

# Réseau 311

---

Rapport annuel de reddition  
et de performance

2022



# Sommaire

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

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

10

11

23

24

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 **14 arrondissements** dits « **regroupés** », les **5 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**

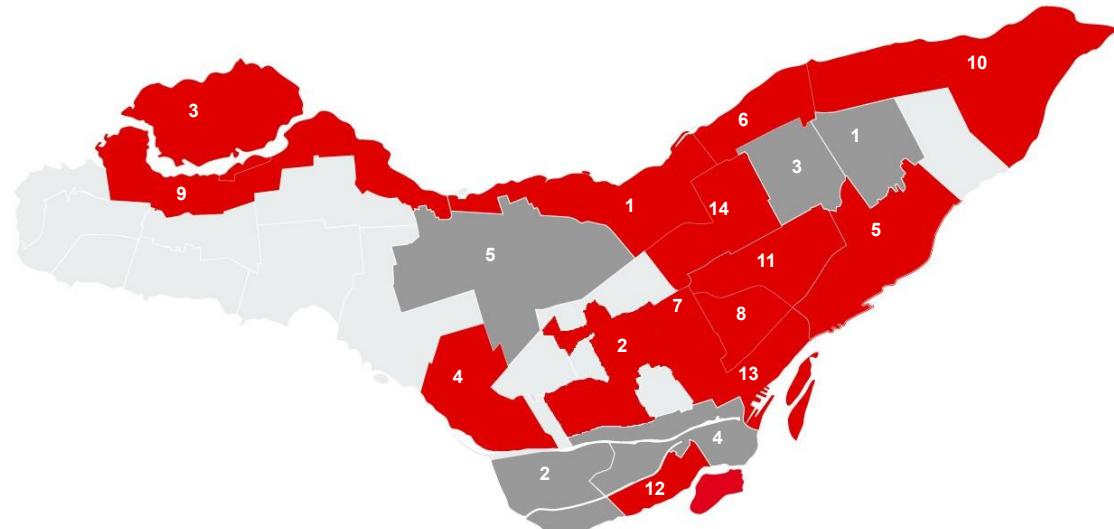
# Le Réseau 311

## 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 2022 et 2021, les points suivants sont à noter :



Amélioration du niveau de service des appels de **2 points de pourcentage**.



Amélioration du délai de réponse des appels de **97s à 77s** (-21 %).



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



Amélioration du délai de réponse aux courriels de **2,1 jrs à 1,4 jrs** (-33 %).

# Réseau 311

## Sommaire des résultats 2022 vs 2021

---

### Volumétrie annuelle

	Volume 2022	2021	Variation 2022 vs 2021
 Appels	<b>815 406</b>	917 763	- 11,2 %
 Courriels	<b>84 972</b>	64 663	+ 31,4 %
 Demandes en ligne	<b>42 478</b>	26 039	+ 63,1 %

### Performance annuelle

Indicateurs de performance	Cible	2022	2021	Variation 2022 vs 2021
 % d'appels répondus en moins de 100 secondes	<b>80 %</b>	<b>76 %</b>	74 %	+ 2 pp
 Délai moyen de réponse	<b>1:40</b> (100 secondes)	<b>1:17</b> (77 secondes)	1:37 (97 secondes)	- 21 %
 % d'appels abandonnés	<b>10 % et moins</b>	<b>6 %</b>	7 %	- 1 pp
 Délai de réponse	<b>2 jours</b>	<b>1,4 jour</b>	2,1 jours	- 33 %

# Arrondissements regroupés (CS 311)

## Performance 2022 vs 2021

---

### Performance annuelle

Indicateurs de performance	Cibles	2022	2021	Variation 2022 vs 2021
 % d'appels répondus en moins de 100 secondes	<b>80 %</b>	<b>84 %</b>	89 %	<b>- 5 pp</b>
 Délai moyen de réponse	<b>1:40</b> (100 secondes)	<b>0:45</b> (45 secondes)	0:33 (33 secondes)	<b>+ 36 %</b>
 % d'appels abandonnés	<b>10 % et moins</b>	<b>4 %</b>	3 %	<b>+ 1 pp</b>
 Délai moyen de réponse	<b>2 jours</b>	<b>1,6 jour</b>	1,0 jour	<b>+ 60 %</b>

Le Réseau 311 a enregistré  
**722 188 communications clients** durant  
l'année **2022**, contre  
744 082 en 2021, soit  
une baisse de 2,9%.

