

Délais de résolution des requêtes citoyennes les plus fréquentes

Au premier semestre 2025:

- 60 058 requêtes reçues (+11% vs 2024).
- 81% résolues dans les délais, soit une amélioration de 10 points de pourcentage.

! Si la requête citoyenne requiert une attention immédiate, le délai de résolution peut varier.



Bacs et collectes

Bac brisé	30 jours	87%	
Nouveau bac, ajout ou changement de volume	30 jours	79%	
Matières non ramassées ou mal vidées	3 jours	—	
• Poubelles en bord de rue, sur la voie publique, à 5 mètres du pavage ou du trottoir			
Matières organiques non ramassées ou mal vidées	14 jours	—	
• Entre fin novembre et fin mars			
Collectes spéciales des encombrants et des sapins de Noël	30 jours	96%	



Arbres

Évaluation de l'état de santé d'un arbre appartenant à la Ville (en emprise) afin de recommander les travaux d'entretien appropriés	60 jours	96%	
---	----------	-----	--



Rénovation ou construction : demandes d'informations

Suivi concernant une demande de permis déjà déposée	14 jours	86%	
Types de milieux (zonage)	5 jours	95%	
Questions sur la construction, les rénovations, etc.			
• Évaluation de la faisabilité d'un projet à venir	14 jours	98%	
• Formulaires à remplir selon le type de projet			
• Informations sur la réglementation en vigueur			
• Informations sur les droits acquis			



Réparation et pavage

S'il y a un danger, les lieux sont sécurisés immédiatement

Réparation d'un nid-de-poule	7 jours	77%	
Correction de la route pour du pavage*	90 jours	98%	

* Travaux saisonniers suspendus du 15 novembre au 15 mai



Eau et égouts

Fermeture, ouverture, réparation, ajustement ou localisation d'une entrée d'eau*	14 jours	91%	
--	----------	-----	--

* Travaux saisonniers suspendus du 15 novembre au 15 mai



Éclairage et feux de circulation

Réparation d'un lampadaire	21 jours	46%	
Réparation d'un feu de circulation	21 jours	86%	
Réparation d'un feu pour piétons	21 jours	79%	
Éclairage de parc	21 jours	33%	
• 1 ^{er} avril au 30 novembre			
• 1 ^{er} décembre au 31 mars	180 jours		



Signalisation routière

Les délais concernent la réalisation de l'étude de la demande. Les travaux sont exclus de ces délais.

Ajout ou modification d'un panneau de circulation, de stationnement ou autre	180 jours	71%	
• Inclut les panneaux de stationnement pour les personnes en situation de handicap			

Demande de mesures d'apaisement de la circulation	10 jours	—	
---	----------	---	--



Déneigement ou chaussée enneigée

Chaussée (rue et trottoir) enneigée	7 jours	91%	
-------------------------------------	---------	-----	--

Chaussée (rue et trottoir) glissante	7 jours	92%	
--------------------------------------	---------	-----	--

Signalement de neige déposée sur la chaussée par une personne ou une entreprise	14 jours	96%	
---	----------	-----	--

Pourcentage des requêtes effectuées dans les délais prévus
— Délai de première action à venir

Dernière mise à jour: 2 septembre 2025