

Réseau 311

Rapport trimestriel de reddition
et de performance

4^e trimestre 2022



Sommaire

- À propos du rapport de reddition
- Le Réseau 311
- Points clés en bref
-  Sommaire des résultats T4 2022 vs T4 2021
- Répartition des communications clients

- 3 Faits saillants
- 4 Détails des résultats – 4^e trimestre 2022
- 6 Acronymes des arrondissements
- 7 Glossaire
- 9 Nous joindre

10
11
20
21
23

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 **14 arrondissements** dits « **regroupés** ». Les **5 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

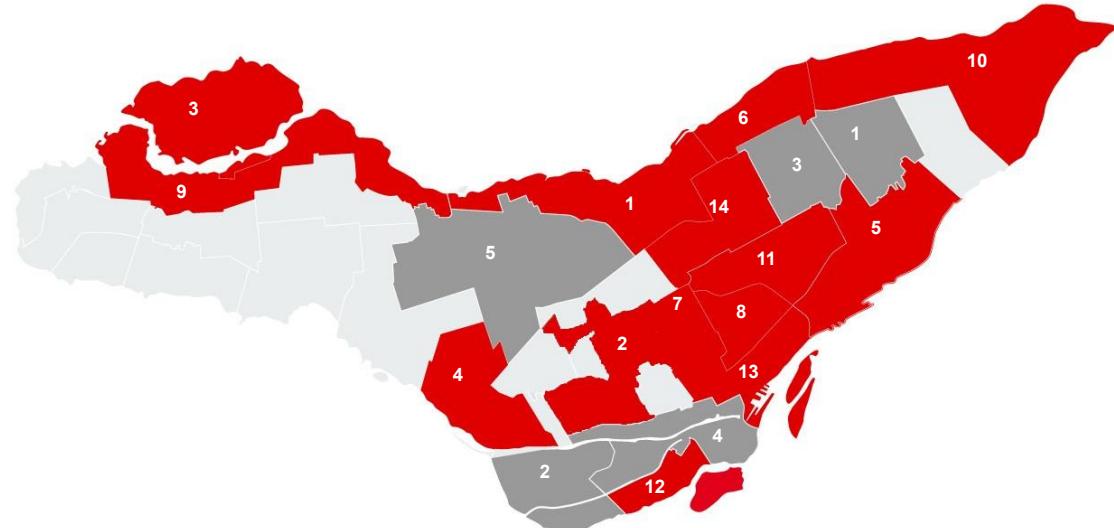
Le Réseau 311

14 Arrondissements regroupés (CS 311)

- | | |
|-----------|--|
| 1. AHU | Ahuntsic-Cartierville |
| 2. CDN | Côte-Des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce |
| 3. IBSG | Île Bizard-Sainte-Geneviève |
| 4. LAC | Lachine |
| 5. MHM | Mercier-Hochelaga-Maisonneuve |
| 6. MTN | Montréal-Nord |
| 7. OUT | Outremont |
| 8. PMR | Le Plateau-Mont-Royal |
| 9. PRF | Pierrefonds-Roxboro |
| 10. RDP | Rivière-des Prairies-Pointe-aux-Trembles |
| 11. RPP | Rosemont-La-Petite-Patrie |
| 12. VER | Verdun |
| 13. VMA | Ville-Marie |
| 14. VSMPE | Villeray-Saint-Michel-Parc Extension |

5 Arrondissements non regroupés

- | | |
|--------|---------------|
| 1. ANJ | Anjou |
| 2. LAS | LaSalle |
| 3. SLÉ | Saint-Léonard |
| 4. S-O | Le Sud-Ouest |
| 5. 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 interactive (RVI). **Les soirs, les fins de semaine et les jours fériés,** le CS 311 répond aux appels des 19 arrondissements.

Points clés en bref - Réseau 311

Si l'on compare les 4^e trimestres 2021 et 2022, les points suivants sont à noter :



Amélioration du niveau de service
des appels de **5 points de
pourcentage.**



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



Amélioration du délai de réponse
des appels de **57s à 40s**
(-29 %).



Amélioration du délai de réponse
des courriels de **1,7 jr à 0,8 jr**
(-53 %).

