

**SUBJECT: By-law and Regulatory Services 2021 and 2022 Annual Report**

**File Number: ACS2023-EPS-BYL-0001**

**Report to Emergency Preparedness and Protective Services Committee on 20  
April 2023**

**and Council 26 April 2023**

**Submitted on April 11, 2023 by Roger Chapman, Director, By-law and  
Regulatory Services**

**Contact Person: Nathan Lelievre, Specialist, Strategic Programs and Projects,  
Emergency & Protective Services**

**613-580-2424, ext. 24972, Nathan.Lelievre@ottawa.ca**

**Ward: CITY WIDE / À L'ÉCHELLE DE LA VILLE**

**OBJET : Services des règlements municipaux – Rapports annuels 2021 et  
2022**

**Dossier : ACS2023-EPS-BYL-0001**

**Rapport au Comité des services de protection et de préparation aux situations  
d'urgence le 20 avril 2023**

**et au Conseil le 26 avril 2023**

**Soumis le 11 avril 2023 par Roger Chapman, Directeur, Services des règlements  
municipaux**

**Personne ressource : Nathan Lelievre, Spécialiste, projets et programmes  
stratégiques, Services de protection et d'urgence**

**613-580-2424, poste 24972, nathan.lelievre@ottawa.ca**

**Quartier : CITY WIDE / À L'ÉCHELLE DE LA VILLE**

## **REPORT RECOMMENDATION(S)**

That Emergency Preparedness and Protective Services Committee recommend that Council receive this report for information.

## **RECOMMANDATION(S) DU RAPPORT**

Que le Comité des services de protection et de préparation aux situations d'urgence recommande au Conseil de prendre connaissance du présent rapport.

## **EXECUTIVE SUMMARY**

This report outlines By-law and Regulatory Services' activities during 2021 and 2022 by providing program details, enforcement data and COVID-19 related initiatives. This report also serves to fulfill the annual reporting requirement under the Emergency Preparedness and Protective Services Committee's Terms of Reference.

### **Assumption and Analysis**

By-law and Regulatory Services, within the Emergency and Protective Services department, is responsible for the administration and enforcement of more than 50 municipal by-laws and Provincial acts within the City of Ottawa addressing a wide range of municipal issues. This report provides an overview of By-law and Regulatory Services activities and presents the performance metrics during 2021 and 2022.

### **Financial Implications**

There are no financial implications associated with the recommendations of this report.

### **Public Consultation/Input**

Public consultations were not undertaken as this report is administrative in nature.

## **RÉSUMÉ**

Ce rapport décrit les activités des Services des règlements municipaux en 2021 et 2022 en fournissant des renseignements sur les programmes ainsi que des données sur l'application de la loi et en présentant des initiatives liées à la COVID-19. Un autre objectif du présent rapport est de remplir l'obligation annuelle en matière de

production de rapport prévue par le mandat du Comité des services de protection et de préparation aux situations d'urgence.

### **Hypothèse et analyse**

Les membres de l'équipe des Services des règlements municipaux, qui font partie de la Direction générale des services de protection et d'urgence (DGSPU), sont responsables de l'administration et de l'application de plus de 50 règlements municipaux et lois provinciales dans la ville d'Ottawa; ceux-ci traitent d'un large éventail de questions municipales. Ce rapport donne une vue d'ensemble des activités des Services des règlements municipaux et présente les indicateurs de rendement pour 2021 et 2022.

### **Incidences financières**

Aucune répercussion financière n'est associée à la mise en œuvre des recommandations du présent rapport.

### **Consultation publique et suggestions**

Aucune consultation publique n'a été entreprise, ce rapport étant de nature administrative.

## **CONTEXTE**

Ce rapport répond à l'exigence établie dans le mandat du Comité des services de protection et de préparation aux situations d'urgence, à savoir l'obligation des Services des règlements municipaux de préparer un rapport annuel détaillant les niveaux de service actuels.

En 2021 et 2022, les Services des règlements municipaux ont mis en œuvre plusieurs nouvelles initiatives dans le cadre de leur engagement envers [le Plan stratégique](#) de la Ville 2019–2022. Les Services des règlements municipaux ont également continué à diriger la réponse de la Ville d'Ottawa en matière d'application de la loi face à l'évolution de la pandémie mondiale.

## **Description des Services des règlements municipaux**

Les Services des règlements municipaux sont responsables de l'application et de l'administration de plus de 50 règlements municipaux, ainsi que des lois provinciales dans la ville d'Ottawa.

Les Services des règlements municipaux sont ouverts 144 heures par semaine, selon un modèle de service de presque 24 heures sur 24, et son équipe s'efforce de fournir un niveau de rendement qui répond aux attentes des résidents et des visiteurs d'Ottawa.

## **Aperçu des services**

Voici une vue d'ensemble des services fournis par les Services des règlements municipaux et des membres du personnel connexes, dans leur état actuel en décembre 2022.

Les Services sont formés de 188 équivalents temps plein (ETP) budgétés et supervisés par un directeur et quatre gestionnaires de programme. Ils sont soutenus par un agent d'information du public et un spécialiste, Gestion des questions réglementaires.

Les Services sont divisés en quatre directions et le Bureau du directeur.

## **Direction de l'application des règlements municipaux**

Cette direction est responsable de l'application des règlements généraux et emploie 68 employés à temps plein. Cette unité assure la prestation d'un service à l'échelle de la ville, 7 jours sur 7, de 6 h à 2 h, avec des heures prolongées jusqu'à 4 h du matin le samedi et le dimanche. Sa responsabilité en matière l'application de la loi concerne les points suivants :

- les soins et le contrôle des animaux, y compris le transport des animaux domestiques et des animaux sauvages;
- le bruit;
- les installations et les parcs;
- les normes de bien-fonds et l'entretien des propriétés;

- le zonage;
- les règlements provinciaux temporaires en lien avec la COVID-19;

Cette direction dispose également d'une équipe spécialisée dans les normes de bien-fonds, l'entretien et les questions en matière de zonage.

### **Direction du stationnement et de l'application des règlements relatifs aux permis**

La Direction du stationnement et de l'application des règlements relatifs aux permis est responsable de l'administration et de l'application des droits d'utilisation et des permis, y compris l'annexe 35 du *Règlement sur la délivrance de permis*, et se compose de 22 employés à temps plein chargés de coordonner ce travail.

Les règlements et les programmes coordonnés par ce personnel sont les suivants :

- le Règlement sur les véhicules de location (taxis, limousines, sociétés de transport privées);
- l'enregistrement des animaux de compagnie;
- les enseignes temporaires
- le Programme d'ambassadeurs des entreprises;
- l'application des réglementations provinciales et municipales sans fumée;
- l'administration des loteries au nom du gouvernement provincial;
- la mise en application des règlements provinciaux temporaires liés à la COVID-19;
- la délivrance de permis de dépanneuse (2022);
- la délivrance de permis de location à court terme (2022).

### **Direction du soutien opérationnel et des services des règlements**

Cette direction se compose de 14 employés à temps plein et de 6 employés à temps partiel. Les fonctions dont son équipe est responsable soutiennent les autres activités des Services des règlements municipaux, telles que l'envoi des demandes de service

ainsi que la coordination et l'administration de divers programmes de la ville, notamment :

- Tribunal de contrôle des animaux et Comité d'appel en matière de permis et de normes de biens-fonds
- Collecte, analyse et vérification de renseignements opérationnels
- Soutien administratif à l'échelle de la Direction
- Répartition des Services des règlements municipaux
- Chiens dans les parcs et voies réservées aux pompiers
- Entente municipale sur les refuges pour les animaux en collaboration avec la Société protectrice des animaux d'Ottawa
- Accords avec les agences du contrôle du stationnement sur les propriétés privées et formations connexes
- Exemptions sur le bruit
- Clinique de stérilisation
- Coordination de la formation
- Intervention d'urgence auprès des grands mammifères sauvages

La clinique de stérilisation de la Ville soutient les objectifs des Services des règlements municipaux en matière de soins et de contrôle des animaux ainsi que de sécurité publique en effectuant des interventions de stérilisation auprès des animaux de compagnie, en délivrant des enregistrements d'animaux de compagnie et en installant des implants permanents d'identification par micropuce.

La répartition des Services des règlements municipaux est au centre des activités de la Direction du soutien opérationnel et des services des règlements. Son équipe traite toutes les demandes de service en la matière transmises au moyen de ServiceOttawa, surveille le système de radiocommunication afin d'assurer le déploiement efficace du personnel et, surtout, veille à la sécurité des agents.

En outre, l'équipe responsable de la répartition gère le Programme d'intervention complémentaire, dans le cadre duquel des lettres sont envoyées aux adresses des plaignants en cas de première infraction pour un certain sous-ensemble d'appels non prioritaires.

### **Direction du stationnement et de l'application des règlements**

Cette direction est chargée de faciliter la gestion des stationnements à l'échelle de la ville, conformément au [Règlement sur la circulation et le stationnement \(n° 2017-301\)](#).

L'équipe responsable de l'application des règlements sur le stationnement, qui emploie 43 employés à temps plein et 29 employés à temps partiel, répond aux demandes de service formulées par les résidents et effectue des patrouilles proactives pour assurer la fluidité de la circulation, la sécurité des piétons et des véhicules, ainsi que le roulement des véhicules pour les entreprises.

La Direction coordonne les différents rôles qu'occupent les Services des règlements municipaux dans le cadre d'événements spéciaux, en collaboration avec le Bureau central des activités de la DGSPU, et fournit un soutien logistique en ce qui concerne les véhicules, les uniformes, l'équipement, les services technologiques et d'autres besoins.

### **Bureau du directeur**

L'équipe du Bureau du directeur des Services des règlements municipaux est composée du directeur des Services, de l'agent, Information du public, du spécialiste, Gestion des questions réglementaires, et de l'adjoint de direction.

L'équipe est responsable de la prise de décision et de la planification stratégique, mais il lui faut également faire preuve d'expertise en la matière et agir à titre de courtier de l'information principal.

### **Soutien inter-directions générales et autres responsabilités**

En plus de ses activités quotidiennes, le Service des règlements municipaux offre du soutien à divers partenaires de la Ville, notamment :

- **Direction générale des travaux publics** : Les Services des règlements municipaux soutiennent les Services des routes et du stationnement de la Direction générale des travaux publics en offrant des services en matière d'application des règlements sur le stationnement, ce qui facilite les opérations de déneigement qui ont lieu chaque année, de décembre à avril. Les Services des règlements municipaux délivrent des contraventions pour les véhicules qui gênent les opérations de déneigement et demandent leur remorquage.
- **Direction générale des loisirs, de la culture et des installations** : Les Services des règlements municipaux soutiennent la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations en veillant à l'application du [Règlement sur les parcs et les installations \(n° 2004-276\)](#), au besoin.
- **Direction générale de la planification, de l'immobilier et du développement économique** : Les Services des règlements municipaux sont chargés d'appliquer le [Règlement d'Ottawa régissant les terrasses sur emprise sur les voies publiques \(n° 2017-92\)](#) ainsi que le [Règlement sur les trottinettes électriques \(n° 2020-174\)](#), au besoin, et le [Règlement d'Ottawa sur les murales \(n° 2022-304\)](#).
- **Direction générale des services d'infrastructure et d'eau** : Les Services des règlements municipaux mettent en application le [Règlement sur l'eau \(n° 2019-74\)](#), au besoin.
- **Le Service de police d'Ottawa et le Bureau de gestion des mesures d'urgence** : Dans le cadre du [Programme de gestion des mesures d'urgence du Plan municipal de mesures d'urgence](#), les Services des règlements municipaux viennent en aide au Service de police d'Ottawa et au Bureau de gestion des mesures d'urgence pendant les situations d'urgence.

