

Réseau 311

Rapport trimestriel de reddition
et de performance

3^e trimestre 2024



Sommaire

À propos du rapport de reddition	3	Faits saillants	11
Le Réseau 311	4	Détails des résultats – 3 ^e trimestre 2024	12
Points clés en bref	6	Acronymes des arrondissements	18
Sommaire des résultats T3 2024	7	Glossaire	19
Répartition: communications-citoyennes	10	Nous joindre	21

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 **17 arrondissements** dits « **regroupés** ». Les **2 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

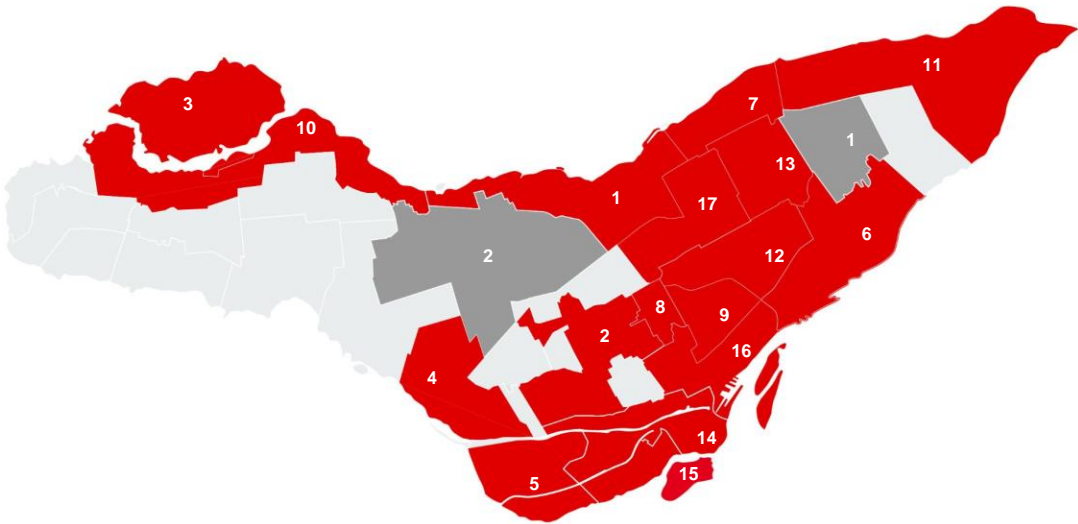
Répondre aux courriels en

2 jours

Le Réseau 311

17 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. LAS | LaSalle |
| 6. MHM | Mercier-Hochelaga-Maisonneuve |
| 7. MTN | Montréal-Nord |
| 8. OUT | Outremont |
| 9. PMR | Le Plateau-Mont-Royal |
| 10. PRF | Pierrefonds-Roxboro |
| 11. RDP | Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles |
| 12. RPP | Rosemont-La-Petite-Patrie |
| 13. SLÉ | Saint-Léonard |
| 14. S-O | Sud-Ouest |
| 15. VER | Verdun |
| 16. VMA | Ville-Marie |
| 17. VSMPE | Villeray-Saint-Michel-Parc Extension |



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

2 Arrondissements non regroupés

- | | |
|--------|---------------|
| 1. ANJ | Anjou |
| 2. SL | Saint-Laurent |

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 le troisième trimestre 2024 et les cibles établies, les points suivants sont à noter:

Le **niveau de service** des appels est de 61%, ce qui représente un écart de 19 p.p. comparativement à la cible de 80%

Le **taux d'abandon** est de 11%, ce qui représente un écart de 1 p.p. comparativement à la norme de 10%.





Le **délai de réponse des appels** est de 132 secondes ce qui représente un écart de 32 secondes comparativement à la cible établie à moins de 100 secondes.

Le **délai moyen de réponse aux courriels** est de **1,4 jours**, ce qui est plus rapide que la norme de service établie à 2 jours.

