

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 jours87% 
Nouveau bac, ajout ou changement de volume	30 jours79% 
Matières non ramassées ou mal vidées <ul style="list-style-type: none">• Poubelles en bord de rue, sur la voie publique, à 5 mètres du pavage ou du trottoir	3 jours— 
Matières organiques non ramassées ou mal vidées <ul style="list-style-type: none">• Entre fin novembre et fin mars	14 jours— 
Collectes spéciales des encombrants et des sapins de Noël	30 jours96% 

	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 jours96% 






	Rénovation ou construction : demandes d'informations
Suivi concernant une demande de permis déjà déposée	14 jours86% 
Types de milieux (zonage)	5 jours95% 
Questions sur la construction, les rénovations, etc. <ul style="list-style-type: none">• Évaluation de la faisabilité d'un projet à venir• Formulaires à remplir selon le type de projet• Informations sur la réglementation en vigueur• Informations sur les droits acquis	14 jours98% 

	Réparation et pavage S'il y a un danger, les lieux sont sécurisés immédiatement
Réparation d'un nid-de-poule	7 jours77% 
Correction de la route pour du pavage*	90 jours98% 

* Travaux saisonniers suspendus du 15 novembre au 15 mai

	Eau et égouts
Fermeture, ouverture, réparation, ajustement ou localisation d'une entrée d'eau*	14 jours91% 



* Travaux saisonniers suspendus du 15 novembre au 15 mai

	Éclairage et feux de circulation
Réparation d'un lampadaire	21 jours46% 
Réparation d'un feu de circulation	21 jours86% 
Réparation d'un feu pour piétons	21 jours79% 
Éclairage de parc <ul style="list-style-type: none">• 1^{er} avril au 30 novembre	21 jours33% 
<ul style="list-style-type: none">• 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 <ul style="list-style-type: none">• Inclut les panneaux de stationnement pour les personnes en situation de handicap	180 jours71% 

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

	Déneigement ou chaussée enneigée
Chaussée (rue et trottoir) enneigée	7 jours91% 
Chaussée (rue et trottoir) glissante	7 jours92% 
Signalement de neige déposée sur la chaussée par une personne ou une entreprise	14 jours96% 

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

Dernière mise à jour: 2 septembre 2025

