

## DONNÉES SUR LE CENTRE D'APPELS

- ♦ Effectifs pour chacun des CRC, CCC ou CSC dans votre organisme, avec les variations depuis les cinq dernières années;

Au cours des cinq dernières années, le nombre d'effectif au centre d'appels a peu évolué. L'équipe est composée d'un chef d'équipe et de 9 préposés aux renseignements.

- ♦ Documents concernant l'achalandage (volume d'appels), si possible selon les jours de l'année et/ou les heures de la journée, dans les CRC, CCC ou CSC;

NOMBRE D'APPELS REÇUS	
ANNÉE	VOLUME*
2010-2011	38 477
2011-2012	43 869
2012-2013	40 661
2013-2014	38 946
2014-2015	32 713

\*Voir en annexe le détail

- ♦ Documents concernant les temps d'attente téléphonique pour la clientèle dans les CRC, CCC ou CSC;

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS – RÉSULTATS OBTENUS		
ANNÉE	CIBLE	RÉSULTAT
2010-2011 : « Prendre l'appel en moins de 90 secondes »	85 %	91 %
2011-2012 : « Prendre l'appel en moins de 90 secondes »	85 %	91 %
2012-2013 : « Prendre l'appel en moins de 90 secondes »	85 %	81 %
2013-2014 : « Prendre l'appel en 3 minutes et moins »	85 %	91 %
2014-2015 : « Prendre l'appel en 3 minutes et moins »	85 %	97 %

- ♦ Documents sur le taux de roulement du personnel dans les CRC, CCC ou CSC;

Aucune donnée disponible.

- ♦ Toute étude d'étalonnage (benchmarking) concernant l'organisation du travail dans les CRC, CCC, CSC;

Aucune étude d'étalonnage réalisée.

**Relevé des délais de réponse aux appels téléphoniques  
2014-2015**

Du	Au	Reçus	Traités	Aband.	Retirés	Total	% rép.	Rep. NS	Aband. NS	% rep. NS	Cumul.
2014-04-07	2014-04-11	864	845	19	0	864	98%	815	14	94%	97%
2014-04-14	2014-04-18	641	631	10	0	641	98%	617	9	96%	97%
2014-04-21	2014-04-25	724	707	17	0	724	98%	683	15	94%	97%
2014-04-28	2014-05-02	972	853	19	0	872	98%	820	15	94%	96%
2014-05-05	2014-05-09	847	829	17	1	847	98%	800	13	94%	96%
2014-05-12	2014-05-16	878	862	16	0	878	98%	851	15	97%	96%
2014-05-19	2014-05-23	703	692	11	0	703	98%	660	11	94%	96%
2014-05-26	2014-05-30	801	775	26	0	801	97%	709	24	89%	96%
2014-06-02	2014-06-06	748	737	11	0	748	99%	716	9	96%	96%
2014-06-09	2014-06-13	752	740	12	0	752	98%	733	12	97%	96%
2014-06-16	2014-06-20	736	731	5	0	736	99%	716	5	97%	96%
2014-06-23	2014-06-27	629	605	24	0	629	96%	579	22	92%	96%
2014-06-30	2014-07-04	525	517	8	0	525	98%	506	7	96%	96%
2014-07-07	2014-07-11	655	651	4	0	655	99%	650	4	99%	96%
2014-07-14	2014-07-18	576	571	5	0	576	99%	569	5	99%	96%
2014-07-21	2014-07-25	612	608	4	0	612	99%	607	4	99%	96%
2014-07-28	2014-08-01	528	521	7	0	528	99%	517	6	98%	96%
2014-08-04	2014-08-08	591	570	21	0	591	96%	526	18	89%	96%
2014-08-11	2014-08-15	557	551	6	0	557	99%	546	6	98%	96%
2014-08-18	2014-08-22	573	558	15	0	573	97%	544	13	95%	96%
2014-08-25	2014-08-29	615	603	12	0	615	98%	598	12	97%	96%
2014-09-01	2014-09-05	429	421	8	0	429	98%	414	8	97%	96%
2014-09-08	2014-09-12	691	672	19	0	691	97%	660	17	96%	96%
2014-09-15	2014-09-19	617	609	8	0	617	99%	603	8	98%	96%
2014-09-22	2014-09-26	614	604	10	0	614	98%	599	10	98%	96%
2014-09-29	2014-10-03	662	658	4	0	662	99%	652	4	98%	96%
2014-10-06	2014-10-10	631	623	8	0	631	99%	616	7	98%	96%
2014-10-13	2014-10-17	531	528	3	0	531	99%	524	3	99%	96%
2014-10-20	2014-10-24	674	665	9	0	674	99%	662	7	98%	96%
2014-10-27	2014-10-31	592	586	6	0	592	99%	582	6	98%	96%
2014-11-03	2014-11-07	674	667	7	0	674	99%	663	7	98%	96%
2014-11-10	2014-11-14	644	637	7	0	644	99%	634	7	98%	96%
2014-11-17	2014-11-21	589	585	4	0	589	99%	585	4	99%	96%
2014-11-24	2014-11-28	588	583	5	0	588	99%	581	5	99%	96%
2014-12-01	2014-12-05	550	547	3	0	550	99%	543	3	99%	97%
2014-12-08	2014-12-12	529	524	5	0	529	99%	517	5	98%	97%
2014-12-15	2014-12-19	562	557	5	0	562	99%	551	4	98%	97%
2014-12-22	2014-12-26	150	149	1	0	150	99%	149	1	99%	97%
2014-12-29	2015-01-02	156	155	1	0	156	99%	153	1	98%	97%
2015-01-05	2015-01-09	602	592	10	0	602	98%	587	10	98%	97%
2015-01-12	2015-01-16	666	661	5	0	666	99%	659	5	99%	97%
2015-01-19	2015-01-23	701	691	10	0	701	99%	686	10	98%	97%
2015-01-26	2015-01-30	653	647	6	0	653	99%	635	5	97%	97%
2015-02-02	2015-02-06	675	667	8	0	675	99%	651	8	96%	97%
2015-02-09	2015-02-13	624	619	5	0	624	99%	618	5	99%	97%

