

**Subject: By-law and Regulatory Services 2023 Annual Report**

**File Number: ACS2024-EPS-BLR-0001**

**Report to Emergency Preparedness and Protective Services Committee on 16  
May 2024**

**and Council 29 May 2024**

**Submitted on May 7, 2024 by Roger Chapman, Director, By-law and Regulatory  
Services**

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

**613-580-2424 x24972, Nathan.Lelievre@ottawa.ca**

**Ward: Citywide**

**Objet : Services des règlements municipaux – Rapport annuel 2023**

**Numéro de dossier : ACS2024-EPS-BLR-0001**

**Rapport présenté au Comité des services de protection et de préparation aux  
situations d'urgence**

**Rapport soumis le 16 mai 2024**

**et au Conseil le 29 mai 2024**

**Soumis le 2024-05-07 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 : À l'échelle de la ville**

## **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.

## **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 soumettre un rapport annuel détaillant les niveaux de service de l'année civile précédente.

### **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 des services qui répond aux attentes des résidents et des visiteurs d'Ottawa ainsi qu'aux objectifs du plan stratégique de la Ville.

### **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 2023.

Les Services sont formés de 222,29 équivalents temps plein (ETP) budgétés et supervisés par un directeur et 5 gestionnaires de programme. Ils sont soutenus par un agent d'information du public et un spécialiste, Gestion des questions réglementaires.

Les Services des règlements municipaux sont divisés en cinq directions et un 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.

Cette direction dispose également d'une équipe spécialisée dans les normes de bien-fonds, l'entretien des bâtiments 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 :

- l'administration des loteries au nom du gouvernement provincial;
- le Programme d'ambassadeurs des entreprises;
- l'application des réglementations provinciales et municipales sans fumée;
- la mise en application des règlements provinciaux temporaires liés à la COVID-19;
- l'enregistrement des animaux de compagnie;
- la délivrance de permis de location à court terme;
- les enseignes temporaires;
- la délivrance de permis de dépanneuse;

- le *Règlement sur les véhicules de location* (taxis, limousines, sociétés de transport privées).

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

Cette direction se compose de 16 employés à temps plein et de 7 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, y compris la coordination municipale des demandes
- 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
- Administration de l'accord 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 quotidiens.

### **Direction du contrôle automatisé de la vitesse**

Comme indiqué dans le rapport du Centre de traitement pour le contrôle automatisé de la vitesse (ACS2023-PWD-TRF-0004), les Services des règlements municipaux ont assumé la responsabilité opérationnelle du nouveau centre de traitement pour les infractions liées au contrôle automatisé de la vitesse en 2023. Une grande partie de l'année 2023 a d'ailleurs été consacrée à la planification, à l'embauche et à la mise en place de cette nouvelle direction des Services des règlements municipaux.

Ce centre est devenu pleinement opérationnel en février 2024.

## **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 interdirections 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 trottoirs 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**

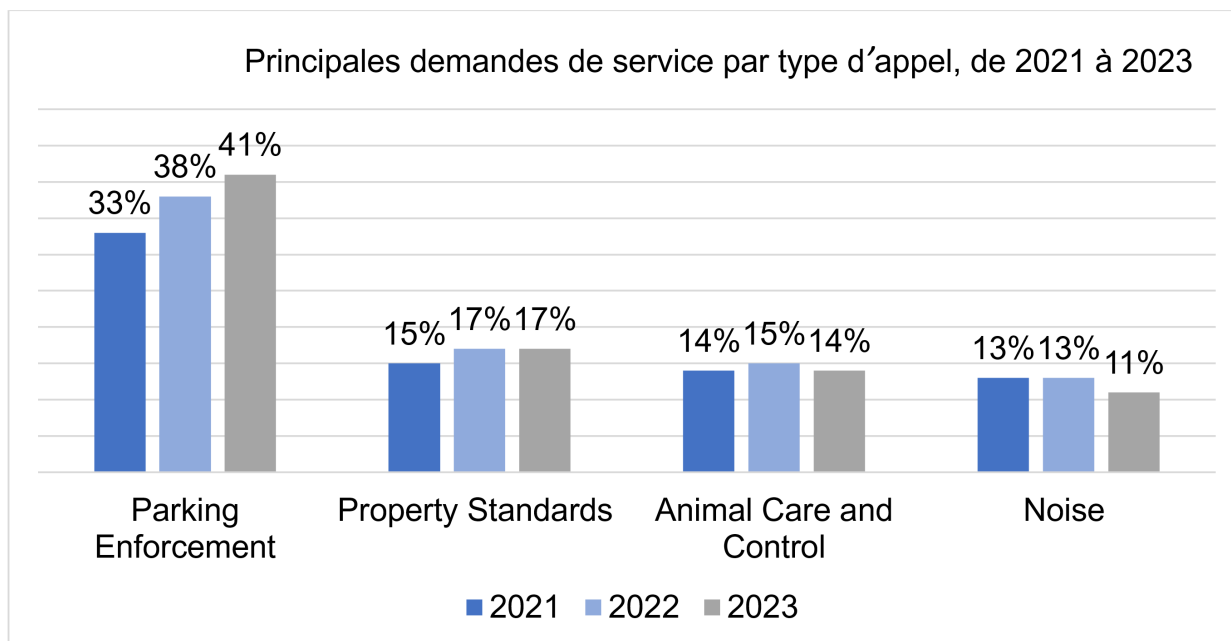
#### **Tendances en matière de rendement**