### **Responsabilités uniques**

Outre le soutien offert à leurs partenaires au sein de la Ville d'Ottawa, les Services des règlements municipaux s'acquittent de tâches et mettent en œuvre des

programmes en matière d'application de la loi que de nombreuses autres administrations en Ontario ne réalisent pas, notamment :

- application de la [Loi de 2017 favorisant un Ontario sans fumée](#);
- application du *Règlement sur le bruit*;
- mobilisation et sensibilisation, prises en charge par un agent, Information du public;
- intervention d'urgence auprès des grands mammifères sauvages.

## **ANALYSE**

### **Retombées de la COVID-19 et intervention en matière d'application connexe**

La pandémie s'est poursuivie en 2021, les Services des règlements municipaux ont donc continué de fonctionner selon un modèle opérationnel agile afin de se redéployer rapidement en fonction de l'évolution des tâches et des demandes, et ce, tout au long de l'année.

À de rares exceptions près, les Services des règlements municipaux ont dû investir une grande quantité de ressources et de main-d'œuvre afin d'effectuer les tâches liées à la pandémie en 2021 et au cours du premier semestre de 2022. Pendant cette période, les Services des règlements municipaux ont procédé aux interventions suivantes :

- 10 173 demandes de services liées à la pandémie. En plus de répondre à ces demandes de service, les Services des règlements municipaux ont mis en œuvre d'autres mesures proactives, telles que des patrouilles dans les parcs et la vérification de la conformité des entreprises aux règlements provinciaux.
- 1 834 demandes de service relatives au *Règlement temporaire sur le port obligatoire d'un masque*. Ces demandes de service ont été traitées entre le 1<sup>er</sup> janvier 2021 et la date d'expiration de ce règlement, soit le 26 août 2021.
- 1 409 demandes de renseignements reçues par l'intermédiaire du responsable de la liaison avec le Conseil et de la boîte de messagerie sur la COVID-19 au cours de l'année 2021, et 147 demandes supplémentaires présentées au cours

du premier trimestre de 2022. L'adresse de courriel covidquestion@ottawa.ca a été créée et était surveillée afin de fournir rapidement des conseils d'experts aux conseillers, aux membres du public et aux autres directions générales de la Ville.

Afin d'assurer la continuité des activités et dans l'intérêt de la santé publique, le Tribunal de contrôle des animaux et le Comité d'appel en matière de permis et de normes de biens-fonds ont conservé un fonctionnement virtuel tout au long de 2021 et de 2022.

### **Initiatives spéciales en matière d'application de la loi relatives à la COVID-19**

En collaboration avec leurs partenaires responsables de l'application de la loi, les Services des règlements municipaux ont également mené de nombreuses initiatives spéciales en la matière au cours de l'année 2021 et du premier semestre de 2022, entre autres :

- la mise en application des ordonnances collectives adoptées en vertu du paragraphe 22 (5.0.1) de la [Loi sur la protection et la promotion de la santé](#) et instances judiciaires connexes;
- la mise en œuvre des ordonnances afin d'empêcher une infraction en vertu du paragraphe 102 (1) de la [Loi sur la protection et la promotion de la santé](#) et les instances judiciaires connexes;
- la mise en application des lettres d'instruction de Santé publique Ottawa;
- le déploiement de l'équipe de soutien communautaire en matière de vaccins, qui a permis d'offrir une aide logistique à huit cliniques de vaccination du 16 mars au 11 août 2021, puis au cours du mois de novembre 2021;
- la présentation d'un rapport hebdomadaire sur les statistiques en matière d'application de la loi au Bureau du solliciteur général.

Ces initiatives spéciales d'application de la loi étaient souvent complexes, de nature technique, et ont été entreprises en collaboration avec les Services juridiques ainsi que les représentants de la santé publique.

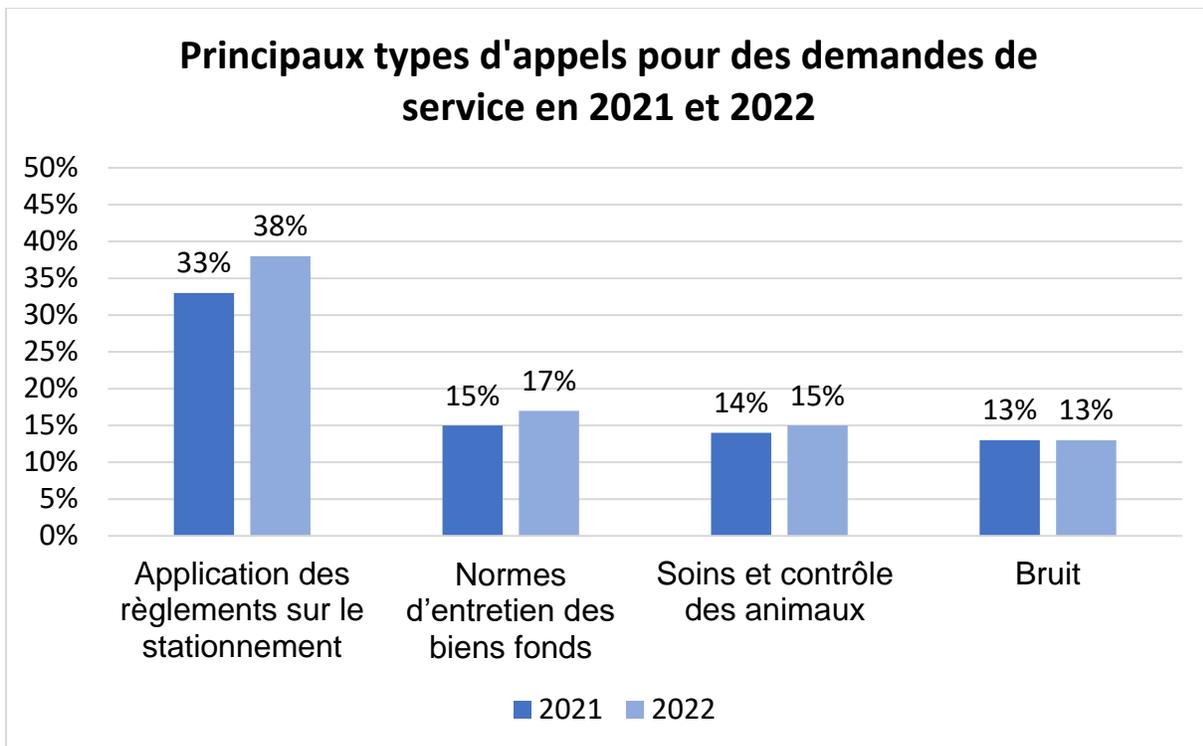
## Tendances en matière de rendement

En 2021 et 2022, les Services des règlements municipaux ont répondu à 95 245 et 93 010 demandes de service, respectivement.

Les quatre principaux types de demandes pour ces deux années, comme l'illustre la figure 1, sont les suivants :

- Application des règlements sur le stationnement : 33 % et 38 %.
- Normes d'entretien des biens-fonds : 15 % et 17 %.
- Soins et contrôle des animaux : 14 % et 15 %.
- Bruit : 13 % et 13 %.

Figure 1 – Demandes de service en 2021 et 2022 – Principaux types d'appels en pourcentage, par rapport au total d'appel



## Mesures de rendement et niveau de service

Le travail des Services des règlements municipaux se divise en trois grandes catégories :

- les demandes de service auxquelles est attribué un niveau de priorité en fonction du type d'appel;
- les demandes de service qui sont classées par ordre de priorité et assignées en fonction des renseignements fournis et du contexte de l'appel;
- les activités professionnelles qui ne font pas l'objet d'une demande de service connexe créée dans le système logiciel MAP.

En 2021 et 2022, 65 % des demandes de service reçues se sont vues attribuer un niveau de priorité en fonction du type d'appel. Les demandes de service (à l'exception des demandes concernant un stationnement) sont classées selon les niveaux de priorité 1, 2 ou 3 de l'appel, qui est lui-même fondé sur le risque de sécurité immédiat associé au problème signalé.

Les 35 % de demandes de service restantes ne se voient pas attribuer de niveau de priorité dès qu'elles sont ouvertes; elles sont en majeure partie liées au stationnement. Ainsi, comme un niveau de priorité prédéterminé ne leur est pas attribué dès leur réception, ce sont plutôt les répartiteurs des Services des règlements municipaux qui déterminent ce niveau, en fonction des spécificités de l'appel; par exemple une voie d'accès pour les pompiers bloquée représente un appel de haute priorité et une équipe serait immédiatement envoyée sur place.

Le type de priorité des demandes de service est illustré en pourcentage, par rapport au total des demandes de service dans les figures 2 et 3. En résumé, en 2021 et 2022, respectivement :

- les demandes de service de priorité 1 représentaient 27 % et 14 % du total des demandes de service;
- les demandes de service de priorité 2 représentaient 21 % et 11 % du total des demandes de service;
- les demandes de services de priorité 3 représentaient 52 % et 75 % du total des demandes de services.

