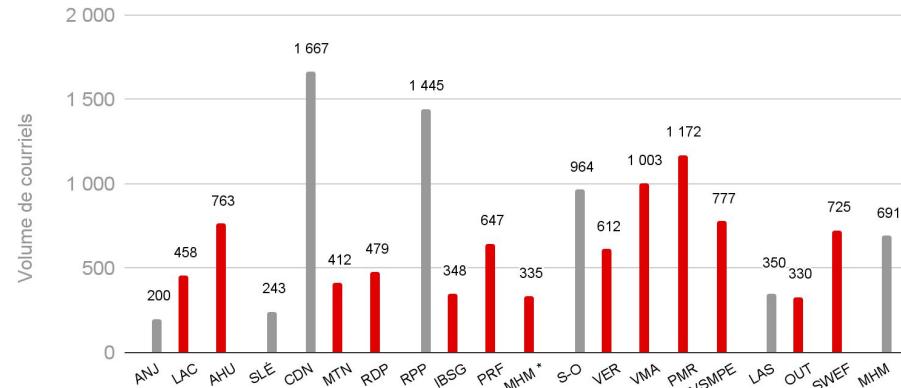
Pour le citoyen, cela implique de patienter à nouveau dans la file d'attente. Pour le Réseau 311, cela implique un taux d'occupation des ressources faussement élevé.

Courriels

Délai moyen de réponse (par arrondissement, en jours)



Volume de courriels (par arrondissement)



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

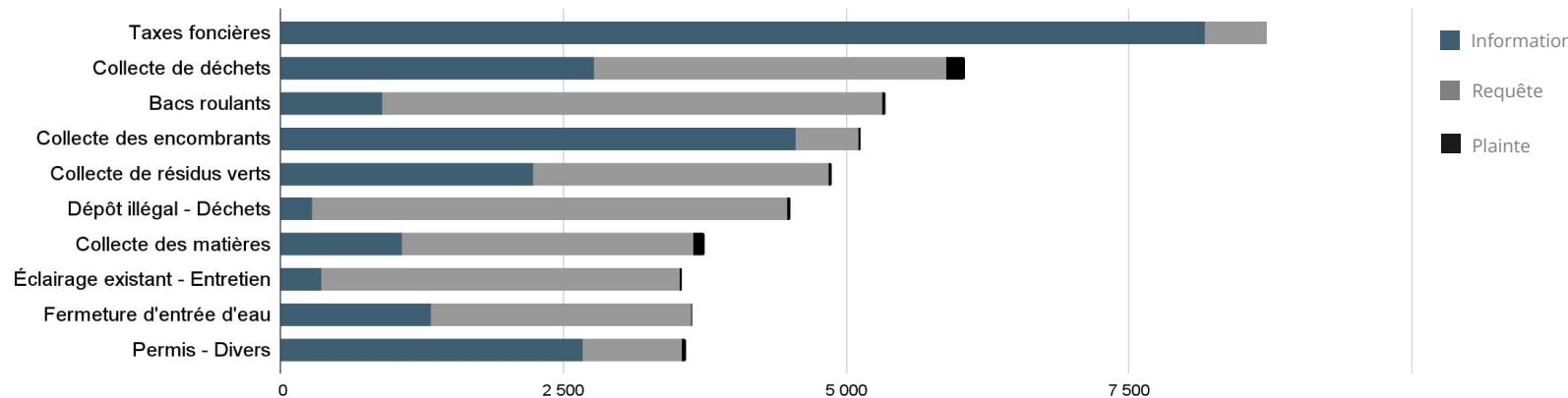
Ratio contacts vs population

	Population (2019)	Appels	Ratio	Courriels	Ratio
IBSG	19 688	1 447	7 %	348	2 %
Outremont	25 826	2 002	8 %	330	1 %
Anjou	45 994	2 574	6 %	200	0 %
Lachine	46 909	3 193	7 %	458	1 %
Verdun	72 419	4 422	6 %	612	1 %
Pierrefonds	73 230	4 339	6 %	647	1 %
LaSalle	82 064	4 070	5 %	350	0 %
St-Léonard	82 841	4 419	5 %	243	0 %
Sud-Ouest	84 299	4 836	6 %	964	1 %
Montréal-Nord	87 928	4 449	5 %	412	0 %
Ville-Marie	95 231	7 611	8 %	1 003	1 %
St-Laurent	105 248	4 599	4 %	n/d	n/d
Plateau-Mont-Royal	108 102	10 727	10 %	1 172	1 %
RDP-PAT	114 732	7 684	7 %	479	0 %
Ahuntsic-Cartierville	141 352	9 283	7 %	763	1 %
MHM	144 297	9 676	5 %	691	0 %
Rosemont-La-Petite-Patrie	147 624	11 012	7 %	1 445	1 %
VSMPE	148 202	6 990	5 %	777	1 %
CDN-NDG	175 560	7 959	5 %	1 667	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



