

# La Ville du Grand Sudbury : À votre service

Un recueil de statistiques sur le Grand Sudbury permettant d'évaluer et de mesurer le rendement au fil du temps et dans les domaines de service

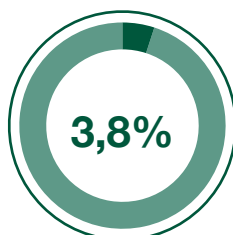
## 311 – Centre d'appels

1er septembre 2017 au 31 août 2018

### Appels et courriels



**229 786**  
appels auxquels  
on a répondu



appels en français



appels après les  
heures d'ouverture  
(13 322 appels)

**5 707**  
courriels reçus



### Performance du Centre d'appels



**16 secondes**  
temps d'attente moyen



**19 min 28 s**  
temps d'attente maximal  
début de l'inscription aux  
programmes de loisirs



**1 min 2 s**  
durée moyenne  
des appels



Une moyenne de  
**5 téléphonistes**  
répond chacun à  
**165 appels par jour**



### Quels domaines de service ont-ils fait l'objet du plus grand nombre d'appels?



**11%**  
déchets



**7%**  
routes



**6%**  
impôts



**7%**  
Services du  
bâtiment



**4%**  
règlements  
municipaux

### Demandes de services les plus populaires

Nombre total de demandes de services : 36 717



**4 869**  
eau – 13%



**10 759**  
routes, nids-de-poule,  
entretien hivernal –  
29%



**6 069**  
déchets, boîtes bleues,  
compostage – 17%



**2 663**  
contrôle des  
animaux – 7%

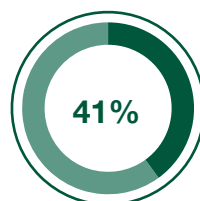


**2 345**  
Règlements  
municipaux – 6%

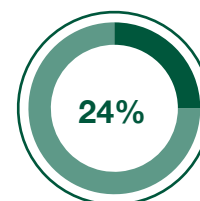


**1 781**  
service d'entretien  
des arbres – 5%

### Résolution



premier appel ayant  
mené à une résolution  
par le service 311



acheminement direct des  
demandes au personnel,  
aux services ou aux postes  
téléphoniques voulus

**CONSEIL :**  
Pour accéder  
à notre  
répertoire de  
noms, faites le  
**705.674.4455**

### Types de demandes urgentes les plus fréquents après les heures d'ouverture



**12%**  
eau | eaux usées



**13%**  
contrôle des animaux



**12%**  
routes

### Journée où l'on a reçu le plus grand nombre d'appels

**1 207**  
appels auxquels on a répondu  
le 10 juillet 2018 concernant  
les dommages découlant de la  
tempête du 9 juillet



# Développement économique mai 2017 à mai 2018

## PERMIS DE CONSTRUIRE (en millions de dollars)

Source : Services du bâtiment, Ville du Grand Sudbury



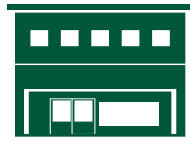
### Résidentiel

**45,35\$**

Juillet 2018  
depuis le début de  
l'année

**29,76\$**

Juillet 2017  
depuis le début de  
l'année



### Commercial

**19,63\$**

Juillet 2018  
depuis le début de  
l'année

**24,34\$**

Juillet 2017  
depuis le début de  
l'année



### Industrial

**41,90\$**

Juillet 2018  
depuis le début de  
l'année

**110,05\$**

Juillet 2017  
depuis le début de  
l'année



### Institutionnel

**56,60\$**

Juillet 2018  
depuis le début de  
l'année

**67,94\$**

Juillet 2017  
depuis le début de  
l'année

Lisez la version intégrale du Bulletin économique au [investsudbury.ca](http://investsudbury.ca)

## Statistiques sur les médias sociaux et le site web 3 au 30 septembre 2018

### Facebook

3 au 30 septembre 2018

▼ **88 564**

nombre de personnes ayant vu une publication sur le site de la VGS

▲ **30 207**

nombre de fois où des gens ont indiqué qu'ils ont aimé une publication de la VGS ou qu'ils en ont commenté une



▼ **13,267**

Total people have liked our page (Since October 2010)



### Twitter

28 derniers jours pour la période se terminant le 30 septembre 2018

**10 800**

nombre de personnes suivant la VGS sur Twitter depuis octobre 2010

▼ **73**

nombre de fois où la VGS a gazouillé en 28 jours



**115 000**

impressions de gazouillis (nombre de fois où un gazouillis de la VGS a été affiché à l'écran)

▲ **425**

nombre de fois où les gens ont mentionné la VGS dans leur gazouillis

### LiveStream

▼ **966**

nombre de personnes ayant consulté notre site en direct



▲ **575**

nombre de personnes ayant visionné une vidéo de la VGS

▼ **4 325**

nombre de fois où les gens ont visionné une diffusion en direct provenant de la VGS



**26 min 10 s**  
durée moyenne de visionnement

## GrandSudbury.ca

3 au 30 septembre 2018

▲ **129 399**

nombre de fois où les gens ont consulté notre site web

▼ **74 832**

nombre de personnes ayant consulté notre site web

▲ **311 281**

nombre de pages visionnées

▲ **2,41**

nombre moyen de pages visionnées à chaque visite

▼ **1 min 22 s**

durée moyenne de visite sur notre site par visite



### 5 catégories les plus populaires

Transport en commun  
Emplois  
Appels d'offres  
Élections  
Patinage libre

Communiquez avec nous : [grandsudbury.ca](http://grandsudbury.ca)