

**Council Member Inquiry Form**  
**Demande de renseignement d'un membre du Conseil**

**Subject: Bylaw training standards**

**Objet : Normes de formation des agents d'application des règlements municipaux**

**Submitted at:** Emergency Preparedness  
and Protective Services Committee

**Présenté au:** Comité des services de  
protection et de préparation aux situations  
d'urgence

**From/Exp.:**

**Date:** September 21, 2023

**File/Dossier :**

Councillor/Conseillère  
S. Plante

**Date:** le 21 septembre  
2023

EPPSC 2023-03

**To/Destinataire:**

Director, By-Law and Regulatory Services, Emergency and Protective Services /  
Directeur, Services des règlements municipaux, Services de protection et d'urgence

**Inquiry: Bylaw Training Standards**

The By-Law and Regulatory Services 2021 and 2022 Annual report indicates 57,318 service requests received by Ottawa bylaw and regulatory services in 2022 equivalent to 735 service requests per FTE in Ottawa. All branches of Bylaw and Regulatory Services have a role to play in enforcement and interpretation of City bylaws. Enforcement officers regularly engage with the public and provide information of City bylaws.

Given this, could staff please answer the following questions:

- What training and certifications are required by bylaw enforcement officers?
- How often are officers required to recertify training and certifications?
- How are the different branches of bylaw trained in policy and bylaw interpretation?
- How are changes in legal opinion communicated to enforcement staff and throughout the department?

## **Demande de renseignements : Normes de formation des agents d'application des règlements**

**Le rapport annuel 2021-2022 des Services des règlements municipaux indique que ceux-ci ont reçu 57 318 demandes de service en 2022, ce qui équivaut à 735 demandes par équivalent temps plein (ETP) à Ottawa. Toutes les directions des Services des règlements municipaux ont un rôle à jouer dans l'interprétation et l'application des règlements. Les agents d'application interagissent régulièrement avec le public et transmettent de l'information sur les règlements municipaux.**

**Dans ce contexte, le personnel peut-il répondre aux questions suivantes :**

- **Quelles formations et accréditations doivent avoir les agents d'application des règlements municipaux?**
- **À quelle fréquence doivent-ils renouveler ces éléments?**
- **Comment les différentes directions sont-elles formées en ce qui a trait à l'interprétation des politiques et des règlements municipaux?**
- **Comment communique-t-on les changements d'avis juridiques aux agents d'application et à toute la direction générale?**

**Response (Date: 2024-Feb-05)**

### **Background**

By-law and Regulatory Services (BLRS) is responsible for the enforcement and administration within the City of Ottawa of more than 50 municipal by-laws and Provincial Acts that address a wide range of municipal issues, including but not limited to: animal care and control, business and lottery licensing, fences, graffiti, noise, parking, parks, property standards, smoke-free areas, and use and care of roads. Over the past several years, BLRS has experienced significant growth in terms of services being offered, including the implementation of new by-laws and regulations, such as Short-Term Rentals, Tow Trucks and Vacant Properties, and with additional associated staff resources.

### **What training and certifications are required by bylaw enforcement officers?**

For provincially mandated emergency services such as Fire, Paramedics and Police, successful completion by their respective candidates of a diploma program from a subject-specific post-secondary institution is required. There is however no such formal subject-specific programming, institution or requirement for by-law enforcement officers

in Ontario. By-law and Regulatory Services, in its qualifying job requirements for most of the enforcement officer positions, requires a diploma in Police Foundations, or an equivalent program, which provides only a foundational knowledge of the field of law enforcement. The subject-specific aspects of the positions are conveyed through internally developed and delivered training, as well as conferences/workshops provided by associations such as the Municipal Law Enforcement Officer Association (MLEOA) and the Ontario Association of Property Standards Officers (OAPSO), of which BLRS enforcement personnel are members. To date, other than new hires, all Property Standards Officers have completed the three training levels offered by OAPSO. Further, all uniformed staff, who wear ballistic vests, are required to complete Use of Force and De-escalation training to ensure officer safety. As well, all BLRS staff have completed Emergency First Aid training, or Standard First Aid with CPR and Automated External Defibrillator training.

Prior to January 2020, training was part of a larger portfolio within BLRS that included dispatch, logistics and management of projects. Since that time, BLRS has re-distributed those functions and established a resource responsible for training as part of their portfolio which includes the review of training needs (Corporate and BLRS-specific), the coordination of delivery, and the maintenance of staff training records on an on-going basis. Additionally, BLRS has since established a formal process to review and update training materials at pre-determined intervals as well as developing a formal training plan and curriculum, which includes on-road training.

