

Réseau 311

Rapport trimestriel de reddition
et de performance

2^e trimestre 2021

Sommaire

À propos du rapport de reddition

Le Réseau 311

Points clés en bref

Sommaire des résultats T1 2021 vs T1 2020

Répartition des communications clients

3 Faits saillants

4 Détails des résultats – 1^{er} trimestre 2021

6 Acronymes des arrondissements

7 Glossaire

8 Nous joindre

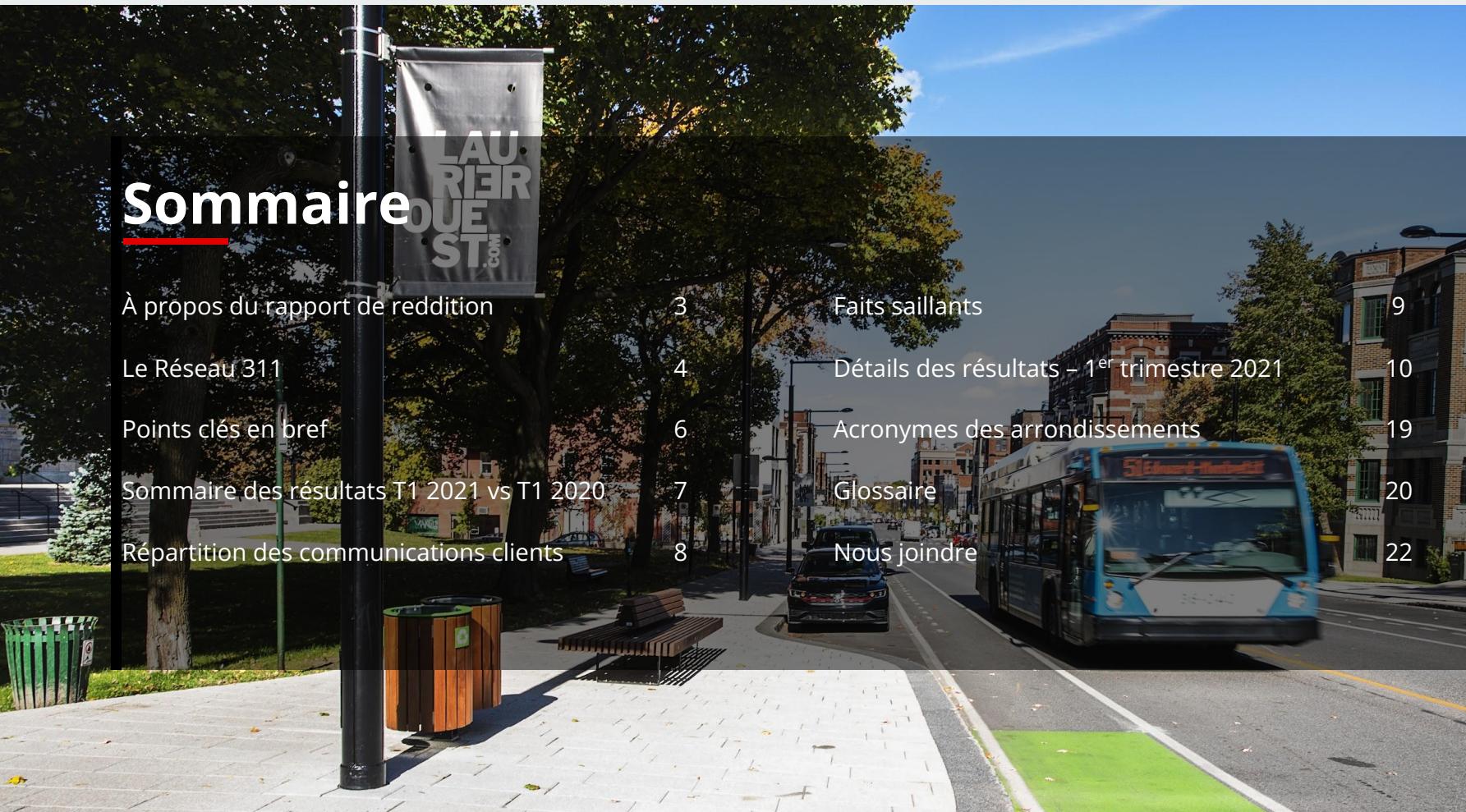
9

10

19

20

22



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 **11 arrondissements** dits « **regroupés** ». Les **8 autres arrondissements** dits « **non regroupés** » opèrent parallèlement. (consultez la diapositive 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