## Relevé des délais de réponse aux appels téléphoniques 2013-2014

Du	Au	Reçus	Traités	Aband.	Retirés	Total	% rép.	Rep. NS	Aband. NS	% rep. NS	Cumul.
2013-04-01	2013-04-05	1071	842	65	164	1071	79%	741	38	69%	90%
2013-04-08	2013-04-12	1227	1095	75	57	1227	89%	976	52	80%	89%
2013-04-15	2013-04-19	1025	980	45	0	1025	96%	908	31	89%	89%
2013-04-22	2013-04-26	1067	1010	57	0	1067	95%	932	40	87%	89%
2013-04-29	2013-05-03	984	952	32	0	984	97%	885	20	90%	89%
2013-05-06	2013-05-10	952	926	26	0	952	97%	891	17	94%	90%
2013-05-13	2013-05-17	1055	954	101	0	1055	90%	771	68	73%	89%
2013-05-20	2013-05-24	974	920	54	0	974	94%	810	39	83%	89%
2013-05-27	2013-05-31	993	973	20	0	993	98%	945	17	95%	89%
2013-06-03	2013-06-07	882	868	14	0	882	98%	856	12	97%	90%
2013-06-10	2013-06-14	902	875	27	0	902	97%	839	20	93%	89%
2013-06-17	2013-06-21	820	800	20	0	820	98%	745	15	91%	89%
2013-06-24	2013-06-28	715	673	42	0	715	94%	572	27	80%	89%
2013-07-01	2013-07-05	630	594	36	0	630	94%	530	29	84%	89%
2013-07-08	2013-07-12	773	754	19	0	773	98%	719	18	93%	89%
2013-07-15	2013-07-19	766	739	27	0	766	96%	707	22	92%	89%
2013-07-22	2013-07-26	605	597	8	0	605	99%	593	8	98%	90%
2013-07-29	2013-08-02	655	647	8	0	655	99%	637	8	97%	89%
2013-08-05	2013-08-09	658	634	24	0	658	96%	586	18	89%	89%
2013-08-12	2013-08-16	758	702	56	0	758	93%	620	45	82%	89%
2013-08-19	2013-08-23	715	695	20	0	715	97%	667	17	93%	89%
2013-08-26	2013-08-30	657	639	18	0	657	97%	602	16	92%	89%
2013-09-02	2013-09-06	602	598	4	0	602	99%	597	4	99%	90%
2013-09-09	2013-09-13	804	793	11	0	804	99%	790	11	98%	90%
2013-09-16	2013-09-20	685	685	0	0	685	100	657	17	96%	90%
2013-09-23	2013-09-27	776	758	18	0	776	98%	729	18	94%	90%
2013-09-30	2013-10-04	706	697	9	0	706	99%	690	9	98%	90%
2013-10-07	2013-10-11	754	741	13	0	754	98%	714	11	95%	90%
2013-10-14	2013-10-18	632	611	21	0	632	97%	555	14	88%	90%
2013-10-21	2013-10-25	727	712	15	0	727	98%	687	13	94%	90%
2013-10-28	2013-11-01	704	688	15	1	704	98%	653	12	93%	90%
2013-11-04	2013-11-08	748	735	13	0	748	98%	702	12	94%	90%
2013-11-11	2013-11-15	628	613	15	0	628	98%	576	13	92%	90%
2013-11-18	2013-11-22	683	649	34	0	683	95%	609	28	89%	90%
2013-11-25	2013-11-29	669	642	27	0	669	96%	564	23	84%	90%
2013-12-02	2013-12-06	714	699	15	0	714	98%	672	12	94%	90%
2013-12-09	2013-12-13	636	615	21	0	636	97%	574	18	90%	90%
2013-12-16	2013-12-20	645	637	8	0	645	99%	624	8	97%	90%
2013-12-23	2013-12-27	139	136	3	0	139	98%	136	2	98%	90%
2013-12-30	2014-01-03	160	156	4	0	160	98%	151	4	94%	90%
2014-01-06	2014-01-10	646	635	11	0	646	98%	626	10	97%	90%
2014-01-13	2014-01-17	692	686	6	0	692	99%	677	3	98%	90%
2014-01-20	2014-01-24	679	672	7	0	679	99%	666	7	98%	90%
2014-01-27	2014-01-31	692	680	12	0	692	98%	659	11	95%	90%
2014-02-03	2014-02-07	611	598	13	0	611	98%	583	11	95%	91%

