

Réseau 311

Rapport trimestriel de reddition
et de performance

2^e trimestre 2022

Sommaire

À propos du rapport de reddition	3	Faits saillants	9
Le Réseau 311	4	Détails des résultats – 1 ^{er} trimestre 2022	10
Points clés en bref	6	Acronymes des arrondissements	19
Sommaire des résultats T2 2022 vs T2 2021	7	Glossaire	20
Répartition des communications clients	8	Nous joindre	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 **12 arrondissements** dits « **regroupés** ». Les **7 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

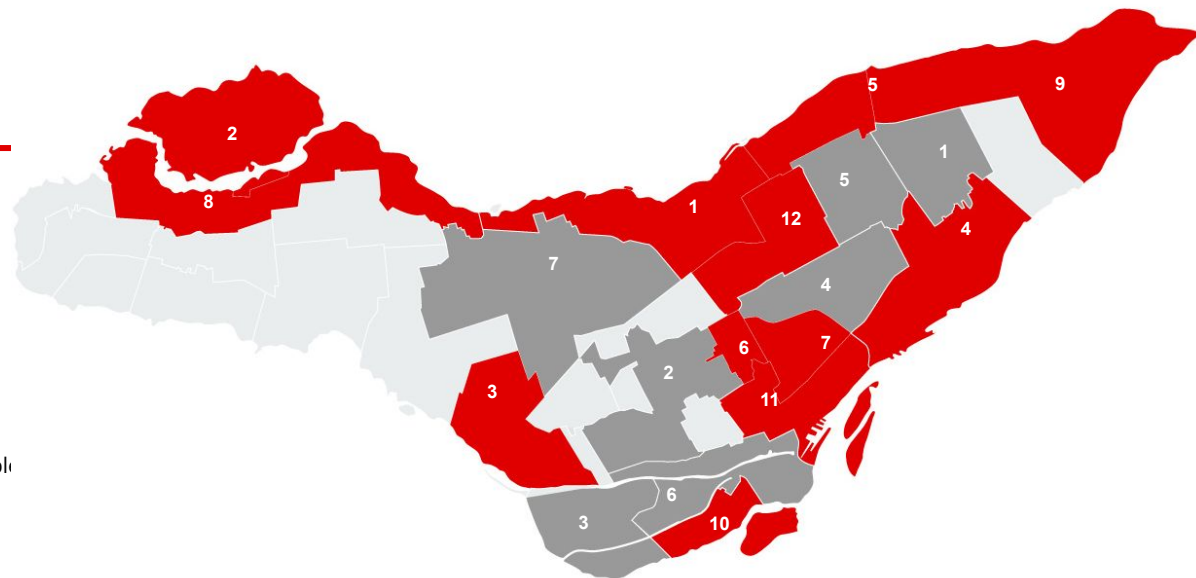
Répondre aux courriels en

2 jours

Le Réseau 311

12 Arrondissements regroupés (CS 311)

- | | |
|-----------|--|
| 1. AHU | Ahuntsic-Cartierville |
| 2. IBSG | Île Bizard-Sainte-Geneviève |
| 3. LAC | Lachine |
| 4. MHM | Mercier-Hochelaga-Maisonneuve |
| 5. MTN | Montréal-Nord |
| 6. OUT | Outremont |
| 7. PMR | Le Plateau-Mont-Royal |
| 8. PRF | Pierrefonds-Roxboro |
| 9. RDP | Rivière-des Prairies-Pointe-aux-Trembl |
| 10. VER | Verdun |
| 11. VMA | Ville-Marie |
| 12. VSMPE | Villeray-Saint-Michel-Parc Extension |



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

7 Arrondissements non regroupés

- | | |
|--------|-------------------------------------|
| 1. ANJ | Anjou |
| 2. CDN | Côte-Des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce |
| 3. LAS | LaSalle |
| 4. RPP | Rosemont-La Petite-Patrie |
| 5. SLÉ | Saint-Léonard |
| 6. S-O | Le Sud-Ouest |
| 7. SL | Saint-Laurent |

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 interactif (RVI).

Les soirs, les fins de semaine et les jours fériés, le CS 311 répond aux appels des 19 arrondissements.