Figure 2 – Type de priorité des demandes de service en pourcentage, par rapport au total des demandes de service, 2021

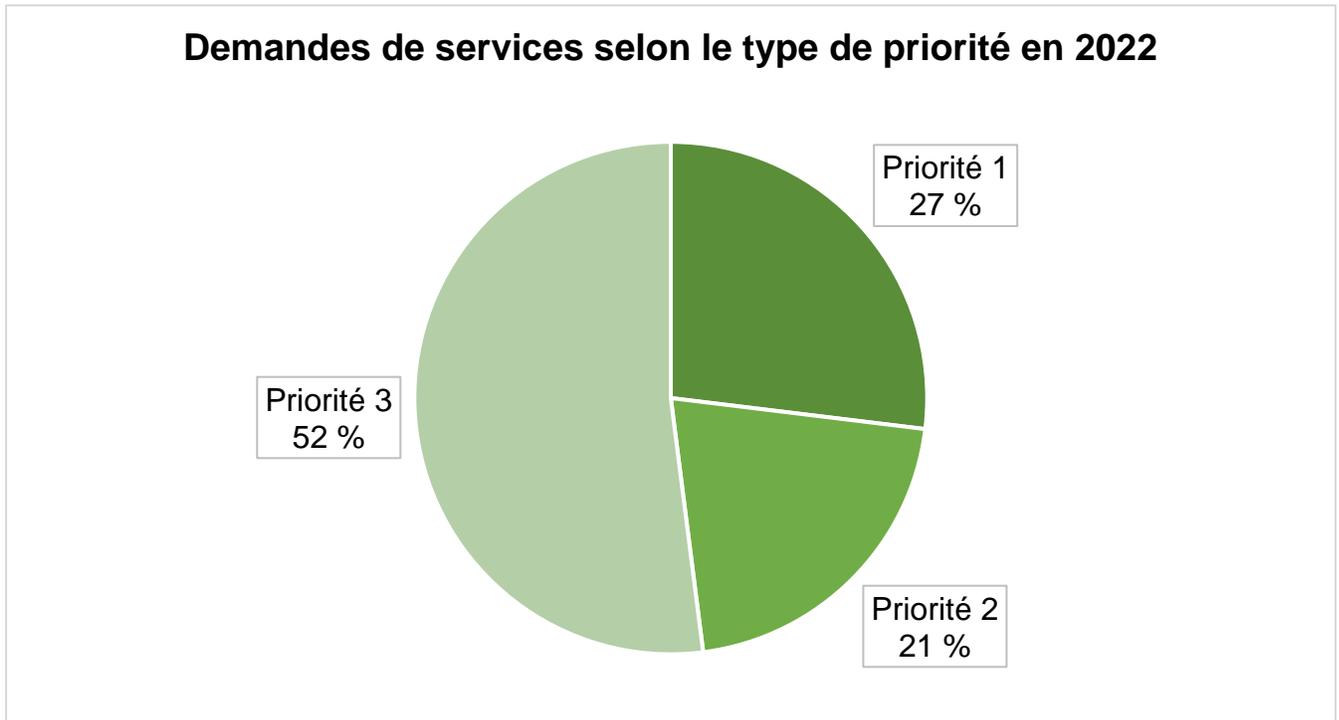
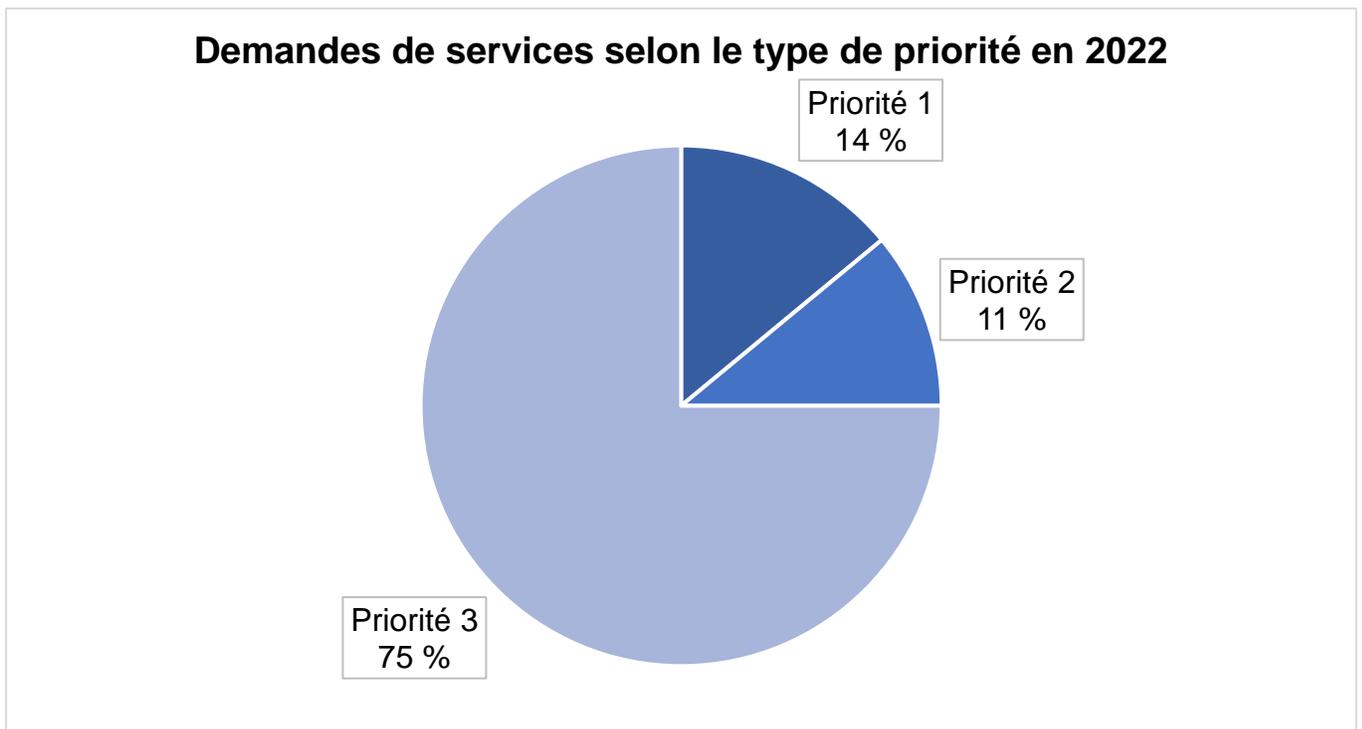


Figure 3 – Type de priorité des demandes de service en pourcentage, par rapport au total des demandes de service, 2022

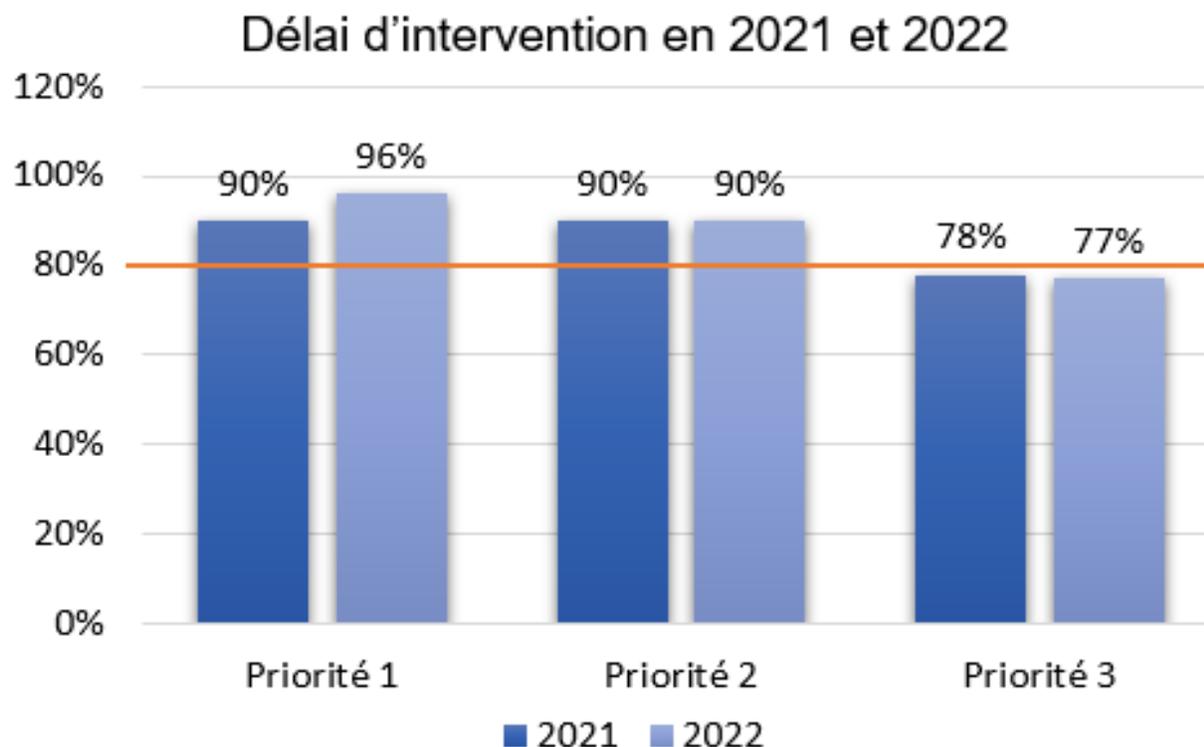


Il est possible d'attribuer l'augmentation notable du nombre d'appels de priorité 3 en 2022 par rapport à 2021 à la baisse des demandes de service liées à la COVID-19, dont la majorité était classée en priorité 1, en raison des répercussions sur la santé publique.

Conformément aux recommandations formulées dans le cadre de l'[examen des Services des règlements municipaux](#) (ACS2019-EPS-GEN-0005), les Services ont établi des normes de service relatives aux demandes et à la priorité des appels. Les normes de service pour 2021 et 2022 sont présentées ci-dessous et illustrées à la figure 4 :

- Pour les appels de priorité 1, les Services des règlements municipaux interviennent dans les 24 heures, et ce, dans 80 % des cas.
  - Cette norme a été respectée dans 90 % et 96 % des cas en 2021 et 2022, respectivement.
- En ce qui concerne les appels de priorité 2, les Services des règlements municipaux interviennent dans les 48 heures, et ce, dans 80 % des cas.
  - Cette norme a été respectée dans 90 % des cas, tant en 2021 qu'en 2022.
- Pour les appels de priorité 3, les Services des règlements municipaux interviennent dans les 96 heures, et ce, dans 80 % des cas.
  - Cette norme a été respectée dans 78 % et 77 % des cas en 2021 et 2022, respectivement.

Figure 4 – Délai d'intervention en 2021 et 2022



En outre, les Services des règlements municipaux répondent chaque année à des centaines de demandes informelles qui ne sont pas comptabilisées comme des demandes de service. Il s'agit notamment des demandes émanant de conseillers, de partenaires externes ainsi que d'autres organismes responsables de la mise en application des lois et règlements et paliers du gouvernement.