Réseau 311

Sommaire des résultats T4 2022 vs T4 2021

Volumétrie du trimestre

	Volume	T4 2022	T4 2021	Variation 2022 vs 2021
 Appels	169 682	186 929	- 9 %	
 Courriels	20 278	13 621	+ 49 %	
 Demandes en ligne	7 625	5 989	+ 27 %	

Performance du trimestre

	Indicateurs de performance	Cibles	T4 2022	T4 2021	Variation 2022 vs 2021
 % d'appels répondus en moins de 100 secondes		80 %	87 %	82 %	+ 5 pp
 Délai moyen de réponse		1:40 (100 secondes)	0:40 (40 secondes)	0:57 (57 secondes)	- 29 %
 % d'appels abandonnés		10 % et moins	4 %	5 %	- 1 pp
 Délai moyen de réponse		2 jours	0,8 jour	1,7 jour	- 53 %

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

Arrondissements regroupés (CS 311)

Performance T4 2022 vs T4 2021

Performance du trimestre

Indicateurs de performance	Cibles	T4 2022	T4 2021	Variation 2022 vs 2021
 % d'appels répondus en moins de 100 secondes	80 %	90 %	90 %	0 pp
 Délai moyen de réponse	1:40 (100 secondes)	0:29 (29 secondes)	0:29 (29 secondes)	0 %
 % d'appels abandonnés	10 % et moins	3 %	3 %	0 pp
 Délai moyen de réponse	2 jours	0,9 jour	1,2 jour	- 25 %

Le réseau 311
a enregistré
154 698 communications clients au 4^e trimestre 2022, contre 153 431 communications en 2021, soit une **augmentation de 1 %.**

Répartition des communications clients :



Le nombre de communications-clients inclut les demandes reçues aux comptoir des Bureaux Accès Montréal (BAM), les demandes reçues par le biais des médias sociaux et par diverses équipes internes.

Faits saillants T4 2022 vs T4 2021

1

Le Centre de services 311 a regroupé l'arrondissement Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce le 17 décembre dernier.

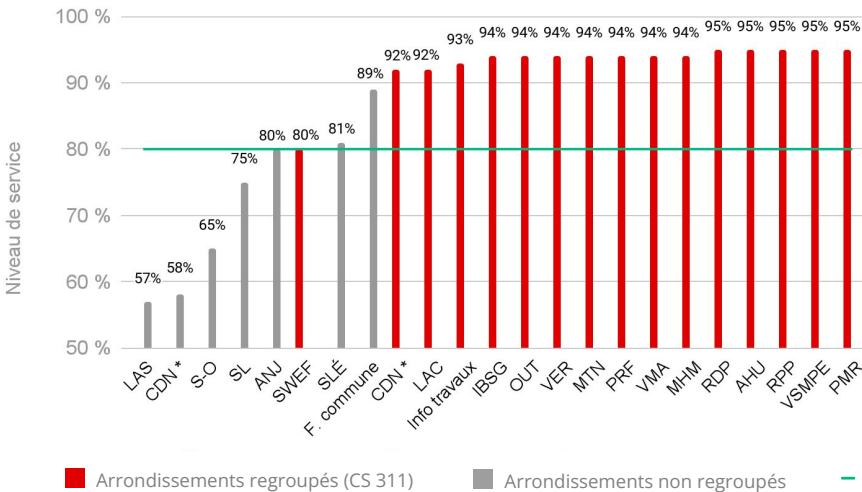
2

En décembre, deux événements météorologiques (tempêtes et verglas) ont nécessité le déclenchement des opérations de chargement de la neige. Ces événements ont eu un impact sur la volumétrie des appels reçus pour le réseau 311.

Détails des résultats – 4^e trimestre 2022

Appels

Niveau de service (par arrondissement)

