

La réponse citoyenne

Présentation aux Conseils de quartier



Programme

Qu'est-ce que le CRC ?

Comment fonctionne le CRC ?

Comment contacter le 311 ?

Présentation

Qu'est-ce que le CRC ?

Comment fonctionne le CRC ?

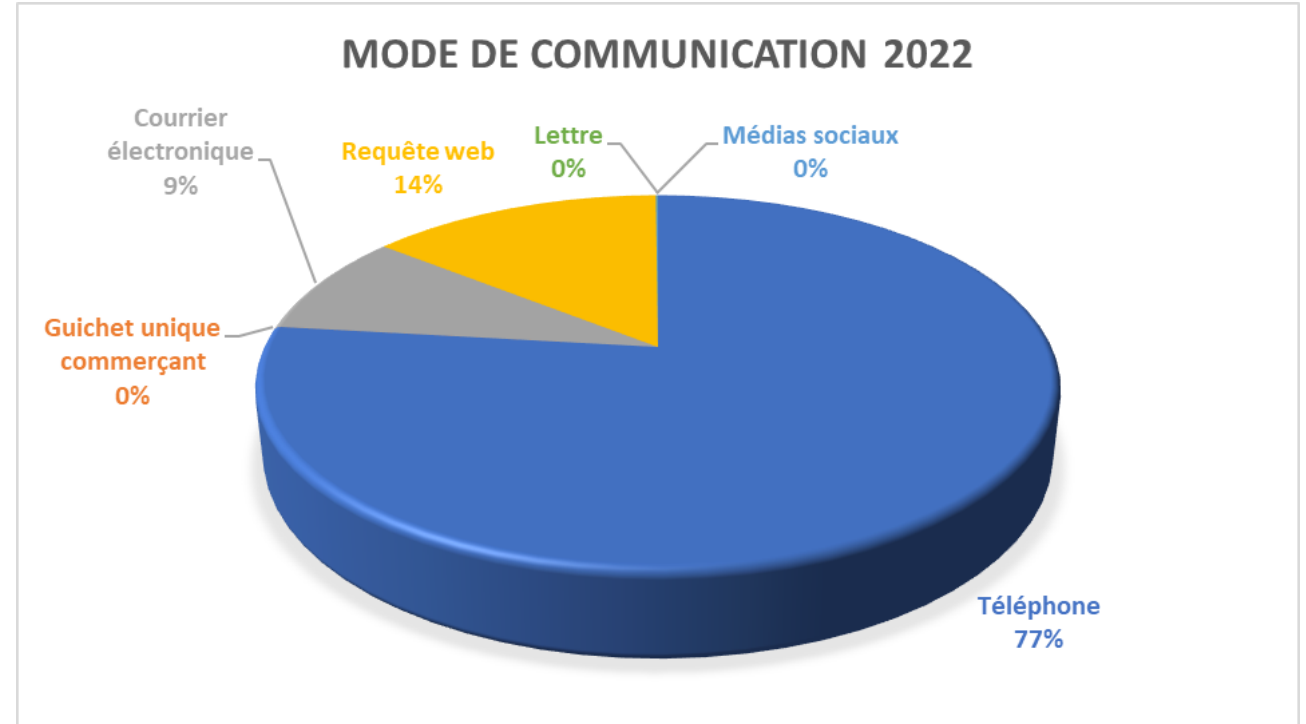
Comment contacter le 311 ?