Points clés en bref



Le niveau de service est resté stable à **68 %** (vs 66% en T2 2021)



Atteinte du taux d'abandon à **8 %**.



Amélioration du délai de réponse des appels de **20%**.



Atteinte du délai de réponse aux courriels (**2,0 jours**).





Réseau 311

Sommaire des résultats T2 2022 vs T2 2021

Volumétrie du trimestre

	Volume	T2 2022	T2 2021	Variation 2022 vs 2021
 Appels		239 204	274 644	- 6 %
 Courriels		22 104	20 121	+ 10 %
 Demandes en ligne		13 242	7 072	+ 87 %

Performance du trimestre





	Indicateurs de performance	Cibles	T2 2022	T2 2021	Variation 2022 vs 2021
 % d'appels répondus en moins de 100 secondes		80 %	68 %	66 %	+ 2 pp
 Délai moyen de réponse		1:40 (100 secondes)	1:50 (110 secondes)	2:17 (137 sec.)	- 20 %
 % d'appels abandonnés		10 % et moins	8 %	10 %	- 2 pp
 Délai moyen de réponse		2 jours	2,0 jours *	2,5 jours	- 20 %

* Les délais de réponse pour les arrondissements non regroupés ne sont pas inclus.

Arrondissements regroupés (CS 311)

Performance T2 2022 vs T2 2021

Performance du trimestre

	Indicateurs de performance	Cibles	T2 2022	T2 2021	Variation 2021 vs 2020
	% d'appels répondus en moins de 100 secondes	80 %	79 %	88 %	- 9 pp
	Délai moyen de réponse	1:40 (100 secondes)	0:57 (57 secondes)	0:36 (36 secondes)	+ 58 %
	% d'appels abandonnés	10 % et moins	4 %	3 %	+ 1 pp
	Délai moyen de réponse	2 jours	2,0 jours	0,6 jours	+ 233 %

Le réseau 311
a enregistré
**208 552 communications
clients** au 2^e trimestre
2022, contre 220 850
communications en 2021,
soit une **baisse de 5,6 %**.

Répartition des communications clients :



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

Faits saillants T2 2022 vs T2 2021

1

17 incidents touchant la plateforme téléphonique (dont 2 qualifiées de majeures par les TI) et ayant un impact sur les citoyens ont été enregistrés durant le trimestre.

2

L'avis d'ébullition touchant plus de 55 000 foyers de l'est de la métropole émis le 27 juin à généré un important volume d'appels au 311.

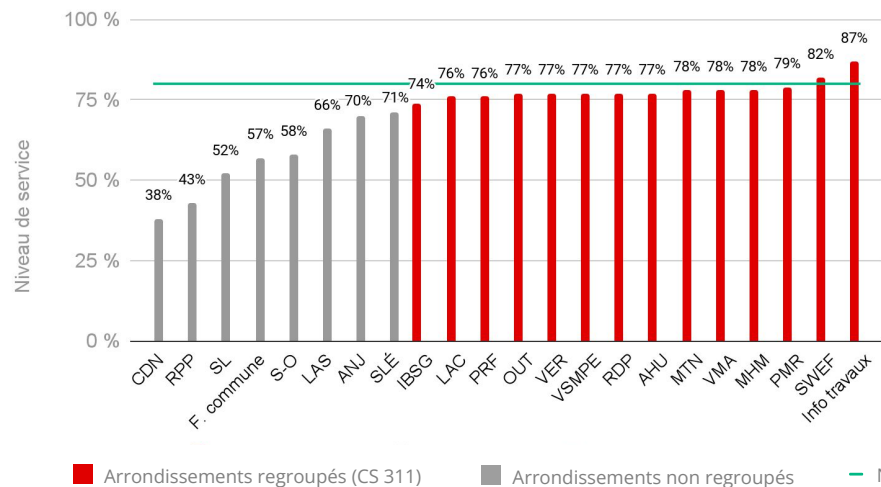
3

L'augmentation de 87% des demandes en ligne (via l'application mobile et le site de Montreal.ca) suit la tendance déjà amorcée en T4 2021, causée en partie par l'ajout de la requête "Collecte et recyclage" qui représente un des principaux sujets d'appels au 311.