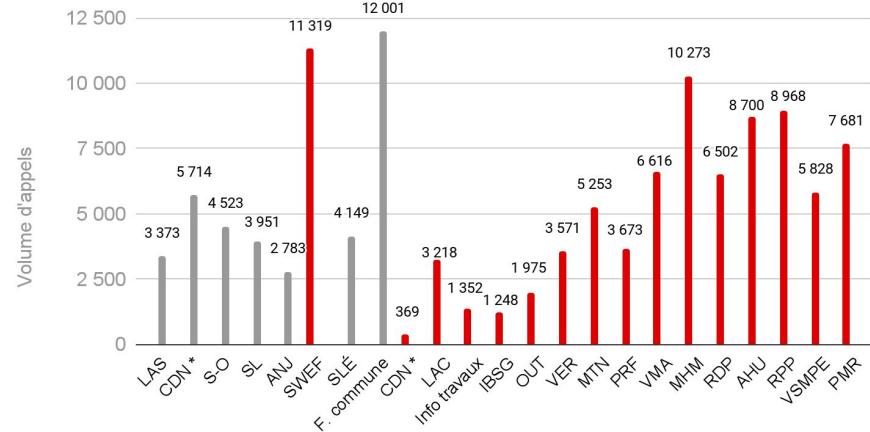


Source des données : plateforme téléphonique

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

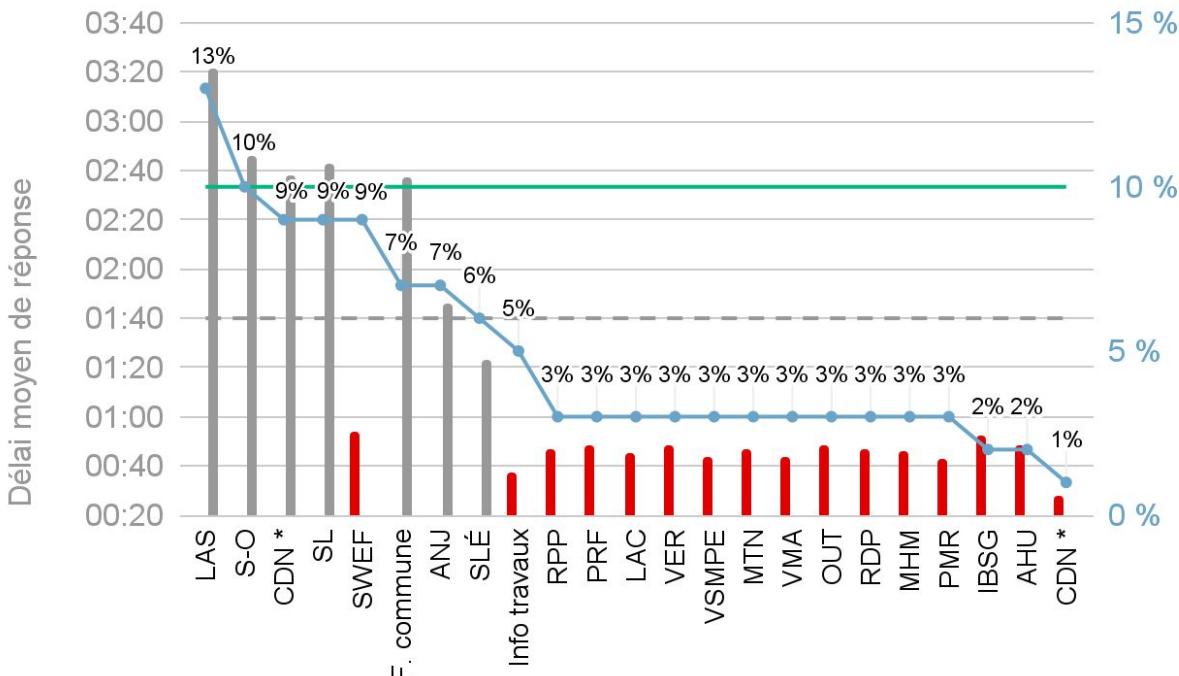
Le réseau 311 a atteint un niveau moyen de service de **87 %**
(amélioration de **5 points de pourcentage** par rapport au 4^e trimestre 2021).