En 2023, les Services des règlements municipaux ont répondu à 100 060 demandes de service au total, ce qui représente une augmentation de 7,6 % par rapport à 2022.

Les quatre principaux types de demandes en 2023 étaient les suivants :

- Application des règlements sur le stationnement – 41,01 %
- Normes de bien-fonds – 17,29 %
- Soins et contrôle des animaux – 14,39 %
- Bruit – 11,03 %

Figure 1 – Tendances des demandes de service en 2023 – Principaux types d’appels en pourcentage du total



EN	FR
Parking Enforcement	Application des règlements sur le stationnement
Property Standards	Normes de biens-fonds
Animal Care and Control	Soins et contrôle des animaux
Noise	Bruit

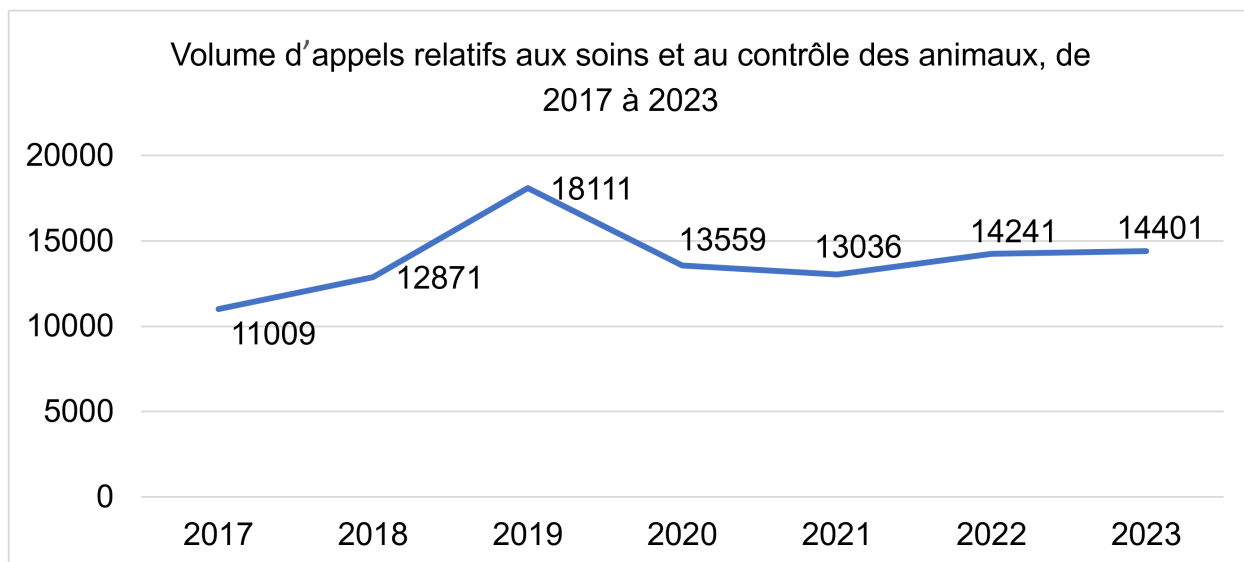
Les mesures de rendement et les indicateurs de niveau de service ont été examinés dans le rapport principal.

