


| | | |
|---|--|--|
|  M O N C T O N | POLITIQUE | Département propriétaire: Initiatives stratégiques |
| | Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton | |
| Date d'effet: 18 juin 2018 | Date de la dernière révision: 18 juin 2018 | |
| Autorité approbatrice: Conseil municipal | Remplace N °: N/A | |
| 1. Avant-propos | | |

La Ville de Moncton gère, sur l'ensemble de l'année, des services nombreux et différents, notamment dans les secteurs suivants :

- Services corporatifs, dont les Communications;
- Services de protection communautaire, dont l'Inspection des bâtiments, le Service d'incendie de Moncton, Codiac Transpo, le Service d'exécution des arrêtés municipaux, le Service d'urbanisme et le Soutien aux services de police;
- Ingénierie et services environnementaux, notamment les Travaux publics, les Installations municipales, les Services publics, le Réseau d'aqueduc, ainsi que les services Planification et gestion de l'environnement;
- Loisirs, culture et événements, notamment les Parcs et loisirs, la Place Resurgo, Culture et patrimoine, le Zoo de Magnetic Hill et le parc de la Côte magnétique, le service Tourisme et événements, ainsi que les Sites d'événements.

La présente politique précise les niveaux de service à appliquer afin de respecter les exigences minimum convenues par l'Administration municipale et adoptées par le Conseil municipal afin d'offrir aux citoyens de Moncton les meilleurs services qui soient.

2. Énoncé de la politique

L'Administration municipale doit tout mettre en œuvre pour respecter les niveaux de service adoptés par le Conseil municipal de Moncton dans les annexes jointes et intégrées à cette politique, dans sa version modifiée le cas échéant.

3. Objectifs

Les objectifs de cette politique consistent à :

1. donner à l'Administration municipale des lignes directrices pour qu'elle puisse connaître les mesures à prendre afin de répondre aux attentes des citoyens de Moncton;
2. s'assurer que les niveaux de service appliqués répondent aux intérêts supérieurs des citoyens de Moncton;
3. mieux faire connaître et promouvoir les niveaux de service parmi les membres du Conseil municipal, le personnel de l'Administration municipale et les citoyens de Moncton;
4. donner à l'Administration municipale des directives pour veiller au respect des niveaux de service;

4. Définitions

Niveau de service : mesure de la capacité à produire un résultat attendu, déterminé par l'Administration municipale de la Ville et le Conseil municipal en s'en remettant aux attentes des citoyens de Moncton.

Les niveaux de service portent généralement sur :

1. la qualité;
2. la quantité;
3. la sécurité;
4. la capacité;
5. l'adaptation à l'objectif;
6. l'esthétique;
7. la fiabilité;
8. la réceptivité;
9. l'acceptabilité environnementale;
10. les coûts.

5. Niveaux de service approuvés par le Conseil

Les niveaux de service approuvés par le Conseil se trouvent dans l'annexe « A ».

6. Administration et contact

Hôtel de ville
655, rue Main, Moncton (N.-B.) E1C 1E8
Téléphone: 506.853.3550
Email: info.clerk@moncton.ca

Annexe « A »

| Réception et répartition des appels au 911 | | | | | | | | |
|--|----------|--|---------------------------------------|--|---|---|-------------------------|-------------------------|
| Programme de protection communautaire | | | | | | | | |
| Service | Division | Nom du service | Service auxiliaire | Définition du service | Volet du service | Niveau de service actuel | Cible atteinte O/N/S.O. | Résultats/ commentaires |
| Services de soutien policier | 911 | Réception et répartition des appels au 911 | Appels de sauvetage en cas d'incendie | Service interne offert aux fournisseurs de services d'urgence pour la réception des appels téléphoniques d'urgence et la répartition des ressources afin d'intervenir en cas d'incident. | Réception des appels et répartition des ressources pour les interventions en cas d'incendie | Veiller à respecter les normes de prestation des services des centres de prise d'appels pour la sécurité du public du bureau de NB 911 : répondre à 85 % des appels passés au 911 en moins de 20 secondes | | |
| Services de soutien policier | 911 | Réception et répartition des appels au 911 | Appels passés au Service paramédic | Service interne offert aux fournisseurs de services d'urgence pour la réception des appels téléphoniques d'urgence et la répartition des ressources afin d'intervenir en cas d'incident. | Réception des appels et répartition des ressources du Service paramédic | Veiller à respecter les normes de prestation des services des centres de prise d'appels pour la sécurité du public du bureau de NB 911 : répondre à 85 % des appels passés au 911 en moins de 20 secondes | | |
| Services de soutien policier | 911 | Réception et répartition des appels au 911 | Appels passés au Service de police | Service interne offert aux fournisseurs de services d'urgence pour la réception des appels téléphoniques d'urgence et la répartition des ressources afin d'intervenir en cas d'incident. | Appels passés au Service de police | Veiller à respecter les normes de prestation des services des centres de prise d'appels pour la sécurité du public du bureau de NB 911 : répondre à 85 % des appels passés au 911 en moins de 20 secondes | | |

Exécution des arrêtés – Surveillance des animaux de la SPCA (niveau de service indépendant offert au public)

| Services de sécurité communautaire | | | | | | | | |
|------------------------------------|----------|--------------------------|--|---|----------------------------|--|-------------------------|------------------------|
| Service | Division | Nom du service | Sous-service | Définition du service | Volet du service | Niveau du service actuel | Cible atteinte O/N/S.O. | Résultats/commentaires |
| SPCA de Moncton | S.O. | Surveillance des animaux | Exécution de l'Arrêté H-202 concernant la surveillance des animaux | Exécution de l'Arrêté H-202 concernant la surveillance des animaux, capture et mise en fourrière des animaux errants, analyse des plaintes sur les morsures de chiens, témoignages d'experts dans les affaires portées devant les tribunaux, rédaction des rapports sur les incidents, soins sans cruauté offerts aux animaux surveillés, patrouilles journalières dans les parcs et sur les sentiers, intervention d'urgence hors des heures normales et information du public sur la propriété responsable des animaux de compagnie | Surveillance des animaux | <ul style="list-style-type: none"> • Patrouiller dans les parcs et les sentiers (100 heures par mois) • 90 % des cas | | |
| | | | | | | <ul style="list-style-type: none"> • Accuser réception des plaintes dans les deux jours ouvrables. • 90 % des cas | | |
| | | | | | | <ul style="list-style-type: none"> • Faire un suivi des étapes suivantes et des délais dans les quatre jours ouvrables. • 90 % des cas | | |
| | | | | | Immatriculation des chiens | <ul style="list-style-type: none"> • Immatriculer les chiens et délivrer les certificats d'immatriculation. • Taux de renouvellement annuel de 85 % (5 % des résidents et de leurs animaux de compagnie déménagent et taux de mortalité annuel de 10 % des animaux de compagnie) | | |

| Inspection des bâtiments | | | | | | | | |
|---------------------------------------|--------------------------|--|---|--|--|--|-------------------------|------------------------|
| Programme de protection communautaire | | | | | | | | |
| Service | Division | Nom du service | Service auxiliaire | Définition du service | Volet du service | Niveau de service actuel | Cible atteinte O/N/S.O. | Résultats/commentaires |
| Inspection des bâtiments | Inspection des bâtiments | Délivrance des permis et inspection des bâtiments et de la plomberie | <ul style="list-style-type: none"> • Permis de plomberie • Permis de construire • Permis de démolir • Recherche de propriétés • Dispenses pour travaux d'électricité | Aider les citoyens (particuliers et sociétés) dans la préparation des demandes de permis de construire de plomberie, pour veiller à ce que les demandes comprennent tous les renseignements nécessaires. | Délai de traitement des permis; durée comprise entre le dépôt de la demande et la délivrance du permis | Service résidentiel | | |
| | | | | | | Habitations unifamiliales et duplex : cible = 5 jours | | |
| | | | | | | Plomberie : cible = 3 jours | | |
| | | | | | | Démolition : cible – 3 jours | | |
| | | | | | | Recherche de propriétés : cible = 5 jours | | |
| | | | | | | Recherche des dispenses pour travaux d'électricité : cible = 2 jours | | |
| | | | | | | Service commercial | | |
| | | | | | | Habitations multifamiliales : cible = 10 jours | | |
| | | | | | | Écoles/garderies/soins spéciaux : cible = 10 jours | | |
| | | | | | | Bureaux : cible = 10 jours | | |
| | | | | | | Loisirs : cible = 10 jours | | |
| | | | | | | Habitations en copropriété : cible = 10 jours | | |
| | | | | | | Commerces de détail : cible = 10 jours | | |
| | | | | | | Restaurants : cible = 10 jours | | |
| | | | | | | Entrepôts : cible = 10 jours | | |
| | | | | | | Établissements industriels : cible = 10 jours | | |

