Bureau de la vérificatrice générale
Ville d'Ottawa

Audit du 3-1-1 – Faits saillants



Pourquoi cet audit?

Le 3-1-1 est le système de service à la clientèle centralisé adopté par la Ville pour signaler les cas non urgents. Les clients ont ainsi accès, selon le principe du guichet unique, aux services, à l'information et à l'aide de la municipalité. Alors que le volume des demandes de renseignements continue de s'accroître et que les clients font de plus en plus appel à différents canaux de services pour interagir avec la Ville, il est essentiel que le modèle de services reste réceptif, efficient et constant dans l'expérience offerte aux clients. Nous avons effectué cet audit afin d'évaluer l'efficacité et l'efficience des opérations du 3-1-1, tout en nous assurant que la Ville fait preuve de circonspection dans la gestion des fonds des contribuables.

Ce que nous avons constaté

L'audit nous a permis de constater que dans l'ensemble, le 3-1-1 s'acquitte de son mandat de point d'accès centralisé de la Ville pour le service à la clientèle. Les demandes de service examinées ont généralement été fermées comme il se doit et dans les délais établis.

Cependant, il existe des occasions d'améliorer les services offerts et leur efficience. L'audit a permis de constater que le 3-1-1 ne respecte pas, à l'heure actuelle, ses normes sur les délais de réponse aux courriels du public et que le délai moyen de réponse aux appels est plus long que celui d'autres municipalités analysées dans le cadre de l'audit. Le 3-1-1 a aussi connu une augmentation considérable dans le nombre d'appels abandonnés.

Ces constatations peuvent toutes se répercuter sur la réputation des services du 3-1-1 et avoir pour effet de frustrer les clients. L'audit a permis de constater que le moyen le plus efficient pour les clients de soumettre les demandes de service courantes consiste à les déposer en ligne, ce qui évite d'avoir à parler à un agent et ce que le 3-1-1 devrait mieux promouvoir.

L'audit a permis de cerner des incohérences dans le traitement des interactions avec les clients, dont la communication des normes de service et d'autres renseignements essentiels destinés aux clients. Nous avons constaté que les normes de service sont gérées à travers différentes sources et qu'elles ne sont pas appliquées avec cohérence parmi les secteurs d'activité, ce qui augmente le risque de donner aux clients des renseignements inexacts ou discordants et ce qui peut aboutir à des variations dans l'expérience offerte aux clients et dans des nouvelles demandes de renseignements complémentaires.

Enfin, même si les demandes de service étaient généralement traitées comme il se doit, les attentes formelles pour la consignation des travaux effectués et pour la fermeture des demandes de service n'ont pas été établies avec constance dans l'ensemble des secteurs d'activité. Ceci donne lieu à un risque que les documents soient incomplets et que les renseignements ne soient pas notés avec cohérence pour permettre de donner suite aux demandes de renseignements des clients.

Bureau de la vérificatrice générale
Ville d'Ottawa

Audit du 3-1-1 – Faits saillants



Nous avons déposé neuf recommandations pour veiller à :

- encourager les clients à faire appel aux canaux de service les plus efficients et continuer d'élargir r les options de libre-service en ligne;
- établir les cibles du rendement d'après des données fiables, éclairées par une analyse comparative et accompagnées de pratiques appropriées pour rendre des comptes au public;
- traiter avec constance les interactions des clients et offrir aux agents les outils et la formation qu'il faut pour donner de l'information exacte;
- exprimer et promouvoir des attentes constantes dans l'ensemble des secteurs d'activité pour la consignation et la fermeture des demandes de service;
- mieux connaître et gérer les causes de l'augmentation des taux d'abandon des appels afin d'améliorer le service à la clientèle;
- respecter les normes de service en faisant appel à une même source d'information, veiller à les faire connaître clairement et à les communiquer avec constance aux clients.

Pour en savoir plus sur ce rapport, veuillez consulter notre **site Web**.
613-580-9602 | **BVG@ottawa.ca**