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



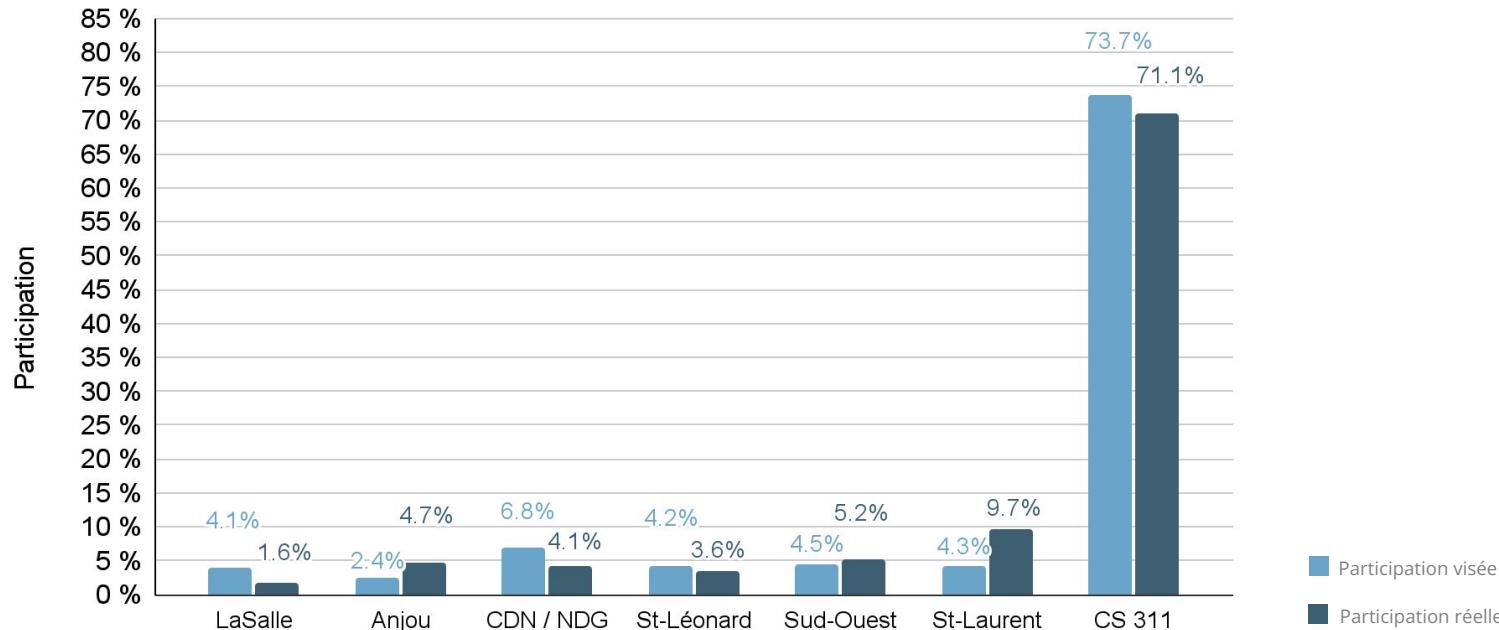
Le réseau 311 a répondu en moyenne aux appels en moins de **40 secondes** (comparativement à la cible de **100 secondes** soit 1min 40sec) et a diminué le taux d'abandon à **4 %** (comparativement à la cible de **10 %**).

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

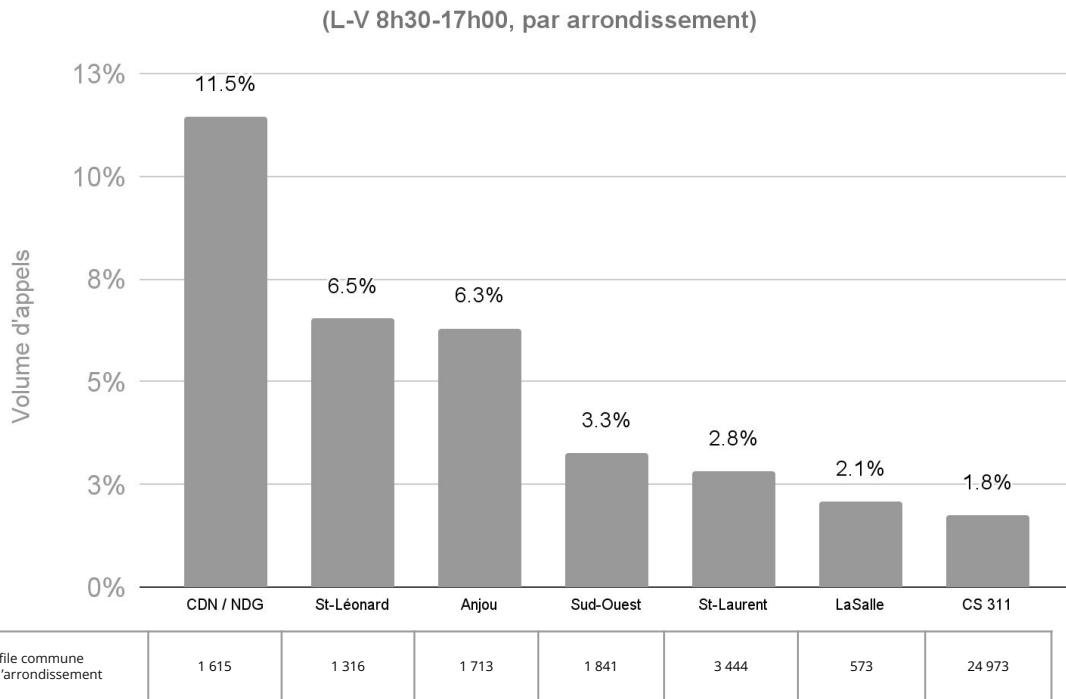
- Délai moyen de réponse - Arrondissements non regroupés
- Délai moyen de réponse - Arrondissements regroupés (CS 311)
- Taux d'abandon (réel)
- Taux d'abandon (cible ≤ 10%)
- Délai moyen de réponse (cible ≤ 100 sec soit 1min 40sec)