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

La Direction de l'application des règlements municipaux a répondu à plus de 58 971 demandes de service en 2023. Ce chiffre comprend 14 401 demandes de soins et de contrôle des animaux et 11 039 demandes relatives au bruit. Cette direction a également répondu à 2 469 signalements d'animaux malades ou blessés en 2023.



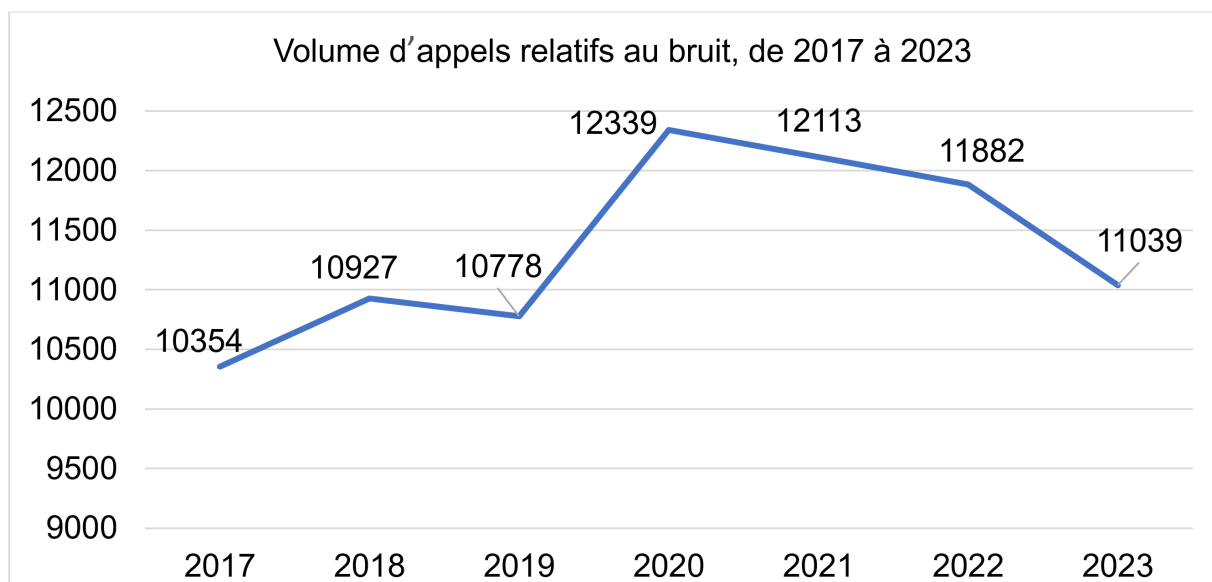
Figure 2 – Tendances du volume d'appels relatifs aux soins et au contrôle des animaux, de 2017 à 2023



Le nombre d'appels liés aux animaux est resté relativement stable ces dernières années.

Comme l'illustre la figure 3 ci-dessous, les demandes de services liées au bruit continuent de diminuer pour se rapprocher des normes avant la pandémie, avec 11 039 plaintes en 2023. 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 3 – Tendances du volume d'appels relatifs au bruit, de 2017 à 2023