BLRS has also developed training manuals for new Officers as well as health and safety training modules on various topics such as the handling of wild animals and dangerous dogs. Further, on-boarding enforcement training is delivered to new Officers through various means including classroom instruction and online learning. New Officers also participate in a formal coaching program where they are paired with an experienced Coach Officer. Progress is then reviewed with a Supervisor prior to the new Officer being deployed to work independently. As well, BLRS will be developing a program for intact training to refresh and enhance officers' by-law enforcement knowledge and experience, and to ensure on-going consistency in enforcement approach. Consistent enforcement practices are also supported through BLRS' Standard Operating Procedures (SOPs) that are regularly reviewed and updated.

**How often are officers required to recertify training and certifications?**

Use of Force and De-escalation training is conducted on an annual basis in accordance with BLRS internal policies. First Aid/CPR/AED training is also undertaken as required to maintain certifications.

### **How are the different branches of bylaw trained in policy and bylaw interpretation?**

BLRS has SOPs for enforcement activities that include policy information and guidance. SOPs are designed to ensure consistency and clarity in enforcement and are regularly reviewed and updated as required. New SOPs, or updates to existing SOPs, are communicated through the Supervisors and Program Managers.

### **How are changes in legal opinion communicated to enforcement staff and throughout the department?**

Opinions from Legal Services are generally provided to specific BLRS staff, such as the management team, and are privileged and confidential. As a result, the essence of the opinion is communicated to other staff accordingly.

Legal opinions that impact operations and enforcement are communicated with staff through parades, Supervisors, and the Program Manager of the impacted unit. However, Officers maintain enforcement discretion based on the specific circumstances determined by the investigation, as situations vary significantly from case to case. SOPs, while providing policy information and guidance to staff, also reinforce officer discretion based on specific circumstances being addressed.

### **Conclusion**

Although there are no provincially mandated training requirements or certifications, or post-secondary institution diploma programs specific to by-law enforcement, BLRS strives to ensure that all Officers are equipped with the knowledge and skills necessary to conduct consistent and effective enforcement in a safe manner. Training activities Service-wide are routinely developed, delivered and tracked, accordingly.

**Réponse** (Date: le 5 février 2024)

### **Renseignements généraux**

Les Services des règlements municipaux sont responsables de l'application et de l'administration, sur le territoire de la Ville d'Ottawa, de plus de 50 règlements municipaux et lois provinciales portant sur un large éventail d'enjeux municipaux, dont la protection et le contrôle des animaux, les permis d'entreprises et licences de loterie,

les clôtures, les graffitis, le bruit, le stationnement, les parcs, les normes de biens-fonds, les zones sans fumée, ainsi que l'utilisation et l'entretien des routes. Au cours des dernières années, les Services des règlements municipaux ont connu une croissance significative au chapitre des services offerts, notamment dans le cadre de la mise en œuvre de nouveaux arrêtés et règlements, tels que les locations à court terme, les dépanneuses et les biens vacants, et ont obtenu des ressources en personnel supplémentaires.

### **Quelles formations et accréditations doivent avoir les agents d'application des règlements municipaux?**

Pour les services d'urgence mandatés par la province, tels que les services d'incendie, les services paramédicaux et les services de police, les candidats doivent avoir terminé avec succès un programme menant à un diplôme d'un établissement d'enseignement postsecondaire spécialisé dans le domaine en question. Cependant, il n'existe pas d'exigence, de programme ou d'établissement formels spécifiques pour les agents chargés de l'application des règlements municipaux en Ontario. Les Services des règlements municipaux, dans leurs exigences de qualification pour la plupart des postes d'agents d'application, exigent un diplôme en techniques policières ou un programme équivalent, qui ne fournit qu'une connaissance de base du domaine de l'application de la loi. Les aspects spécifiques des postes sont transmis par le biais de formations élaborées et dispensées à l'interne, ainsi que dans le cadre de conférences ou d'ateliers organisés par des associations telles que la Municipal Law Enforcement Officer Association (MLEOA) et l'Ontario Association of Property Standards Officers (OAPSO), dont le personnel des Services des règlements municipaux chargé de l'application est membre. À ce jour, à l'exception des nouvelles recrues, tous les agents des normes de biens-fonds ont suivi les trois niveaux de formation proposés par l'OAPSO. En outre, tous les membres du personnel en uniforme, qui portent des gilets de protection balistique, sont tenus de suivre une formation sur l'usage de la force et la désescalade afin d'assurer la sécurité des agents. Tous les membres du personnel des Services des règlements municipaux ont également suivi une formation de secourisme d'urgence ou une formation de secourisme général et une formation en réanimation cardiorespiratoire (RCR) et sur l'utilisation des défibrillateurs externes automatisés.