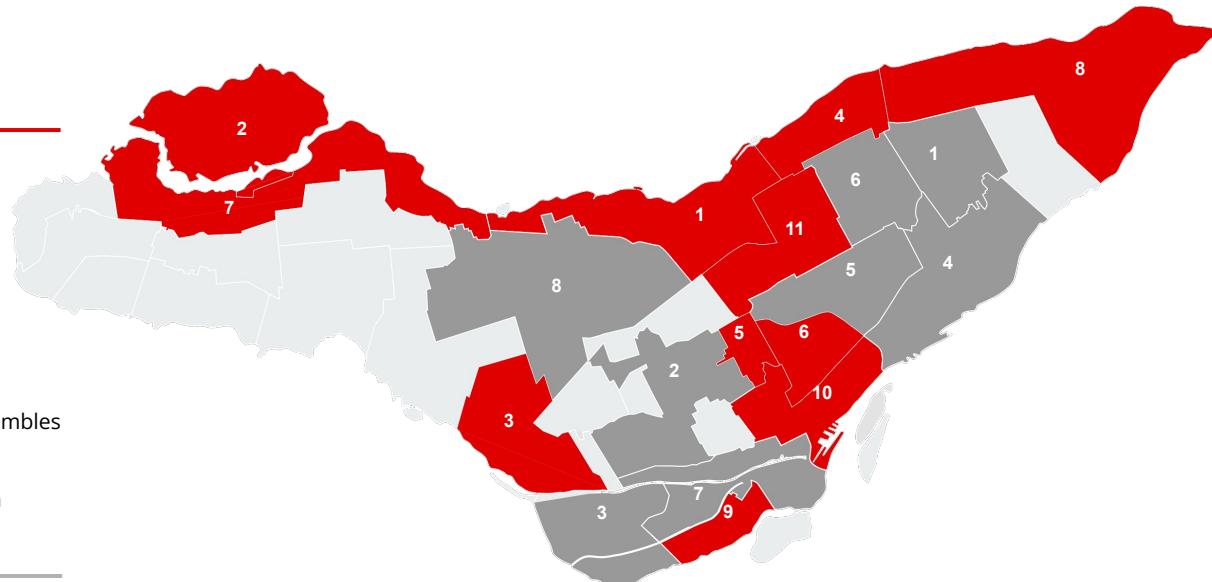
2 jours

Le Réseau 311

11

Arrondissements regroupés (CS 311)

- | | |
|-----------|---|
| 1. AHU | Ahuntsic-Cartierville |
| 2. IBSG | Île-Bizard-Sainte-Geneviève |
| 3. LAC | Lachine |
| 4. MTN | Montréal-Nord |
| 5. OUT | Outremont |
| 6. PMR | Le Plateau-Mont-Royal |
| 7. PRF | Pierrefonds-Roxboro |
| 8. RDP | Rivières-des Prairies-Pointe-aux-Trembles |
| 9. VER | Verdun |
| 10. VMA | Ville-Marie |
| 11. VSMPE | Villeray-Saint-Michel-Parc Extension |



8

Arrondissements non regroupés

- | | |
|--------|-------------------------------------|
| 1. ANJ | Anjou |
| 2. CDN | Côte-Des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce |
| 3. LAS | LaSalle |
| 4. MHM | Mercier-Hochelaga-Maisonneuve |
| 5. RPP | Rosemont-La Petite-Patrie |
| 6. SLÉ | Saint-Léonard |
| 7. S-O | Le Sud-Ouest |
| 8. 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 interactif (RVI). **Les soirs, les fins de semaines et les jours fériés,** le CS 311 répond aux appels des 19 arrondissements.

Points clés en bref T2 2021 vs T2 2020

Si l'on compare les 2^{es} trimestres 2021 et 2020, les points suivants sont à noter :



Amélioration du niveau de service des appels de **22 points de pourcentage**.



Diminution du taux d'abandon de **8 points de pourcentage**.



Amélioration du délai de réponse des appels de **51 %**.



Amélioration du délai de réponse des courriels de **44 %**.

