

## Urbanisme et aménagement (niveaux de services offerts au public) : résultats de juillet 2020 - juin 2021

### Croissance et développement durables

Piliers	Objectifs du Bureau	Service	Division	Nom du service	Service auxiliaire	Clients visés	Définition du service	Volet du service	Niveau de service actuel	Cible atteinte O/N/S.O.	Cible atteinte 2020-2021	Cible atteinte 2019-2020	Cible atteinte 2018-2019	Résultats/commentaires
Culture	Mettre en œuvre le Plan stratégique de conservation du patrimoine.			Conservation du patrimoine	Conservation du patrimoine	Propriétaires d'habitations	Demande de permis patrimonial	Administrer l'Arrêté sur la conservation du patrimoine de la Ville, traiter les demandes de permis patrimonial et mener les inspections.	Délai de traitement des demandes de permis patrimonial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Délai de 4 à 6 semaines pour l'approbation de la demande de permis patrimonial (selon le règlement)</li> <li>Cible : 80 % des cas</li> </ul>	83,3 %	Oui	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il faut apporter de nouveaux ajustements au système de suivi afin de permettre de suivre plus précisément la durée que maîtrise le service et d'éviter d'ajouter le temps passé à attendre l'information et indépendant de la maîtrise du service.</li> <li>Nous avons traité 83,3 % des demandes (25 sur 28) conformément aux niveaux de service souhaités.</li> <li>One demande a été déposée à la fin de juillet 2020 et sont traitées à l'heure actuelle.</li> <li>Le délai moyen de traitement des demandes était de 9.5 jours.</li> </ul>
						Demandeurs	Administration des subventions patrimoniales	Administrer la Politique sur les subventions patrimoniales de la Ville et traiter les demandes de subventions patrimoniales.	Délai de traitement des demandes de subventions patrimoniales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Délai de 4 à 6 semaines pour l'approbation de la demande de subventions patrimoniales</li> <li>Cible : 80 % des cas</li> </ul>	87,5 %	Oui	Oui	<ul style="list-style-type: none"> <li>87,5 % des demandes (7 sur 8) ont été traitées conformément aux niveaux de service souhaités. Le délai de traitement moyen des demandes a été de deux semaines.</li> <li>La demande qui n'a pas respecté le délai de traitement obligatoire a été traitée en juillet 2020.</li> <li>La demande dans laquelle on a dépassé le délai du niveau de service s'explique par la correspondance en cours avec le demandeur pour confirmer les détails de la subvention, dont les offres de prix, les matériaux et les examens qui ont porté par la suite sur cette demande.</li> </ul>
Economie	Guider la croissance et le développement de la Ville dans un souci de durabilité, en tenant compte des buts et des objectifs environnementaux, sociaux, culturels et économiques de la Ville.	Urbanisme et aménagement	Service d'urbanisme	Planification de l'aménagement du territoire	Plan municipal	Collectivité	Élaboration du Plan municipal	Préparer et administrer le Plan municipal, les plans municipaux secondaires, l'Arrêté de zonage, l'Arrêté de lotissement et l'Arrêté sur la limitation d'accès des rues de la Ville.	Examen et établissement des plans et des arrêtés sur l'aménagement du territoire	Examen et mise à jour, tous les 10 ans, du Plan municipal	Oui	Oui	Oui	La dernière révision du Plan municipal a eu lieu en 2014, et l'on s'attend à ce que la prochaine révision commence en 2022.
					Arrêtés de zonage	Collectivité	Conformité à l'Arrêté de zonage	S'assurer que les propriétés et l'aménagement du territoire respectent les arrêtés de zonage.	Traitement des demandes de services pour donner suite aux plaintes et aux infractions dans le cadre de l'Arrêté de zonage	<ul style="list-style-type: none"> <li>Délai de 4 à 6 semaines pour produire le plan de conformité approuvé</li> <li>Cible : 80 % des cas</li> </ul>	Non	Non	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons reçu plus de 40 demandes de service de contravention au zonage entre le 1er juillet 2020 et le 30 juin 2021.</li> <li>Parmi ces demandes, huit ont été mises en conformité dans le délai d'exécution de 4 à 6 semaines (27 %).</li> <li>Cinq demandes de service (12,5 %) ont été mises en conformité; il a toutefois fallu plus de temps que le délai d'exécution de 4 à 6 semaines en raison de la complexité des demandes de service de contravention et des mesures à prendre pour y donner suite.</li> <li>19 demandes de service (56 %) sont toujours ouvertes, puisque nous continuons de prendre des mesures avec les propriétaires fonciers pour la mise en conformité. La plupart des demandes seront fermées dans un proche avenir, puisqu'elles seront transmises au Service d'exécution des arrêtés étant donné qu'on ne peut pas assurer la conformité dans un délai plus raisonnable.</li> </ul>
					Certificats de zonage	Demandeurs	Délivrance des certificats de zonage	Traiter les lettres de conformité et de confirmation du zonage pour les transactions immobilières notariées afin de confirmer les détails sur les propriétés et de préciser si elles respectent ou non les arrêtés de la Ville de Moncton.	Délai de traitement des certificats de zonage	<ul style="list-style-type: none"> <li>Délai de 2 jours pour délivrer le certificat de zonage</li> <li>Cible : 80 % des cas</li> </ul>	82 %	Oui	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il faut apporter de nouveaux ajustements au système de suivi afin de permettre de suivre plus précisément la durée que maîtrise le service et d'éviter d'ajouter le temps passé à attendre l'information et indépendant de la maîtrise du service.</li> <li>82 % des certificats de zonage (243 sur 297) ont été traités conformément aux niveaux de service approuvés.</li> <li>Certificats de zonage ne respectaient pas les niveaux de service attendus en raison des jours fériés, des travaux généraux supplémentaires et de la recherche à mener pour confirmer le zonage.</li> </ul>

