

Réseau 311

Rapport annuel de reddition
et de performance

2023



Sommaire

À propos du rapport de reddition	3	Faits saillants	11
Le Réseau 311	4	Détails des résultats – 2023	12
Points clés en bref	6	Acronymes des arrondissements	20
Sommaire des résultats 2023 vs 2022	7	Glossaire	21
Répartition: communications-citoyennes	10	Nous joindre	23

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**. Le **Centre de services 311** (CS 311) est responsable de la prise d'appels et des courriels des **16 arrondissements** dits « **regroupés** ». Les **3 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 (1 min 40sec)



Courriels

Répondre aux courriels en

2 jours

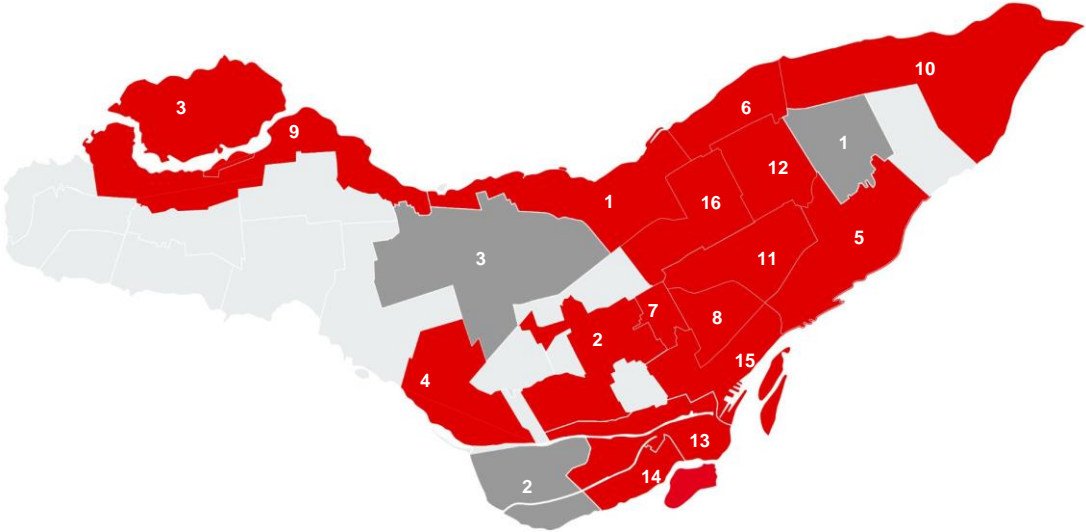
Le Réseau 311

16 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. SLÉ | Saint-Léonard |
| 13. S-O | Sud-Ouest |
| 14. VER | Verdun |
| 15. VMA | Ville-Marie |
| 16. VSMPE | Villeray-Saint-Michel-Parc Extension |

3 Arrondissements non regroupés

- | | |
|--------|---------------|
| 1. ANJ | Anjou |
| 2. LAS | LaSalle |
| 3. 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 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 2023 et 2022, les points suivants sont à noter :



Amélioration du niveau de service des appels de **1 point de pourcentage.**



Hausse du délai de réponse des appels de **77s à 93s** (+21 %).



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







Amélioration du délai de réponse aux courriels de **1,4 jr à 1,3 jr** (-7%).

Réseau 311

Sommaire des résultats 2023 vs 2022




Performance annuelle

	Indicateurs de performance	Cible	2023	2022	Variation 2023 vs 2022
	% d'appels répondus en moins de 100 secondes	80 %	77 %	76 %	+ 1 pp
	Délai moyen de réponse	1:40 (100 sec.)	1:33 (93 sec.)	1:17 (77 sec.)	+ 21 %
	% d'appels abandonnés	10 % et moins	7 %	6 %	+ 1 pp
	Délai de réponse	2 jours	1,3 jour	1,4 jour	- 7 %

Arrondissements regroupés (CS 311)

Sommaire des résultats 2023 vs 2022

Performance annuelle

	Indicateurs de performance	Cibles	2023	2022	Variation 2023 vs 2022
	% d'appels répondus en moins de 100 secondes	80 %	84 %	84 %	0 pp
	Délai moyen de réponse	1:40 (100 sec.)	0:56 (56 sec.)	0:45 (45 sec.)	+ 24 %
	% d'appels abandonnés	10 % et moins	5 %	4 %	+ 1 pp
	Délai moyen de réponse	2 jours	1,4 jour	1,6 jour	- 13 %