**Relevé des délais de réponse aux appels téléphoniques  
2012-2013**

Du	Au	Reçus	Traités	Aband.	Retirés	Total	% rép.	Rep. NS	Aband. NS	% rep. NS	Cumul.
2012-04-02	2012-04-06	1146	710	85	351	1146	62%	537	52	47%	47%
2012-04-09	2012-04-13	1028	670	67	271	1028	65%	484	54	47%	47%
2012-04-16	2012-04-20	1057	753	77	275	1105	68%	560	49	63%	49%
2012-04-23	2012-04-27	1156	775	76	302	1156	67%	610	47	53%	50%
2012-04-30	2012-05-04	1107	822	57	215	1107	75%	694	42	63%	52%
2012-05-07	2012-05-11	954	754	41	149	954	81%	632	24	69%	55%
2012-05-14	2012-05-18	885	775	31	55	885	90%	707	24	82%	58%
2012-05-21	2012-05-25	732	558	36	106	732	80%	506	25	69%	59%
2012-05-28	2012-06-01	924	755	44	122	924	82%	642	26	69%	60%
2012-06-04	2012-06-08	526	715	37	71	526	67%	614	20	74%	61%
2012-06-11	2012-06-15	818	734	22	59	818	90%	673	17	83%	63%
2012-06-18	2012-06-22	742	695	15	29	742	94%	651	14	88%	65%
2012-06-25	2012-06-29	716	579	26	111	716	81%	513	13	72%	65%
2012-07-02	2012-07-06	642	565	22	31	642	92%	547	15	69%	66%
2012-07-09	2012-07-13	717	676	11	30	717	94%	647	5	90%	67%
2012-07-16	2012-07-20	650	630	5	12	650	97%	601	5	92%	69%
2012-07-23	2012-07-27	669	650	14	5	669	97%	635	12	95%	70%
2012-07-30	2012-08-03	512	495	6	5	512	97%	467	5	95%	71%
2012-08-06	2012-08-10	591	560	14	17	591	95%	538	12	91%	71%
2012-08-13	2012-08-17	666	652	6	4	666	98%	645	6	97%	72%
2012-08-20	2012-08-24	659	629	5	22	659	95%	603	6	92%	73%
2012-08-27	2012-08-31	559	546	5	6	559	98%	537	4	96%	74%
2012-09-03	2012-09-07	567	511	23	33	567	90%	477	16	84%	74%
2012-09-10	2012-09-14	711	674	20	17	711	95%	646	15	91%	75%
2012-09-17	2012-09-21	694	673	11	10	694	97%	656	10	95%	75%
2012-09-24	2012-09-28	658	647	4	7	658	98%	629	3	96%	76%
2012-10-01	2012-10-05	517	467	12	15	517	94%	471	12	91%	77%
2012-10-08	2012-10-12	524	499	13	12	524	95%	450	9	92%	77%
2012-10-15	2012-10-19	845	781	25	39	845	92%	728	18	86%	77%
2012-10-22	2012-10-26	1269	941	56	272	1269	74%	821	39	65%	77%
2012-10-29	2012-11-02	940	661	27	53	940	92%	804	21	86%	77%
2012-11-05	2012-11-09	558	509	15	34	558	94%	481	15	91%	77%
2012-11-12	2012-11-16	825	602	15	8	825	97%	731	14	96%	78%
2012-11-19	2012-11-23	501	732	25	41	501	91%	652	21	68%	78%
2012-11-26	2012-11-30	669	725	45	36	669	64%	666	29	77%	78%
2012-12-03	2012-12-07	752	741	22	19	752	95%	712	20	91%	79%
2012-12-10	2012-12-14	794	763	16	13	794	96%	739	17	93%	79%
2012-12-17	2012-12-21	677	665	7	5	677	98%	652	6	96%	79%
2012-12-24	2012-12-28	119	116	1	2	119	97%	113	1	95%	79%
2012-12-31	2013-01-04	230	215	4	5	230	95%	207	2	90%	79%
2013-01-07	2013-01-11	626	770	22	34	626	83%	741	17	90%	80%
2013-01-14	2013-01-18	550	533	20	7	550	97%	605	13	94%	80%
2013-01-21	2013-01-25	609	770	26	12	609	95%	749	22	93%	80%
2013-01-28	2013-02-01	655	655	17	10	655	96%	637	16	93%	81%
2013-02-04	2013-02-08	537	612	31	44	537	92%	744	24	84%	81%