Réseau 311

Sommaire des résultats T2 2021 vs T2 2020

Volumétrie du trimestre

Volume	T2 2021	T2 2020	Variation 2021 vs 2020
 Appels	274 644	283 038	- 3,0 %
 Courriels	20 121	19 799	+ 1,6 %
 Demandes en ligne	7 072	5 036	+ 40,4%

Performance du trimestre

Indicateurs de performance	Cibles	T2 2021	T2 2020	Variation 2021 vs 2020
 % d'appels répondus en moins de 100 secondes	80 %	66 %	44 %	+ 22 pp
 Délai moyen de réponse	1:40 (100 secondes)	2:17 (137 secondes)	4:37 (277 secondes)	- 50 %
 % d'appels abandonnés	10 % et moins	10 %	18 %	- 8 pp
 Délai moyen de réponse	2 jours	2,5 jours	4,5 jours	- 44 %

Le réseau 311 a amélioré sa performance, lorsque l'on compare T2 2020 et T2 2021 et ce, pour tous les indicateurs.

Arrondissements regroupés (CS 311)

Performance T2 2021 vs T2 2020

Performance du trimestre

Indicateurs de performance	Cibles	T2 2021	T2 2020	Variation 2021 vs 2020
 % d'appels répondus en moins de 100 secondes	80 %	88 %	45 %	+ 43 pp
 Délai moyen de réponse	1:40 (100 secondes)	0:36 (36 secondes)	3:47 (227 secondes)	- 84 %
 % d'appels abandonnés	10 % et moins	3 %	16 %	- 13 pp
 Délai moyen de réponse	2 jours	0,6 jour	7,5 jours	- 92 %

En plus d'atteindre les cibles en T2 2021, le Centre de service 311 a amélioré sa performance, lorsque l'on compare T2 2020 et T2 2021 et ce, pour tous les indicateurs.

Le réseau 311
a enregistré
220 850 communications clients au 2^e trimestre 2021, contre 193 793 communications en 2020, soit une **augmentation de 13,9 %.**

Répartition des communications clients :



102 381

demandes d'informations



104 222

requêtes



1 908

plaintes



1 242

commentaires



8 074

relances



2 948

réactivations



75

annulations

Le nombre de communications clients inclut les communications enregistrées au comptoir provenant des médias sociaux et des équipes internes.

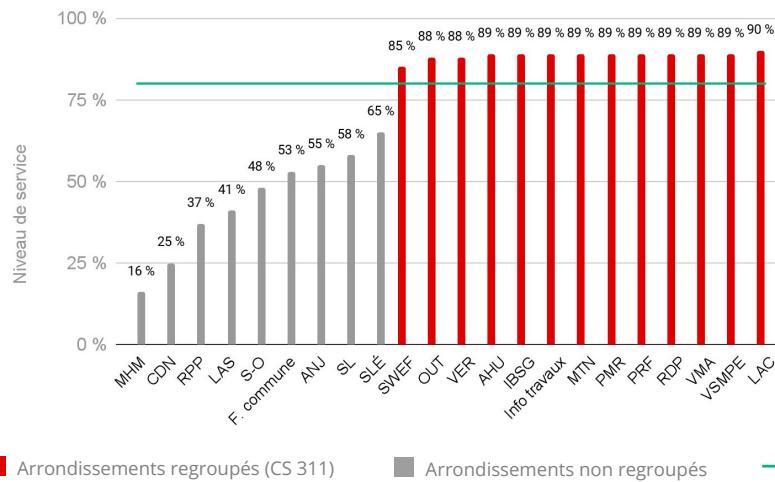
Faits saillants

- 1 Le réseau 311 a été mis à contribution via une campagne publicitaire afin de venir en aide aux ménages montréalais ayant de la difficulté à se loger.
- 2 Le Réseau 311 a traité plus de 7 041 appels concernant les divers chantiers en cours dans la métropole. Ceci représente une augmentation de 23% par rapport à T2 2020.
- 3 Les semaines qui précédaient la date limite pour payer les taxes municipales (soit la période du 15 mai au 2 juin), le Réseau 311 a connu son plus fort achalandage avec 24 000 appels en moyenne par semaine.

