

Réseau 311

Rapport trimestriel de reddition
et de performance

1^{er} trimestre 2024

Sommaire

À propos du rapport de reddition	3	Faits saillants	11
Le Réseau 311	4	Détails des résultats – 1 ^{er} trimestre 2024	12
Points clés en bref	6	Acronymes des arrondissements	19
Sommaire des résultats T1 2024	7	Glossaire	20
Répartition: communications-citoyennes	10	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 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 (1 min 40sec)



Courriels

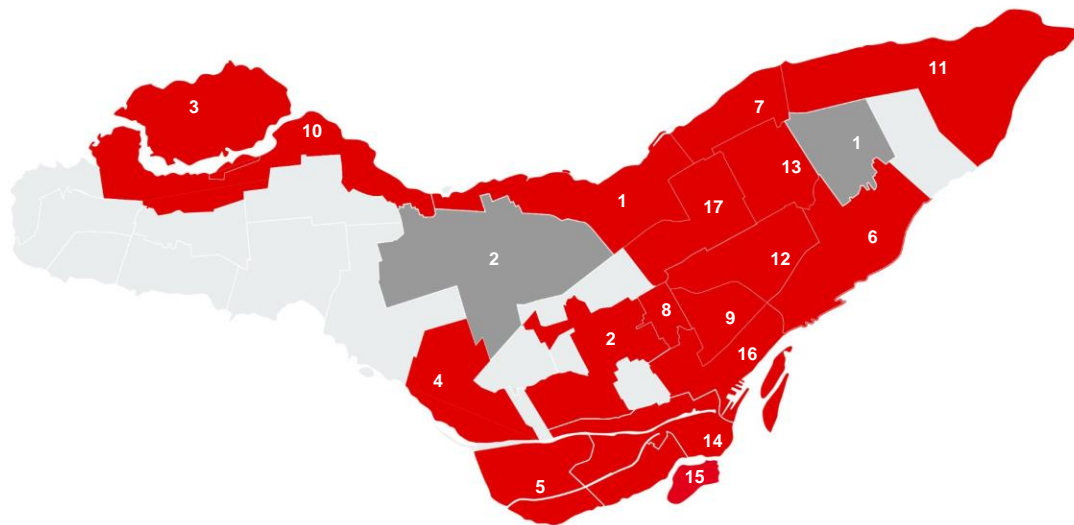
Répondre aux courriels en

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-Genève |
| 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 | Villieray-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 premier trimestre 2024 et les cibles établies, les points suivants sont à noter :

Le **niveau de service** des appels est de 86%, ce qui dépasse la cible de 80% de 6 points de pourcentage.

Le **taux d'abandon** est de 4%, ce qui est en dessous de la norme de service établie à 10%.





Le **délai de réponse des appels** est de 42 secondes ce qui est en dessous de la norme de service établie à 100 secondes.

Le **délai moyen de réponse aux courriels est de 0,9 jours**, ce qui est en dessous de la norme de service établie fixée à 2 jours.

Réseau 311

Sommaire des résultats T1 2024

Performance du trimestre





	Indicateurs de performance	Cibles	T1 2024	Variation T1 2024 vs cibles
	% d'appels répondus en moins de 100 secondes	80 %	86 %	+ 6 pp
	Délai moyen de réponse	1:40 (100 sec.)	0:42 (42 sec.)	- 58 %
	% d'appels abandonnés	10 % et moins	4 %	- 6 pp
	Délai moyen de réponse	2 jours	0,9 jour	- 55 %

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

Arrondissements regroupés (CS 311)

Sommaire des résultats T1 2024

Performance du trimestre

	Indicateurs de performance	Cibles	T1 2024	Variation T1 2024 vs cibles
	% d'appels répondus en moins de 100 secondes	80 %	91 %	+ 11 pp
	Délai moyen de réponse	1:40 (100 sec.)	0:26 (26 sec.)	- 74 %
	% d'appels abandonnés	10 % et moins	3 %	- 7 pp
	Délai moyen de réponse	2 jours	1,0 jour	- 50 %

Activités Info-Travaux

Performance T1 2024 vs T1 2023

Performance du trimestre



Service Central

Indicateurs de performance	Cibles	T1 2024	Variation T1 2024 vs cibles
% de DDS prise en charge en 48h	80 %	91,0 %	+ 11 pp
% des DDS fermées en moins de 10 jours	80 %	94,1 %	+ 14 pp

Le Réseau 311 a enregistré **138 860 communications-citoyennes** au 1^{er} 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 T1 2024