### **Services des règlements municipaux**

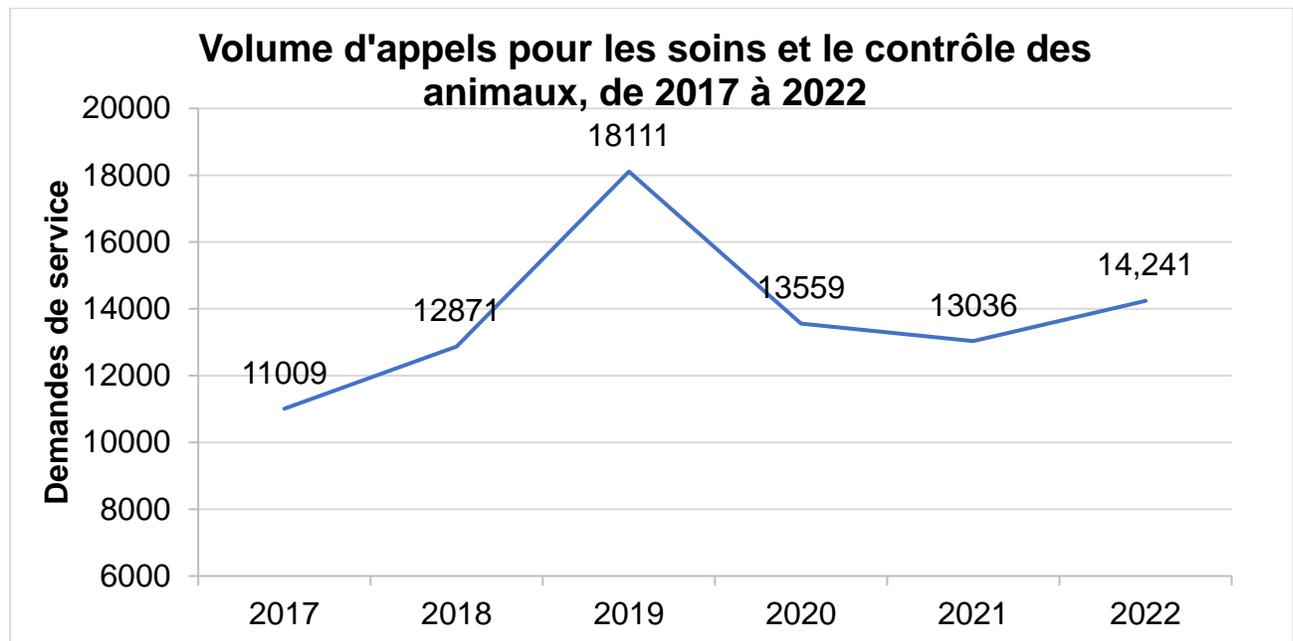
Les Services des règlements municipaux sont intervenus dans le cadre de plus de 63 432 demandes de service en 2021, de ce nombre, 13 036 demandes concernaient les soins et le contrôle des animaux et 12 113, le bruit.

En 2021, les Services des règlements municipaux ont continué d'observer un volume d'appels inférieur à la normale en ce qui concerne les soins et le contrôle des animaux. Cette diminution peut être attribuée aux règlements relatifs à la COVID-19 qui étaient alors en vigueur et en vertu desquels de nombreux résidents travaillaient toujours à domicile, leurs animaux de compagnie demeurant donc sous leur contrôle.

En 2022, les Services des règlements municipaux ont répondu à plus de 57 318 demandes de service, dont 14 241 demandes concernaient les soins et le contrôle des animaux, et 11 882, le bruit.

La figure 5 présente les tendances au chapitre des demandes de services pour les soins et le contrôle des animaux reçues entre 2017 et 2022 :

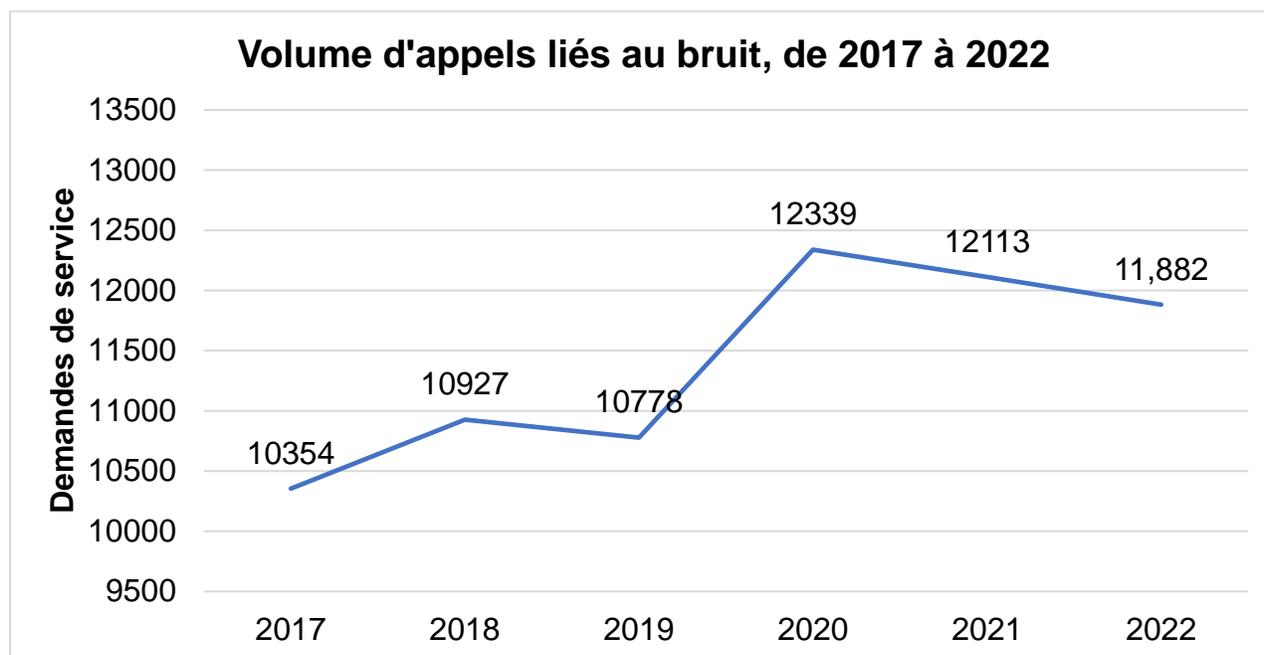
Figure 5 – Volume d'appels pour les soins et le contrôle des animaux, de 2017 à 2022



Les Services des règlements municipaux ont répondu à 2 741 signalements d'animaux malades ou blessés en 2021 et 2 450 en 2022. En 2021 et 2022, respectivement, ce sont 711 et 617 animaux malades ou blessés qui ont été transportés par les Services pour être soignés dans un refuge pour animaux ou dans des cliniques vétérinaires locales.

Comme l'illustre la figure 6, les demandes de services liées au bruit continuent de diminuer pour se rapprocher des normes avant la pandémie, avec 12 113 appels en 2021 et 11 882 en 2022. L'augmentation des demandes de services liées au bruit relevée tout au long de la pandémie peut probablement être attribuée au fait que les résidents passaient plus de temps à la maison et à proximité de leurs voisins.

Figure 6 – Volume d'appels liés au bruit, de 2017 à 2022

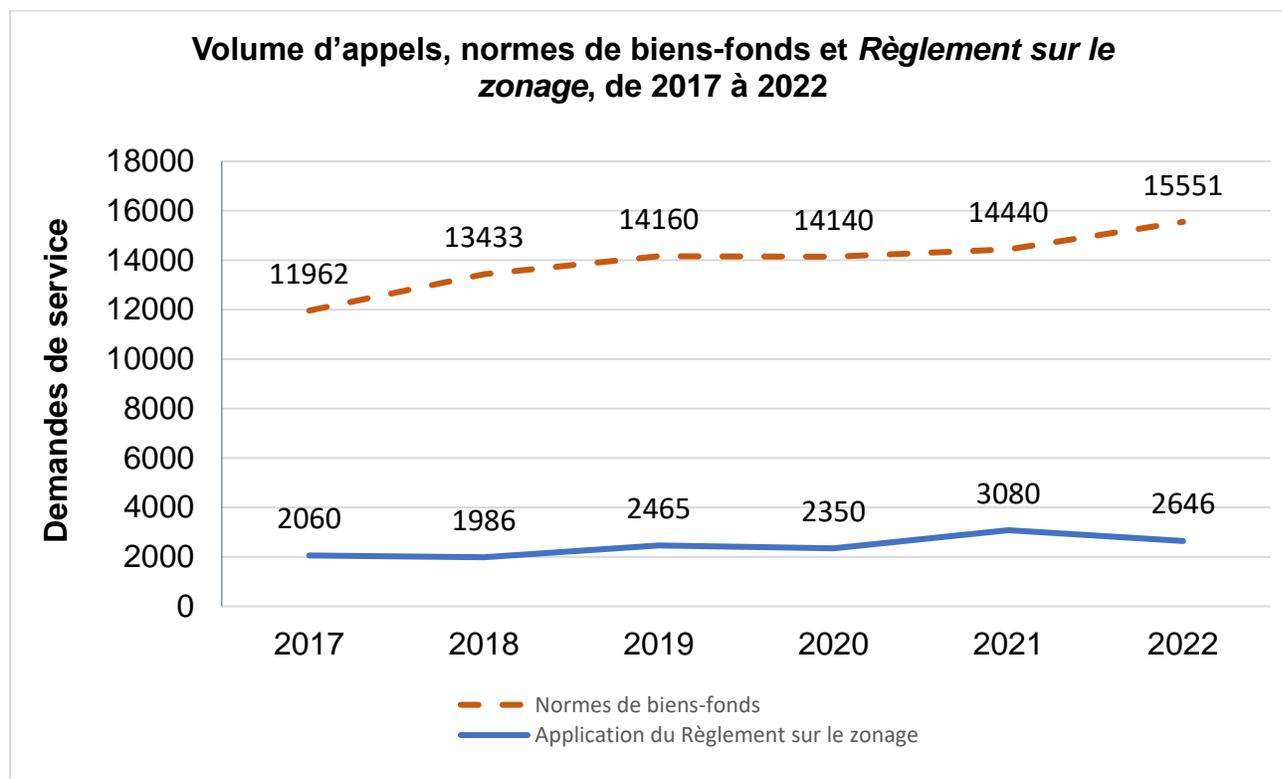


En 2021 et 2022, l'équipe responsable de la mise en application des normes de biens-fonds et du *Règlement sur le zonage* a reçu 17 480 et 15 551 demandes de service, respectivement; il s'agit là d'un niveau de service qui est resté constant tout au long de la pandémie et relativement stable au cours des 6 dernières années, comme en font état le tableau 1 et la figure 7.

Tableau 1 – Appels pour l'application des normes de biens-fonds et du *Règlement sur le zonage*, de 2017 à 2022

Année	Appels liés aux normes de biens-fonds	Appels relatifs au <i>Règlement sur le zonage</i>
2017	11 962	2 060
2018	13 433	1 986
2019	14 160	2 465
2020	14 140	2 350
2021	14 440	3 080
2022	15 551	2 646

Figure 7 – Volume d’appels, normes de biens-fonds et *Règlement sur le zonage*, de 2017 à 2022



### **Direction de l’administration des permis et de l’application des règlements**

En 2021 et 2022, respectivement, l’équipe chargée de l’administration des permis a délivré :

- 8 476 et 9 958 permis d’entreprise;
- 225 et 269 permis de loterie;
- 2 514 et 1 158 permis d’enseigne temporaire;
- 1 110 et 1 034 renouvellements des permis de taxis et de limousines.