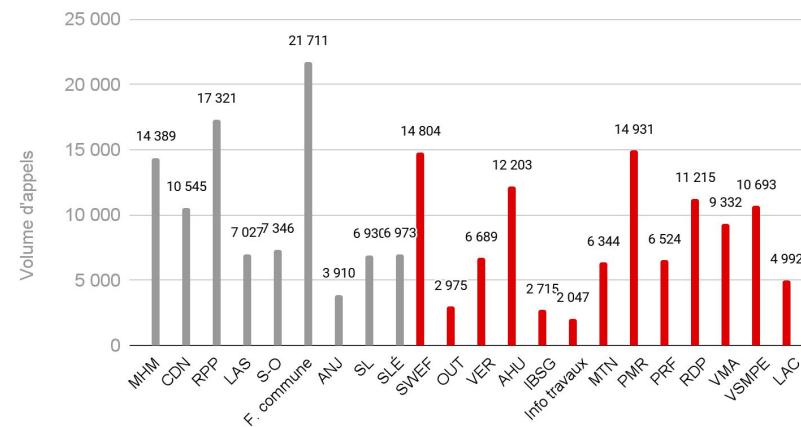
Détails des résultats – 2^e trimestre 2021

Appels

Niveau de service (par arrondissement)



Volume d'appels (par arrondissement)



■ Arrondissements regroupés (CS 311)

■ Arrondissements non regroupés

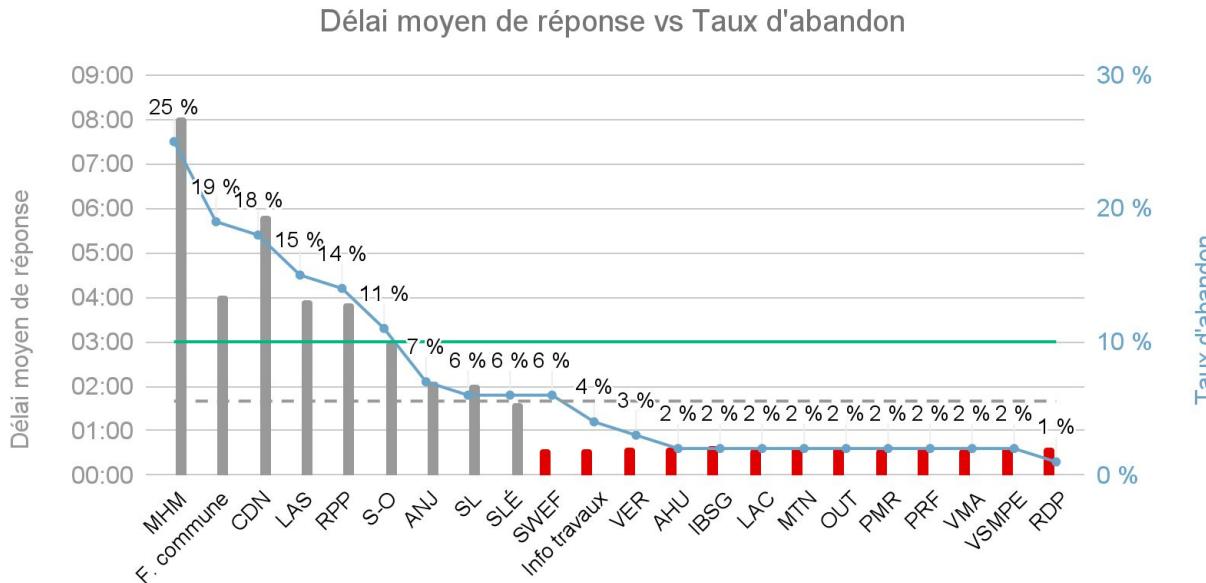
— Niveau de service (cible $\geq 80\%$)

Source des données : plateforme téléphonique

Les 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 **66 %** (amélioration de **22 points de pourcentage** par rapport au 2^e trimestre 2020).