Réseau 311

Sommaire des résultats T3 2024

Performance du trimestre





	Indicateurs de performance	Cibles	T3 2024	Variation T3 2024 vs cibles
	% d'appels répondus en moins de 100 secondes	80 %	61 %	- 19 pp
	Délai moyen de réponse	1:40 (100 secondes)	2:12 (132 secondes)	+ 32 %
	% d'appels abandonnés	10 % et moins	11 %	+ 1 pp
	Délai moyen de réponse	2,0 jours	1,4 jours	- 31 %

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

Arrondissements regroupés (CS 311)

Sommaire des résultats T3 2024

Performance du trimestre

	Indicateurs de performance	Cibles	T3 2024	Variation T3 2024 vs cibles
	% d'appels répondus en moins de 100 secondes	80 %	66 %	- 14 pp
	Délai moyen de réponse	1:40 (100 sec.)	1:40 (100 sec.)	+/- 0 %
	% d'appels abandonnés	10 % et moins	9 %	- 1 pp
	Délai moyen de réponse	2,0 jours	1,5 jours	- 27 %

Activités Info-Travaux

Sommaire des résultats T3 2024

Performance du trimestre



Service Central

Indicateurs de performance	Cibles	T3 2024	Variation T3 2024 vs cibles
% de DDS prise en charge en 48h	80 %	88,5 %	+ 8,5 pp
% des DDS fermées en moins de 10 jours	80 %	90,5 %	+ 10,5 pp

Le Réseau 311 a enregistré **200 792 communications-citoyennes** au 3^e trimestre 2024.

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 2024

1

Le mois de juillet et le mois d'août ont été marqués par des épisodes de pluie diluviennes entraînant des enjeux liés à des fermetures de rues, des refoulements d'égouts et des inondations pour un grand nombre de citoyennes et citoyens, générant un très fort volume de demandes au sein du Réseau 311. Dans les jours et semaines suivants les événements, un fort volume d'appels a été reçu en lien avec les collectes spéciales de déchets et d'encombrants et l'aide au relogement offert aux sinistrés qui ont dû évacuer leur résidence ou logement.

2

Un bris d'aqueduc majeur est survenu dans l'arrondissement Ville-Marie le 16 août. Celui-ci a entraîné un grand nombre de demandes de la part des citoyennes et citoyens particulièrement en lien avec les avis d'ébullition d'eau émis pour deux arrondissements touchés (Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles et Mercier-Hochelaga-Maisonneuve).

3

Une coupure d'eau imprévue a touché un grand nombre de résidents de l'arrondissement Montréal-Nord entre le 20 et le 23 août entraînant, par la même occasion, plus de 500 appels en moins de 30 minutes au moment de la coupure et un surplus de près de 2000 appels au cours des jours suivants.

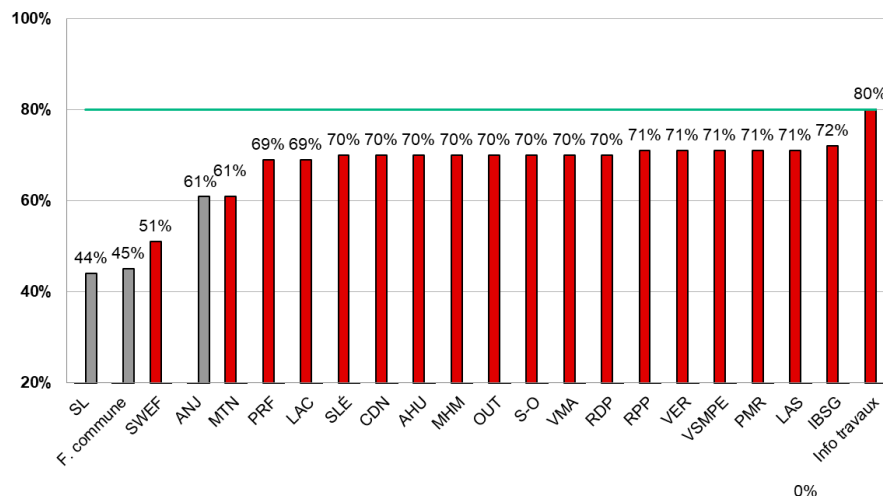
4

La ville effectue depuis la fin de l'année 2023 une transformation technologique, dont l'implantation d'une nouvelle plateforme de centre de contact client utilisée par le Réseau 311. Bien que le système CCC soit performant et que le fournisseur de la plateforme est un des leaders technologiques dans l'industrie des CCC, lors de déploiement de nouvelles fonctionnalités, nous avons observé pour une période transitoire, une performance inférieure à ce qui est attendu. Nous travaillons avec le fournisseur et le service des TI à mettre en place les actions correctives pour améliorer la performance et assurer un service de qualité à la population.

