

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

Subject: Building Permit Processes and Costs

Objet : Processus et coûts liés aux permis de construire

Présenté au : Conseil municipal

Submitted at: City Council

Exp./From :

Date : le 7 février 2024

Dossier/File :

Conseiller/Councillor
S. Desroches

Date: February 7, 2024

OCC 2024-02

Destinataire/To :

Direction générale de la planification, de l'immobilier et du développement
économique / Planning, Real Estate and Economic Development

Inquiry:

What is the City of Ottawa doing to reduce the “red tape” for building permit applicants and ensure that the permitting process is efficient including low permit fees and document requirements?

Is there a sufficient financial reserve in the Building Code Services financial framework to temporarily reduce the permitting rates?

Can city staff review the report by the Canadian Federation of Independent Business with a goal of pursuing some of the best practices identified?

Demande de renseignements :

Que fait la Ville d'Ottawa pour réduire les lourdeurs administratives pour les personnes qui demandent un permis de construire et pour que le processus de délivrance de permis soit efficient, par exemple en ce qui concerne les droits de permis et les documents à fournir?

La réserve financière du cadre financier des Services du Code du bâtiment suffit-elle pour réduire temporairement les droits de permis?

Le personnel municipal peut-il étudier le rapport de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante afin d'y puiser des pratiques exemplaires à appliquer?

Response (Date: August 28, 2024)

What is the City of Ottawa doing to reduce the “red tape” for building permit applicants and ensure that the permitting process is efficient including low permit fees and document requirements?

The City of Ottawa is currently undertaking a multi-year, technology project to replace components of the more than 20-year-old Municipal Application Partnership (MAP) software solution. The MAP software solution currently being used for land development applications, permits and licensing by the Planning, Development and Building Services Department (PDBS) has reached end-of-life and requires modernization.

The City is currently working with COMPUTRONIX to implement their POSSE Land Management Software (LMS) for processing applications and permits. The POSSE LMS software has been on the market for over 25 years and is now a significant competitor for many North American municipalities. This new technology solution will help modernize business processes to better serve residents, businesses and meet the City's evolving technology needs.

This modern software provides many advantages, including:

- A consistent user-friendly experience across multiple devices
- Self-serve access and secure online payment options for the public
- A mobile-friendly, bilingual, accessible, online web interface with responsive design
- Remote access to real time information and tools for field workers using a mobile application

This new technology solution introduces a customer portal and, with it, the ability to fully submit a permit application on any mobile device. This new paperless process allows the building permit applicant to enter information, upload plans and submit payment remotely, without traveling to a Client Service Centre. Applicants may check on the status of their application by logging in to their customer portal to view updates and comments from staff. Additionally, clients will be able to request required inspections from their mobile device and track the status of their applications and permits.

Portions of LMS, including the client portal for Access to Building Permit Records Requests and Compliance Reports have been live since November 2022, and are serving the development and real estate industries well, when compared with their

predecessors or paper-based processes. It is anticipated that the remainder of the Building Code Services (BCS) portion of LMS will be live in Q3 of 2024.

To apply for a permit, clients can navigate to the "[Building and renovating](#)" page of ottawa.ca after selecting the "[Planning, development and construction](#)" link. Several links are available such as "[Do I need a building permit?](#)", "[Forms, applications, and fees](#)", "[Building permit approval process](#)" etc. By expanding the "Applying for a building permit" section in the "Building permit approval process" link, a client can determine what documents are required, where to find the application form, a list of plans that would be required and how to make payment including a link to the fee schedule. This page also contains information regarding where to apply and who to contact for more information. The flow of the "Building and renovating" portion of the website will be further reviewed and evaluated as work continues towards the full launch of LMS for BCS.

Is there a sufficient financial reserve in the Building Code Services financial framework to temporarily reduce the permitting rates?

The *Building Code Act* directs municipalities to set building permit fees to fully recover the costs of servicing building permits and of enforcing the *Act* and Building Code. These include both direct and indirect costs.

The *Building Code Act* stipulates that revenues must not exceed the anticipated reasonable costs required to administer and enforce the *Act* and Code. Accordingly, the building permit fee rate and other fees for services are set to generate sufficient revenues to ensure full cost recovery and a revenue neutral program.

Estimating annual building permit revenue is difficult because building permits are an economic indicator. Construction is an activity that is driven by external factors that are not controlled by the City. Fees are set by construction type and vary by project. As a result, revenues may be higher in one year due to an unusual number of large projects or may be lower if a greater number of projects entail renovations and small homeowner projects.

To assist in managing these variations, the *Building Code Act* provides for the establishment of reserve funds. These funds are used to ensure municipalities are able to fulfill their legislative mandate despite downturns in construction activity and to cover capital investments (growth vehicles, computers and software development, etc.) and special costs/liabilities.

In 2023, Building Code Services expenditures exceeded revenues resulting in a drawdown of over \$4 million from reserves. BCS will continue to monitor applications and the health of the reserve fund. Any changes to the fee schedule would be brought forward through the annual budget process for Council approval.

