

***La MRC de Vaudreuil-Soulanges renforce son service 3-1-1 et innove
avec l'intelligence artificielle***

Vaudreuil-Dorion, le 7 avril 2026 – La MRC de Vaudreuil-Soulanges est fière d'annoncer le renforcement de son service 3-1-1, guichet unique destiné à prendre en charge l'ensemble des requêtes citoyennes non urgentes de la région, et le lancement d'un projet-pilote dans six de ses municipalités pour intégrer progressivement l'intelligence artificielle à la gestion des appels, et ainsi assurer un service optimal, disponible en tout temps et adapté à chaque municipalité.

Un guichet unique au service des citoyens

Le service 3-1-1 de la MRC de Vaudreuil-Soulanges constitue le point d'entrée privilégié pour tous les appels non urgents nécessitant une intervention municipale. Il dessert l'ensemble des municipalités de la MRC ; à l'exception de L'Île-Cadieux et de Sainte-Justine-de-Newton, qui ne sont pas parties prenantes du service, et permet aux citoyens de signaler rapidement, entre autres :

- Les entraves de la route (nids de poule, chemins enneigés, branches d'arbres tombées, accumulations d'eau, etc.);
- Chiens errants ou animaux sur la voie publique;
- Les bris d'aqueduc et les inondations;
- Les voies de circulation endommagées;
- Les poteaux de signalisation abîmés;
- Les lumières brûlées;
- Tout autre problème de nature similaire.

Pour joindre le service, les citoyens peuvent composer le 3-1-1, ou utiliser le numéro de ligne directe **514-228-9053** ou le numéro sans frais **1-833-413-5253** lorsqu'ils sont à l'extérieur de Vaudreuil-Soulanges, mais souhaitent signaler un enjeu sur le territoire desservi.

Les équipes municipales ont quant à elles accès en temps réel à un portail sécurisé hébergé au Canada pour suivre le cheminement de chaque demande, assurer un service optimal aux citoyens et analyser les tendances. Elle permet notamment un tri intelligent des demandes, orientant automatiquement les demandes des citoyens vers le bon service ou interlocuteur dans la municipalité concernée.

Projet-pilote : l'intelligence artificielle au service des citoyens

La MRC de Vaudreuil-Soulanges lance un projet-pilote d'intégration de l'intelligence artificielle à la gestion des appels citoyens. Ce projet, déployé du 7 avril au 31 décembre 2026, implique six municipalités participantes :

Vaudreuil-Dorion • Saint-Zotique • Sainte-Marthe • L'Île-Perrot • Les Cèdres • Pointe-Fortune

Concrètement, l'agent conversationnel d'intelligence artificielle prendra progressivement en charge les appels entrants de façon immédiate, transparente et éliminant le temps d'attente. Il appliquera les protocoles de traitement propres à chaque municipalité, remplira automatiquement les fiches de demande des citoyens et acheminera les informations aux bons intervenants, et ce, 7 jours sur 7, 24 h sur 24. Durant cette période d'essai, il se peut que certains ajustements soient nécessaires. D'ailleurs, une analyse de la satisfaction des citoyens aux traitements des appels sera faite systématiquement. Les citoyens qui le souhaitent peuvent toujours exiger de parler à un humain pendant les heures normales de bureau.

Ce dispositif s'avère particulièrement précieux dans un contexte de changements climatiques générant des pics d'appels soudains : verglas, pluies diluviennes, inondations ou autres événements météorologiques extrêmes.

« Ce projet-pilote représente une avancée concrète pour la qualité des services offerts aux citoyens de Vaudreuil-Soulanges. L'objectif est que l'IA permette une réponse rapide et adéquate, même en dehors des heures de bureau, en période de crise ou lors d'événements climatiques majeurs, sans surcharge des équipes municipales. »

— **Patrick Bousez, préfet de la MRC de Vaudreuil-Soulanges et maire de Rivière-Beaudette.**

À propos de la MRC de Vaudreuil-Soulanges

La MRC de Vaudreuil-Soulanges regroupe les 23 municipalités de son territoire de 855 km², qui s'étend de l'île Perrot jusqu'à la frontière ontarienne. Sous la direction politique de son préfet, M. Patrick Bousez, la mission de la MRC vise la concertation, la planification ainsi que la gestion de l'aménagement et du développement de son territoire selon les principes de développement durable. Son rôle de chef de file et de rassembleur auprès des principaux intervenants du territoire facilite la coordination d'actions régionales selon quatre sphères : la planification, le développement, les services aux municipalités et les services aux citoyens.

Les maîtres-mots de la MRC sont planifier, concerter et agir. Pour plus d'information, visitez le www.mrcvs.ca.

Pour plus d'information ou pour une entrevue, veuillez communiquer avec :

Julie Cassab

Directrice des communications et du développement social

MRC de Vaudreuil-Soulanges

450 455-5753, poste 2270

jcassab@mrcvs.ca