Activités Info-Travaux

Sommaire des résultats 2023 vs 2022

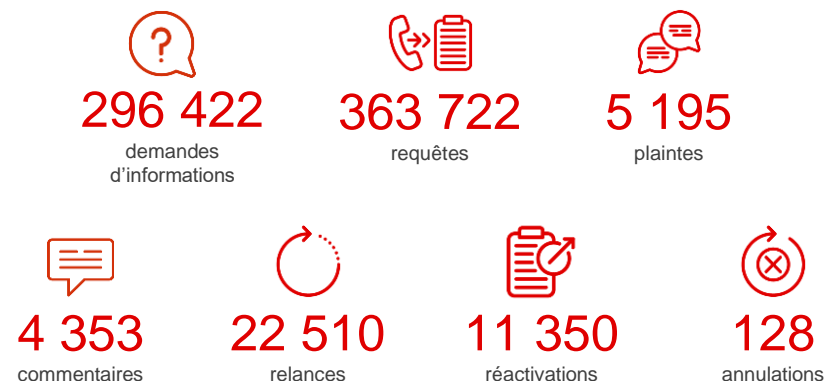


Performance annuelle

Indicateurs de performance	Cibles	2023	2022	Variation 2023 vs 2022
% de DDS prise en charge en 48h	80 %	88,7 %	86,8 %	+ 1,9 pp
% des DDS fermées en moins de 10 jours	80 %	90,6 %	89,8 %	+ 0,8 pp

Le Réseau 311 a enregistré un total de **703 680** communications-citoyennes durant l'année **2023**

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.

Faits saillants

1

L'année 2023 a été ponctuée de plusieurs événements météorologiques tel que 3 épisodes de verglas, dont le plus important en avril, qui a généré un important volume d'appels pour des branches et arbres cassés, 5 tempêtes de neige nécessitant le déclenchement d'un chargement, un épisode de froid polaire en février, ainsi que des pluies abondantes dont un événement générant 90 mm de pluie en 24 heures en octobre.

2

Le Centre de services 311 a pris en charge le traitement des appels et des courriels des arrondissements du Sud-Ouest, le 1 avril et de St-Léonard, le 25 novembre, portant ainsi à 16 le nombre d'arrondissements regroupés.

3

Le 18 octobre, le Réseau 311 a été touché par une panne importante de son système téléphonique. Entre 8h45 et 11h15, le 311 n'était pas accessible par téléphone, toutefois le service par courriel est demeuré accessible pendant toute la durée de la panne.

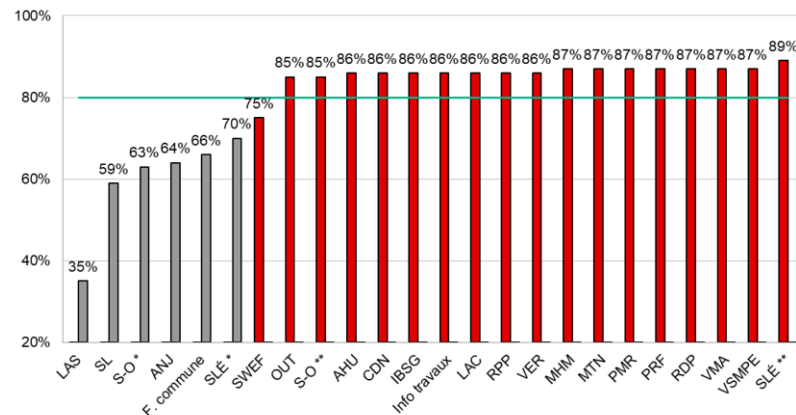
4

La Ville de Montréal s'est dotée d'une nouvelle plateforme téléphonique. Son implantation au sein du Réseau 311 s'est faite le 5 décembre, et ce, sans impact au service offert à la population.