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

| Services de protection communautaire | | | | | | | | |
|--------------------------------------|----------|-----------------------|--|--|--|--|-------------------------|-----------------------------|
| Exécution des arrêtés | | | | | | | | |
| Service | Division | Nom du service | Service auxiliaire | Définition du service | Volet du service | Niveau de service actuel | Cible atteinte O/N/S.O. | Résultats 2018/ Commentaire |
| Exécution des arrêtés | S.O. | Exécution des arrêtés | Traitement des plaintes | Service public offert aux contrevenants potentiels dans le cadre des arrêtés et aux plaignants pour leur permettre de se conformer aux différents arrêtés de la Ville. | Réponse au plaignant | <p>Délai de 48 heures pour accuser réception de la plainte et pour l'enregistrer dans notre système pour enquête.</p> <p>Délai de 48 heures pour donner suite à une demande d'information sur des services ou des dossiers existants en ce qui concerne le statut de la demande de service ou du dossier.</p> <p>Délai de moins de quatre jours ouvrables à partir de la réception de la plainte; suivi ou prochaines étapes, y compris les délais.</p> | | |
| | | | Patrouilles dans les rues — Arrêtés relatifs à la mendicité et au stationnement sur rue | Service public offert aux contrevenants potentiels dans le cadre des arrêtés relatifs au stationnement sur rue et aux plaignants pour leur permettre de se conformer aux différents arrêtés de la Ville. | Délivrance d'avis d'infraction | <ul style="list-style-type: none"> De 8 h à 16 h = 4 commissionnaires (arrêtés relatifs à la mendicité et au stationnement sur rue) pour l'ensemble de la Ville 15 h-23 h = 2 commissionnaires (arrêtés relatifs à la mendicité et au stationnement sur rue) qui mènent des patrouilles au centre-ville et dans les hôpitaux Hiver : 23 h-7 h = 2 commissionnaires (stationnement sur rue; interdiction de stationner en hiver) | | |
| Exécution des arrêtés | S.O. | Permis d'entreprise | <ul style="list-style-type: none"> Propriétaires et chauffeurs de taxis Prêteurs sur gages Parcs de maisons mobiles Marchands ambulants Permis pour panneaux portatifs Vendeurs ambulants Fournisseurs de services d'immobilisation de véhicules Permis pour cafés-terrasses | Service de délivrance de permis pour certaines entreprises et activités selon les modalités de la <i>Loi sur les municipalités</i> en veillant à respecter les arrêtés applicables. | <ul style="list-style-type: none"> Propriétaires et chauffeurs de taxis Prêteurs sur gages Parcs de maisons mobiles Marchands ambulants Permis pour panneaux portatifs Vendeurs ambulants Fournisseurs de services d'immobilisation de véhicules Permis pour cafés-terrasses | Les permis sont délivrés dans un délai de trois à cinq jours ouvrables de la réception des demandes complètes | | |

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

| Codiac Transpo (niveau de service offert au public) | | | | | | | | | |
|---|----------------|--------------------------------------|--|-------------------------------------|---|--------------------------------|---|-------------------------|--|
| Programme de transport | | | | | | | | | |
| Service | Division | Nom du service | Sous-service | Client direct | Définition du service | Volet du service | Niveau de service actuel | Cible atteinte O/N/S.O. | Résultats/commentaires |
| Codiac Transpo | Codiac Transpo | Service de transport à trajets fixes | Horaire du transport en commun – trois collectivités | Passagers des autobus | Permettre d'atteindre l'objectif de croissance de l'achalandage et offrir un meilleur service à la clientèle. | Service à la clientèle | <ul style="list-style-type: none"> • Arriver à destination dans les 3 minutes de l'heure programmée pour l'arrivée. • Cible : à préciser lorsque les données de base seront réunies | | Mise en œuvre du nouveau système de repérage – La collecte des données doit commencer au T4 de 2019. |
| | | | Achalantage de la clientèle – trois collectivités | Contribuables Passagers des autobus | Permettre d'atteindre l'objectif de croissance de l'achalandage. | Nouveaux passagers des autobus | <ul style="list-style-type: none"> • Accroître l'achalandage • Cible : 2 % par an | | |
| | | | Ventes de laissez-passer d'autobus – trois collectivités | Contribuables Passagers des autobus | Permettre d'atteindre l'objectif de croissance de l'achalandage et encourager la transition entre le paiement au comptant et l'achat des laissez-passer multitrajets. | Revenus | <ul style="list-style-type: none"> • Accroître l'achat des laissez-passer d'autobus – dans les 19 établissements de vente au détail et sur les applications mobiles. • Cible : 2 % par an | | |
| | | | Demandes de renseignements des clients – trois collectivités | Passagers des autobus Citoyens | Répondre aux demandes de renseignements des citoyens. | Service à la clientèle | <ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes de renseignements des citoyens dans les 36 heures de leur réception. • Cible : 90 % des cas | | |

| Communications corporatives | | | | | | | | |
|--------------------------------|-----------------------------|---------------------|---------------------------|--|-------------------|--|----------------------------|-----------------------------|
| Programme de gouvernance | | | | | | | | |
| Service | Division | Nom du service | Service auxiliaire | Définition du service | Volet du service | Niveau de service actuel | Cible atteinte O/N/S.O. | 2018 Résultats/commentaires |
| COMMUNICATIONS EXTERNES | | | | | | | | |
| Communications corporatives | Communications corporatives | Relations publiques | Relations avec les médias | Il s'agit de l'activité qui consiste à gérer la communication entre l'organisme et ses publics cibles. | Citoyens informés | <ul style="list-style-type: none"> • Accusé de réception des demandes des médias en moins d'une heure. • Cible : moins de sept plaintes valables des médias lorsque le niveau de service n'est pas respecté • Le bureau de presse et la Ville consentent à donner des entrevues (en fixant la date et l'heure) dans le délai de cinq heures de la demande. • Cible : moins de 10 plaintes valables des médias lorsque le niveau de service n'est pas respecté • On donne suite aux demandes des médias dans la langue officielle de prédilection. • Cible : moins de cinq plaintes valables des médias lorsque le niveau de service n'est pas respecté | | |
| | | | Information du public | Amélioration de l'information des citoyens sur les services de la Ville | Citoyens informés | <ul style="list-style-type: none"> • Information donnée aux citoyens sur les différents services de la Ville • Cible : deux par mois | | |
| | | | Réseaux sociaux | Il s'agit de l'activité qui consiste à gérer la communication entre l'organisme et ses publics cibles. | Citoyens informés | <ul style="list-style-type: none"> • Accusé de réception des questions posées sur les réseaux sociaux dans le délai de cinq heures. • Cible : moins de 10 plaintes valables des médias lorsque le niveau de service n'est pas respecté • Remarque : On répond aux questions dans le délai d'un jour ouvrable (du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30). | | |

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

| | | | | | | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|---------------------------------|-------------------------|--|------------------------------------|--|--|--|--|
| Communications corporatives | Communications corporatives | Soutien des langues officielles | Langues officielles | S'assurer que tous les documents et communiqués destinés à un public cible externe sont rédigés en français et en anglais. | Respect des politiques et des lois | La Politique sur les langues officielles est revue tous les cinq ans. | | | |
| | | | | | | <ul style="list-style-type: none"> • Publier dans les deux langues officielles les documents destinés aux publics cibles externes. • Cible : moins de cinq plaintes par an sur les langues officielles | | | |
| | | Consultation publique | Participation du public | Occasions permettant au public de participer aux décisions à prendre au niveau des quartiers ou de la municipalité | Consultation/ participation | Plan de consultation publique à mettre au point | | | |

