



Réseau 311

Rapport trimestriel de reddition
et de performance

3^e trimestre 2023

Sommaire

À propos du rapport de reddition

Le Réseau 311

Points clés en bref

Sommaire des résultats T3 2023 vs T3 2022

Répartition: communications-citoyennes

3 Faits saillants

4 Détails des résultats – 3^e trimestre 2023

6 Acronymes des arrondissements

7 Glossaire

10 Nous joindre

11

12

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 par courriel aux clients.
- Le traitement des demandes liées aux chantiers



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 **15 arrondissements** dits « **regroupés** ». Les **4 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

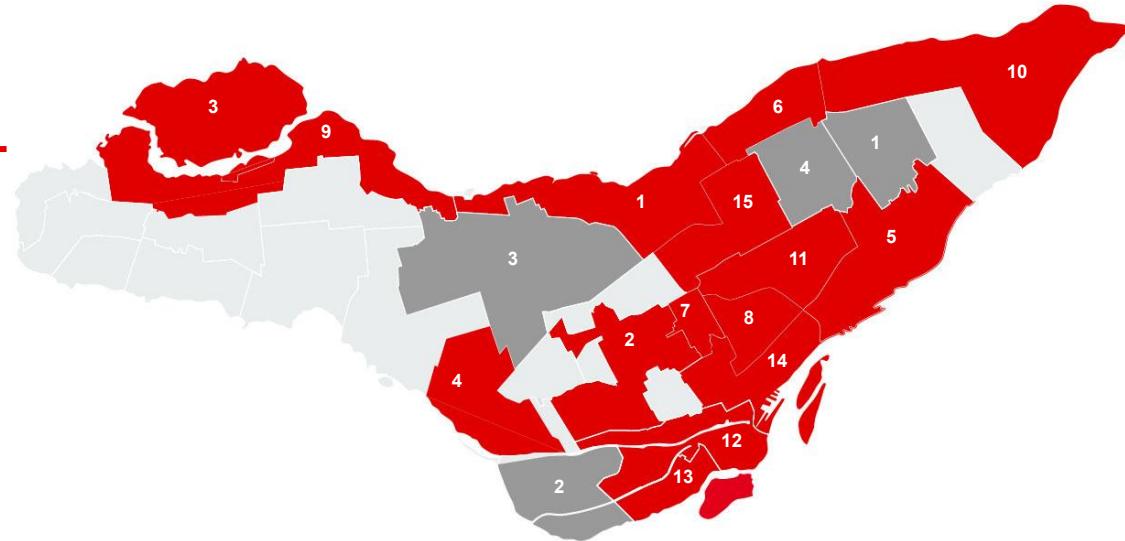
Répondre aux courriels en

2 jours

Le Réseau 311

15 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. S-O | Sud-Ouest |
| 13. VER | Verdun |
| 14. VMA | Ville-Marie |
| 15. VSMPE | Villeray-Saint-Michel-Parc Extension |



● Arrondissements regroupés (CS 311)
 ● Arrondissements non regroupés
 ○ Villes liées non prises en charge par le Réseau 311

4 Arrondissements non regroupés

- | | |
|--------|---------------|
| 1. ANJ | Anjou |
| 2. LAS | LaSalle |
| 3. SL | Saint-Laurent |
| 4. SLÉ | Saint-Léonard |

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 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 troisièmes trimestres 2023 et 2022, les points suivants sont à noter :



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



Le **taux d'abandon** a augmenté de 1 point de pourcentage.



Augmentation du délai de réponse des appels de 36% (**89s à 121s**).



Amélioration du délai de réponse aux courriels de 41% (**2,7 jours à 1,6 jour**).

Réseau 311

Sommaire des résultats T3 2023 vs T3 2022

Performance du trimestre

Indicateurs de performance	Cibles	T3 2023	T3 2022	Variation 2023 vs 2022
 % d'appels répondus en moins de 100 secondes	80 %	67 %	73 %	- 6 pp
 Délai moyen de réponse	1:40 (100 secondes)	2:01 (121 secondes)	1:29 (89 secondes)	+ 36 %
 % d'appels abandonnés	10 % et moins	10 %	9 %	+ 1 pp
 Délai moyen de réponse	2 jours	1,6 jour	2,7 jours	- 41 %

Note: Les résultats ci-dessus incluent l'ensemble des files téléphoniques répondues par le Réseau 311.