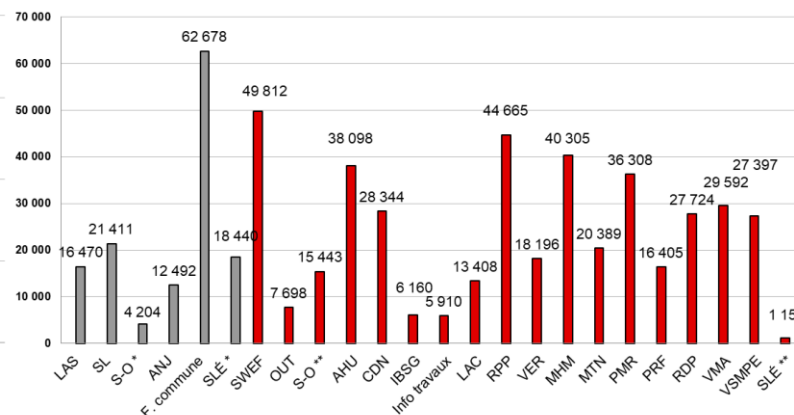
Détails des résultats – 2023

Appels

Niveau de service (par arrondissement)



Volume d'appels (par arrondissement)



■ Arrondissements regroupés (CS 311)

■ Arrondissements non regroupés

— Niveau de service (cible $\geq 80\%$)

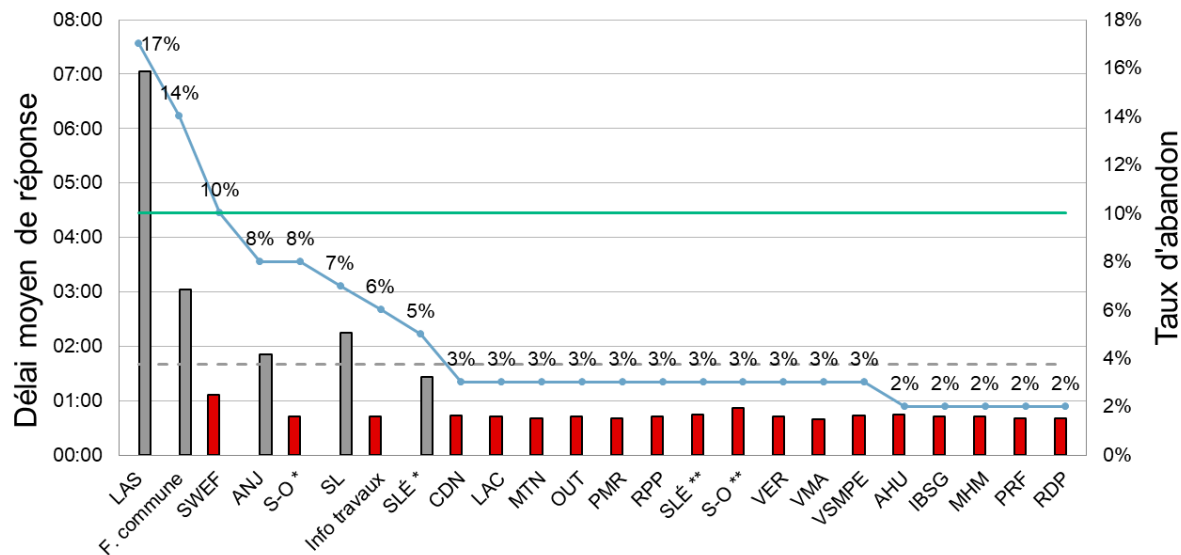
Source des données : plateforme téléphonique

* Les appels des arrondissements Sud-Ouest et St-Léonard ont été pris en charge par le CS 311 en avril et novembre respectivement. Leurs données ont été séparées en pré- et post-regroupement.

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

Le Réseau 311 a atteint un niveau moyen de service de **77%**
Les arrondissements regroupés au CS 311 ont obtenu un niveau de service de **84%**

Appels – Délai moyen de réponse vs Taux d'abandon



Le Réseau 311 a répondu aux appels en **93 secondes** soit 1min 33sec.