Répartition des communications clients :



**312 977**

demandes d'informations



**364 724**

requêtes



**5 628**

plaintes



**4 785**

commentaires



**22 532**

relances



**11 429**

réactivations



**113**

annulations

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

---

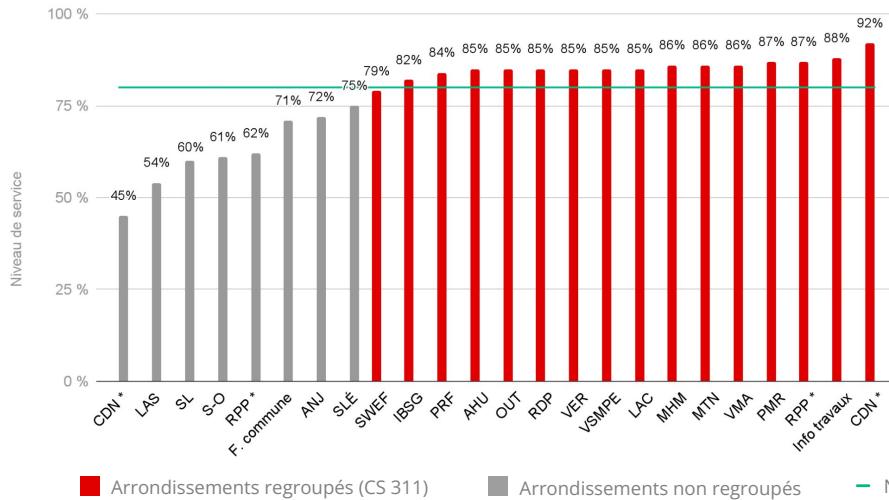
- 1 Nous notons une diminution de 11,2% du volume d'appels reçus en 2022 vs 2021 jumelée à une augmentation du volume des courriels (+31,4%) et des demandes en ligne (+63,1%). Outre une stabilisation de la situation sanitaire, ces variations de volumes démontrent une tendance des citoyens à prioriser les canaux de communication digitaux pour certains types de demandes.
- 2 En février, trois opérations de chargement / déneigement (causées par trois tempêtes de neige) ainsi qu'une pluie verglaçante ont provoqué une augmentation significative du volume d'appels (+12,6%) tout en ayant un impact sur les délais de réponse aux citoyens.
- 3 Le Centre de services 311 a regroupé les arrondissements de Rosemont-la-Petite-Patrie en juillet et de Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce en décembre portant ainsi à 14 (sur 19) le nombre d'arrondissements regroupés.
- 4 En juillet, le Réseau 311 a été touché par deux pannes majeures causées par l'infrastructure Rogers. Durant ces trois jours de panne, le Réseau 311 a été capable d'offrir qu'un service de base et minimal aux demandes téléphoniques des citoyens.

# Détails des résultats – 2022

---

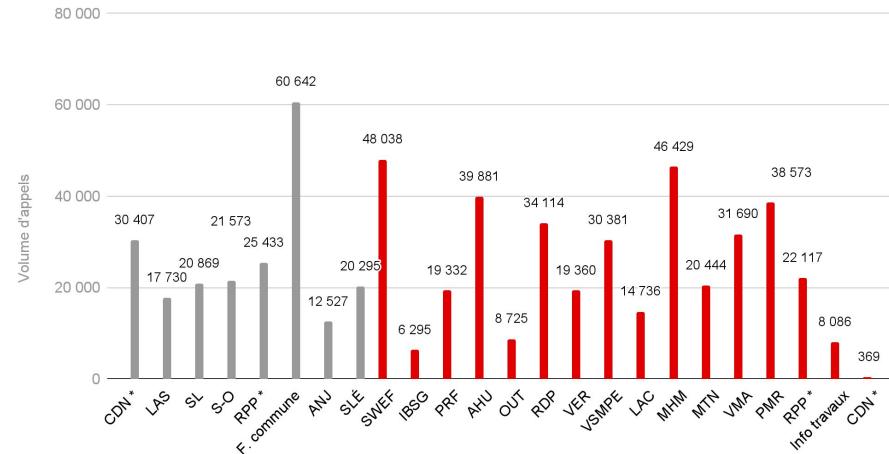
# Appels

Niveau de service (par arrondissement)



Source des données : plateforme téléphonique

Volume d'appels (par arrondissement)