1

Le 27 janvier, le Centre de services 311 a pris en charge le traitement des appels et courriels de l'arrondissement LaSalle portant ainsi à 17 le nombre d'arrondissements regroupés

2

L'hiver clément à entrainer le déclenchement d'un seul chargement de la neige en janvier

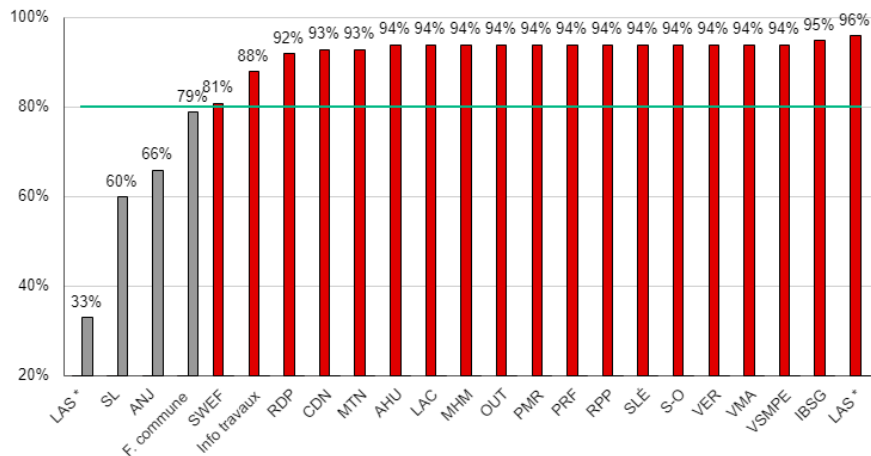
3

L'ensemble des cibles de service a été rencontré par le Réseau 311 au cours du premier trimestre de 2024, assurant une réponse rapide et efficace à la population montréalaise

Détails des résultats – 1^{er} trimestre 2024

Appels

Niveau de service (par arrondissement)



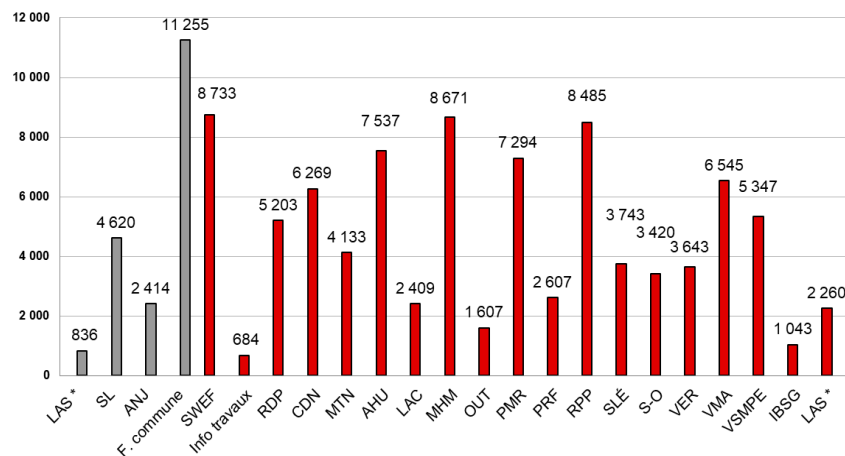
■ Arrondissements regroupés (CS 311)

■ Arrondissements non regroupés

— Niveau de service (cible \geq 80 %)

Source des données : plateforme téléphonique

Volume d'appels (par arrondissement)