Mission du Centre de relation avec les citoyens (CRC ou 311)

- Un service dédié aux échanges téléphoniques et électroniques avec les citoyens
- Une offre de service qui prend en compte la dimension **qualitative** de la relation
- Une façon simple d'entrer en communication avec la Ville :
 - Obtenir des renseignements sur un service
 - Faire une demande d'intervention ou de service
 - Solliciter une intervention rapide pour réparer un équipement défectueux ou signaler un problème sur la voie publique
 - Transmettre un commentaire ou une plainte

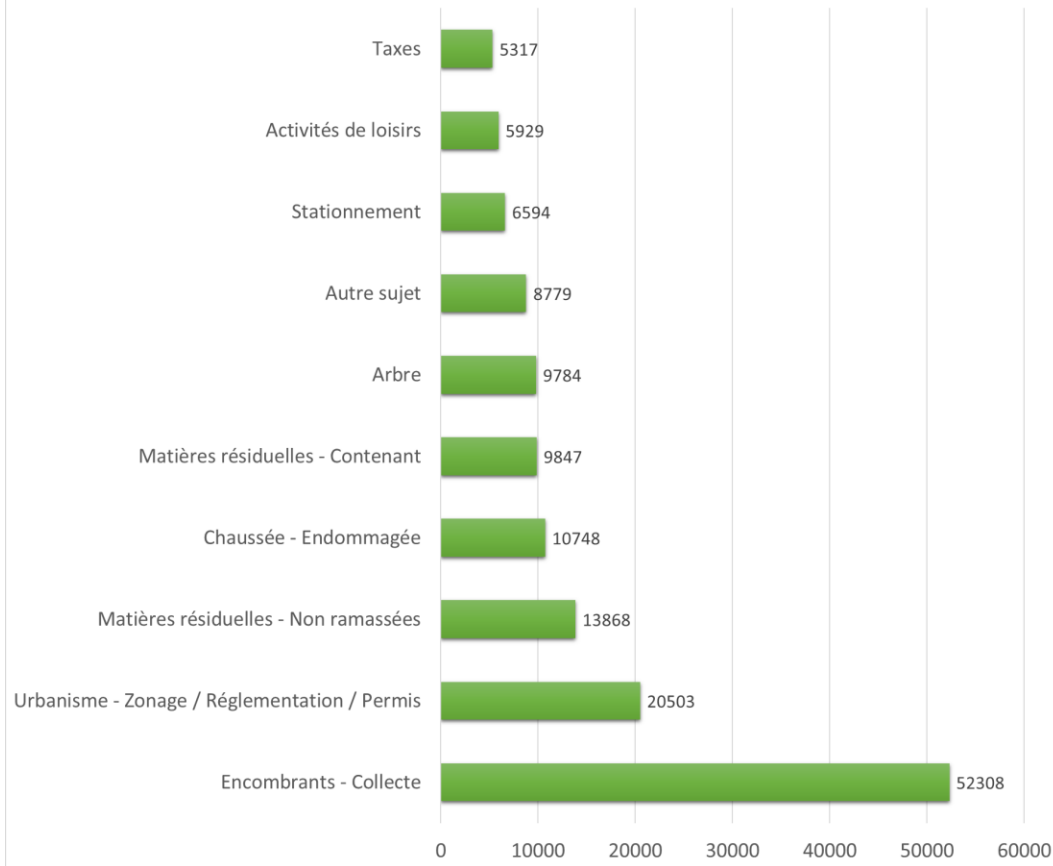
Le CRC en quelques chiffres

- Le CRC traite annuellement près de :
 - 260 000 appels téléphoniques
 - 80% sont pris en charge au 1^{er} contact
 - 38 000 courriels
 - 52 000 requêtes Web (application 311)