Détails des résultats – 2^e trimestre 2022

Appels

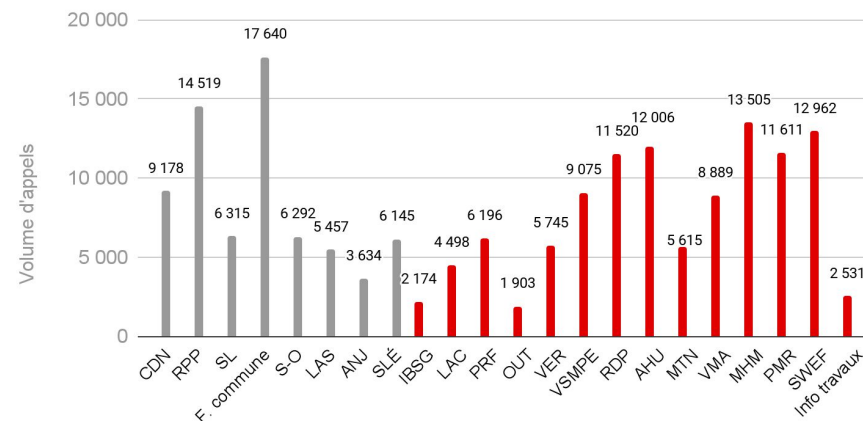
Niveau de service (par arrondissement)



Source des données : plateforme téléphonique

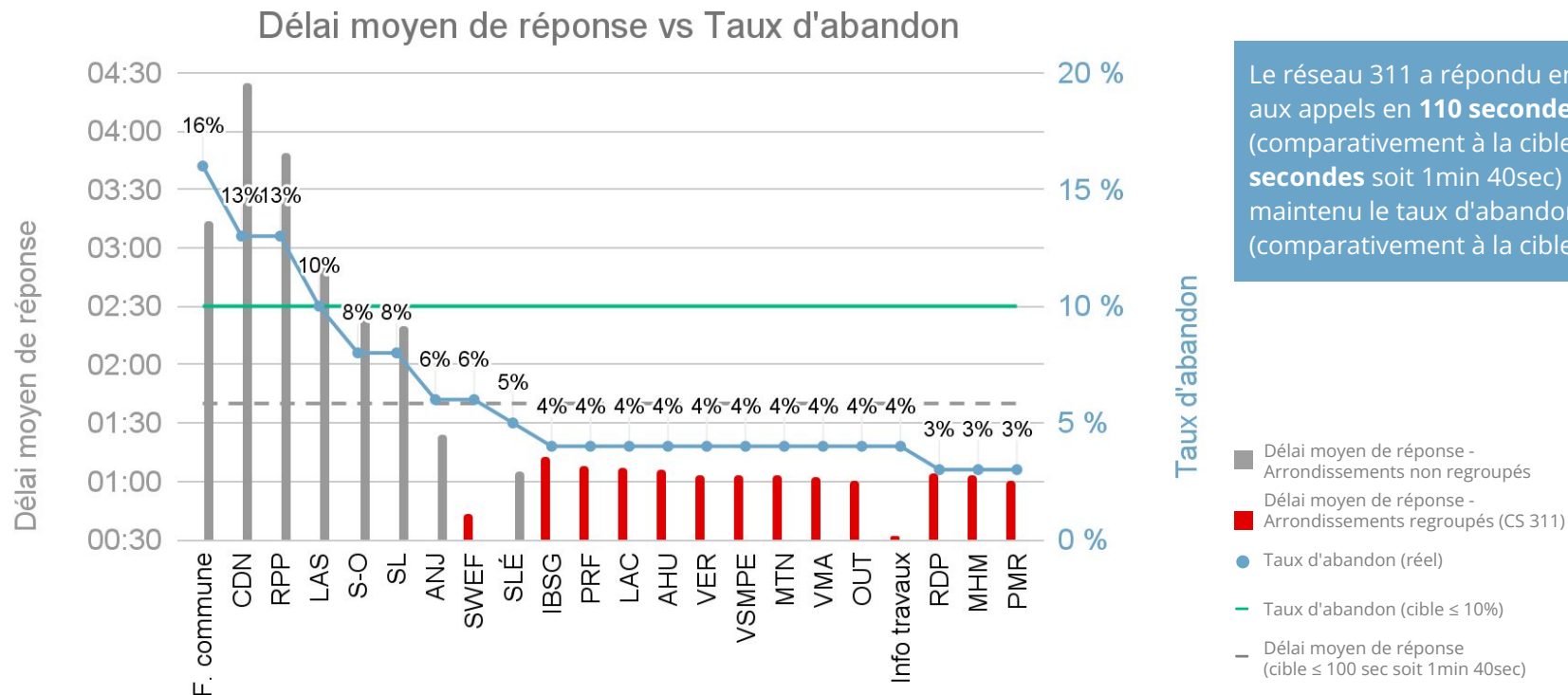
Les volumes des files commune (52 920 appels) et SWEF (38 887 appels) ont été divisés par 3 pour une meilleure lecture du graphique.