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

| Développement économique (niveau de service offert au public) | | | | | | | | | |
|---|--------------------------|---|--|--|--|---|--|------------------------|--|
| Programme de développement économique | | | | | | | | | |
| Service | Division | Nom du service | Sous-service | Définition du service | Volet du service | Niveau de service actuel | Cible atteinte O/N/S.O. | Résultats/commentaires | |
| Développement économique | Développement économique | Attirer les entreprises et les investisseurs. | Courtage de l'information et service à la clientèle | Service public offert aux entreprises intéressées, afin de promouvoir et de rehausser la notoriété et la crédibilité de Moncton | En mission à Moncton et déménagement ou ouverture d'entreprises | <ul style="list-style-type: none"> • Accuser réception de la demande de renseignements du client dans les 48 heures. • Cible : 95 % des cas | | | |
| | | | Sélection du site | Service offert aux entreprises et aux investisseurs en mettant en évidence les perspectives dans l'immobilier, le domaine foncier, la propriété ou la location à bail | Le client obtient, loue à court terme ou à long terme ou achète le site, le terrain, l'immeuble, l'établissement ou les locaux suggérés. | <ul style="list-style-type: none"> • Répondre à la demande de renseignements du client dans les 72 heures. • Cible : 95 % des cas, selon la complexité de la demande | | | |
| | | Guichet unique au centre-ville | Courtage de l'information au centre-ville | Service public offert aux entreprises intéressées pour promouvoir et rehausser la notoriété du centre-ville de Moncton comme lieu de prédilection pour les investisseurs | L'information fournie répond aux besoins du client. | <ul style="list-style-type: none"> • Accuser réception de la demande de renseignement du client dans les 48 heures. • Cible : 95 % des cas | | | |
| | | | Administrer le Programme d'incitatifs financiers du centre-ville et du patrimoine. | Programme d'incitatifs financiers conçu pour attirer l'investissement dans le centre-ville | Demandes admissibles examinées et approuvées par le Conseil | <ul style="list-style-type: none"> • Répondre à la demande de renseignement du client dans les 72 heures. • Cible : 95 % des cas, selon la complexité de la demande du client | | | |
| | | | | | | <ul style="list-style-type: none"> • Lorsque tous les renseignements nécessaires ont été déposés, la décision finale dans la demande est rendue dans les 45 jours. • Cible : 95 % des cas | | | |
| | | Soutien du maintien et de l'expansion des entreprises (MEE) | Concierge/service à la clientèle | | Service destiné aux entreprises existantes de Moncton. Nous offrons ce service à la clientèle pour corriger les problèmes cernés et pour établir le lien entre les entreprises et les ressources pour les fidéliser à Moncton ou leur permettre d'y étendre leurs activités. | Point de contact pour le service | <ul style="list-style-type: none"> • Répondre à la demande de renseignements du client dans les 48 heures. • Cible : 95 % des cas | | |
| | | | | | | | <ul style="list-style-type: none"> • Répondre à la demande de renseignements du client dans les 72 heures. • Cible : 95 % des cas, selon la complexité de la demande du client | | |

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

| | | | | | | | | |
|--------------------------|-------------|-------------|---|--|--|--|--|--|
| Développement économique | Immigration | Immigration | Permettre aux immigrants de connaître les perspectives d'emploi et établir le lien entre les employeurs et les travailleurs ou les compétences. | Service permettant aux immigrants de connaître les emplois offerts dans la collectivité et service permettant aux employeurs d'avoir accès aux compétences | Les immigrants trouvent des emplois. | <ul style="list-style-type: none"> • Salons professionnels programmés à intervalles réguliers sur l'ensemble de l'année – tous les 90 jours • Cible : 90 % des cas | | |
| | | | Attirer les travailleurs – Promouvoir Moncton comme destination de prédilection pour les nouveaux arrivants et les immigrants internationaux. | Service public offert aux non-résidents pour qu'ils puissent avoir accès à l'information afin de mieux connaître la proposition de valorisation exceptionnelle et la grande qualité de vie à Moncton et de les attirer dans cette ville. | Les immigrants potentiels font une visite exploratoire à Moncton ou prennent la décision finale de déménager ou de se réinstaller à Moncton. | <ul style="list-style-type: none"> • Accuser réception de la demande de renseignements du client dans les 48 heures. • Cible : 95 % des cas | | |
| | | | | | | <ul style="list-style-type: none"> • Répondre à la demande de renseignements du client dans les 72 heures. • Cible : 95 % des cas, selon la complexité de la demande du client | | |

| Organisation municipale des mesures d'urgence (OMMU) | | | | | | | | |
|--|----------|---|--|---|---|---|-------------------------|------------------------|
| Programme de gouvernance et de gestion municipale | | | | | | | | |
| Service | Division | Nom du service | Service auxiliaire | Définition du service | Volet du service | Niveau de service actuel | Cible atteinte O/N/S.O. | Résultats/commentaires |
| OMMU | OMMU | Organisation municipale des mesures d'urgence | Planification de la reprise des activités après une urgence ou une catastrophe | Service interne offert à la municipalité pour assurer la planification de la reprise des activités après une urgence ou une catastrophe, la coordination des mesures d'urgence, l'aménagement de refuges temporaires et la surveillance | Améliorer la sécurité dans les situations de crise ou de catastrophe. | <ul style="list-style-type: none"> Plan tous risques à jour pour les trois collectivités Cible: réviser le Plan chaque année | | |
| | | Organisation municipale des mesures d'urgence | Mise à l'essai du plan de gestion des mesures d'urgence | Service interne offert à la municipalité pour assurer la planification de la reprise des activités après une urgence ou une catastrophe, la coordination des mesures d'urgence, l'aménagement de refuges temporaires et la surveillance | Améliorer la sécurité dans les situations de crise ou de catastrophe. | <ul style="list-style-type: none"> Plans à jour pour certains risques Cible: réviser les plans tous les deux | | |
| | | Organisation municipale des mesures d'urgence | Surveillance des mesures d'intervention dans le cadre du plan de gestion des mesures d'urgence | Service interne offert à la municipalité pour assurer la planification de la reprise des activités après une urgence ou une catastrophe, la coordination des mesures d'urgence, l'aménagement de refuges temporaires et la surveillance | Améliorer la sécurité dans les situations de crise ou de catastrophe. | <ul style="list-style-type: none"> Participation à l'exercice annuel d'urgence de la province Cible: 100 % du temps | | |
| | | | | | | <ul style="list-style-type: none"> Tenue d'un exercice sur table une fois par an Cible: 100 % du temps | | |
| | | | | | | <ul style="list-style-type: none"> Centre de commandement d'urgence (CCU) opérationnel pendant les urgences à la demande du commandant du CCU de la Ville CCU fonctionnel en moins d'une heure après son activation | | |

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

| Service d'incendie | | | | | | | | |
|---------------------------------------|--------------|------------------------------------|--|--|--|--|----------------------------|----------------------------|
| Programme de protection communautaire | | | | | | | | |
| Service | Division | Nom du service | Service auxiliaire | Définition du service | Volet du service | Niveau de service actuel | Cible atteinte O/N/S.O. | Résultats/ commentaires |
| Service d'incendie | Formation | Formation sur la sécurité incendie | Campagne de sécurité incendie | Service public offert aux étudiants (de tous les groupes d'âge) intéressés par la prévention des incendies dans le cadre de séances de formation et de sensibilisation. | Formation | <ul style="list-style-type: none"> • Une Journée annuelle portes ouvertes (pendant la Semaine de la prévention des incendies) • Cible : 100 % du temps | | |
| Service d'incendie | Formation | Formation sur la sécurité incendie | Sensibilisation à la sécurité incendie | Service public offert aux étudiants (de tous les groupes d'âge) intéressés par la prévention des incendies dans le cadre de séances de formation et de sensibilisation. | Formation | <ul style="list-style-type: none"> • Offrir dix séances de sensibilisation par an, sur demande • Cible : 95 % du temps | | |
| Service d'incendie | Inspection | Inspection de la sécurité incendie | Inspection – résidences | Service public offert aux propriétaires fonciers et aux occupants des bâtiments pour assurer la conformité avec le <i>Code national de prévention des incendies</i> du Canada. | Inspections | <ul style="list-style-type: none"> • Offrir des inspections à domicile à la demande des propriétaires • Cible : 95 % du temps | | |
| Service d'incendie | Inspection | Inspection de la sécurité incendie | Inspection – bâtiments industriels, commerciaux et industriels | Service public offert aux propriétaires fonciers et aux occupants des bâtiments pour assurer la conformité avec le <i>Code national de prévention des incendies</i> du Canada. | Inspections | <ul style="list-style-type: none"> • Inspection annuelle de l'ensemble des écoles, collèges, universités, garderies et foyers de soins spéciaux • Cible : 100 % du temps | | |
| | | | | | | <ul style="list-style-type: none"> • Inspection des deux hôpitaux selon un cycle de trois ans • Cible : 100 % du temps | | |
| Service d'incendie | Exploitation | Sauvetage en cas d'incendie | Lutte contre les incendies | Service public offert aux victimes d'incidents et à leur famille, aux propriétaires fonciers et aux compagnies d'assurances pour leur permettre de maîtriser les incidents menaçant des vies ou des biens. | Extinction des incendies et lutte contre les incendies | <ul style="list-style-type: none"> • Délai de sortie de 80 secondes ou moins • Cible : dans 90 % des cas | | |
| | | | | | | <ul style="list-style-type: none"> • Délai de déplacement de 240 secondes (4 minutes) ou moins • Cible : dans 90% des cas | | |