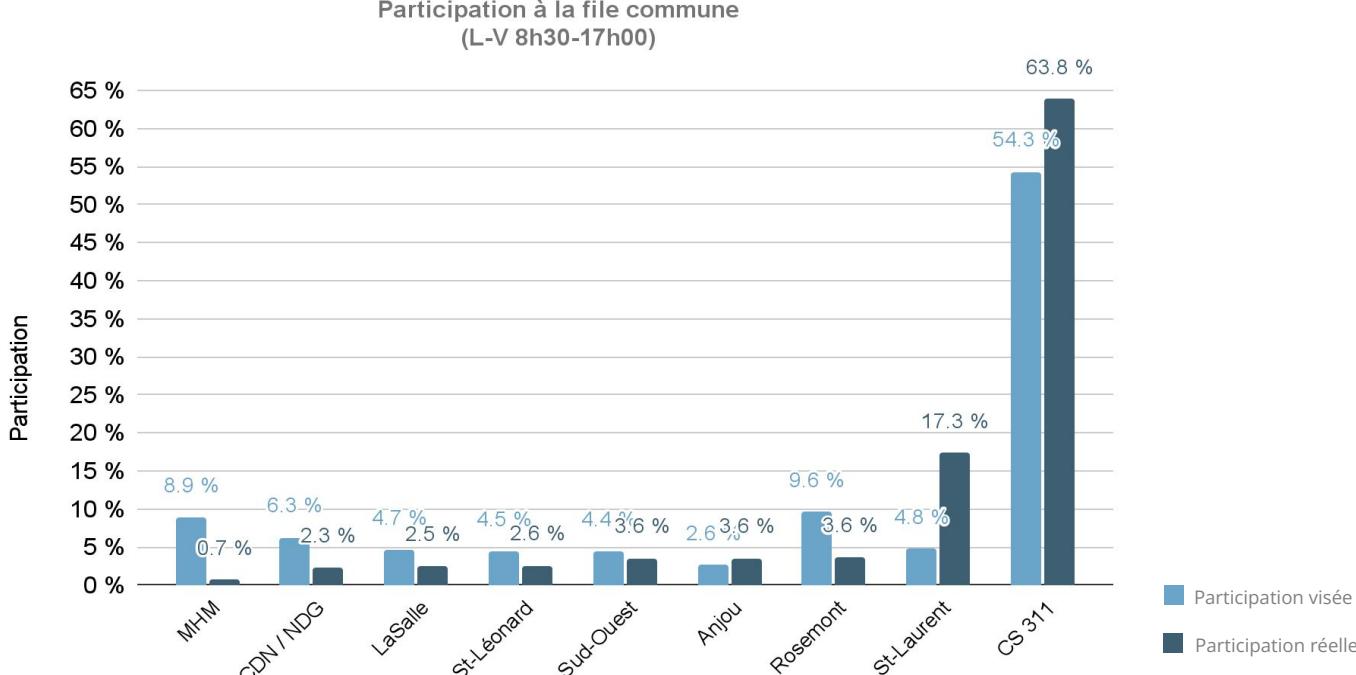
Appels - Délai moyen de réponse vs Taux d'abandon