Source des données : plateforme téléphonique
Les points sont reliés entre eux 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)

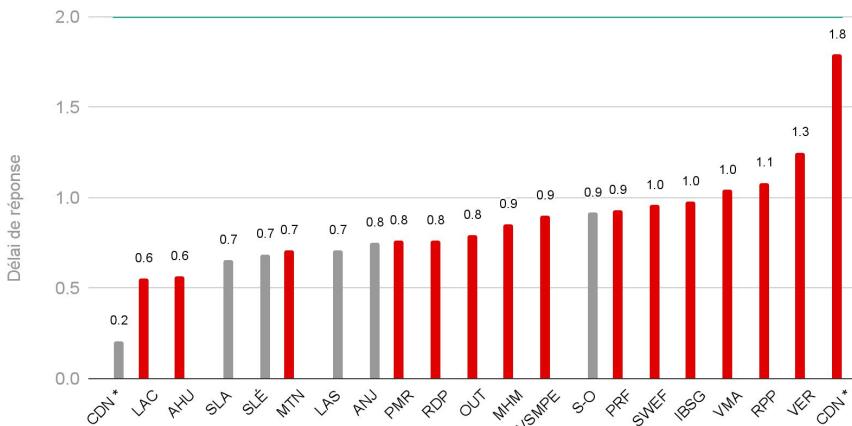


Le taux d'appels rejetés correspond aux appels de la file commune qui ont été transférés pour une prise en charge, mais qui ont été retournés dans la file commune sans avoir été répondus.

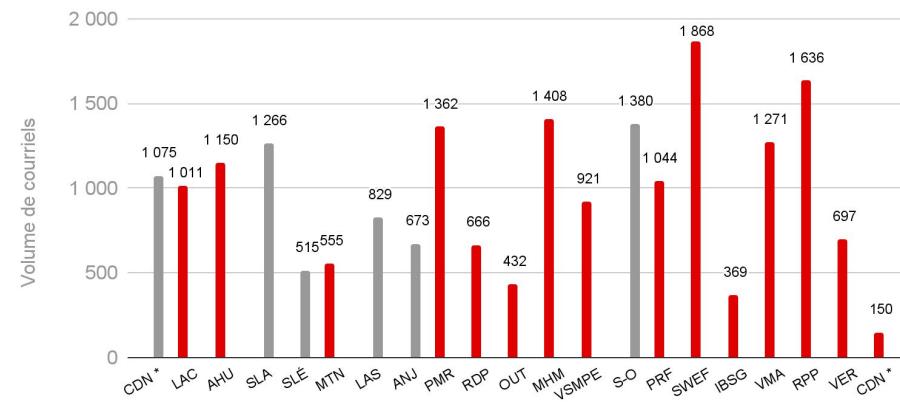
Pour le citoyen, cela implique de patienter à nouveau dans la file d'attente. Pour le Réseau 311, cela implique un taux d'occupation des ressources faussement élevé.

Courriels

Délai moyen de réponse (par arrondissement, en jours)



Volume de courriels (par arrondissement)



■ Arrondissements regroupés (CS 311)

■ Arrondissements non regroupés

— Délai moyen de réponse (cible ≤ 2 jours)