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

| | | | | | | | | |
|--------------------|--------------|-----------------------------|---|--|---|---|--|--|
| Service d'incendie | Exploitation | Sauvetage en cas d'incendie | Maîtrise des interventions en cas d'incidents causés par des matières dangereuses | Service public offert aux victimes d'incidents et à leur famille, aux propriétaires fonciers et aux compagnies d'assurances pour leur permettre de maîtriser les incidents menaçant des vies ou des biens. | Contrôle des substances ou aide apportée aux équipes d'intervention | • Délai de sortie de 80 secondes ou moins • Cible : dans 90 % des cas | | |
| | | | | | | • Délai de déplacement de 240 secondes (4 minutes) ou moins • Cible : dans 90% des cas | | |
| Service d'incendie | Exploitation | Sauvetage en cas d'incendie | Soins médicaux des intervenants en cas d'incendie | Service public offert aux victimes d'incidents et à leur famille, aux propriétaires fonciers et aux compagnies d'assurances pour leur permettre de maîtriser les incidents menaçant des vies ou des biens. | Secourisme de base | • Délai de sortie de 80 secondes ou moins • Cible : dans 90 % des cas | | |
| | | | | | | • Délai de déplacement de 240 secondes (4 minutes) ou moins • Cible : dans 90% des cas | | |
| Service d'incendie | Exploitation | Sauvetage en cas d'incendie | Sauvetage | Service public offert aux victimes d'incidents et à leur famille, aux propriétaires fonciers et aux compagnies d'assurances pour leur permettre de maîtriser les incidents menaçant des vies ou des biens. | Extraction des véhicules ou des bâtiments | • Délai de sortie de 80 secondes ou moins • Cible : dans 90 % des cas | | |
| | | | | | | • Délai de déplacement de 240 secondes (4 minutes) ou moins • Cible : dans 90% des cas | | |

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

| Service Parcs et Loisirs (niveaux de service offerts au public) | | | | | | | | | |
|---|---------------------|---|--|--|--|---|--|-------------------------|------------------------|
| Programme des loisirs et de la culture | | | | | | | | | |
| Service | Division | Nom du service | Sous-service | Client direct | Définition du service | Volet du service | Niveau de service actuel | Cible atteinte O/N/S.O. | Résultats/commentaires |
| Loisirs, culture et événements | Services de loisirs | Activités récréatives | Activités récréatives offertes par des fournisseurs indépendants | Participants aux activités récréatives | Service d'animation destiné à offrir des activités récréatives aux citoyens selon une approche d'action communautaire dans le cadre de contrats avec des fournisseurs indépendants | Activités récréatives | <ul style="list-style-type: none"> • Accuser réception des demandes de renseignements des clients dans les 24 heures. • Cible : 95 % des cas | | |
| | | | | | | Activités récréatives | <ul style="list-style-type: none"> • Intervenir en cas de problèmes dans les 48 heures. • Cible : 95 % des cas | | |
| | | | | | | Activités récréatives | <ul style="list-style-type: none"> • Accuser réception des demandes de renseignements des fournisseurs dans les 24 heures. • Cible : 95 % des cas | | |
| | | | | | | Activités récréatives | <ul style="list-style-type: none"> • Intervenir en cas de problèmes dans les 72 heures. • Cible : 95 % des cas • Visiter les lieux toutes les deux semaines pendant la saison de pointe (de juillet à septembre). • Cible : 95 % des cas | | |
| Loisirs, culture et événements | Services de loisirs | Consultation et soutien : programmes récréatifs | Programmation des activités | Participants aux programmes ciblés | Service offert aux utilisateurs des programmes de loisirs et donnant accès aux activités récréatives encadrées ou non encadrées | Programmation des activités dans les quartiers | <ul style="list-style-type: none"> • Faire connaître aux demandeurs les décisions rendues dans les demandes de programmation dans les cinq jours ouvrables. • Cible : 95 % des cas | | |
| | | | | | | Programmation des activités destinées aux jeunes | <ul style="list-style-type: none"> • Faire connaître aux demandeurs les décisions rendues dans les demandes de programmation dans les cinq jours ouvrables. • Cible : 95 % des cas | | |
| | | | | | | Programmation des activités destinées aux personnes âgées | <ul style="list-style-type: none"> • Faire connaître aux demandeurs les décisions rendues dans les demandes de programmation dans les cinq jours ouvrables. • Cible : 95 % des cas | | |
| | | | | | | Programmation des activités sportives | <ul style="list-style-type: none"> • Faire connaître aux demandeurs les décisions rendues dans les cinq jours ouvrables. • Cible : 95 % des cas | | |

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

| | | | | | | | | | |
|--------------------------------|---------------------|--|-----------------------|----------------------------|---|-----------------------------|---|--|--|
| Loisirs, culture et événements | Services de loisirs | Planification des activités | Activités | Participants aux activités | Service permettant au public de participer à des activités gratuites répondant à leurs différents intérêts | Programmation des activités | <ul style="list-style-type: none"> • Promouvoir les activités indépendantes et assurer les activités de la Ville. • Cible : Respecter un ratio de 90 % (activités indépendantes)/10 % (activités de la Ville) | | |
| | | Inclusion sociale | Clients | Clients | Service permettant de travailler stratégiquement en collaboration avec les partenaires communautaires et gouvernementaux afin d'améliorer la qualité de vie des citoyens les plus vulnérables | Aide offerte aux clients | <ul style="list-style-type: none"> • Accuser réception des demandes de renseignements des clients dans les 24 heures. • Cible : 95 % des cas • Intervenir en cas de problèmes dans les 48 heures. • Cible : 95 % des cas | | |
| | | | Organismes | Organismes | | Aide offerte aux organismes | <ul style="list-style-type: none"> • Accuser réception des demandes de renseignements des organismes dans les 24 heures. • Cible : 95 % des cas • Intervenir en cas de problèmes dans les 72 heures. • Cible : 95 % des cas | | |
| | | Élaboration des nouveaux projets d'infrastructures | Consultation publique | Citoyens | Service permettant de donner aux citoyens de l'information sur les nouveaux projets d'infrastructures | Consultation | <ul style="list-style-type: none"> • Au moins une séance de consultation pour chaque projet nouveau • Cible : 95 % des cas | | |

| Commission de désinsectisation du Grand Moncton (niveau de service indépendant offert au public) | | | | | | | | | |
|--|----------|----------------|--|--|--|--|-------------------------|--|--|
| Programme de santé communautaire | | | | | | | | | |
| Commission des trois collectivités | Division | Nom du service | Sous-service | Définition du service | Volet du service | Niveau de service actuel | Cible atteinte O/N/S.O. | Résultats/commentaires | |
| Commission de désinsectisation du Grand Moncton | S.O. | Démoustication | Surveiller la densité des larves selon une rotation de 10 à 14 jours dans les trois collectivités. | Service externe offert dans les trois collectivités (d'avril à août) aux résidants pour maîtriser les moustiques afin d'en réduire la population | Nombre de larves (par échantillon de 250 ml) | <ul style="list-style-type: none"> Surveiller les sites du domaine public (environ 190 sites) tous les 14 jours. Cible = 100 % des cas | | | |
| | | | Épandre des insecticides biologiques (Bti). | | Épandage de larvicides (Bti) | <ul style="list-style-type: none"> Épandre des insecticides biologiques quand il y a 10 larves ou plus dans l'échantillon prélevé de 250 ml. Cible = 100 % des cas | | | |
| | | | Surveiller la densité des larves après l'épandage des insecticides biologiques. | | Nombre de larves (par échantillon de 250 ml) | <ul style="list-style-type: none"> Surveiller les résultats dans les 48 heures de l'épandage. Cible = 100 % des cas | | | |
| | | | Piéger les maringouins adultes. | | Nombre de moustiques par piège | <ul style="list-style-type: none"> Surveiller les résultats chaque semaine et recenser les adultes en vol. Cible : Seuil inférieur à la norme nord américaine de six piqures par minute. | | Six sites de piégeage (deux dans chaque municipalité) | |
| | | | Informers le grand public. | | Population informée | Visite communautaire et site Web | | Kiosque une fois par saison estivale au Marché Moncton, au Marché Dieppe et au Marché agricole Riverview | |

