



INFORMATION - COMMUNIQUÉ

Pour publication immédiate

Le jeudi 14 janvier 2010

Le service 311 de Winnipeg fête son premier anniversaire depuis sa mise en route en procédant au lancement de ServiceStat

Winnipeg (Manitoba) – Si vous vous êtes déjà demandé quels types de demandes de services municipaux se font dans votre quartier, vous pouvez désormais accéder à ces renseignements en un simple clic.

Le dernier outil en ligne pour les utilisateurs et les utilisatrices du Centre d'appels 311 s'appelle ServiceStat. ServiceStat, qui fait ses débuts aujourd'hui, est une application Internet qui permet aux citoyens et aux citoyennes de voir des demandes de service spécifiques sous la forme d'un plan ou d'un rapport.

Conçu sur le modèle du site Web à succès CrimeStat, il permet à la population de faire des recherches semblables à partir d'une liste de 18 demandes de service.

En cliquant sur le lien ServiceStat qui se trouve sur la page d'accueil du site winnipeg.ca, les utilisateurs et utilisatrices peuvent voir une carte interactive de la ville entière ou d'un quartier spécifique. Une fois que le choix a été fait, la personne peut voir les demandes de service qui ont été faites au service 311 les sept derniers jours. Des icônes telles qu'un seau jaune (demande de déneigement) ou une boîte de recyclage bleue (demande concernant une collecte manquée) pourraient apparaître.

Si l'icône est enfermée dans une boîte carrée et opaque, cela veut dire que la demande de service a été traitée et fermée. Si l'icône n'est pas entourée d'une boîte carrée, la demande de service est toujours en cours.

ServiceStat est un outil de mesure de rendement qui sert à chercher des moyens d'améliorer la prestation des services, à relever des tendances et à comprendre et à gérer les questions préoccupantes par rapport à leur importance. Les statistiques sont mises à jour quotidiennement depuis le système de gestion des documents du service 311 et indiquent également le lieu d'où proviennent les demandes de service.

« C'est une autre façon pour nous d'être responsables vis-à-vis de la population, a déclaré Mélanie Swenarchuk, directrice du Centre d'appels 311. Cet outil en ligne montre non seulement les endroits de la ville desquels proviennent les demandes de service, mais il permet aussi aux services d'utiliser ces renseignements pour élaborer des stratégies de résolution rapide des demandes de service. »

Le site Web ServiceStat propose également une liste des types de demandes de service qui peuvent être vues, leur signification et les niveaux de service exigés. Par exemple, un conteneur à ordures qui est plein avant le jour de collecte prévu devrait être vidé dans les deux jours ouvrables.

Le lancement de ServiceStat suit celui du libre service du 311 qui a eu lieu en novembre dernier. Le libre-service en ligne permet aux citoyens et aux citoyennes de remplir leurs propres demandes de service, et ce, à n'importe quel moment du jour ou de la nuit.

Le Service de renseignements 311 de Winnipeg fonctionne depuis le 16 janvier 2009. Depuis, les représentants et les représentantes du service à la clientèle du 311 ont géré 1 989 178 appels et 41 662 courriels.

-30-

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