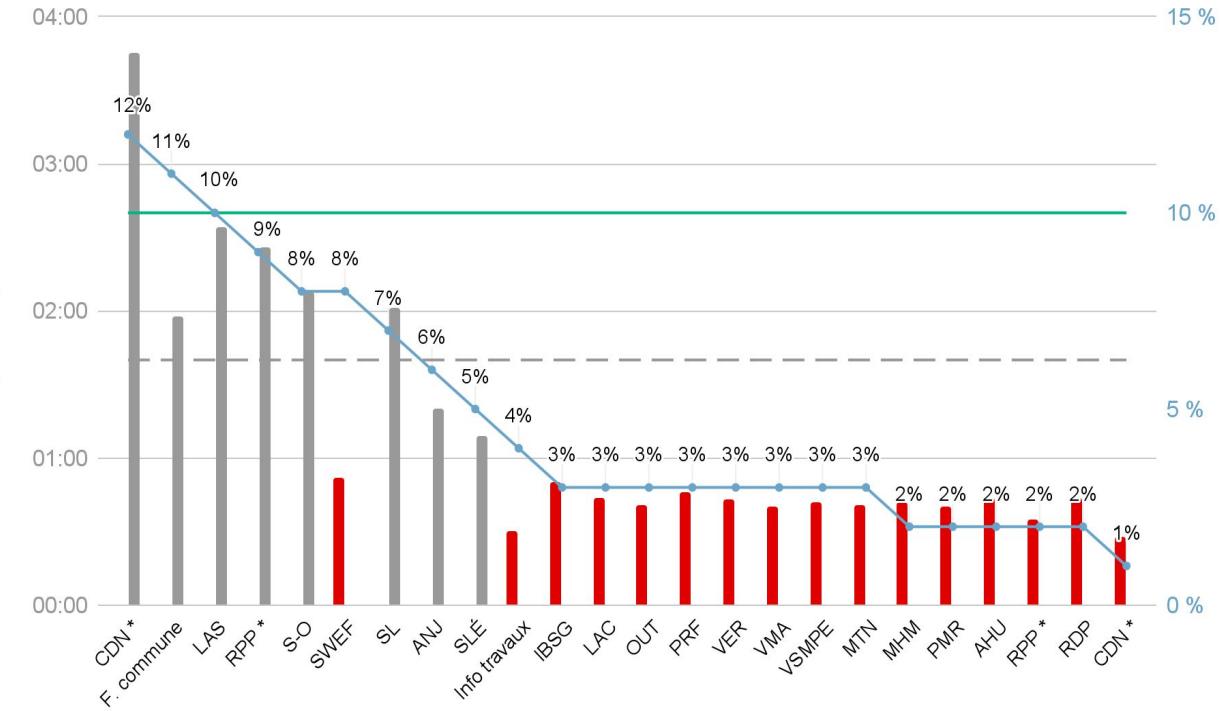


Les volumes des files communes et SWEF ont été divisés par trois pour une meilleure lecture du graphique.

\* Les appels des arrondissements RPP et CDN-NDG ont été pris en charge par le CS 311 en juillet et décembre respectivement. Leurs données ont été séparées en pré- et post-regroupement.

Le Réseau 311 a atteint un niveau moyen de service de 76 % (amélioration de 2 points de pourcentage vs 2021).

# Appels – Délai moyen de réponse vs Taux d'abandon



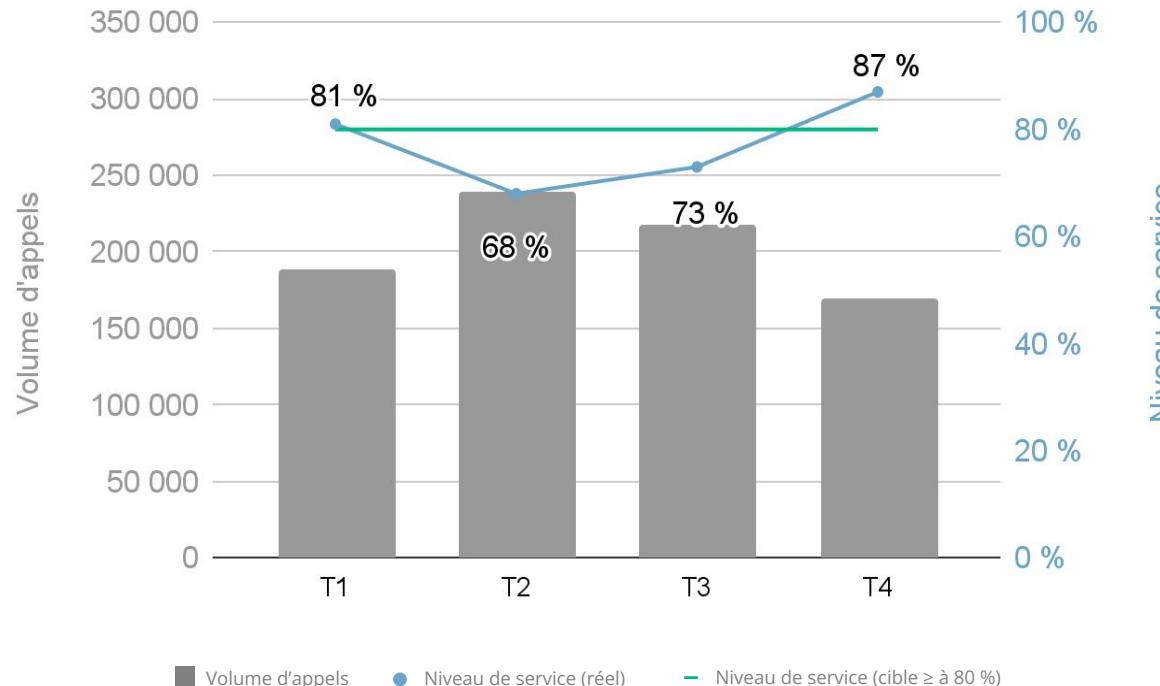
Le Réseau 311 a répondu aux appels en **77 secondes** soit 1min 17sec (vs **97 secondes** soit 1min 37sec en 2021) et a diminué le taux d'abandon à 6% (vs 7% en 2021).