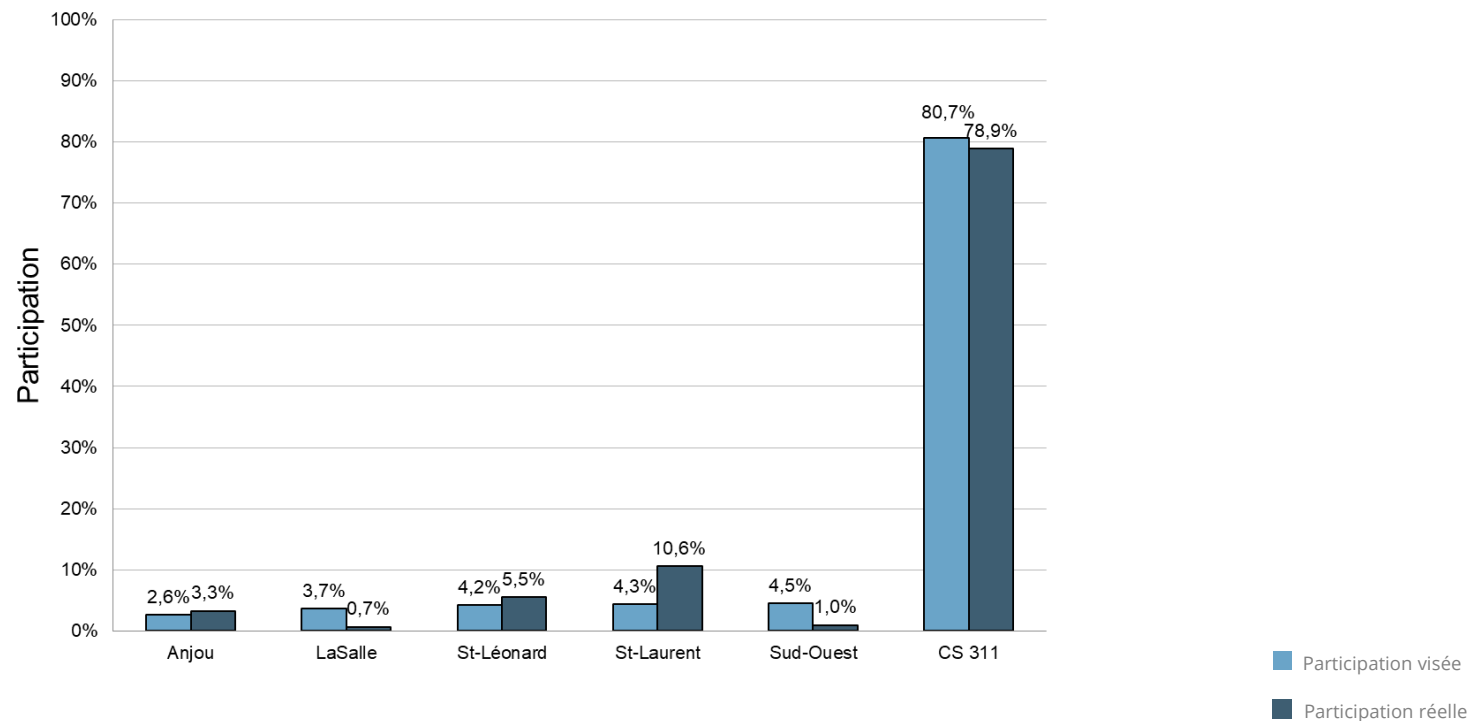
Le taux d'abandon fût de **5%**.

* Les appels des arrondissements Sud-Ouest et St-Léonard ont été pris en charge par le CS 311 en avril et novembre 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 ≤ 10 %)
- Délai moyen de réponse (cible ≤ 100 sec soit 1min 40sec)

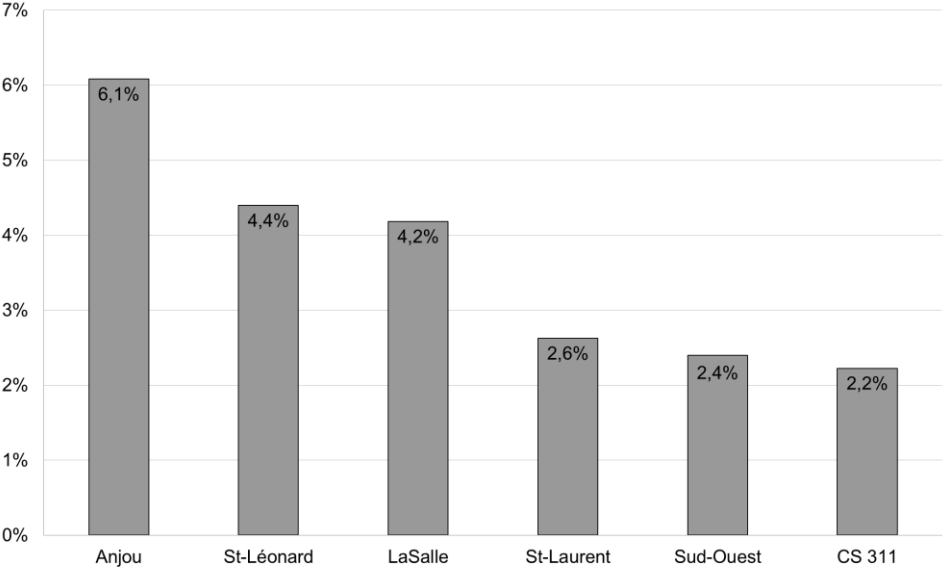
Appels file commune – Taux de participation

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



Appels file commune – Taux de rejet

(par arrondissement/service, 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.