Arrondissements regroupés (CS 311)

Performance T3 2023 vs T3 2022

Performance du trimestre

Indicateurs de performance	Cibles	T3 2023	T3 2022	Variation 2023 vs 2022
 % d'appels répondus en moins de 100 secondes	80 %	76 %	87 %	- 11 pp
 Délai moyen de réponse	1:40 (100 secondes)	1:08 (68 secondes)	0:36 (36 secondes)	+ 89 %
 % d'appels abandonnés	10 % et moins	5 %	3 %	+ 2 pp
 Délai moyen de réponse	2 jours	1,7 jour	1,1 jour	+ 55 %

Activités Info-Travaux

Performance T3 2023 vs T3 2022

Performance du trimestre

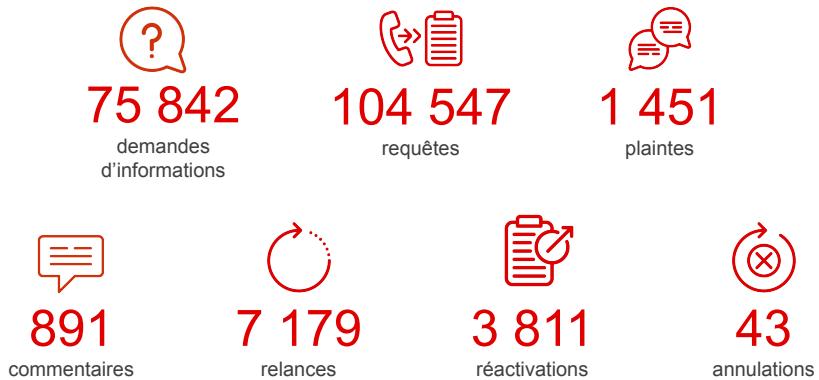


Service Central

Indicateurs de performance	Cibles	T3 2023	T3 2022	Variation 2023 vs 2022
% de DDS prise en charge en 48h	80 %	89,6%	86,3%	+ 3,6 pp
% des DDS fermées en moins de 10 jours	80 %	91,9%	91,5%	+ 0,4 pp

Le Réseau 311
a enregistré
193 764 communications citoyennes au 3^e trimestre 2023, contre 199 016 communications en 2022,
soit une **baisse de 2,6 %.**

Répartition des communications-citoyennes : :



Le nombre de communications-citoyennes inclut les demandes reçues au comptoir des Bureaux Accès Montréal (BAM), les demandes reçues par le biais des médias sociaux et par diverses équipes internes. Le nombre de communications enregistrées est tributaire d'une écriture dans le système par les employés.