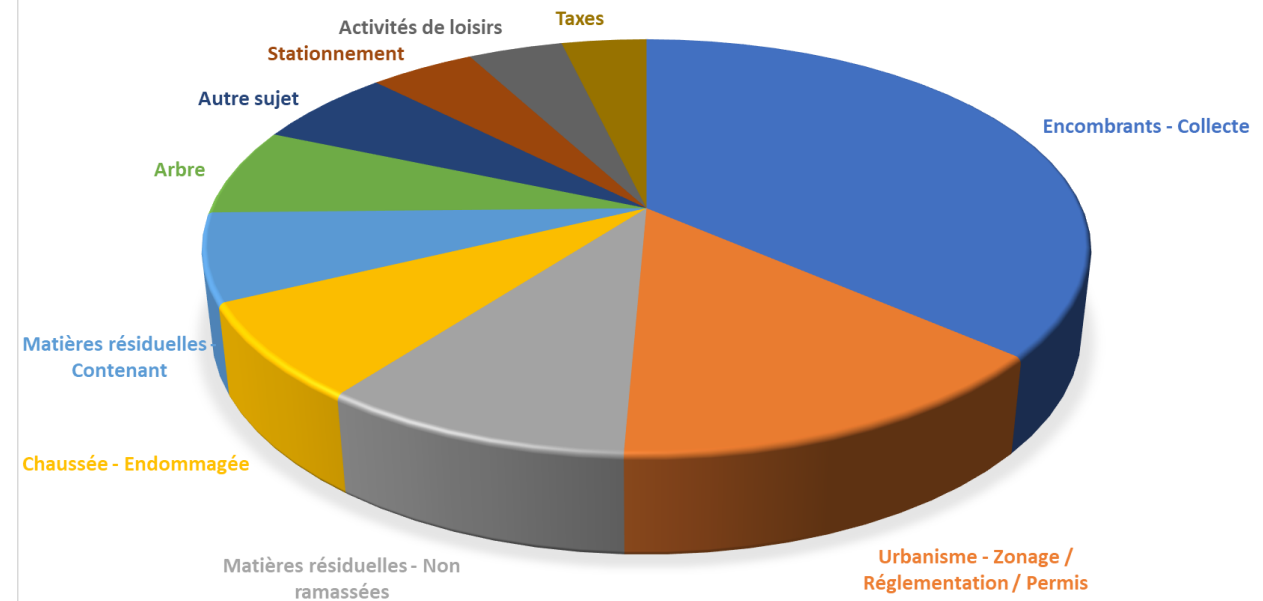


Le CRC en quelques chiffres

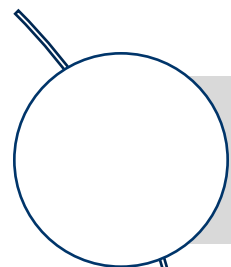
Sujets les plus utilisés en 2022



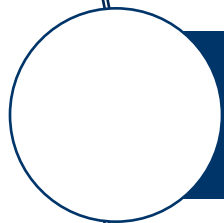
SUJETS LES PLUS UTILISÉS EN 2022



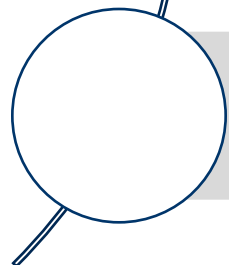
Présentation



Qu'est-ce que le CRC ?