L’équipe a également mené :

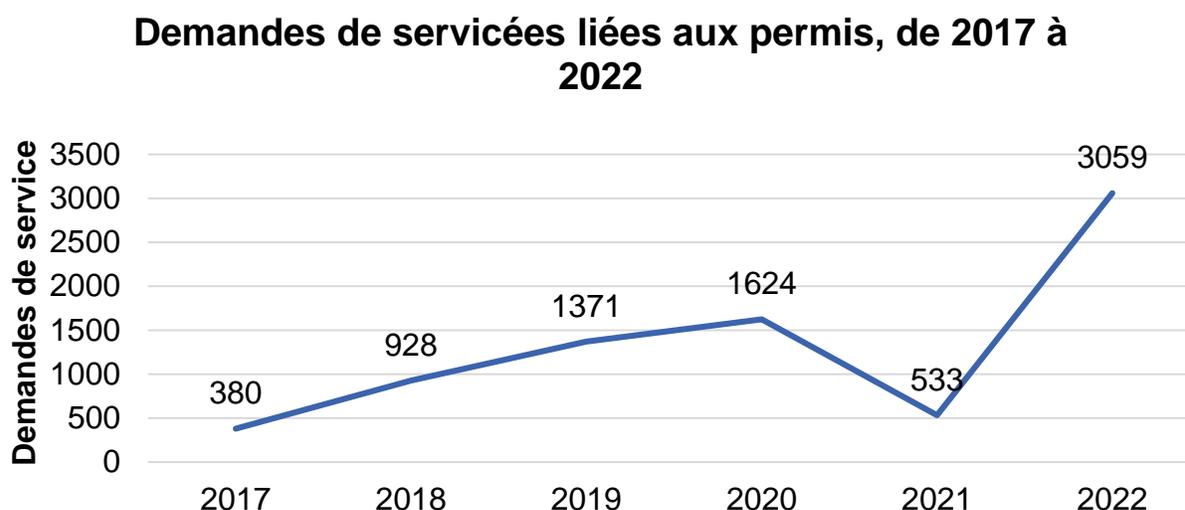
- 102 et 153 inspections lors d’événements spéciaux;
- 185 et 1 305 suivis ou inspections relatifs à des permis d’entreprise expirés;
- 795 et 418 inspections de taxis et de limousines.

En 2022, de nouvelles réglementations concernant les conducteurs de dépanneuses et les locations de courte durée ont été mises en œuvre, ce qui a donné lieu à 246 inspections de ces véhicules et à plus de 250 inspections pour les locations de courte durée.

Les agents de cette direction veillent à l'application de la réglementation en matière de permis, tant de manière proactive qu'en réponse à des demandes de service liées à des préoccupations concernant des entreprises et des enseignes. Il s'agit notamment de répondre aux plaintes concernant les panneaux permanents et temporaires installés sans permis, les panneaux placés sur l'emprise routière et les affiches qui sont apposées à des endroits où elles ne sont pas autorisées.

La figure 8 présente les demandes de services liées aux permis entre 2017 et 2022.

Figure 8 – Demandes de services, permis, de 2017 à 2022



Il est possible d'attribuer le nombre réduit d'appels liés aux permis en 2021 aux règlements provinciaux relatifs à la COVID-19, qui ont entraîné la fermeture de nombreuses entreprises pour des durées variables tout au long de l'année 2021. L'augmentation du volume d'appels observée en 2022 est due en partie à la mise en œuvre des cadres de délivrance de permis pour les locations à court terme et les dépanneuses.

**Direction du soutien opérationnel et des services des règlements**

La Direction du soutien opérationnel et des services réglementaires a traité 256 demandes d'exemption sur le bruit en 2021 et 486 en 2022. Il s'agit d'une augmentation importante par rapport à 2020, année au cours de laquelle le personnel avait traité 317 demandes. Les contraintes imposées par la pandémie en ce qui concerne les événements et certains travaux de construction ont entraîné une diminution du nombre de demandes en 2020 et 2021. On s'attend à ce que l'augmentation de ce nombre se poursuive en raison de la reprise des services normaux.

En 2021, la Direction a rassemblé à 28 reprises le Tribunal de contrôle des animaux et a tenu 21 audiences du Comité d'appel en matière de normes de biens-fonds et de permis, tandis qu'en 2022, le Tribunal de contrôle des animaux a été rassemblé à 12 reprises et 26 audiences du Comité ont été organisées. Les audiences du Tribunal et du Comité se déroulent toujours virtuellement, notamment en raison de la pandémie, mais ce type de séance est également plus pratique pour les appelants.

En 2021, 1 700 vérifications de sociétés de transport privées ont été réalisées et en 2022, 1 250 ont été menées. Ces vérifications uniques portant sur les chauffeurs ont nécessité l'examen de milliers de dossiers, y compris les permis de conduire, les inspections de véhicules, les immatriculations de véhicules, les dossiers de conduite et les vérifications de casier judiciaire, afin de garantir la sécurité publique et la protection des consommateurs.

En 2021 et 2022, la clinique de stérilisation a continué de proposer des interventions de stérilisation et l'installation d'implants permanents d'identification (par micropuce), comme le résume le tableau 2.

Tableau 2 – Type de service offert, 2021 et 2022

<b>Service</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Intervention de stérilisation	1 815	1 618
Micropuces	888	749

En outre, la clinique a effectué 13 interventions chirurgicales en 2021 et 20 en 2022; ces cas avaient fait l'objet de recommandations formulées par l'équipe de Community Veterinary Outreach, un organisme de bienfaisance enregistré qui mise sur le lien entre l'humain et l'animal et des soins vétérinaires préventifs pour mobiliser les propriétaires d'animaux qui sont en situation d'itinérance ou qui sont logés de façon précaire.

La clinique de stérilisation a pu obtenir 2 564 dollars de subventions en 2021 et 3 424 dollars en 2022, ce qui porte le montant total des subventions reçues par la clinique entre 2013 et 2022 à plus de 525 000 dollars. Au cours des dix dernières années, cette subvention a permis la stérilisation de près de 5 200 chats et chiens dont les maîtres sont des résidents à faible revenu et des résidents vulnérables d'Ottawa.

En 2021 et 2022, 4 561 et 4 291 lettres de confirmation normalisées, respectivement, ont été émises par l'équipe responsable de la répartition au sein des Services des règlements municipaux. Cette charge de travail s'ajoute aux demandes de service que cette équipe doit assigner, comme nous le mentionnons dans le présent rapport.

### **Direction du stationnement et de l'application des règlements**

En 2021 et 2022, 262 089 et 340 625 avis d'infraction de stationnement (Partie II des avis d'infraction provinciale) ont été émis, respectivement.

Les infractions les plus fréquentes observées en 2021 et 2022 sont présentées dans le tableau 3.

Tableau 3 – Infractions les plus courantes, 2021 et 2022

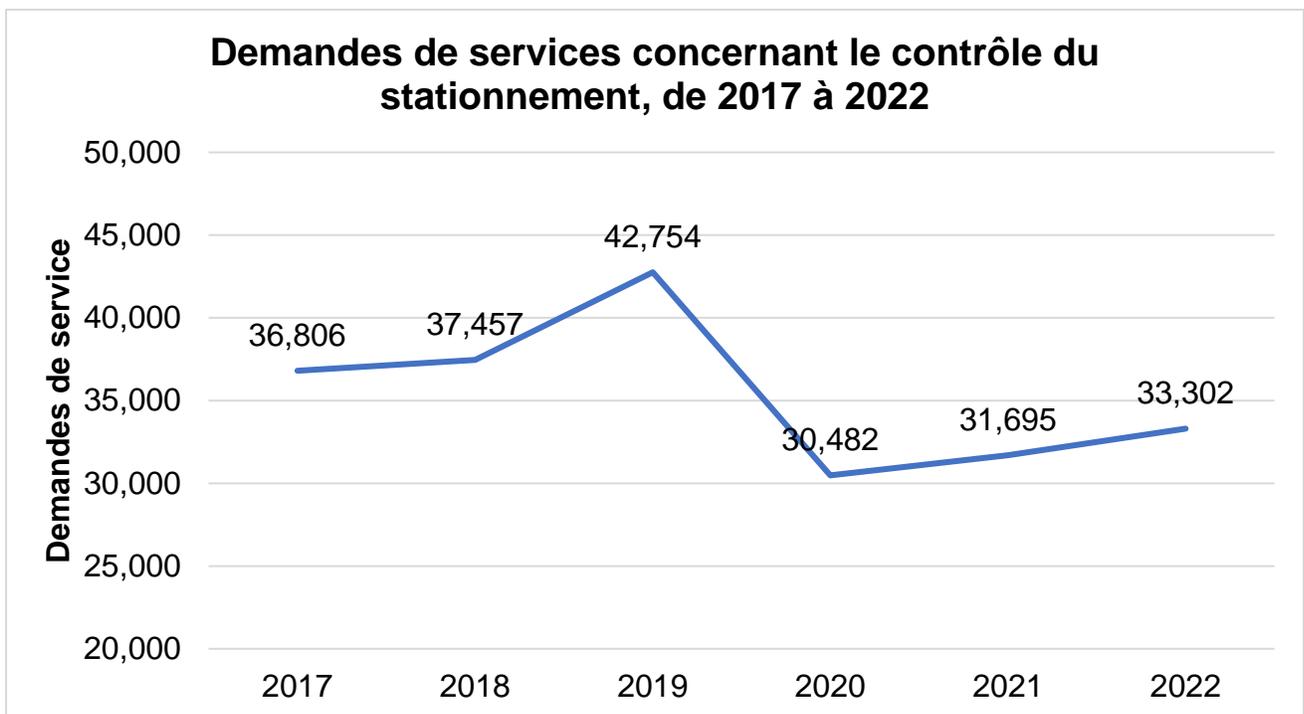
<b>Type d'infraction</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Stationnement non autorisé sur une propriété privée	51 971	66 577
Stationnement au-delà des limites de temps affichées	26 271	33 056
Stationnement sur une aire de stationnement interdite	22 593	31 186
Arrêt dans une zone d'interdiction de s'arrêter	25 860	36 593

Type d'infraction	2021	2022
Stationnement de plus de 3 heures entre 7 h et 19 h	15 949	21 820

En plus des patrouilles régulières, la Direction répond également aux demandes de service formulées par les résidents. Les Services des règlements municipaux ont reçu 31 695 demandes de services relatives à la mise en application de la réglementation en matière de stationnement en 2021 et 33 302 en 2022.

La figure 9 illustre les tendances au chapitre des demandes de services relatives à la mise en application de la réglementation en matière de stationnement entre 2017 et 2022 :

Figure 9 – Volume des demandes de services concernant le contrôle du stationnement, de 2017 à 2022



Le nombre réduit de demandes de services liées au stationnement, tant en 2021 qu'en 2022, par rapport à la période qui a précédé la pandémie, est potentiellement attribuable au maintien des modalités de travail à domicile et à la plus grande disponibilité de places de stationnement dans le centre-ville.

La Direction du stationnement et de l'application des règlements ainsi que la Direction du soutien opérationnel et des services réglementaires supervisent le Programme des agences de contrôle du stationnement sur les propriétés privées de la Ville. Ce programme régit les agences de contrôle du stationnement sur les propriétés privées afin de s'assurer qu'elles sont titulaires d'un permis et d'une assurance, conformément aux conditions énoncées dans *le Règlement sur la délivrance de permis*. De même, il exige que ces agences n'émettent que des avis d'infraction aux règlements de stationnement de la Ville d'Ottawa.