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

| Parcs et loisirs | | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|---|--|----------------------------|----------------------------|
| Programme des loisirs et de la culture | | | | | | | | |
| Service | Division | Nom du service | Sous-service | Définition du service | Volet du service | Niveau de service actuel | Cible atteinte O/N/S.O. | Résultats/ commentaires |
| Parcs et loisirs | Opérations | Accès aux parcs et aux espaces ouverts | Entretien des parcs et des espaces ouverts - Sentiers - Horticulture - Terrains de sports - Gazon - Équipement des terrains de jeux - Collecte des ordures - Boulevards - Terrains des installations - Couloirs écologiques | Service public offert aux utilisateurs des parcs et des espaces ouverts pour leur permettre d'avoir accès à ces parcs et espaces afin de se consacrer à des activités de loisirs | Entretien des pelouses | Parcs, terrains et installations municipales de la catégorie A : Au moins 20 tontes par saison, à partir du début de la croissance du gazon, ce qui correspond généralement à la première ou à la deuxième semaine de mai, jusqu'aux environs de l'Action de grâce. Quand le gazon est en pleine saison de croissance, il faut le tondre à raison d'au moins une fois par semaine ou plus souvent au besoin, en veillant à respecter la règle qui consiste à enlever le tiers du gazon coupé. | | |
| | | | | | | Parcs et terrains de la catégorie B : Au moins 16 tontes par saison, à partir du début de la croissance du gazon, ce qui correspond généralement à la première ou à la deuxième semaine de mai, jusqu'à l'Action de grâce. Quand le gazon est en pleine saison de croissance, il faut le tondre à raison d'au moins une fois par semaine. | | |
| | | | | | | Terrains, parcs et boulevards de la catégorie C : Au moins 12 tontes par saison, à partir du début de la croissance du gazon, ce qui correspond généralement à la première ou à la deuxième semaine de mai, jusqu'à l'Action de grâce. Quand le gazon est en pleine saison de croissance, il faut le tondre à raison d'au moins une fois toutes les deux semaines ou selon les besoins. | | |
| | | | | | Entretien des terrains de sports | Nombre de jours au cours desquels tous les terrains de sports sont disponibles pour des réservations (sans tenir compte des conditions météorologiques et s'il n'y a pas de travaux de réaménagement; d'après le niveau de service satisfaisant pour les groupes d'utilisateurs) | | |
| | | | | | Entretien horticole - Aménagements floraux - Installation et enlèvement | Tous les aménagements floraux annuels doivent être réalisés avant la dernière semaine de juin. Les pots et jardinières de fleurs doivent être installés dans la zone d'amélioration commerciale au plus tard dans la dernière semaine de juin et doivent être enlevés au plus tard à l'Action de grâce. Tous les massifs floraux doivent être débarrassés de 80 % de leurs mauvaises herbes pour la saison de la croissance. Les plantes annuelles doivent être enlevées au plus tard le 11 novembre. Tous les arbustes et toutes les plantes annuelles doivent être réduits en paillis et être délimités une fois par saison, être débarrassés des mauvaises herbes au moins trois fois par saison et être émondés (arbustes) ou divisés (plantes annuelles) à raison d'au moins une fois toutes les trois saisons. | | |
| | | | | | Entretien des sentiers | Pistes asphaltées Parcs, terrains et installations municipales de la catégorie A : Les déchets doivent être ramassés deux fois par semaine pendant la saison estivale ou plus souvent au besoin. Parcs, terrains et installations municipales de la catégorie B : Les déchets doivent être ramassés à raison d'au moins une fois par semaine ou plus souvent au besoin. Parcs, terrains et installations municipales de la catégorie C : Les déchets doivent être ramassés au moins une fois toutes les deux semaines ou plus souvent au besoin. Sentiers pédestres Inspection, réparations et émondage chaque année, au besoin. | | |
| Entretien des terrains de jeux et autres - Collecte des déchets | Collecte des déchets Parcs, terrains et installations municipales de la catégorie A : Les déchets doivent être ramassés deux fois par semaine pendant la saison estivale ou plus souvent au besoin. Parcs, terrains et installations municipales de la catégorie B : Les déchets doivent être ramassés au moins une fois par semaine ou plus souvent au besoin. Parcs, terrains et installations municipales de la catégorie C : Les déchets doivent être ramassés au moins une fois toutes les deux semaines ou plus souvent au besoin. | | | | | | | |

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

| | | | | | | | | |
|-------------------------------|--|--|--|--|--|---|--|--|
| Parcs et loisirs | Opérations | Accès aux parcs et aux espaces ouverts | <p>Entretien des parcs et des espaces ouverts</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sentiers - Horticulture - Terrains de sports - Gazon - Équipement des terrains de jeux - Collecte des ordures - Boulevards - Terrains des installations - Couloirs écologiques | Service public offert aux utilisateurs des parcs et des espaces ouverts pour leur permettre d'avoir accès à ces parcs et espaces afin de se consacrer à des activités de loisirs | <p>Entretien des terrains de jeux et autres</p> <ul style="list-style-type: none"> - Équipement de jeux | <p>Équipement de jeux</p> <p>a. Protocole d'installation : Il faut sélectionner l'équipement de concert avec les groupes d'intervenants du quartier ainsi qu'avec le personnel de l'entretien afin de choisir le meilleur équipement et le meilleur emplacement pour chaque site.</p> <p>b. Inspections : Toutes les inspections doivent se dérouler conformément à l'édition la plus récente de la norme CAN/CSA Z614 et être confiées à un inspecteur de terrains de jeux agréé. Il y a trois niveaux d'inspection obligatoires :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Inspection annuelle : Il faut procéder chaque année, à une inspection visuelle minutieuse de l'ensemble des écrous, boulons, soudures, surfaces et points de fixation et en enregistrer les résultats. Il faut aussi procéder soumettre les pièces mobiles à des essais physiques. On doit programmer par priorité les travaux de correction des lacunes et des défauts; ii. Inspection mensuelle : Il faut procéder chaque mois à une inspection visuelle détaillée de toutes les pièces mobiles et en enregistrer les résultats; iii. Inspection hebdomadaire : Il faut procéder à une inspection visuelle générale afin de relever les défauts évidents ou les problèmes nouveaux. <p>c. Entretien des surfaces de protection : Les zones de sable de sécurité doivent rester de niveau et avoir la profondeur voulue, conformément aux normes de l'Association canadienne de normalisation, et doivent être débarrassées de 80 % des mauvaises herbes. Il faut chaque année retourner le sable dans toutes les zones de sable.</p> | | |
| Parcs et loisirs | Opérations | Accès aux parcs et aux espaces ouverts | <p>Entretien des parcs et des espaces ouverts</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sentiers - Horticulture - Terrains de sports - Gazon - Équipement des terrains de jeux - Collecte des ordures - Boulevards - Terrains des installations - Couloirs écologiques | Service public offert aux utilisateurs des parcs et des espaces ouverts pour leur permettre d'avoir accès à ces parcs et espaces afin de se consacrer à des activités de loisirs | Opérations hivernales | Déneigement : Les opérations de déneigement doivent se dérouler conformément à la liste des priorités dressée par le service compétent. Toutes les zones de niveau 1 doivent être déneigées dans un délai de 24 heures, toutes les zones de niveau 2, dans un délai de 48 heures, et toutes les zones de niveau 3, dans un délai de 72 heures. | | |
| | | | | | - Déneigement | | | |
| | | | | | Opérations hivernales | Épandage du sable et du sel : Il ne faut épandre le sel que sur les terrains de stationnement asphaltés. Lorsqu'il est tombé de la neige, il faut épandre du sable ou du sel dans un délai de 24 heures dans toutes les zones de niveau 1, dans un délai de 48 heures dans toutes les zones de niveau 2 et dans un délai de 72 heures dans toutes les zones de niveau 3. | | |
| - Épandage du sable et du sel | Il ne faut épandre du sable sur les sentiers naturels que s'ils sont glissants; si la neige est assez dure ou sèche pour qu'on puisse facilement y prendre pied, il n'est pas nécessaire d'épandre du sable. Toutes les allées en pavés unis ou toutes les zones non loin du gazon ou d'un aménagement horticole doivent être déglacées à l'aide d'un produit écobienveillant, par exemple l'urée. | | | | | | | |
| Opérations hivernales | Patinoires dont la surface est réfrigérée : L'objectif consiste à ce que ces patinoires soient en service pendant 110 jours. | | | | | | | |
| - Patinoires en plein air | Patinoires dont la surface est naturelle : L'objectif consiste à ce que ces patinoires soient en service pendant 70 jours. | | | | | | | |