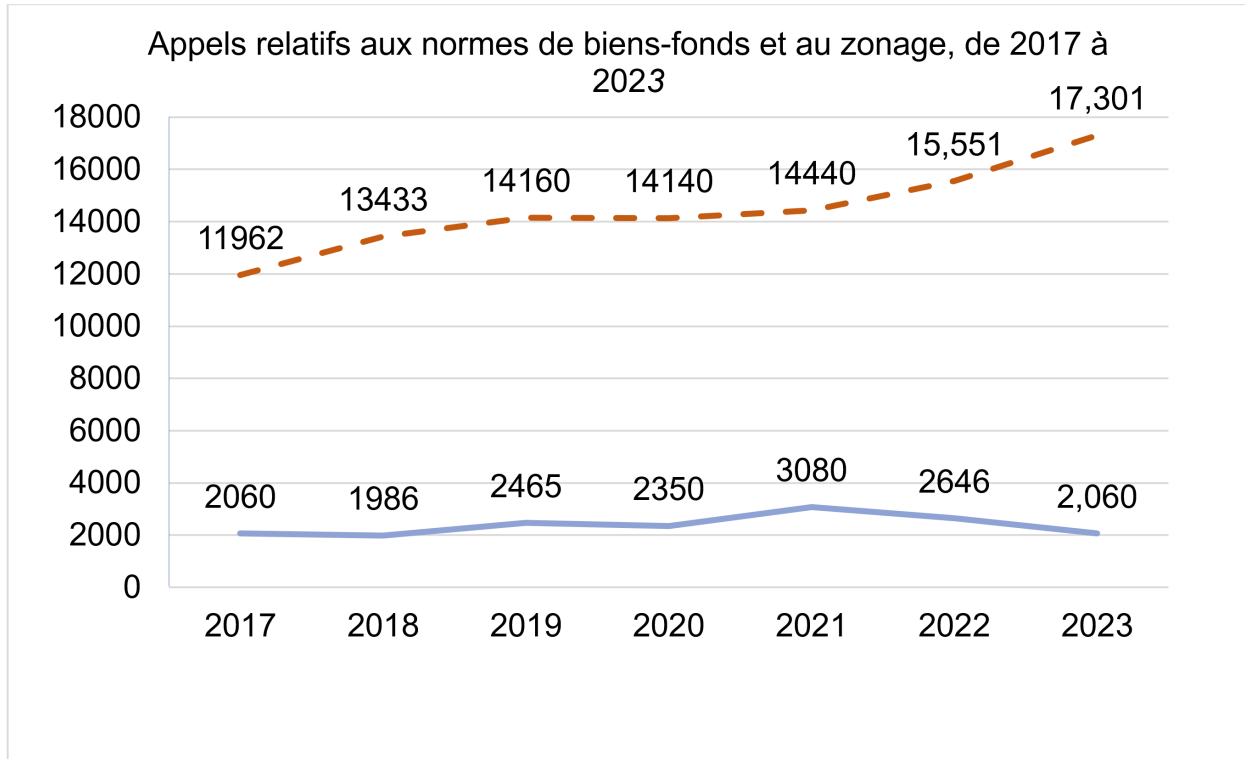


En 2023, l'équipe responsable de la mise en application des normes de biens-fonds et du *Règlement sur le zonage* a reçu 17 301 et 2 060 demandes de service respectivement, comme en font état le tableau 1 et la figure 4.

*Tableau 1 – Appels pour l'application des normes de biens-fonds et du Règlement sur le zonage, de 2017 à 2023*

<b>Année</b>	<b>Appels liés aux normes de biens fonds</b>	<b>Appels relatifs au Règlement sur le zonage</b>
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
2023	17 301	2 060

Figure 4 – Tendances des appels relatifs aux normes de biens-fonds et au zonage, de 2017 à 2023



Normes de biens-fonds - Bleu
Application du Règlement sur le zonage - Orange

L'augmentation des appels relatifs aux normes de biens-fonds est probablement attribuable à la densification, à la croissance de la population et au vieillissement des infrastructures.

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

En 2023, l'équipe chargée de l'administration des permis a délivré :

- 2 995 nouveaux permis d'entreprise et 11 169 permis annulés ou renouvelés
- 309 permis de loterie;