Détails des résultats – 3^e trimestre 2024

Appels

Niveau de service (par arrondissement)



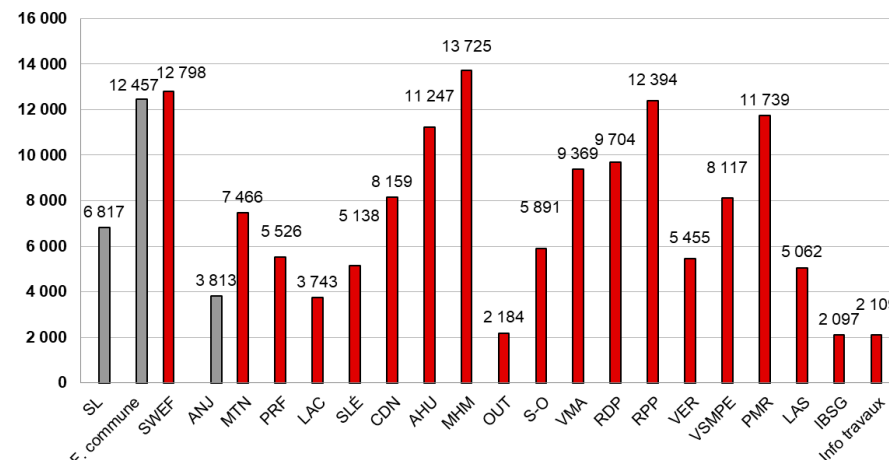
■ Arrondissements regroupés (CS 311)

■ Arrondissements non regroupés

— Niveau de service (cible ≥ 80 %)

Source des données : plateforme téléphonique

Volume d'appels (par arrondissement)

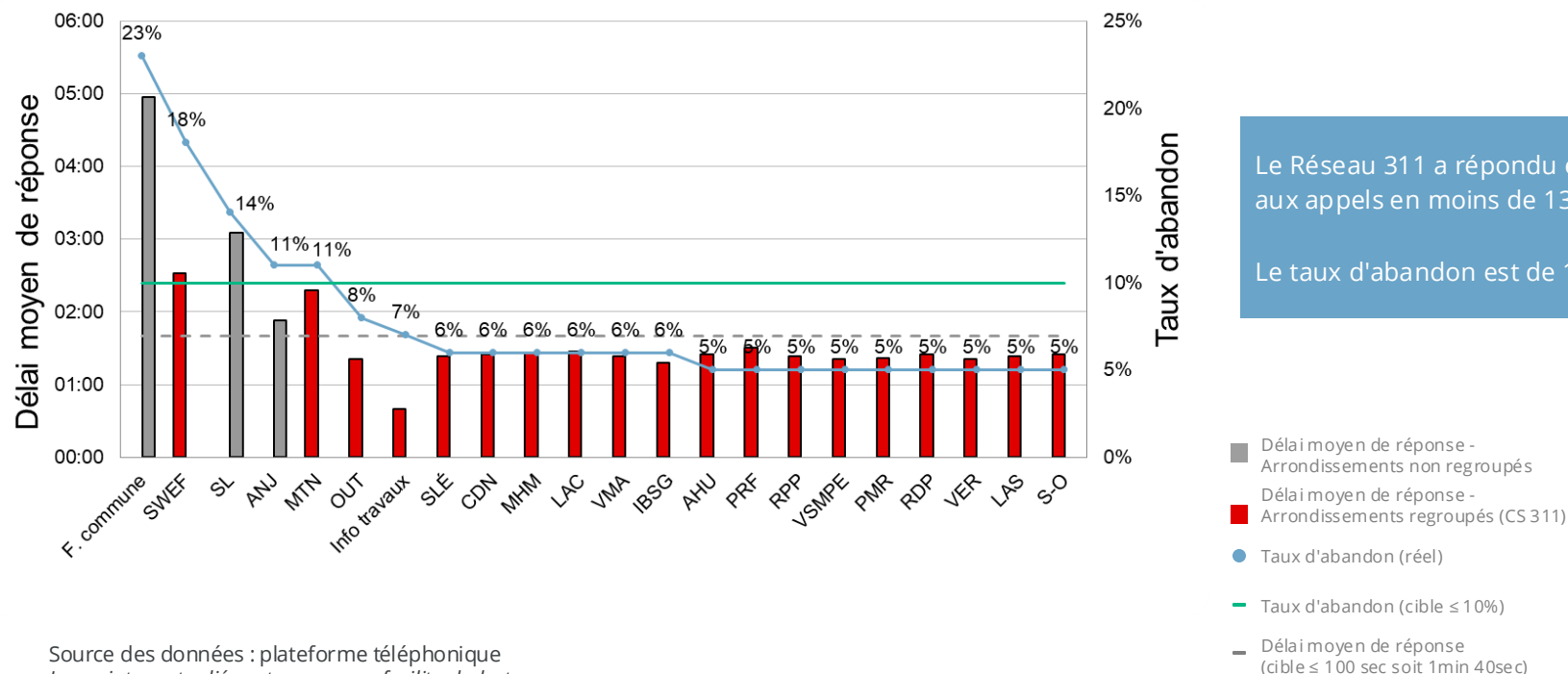


Les volumes des files communes et SWEF ont été divisés par 3 pour une meilleure lecture du graphique.