\* Les appels des arrondissements RPP et CDN-NDG ont été pris en charge par le CS 311 en juillet et décembre respectivement. Leurs données 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  $\leq 10\%$ )
- Délai moyen de réponse  
(cible  $\leq 100$  sec soit 1min 40sec)

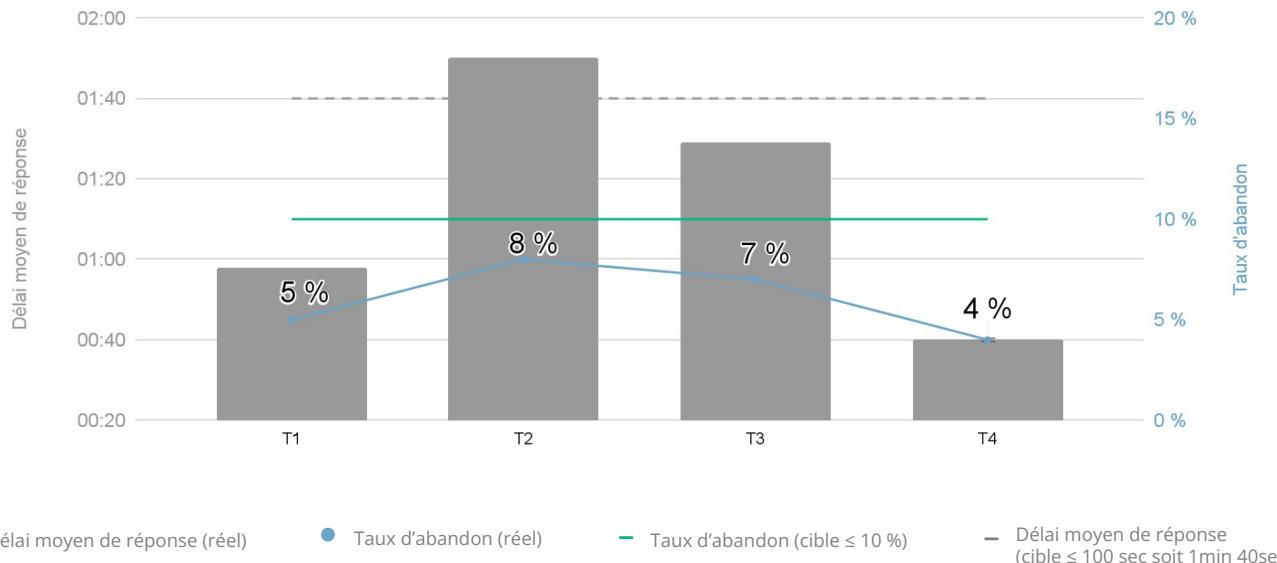
Source des données : plateforme téléphonique  
Les points sont reliés entre eux pour faciliter la lecture