Le Programme de délégation est entré en vigueur dans l'ensemble de la ville en 2012. Dans le cadre de ce programme, les agents des agences de contrôle du stationnement sur les propriétés privées sont nommés par les Services des règlements municipaux avant d'être formés. L'objectif du programme est de fournir un système pour la protection des consommateurs, d'autoriser les propriétaires de propriétés privées à contrôler les véhicules qui s'y trouvent et à émettre des avis d'infraction pour ces derniers, et ce, sans avoir à communiquer avec l'équipe de la Ville pour obtenir ce service, ainsi que de permettre aux agents responsables du contrôle du stationnement de se concentrer sur l'application du *Règlement sur la circulation et le stationnement* dans les rues de la ville.

Un total de 107 agences sont inscrites à ce programme et 20 d'entre elles peuvent présenter une demande pour que leurs activités soient déterminées en fonction d'une entente de recouvrement des coûts faite avec la Ville. Le Programme des agences de contrôle du stationnement sur les propriétés privées a généré 1,4 million de dollars en 2021 et 1,7 million de dollars en 2022, ce qui représente une augmentation progressive par rapport à 2020.

### **Bureau du directeur**

En 2021, outre la prise en charge de ses tâches habituelles, le Bureau du directeur a coordonné et dirigé l'intervention de la Ville d'Ottawa en matière d'application de la réglementation relative à la COVID-19, en collaboration avec certains intervenants, notamment Santé publique Ottawa, le ministère de la Santé, le Service de police d'Ottawa et le Bureau du Solliciteur général. L'objectif était de concevoir une approche

cohérente et éclairée de la mise en application des règlements relatifs à la COVID-19 à Ottawa.

En tant qu'expert en la matière et courtier de l'information principal en ce qui concerne les règlements relatifs à la COVID-19, le Bureau du directeur a diffusé des mises à jour réglementaires concernant la COVID-19 aux intervenants d'un large éventail d'organisations, en particulier :

- Le spécialiste de la Gestion des questions réglementaires a proposé sept présentations à l'intention des entreprises locales, des zones d'amélioration commerciale, de la Chambre de commerce d'Ottawa, des festivals d'Ottawa et du Groupe de travail des partenaires économiques du maire. Ces présentations étaient faites dans le but de fournir des mises à jour rapides sur les modifications apportées aux règlements et de répondre aux questions relatives à leur application.
- L'équipe du Bureau du directeur a rédigé, mis à jour et diffusé de façon continue des messages clés concernant les réglementations provinciales à l'intention de divers publics, ce qui comprend notamment la rédaction d'un document résumant les règlements provinciaux et leurs conséquences pour les différentes industries. Ce document devait être distribué aux entreprises par l'intermédiaire du Groupe de travail des partenaires économiques du maire.
- L'équipe du Bureau a surveillé activement les annonces provinciales, a effectué des analyses et a ensuite mis à jour le personnel ainsi que le guide sur la mise en application des règlements et les articles de la base de connaissances lors de chaque itération.
- Le Bureau du directeur a diffusé des mises à jour réglementaires essentielles à l'échelle de la Direction, et ce, à 14 reprises en 2021, soit une mise à jour pour chaque modification d'un règlement lié à la COVID-19.

Au cours de l'année 2022, le Bureau du directeur a apporté son soutien et fourni des renseignements pour la résolution de plusieurs questions, notamment :

- Conjointement avec les Services d'élaboration des politiques publiques, le spécialiste de la Gestion des questions réglementaires a élaboré un exposé sur la mise en œuvre et l'application du *Règlement sur la location à court terme* et l'a présenté à l'Association des directeurs généraux, secrétaires et trésoriers municipaux de l'Ontario, en fournissant de l'information sur l'expérience des Services des règlements municipaux à diverses municipalités de l'Ontario. La présentation était suivie d'une période de questions.
- Le Bureau du directeur a offert du soutien dans le cadre de l'intervention sans précédent mise en place face au Convoi de la liberté en rédigeant des communications pour le personnel, en créant et en mettant à jour des documents et des fiches de référence pour les agents, ainsi qu'en fournissant des réponses et de la documentation pour la Vérification de l'intervention de la Ville d'Ottawa dans la manifestation du convoi de camionneurs et pour la Commission sur l'état d'urgence.
- Le Bureau du directeur a soutenu la mise en œuvre de divers nouveaux règlements municipaux et autres règlements en contribuant à la préparation et à l'examen de la documentation essentielle, en effectuant un suivi et en veillant à ce que les principaux résultats soient atteints dans les délais prévus, mais également en assurant la liaison avec le personnel ainsi qu'avec les intervenants internes et externes.
- Le Bureau du directeur a offert du soutien dans le cadre de l'examen et de la remise de diverses amendes fixes au gouvernement provincial, tant au nom des Services des règlements municipaux, qu'à celui d'autres directions de la Ville.

### **Comparaison des municipalités**

Pour obtenir un aperçu de l'efficacité opérationnelle des Services des règlements municipaux, une analyse multigouvernementale sur les municipalités comparables en Ontario a été réalisée.

Dans le cadre de cette analyse, Hamilton, Toronto et Windsor ont été désignées comme les municipalités avec lesquelles comparer Ottawa pour les raisons suivantes :

- Il s'agit de municipalités de taille moyenne à grande qui ont été citées dans l'examen des Services des règlements municipaux de la Ville d'Ottawa.
- Comme elles se trouvent en Ontario, elles sont soumises au même cadre législatif provincial.
- Ces Villes ont des secteurs d'activité raisonnablement similaires et fournissent des services comparables à ceux des Services des règlements municipaux d'Ottawa.
- Elles offrent une étendue et une diversité géographiques suffisantes.

### **Méthodologie**

Les municipalités sélectionnées ont été invitées à indiquer le nombre d'ETP qu'elles comptent au sein de leur équipe et qui sont responsable de la mise en application des règlements, du contrôle des animaux, des normes de biens-fonds et de zonage, y compris le personnel responsable de l'administration et de la supervision, pour les années 2018 à 2022, inclusivement.

La mise en application des règlements sur le stationnement a été exclue de cette analyse, car il s'agit d'un travail essentiellement proactif pour lequel une demande de service n'est pas toujours présentée.

Les unités sélectionnées ont également été invitées à fournir leur volume d'appels total pour les années 2018 à 2022, inclusivement.

Le tableau 4 présente le nombre d'ETP déclaré par chaque municipalité pour la période allant de 2018 à 2022.

Tableau 4 – ETP déclarés par les municipalités sélectionnées en Ontario, de 2018 à 2022

<b>Ville</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Ottawa	73	73	75	75	78
Hamilton	54	60	60	X <sup>1</sup>	X
Toronto	469	478	478	X	X
Windsor	26	26	26	26	26

Le tableau 5 présente le nombre de demandes de service signalées au cours de la période allant de 2018 à 2022.

Tableau 5 – Demandes de services liés aux règlements municipaux signalées par les municipalités sélectionnées en Ontario, de 2018 à 2022

<b>Ville</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Ottawa	62,524	56,886	64,965	63,432	57,318
Hamilton	7 006	27 655	24 410	X <sup>2</sup>	X
Toronto	110 000	123 293	113 152	X	X
Windsor	13 953	13 969	20 158	15 405	13 860

En fonction des renseignements recueillis, un point de référence normalisé de demandes de service par ETP a été déterminé et est présenté dans le tableau 6.

Tableau 6 – Demandes de services par ETP dans les municipalités sélectionnées en Ontario, de 2018 à 2022

<b>Ville</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Ottawa	857	779	866	846	735
Hamilton	130	461	407	X <sup>3</sup>	X
Toronto	235	258	237	X	X
Windsor	537	537	775	592	533

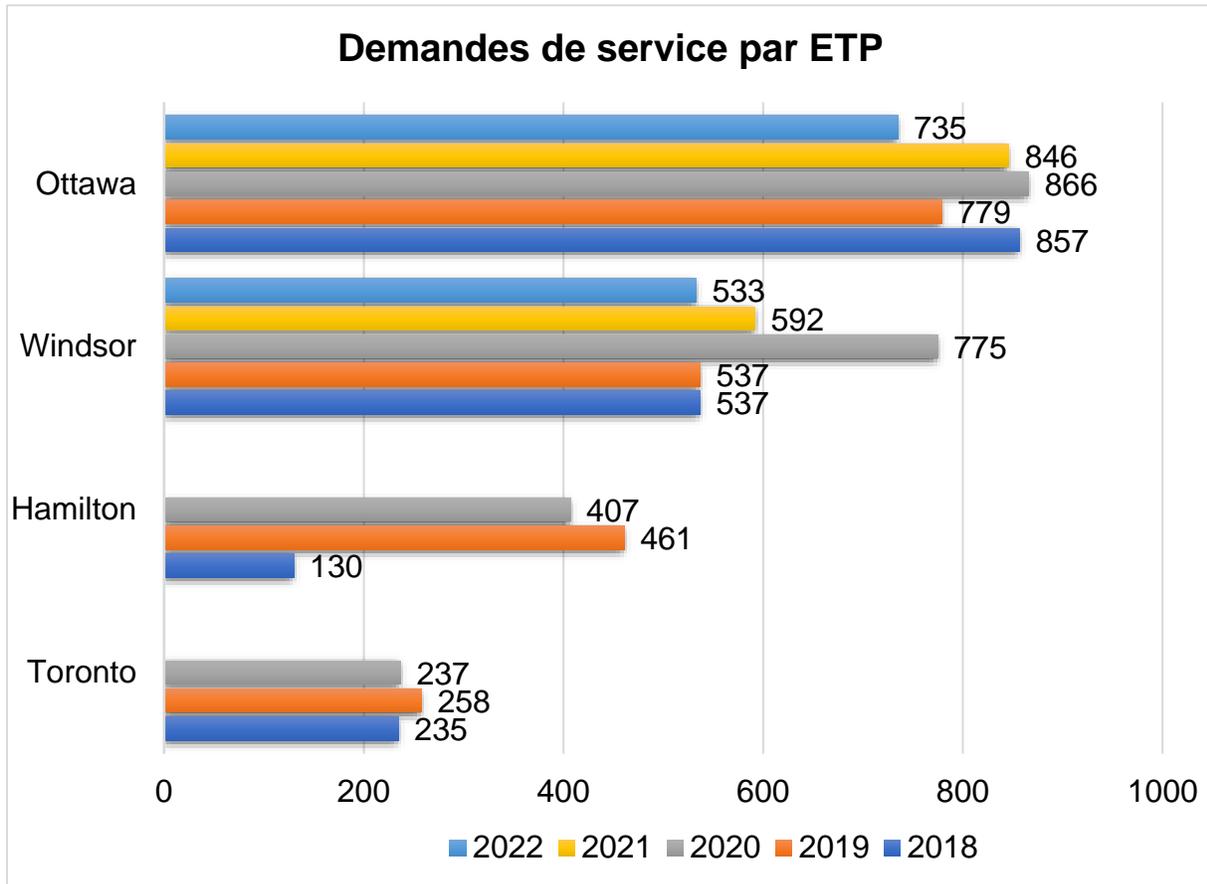
<sup>1</sup> Le « X » indique que les données demandées n'ont pas été fournies à la date de publication du présent rapport.