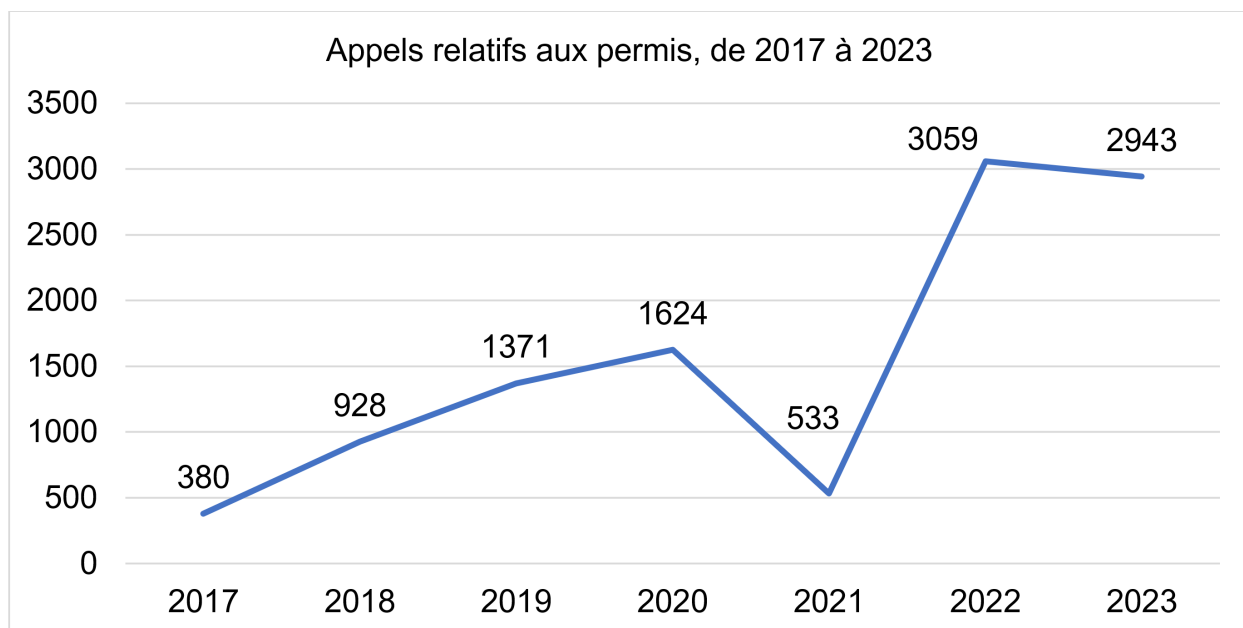
- 1 428 permis d'enseigne temporaires;
- 2 270 permis de taxi et de limousine renouvelés;
- 537 permis de location à court terme.

Cette équipe a également mené :

- 609 suivis ou inspections relatifs à des permis d'entreprise expirés;
- 418 inspections de taxis et de limousines;
- plus de 400 inspections visant des événements spéciaux;
- 269 inspections de dépanneuses.

En 2023, 2 943 demandes de service relatives aux permis ont été traitées. 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.

*Figure 5 – Tendances des demandes de service relatives aux permis, de 2017 à 2023*



L'augmentation du volume d'appels observée depuis 2022 est due en partie à la mise en œuvre des régimes 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 des règlements a traité 604 demandes d'exemption sur le bruit en 2023, ce qui représente une augmentation de 24 % par rapport à 2022, dépassant ainsi les normes d'avant la pandémie de 43 %. Des exemptions relatives au bruit sont demandées pour les projets de construction et l'amplification ou la reproduction du son lors d'événements spéciaux à l'échelle de la Ville.

En 2023, 5 491 lettres de confirmation normalisées 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.

Douze (12) séances de vérification d'exploitants de transport privé portant sur plus de 5 700 dossiers ont été menées en 2023. Ces vérifications uniques ont nécessité l'examen de ces 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.

Il y a toujours 132 agences de contrôle du stationnement sur les propriétés privées qui sont titulaires d'un permis délivré dans le cadre du programme et, parmi elles, 19 sont autorisées à fonctionner en raison d'une entente de recouvrement des coûts avec les Services des règlements municipaux. Le Programme des agences de contrôle du stationnement sur les propriétés privées a généré 2,57 millions de dollars de recettes pour les Services grâce à ce modèle de recouvrement des coûts.

En outre, en 2023, la Direction a rassemblé à 47 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. Les audiences du Tribunal et du Comité se déroulent toujours virtuellement puisque ce type de séance est généralement plus rentable et pratique pour les appelants.

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 ci-dessous.

*Tableau 2 – Données comparatives des cliniques de stérilisation*

<b>Service</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Intervention de stérilisation	1 815	1 618	1 917
Installation de micropuces	888	749	917

En outre, la clinique a effectué 26 interventions chirurgicales en 2023; ces cas avaient fait l'objet de recommandations formulées par d'autres organismes communautaires, dont 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 également pu obtenir 4 456 dollars de subventions, ce qui porte le montant total des subventions reçues par la clinique entre 2013 et 2023 à plus de 530 000 dollars. Au cours des 10 dernières années, cette subvention a permis la stérilisation de plus de 5 200 chats et chiens dont les maîtres sont des résidents à faible revenu et des résidents vulnérables d'Ottawa.