Can city staff review the report by the Canadian Federation of Independent Business with a goal of pursuing some of the best practices identified?

BCS staff have reviewed the *January 2024, Red Tape Report on Municipal Renovation Permitting* by the Canadian Federation of Independent Business (CFIB).

The City of Ottawa is committed to meeting client business needs and providing quality service to the public that aligns with industry service standards and business operations. Further improvements will be achieved by applying best practices and continuous business process reviews. The launch of a new business transformation initiative will provide an innovative online technology solution for permits and applications that will optimize administrative process, save time and costs on building projects, thus helping to address housing construction demands.

Building Code Services continues to adapt our processes and service delivery model to improve the customer experience, including the initiatives below that align with CFIB Red Tape Report best practices:

- **Automation and digital practices** - The City of Ottawa is actively applying best practices to optimize and enhance online, self-serve permit application processes for residents and businesses through the implementation of a new digital permit management system called the Land Management Solution (LMS).
- **Ease of access to information on the website and by phone** – The existing [“Building and renovating”](#) webpage on the City of Ottawa website provides information on how to apply and submission requirements for different building projects. Client inquiries directed to our dedicated Building Code Services phone line (613-580-2424 x 29312), or email address buildingpermits@ottawa.ca are managed within 1-3 business days. The implementation of the new digital permit management system will offer a user-friendly online service experience. Contractors and professionals, authorized by the permit applicant, will have access to view our Land Management System and track permit status, submit additional information or request inspections.
- **Service standards and processing time** – Building Code Services’ permit

application review process and timelines are within the median across municipalities, legislated by the Ontario Building Code and available on the City of Ottawa [website](#). With our business transformation initiative underway, we endeavour to see improvements in processing time and meeting legislated timelines defined in the Building Code regulations.

Réponse (Date : Le 28 août 2024)

Que fait la Ville d'Ottawa pour réduire les lourdeurs administratives pour les personnes qui demandent un permis de construire et pour que le processus de délivrance de permis soit efficient, par exemple en ce qui concerne les droits de permis et les documents à fournir?

La Ville d'Ottawa a entrepris un projet technologique pluriannuel visant à remplacer des composantes de la solution logicielle du Partenariat d'applications SIG municipales, une technologie vieille de 20 ans. Cette solution logicielle, actuellement utilisée par la Direction générale des services de la planification, de l'aménagement et du bâtiment pour les demandes d'aménagement de terrains, les permis et les licences, a atteint la fin de sa vie utile et doit être modernisée.

La Ville travaille actuellement avec COMPUTRONIX pour mettre en place son logiciel de gestion des terres (SGT) POSSE afin de traiter les demandes et les permis. La solution POSSE est sur le marché depuis plus de 25 ans et est maintenant une concurrente importante pour de nombreuses municipalités nord-américaines. Cette nouvelle solution technologique aidera à moderniser les processus opérationnels afin de mieux servir les résidents et les entreprises et de répondre aux besoins technologiques changeants de la Ville.

Ce logiciel moderne offre de nombreux avantages, notamment :

- une expérience uniforme et conviviale, peu importe l'appareil utilisé;
- un accès libre-service et des options de paiement en ligne sécurisées pour le public;
- une interface en ligne adaptée aux appareils mobiles, bilingue et accessible avec une conception réactive;
- un accès à distance à de l'information et des outils en temps réel pour le personnel sur le terrain à l'aide d'une application mobile.

Cette nouvelle solution technologique comporte un portail client offrant la possibilité de

soumettre une demande de permis sur n'importe quel appareil mobile. Ce nouveau processus sans papier permettra au demandeur d'un permis de construire de saisir de l'information, de téléverser des plans et de faire des versements sans se rendre à un centre de service à la clientèle. Le demandeur pourra vérifier l'état de sa demande en se connectant au portail client pour consulter les mises à jour et les commentaires du personnel. Les clients pourront également demander les inspections requises à partir de leur appareil mobile et consulter l'état de leurs demandes et permis.

Des sections du SGT, notamment le portail client pour les demandes d'accès aux dossiers de permis de construire et les rapports de conformité, sont en ligne depuis novembre 2022 et servent mieux les acteurs du domaine du développement et de l'immobilier que les processus papier et les autres processus antérieurs. La section du SGT concernant les Services du Code du bâtiment qui doit toujours être revue devrait être lancée au troisième trimestre 2024.

Pour demander un permis, les clients peuvent consulter la page [Construction et rénovation](#) (dans [Urbanisme, aménagement et construction](#), à ottawa.ca). Plusieurs liens se trouvent sur cette page, notamment [Ai-je besoin d'un permis de construire?](#), [Formulaires, demandes et droits](#) et [Processus de demande de permis de construire](#). La section « Présenter une demande de permis de construire » de ce dernier lien indique les documents requis, contient un lien vers le formulaire de demande, fait la liste des plans exigés, explique comment faire un paiement et comprend un lien vers le barème des droits. On y indique également où présenter une demande et qui contacter pour obtenir plus de renseignements. Le fil de la portion « Construction et rénovation » du site sera examiné et réévalué avant la mise en ligne de la totalité de la section sur les Services du Code du bâtiment du SGT.