## Urbanisme et aménagement (niveaux de services offerts au public) : résultats de juillet 2020 - juin 2021

### Croissance et développement durables

Piliers	Objectifs du Bureau	Service	Division	Nom du service	Service auxiliaire	Clients visés	Définition du service	Volet du service	Niveau de service actuel	Cible atteinte O/N/S.O.	Cible atteinte 2020-2021	Cible atteinte 2019-2020	Cible atteinte 2018-2019	Résultats/commentaires
Economie	Guider la croissance et le développement de la Ville dans un souci de durabilité, en tenant compte des buts et des objectifs environnementaux, sociaux, culturels et économiques de la Ville.	Urbanisme et aménagement	Service d'urbanisme	Approbation des demandes d'aménagement	Demandes de rezonage	Demandeurs			Inspection des ententes de zonage pour s'assurer qu'elles sont conformes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ententes conditionnelles de zonage inspectées pour en assurer la conformité dans les 12 mois de l'approbation du permis d'aménagement</li> <li>Cible: 90 % des cas</li> </ul>	Oui	Oui	Non	Il faut apporter de nouveaux rajustements au système de suivi afin de permettre de suivre plus précisément la durée que maîtrise le service et d'éviter d'ajouter le temps passé à attendre l'information et indépendant de la maîtrise du service. Le personnel surveille les ententes de rezonage dans le délai de 12 mois.
						Demandeurs	Administration des demandes de rezonage	Traiter les modifications à apporter au Plan municipal et aux arrêtés de zonage (demandes de rezonage).	Délai de traitement dans l'approbation des demandes de rezonage	<ul style="list-style-type: none"> <li>Délai de 6 mois pour l'approbation des demandes</li> <li>Cible : 80 % des cas</li> </ul>	90 %	Oui	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il faut apporter de nouveaux rajustements au système de suivi afin de permettre de suivre plus précisément la durée que maîtrise le service et d'éviter d'ajouter le temps passé à attendre l'information et indépendant de la maîtrise du service.</li> <li>90 % des demandes de lotissement du type 1 (9 sur 10) ont été traitées conformément aux niveaux de service approuvés.</li> <li>La seule demande qui n'a pas respecté les niveaux de service est actuellement traitée par le Bureau de l'urbanisme et de l'aménagement, puisque cette demande a été déposée à la fin de juin 2021.</li> </ul>
					Demandes de lotissement	Demandeurs			Délai de traitement dans l'approbation des demandes provisoires de lotissement du type 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Délai de 2 semaines pour l'approbation de la demande complète de lotissement provisoire du type 1</li> <li>Cible : 80 % des cas</li> </ul>	57 %	Non	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il faut apporter de nouveaux rajustements au système de suivi afin de permettre de suivre plus précisément la durée que maîtrise le service et d'éviter d'ajouter le temps passé à attendre l'information et indépendant de la maîtrise du service.</li> <li>57 % (47 sur 85) demandes de lotissement du type 1 ont été traitées conformément aux niveaux de service approuvés.</li> <li>Le nombre moyen de jours de traitement des demandes d'approbation des plans de lotissement provisoires était de 16,5. Neuf demandes ont été déposées en juin et ont été reportées au-delà de la date d'examen du 30 juin. Dans certains cas, les demandes de lotissement du type 1 doivent être approuvées par le Conseil municipal, ce qui peut dépasser le délai d'exécution de 10 jours ouvrables. Les congés du personnel ont aussi une incidence sur les délais d'exécution pour un certain nombre de demandes de lotissement du type 1.</li> </ul>
						Demandeurs	Approbation des demandes de lotissement	Approbation des plans de lotissement	Délai de traitement dans l'approbation des demandes provisoires de lotissement du type 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Délai de 6 semaines pour l'approbation de la demande provisoire de lotissement complète du type 2</li> <li>Cible: 80 % des cas</li> </ul>	57 %	Non	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il faut apporter de nouveaux rajustements au système de suivi afin de permettre de suivre plus précisément la durée que maîtrise le service et d'éviter d'ajouter le temps passé à attendre l'information et indépendant de la maîtrise du service.</li> <li>57,14 % des demandes de lotissement du type 2 (8 sur 14) ont été traitées conformément aux niveaux de service approuvés.</li> <li>Les demandes sont généralement établies dans le délai souhaité; toutefois, il faut apporter, dans le système de suivi de l'information de la Ville, les mise à jour nécessaires aux examens et aux révisions des demandes d'aménagement faisant intervenir les différents bureaux pour comptabiliser fidèlement les délais dans lesquels les demandes doivent être déposées.</li> </ul>
	Demandeurs			Inspection des demandes d'approbation des travaux d'aménagement pour s'assurer qu'elles sont conformes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demandes du CCU inspectées dans le délai de 12 mois de l'approbation du permis d'aménagement pour s'assurer qu'elles sont conformes</li> <li>Cible : 90 % des cas</li> </ul>	100 %	Oui	Oui	On a surveillé la conformité de 100 % des demandes du CCU.					

