

## POUR DIFFUSION IMMÉDIATE

*Dossier des demandes citoyennes...*

### **La Ville de Saguenay met un nouveau volet de requêtes Web à disposition de sa population**

**Saguenay, le mardi 8 juin 2021** – La Ville de Saguenay est heureuse d’annoncer qu’elle a peaufiné ses façons de faire en matière de demandes citoyennes, et voilà que les gens peuvent désormais compléter des formulaires en ligne pour adresser leurs requêtes. Accessible depuis le 17 mai dernier pour une période de préouverture citoyenne, le nouveau système permet aux résidents de Saguenay d’effectuer certaines demandes de services 24 heures sur 24, mais surtout, d’obtenir un suivi par le biais de messages courriel et une confirmation que l’intervention a été exécutée.

Les formulaires en question sont accessibles sur le site Internet de la Ville de Saguenay à l’adresse [requete.saguenay.ca](http://requete.saguenay.ca). Grâce à une navigation simple et efficace, les gens peuvent soumettre leur demande en ce qui a trait à certains volets touchant le réseau d’aqueduc (boîtes de service et eau jaune), les bris occasionnés par le déneigement, les lampadaires et feux de circulation, les matières résiduelles résidentielles (poubelles et recyclage), les parcs et terrains sportifs, les rénovations résidentielles, le réseau routier et la signalisation. Pour les demandes plus complexes, les citoyennes et citoyens ont la possibilité de choisir l’option « toute autre requête » et, toujours par écrit, ils peuvent donner les détails de la situation vécue, laquelle sera acheminée au service concerné pour analyse et traitement. Lorsque nécessaire, les usagers sont redirigés vers une section du site Internet pour obtenir tout de suite la bonne information. Il est également à noter que la plateforme Web s’adapte aux différents outils technologiques; il est donc possible d’effectuer une requête aussi bien sur un cellulaire ou une tablette que sur un ordinateur de bureau ou portable!

« Nous sommes très fiers du rattrapage effectué par nos services dans les derniers mois en matière de requêtes citoyennes. Déjà, nous offrons un excellent service téléphonique, grâce à notre système mis en place depuis 2008. Il était temps de se mettre à la page avec un volet Web, qui facilite la prise en charge citoyenne, et qui répond déjà à une bonne partie des sujets les plus populaires. C’est une belle innovation accomplie à coûts nuls, qui a entièrement été réalisée par notre Service des ressources informationnelles, en collaboration avec les services des communications, des travaux publics, du développement durable et de l’environnement, ainsi que des immeubles et des équipements motorisés », a précisé la mairesse, Mme Josée Néron.

Avec cette belle nouveauté, la Ville de Saguenay maintiendra un contact encore plus direct avec sa population. Rappelons que bon an mal an, la Ville de Saguenay gère tout près de 30 000 requêtes par année et elle en comptabilise quelque 340 000 depuis l'installation du système en janvier 2008. C'est donc sur une expertise développée sur plusieurs années et grâce aux données recueillies au fil du temps que les sujets ont été choisis, lesquels sont souvent les mêmes que d'autres villes comparables dans la province, comme Québec ou Sherbrooke.

- 30 -

**Source :** Marie-Hélène Lafrance,  
directrice  
Service des communications  
Ville de Saguenay  
Tél. : 418 698-3350 poste 5225

**Info :** Stéphane Bégin, conseiller en  
communication et relation avec les  
médias  
Cabinet de la mairesse  
Ville de Saguenay  
Tél. : 418 698-3350 poste 1012