Le Réseau 311 a atteint un niveau moyen de service de **61%**

Les arrondissements regroupés au CS 311 ont obtenu un niveau de service de **66%**

Appels – Délai moyen de réponse vs Taux d'abandon

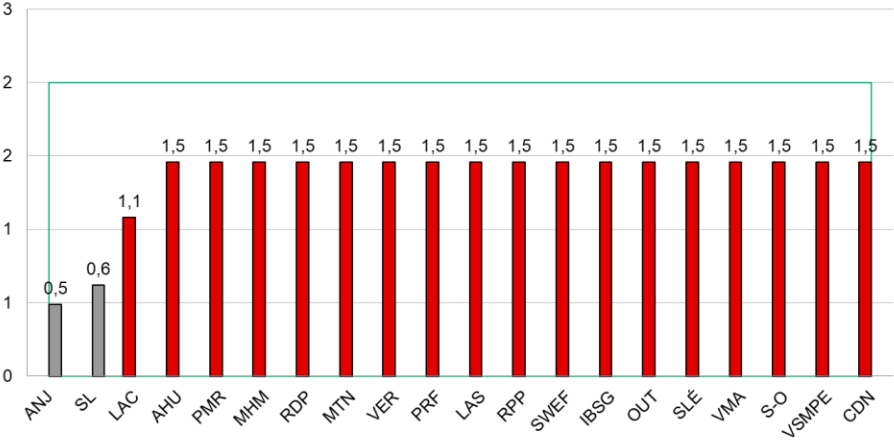


Le Réseau 311 a répondu en moyenne aux appels en moins de 132 secondes.

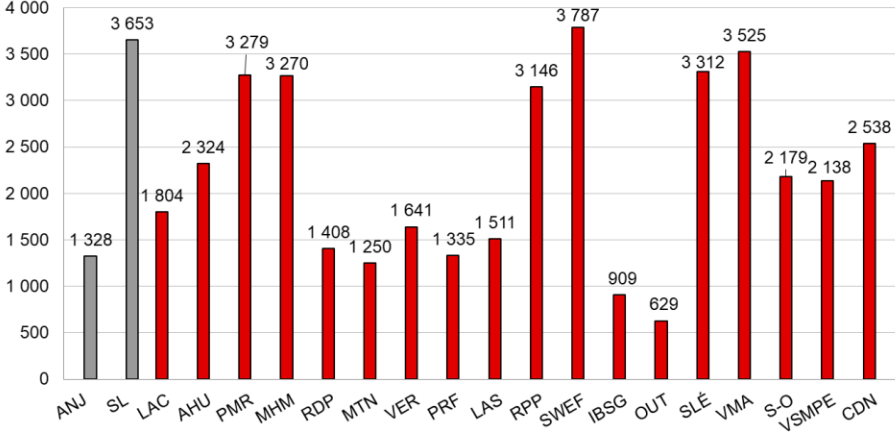
Le taux d'abandon est de 11%.

Courriels

Délai moyen de réponse
(par arrondissement, en jours)



Volume de courriels
(par arrondissement)