Volume d'appels (par arrondissement)



Le réseau 311 a atteint un niveau moyen de service de **68 %**

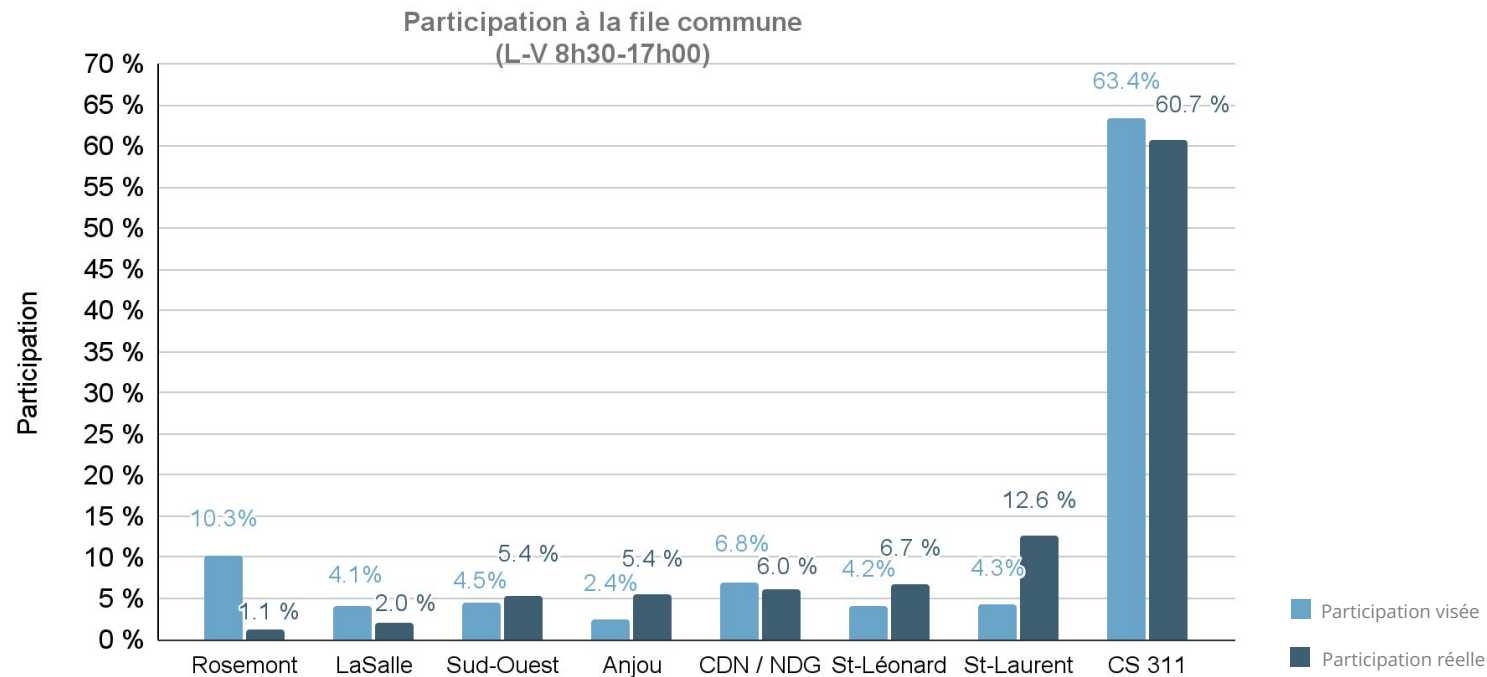
Appels – Délai moyen de réponse vs Taux d'abandon



Le réseau 311 a répondu en moyenne aux appels en **110 secondes** (comparativement à la cible de **100 secondes** soit 1min 40sec) et a maintenu le taux d'abandon à **8 %** (comparativement à la cible de **10 %**).