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

| | | | | | | | | |
|------------------|------------|---------------|--|--|--------------------------------------|---|--|--|
| Parcs et loisirs | Opérations | Forêt urbaine | <p>Arbres des boulevards (arbres de rue)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Émondage et abattage pour des raisons de sécurité publique - Plantation et aménagement des sites non boisés <p>Arbres des parcs et des espaces ouverts</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surveillance de la vermine destructrice et déverminage - Évaluation et abattage des arbres dangereux <p>Couloirs écologiques</p> <p>Information sur les arbres et promotion des ressources naturelles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Production du sirop d'érable | Service public offert aux propriétaires et aux résidents voisins pour qu'ils aient accès aux commodités et aux fonctions de la forêt urbaine | Suite donnée aux appels | Il faut procéder à des inspections et contacter les clients dans un délai d'au plus cinq jours ouvrables pour donner suite à toutes les demandes non urgentes de travaux d'émondage, d'abattage ou d'inspection des arbres. | | |
| | | | | | Plantation | Le taux de mortalité de tous les arbres plantés pendant la saison optimale de plantation doit être d'au plus 6 % dans la première année, de 3 % dans la deuxième année et de 3 % dans la troisième année. | | |
| | | | | | Dégagement des rues et des trottoirs | Dans les rues, la hauteur libre sous le couvert forestier doit être de 4,3 mètres (14 pieds). Sur les trottoirs, la hauteur libre sous le couvert forestier doit être de 2,4 mètres (8 pieds). | | |
| | | | | | Enlèvement des souches | Il faut enlever les souches dans les 30 jours de l'abattage des arbres. | | |

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

Transport (travaux publics)

| Nom du programme | | | | | | | | Cible atteinte O/N/S.O. | Résultats/ commentaires |
|-----------------------------|-----------------|--|-----------------------------|---|-----------------------------|---|--|-------------------------|-------------------------|
| Service | Division | Nom du service | Sous-service | Définition du service | Volet du service | Niveau de service actuel | | | |
| Ingénierie et environnement | Travaux publics | Accessibilité et entretien des routes et des trottoirs | Entretien hivernal - Routes | Service public offert aux usagers des routes afin d'assurer la sécurité dans le transport des personnes et des marchandises | Déneigement | <p>Classe I – Autoroutes (exemple : boulevard Wheeler)</p> <ul style="list-style-type: none"> Il faut commencer à déneiger dès qu'il y a 2 cm de neige au sol. Il faut d'abord déneiger complètement les autoroutes dans le délai de deux à trois heures suivant le début des précipitations. Il faut terminer le dernier déneigement dans le délai de deux à trois heures suivant la fin des précipitations. À la fin du déneigement, la surface des autoroutes est essentiellement dégagée et est soit sèche, soit mouillée. | | | |
| | | | | | | <p>Classe II – Artères (exemple : chemin Mountain)</p> <ul style="list-style-type: none"> Il faut commencer à déneiger dès qu'il y a 2 cm de neige au sol. Il faut d'abord déneiger complètement les artères dans le délai de six à huit heures suivant le début du déneigement. Il faut terminer le dernier déneigement dans le délai de six à huit heures suivant la fin des précipitations. À la fin du déneigement, la surface des artères est essentiellement dégagée et est soit sèche, soit mouillée; il peut y avoir moins de 2 cm de neige poudreuse ou de névase. | | | |
| | | | | | | <p>Classe III – Rues collectrices (exemple : promenade Evergreen)</p> <ul style="list-style-type: none"> Il faut commencer à déneiger lorsqu'il y a entre 2 cm et 8 cm de neige au sol. Il faut d'abord déneiger complètement les rues collectrices dans le délai de huit heures suivant le début du déneigement. Il faut terminer le dernier déneigement dans le délai de huit heures suivant la fin des précipitations. À la fin du déneigement, la surface des rues collectrices est en partie recouverte de neige : les deux roues de gauche du véhicule peuvent se trouver sur une surface dégagée et les deux roues de droite, sur le manteau neigeux, la neige poudreuse ou la glace. | | | |
| | | | | | | <p>Classe IV – rues locales (exemple : avenue Douglas)</p> <ul style="list-style-type: none"> Il faut commencer à déneiger les rues locales lorsqu'il y a 8 cm de neige au sol. Il faut d'abord déneiger complètement les rues locales dans le délai de huit heures suivant le début du déneigement. Il faut terminer le dernier déneigement dans le délai de huit heures suivant la fin des précipitations. À la fin du déneigement, les rues locales doivent être sécuritaires et carrossables; la surface des rues peut être recouverte d'un manteau neigeux, de neige poudreuse ou de glace. | | | |
| Ingénierie et environnement | Travaux publics | Accessibilité et entretien des routes et des trottoirs | Entretien hivernal - Routes | Service public offert aux usagers des routes afin d'assurer la sécurité dans le transport des personnes et des marchandises | Épandage du sel et du sable | <p>Classe I – Autoroutes (exemple : boulevard Wheeler) et Classe II – Artères (exemple : chemin Mountain)</p> <ul style="list-style-type: none"> Il faut commencer à épandre du sel ou du sable quand la neige ou la glace commence à s'accumuler sur la partie carrossable de la route, ce qui la rend glissante pour la conduite automobile. Il faut épandre du sel ou du sable pour assurer l'entretien des routes afin d'en dégager la surface asphaltée, jusqu'à ce que le sel ou le sable devienne inefficace à cause de la température, de la force de la tempête ou d'autres conditions. Il faut terminer l'épandage de sel ou de sable sur les routes dans le délai de deux à trois heures suivant le début des opérations d'épandage. Il faut procéder à une application directe de liquide (ADL) quand la température de la surface des routes atteint 7 °C au moins, qu'elle augmente avant une tempête de neige et que les conditions le permettent. | | | |
| | | | | | | <p>Classe III – Rues collectrices (exemple : promenade Evergreen)</p> <ul style="list-style-type: none"> Il faut commencer à épandre du sel ou du sable lorsqu'on a assuré l'entretien des rues collectrices de la Classe II et que la neige accumulée sur la partie carrossable des rues est inférieure à 5 cm. Il faut procéder à un épandage complet de sel sur les rues collectrices dans le délai de deux à trois heures suivant le début des opérations d'épandage de sel ou de sable. Il faut recommencer à épandre du sel ou du sable après avoir déneigé les rues collectrices. La surface des rues collectrices est en partie recouverte de neige : les deux roues de gauche du véhicule peuvent se trouver sur une surface dégagée et les deux roues de droite, sur le manteau neigeux, la neige poudreuse ou la glace. Il faut procéder à une application directe de liquide (ADL) quand la température de la surface des rues collectrices atteint 7 °C au moins, qu'elle augmente avant une tempête de neige et que les conditions le permettent. | | | |
| | | | | | | <p>Classe IV – Rues locales (exemple : avenue Douglas)</p> <ul style="list-style-type: none"> Le niveau de service doit permettre de s'assurer que les rues locales sont sécuritaires et carrossables; il faut procéder à un épandage complet de sel et de sable sur les rues locales dans le délai de 10 à 14 heures suivant la fin des précipitations. Il faut procéder à une application directe de liquide (ADL) quand la température de la surface des rues locales atteint 7 °C au moins, qu'elle augmente avant une tempête de neige et que les conditions le permettent. | | | |