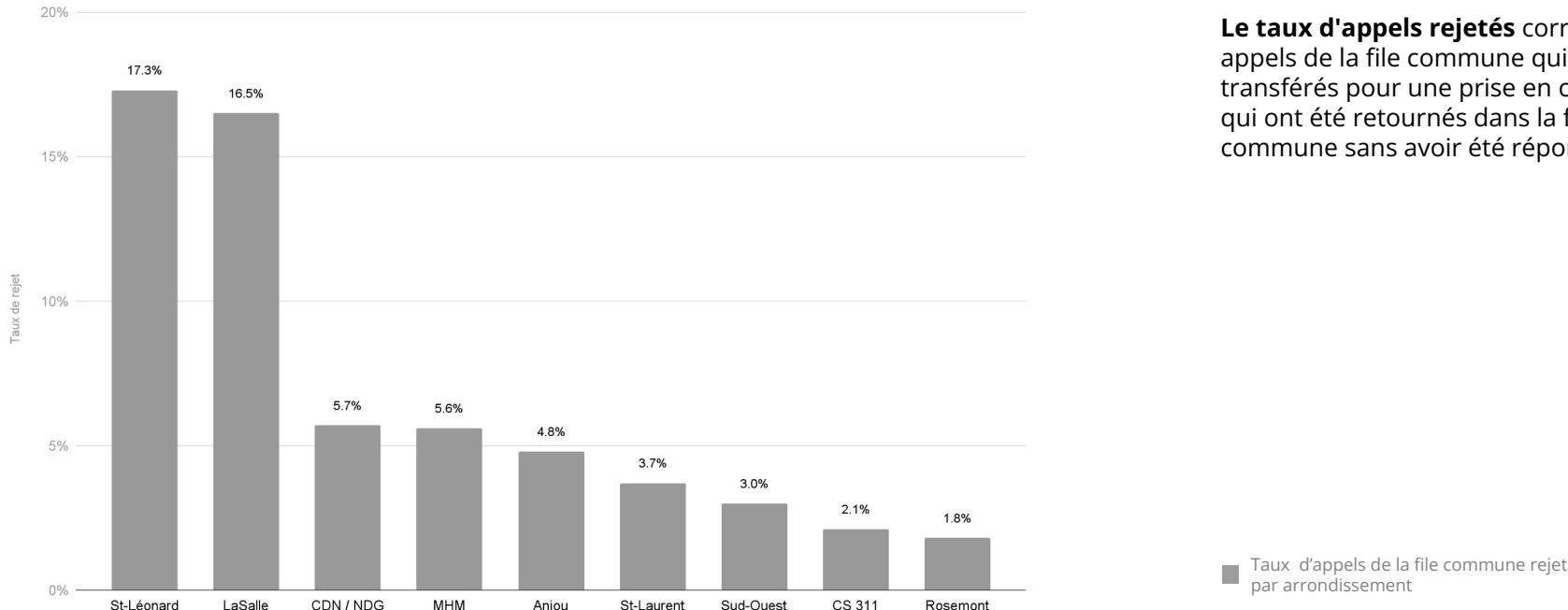
Le réseau 311 a répondu en moyenne aux appels en moins de **137 secondes** (comparativement à la cible de **100 secondes** soit 1min 40sec) et a maintenu le taux d'abandon à **10 %** (comparativement à la cible de **10 %**).

- 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 ≤ 100 sec soit 1min 40sec)

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



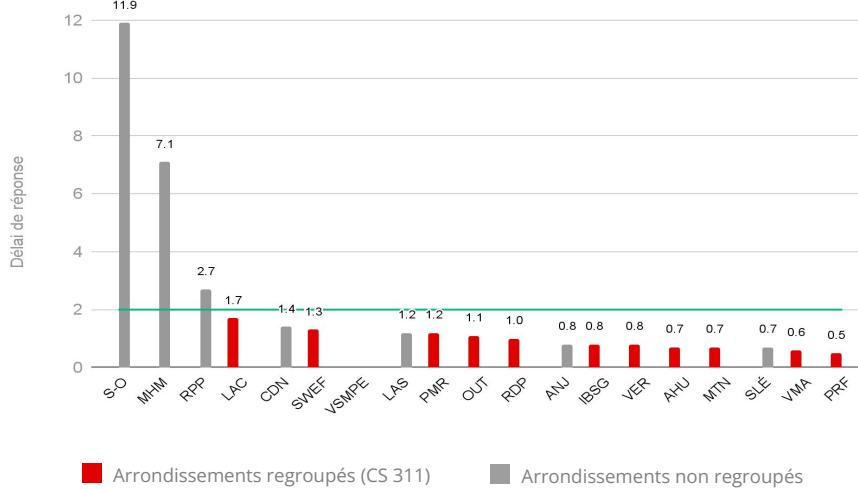
Appels file commune – Taux de rejet (par arrondissement, L-V 8h30-17h00)



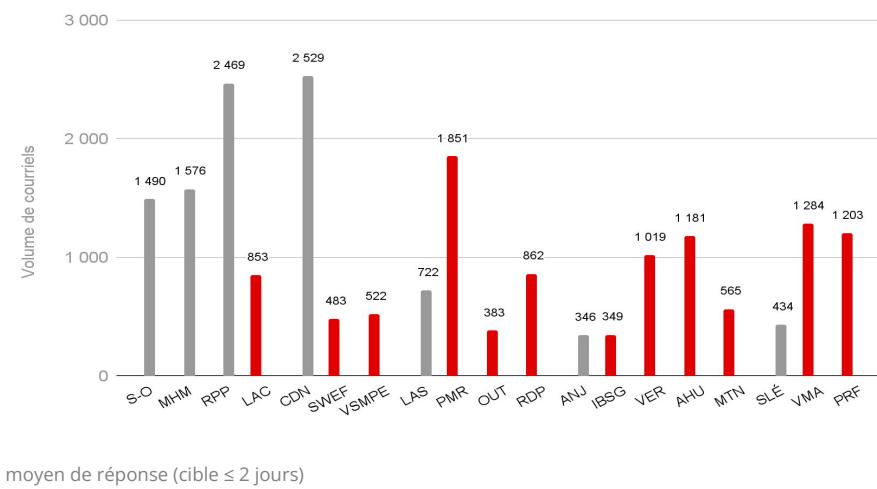
Le taux d'appels rejetés correspond aux appels de la file commune qui ont été transférés pour une prise en charge, mais qui ont été retournés dans la file commune sans avoir été répondus.