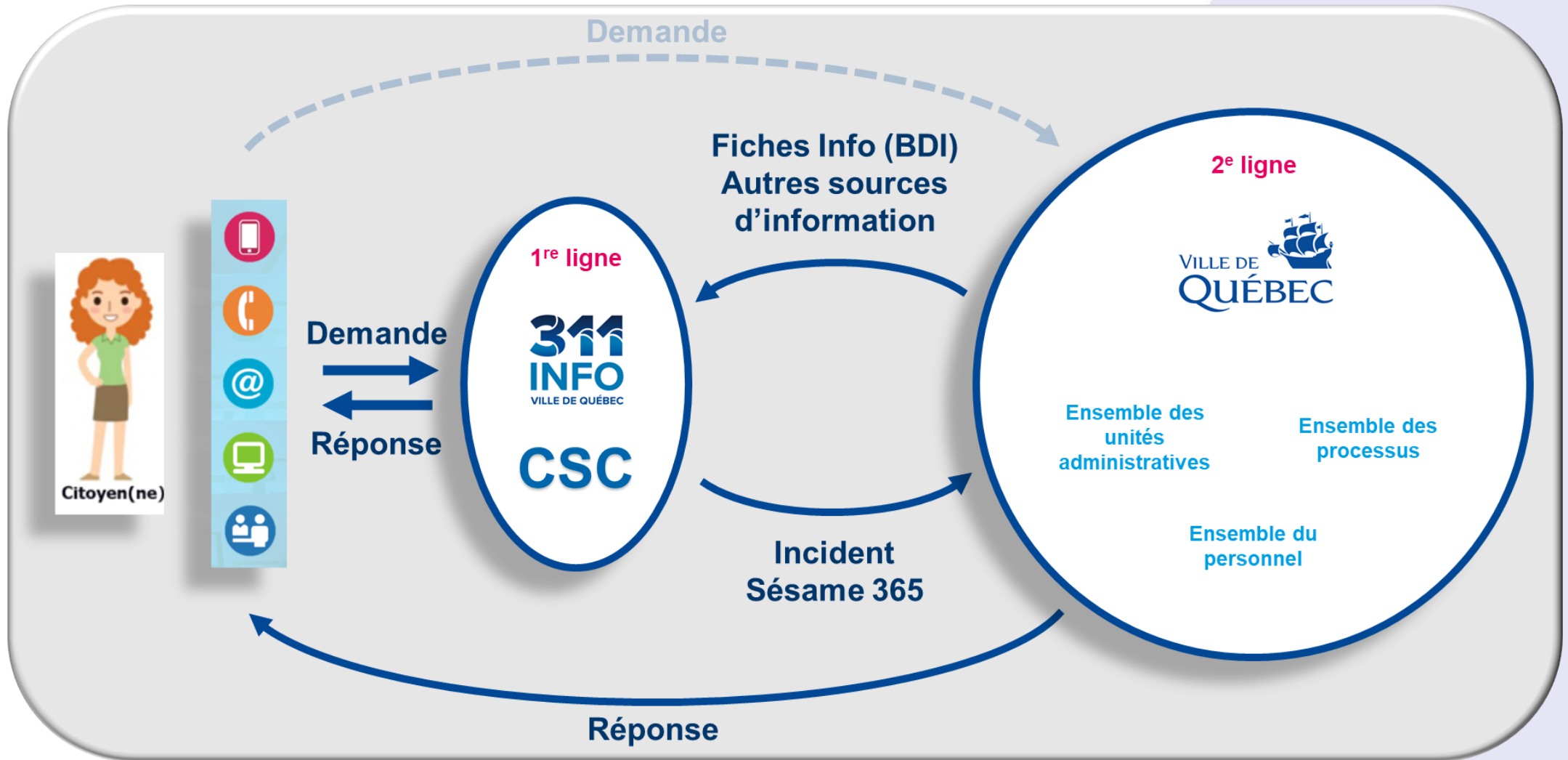
Comment fonctionne le CRC ?



Comment contacter le 311 ?



Processus de réponse au citoyen



Organisation du travail

Fonctionnement en situation normale du CRC :

- 23 agents
- Ouvert du lundi au vendredi de 8h à 19h

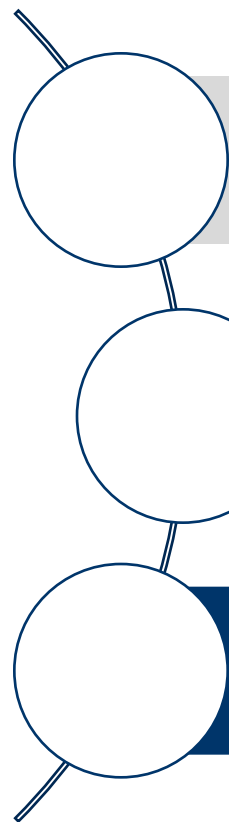
Fonctionnement en situation d'exception — sécurité civile :

- Le 311 est identifié comme service prioritaire
- Le CRC assure la continuité des services
- Possibilité de plages horaires élargies

