



## INFORMATION - COMMUNIQUÉ

Pour publication immédiate  
Le mardi 17 novembre 2009

### **Nouveauté au menu du 311 de Winnipeg: le libre-service en ligne**

**Winnipeg (Manitoba)** – Aujourd'hui, le service 311 de Winnipeg a lancé un nouveau système de libre-service en ligne qui permet aux citoyens et aux citoyennes de remplir leur propre demande de services municipaux, et ce, à n'importe quelle heure du jour et de la nuit.

Le nouveau service en ligne s'ajoute aux autres façons de communiquer avec le 311, qui sont d'appeler au 311 ou d'écrire à [311@winnipeg.ca](mailto:311@winnipeg.ca)

Le site Web de la ville dresse la liste des services spéciaux désormais disponibles dans le nouveau système de libre-service en ligne du 311. Cette liste – qui va du signalement des nids de poule à la localisation d'objets perdus dans les autobus de la ville, en passant par la demande de permis – s'allongera à mesure que la capacité du système se développe et que des services nouveaux et saisonniers deviennent disponibles.

Le nouveau système en ligne fonctionnera comme suit :

- ✓ les usagers et les usagères se rendent à [winnipeg.ca](http://winnipeg.ca) et cliquent sur l'onglet « 311 Self Serve »;
- ✓ un menu de demandes de service apparaît;
- ✓ il suffit alors de cliquer sur l'icône de demande de service, de donner les renseignements nécessaires pour traiter la demande et de noter le numéro de référence afin de pouvoir suivre l'état de la demande;
- ✓ une fois remplie, la demande de service est envoyée par courriel au service municipal qui convient;
- ✓ en vous aidant du numéro de référence attribué, vous pouvez retourner à la page de libre-service principale, cliquer sur l'icône « Track the progress of my service request » et voir l'état de votre demande.

La page Web libre-service du 311 comprend également un questionnaire de satisfaction des citoyens et des citoyennes en ligne. Vous pouvez dès lors remplir le questionnaire et laisser vos coordonnées si vous souhaitez que quelqu'un se charge de votre suivi.

« Nous encourageons les gens à nous faire part de leurs réactions qui nous aident à déterminer ce qui fonctionne bien et ce qui pourrait faire l'objet de modifications ou d'améliorations, a annoncé la directrice du Centre d'appels 311 Madame Melanie Swenarchuk. »

Le service 311 de Winnipeg, qui est en place depuis le 16 janvier 2009, a traité plus de 1,6 millions d'appels et plus de 36 500 courriels.

-30-

**Coordonnées :**

Michelle Bailey  
Agente des communications  
Ville de Winnipeg – Division des communications générales  
391-0903  
[mbailey@winnipeg.ca](mailto:mbailey@winnipeg.ca)

Ligne des médias : 986-6000  
[MediaInquiry@winnipeg.ca](mailto:MediaInquiry@winnipeg.ca)