Courriels

Délai moyen de réponse (par arrondissement, en jours)



Volume de courriels (par arrondissement)



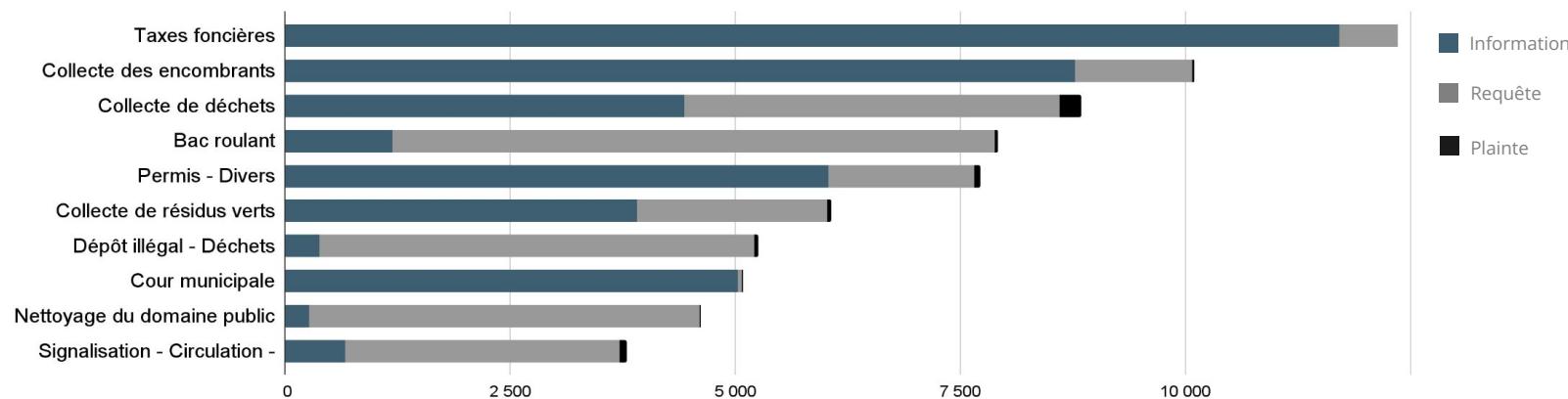
Ratio contacts vs population

	Population (2019)	Appels	Ratio	Courriels	Ratio
IBSG	19 688	2 715	14 %	349	2 %
Outremont	25 826	2 975	12 %	383	1 %
Anjou	45 994	3 910	9 %	346	1 %
Lachine	46 909	4 992	11 %	853	2 %
Verdun	72 419	6 689	9 %	1 019	1 %
Pierrefonds	73 230	6 524	9 %	1 203	2 %
LaSalle	82 064	7 027	9 %	722	1 %
St-Léonard	82 841	6 973	8 %	434	1 %
Sud-Ouest	84 299	7 346	9 %	1 490	2 %
Montréal-Nord	87 928	6 344	7 %	565	1 %
Ville-Marie	95 231	9 332	10 %	1 284	1 %
St-Laurent	105 248	6 930	7 %	n/d	n/d
Plateau Mont-Royal	108 102	14 931	14 %	1 851	2 %
RDP-PAT	114 732	11 215	10 %	862	1 %
Ahuntsic-Cartierville	141 352	12 203	9 %	1 181	1 %
MHM	144 297	14 389	10 %	1 576	1 %
Rosemont-Petite-Patrie	147 624	17 321	12 %	2 469	2 %
VSMPE	148 202	10 693	7 %	522	0 %
CDN-NDG	175 560	10 545	6 %	2 529	1 %

Le tableau est en ordre croissant de la population.
À noter : les files communes et SWEF sont exclues.