Le gestionnaire de la relation client (CRM)

- Des demandes associées aux demandeurs
 - Historique des demandes d'un citoyen
 - Suivi de chaque demande du citoyen
- Des demandes identifiées avec :
 - Un produit (ex. : eau potable)
 - Une précision (ex. : goût et odeur)
- Des demandes structurées :
 - Arbres de questions conditionnels par produit
 - Des suivis documentés à même l'incident
- Cas du programme d'intervention planifié
 - Les demandes alimentent une base de données qui sert à la planification des interventions
 - Pas de suivi auprès du citoyen et des interventions qui peuvent prendre plusieurs années avant d'être réalisées selon les priorités établies par la Ville

Présentation



Qu'est-ce que le CRC ?

Comment fonctionne le CRC ?

Comment contacter le 311 ?



Différents moyens de nous contacter

- En composant le 3-1-1
- Du lundi au vendredi de 8h à 19h

Par
téléphone



- Téléchargeable sur toutes les plateformes
 - Appstore
 - Google Play Store

Avec
l'appli. 311



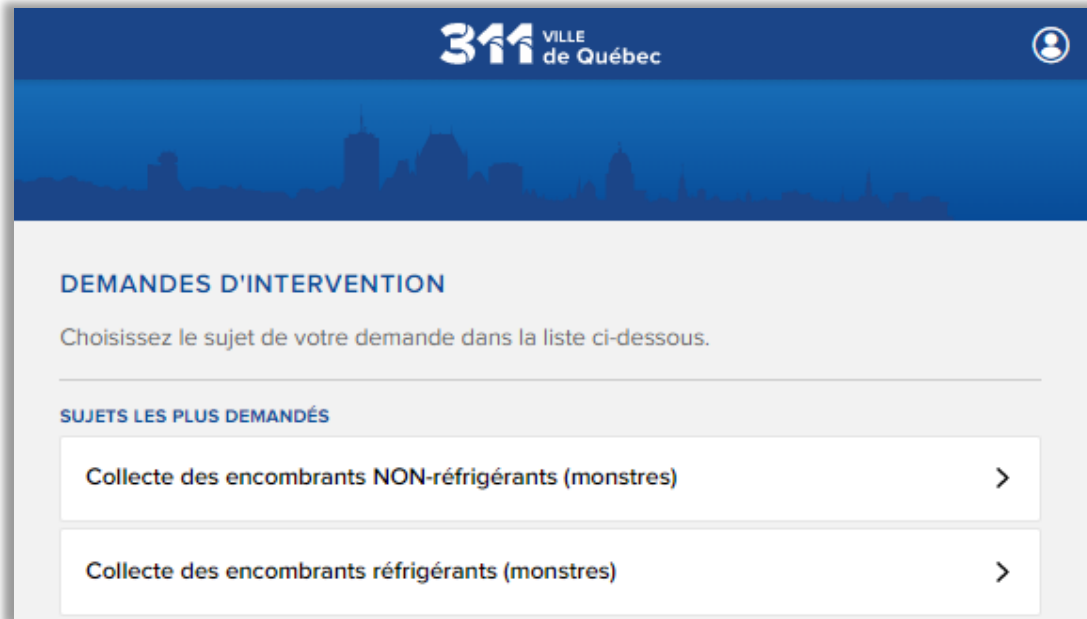
- 311@ville.quebec.qc.ca
- Formulaire *Nous joindre* sur le site Internet de la Ville :
https://www.ville.quebec.qc.ca/nous_joindre/formulaire/