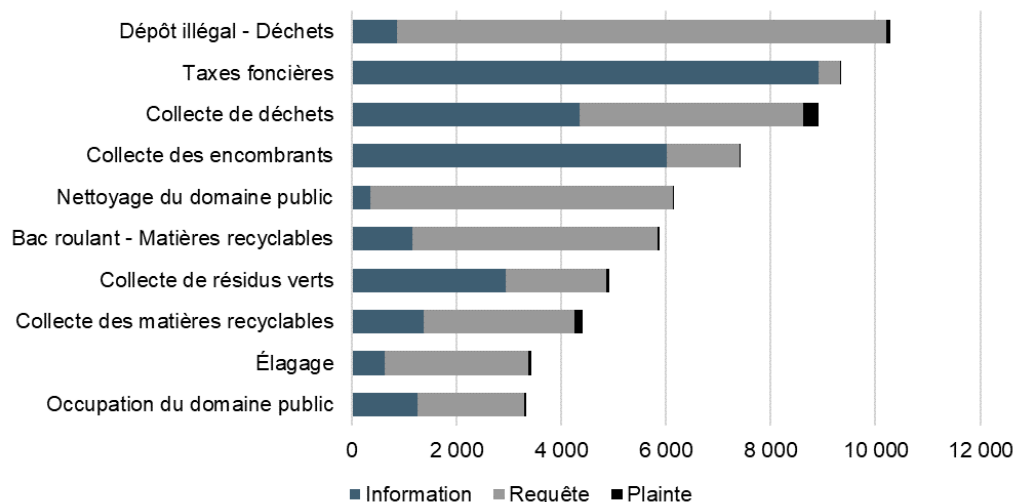


■ Arrondissements regroupés (CS 311)

■ Arrondissements non regroupés

— Délai moyen de réponse (cible ≤ 2 jours)

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 génèrent le plus haut volume de communications-citoyennes :

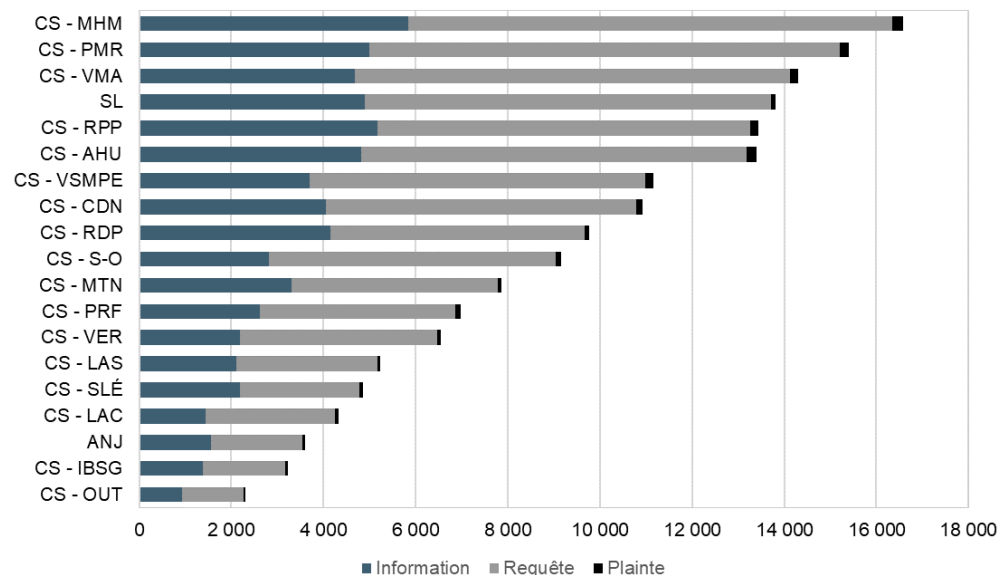
1. **Dépôt illégal - Déchets**
2. **Taxes foncières**
3. **Collecte de déchets**

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

Les trois sujets de requêtes les plus fréquents concernent le **Dépôt illégal - Déchets**, et les **Bacs roulants - Matières recyclables** le **nettoyage du domaine public**.

Parmi les plaintes les plus récurrentes, on retrouve la **collecte des déchets**, la **collecte des matières recyclables** et le **Dépôt illégal - Déchets**.

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, Le Plateau-Mont-Royal** et **Ville-Marie**.

Le nombre de plaintes reste mineur dans l'ensemble des arrondissements (1,30 % des communications).

Acronymes des arrondissements

Acronymes	Arrondissements
AHU	Ahuntsic-Cartierville
ANJ	Anjou
CS	Centre de Services
CDN-NDG	Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce
IBSG	L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève
LAC	Lachine
LAS	LaSalle
MHM	Mercier-Hochelaga-Maisonneuve
MTN	Montréal-Nord
OUT	Outremont

Acronymes	Arrondissements
PMR	Plateau-Mont-Royal
PRF	Pierrefonds-Roxboro
RDP-PAT	Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles
RPP	Rosemont-La Petite-Patrie
SL	Saint-Laurent
SLÉ	Saint-Léonard
S-O	Sud-Ouest
VER	Verdun
VMA	Ville-Marie
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 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-citoyenne à moins de l'associer à une communication-citoyenne 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>