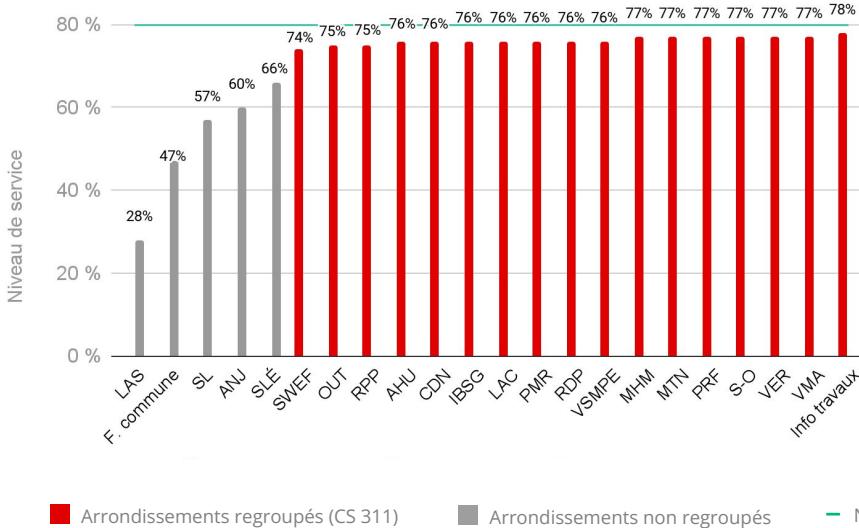
Faits saillants T3 2023 vs T3 2022

- 1 Les résultats du 3e trimestre ont été impactés entre autre, par la prise en charge de demandes citoyennes en lien avec 3 événements non prévisibles. En effet, des appels liés à des pluies abondantes, des avis d'ébullition de l'eau et des bris d'aqueduc ont affectés la capacité d'atteinte des normes de service.
- 2 Mentionnons également la croissance des volumes de courriels qui a réduit la capacité à traiter les appels dans les délais établis durant le 3e trimestre de 2023 comparativement à 2022. En effet, le Réseau 311 a traité 26% plus de courriels.
- 3 Suite à la prise en charge par le CS 311 des appels et courriels des arrondissements de Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce et du Sud-Ouest durant l'hiver 2022-23, il a été possible d'améliorer le niveau de service de ces deux arrondissements de 30 p.p. au cours du 3e trimestre et de réduire le délai d'attente des citoyens de 3min44sec en moyenne à 1min06sec.

Détails des résultats – 3^e trimestre 2023

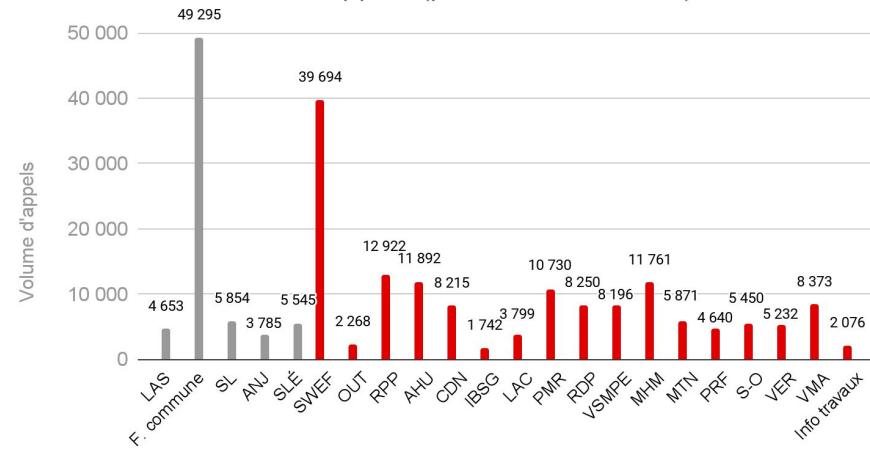
Appels

Niveau de service (par arrondissement)



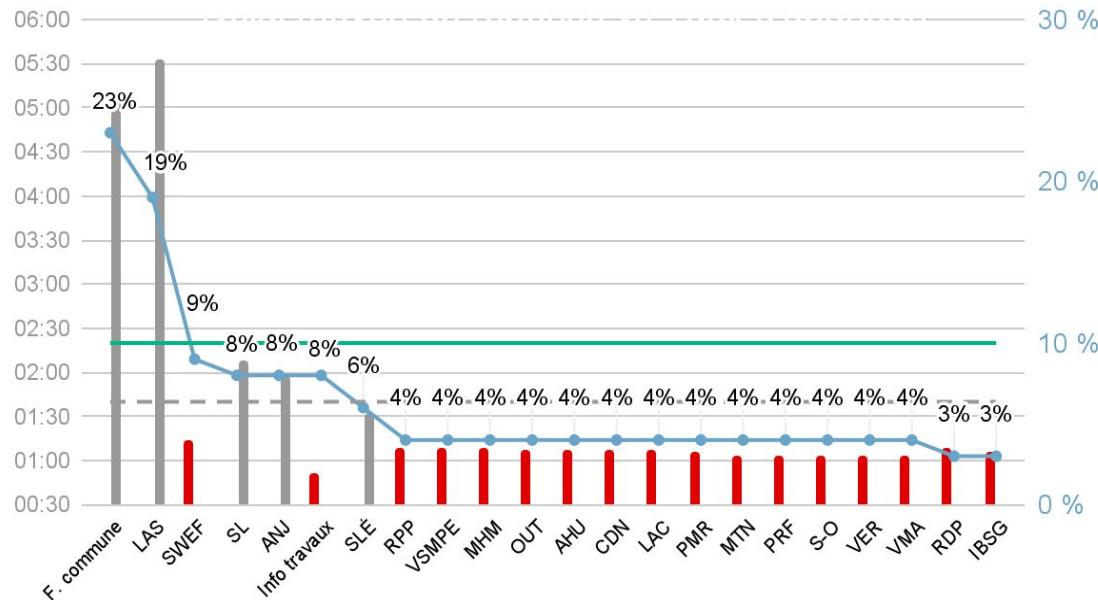
Source des données : plateforme téléphonique