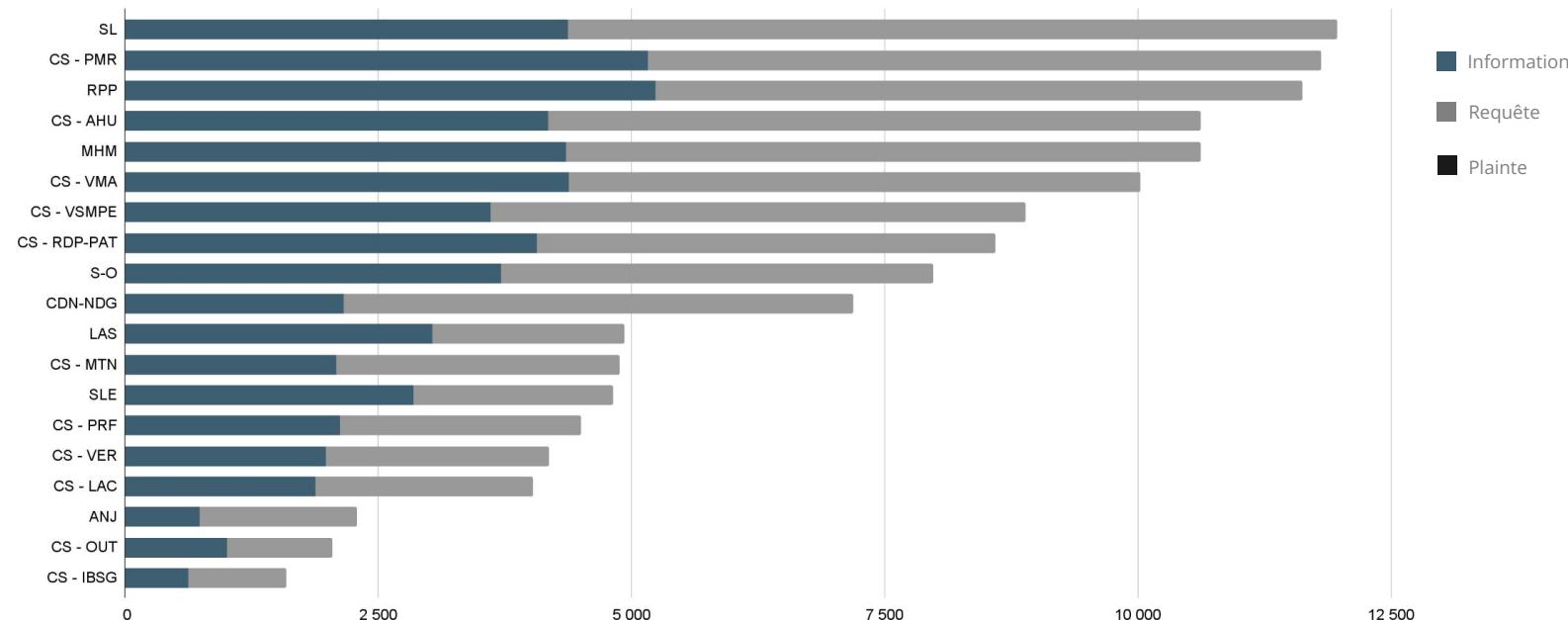
Ci-dessus se trouve le **classement des 10 communications clients les plus courantes** auprès de la Ville.

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

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

Les trois sujets de requêtes les plus fréquents concernent les **bacs roulants** ainsi que les **Dépôt illégal - Déchets** et **Éclairage existant - Entretien**. Parmis les plaintes les plus récurrentes, on retrouve les **collectes de déchets** et la **collecte des matières recyclables**.

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	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 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>