**Urbanisme et aménagement (niveaux de services offerts au public) : résultats de juillet 2020 - juin 2021**
**Croissance et développement durables**

Piliers	Objectifs du Bureau	Service	Division	Nom du service	Service auxiliaire	Clients visés	Définition du service	Volet du service	Niveau de service actuel	Cible atteinte O/N/S.O.	Cible atteinte 2020-2021	Cible atteinte 2019-2020	Cible atteinte 2018-2019	Résultats/commentaires
Economie	Guider la croissance et le développement de la Ville dans un souci de durabilité, en tenant compte des buts et des objectifs environnementaux, sociaux, culturels et économiques de la Ville.				Demandes du CCU	Demands	Administration des demandes du CCU	Approbation des demandes du Comité consultatif d'urbanisme (CCU)	Délai de traitement dans l'approbation des demandes du CCU	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Délai de 4 à 6 semaines pour l'approbation des demandes du CCU</li> <li>• Cible : 80 % des cas</li> </ul>	86 %	Oui	Oui	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il faut apporter de nouveaux rajustements au système de suivi afin de permettre de suivre plus précisément la durée que maîtrise le service et d'éviter d'ajouter le temps passé à attendre l'information et indépendant de la maîtrise du service.</li> <li>• On a traité 86 % des demandes du Comité consultatif d'urbanisme (CCU) (83 sur 97) conformément aux niveaux de service approuvés.</li> <li>• 14 demandes (14 %) ont été déposées en juin et seront présentées au Comité consultatif sur l'urbanisme (CCU) à sa réunion du 28 juillet.</li> </ul>
					Permis d'aménagement	Demands	Administration des permis d'aménagement	Approbation des permis d'aménagement	Délai de traitement dans l'approbation des permis d'aménagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Délai de 2 jours pour la délivrance des permis d'aménagement</li> <li>• Cible : 90 % des cas</li> </ul>	Oui	Oui	Oui	On a déposé 455 demandes de permis d'aménagement, pour lesquelles l'approbation du zonage (soit le permis d'aménagement) a été délivrée en respectant le niveau de service attendu dans le cadre des délais de traitement des permis de construction. Le nombre de permis d'aménagement délivrés a baissé à cause des changements apportés aux lois provinciales.