Volume d'appels (par arrondissement)

Le Réseau 311 a atteint un niveau moyen de service de **67 %**Les arrondissements regroupés au CS 311 ont obtenu un niveau de service de **76%**

Appels – Délai moyen de réponse vs Taux d'abandon

Délai moyen de réponse



Taux d'abandon

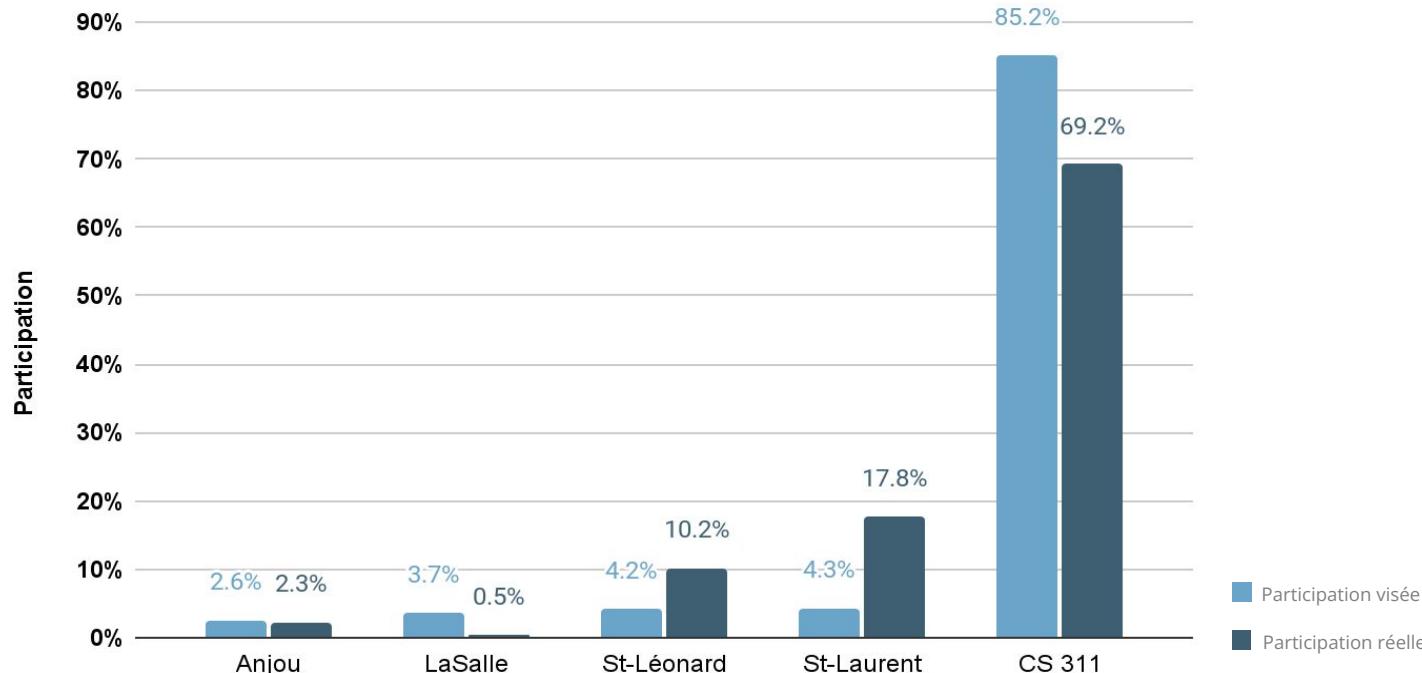
Le Réseau 311 a répondu en moyenne aux appels en moins de 121 secondes, ce qui dépasse la norme établie de 100 secondes.