Par
courriel

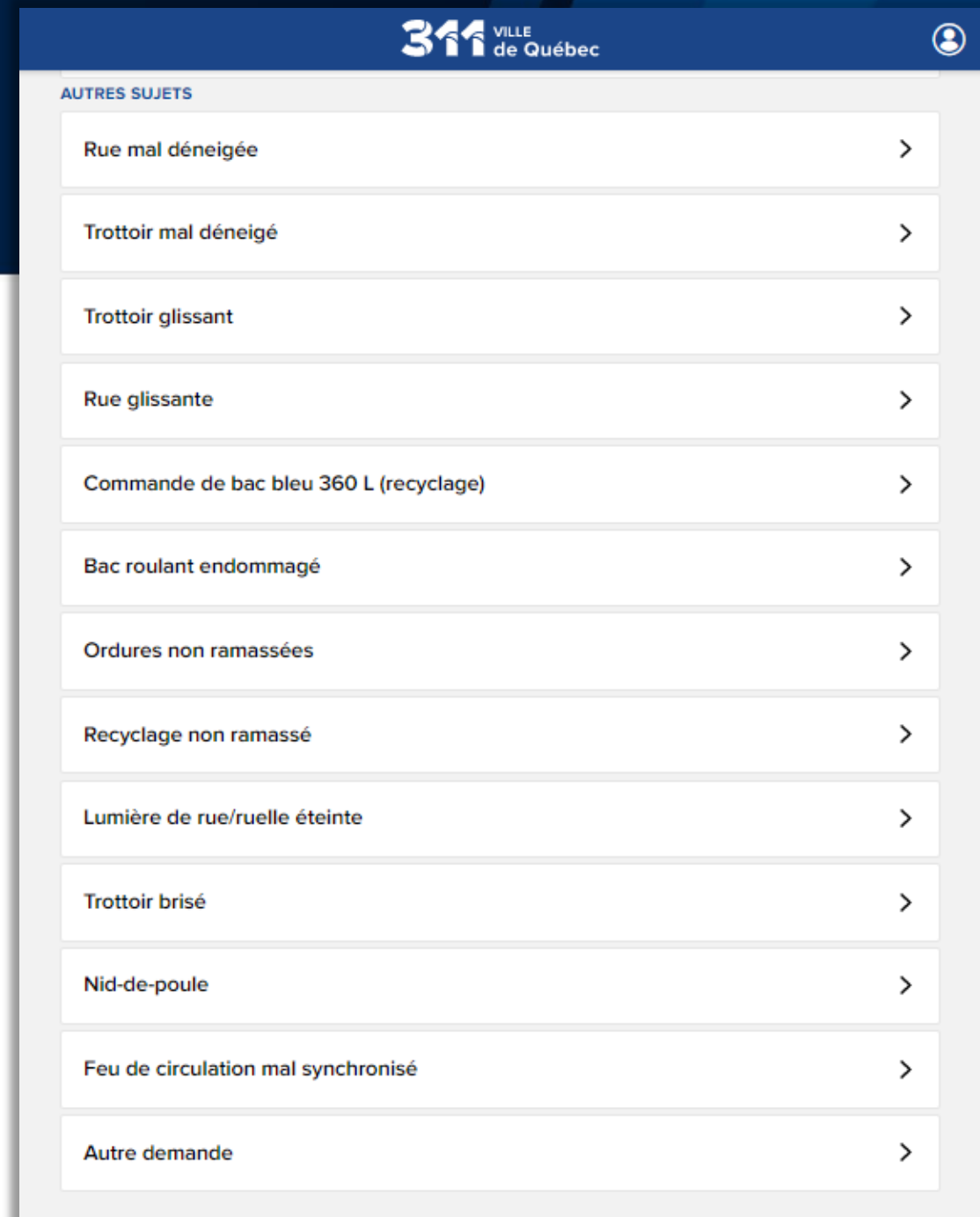


L'application 311

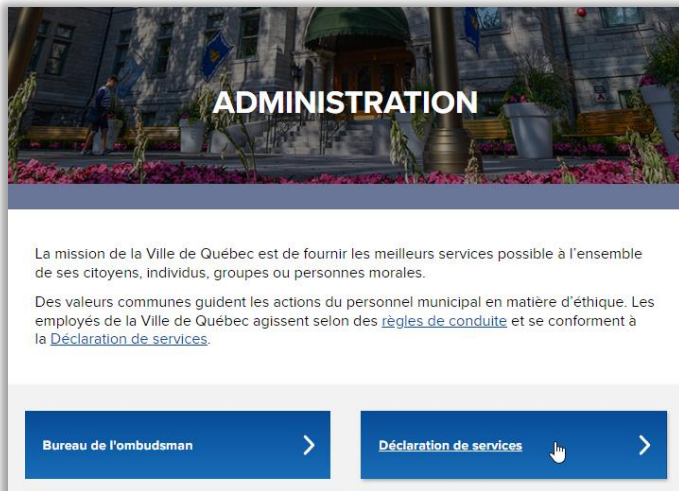
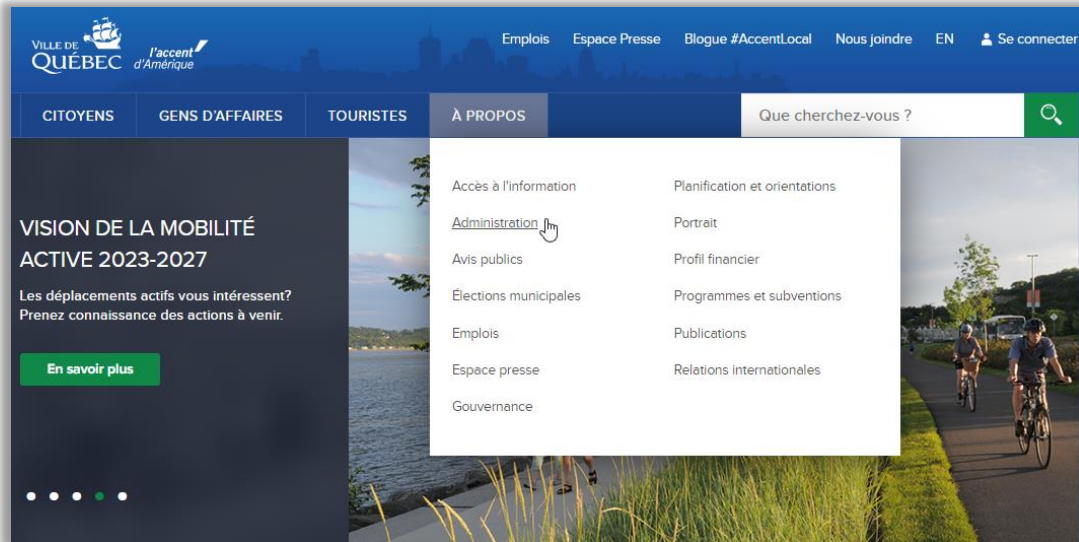
Tous les sujets que vous pouvez aborder
Et plus encore...



Avec l'application, vous avez accès à une synthèse des suivis de vos demandes sans avoir besoin de nous appeler.



La déclaration de services



Nos engagements en qualité de service



Nos engagements en matière de délais



Quelques exemples de délais

Service	Délais
Accueil téléphonique	Délais max. de 2 min, 80 % du temps
Correspondance électronique	2 jours ouvrables
Abattage d'arbre	20 jours ouvrables
Appréciation négative	2 jours ouvrables

Quand appeler le 9-1-1 ou le 3-1-1 ?

9-1-1	3-1-1
<ul style="list-style-type: none">▪ Besoin rapide d'intervention des services d'urgence▪ Une vie en danger (personne malade, suicidaire, individu armé)▪ Dénoncer un crime (vol, méfait, fraude, harcèlement ou autre)▪ Signaler un trouble à l'ordre public (voisin bruyant, véhicule abandonné, autre signalement non urgent)▪ Signaler un accident de la route	<p>Toute autre demande ne nécessitant pas l'intervention des Services d'urgence</p>

Services d'urgence : Police, pompier, ambulances



Merci de votre attention !