Avant janvier 2020, la formation faisait partie d'un portefeuille plus large au sein des Services des règlements municipaux qui comprenait la répartition, la logistique et la gestion de projets. Depuis lors, les Services des règlements municipaux ont redistribué ces fonctions et mis en place une ressource responsable de la formation dans le cadre de son portefeuille, qui comprend l'examen des besoins en formation (au niveau de la

Ville et au niveau des Services des règlements municipaux), la coordination de la mise en œuvre et la tenue des dossiers de formation du personnel sur une base continue. En outre, les Services des règlements municipaux ont depuis établi un processus formel de révision et de mise à jour du matériel de formation à des intervalles prédéterminés, et ont élaboré un plan de formation formel et un programme d'études, qui comprend une formation sur la route.

Les Services des règlements municipaux ont également élaboré des manuels de formation pour les nouveaux agents ainsi que des modules de formation en matière de santé et de sécurité sur divers sujets tels que la manipulation des animaux sauvages et des chiens dangereux. Par ailleurs, la formation d'intégration à l'application des règles est dispensée aux nouveaux agents par divers moyens, y compris des cours en classe et un apprentissage en ligne. Les nouveaux agents participent également à un programme formel d'encadrement professionnel dans le cadre duquel ils sont jumelés à un agent expérimenté. Les progrès sont ensuite examinés avec un superviseur avant que le nouvel agent ne soit déployé pour travailler de manière indépendante. En outre, les Services des règlements municipaux développeront un programme de formation intégrale pour rafraîchir et améliorer les connaissances et l'expérience des agents en matière d'application des règlements, et pour assurer une cohérence permanente dans l'approche de l'application des règlements. La cohérence des pratiques d'application est également soutenue par les procédures opérationnelles normalisées (PON) des Services des règlements municipaux, qui sont régulièrement révisées et mises à jour.

### **À quelle fréquence les agents sont-ils tenus de renouveler leur formation et leurs accréditations?**

Une formation sur l'usage de la force et la désescalade est organisée chaque année conformément aux politiques internes des Services des règlements municipaux. Une formation en secourisme, en RCR et sur l'utilisation des défibrillateurs externes automatisés est également dispensée si nécessaire pour maintenir les accréditations.

### **Comment les différentes directions sont-elles formées en ce qui a trait à l'interprétation des politiques et des règlements municipaux?**

Les Services des règlements municipaux disposent de PON pour les activités d'application des règlements, lesquelles comprennent des renseignements et des orientations sur les politiques. Les PON sont conçues pour garantir la cohérence et la clarté de l'application et sont régulièrement révisées et mises à jour, au besoin. Les nouvelles PON ou les PON existantes mises à jour sont communiquées par l'intermédiaire des superviseurs et des gestionnaires de programme.

## **Comment communique-t-on les changements d'avis juridiques aux agents d'application et à toute la direction générale?**

Les avis des Services juridiques sont généralement communiqués à des membres spécifiques du personnel des Services des renseignements municipaux, tels que l'équipe de direction, et sont privilégiés et confidentiels. L'essentiel de l'avis est par la suite communiqué aux autres membres du personnel.

Les avis juridiques ayant une incidence sur les opérations et l'application des règlements sont communiqués au personnel dans le cadre de rassemblements par l'intermédiaire des superviseurs et du gestionnaire de programme de l'unité concernée. Toutefois, les agents conservent leur pouvoir discrétionnaire en matière d'application en fonction des circonstances spécifiques déterminées par l'enquête, car les situations varient considérablement d'un cas à l'autre. Les PON, tout en fournissant des renseignements et des orientations au personnel, renforcent également le pouvoir discrétionnaire des agents en fonction des circonstances spécifiques à traiter.

### **Conclusion**

Bien qu'il n'y ait pas d'exigences en matière de formation ou d'accréditation imposées par la province ni de programmes d'études postsecondaires menant à l'obtention d'un diplôme spécifique à l'application des règlements, les Services des règlements municipaux s'efforcent de veiller à ce que tous les agents possèdent les connaissances et les compétences nécessaires pour appliquer les règlements de façon cohérente et efficace, en toute sécurité. Pour ce faire, des activités de formation à l'échelle du service sont régulièrement développées, dispensées et suivies.

### **Standing Committees / Commission Inquiries:**

#### **Demande de renseignements des Comités permanents / Commission :**

*Response to be listed on the Emergency Preparedness and Protective Services Committee Agenda of February 15, 2024*

*La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion du Comité des services de protection et de préparation aux situations d'urgence prévue le 15 février 2024*