**Relevé des délais de réponse aux appels téléphoniques  
2011-2012**

Du	Au	Reçus	Traités	Aband.	Retirés	Total	% rép.	Rep. NS	Aband. NS	% rep. NS	Cumul.
2011-04-04	2011-04-06	1026	950	29	59	1036	92%	858	15	88%	88%
2011-04-11	2011-04-15	908	859	14	25	908	95%	811	8	89%	87%
2011-04-18	2011-04-22	908	820	31	45	908	92%	760	21	84%	88%
2011-04-25	2011-04-29	985	802	48	118	985	83%	700	32	73%	83%
2011-05-02	2011-05-06	1139	1047	36	54	1139	92%	947	21	83%	83%
2011-05-09	2011-05-13	1024	930	46	59	1024	90%	828	26	80%	82%
2011-05-16	2011-05-20	1097	936	44	117	1097	85%	829	26	76%	81%
2011-05-23	2011-05-27	895	797	29	69	895	89%	707	21	79%	81%
2011-05-30	2011-06-03	1037	920	25	82	1037	89%	826	21	80%	81%
2011-06-06	2011-06-10	1889	1710	61	118	1889	91%	1537	41	82%	81%
2011-06-13	2011-06-17	805	762	22	20	805	95%	729	18	92%	82%
2011-06-20	2011-06-24	570	549	14	7	570	96%	541	10	95%	82%
2011-06-27	2011-07-01	558	555	3	0	558	99%	552	3	99%	83%
2011-07-04	2011-07-08	1072	1039	11	22	1072	97%	996	10	90%	84%
2011-07-11	2011-07-15	851	870	4	7	851	99%	858	4	97%	85%
2011-07-18	2011-07-22	803	785	8	10	803	98%	788	7	98%	85%
2011-07-25	2011-07-29	784	742	10	12	784	97%	727	7	93%	86%
2011-08-01	2011-08-05	850	841	5	1	850	99%	835	8	98%	86%
2011-08-08	2011-08-12	822	808	5	11	822	98%	796	4	96%	87%
2011-08-15	2011-08-19	748	740	2	4	748	99%	722	2	97%	87%
2011-08-22	2011-08-26	730	710	7	13	730	97%	692	4	95%	87%
2011-08-29	2011-09-02	853	848	3	2	853	99%	836	3	98%	88%
2011-09-05	2011-09-09	710	698	6	6	710	98%	691	4	97%	88%
2011-09-12	2011-09-16	836	821	7	8	836	98%	797	6	95%	88%
2011-09-19	2011-09-23	825	854	5	6	825	99%	844	5	98%	89%
2011-09-26	2011-09-30	811	794	5	9	811	98%	784	5	97%	89%
2011-10-03	2011-10-07	798	791	3	4	798	99%	787	2	99%	89%
2011-10-10	2011-10-14	845	818	10	17	845	97%	791	5	94%	89%
2011-10-17	2011-10-21	1028	1009	10	9	1028	98%	956	7	96%	90%
2011-10-24	2011-10-28	828	805	9	14	828	97%	790	7	95%	90%
2011-10-31	2011-11-04	587	587	10	10	587	98%	541	5	96%	90%
2011-11-07	2011-11-11	829	848	9	12	829	98%	829	7	95%	90%
2011-11-14	2011-11-18	829	848	10	13	829	97%	824	8	95%	90%
2011-11-21	2011-11-25	830	812	7	11	830	98%	800	7	96%	90%
2011-11-28	2011-12-02	852	818	10	24	852	94%	577	8	86%	90%
2011-12-05	2011-12-09	885	827	10	23	885	96%	799	7	92%	90%
2011-12-12	2011-12-16	830	817	8	7	830	98%	810	6	98%	91%
2011-12-19	2011-12-23	596	594	4	0	596	99%	593	4	99%	91%
2011-12-26	2011-12-30	210	198	9	4	210	94%	194	7	92%	91%
2012-01-02	2012-01-06	484	440	13	31	484	91%	422	12	87%	91%
2012-01-09	2012-01-13	950	924	8	18	950	97%	897	6	93%	91%
2012-01-16	2012-01-20	758	748	6	4	758	98%	734	6	97%	91%
2012-01-23	2012-01-27	504	490	5	10	504	97%	483	7	96%	91%
2012-01-30	2012-02-03	819	797	10	12	819	97%	777	10	95%	91%
2012-02-06	2012-02-10	807	770	14	23	807	95%	735	10	91%	91%