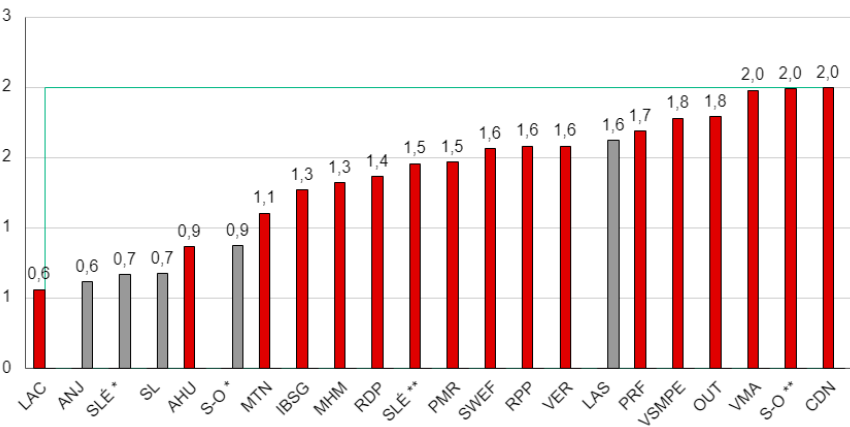
■ Pourcentage d'appels de la file commune refusés par l'arrondissement

Appels de la file commune transférés à l'arrondissement /service	5 296	8 919	1 076	17 108	1 583	126 836
--	-------	-------	-------	--------	-------	---------

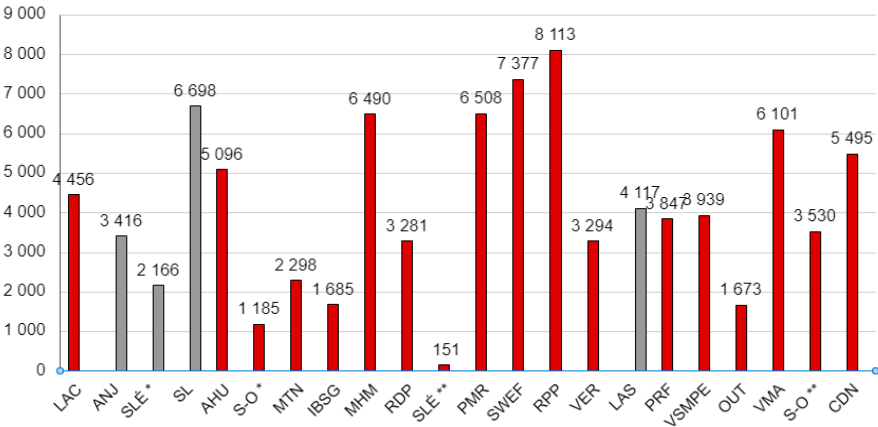
Source des données : plateforme téléphonique

Courriels

Délai moyen de réponse
(par arrondissement, en jours)



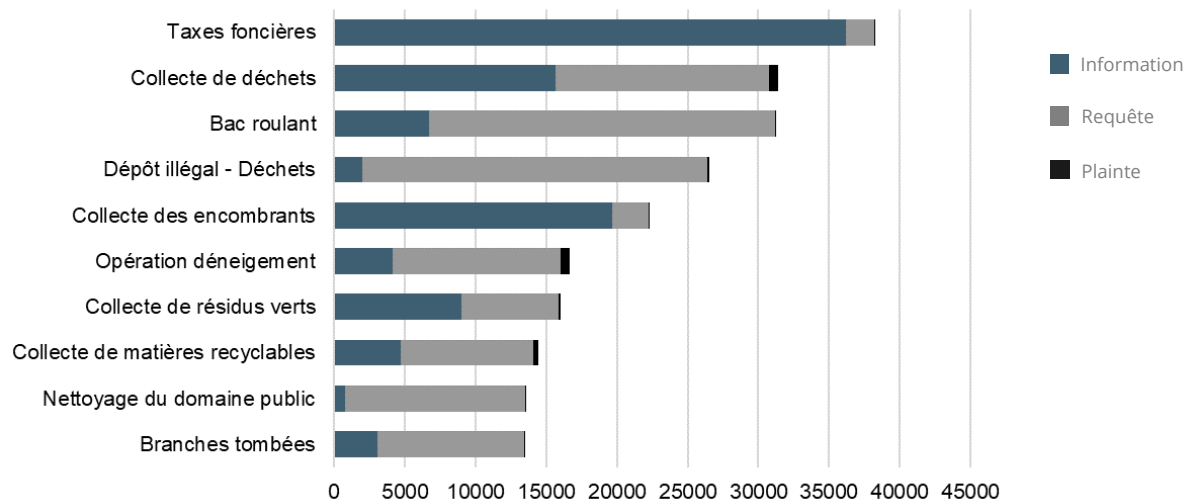
Volume de courriels
(par arrondissement)