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

| | | | | | | | | |
|-----------------------------|-----------------|--|--------------------------------|---|--|---|--|--|
| Ingénierie et environnement | Travaux publics | Accessibilité et entretien des routes et des trottoirs | Entretien hivernal - Trottoirs | Service public offert aux usagers des trottoirs afin d'assurer la sécurité de l'accès aux trottoirs | <p>Déneigement et épandage du sel et du sable :</p> <p>Le Plan de déneigement des trottoirs respecte une structure de trois niveaux prioritaires, sans délais fixes. À la fin de chacun des trois niveaux prioritaires, on publie des comptes rendus à l'intention des citoyens sur l'état du déneigement des trottoirs. S'il y a une tempête de neige avant la fin des travaux des trois niveaux prioritaires, il faut reprendre le premier niveau prioritaire. Cette approche logique et plus facile à comprendre privilégie le déneigement des trottoirs, en plus de prévoir une meilleure structure pour assurer avec cohésion le déroulement des opérations sur l'ensemble du territoire de la Ville.</p> | <p>Priorité 1</p> <ul style="list-style-type: none"> Il faut dégager les trottoirs des deux côtés des artères (exemple : chemin Mountain), d'un côté des voies collectrices (exemple : promenade Evergreen) et d'un côté des rues au cœur du centre-ville (à l'exception de la rue Main et la rue St. George, qui sont déneigées des deux côtés) et les trottoirs à proximité des écoles, des hôpitaux et de certaines lignes d'autobus. La durée du premier cycle complet de déneigement peut atteindre 24 heures. Selon l'importance des précipitations, il peut se révéler nécessaire d'enchaîner avec les cycles suivants. Mélange de sel et de sable adapté aux conditions. <p>Priorité 2</p> <ul style="list-style-type: none"> Il faut déneiger les autres trottoirs du centre-ville prévus dans le Plan de déneigement des trottoirs, l'autre côté des rues collectrices qui n'ont pas été déjà déneigées, les circuits d'autobus et les autres trottoirs des rues achalandées. La durée du premier cycle complet de déneigement peut atteindre 24 heures. Selon l'importance des précipitations, il peut se révéler nécessaire d'enchaîner avec les cycles suivants. Mélange de sel et de sable adapté aux conditions. <p>Priorité 3</p> <ul style="list-style-type: none"> Il faut déneiger les autres trottoirs prévus dans le Plan de déneigement des trottoirs. Il s'agit essentiellement des trottoirs des zones résidentielles; il faut notamment assurer un couloir de marche pour les citoyens. La durée du premier cycle complet de déneigement peut atteindre cinq jours. Selon l'importance des précipitations, il peut se révéler nécessaire d'enchaîner avec les cycles suivants. Mélange de sel et de sable adapté aux conditions. | | |
| Ingénierie et environnement | Travaux publics | Accessibilité et entretien des routes et des trottoirs | Entretien estival - Routes | Service public offert aux usagers des routes afin d'assurer la sécurité de l'accès aux routes pour le transport des personnes et des marchandises | <p>Marquage de la chaussée :</p> <p>Le plan de travail dépend de la priorité donnée au risque. La météo et la température sur la surface de la route sont des facteurs qui déterminent les dates d'achèvement visées.</p> <ul style="list-style-type: none"> Environ 865 passages pour piétons Environ 1 140 lignes d'arrêt et 356 lignes pour céder le passage Environ 2 400 symboles pour les bicyclettes, en plus des losanges et des flèches pour les voies partagées Environ 2 057 flèches de direction Environ 355 km de lignes continues Environ 3 675 places de stationnement | <p>Priorité 1 – (achèvement : mi-juin)</p> <ul style="list-style-type: none"> Les passages pour piétons sont tracés dans les zones très achalandées, dont celles des écoles et des deux hôpitaux. Les premières marques circulaires sont tracées pour repérer les contours des zones dans lesquelles on peindra les voies de circulation et de virage. Les lignes médianes jaunes et les lignes discontinues blanches sont tracées sur les rues principales. <p>Priorité 2 – (à partir de la fin de juin jusqu'en août)</p> <ul style="list-style-type: none"> Les passages pour piétons sont tracés dans les zones résidentielles. Les lignes médianes jaunes et les lignes discontinues blanches sont tracées sur les rues secondaires. Les flèches de direction sont tracées sur les voies de virage. Les lignes pour les pistes cyclables et les lignes des bords des accotements sont tracées. La chaussée est marquée dans les zones aménagées dans le cadre des grands projets de construction (soit les routes qu'on vient d'asphalter). <p>Priorité 3 – (juin et juillet)</p> <ul style="list-style-type: none"> Les places de stationnement avec ou sans parcomètres et dans les environs des hôpitaux sont tracées. <p>Priorité 4 – (fin de juillet)</p> <ul style="list-style-type: none"> Les sentiers sont tracés. La chaussée est marquée dans les zones aménagées dans le cadre des grands projets de construction (soit les routes qu'on vient d'asphalter). <p>Priorité 5 – (fin de septembre)</p> <ul style="list-style-type: none"> Symboles des voies cyclables (flèches pour les voies partagées et losanges) La chaussée est marquée dans les zones aménagées dans le cadre des grands projets de construction (soit les routes qu'on vient d'asphalter). | | |

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

| | | | | | | | | |
|-----------------------------|-----------------|--|---|---|--|---|--|--|
| Ingénierie et environnement | Travaux publics | Accessibilité et entretien des routes et des trottoirs | Entretien estival - Routes | Service public offert aux usagers des routes afin d'assurer la sécurité de l'accès aux routes pour le transport des personnes et des marchandises | Balayage des rues | <p>Cycle des fréquences</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rue Main à partir du boulevard Vaughan Harvey jusqu'aux limites de Dieppe : une fois par semaine (le dimanche soir) • Rues du centre-ville entre la rue Queen ou la rue Gordon et le boulevard Assomption : une fois par semaine • Toutes les rues jugées prioritaires, par exemple les artères et les rues collectrices : une fois par mois • Toutes les rues résidentielles : de deux à trois fois par an <p>Cycle prioritaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Artères et rues dotées de pistes cyclables : on commence les travaux à la fin d'avril (selon la météo) – trois balayeuses pour le quart de jour et deux pour le quart de nuit – deux passages – on prévoit de terminer à la fin de mai. • Autres rues (dont les rues résidentielles) : on commence les travaux à la fin de mai (entretien des artères avec deux balayeuses pour le quart de nuit et des rues résidentielles avec trois balayeuses pour le quart de jour) et on prévoit de les terminer à la fin de juin. • L'entretien des rues sur l'ensemble du territoire de la Ville doit commencer à la fin de juin – une ou deux balayeuses pendant le quart de jour et le quart de nuit (au besoin) – selon le cycle des fréquences indiqué ci-dessus, à répéter jusqu'au début de la saison des feuilles. • La saison des feuilles commence à la fin de septembre – trois balayeuses pour le quart de jour et deux balayeuses pour le quart de nuit – zones désignées. | | |
| Ingénierie et environnement | Travaux publics | Accessibilité et entretien des routes et des trottoirs | Entretien estival et hivernal - Routes | Service public offert aux usagers des routes afin d'assurer la sécurité de l'accès aux routes pour le transport des personnes et des marchandises | <p>Réparation de l'asphalte :</p> <p>Il y a essentiellement deux méthodes de réparation des routes asphaltées :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Enlever le revêtement défectueux ou le matériau de base et le remplacer par une nouvelle base et un nouveau revêtement asphalté*. 2. Recouvrir la zone défectueuse d'un matériau* en imperméabilisant la zone défectueuse et stabiliser la zone réparée. <p>* On entend par « asphalte » :</p> <ul style="list-style-type: none"> • En hiver – un matériau posé à froid ou un matériau recyclé, selon la température atmosphérique. • En été – l'asphalte usinée, dont deux couches d'asphalte de base et un produit imperméabilisant (couche supérieure) <p>On entend par « nid-de-poule » : la détérioration de l'asphalte donnant lieu à une ornière de 75 mm de profondeur et de 300 mm de largeur en surface, à réparer selon les conditions et les ressources.</p> | <p>Cycle prioritaire</p> <p>Hiver : (Effectuer les réparations nécessaires à l'aide d'asphalte à froid ou d'un matériau recyclé)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Classe II – Artères (exemple : chemin Mountain) • Classe III – Rues collectrices (exemple : promenade Evergreen) • Classe IV – Rues locales (exemple : avenue Douglas) <p>Été</p> <ul style="list-style-type: none"> • Classe II – Artères (exemple : chemin Mountain) et Classe III – Rues collectrices (exemple : promenade Evergreen) – Commencer les travaux lorsque les usines de fabrication de l'asphalte ouvrent leurs portes. Tous les travaux de réparation doivent être terminés avant la fin de la première semaine de juin. • Classe IV – Rues locales (exemple : avenue Douglas) – Les travaux doivent commencer quand les usines de fabrication de l'asphalte ouvrent leurs portes et qu'on a terminé tous les travaux de réparation des routes des classes II et III. Tous les travaux de réparation doivent être terminés au plus tard avant la troisième semaine de juillet. <p>Remarque : Les autoroutes de la Classe I (exemple : boulevard Wheeler) sont comprises dans les ententes conclues avec le ministère du Transport et de l'Infrastructure du Nouveau-Brunswick.</p> | | |

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

| Urbanisme | | | | | | | | |
|---------------------------------------|--|----------------------------|--|--|---|---|-------------------------|------------------------|
| Programme de protection communautaire | | | | | | | | |
| Division | Nom du service | Service auxiliaire | Définition du service | Volet du service | Niveau de service actuel | Cible atteinte O/N/S.O. | Cible atteinte O/N/S.O. | Résultats/commentaires |
| Service d'urbanisme | Conservation du patrimoine | Conservation du patrimoine | 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 | Délai de 4 à 6 semaines pour l'approbation de la demande de permis patrimonial (selon le règlement) | | |
| | | | 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 | Délai de 4 à 6 semaines pour l'approbation de la demande de subventions patrimoniales | | |
| Service d'urbanisme | Planification de l'aménagement du territoire | Plan municipal | 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 | | |
| | | Arrêtés de zonage | 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 | Délai de 4 à 6 semaines pour produire le plan de conformité approuvé | | |
| | | Certificats de zonage | 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 | Délai de 2 jours pour délivrer le certificat de zonage | | |