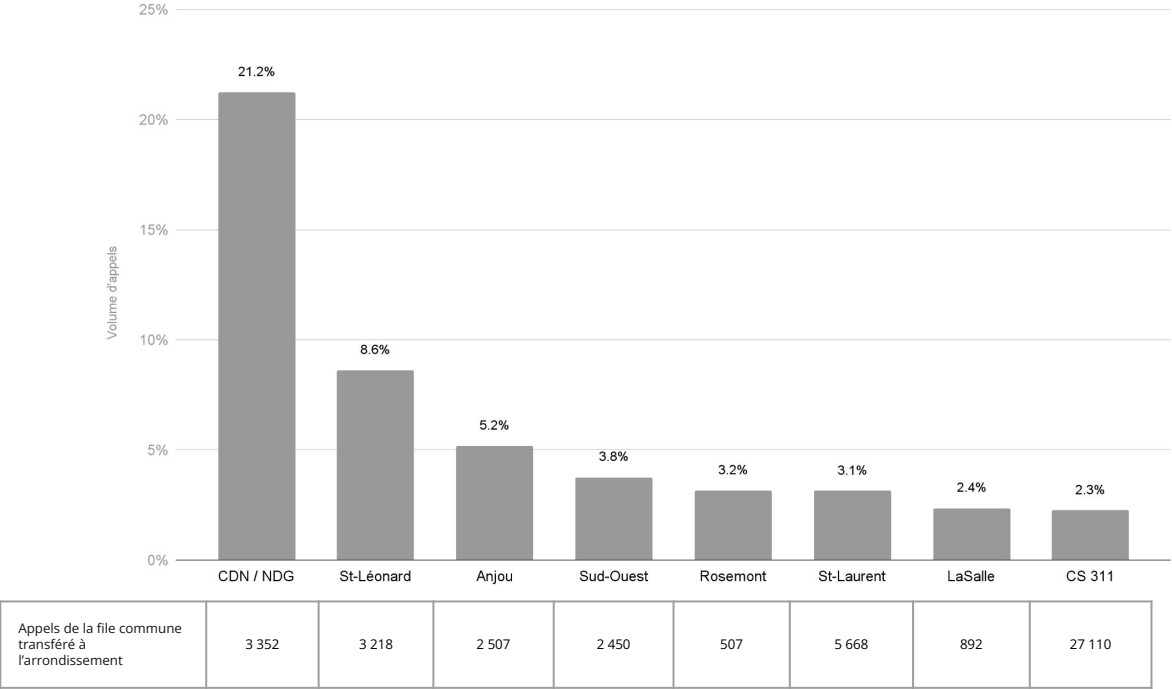
Appels file commune – Taux de participation

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



Appels file commune – Taux de rejet

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



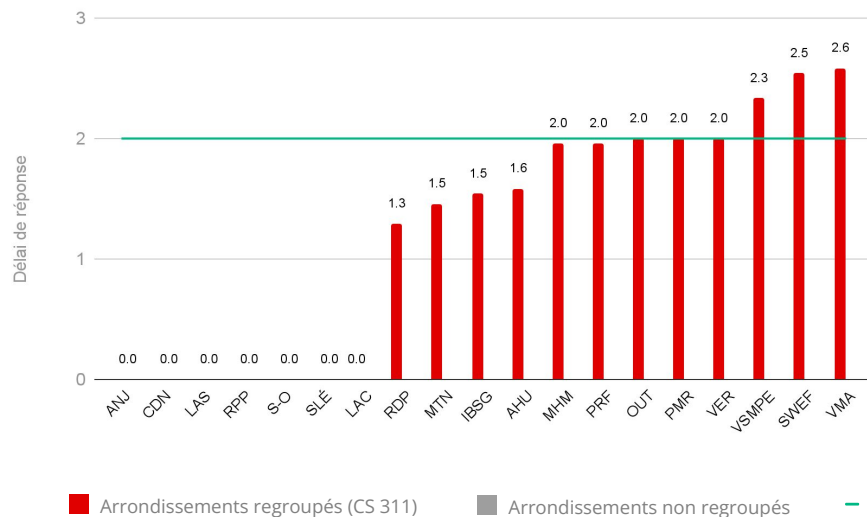
Le taux d'appels rejetés correspond aux appels de la file commune qui ont été transférés pour une prise en charge, mais qui ont été retournés dans la file commune sans avoir été répondus.