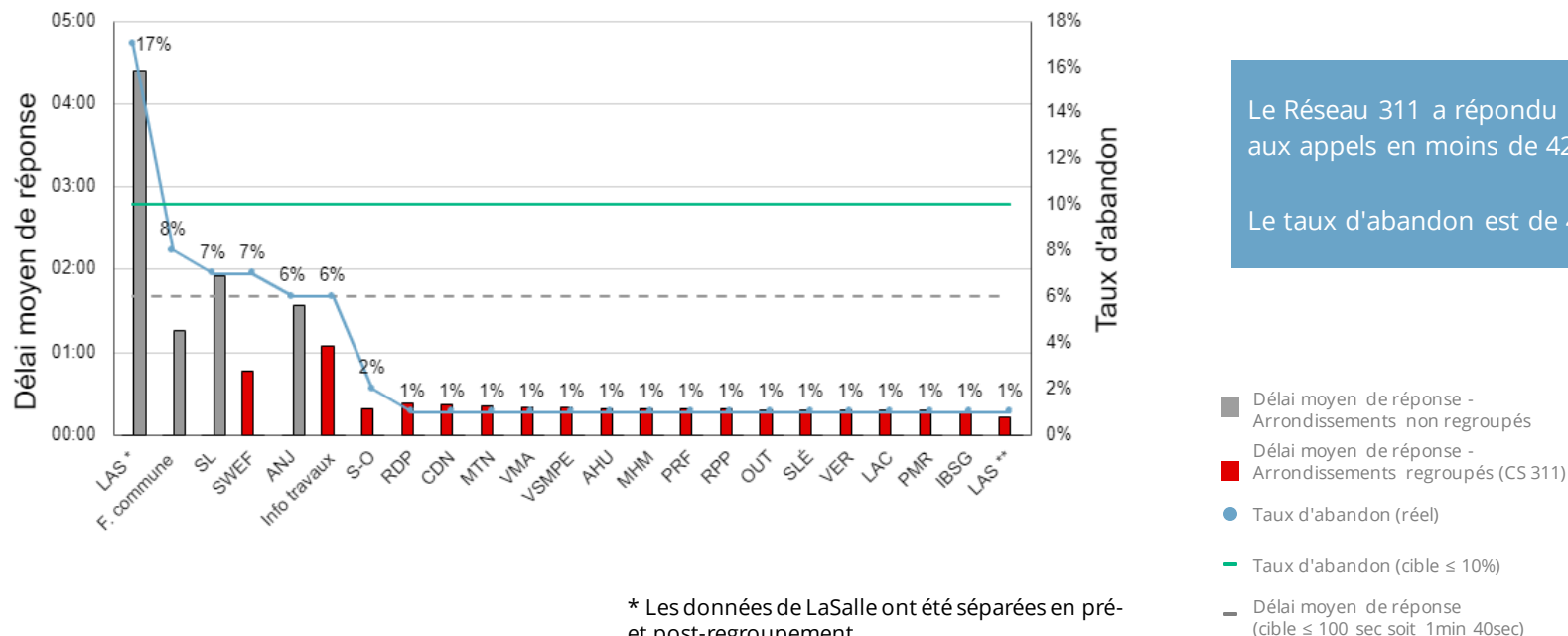
Les volumes des files communes et SWEF ont été divisés par 3 pour une meilleure lecture du graphique.

Le Réseau 311 a atteint un niveau moyen de service de **86%**

Les arrondissements regroupés au CS 311 ont obtenu un niveau de service de **91%**

* Les données de LaSalle ont été séparées en pré- et post-regroupement.

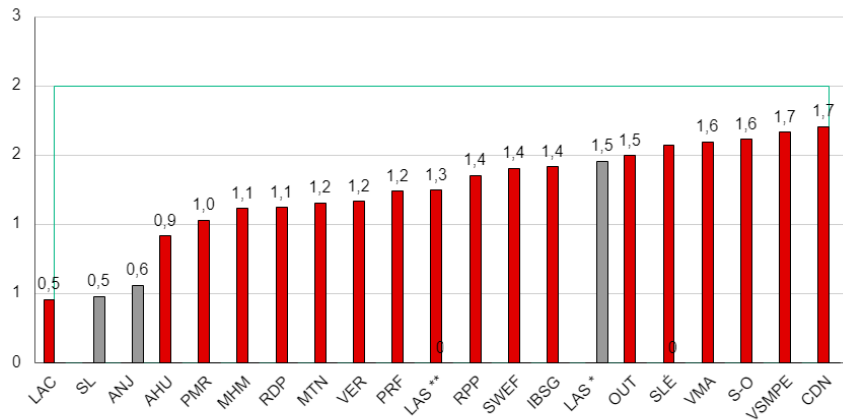
Appels – Délai moyen de réponse vs Taux d'abandon



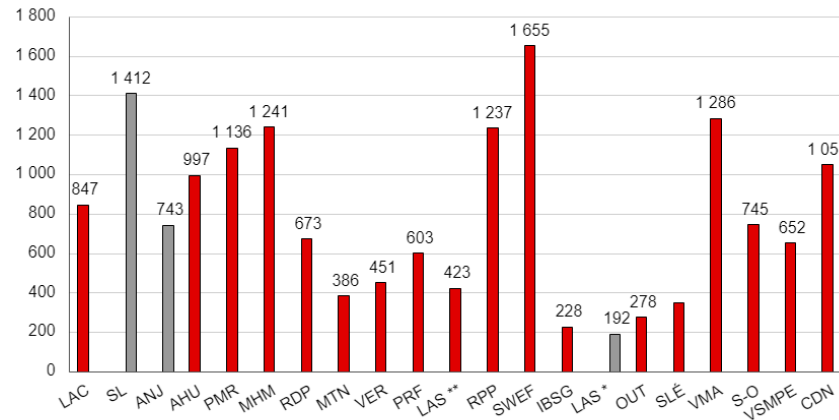
* Les données de LaSalle ont été séparées en pré-et post-regroupement.