# Appels – Volume et niveau de service (par trimestre)



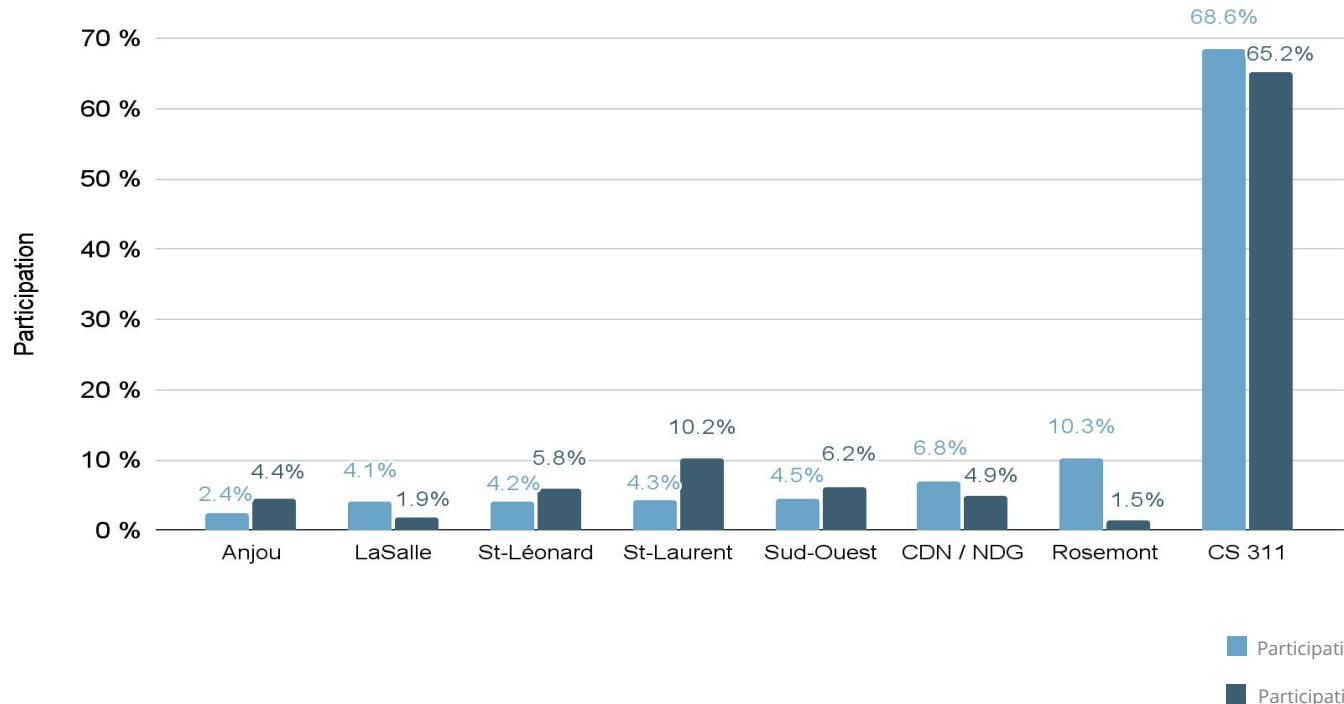
Source des données : plateforme téléphonique  
Les points sont reliés entre eux pour faciliter la lecture

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



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

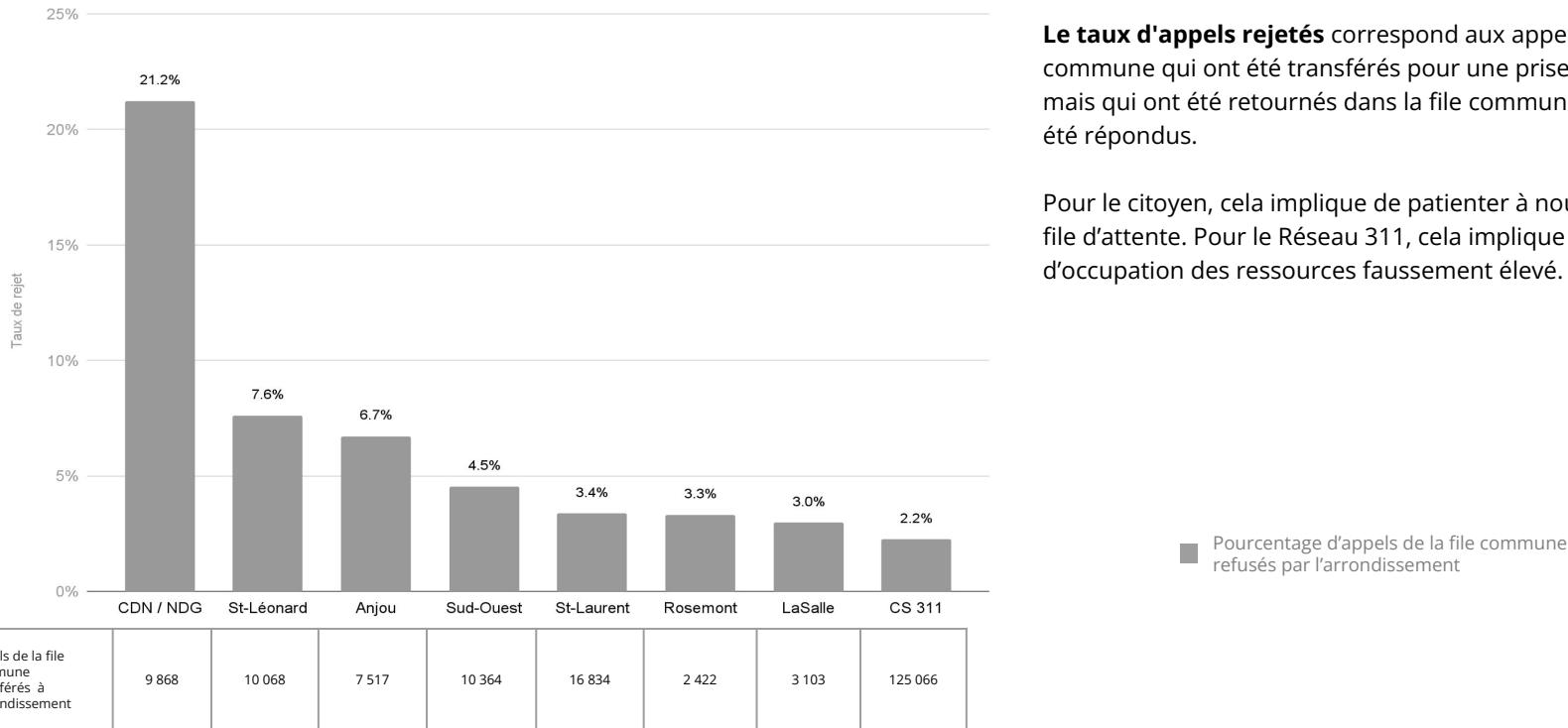
# Appels file commune – Taux de participation (par arrondissement, L-V 8h30-17h00)