Classement des 10 communications de clients les plus courantes



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

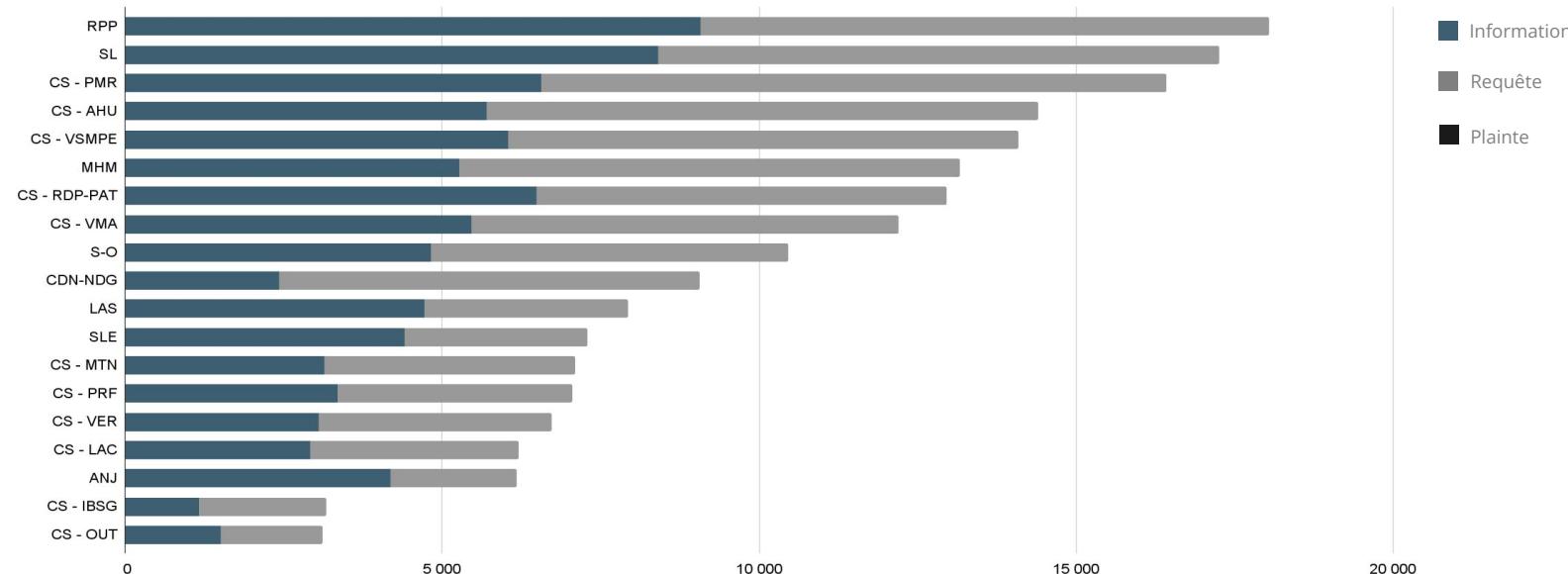
Dans l'ensemble, trois sujets démontrent le plus haut volume de communications de clients :

1. Taxes foncières
2. Collecte des encombrants
3. Collecte de déchets

Les trois sujets de requêtes les plus fréquents concernent les bacs roulants (6 693 requêtes) ainsi que les dépôts illégaux - déchets (4 828 requêtes) et le nettoyage du domaine public (4 339 requêtes).

Parmi les plaintes les plus récurrentes, on retrouve la collecte de déchets (238 plaintes) et l'activité Signalisation - Circulation - Études (78 plaintes) et Permis - divers (66 plaintes).

Classement des communications de clients par arrondissement



Dans l'ensemble, deux arrondissements se démarquent par leur volume de communications de clients, tant concernant les demandes d'informations que pour les requêtes : **Rosemont-La Petite-Patrie** et **Saint-Laurent**.

En terme de requêtes, les arrondissements du **Plateau-Mont-Royal** et **Rosemont la petite patrie** arrivent en 1^{ère} et 2^e position de ce classement. 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 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 réservée, 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>