Courriels

Délai moyen de réponse (par arrondissement, en jours)



Volume de courriels (par arrondissement)



■ Arrondissements regroupés (CS 311)

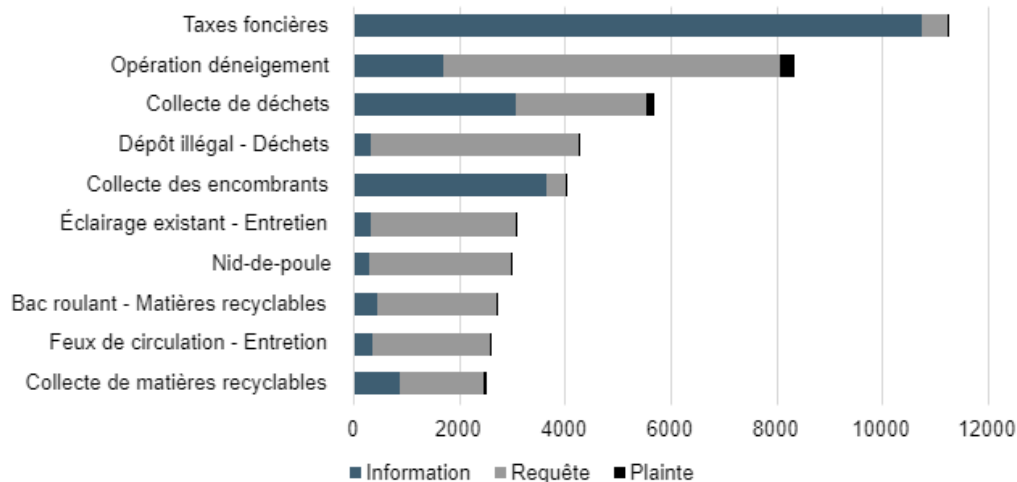
■ Arrondissements non regroupés

— Délai moyen de réponse (cible ≤ 2 jours)

* Les données de LaSalle ont été séparées en pré- et post-regroupement.

Source des données : plateforme téléphonique

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 :

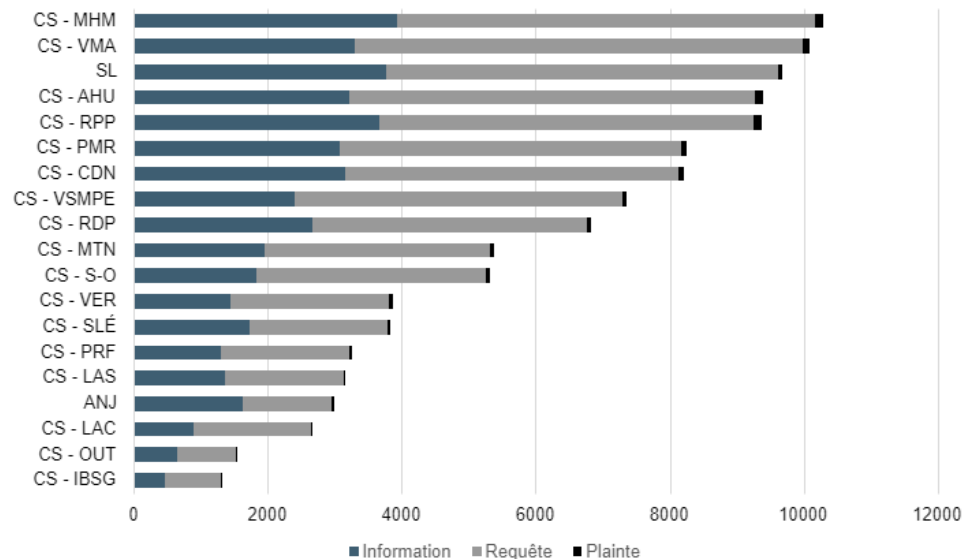
1. **Taxes foncières**
2. **Opération déneigement**
3. **Collecte de déchets**

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 l'**opération déneigement**, l'**éclairage existant - entretien** et les **nids-de-poule**.

Parmi les plaintes les plus récurrentes, on retrouve l'**opération déneigement**, la **collecte des déchets** 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: **Mercier-Hochelaga-Maisonneuve, Ville-Marie** et **Saint-Laurent**.

Le nombre de plaintes reste mineur dans l'ensemble des arrondissements (0,99 % 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>