

# Région 90

## Application provinciale

1-866-ligneAA

1-866-544-6322

ET

## APPLICATION DE GESTION LOCALE



# Définition application provinciale

Numéro sans frais accessible à partir du Canada pour répondre aux demandes d'aide et d'information et transférer l'appel au centre d'appels le plus proche

# LA SITUATION

Centre d'appels			Districts desservis
Sainte-Adèle – Saint-Sauveur – Piedmont	(450) 227-4420		25
Saint-Jérôme (appels locaux seulement)	(450) 438-5799		9,24
Lachute et Hawkesbury	(450) 495-1925		7
Charlemagne – Legardeur – Lachenaie	(450) 581-4011		8,18
La Plaine	(450) 602-0220		24
Laval-BCLB	(450) 629-6635		2,12,13,14,15,16,17
Joliette (appels locaux seulement)	(450) 759-6000		3,26
Rawdon (appels locaux seulement)	(450) 831-5858		21
Hawkesbury	(613)872-1925		7
Gatineau (appels locaux seulement)	(819) 561-2002		22
Hull (appels locaux seulement)	(819) 595-1916		5
Mont-Laurier	(819) 623-6677	1 (888) 523-5422	20
Val d'Or	(819) 825-0801	1 (855) 825-0801	11, <u>27</u>
Abitibi – Témiscamingue Ouest	(819) 797-1016		6
Les Laurentides		1 (819) 429-7416	4

Position du comité Centre de traitement, accessibilité et communautés éloignées

# LA SITUATION (SUITE)

SONDAGE RÉALISÉ EN 2020				
par semaine				
	Appel a l'aide	Information	Divers	Total
A	1	1		2
B	1	2		3
C	1	2		3
D	2	2	2	6
E	3	4	0	7
F	2	4	4	10
G	3	5	2	10
H	2	6	4	12
I	2	12		14
J	7	12		19
K	151	82	44	277
L	3	315	16	334
	178	447	72	697
	25,54%	64,13%	10,33%	

- Deux catégories de centres d'appels
- La répartition entre appels à l'aide et autres se rapproche des statistiques du centre d'appels de la région 87 qui se situe autour de 10 % durant les dernières années
- Le volume est indicateur de l'organisation de la réponse téléphonique à savoir:
  - ✓ Un district avec un cellulaire qui se passe d'un bénévole à un autre selon un calendrier;
  - ✓ Plusieurs districts sont regroupés et assument un service téléphonique avec ou sans centre d'appel;
  - ✓ Centres d'appel régionaux dont les bénévoles répondent à toutes les demandes par téléphones, par courriels ou par boîtes vocales

# STRUCTURE DU SYSTÈME



Ligne 1-866-544-6322

Systeme  
provincial

Ligne d'aide  
Numéro local

- Développé avec la technologie VOIP
- Programmé par un membre
- Utilise le code régional et les trois premiers chiffres du numéro de tél. de l'appelant
- Transfert au centre d'appels le plus proche

# EXEMPLE

Numéro de la ligne d'aide

450-759-6000 ▼

Nom-ville

Saint-Gabriel

Nom de la ville ligne d'aide

Joliette

Indicatif

450-541

1-866-544-6322

Joliette	450-759-6000	Berthierville
		Crabtree
		Joliette
		Laforge
		Lanoraie
		Lavaltrie
	450-541-XXXX	Saint-Gabriel
		St-Barthelemy
		St-Felix-de-Valois
		St-Gabriel-de-Brandon

# AVANTAGES

---

- Numéro facile à publiciser
- En fonction actuellement
- Remplace les lignes 1-800 existantes sans frais
- Aucun impact sur les organisations existantes
- Achemine les appels au centre d'appels le plus proche
- Diminution des coûts

# COÛTS-LIGNE PROVINCIALE

---

## Appels entrants 1-866

- 0,099\$ par mois
- 0,019\$ par minute pour les appels entrant
- À répartir entre les régions