Le taux d'abandon est de 10%.

- 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)

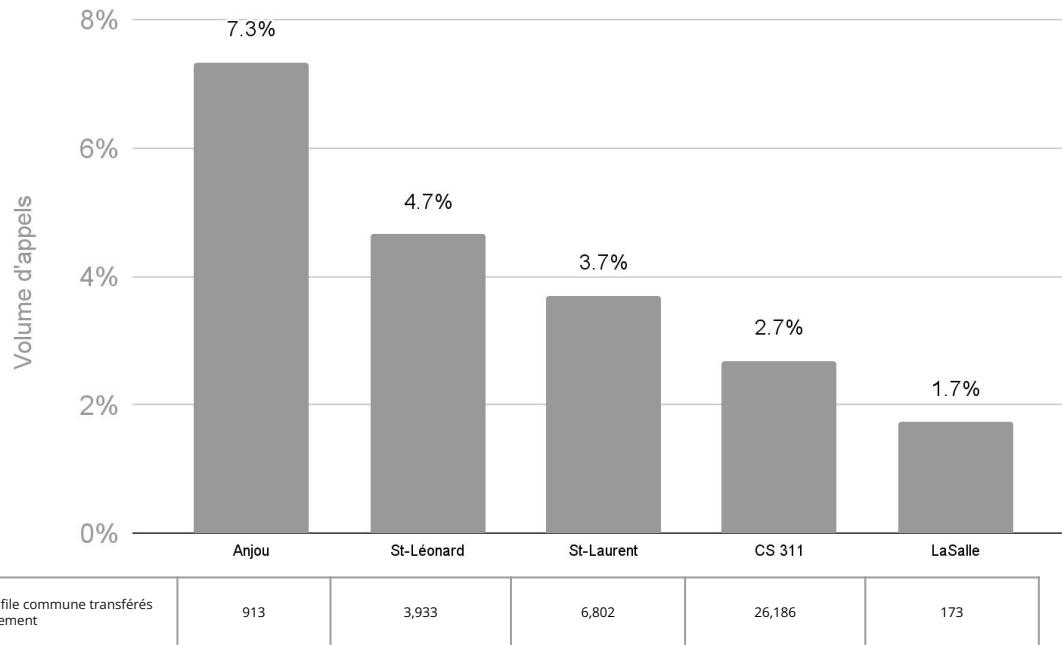
Source des données : plateforme téléphonique
Les points sont reliés entre eux pour faciliter la lecture

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



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

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



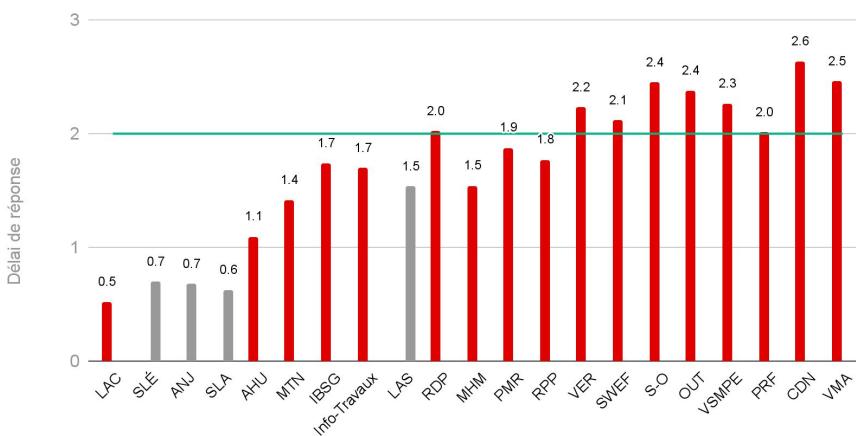
Le taux d'appels rejetés correspond aux appels de la file commune qui ont été transférés pour une prise en charge, mais qui ont été retournés dans la file commune sans avoir été répondus.

