



INFORMATION - COMMUNIQUÉ

Pour publication immédiate
Le vendredi 8 janvier 2010

Plus de 1,9 million de demandes faites au Centre d'appels 311 depuis son lancement en janvier 2009

Winnipeg (Manitoba) – L'inscription aux programmes du *Guide Loisirs* a été le service le plus demandé au système de renseignements 311 de Winnipeg l'automne dernier, et les horaires d'autobus ont été à nouveau en haut de la liste des demandes de renseignements.

Des 422 890 appels téléphoniques et des 7 044 courriels (à 311@winnipeg.ca) reçus par le Centre d'appels 311 de Winnipeg entre le 1^{er} octobre et le 31 décembre 2009, 4 830 concernaient l'inscription aux programmes de loisirs, et 120 404 étaient des demandes de renseignements sur les horaires d'autobus.

Depuis son lancement en janvier 2009, le Centre d'appels 311, dont l'équipe bilingue de représentants et de représentantes du service à la clientèle travaillant au centre-ville de Winnipeg offre un lien avec la ville 24 heures par jour et 7 jours par semaine, a traité un total de 1 930 999 appels et de 41 662 courriels.

La technologie sur laquelle se base ce service permet de suivre la progression des demandes, de réunir des renseignements sur le volume d'appels, et de mettre le doigt sur la nature des demandes des citoyens et des citoyennes.

Voici quelques moments forts du dernier trimestre (du 1^{er} octobre au 31 décembre 2009) :

- 2 357 demandes de service en français;
- une centaine de demandes par ATS (service pour personnes malentendantes);
- 76 % des appels constituaient des demandes de renseignements;
- 23 % des appels étaient des demandes de services municipaux.

Les cinq demandes de renseignements les plus fréquentes :

- 1) Régie des transports : horaires d'autobus (120 404 demandes)
- 2) Régie des transports : divers (19 505 demandes)

- 3) Demandes de renseignements sur des services non municipaux (11 315 demandes)
- 4) Loisirs (10 945 demandes)
- 5) Ordures ménagères et recyclage (8 318 demandes)

Les cinq demandes de services municipaux les plus fréquentes :

- 1) inscription aux programmes récréatifs (4 830 demandes de service);
- 2) Direction du stationnement et paiement des contraventions (3 263 demandes de service);
- 3) Régie des transports : demande d'objets trouvés (2 014 demandes de service);
- 4) Régie des transports : employés et employées, horaires, lignes, service aux écoles (1 977 demandes de service);
- 5) demandes de ramassage de déchets volumineux et de conteneurs à ordures (1 775 demandes de service).

En novembre dernier, le Centre d'appels 311 a lancé libre-service, un système permettant aux citoyens et aux citoyennes de remplir leurs propres demandes de service pour certains services. Depuis sa mise en route, 83 demandes de service en libre-service sont passées par le 311, et ce, grâce à cette méthode.

Le prochain rapport trimestriel (portant sur les mois de janvier, février et mars 2010) sera remis au début d'avril 2010.

-30-

Pièces jointes :

Les quinze services municipaux les plus demandés, les quinze premières catégories de demandes de renseignements et le résumé des types d'appels faits au Centre d'appels 311 ainsi que le résumé des demandes en libre-service.

Les médias peuvent obtenir des renseignements directement de la ligne des médias de la ville de Winnipeg, au 986-6000, ou par courrier électronique, à MediaInquiry@winnipeg.ca