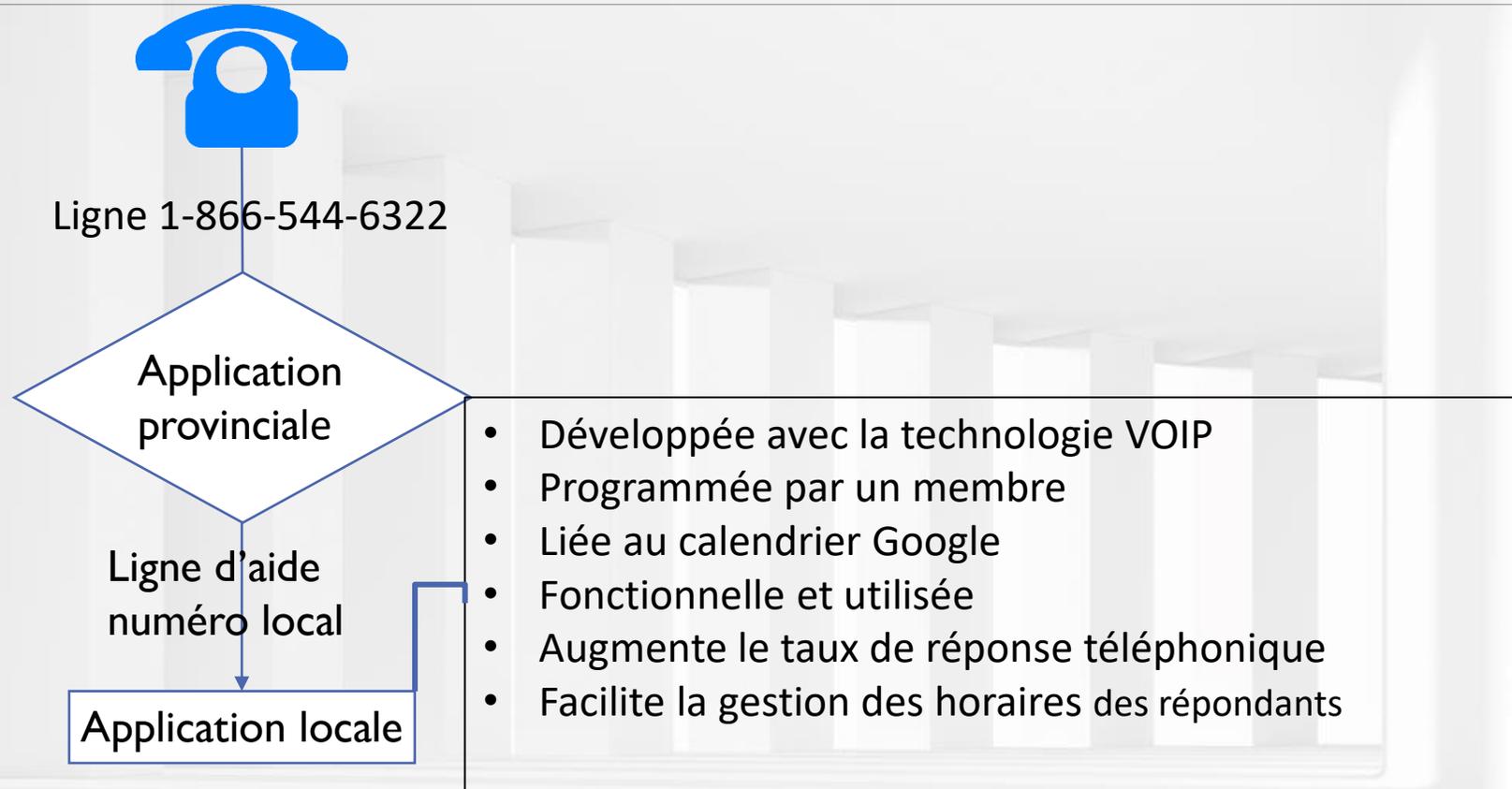
Les coûts de la ligne locale reste les mêmes

# APPLICATION LOCALE

---

- Développée avec VoIP
- Reliée à l'agenda Google permettant la planification des horaires des répondants
- En lien avec la ligne 1-866
- Opérationnelle dans la région 89
- Disponible pour tous les centres d'appels
- Support du Groupe Communications et Technologies Numériques pour l'implantation

# STRUCTURE DE L'APPLICATION LOCALE



# OUTILS DISPONIBLES

---

- Guide du répondant
- Meeting Guide
- Sites internet (provincial, régionaux)
- Gestion des horaires
- Listes des rencontres (papier) ?
- Bottins ou liste de ressources ou de références

# PLAN D'ACTION

---

- Développer et réaliser un plan de diffusion du numéro 1-866-544-6322
- Valider les données ( contacts, numéros de téléphones et autres)
- Mettre à la disposition des répondants un coffre d'outils adaptés
- Supporter les responsables (RDR, RSG et autres) dans l'optimisation de la réponse téléphonique
- Réaliser le tout en impliquant les comités régionaux (comités Centre de traitement, accessibilité et communautés éloignées, Information publique ), et des représentants des districts dans le cadre d'un groupe de travail coordonné par le représentant Groupe Communications et Technologies Numériques**