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.

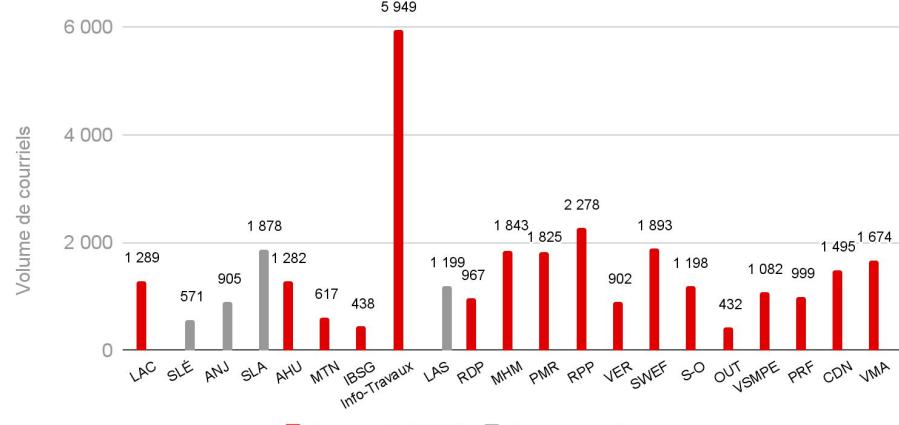
Pourcentage d'appels de la file commune refusés par l'arrondissement

Courriels

Délai moyen de réponse (par arrondissement, en jours)



Volume de courriels (par arrondissement)



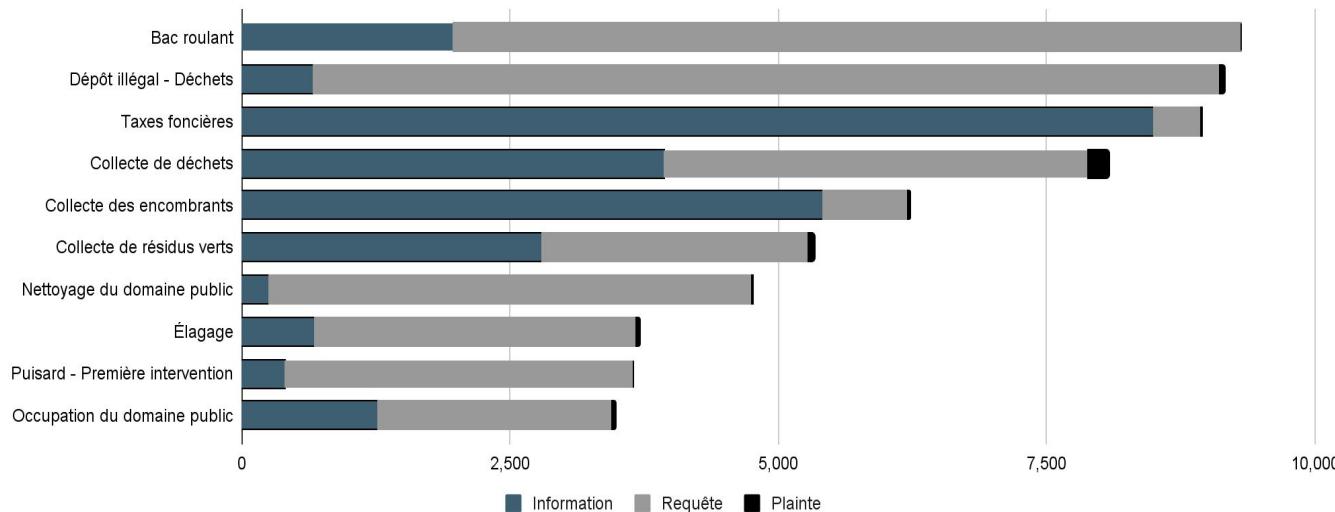
■ Arrondissements regroupés (CS 311)

