

Council Member Inquiry Form
Demande de renseignements d'un membre du Conseil

Subject: 3-1-1 call data

Objet : Données sur les appels au 3-1-1

Submitted at: City Council

Présenté au : Conseil municipal

From/Exp. :

Date: July 7, 2021

File/Dossier :

Councillor/Conseiller(e) :

Date : le 7 juillet 2021

OCC 21-09

M. Fleury

To/Destinataire :

General Manager, Innovative Client Services Department/Direction générale des services novateurs pour la clientèle

Inquiry:

Over the last year, there has no doubt been an increase in 311 call volumes. To have a better understanding of service being provided to residents via the 311 call center, could City Staff provide a breakdown of the following data (period of January 2021-present)?

- Average number of daily calls
- Increase in daily calls compared to the previous year
- Average call wait time, for the caller, during the week (AM and PM)
- Average call wait time, for the caller, on weekends (AM and PM)
- What was the longest wait time period during the week (date, time, and length of wait)
- What was the longest wait time period during the weekend (date, time, and length of wait)

Demande de renseignements :

La dernière année a indubitablement été marquée par une augmentation du volume d'appels au 3-1-1. Pour nous permettre de bien comprendre les services fournis aux résidents par le Centre d'appels 3-1-1, le personnel de la Ville pourrait-il fournir les données suivantes (pour la période de janvier 2021 à aujourd'hui)?

- Nombre quotidien d'appels reçus
- Augmentation des appels quotidiens par rapport à l'année précédente
- Durée moyenne du temps d'attente pour les personnes qui appellent en semaine (avant-midi et après-midi)

- Durée moyenne du temps d'attente pour les personnes qui appellent la fin de semaine (avant-midi et après-midi)
- Le plus long temps d'attente enregistré en semaine (date, heure, durée de l'attente)
- Le plus long temps d'attente enregistré la fin de semaine (date, heure, durée de l'attente)

Response (Date: 2021-Aug-04)

The 3-1-1 Call Centre provides 24/7 service, delivering information and creating service requests for various City departments in over 170 languages, in real time. As well, 3-1-1 agents dispatch on-call departmental resources to deal with urgent public safety issues, such as emergency spills, watermain breaks, malfunctioning traffic signals and emergency road closures. In addition to responding to calls, 3-1-1 agents respond to emails from residents, redirect service requests among departments and provide burial permits in the evenings, overnight, weekends and statutory holidays.

The Council-approved 3-1-1 service level target is that callers have their call answered under 120 seconds, 80 per cent of the time. When wait times exceed 2 minutes, the courtesy callback feature is activated and offered repeatedly while callers wait in queue, enabling clients to choose a callback option from the first available agent rather than waiting on the phone.

Average number of daily calls

In 2021, during the period between January 1 and July 6 there was an average of 1,979 incoming calls on weekdays, and 523 on weekend days.

Increase in daily calls compared to the previous year

When comparing data for the first two quarters of 2020 and 2021 (January to June of 2020 compared to January to June of 2021) the change in average daily calls consisted of:

- An average increase of 212 daily weekday calls
- An average decrease of 9 daily weekend calls

Average call wait time, for the caller, during the week (AM and PM)

Average call wait time, for the caller, on weekends (AM and PM)

The technology system used by ServiceOttawa to manage the 3-1-1 Call Centre allows for the breakdown of average caller wait times per day. The data for the first two quarters of 2021 (January to June 2021) indicates that callers waited an average of:

- Two minutes and seven seconds on weekdays
- One minute and 22 seconds on weekends

When accessing data for specific times of the day, such as morning vs afternoon/evening, the system automatically combines both weekday and weekend data to produce an average for those time periods.

The combined weekday & weekend average wait time for the requested time periods of AM/PM for the first half of 2021 (January to June 2021) were:

- Fifty-five seconds (between 12am and 6am)
- Two minutes and six seconds (between 6am and 12pm)
- Two minutes and two seconds (between 12pm and 6 pm)
- Two minutes and eight seconds (between 6pm and 12pm)

What was the longest wait time period during the week (date, time and length of wait)?

Between January 1 and July 6, 2021, the longest wait time for a 3-1-1 call, during a weekday in 2021, was recorded on Thursday, April 8 between 5:30 pm and 5:45 pm, with a wait time of 53:56 minutes. On this day, the Ontario government issued a province-wide Stay-at-Home order requiring residents to stay home for non-essential reasons, prompting calls for questions and complaints.

Higher than usual call volumes were expected in light of the announcement, and additional resources were allocated to support the influx of calls.

What was the longest wait time period during the weekend (date, time, and length of wait)?

Between January 1 and July 6, 2021, the longest wait time for a 3-1-1 call experienced on a weekend day in 2021, was recorded on Saturday, April 3 between 7:30 pm and 7:45 pm, with a wait time of 40:45 minutes. On this day, Ontario entered a province-wide shut down and reinstated strict measures in Ottawa, prompting calls for questions and complaints.