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

| | | | | | | | | |
|---------------------|--|-------------------------|---|---|--|--|--|--|
| Service d'urbanisme | Approbation des demandes d'aménagement | Demandes de rezonage | Administration des demandes de rezonage | Traiter les modifications à apporter au Plan municipal et aux arrêtés de zonage (demandes de rezonage). | Inspection des ententes de zonage pour s'assurer qu'elles sont conformes | 90 % des ententes conditionnelles de zonage inspectées pour en assurer la conformité dans les 12 mois de l'approbation du permis d'aménagement | | |
| | | | | | Délai de traitement dans l'approbation des demandes de rezonage | Délai de 6 mois pour l'approbation des demandes | | |
| | | Demandes de lotissement | Approbation des demandes de lotissement | Approbation des plans de lotissement | Délai de traitement dans l'approbation des demandes provisoires de lotissement du type 1 | Délai de 2 semaines pour l'approbation de la demande complète de lotissement provisoire du type 1 | | |
| | | | | | Délai de traitement dans l'approbation des demandes provisoires de lotissement du type 2 | Délai de 6 semaines pour l'approbation de la demande provisoire de lotissement complète du type 2 | | |
| | | Demandes du CCU | Administration des demandes du CCU | Approbation des demandes du Comité consultatif d'urbanisme (CCU) | Inspection des demandes d'approbation des travaux d'aménagement pour s'assurer qu'elles sont conformes | 90 % des demandes du CCU inspectées dans le délai de 12 mois de l'approbation du permis d'aménagement pour s'assurer qu'elles sont conformes | | |
| | | | | | Délai de traitement dans l'approbation des demandes du CCU | Délai de 4 à 6 semaines pour l'approbation des demandes du CCU | | |
| | | Permis d'aménagement | Administration des permis d'aménagement | Approbation des permis d'aménagement | Délai de traitement dans l'approbation des permis d'aménagement | Délai de 2 jours pour la délivrance des permis d'aménagement | | |

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

| Services publics – Eau et eaux usées (niveau de service offert au public) | | | | | | | | | |
|---|--|--|--------------|---|---|---|--|------------------------|--|
| Programme de santé communautaire | | | | | | | | | |
| Service | Division | Nom du service | Sous-service | Définition du service | Volet du service | Niveau de service actuel | Cible atteinte O/N/S.O. | Résultats/commentaires | |
| Ingénierie et environnement | Services publics | Eau potable | Eau | Service public offert aux titulaires de compte d'eau et aux consommateurs d'eau, pour qu'ils aient accès à une alimentation en eau potable salubre et propre, qui respecte rigoureusement ou largement les Recommandations pour la qualité de l'eau potable au Canada | Exploitation et entretien des conduites d'eau principales et des services d'aqueduc | <ul style="list-style-type: none"> La réparation des conduites d'eau principales (début des travaux de creusage) doit commencer dans les 24 heures. Cible : 80 % des cas | | | |
| | | | | | | <ul style="list-style-type: none"> La réparation d'urgence des fuites (début des travaux de creusage) doit commencer dans les 24 heures. Cible : 80 % des cas | | | |
| | | | | | | <ul style="list-style-type: none"> La réparation des fuites mineures (début des travaux de creusage) doit commencer dans les 168 heures (une semaine). Cible : 80 % des cas | | | |
| | | | | | | <ul style="list-style-type: none"> Le dégel des conduites gelées (début des travaux de creusage) doit commencer dans les 24 heures. 80 % des cas | | | |
| | | | | | | Comptage de la consommation importante d'eau | <ul style="list-style-type: none"> Notification mensuelle des utilisateurs qui consomment plus de 300 % de leur volume statistique Cible : 100 % des cas | | Ce service sera finalement remplacé par le portail en ligne sur lequel les clients pourront surveiller leur consommation d'eau et configurer leur propre notification. |
| | | | | | | Bornes-fontaines | <ul style="list-style-type: none"> Déneigement des bornes-fontaines dans le secteur du centre-ville dans les 48 heures suivant la fin d'une tempête Cible : 90 % des cas Déneigement des bornes-fontaines hors du secteur du centre-ville dans les 24 heures suivant la demande Cible : 90 % des cas | | Équipes des services publics – pelletage manuel |
| | Surveillance et compte rendu de la conformité de l'eau potable | <ul style="list-style-type: none"> Respecter les Recommandations pour la qualité de l'eau potable au Canada de Santé Canada Cible : 100 % des cas Rapport annuel soumis à l'organisme de réglementation et publié sur le site Web de la Ville avant le 30 mars Cible : 100 % des cas | | Entrepreneur – équipement motorisé | | | | | |

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

| | | | | | | | | |
|-----------------------------|------------------|-------------------|-------------------|--|---|--|--|---|
| Ingénierie et environnement | Services publics | Eaux usées | Eaux usées | Service public offert aux titulaires de compte d'eaux usées et aux producteurs d'eaux usées pour enlever en toute sécurité les eaux usées dans leurs bâtiments | Exploitation et entretien des conduites d'égout principales et secondaires | <ul style="list-style-type: none"> Intervention dans les sous-sols inondés dans l'heure suivant l'appel Cible : 90 % des cas | | Pour résoudre le problème, il faut repérer le point de blocage, ce qui peut obliger à rincer les conduites, à faire de la vidéosurveillance et à creuser. |
| | | | | | Surveillance et compte rendu de la conformité des eaux usées (effluents et interconnexions) | <ul style="list-style-type: none"> Rapport annuel soumis à l'organisme de réglementation avant le 30 janvier Cible : 100 % des cas | | |
| Ingénierie et environnement | Services publics | Eau et eaux usées | Eau et eaux usées | Eau et eaux usées | Demandes de renseignements des clients | <ul style="list-style-type: none"> Réponse donnée aux clients dans les deux jours ouvrables | | On prend rendez-vous avec le client pour répondre à sa demande, au besoin. |
| | | | | | Localisation des conduites d'eau et d'égout pour l'infrastructure des services publics | <ul style="list-style-type: none"> Cible : 90 % des cas | | |
| | | | | | Lancement des nouveaux services – Création et mise à jour des comptes d'eau et d'égout | <ul style="list-style-type: none"> Localisation des services publics dans les deux jours ouvrables | | |

| Loisirs, culture, événements et établissements (niveau de service offert au public) | | | | | | | | | |
|---|--------------------------------------|--------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|--|--|--|-------------------------|-------------------------|
| Programme des loisirs et de la culture | | | | | | | | | |
| Service | Division | Nom du service | Sous-service | Client direct | Définition du service | Volet du service | Niveau de service actuel | Cible atteinte O/N/S.O. | Résultats/ commentaires |
| Loisirs, culture, événements et établissements | Établissements – Complexe du Colisée | Événements | Établissements loués | Organisateur d'événements (locataire) | Le complexe du Colisée est un établissement de prestige pour les salons professionnels et grand public, la location générale et les conférences. | Le complexe du Colisée est prêt pour l'événement | <ul style="list-style-type: none"> Les zones louées sont prêtes pour que le client puisse s'en servir conformément au contrat de location. Cible : 90 % des cas | | |
| | | | | | | Restaurant Legends prêt pour l'événement | <ul style="list-style-type: none"> Le restaurant est prêt pour que le client puisse s'en servir conformément au contrat de location. Cible : 90 % des cas | | |
| | | Location de la patinoire | État de la surface de la patinoire | Patineurs | Service offert aux groupes qui louent la patinoire | Surface de la patinoire prête à accueillir les patineurs | <ul style="list-style-type: none"> Arrosage de la patinoire avant le début de la location Cible : 95 % des cas | | |
| | | | État des vestiaires | Utilisateurs | Service offert aux groupes qui louent la patinoire | Vestiaires prêts à utiliser | <ul style="list-style-type: none"> Vestiaires nettoyés avant le début de la location Cible : 95 % des cas | | |
| | | Marche communautaire | Zone de marche à l'intérieur | Marcheurs | Service offert aux marcheurs qui recherchent un établissement confortable | Colisée mis à la disposition des marcheurs | <ul style="list-style-type: none"> Disponibilité d'octobre à avril (en semaine de 8 h à 16 h) pendant les jours où il n'y a pas d'événement Cible : 95 % des cas | | |