<sup>2</sup> Le « X » indique que les données demandées n'ont pas été fournies à la date de publication du présent rapport.

<sup>3</sup> Le « X » indique que les données demandées n'ont pas été fournies à la date de publication du présent rapport.

La figure 10 illustre également le nombre de demandes de services par ETP pour la période allant de 2018 à 2022.

Figure 10 – Demandes de services par ETP, municipalités sélectionnées, de 2018 à 2022



Les données démontrent que les Services des règlements municipaux de la Ville d'Ottawa demeurent un chef de file provincial en matière d'efficacité opérationnelle.

### Initiatives stratégiques

Au cours des années 2021 et 2022, les Services des règlements municipaux ont entrepris diverses initiatives dans le but d'atteindre, voire de dépasser, les objectifs fixés dans le [Plan stratégique de la Ville d'Ottawa](#) intitulé *Notre Ville, nos services, nos gens*. En collaboration avec divers intervenants internes et externes, les Services des règlements municipaux ont contribué à l'élaboration des projets suivants :

- **Réseau de soutien par les pairs des Services des règlements municipaux** : Ce réseau de soutien par les pairs a été mis en place pour offrir du soutien au personnel des Services des règlements municipaux dans le cadre de programmes de sensibilisation proactifs et de systèmes de soutien réactifs. Ainsi, ce programme vise à fournir des renseignements, un soutien et des références pour les situations dans le cadre desquelles les membres du personnel sont confrontés à un incident critique, à des événements traumatisants ou à des facteurs de stress sur le lieu de travail. Dans le but ultime de favoriser l'atteinte des normes de santé et de sécurité pour le personnel, l'équipe de soutien par les pairs encouragera la résilience et renforcera les stratégies d'adaptation, tant pour une seule personne que pour les groupes. La phase de planification de cette initiative a commencé à la mi-2021 et le déploiement opérationnel complet est prévu au début de 2023.
- **Examen de la réglementation relative aux services de remorquage** : Cet [examen complet des services de remorquage](#) a permis d'analyser les options réglementaires à la disposition de la Ville, puis d'établir un système de délivrance de permis dans le but de renforcer la protection des consommateurs et la sécurité publique.
- **Examen des affiches électorales** : Le 29 janvier 2020, le Conseil a approuvé la motion n° 26/16, qui charge le personnel de « modifier le *Règlement* n° 2003–520 [enseignes sur les routes de la ville] en vue des élections partielles provinciales de 2020 dans Ottawa–Vanier et Orléans, afin que les pancartes soient permises sur les propriétés publiques dès la délivrance du décret de convocation par le directeur général des élections de l'Ontario ». Au cours de l'année 2021, les Services des règlements municipaux ont contribué activement à l'élaboration des recommandations finales.
- **Rapport du Conseil sur le Programme d'innovation lié aux terrasses** : En tant que centre d'expertise en matière d'application des règlements, les Services des règlements municipaux ont examiné les modifications apportées au *Règlement de la Ville d'Ottawa régissant les terrasses sur emprise sur les*

*voies publiques* afin d'autoriser la fermeture à 2 h pour toutes les terrasses situées sur l'emprise et au [Règlement sur l'utilisation et l'entretien des routes \(no 2003-498\)](#) afin de permettre la vente de produits sur emprise routière, entre autres recommandations.

### **Initiatives pour l'amélioration des services**

En 2021 et 2022, les Services des règlements municipaux ont mis en place des initiatives suivantes pour l'amélioration des services :

- **Modernisation de la répartition et mise en œuvre de Dynamics 365** : La première phase du projet de modernisation de la répartition a été mise en œuvre en 2018, y compris la schématisation des processus, les exigences commerciales et la documentation sur l'état actuel et l'état futur. La deuxième phase du projet, qui est en cours, consiste à attribuer les appels aux agents en fonction de leur localisation selon le GPS plutôt qu'à l'agent le plus proche dans la file d'attente. L'objectif de ce changement est d'accroître l'efficacité et de réduire la distance et le temps des déplacements entre les demandes de service.
- **Mise en œuvre de la Gestion des relations avec la clientèle** : Dans le cadre de l'initiative de remplacement du MAP, les Services des règlements municipaux ont également commencé à définir la portée de la mise en œuvre de la nouvelle plateforme de gestion des relations avec la clientèle, Dynamics 365. En 2019, les Services des règlements municipaux, en collaboration avec les Services de technologie de l'information, ont procédé à une planification et une mise à l'essai approfondies sous la forme d'un projet pilote visant à déterminer la viabilité et les lacunes de la plateforme, notamment pour assurer la réussite de la migration des données. Dans le cadre de ce projet pilote, les agents ont eu la possibilité de formuler des commentaires pour décrire leur expérience en tant qu'utilisateur. En 2020, les Services des règlements municipaux ont entamé le transfert des appels relatifs à l'application des règlements sur le stationnement vers Dynamics 365. La nouvelle solution permet aux Services des règlements municipaux de gérer

les demandes de service, d'optimiser les processus opérationnels et les procédures d'application ainsi que d'exploiter les données à des fins d'analyse et de prise de décision. Les Services de technologie de l'information devraient présenter la solution Dynamics 365 achevée pour l'application des règlements municipaux, mais également l'application des normes de biens-fonds et de zonage en 2023.

- **Rénovation du siège social des Services des règlements municipaux :** En mars 2018, en collaboration avec un expert-conseil en architecture externe, les Services des règlements municipaux ont réalisé une évaluation de la capacité des bâtiments et, en décembre 2018, une étude des installations. Ces démarches ont été mises en branle en raison des problèmes permanents en matière de locaux avec lesquels les Services des règlements municipaux doivent composer ainsi que la disponibilité soudaine d'un espace au premier étage du siège social situé au 735, avenue Industrial. Un tel ajout entraînerait une augmentation approximative de 9 247 pieds carrés d'espace utilisable à cette adresse. En 2022, un fonds d'un million de dollars a été accordé pour la première phase du projet.
- **Projet de remplacement des vestes pare-éclats :** Afin de respecter les dates de remplacement recommandées par le fabricant, les Services des règlements municipaux doivent remplacer les vestes pare-éclats tous les 5 ans. En 2021, le Bureau de gestion des projets de la DGSPU a offert du soutien pour l'acquisition et le déploiement des vestes pare-éclats à la fin du cycle de vie des anciennes vestes. Au total, 80 panneaux TalonX, 108 vestes tactiques souples ainsi que des épaulettes et des pochettes Condor pour les accessoires, tels que les radios, les téléphones portables et les lampes de poche, ont été achetés et distribués au personnel de première ligne.

### **Services d'élaboration des politiques publiques**

Au cours des dernières années, les Services d'élaboration des politiques publiques et la DGSPU ont collaboré avec les Services des règlements municipaux aux fins

d'élaboration et de mise en œuvre de différents nouveaux règlements. Parmi ces initiatives, on peut citer les suivantes :

- **Règlement municipal sur la gestion des logements locatifs (n° 2020-255) :** Le *Règlement municipal sur la gestion des logements locatifs* a été adopté par le Conseil le 9 septembre 2020 et est entré en vigueur le 31 août 2021. Comme il est décrit dans le rapport *Règlement municipal sur la gestion des logements locatifs et nouvelles de l'étude sur les logements locatifs* ([ACS2020-EPS-GEN-002](#)), ce règlement porte sur la qualité des logements locatifs. Il permet d'accroître la part de responsabilité des propriétaires et des gestionnaires en ce qui concerne la planification de l'entretien des immobilisations, la communication de renseignements aux locataires, la réponse aux demandes de services présentées par ces derniers, le traitement des demandes de mesures d'adaptation soumises par les locataires en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario, et la mise en œuvre de pratiques exemplaires en matière de lutte antiparasitaire intégrée.
- **Délivrance de permis pour les services de remorquage :** Le système de délivrance de permis aux conducteurs des services de remorquage, aux conducteurs de dépanneuses et aux exploitants d'installations d'entreposage de véhicules a été adopté par le Conseil le 20 septembre 2021 et est en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022. Comme le recommande le rapport sur l'examen de la réglementation et le régime des permis d'entreprise ([ACS2021-EPS-PPD-0002](#)), ce nouveau système de délivrance de permis permet d'accroître la protection des consommateurs, la sécurité publique et la protection des biens dans ce secteur. Le 1<sup>er</sup> janvier 2022, l'équipe responsable de l'application des règlements liés aux permis a commencé à appliquer et à administrer la nouvelle [annexe 35](#) du *Règlement*, qui régit les conducteurs de services de remorquage, les conducteurs de dépanneuses et les installations d'entreposage de véhicules.
- **Règlement sur la location à court terme (n° 2021-104) :** Le *Règlement sur la location à court terme* a été adopté par le Conseil le 10 novembre 2021 afin de

réaliser le double objectif de minimiser les problèmes de nuisance publique associés aux locations à court terme et de protéger le parc de logements à long terme. En raison d'un appel concernant les modifications proposées au *Règlement de zonage* présenté au Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire, le *Règlement sur la location à court terme* est seulement entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2022. Pour obtenir de plus amples renseignements, consulter le rapport sur le *Règlement sur la location à court terme* ([ACS2021-EPS-PPD-0001](#)) [en anglais seulement] et dans le rapport sur les modifications du *Règlement de zonage* visant à autoriser la location à court terme de logements résidentiels à l'échelle de la ville ([ACS2021-PIE-EDP-0005](#)) [en anglais seulement].

- ***Règlement sur les biens vacants (n° 2022-197)*** : Le *Règlement sur les biens vacants* a été adopté par le Conseil le 8 juin 2022 non seulement afin de responsabiliser davantage les propriétaires en ce qui concerne la gestion de leurs bâtiments et terrains vacants, mais aussi d'atténuer les effets négatifs que ces propriétés vacantes peuvent avoir au sein de la communauté, tels que les violations des normes et des exigences en matière d'entretien des biens-fonds, les plaintes concernant les ordures et le vandalisme, les graffitis à cet emplacement, et l'accès non autorisé. Comme indiqué dans le rapport sur le *Règlement sur les biens vacants* ([ACS2022-EPS-PPD-0001](#)), le *Règlement* a permis d'instaurer un nouveau système de délivrance de permis, ainsi que des normes de rendement pour les propriétaires. Le *Règlement* est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> novembre 2022; en vertu de celui-ci, les propriétaires de biens vacants existants ont donc dû obtenir un permis avant le 1<sup>er</sup> mars 2023. Ce règlement est distinct de l'impôt sur les logements vacants, que le Conseil a également approuvé en 2022.