Source des données : plateforme téléphonique

# Appels file commune – Taux de rejet

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



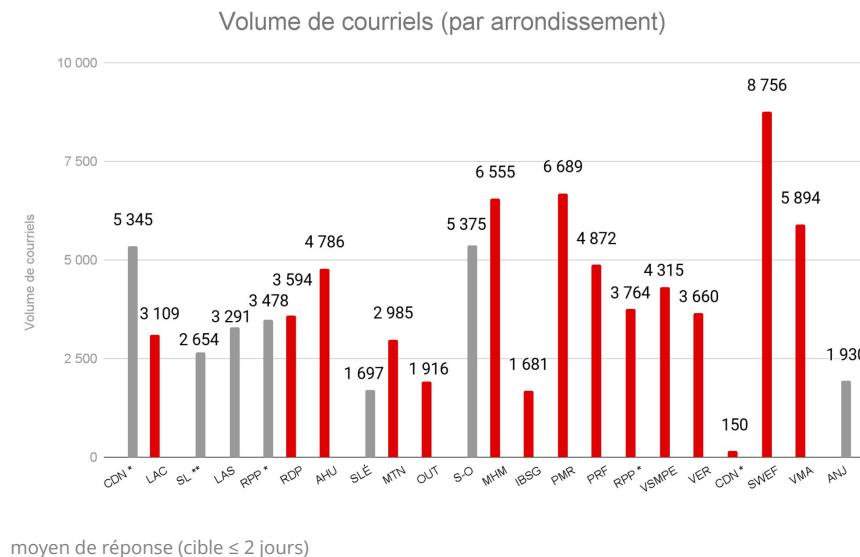
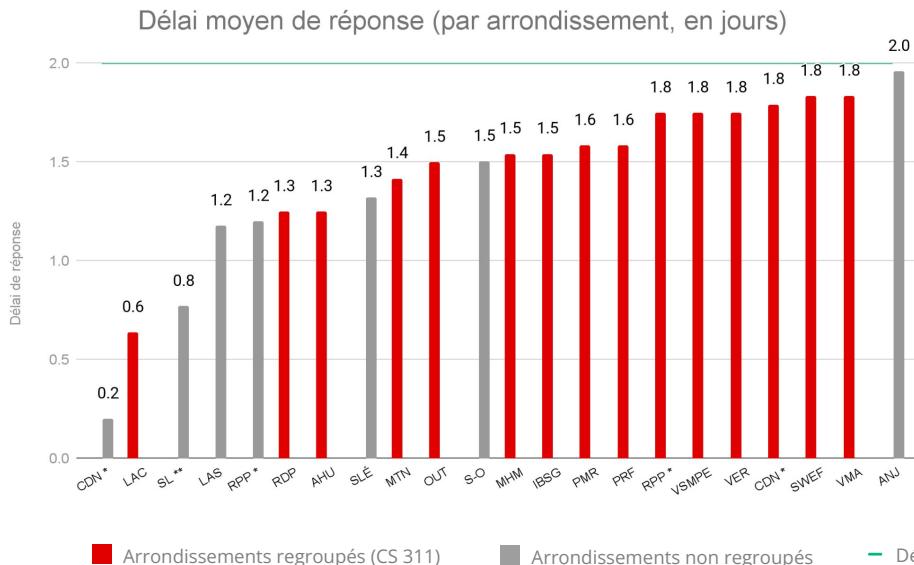
**Le taux d'appels rejetés** correspond aux appels de la file commune qui ont été transférés pour une prise en charge, mais qui ont été retournés dans la file commune sans avoir été répondus.