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.

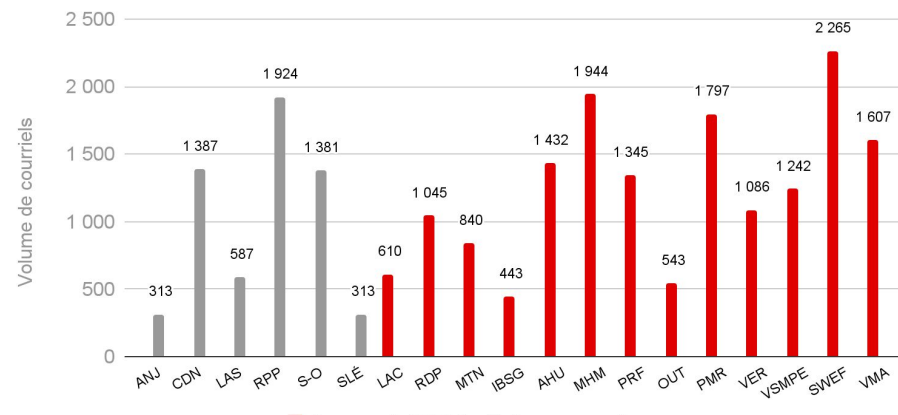
Pourcentage d'appels de la file commune refusés par l'arrondissement

Courriels

Délai moyen de réponse (par arrondissement, en jours)

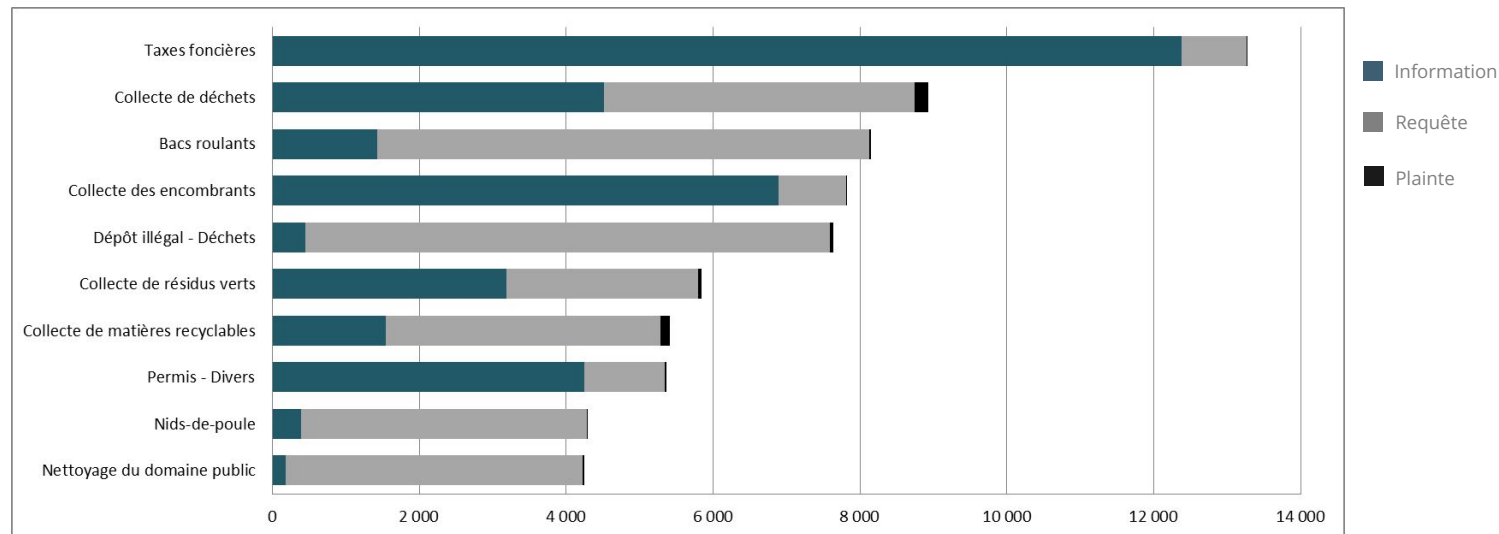


Volume de courriels (par arrondissement)



Note: Les délais de réponse pour les arrondissements non regroupés ne sont pas disponibles en T2.