■ Arrondissements non regroupés

— Délai moyen de réponse (cible ≤ 2 jours)

Les arrondissements regroupés au CS 311 ont connu une augmentation du volume de courriel de 57%, ce qui représente près de 9,500 demandes de courriels supplémentaires à traiter au cours du 3e trimestre 2023.

Classement des 10 communications-citoyennes les plus courantes



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

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

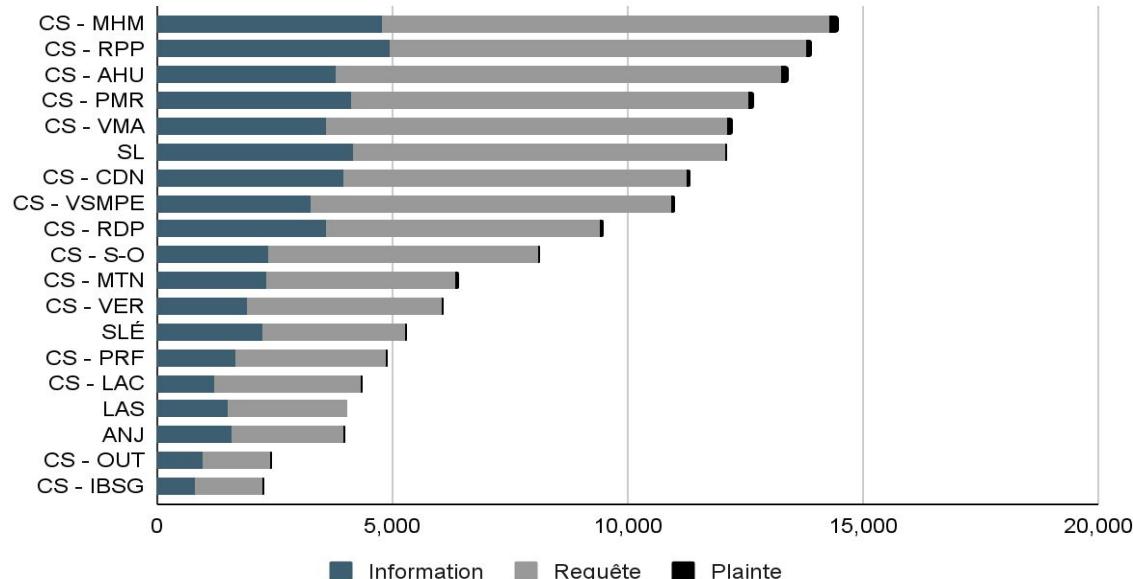
1. **Bacs roulants**
2. **Dépôt illégal - Déchets**
3. **Taxes foncières**

Les trois sujets d'information les plus en demande sont les **taxes foncières**, la **collecte des encombrants** et **collecte de déchets**.

Les trois sujets de requêtes les plus fréquents concernent le **dépôt illégal - déchets**, les **bacs roulants** et le **nettoyage du domaine public**.

Parmi les plaintes les plus récurrentes, on retrouve la **collecte de déchets**, la **collecte des résidus verts** et l'**élagage**.

Classement des communications-citoyennes par arrondissement



Dans l'ensemble, trois arrondissements se démarquent par leur volume de communications-citoyennes et de requêtes:

Mercier-Hochelaga-Maisonneuve, Rosemont-La-Petite-Patrie et Ahuntsic-Cartierville.

Le nombre de plaintes reste mineur dans l'ensemble des arrondissements (0,77 % 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 citoyenne.

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 citoyennes à moins de l'associer à une communication-citoyennes 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>