■ Arrondissements regroupés (CS 311) ■ Arrondissements non regroupés — Délai moyen de réponse (cible ≤ 2 jours)

* Les appels des arrondissements Sud-Ouest et St-Léonard ont été pris en charge par le CS 311 en avril et novembre respectivement. Leurs données ont été séparées en pré- et post-regroupement.

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-clients, mais aussi le plus grand nombre de demandes d'information :

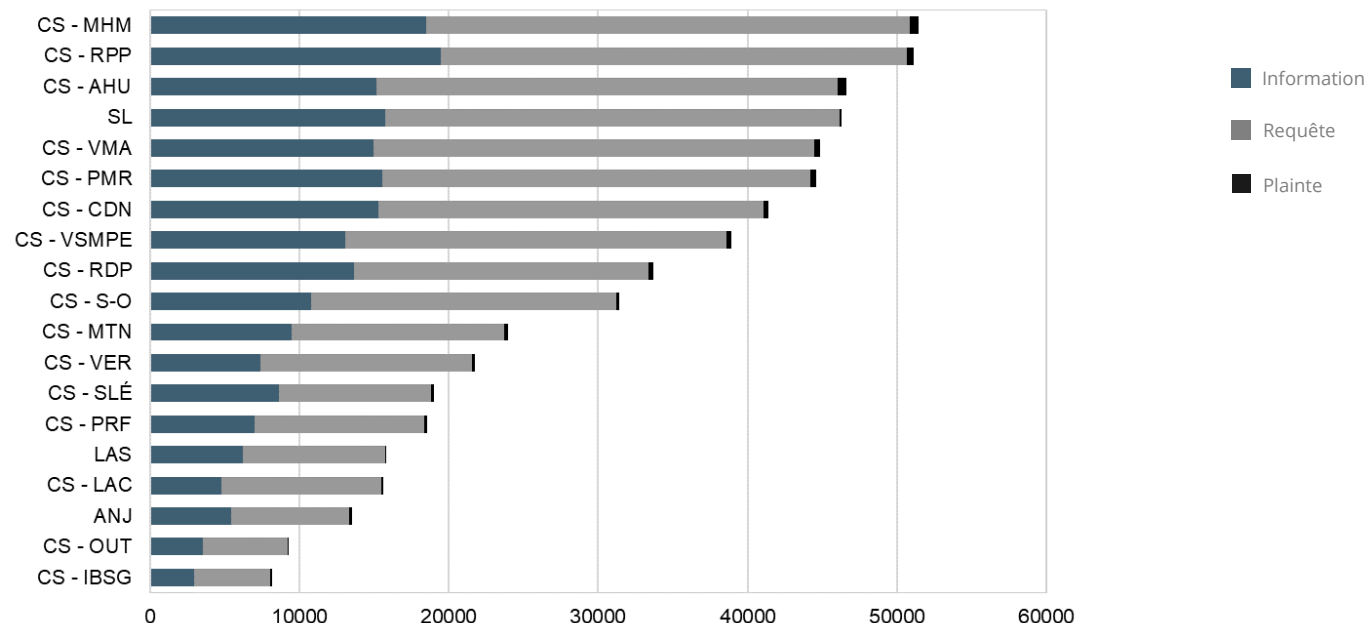
1. **Taxes foncières**
2. **Collecte de déchets**
3. **Bacs roulants**

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-citoyennes par arrondissement



Dans l'ensemble, trois arrondissements se démarquent par leur volume de communications-citoyennes 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
AHU	Ahuntsic-Cartierville
ANJ	Anjou
CS	Centre de services
CDN-NDG	Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce
IBSG	L'Île-Bizard-Sainte-Genève
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>