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.

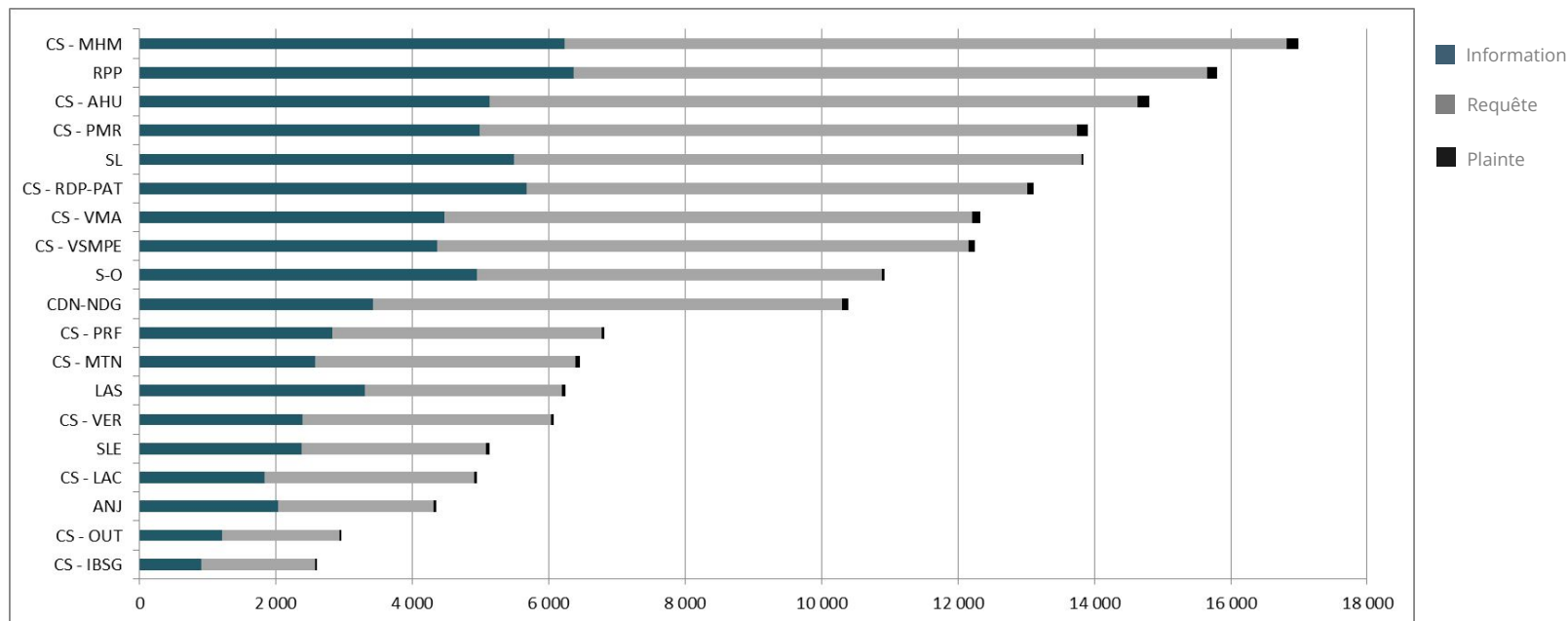
Dans l'ensemble, trois sujets démontrent le plus haut volume de communications clients :

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

Les trois sujets de requêtes les plus fréquents concernent le **dépôt illégal - Déchets**, les **bacs roulants** et la **collecte de déchets**.

Parmi les plaintes les plus récurrentes, on retrouve la **collecte de déchets** 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 **Saint-Laurent et Rosemont-La-Petite-Patrie**.

Le nombre de plaintes reste mineur dans l'ensemble des arrondissements (0,8% 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 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

Site Internet

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