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

---

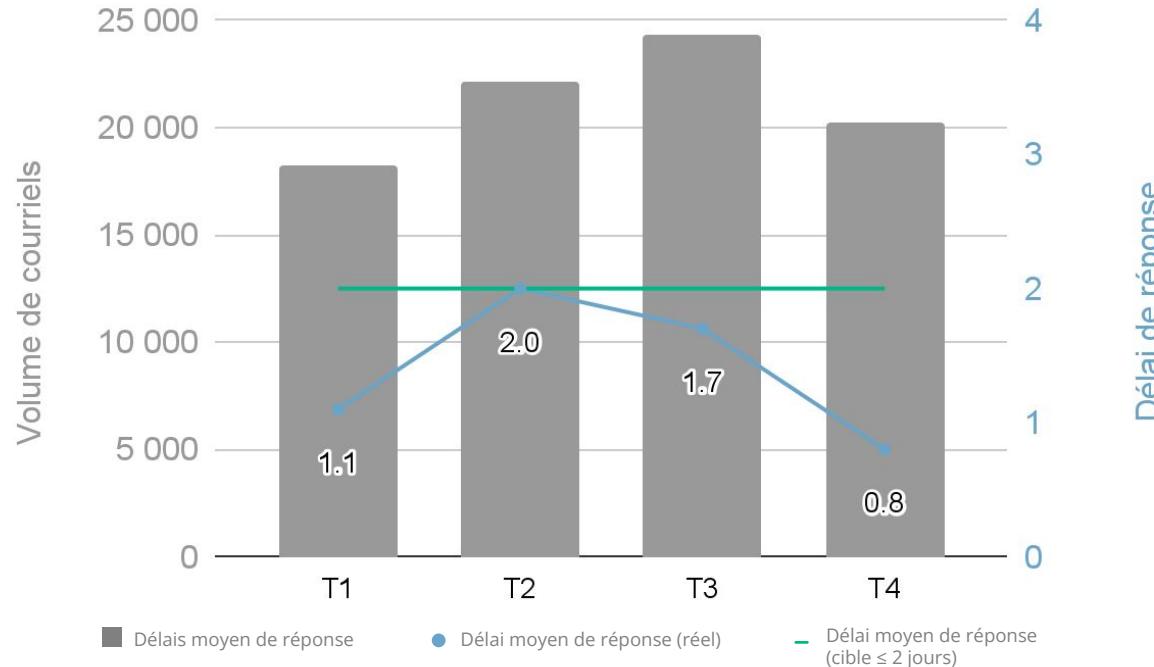


\* Les courriels des arrondissements RPP et CDN-NDG ont été pris en charge par le CS 311 en juillet et décembre respectivement. Leurs données ont été séparées en pré- et post-regroupement.

\*\* Les données et résultats de Saint-Laurent sont disponibles uniquement à partir du 1 juillet puisque l'arrondissement a changé son outil de gestion de courriels.