RELEVÉ DES DÉLAIS DE RÉPONSE AUX APPELS TÉLÉPHONIQUES - STATISTIQUES DAA

MONTRÉAL

semaine (krndj)	offer	rep	aban	détour	nb	% rep	rep 90	aba 90	ind 90	Cumul hebdomadaire	
										2010-2011	2008-2010
5-avr	774	734	17	23	774	95%	709	14	92%	92%	87%
12-avr	1022	969	26	27	1022	95%	933	21	91%	91%	82%
19-avr	968	887	39	42	968	92%	857	30	89%	90%	82%
26-avr	913	868	23	22	913	95%	832	17	91%	91%	81%
3-mai	940	898	17	25	940	96%	863	15	92%	91%	82%
10-mai	867	828	20	19	867	96%	797	14	92%	91%	83%
17-mai	742	715	24	3	742	96%	699	22	94%	91%	84%
24-mai	652	632	10	9	651	97%	611	10	94%	92%	84%
31-mai	925	848	35	42	925	92%	788	26	85%	91%	85%
7-juin	834	794	23	17	834	95%	772	16	93%	91%	86%
14-juin	798	767	16	15	798	96%	743	9	93%	91%	86%
21-juin	602	560	31	11	602	93%	545	17	91%	91%	86%
28-juin	603	550	21	32	603	91%	527	17	87%	91%	86%
5-juil	604	568	20	16	604	94%	545	18	90%	91%	87%
12-juil	715	653	25	37	715	91%	607	18	85%	91%	87%
19-juil	679	648	12	19	679	95%	599	10	88%	90%	87%
26-juil	647	600	29	18	647	93%	574	27	89%	90%	87%
2-août	680	644	20	24	688	94%	606	16	88%	90%	87%
9-août	647	600	30	17	647	93%	565	24	87%	90%	86%
16-août	692	663	18	11	692	96%	639	12	92%	90%	87%
23-août	599	578	14	7	599	96%	554	12	92%	90%	86%
30-août	655	630	18	7	655	96%	612	15	93%	90%	87%
6-sept	589	582	5	2	589	99%	579	5	98%	91%	87%
13-sept	666	640	12	14	666	96%	614	9	92%	91%	87%
20-sept	743	735	8	0	743	99%	724	6	97%	91%	87%
27-sept	720	701	14	5	720	97%	692	11	96%	91%	87%
4-oct	680	672	4	4	680	99%	662	4	97%	91%	87%
11-oct	633	597	16	20	633	94%	577	13	91%	91%	87%
18-oct	717	686	24	7	717	96%	666	21	93%	91%	87%
25-oct	747	724	11	12	747	97%	708	11	95%	92%	87%
1-nov	770	693	27	50	770	90%	656	19	85%	91%	87%
8-nov	707	662	28	17	707	94%	636	25	90%	91%	87%
15-nov	654	634	12	8	654	97%	621	10	95%	91%	88%
22-nov	645	621	10	14	645	96%	604	7	94%	91%	88%
29-nov	663	638	11	14	663	96%	600	10	90%	91%	88%