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

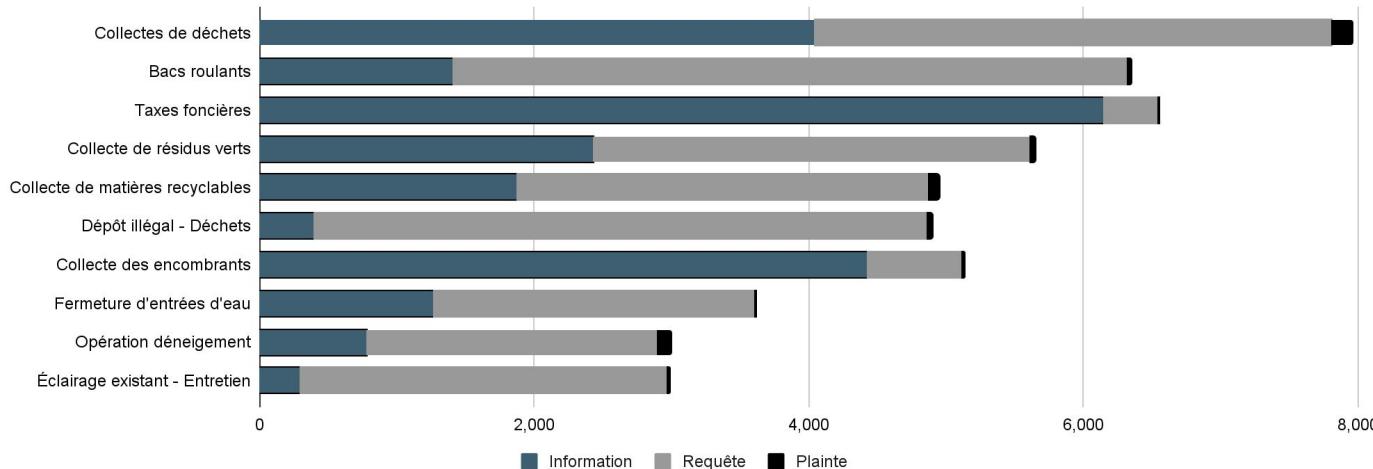
Ratio contacts vs population

	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.

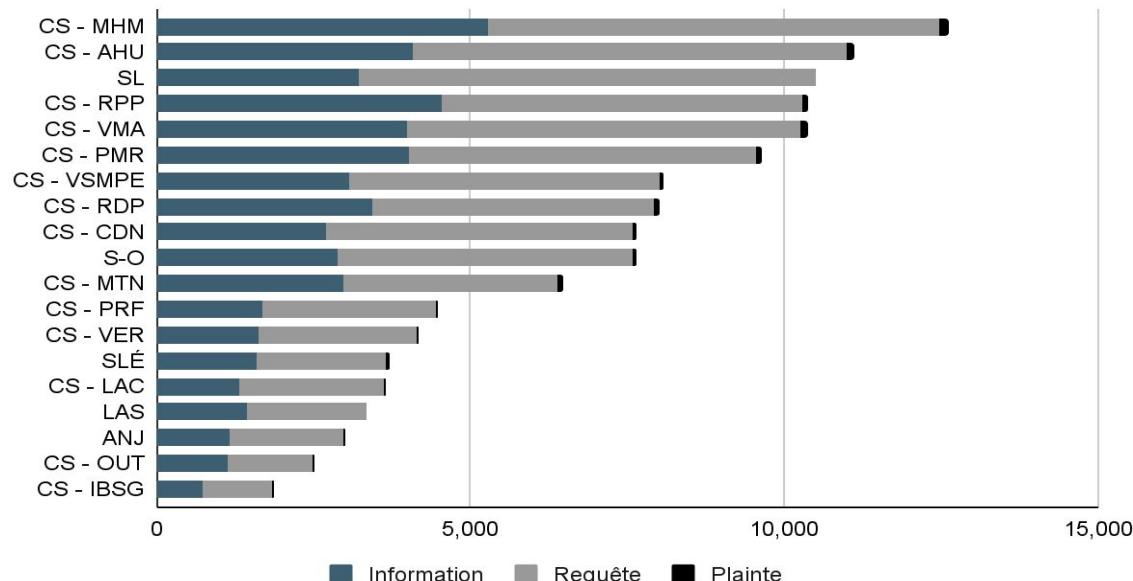
Dans l'ensemble, trois sujets démontrent le plus haut volume de communications clients :

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

Les trois sujets de requêtes les plus fréquents nécessitant une intervention de la part de la Ville sont: les **bacs roulants**, le **dépôt illégal - déchets**, et la **collecte de déchets**.

Parmi les plaintes les plus récurrentes, on retrouve la **collecte 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 **Mercier-Hochelaga-Maisonneuve**, **d'Ahuntsic-Cartierville** et de **Saint-Laurent**.

Le nombre de plaintes reste mineur dans l'ensemble des arrondissements (0,9% des communications).

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 original 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.

SWEP : 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>