Source des données : plateforme téléphonique

# Courriels – Volume et délai moyen de réponse (par trimestre et en jours)



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

# Ratio contacts vs population

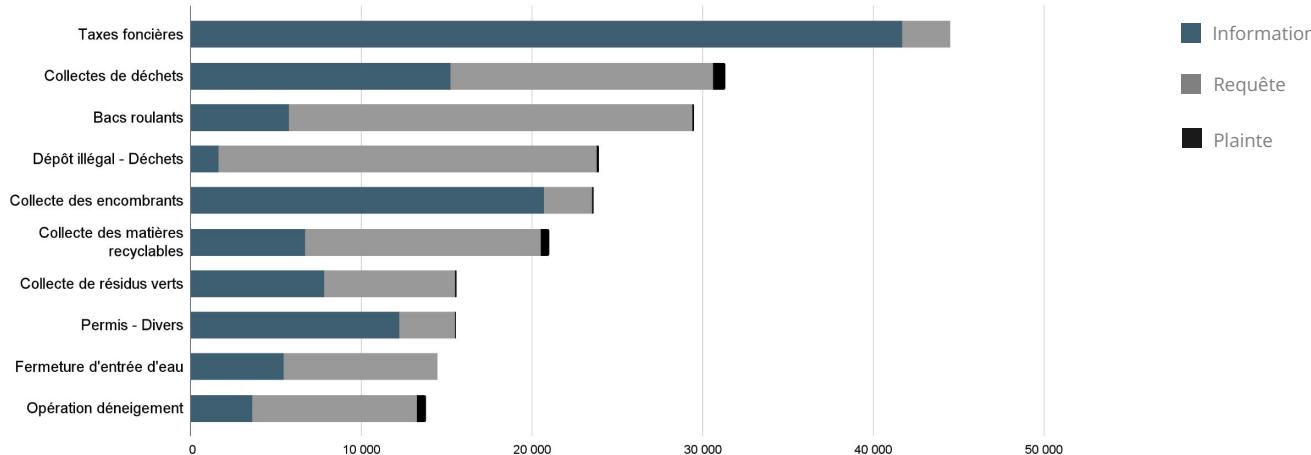
	Population (2019)	Appels	Ratio	Courriels	Ratio
IBSG	19 688	7 683	39 %	1 362	7 %
Outremont	25 826	9 813	38 %	1 314	5 %
Anjou	45 994	12 946	28 %	1 191	3 %
Lachine	46 909	16 034	34 %	2 646	6 %
Verdun	72 419	22 317	31 %	3 083	4 %
Pierrefonds	73 230	21 313	29 %	3 423	5 %
LaSalle	82 064	21 856	27 %	2 207	3 %
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 :

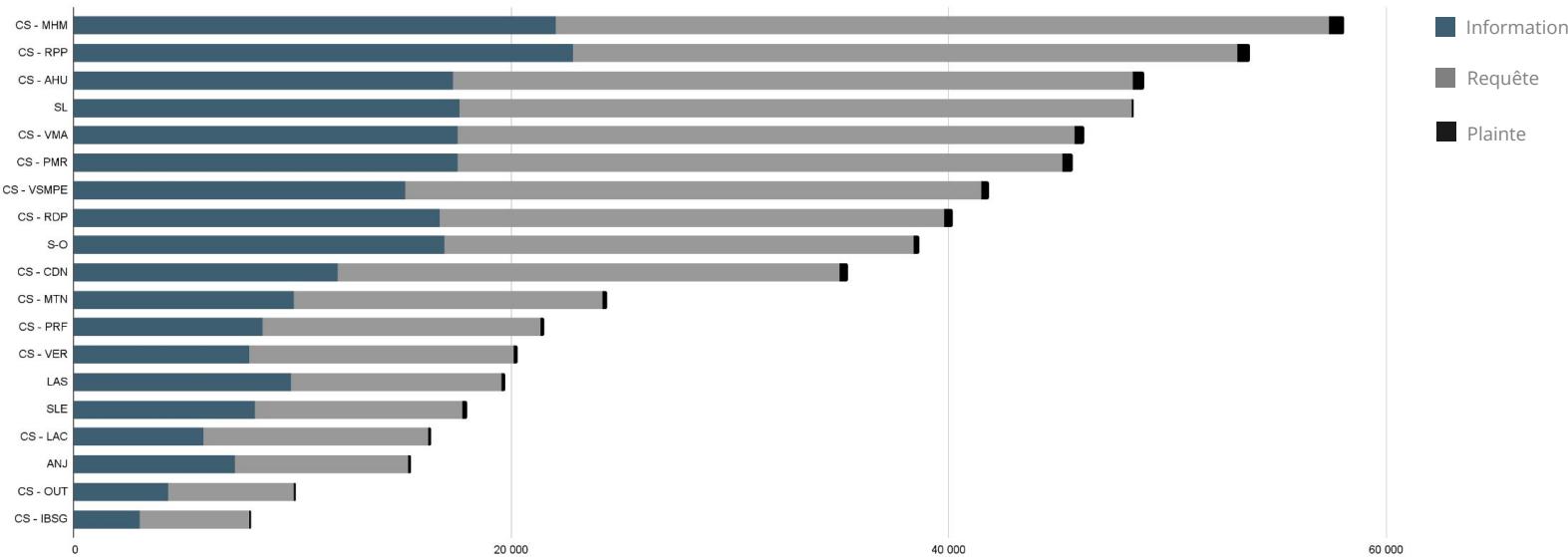
1. Taxes foncières
2. Collectes de déchets
3. Bacs roulants

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

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 **Collecte de déchets**, l'**Opération déneigement** 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**, de **Rosemont-La-Petite-Patrie** et d'**Ahuntsic-Cartierville**.

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](mailto:relationsmedias@montreal.ca)

---

### Site Internet

<https://montreal.ca/communiquer-avec-la-ville>