### **Sensibilisation, promotion et éducation**

L'objectif du programme sur la promotion et l'éducation des Services des règlements municipaux est d'atteindre une conformité volontaire grâce à une éducation et une sensibilisation accrue du public aux règlements d'Ottawa et à leur raison d'être. Pour

ce faire, l'équipe des Services utilise les médias sociaux, les possibilités d'éducation proactive lors d'événements et les méthodes de promotion traditionnelles telles que les feuillets d'information.

Les Services des règlements municipaux disposent de deux comptes Twitter, un en français et un en anglais (@RegMunicip\_Ott et @OttawaBylaw), qui rassemblent plus de 12 000 abonnés. L'équipe des Services publie des messages simultanés dans les deux langues au moins trois fois par jour en semaine, et deux fois par jour la fin de semaine.

Les pages Facebook des Services des règlements municipaux (Services des règlements municipaux de la Ville d'Ottawa et *By-law and Regulatory Services*) comptent plus de 7 300 abonnés et l'on y publie sur une base quotidienne des messages dans les deux langues. Les sujets abordés sur les pages des médias sociaux touchent principalement l'éducation sur les règlements d'Ottawa et sur la façon dont les résidents peuvent s'y conformer, généralement à l'aide de photos démonstratives.

En 2021, les Services des règlements municipaux ont mené plusieurs campagnes de publicité au sujet de leur intervention dans le cadre de la pandémie en éduquant et en informant les résidents sur les règlements provinciaux et les mesures de santé publique, ainsi que d'autres campagnes, notamment sur la sécurité liée aux feux d'artifice après avoir constaté une hausse des achats de pièces pyrotechniques à l'usage des consommateurs (ce qui augmentait le risque pour la sécurité publique).

En raison de la suspension des événements en personne en 2021, l'équipe du programme de sensibilisation des Services des règlements municipaux a poursuivi ses activités virtuellement, entre autres en participant à plusieurs événements, tels que Connexion Francophone, la semaine de la Fierté dans la Capitale, des présentations dans les écoles et une séance d'information à l'intention des nouveaux immigrants à Ottawa.

Au fur et à mesure que les restrictions liées à la pandémie étaient levées en 2022, les Services ont repris leurs initiatives de sensibilisation et d'éducation en personne afin d'encourager avec efficacité la sécurité et le respect des règlements, mais également

de favoriser la mobilisation au sein de la communauté. Les Services des règlements municipaux ont participé à plus de 20 événements en 2022, notamment le Défilé pour venir en aide au Père Noël, le Défilé des lumières d'Orléans, le marchathon Wiggle Waggle, Fierté dans la Capitale et divers marchés de producteurs.

Les Services des règlements municipaux continuent de soutenir des organismes tels que la Coalition pour la prévention des noyades d'Ottawa, afin de faire de notre communauté un endroit où il fait bon vivre.

Au cours de l'année 2022, les Services des règlements municipaux ont également mené des campagnes d'éducation sur les médias sociaux afin de faire la promotion de nouveaux règlements municipaux et d'autres réglementations, en particulier en soulignant les nouvelles restrictions en matière de location à court terme, les exigences en matière de gestion des propriétés résidentielles, les responsabilités relatives aux biens vacants et les réglementations en matière de dépanneuses.

Les Services des règlements municipaux continuent de faire la promotion efficacement de sujets qui touchent les résidents par l'intermédiaire de nos différents canaux de communication afin d'accroître la sensibilisation aux règlements et d'atteindre la conformité volontaire à ces derniers.

### **Mobilisation des employés**

Dans le contexte de la pandémie et dans le respect la réglementation relative à la COVID-19, les événements de mobilisation des employés ont été organisés virtuellement tout au long de l'année 2021 et du premier semestre de 2022.

Les Services des règlements municipaux ont exploité la technologie pour organiser une réunion publique virtuelle en février 2021 dans le but de récompenser les membres du personnel pour le dévouement dont ils ont fait preuve dans le cadre d'une situation d'urgence en matière de santé publique unique. Par ailleurs, l'équipe de gestion du secteur d'activité a tiré parti de l'occasion pour transmettre des mises à jour et présenter des techniques pour la gestion du stress, mais également pour souligner les ressources disponibles en matière de santé mentale.

Sachant qu'une communication interne solide était primordiale étant donné l'évolution rapide de la situation d'urgence sanitaire, le directeur des Services des règlements municipaux s'est également efforcé d'informer le personnel du secteur d'activité de toute modification réglementaire essentielle, et ce, tout au long de 2021 et de 2022. À ce titre, le directeur a envoyé 41 courriels à l'ensemble des Services dans le but de communiquer au personnel de l'information pertinente en temps opportun et de maintenir l'engagement du personnel.

Les Services des règlements municipaux ont également distribué des Prix de longs services à des membres du personnel dès qu'il était possible de le faire.

En 2022, les Services des règlements municipaux ont commencé à organiser des événements de mobilisation des employés en personne étant donné le relâchement des restrictions relatives à la COVID-19. Trois activités de reconnaissance ont été organisées à l'intention de l'ensemble du personnel; dans le cadre de celles-ci, l'équipe de direction des Services des règlements municipaux a pu exprimer sa gratitude et sa reconnaissance pour l'excellent travail accompli au cours d'une période sans précédent.

### **Regard sur l'avenir**

En raison de leur engagement à l'égard du principe « Notre ville, notre service, nos gens », les Services des règlements municipaux visent à répondre aux besoins de notre communauté diversifiée en pleine croissance et continuent d'accorder la priorité à la prestation de services de grande qualité auxquels s'attendent les résidents d'Ottawa.

Alors que nous apprenons à vivre avec la COVID-19, les Services des règlements municipaux prévoient de se pencher à nouveau sur la planification stratégique, la recherche d'efficacité opérationnelle et la prestation de services de base.

En 2023, les Services des règlements municipaux continueront de prendre part à l'élaboration et à l'examen de questions réglementaires clés, telles que l'Étude sur la prestation des services de taxi accessibles sur demande.

Le personnel continuera à suivre les tendances décrites dans le présent rapport et à fournir une analyse des besoins en matière de croissance et des modifications des niveaux de service au Conseil, au besoin.

### **RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES**

Aucune répercussion financière n'est associée au présent rapport.

### **RÉPERCUSSIONS SUR LE PLAN JURIDIQUE**

Aucune répercussion juridique n'est associée à la réception du présent rapport.

### **COMMENTAIRES DU OU DES CONSEILLERS DE QUARTIER**

Ce rapport ne fait l'objet d'aucun commentaire particulier de la part des conseillers de quartier, car les recommandations s'appliquent à l'ensemble de la ville.

### **CONSULTATIONS**

Le présent rapport étant rédigé à titre informatif, aucune consultation publique n'a été requise ou demandée.

### **RÉPERCUSSIONS SUR LE PLAN DE L'ACCESSIBILITÉ**

Les Services des règlements municipaux (SRM) répondent aux besoins de notre communauté diversifiée et croissante et respectent le cadre législatif de la Ville en matière d'accessibilité. Cela comprend le respect des exigences de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et du Règlement de l'Ontario 191/11 (Normes d'accessibilité intégrées) de se conformer à la Politique sur l'accessibilité de la Ville d'Ottawa et de suivre les normes d'accessibilité de la Ville dans la mesure du possible.

Les Services des règlements municipaux mettent l'accent sur la planification stratégique et l'efficacité opérationnelle, tout en offrant des services de haute qualité aux résidents d'Ottawa, y compris aux aînés et aux personnes handicapées. Les SRM continuent de recevoir des plaintes au sujet de l'accessibilité, à la fois par l'entremise du 3-1-1 et d'autres canaux directs, concernant d'importants obstacles d'accessibilité, notamment le manque de taxis accessibles sur demande dans la Ville, des questions sur la désignation des animaux d'assistance et leur utilisation dans les espaces

publics, la désignation et l'utilisation des permis de stationnement accessibles, la planification des interventions d'urgence et les exigences en matière de gestion des biens immobiliers. Les problèmes et les commentaires sont examinés, suivis et traités en temps opportun, et les mesures d'atténuation sont prises en tenant compte de l'optique de l'incapacité et de l'équité.

Les Services des règlements municipaux poursuivront l'élaboration et l'examen de questions réglementaires clés, notamment l'étude sur les services de taxis accessibles sur demande, en raison des préoccupations croissantes concernant la qualité, la disponibilité et les coûts des véhicules de taxis accessibles. Le personnel continuera d'évaluer et de surveiller les tendances et fournira une analyse des besoins en matière de croissance, des données sur l'accessibilité et des commentaires ainsi que des ajustements à apporter aux niveaux de service aux fins d'examen par le Conseil en 2023. Les Services des règlements municipaux continuent de percevoir, au nom de la Ville, les frais supplémentaires volontaires pour l'accessibilité par course, qui fournit un soutien financier aux Services de transport en commun pour financer l'amélioration de l'accessibilité des transports. Ce montant comprend 90 000 \$ pour les coupons de taxi, 56 000 \$ pour les coupons de taxi à prix réduit et 200 000 \$ pour le financement des transports ruraux en 2022.

Les Services des règlements municipaux font la promotion de sujets qui touchent les résidents par l'entremise de divers médias sociaux afin d'accroître la sensibilisation et d'obtenir une conformité volontaire aux nouveaux règlements et réglementations, ce qui, en 2022, mettait l'accent sur les nouvelles restrictions sur la location à court terme, les exigences en matière de gestion des propriétés résidentielles, les responsabilités en matière de propriétés vacantes et les réglementations relatives aux services de remorquage. Lorsqu'ils communiquent avec le public, les Services des règlements municipaux fournissent des renseignements accessibles, conformes et qui mettent visuellement en valeur la communauté qu'ils servent, y compris la représentation des personnes handicapées ainsi que la diversité des genres et des races dans leurs communications afin d'assurer une large diffusion.

Le personnel continuera de consulter le Bureau de l'accessibilité au fur et à mesure que des politiques et des règlements seront élaborés, ainsi que pour toute autre considération nécessitant une optique d'accessibilité. Le personnel s'engage à consulter le Comité consultatif sur l'accessibilité de la Ville et les intervenants pour les personnes handicapées afin d'examiner l'étude sur le service de taxi accessible sur demande et de formuler des commentaires à ce sujet, ainsi que les nombreux projets et services qui ont une incidence sur les personnes handicapées qui sont en cours d'élaboration pour les Services des règlements municipaux en 2023 et au-delà.

### **RÉPERCUSSIONS SUR LE PLAN DE LA GESTION DES RISQUES**

Aucune répercussion sur la gestion des risques n'est associée au présent rapport.

### **RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES**

Aucune répercussion particulière sur les zones rurales n'est associée au présent rapport.

### **PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL**

Les services fournis par les Services des règlements municipaux continuent de s'aligner avec la priorité sur les quartiers prospères pour le mandat du Conseil de 2019-2022, soit de favoriser la sécurité, la culture et le bien-être social et physique des résidents.

### **SUITE À DONNER**

La DGSPU mettra en œuvre toute directive découlant de la réception du présent rapport.