In anticipation of higher than usual call volumes, additional resources were allocated to support the influx of calls.

Réponse (Date : le 4 août 2021)

Les agents du Centre d'appels 3-1-1 fournissent des services 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, donnant de l'information et créant des demandes de service pour diverses directions générales de la Ville dans plus de 170 langues, en temps réel. Ils s'occupent aussi de répartir les ressources sur appel en cas de problèmes de sécurité publique urgents, comme les déversements, les bris de conduites d'eau principales, les feux de

circulation défectueux et les fermetures de route. Les agents répondent aux appels et aux courriels des résidents, transmettent les demandes de service aux directions générales concernées et délivrent les permis d'inhumer, tout cela en soirée, la nuit, la fin de semaine et les jours fériés.

Le niveau de service cible approuvé par le Conseil consiste à répondre à chaque appel en moins de 120 secondes, 80 % du temps. Lorsque le temps d'attente dépasse deux minutes, la fonction de rappel de courtoisie est activée, puis l'option est offerte à plusieurs reprises pendant que la personne attend, ce qui lui laisse le choix de recevoir un appel du premier agent qui se libérera plutôt que de rester en ligne.

Nombre quotidien d'appels reçus

Entre le 1^{er} janvier et le 6 juillet 2021, le Centre a reçu une moyenne quotidienne de 1 979 appels en semaine et de 523 la fin de semaine.

Augmentation des appels quotidiens par rapport à l'année précédente

Si l'on compare les données des deux premiers trimestres de 2020 et 2021 (janvier à juin 2020, et janvier à juin 2021), on constate les changements suivants dans le nombre moyen d'appels quotidiens :

- hausse moyenne de 212 appels par jour en semaine;
- baisse moyenne de 9 appels par jour la fin de semaine.

Durée moyenne du temps d'attente pour les personnes qui appellent en semaine (avant-midi et après-midi)

Durée moyenne du temps d'attente pour les personnes qui appellent la fin de semaine (avant-midi et après-midi)

Le système utilisé par ServiceOttawa pour gérer le Centre d'appels 3-1-1 nous permet de connaître le temps d'attente moyen par jour. Selon les données des deux premiers trimestres de 2021 (janvier à juin 2021), le temps d'attente moyen était :

- de deux minutes sept secondes en semaine;
- d'une minute vingt-deux secondes la fin de semaine.

Pour les données associées à certaines périodes de la journée, par exemple le matin comparativement à l'après-midi ou au soir, le système combine automatiquement les jours de semaine à ceux de fin de semaine afin de produire une moyenne.

Les temps d'attente moyens combinés (semaine et fin de semaine) en avant-midi et en après-midi pour la première moitié de 2021 (janvier à juin 2021) sont les suivants :

- 55 secondes (entre minuit et 6 h);

- deux minutes six secondes (entre 6 h et midi);
- deux minutes deux secondes (entre midi et 18 h);
- deux minutes huit secondes (entre 18 h et minuit).

Le plus long temps d'attente enregistré en semaine (date, heure, durée de l'attente)

Entre le 1^{er} janvier et le 6 juillet 2021, le plus long temps d'attente en semaine était de 53 minutes 56 secondes; il a été enregistré le jeudi 8 avril, entre 17 h 30 et 17 h 45. Ce jour-là, le gouvernement de l'Ontario avait émis un décret ordonnant de rester à domicile, exigeant que tous les résidents de la province évitent de sortir de chez eux, sauf pour un motif essentiel, ce qui a généré des appels de questions et de plaintes.

Nous nous attendions à un volume d'appels plus élevé qu'à l'accoutumée après cette annonce, donc des ressources supplémentaires avaient été affectées au Centre pour absorber le surplus d'appels.

Le plus long temps d'attente enregistré la fin de semaine (date, heure, durée de l'attente)

Entre le 1^{er} janvier et le 6 juillet 2021, le plus long temps d'attente la fin de semaine était de 40 minutes 45 secondes; il a été enregistré le samedi 3 avril, entre 19 h 30 et 19 h 45. Ce jour-là, la province passait en mode confinement et resserrait les mesures sanitaires à Ottawa, ce qui a engendré des appels de questions et de plaintes.

En prévision d'un volume d'appels plus élevé qu'à l'accoutumée, nous avons affecté des ressources supplémentaires au Centre pour absorber le surplus d'appels.

Council Inquiries

Demande de renseignements du Conseil

Response to be listed on the Finance and Economic Development Committee Agenda of September 7, 2021 and the Council Agenda of September 22, 2021

La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion du Comité des finances et du développement économique prévue le 7 septembre 2021 et à l'ordre du jour de la réunion du Conseil prévue le 22 septembre 2021.