La réserve financière du cadre financier des Services du Code du bâtiment suffit-elle pour réduire temporairement les droits de permis?

La *Loi de 1992 sur le code du bâtiment* oblige les municipalités à percevoir des droits sur les permis de construire afin de recouvrer l'intégralité des coûts (directs et indirects) de la délivrance de ces permis et de l'application de la Loi et du Code du bâtiment de l'Ontario.

La *Loi de 1992 sur le code du bâtiment* précise que les revenus ne doivent pas être supérieurs aux coûts raisonnables qu'il est prévu d'engager pour administrer et faire appliquer la Loi et le Code. Par conséquent, les droits des permis de construire et les autres frais de service sont fixés pour apporter les revenus suffisants pour recouvrer

l'intégralité des coûts et garantir la neutralité du programme du point de vue des revenus.

Il est difficile d'évaluer ces revenus annuels puisque les permis de construire sont un indicateur économique. La construction est une activité influencée par des facteurs externes en dehors du contrôle de la Ville. Les droits sont établis selon la nature des travaux de construction et varient pour chaque projet. C'est pourquoi les recettes d'une année peuvent être supérieures s'il y a un nombre exceptionnel de grands projets, ou inférieures s'il y a davantage de projets de rénovation et de petits projets réalisés par des propriétaires.

Pour aider à gérer ces variations, la Loi prévoit l'établissement de fonds de réserve. Ceux-ci permettent aux municipalités de remplir leurs obligations légales malgré les accalmies dans le secteur de la construction et de couvrir les investissements en immobilisations (véhicules supplémentaires, ordinateurs et développement logiciel, etc.) et les frais spéciaux ou les passifs.

En 2023, les dépenses des Services du Code du bâtiment ont dépassé les revenus, ce qui a nécessité un prélèvement de plus de 4 millions de dollars dans les réserves. Les Services du Code du bâtiment continueront de suivre les demandes et l'état du fonds de réserve. Tout changement au barème des droits se fera selon le processus budgétaire annuel et fera l'objet d'une approbation du Conseil.

Le personnel municipal peut-il étudier le rapport de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante afin d'y puiser des pratiques exemplaires à appliquer?

Le personnel des Services du Code du bâtiment a examiné le *Rapport sur la paperasserie – Analyse des exigences municipales en matière de permis de rénovation* (janvier 2024) de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI).

La Ville d'Ottawa s'engage à répondre aux besoins d'affaires de la clientèle et à offrir au public un service de qualité qui respecte les normes de service et s'arrime aux activités opérationnelles du secteur. L'adoption des pratiques exemplaires et l'examen fréquent des processus opérationnels amèneront d'autres améliorations. La nouvelle initiative de transformation des activités permettra d'offrir une solution technologique en ligne novatrice qui optimisera le processus administratif entourant les permis et les demandes, engendrera des économies de temps et de coûts dans les projets de construction, et aidera ainsi à répondre à la demande en construction de logements.

Les Services du Code du bâtiment continuent l'adaptation des processus et du modèle

de prestation de services afin d'améliorer l'expérience client, notamment par les initiatives citées ci-dessus, qui suivent les pratiques exemplaires du *Rapport sur la paperasserie* de la FCEI :

- **Virage numérique et automatisation** – La Ville d'Ottawa suit assidûment les pratiques exemplaires afin d'optimiser, pour les résidents et les entreprises, les processus libre-service en ligne de demande de permis. Elle s'affaire à mettre en service un nouveau système numérique de traitement des permis, le Système de gestion des terres (SGT).
- **Accès facile à l'information sur le Web et par téléphone** – La page [Construction et rénovation](#) du site Web de la Ville explique le processus de demande et les exigences pour divers projets de construction. Les demandes d'information adressées au Service du Code du bâtiment (613-580-2424, poste 29312 ou permisdeconstruction@ottawa.ca) sont traitées dans un maximum de trois jours ouvrables. Les entrepreneurs et autres professionnels autorisés par le demandeur de permis auront accès au SGT et pourront facilement suivre l'état des permis, fournir de l'information supplémentaire et demander des inspections.
- **Respect des normes de services et des délais de traitement** – Le [processus](#) et les délais d'examen des demandes de permis des Services du Code du bâtiment, régis par le Code du bâtiment de l'Ontario, se situent dans la médiane des municipalités de la province. Notre initiative de transformation des activités a pour but d'améliorer les délais de traitement et d'ainsi respecter les règlements du Code.

Council Inquiries:

Demande de renseignements du Conseil :

Response to be listed on the Planning and Housing Committee Agenda of August 28, 2024 and the Council Agenda of September 4, 2024.

La réponse sera inscrite à l'ordre du jour de la réunion du Comité de l'urbanisme et du logement prévue le 28 août 2024 et à l'ordre du jour de la réunion du Conseil prévue le 4 September 2024