La Direction du soutien opérationnel et des services des règlements a également dirigé l'élaboration du rapport de l'Étude des services de transport en taxi accessible sur demande et les travaux subséquents nécessaires à la mise en œuvre, y compris les réunions avec divers intervenants internes et externes.

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

En 2023, 298 918 avis d'infraction de stationnement (Partie II des avis d'infraction provinciale) ont été émis.

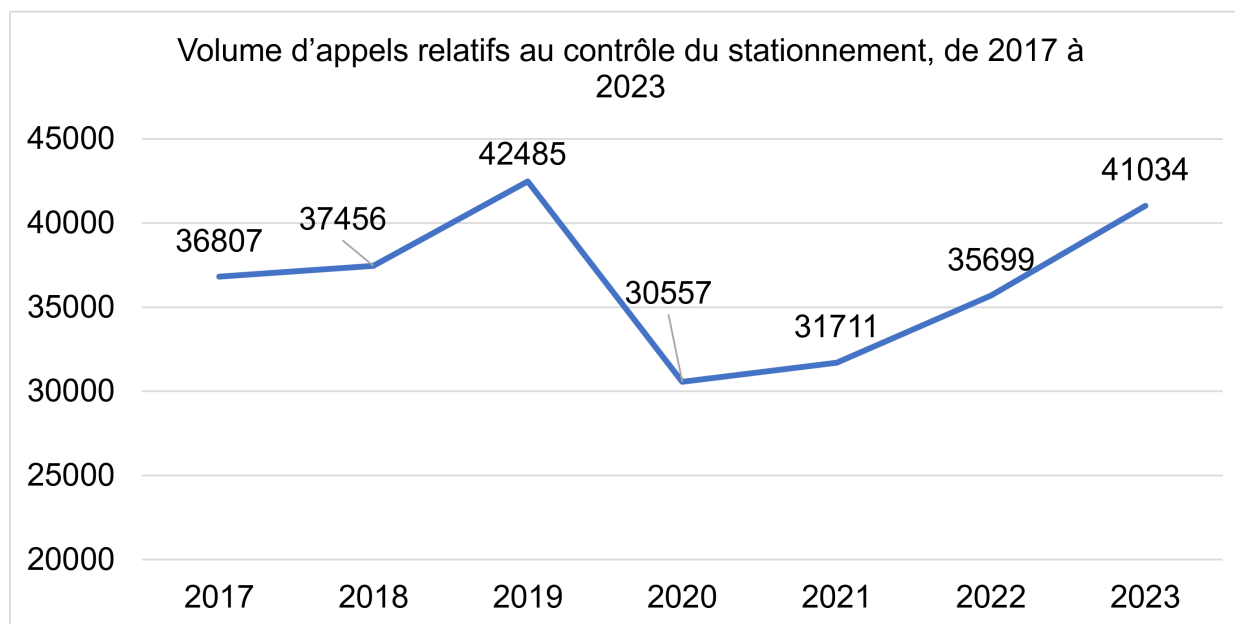
Les infractions les plus fréquemment observées en 2023 sont présentées dans le tableau 3 ci-dessous.

Tableau 3 – Infractions les plus courantes, de 2021 à 2023

Type d'infraction	2021	2022	2023
Stationnement non autorisé sur une propriété privée	51,971	66,577	43,610
Stationnement au-delà des limites de temps affichées	26 271	33 056	37 652
Stationnement sur une aire de stationnement interdite	22 593	31 186	35 378
Arrêt dans une zone d'interdiction de s'arrêter	25 860	36 593	38 494
Stationnement de plus de 3 heures	15 949	21 820	24 221

En plus des patrouilles régulières, la Direction répond également aux demandes de service formulées par les résidents. Les Services des règlements municipaux ont reçu 41 034 demandes de services relatives à la mise en application de la réglementation en matière de stationnement en 2023.

Figure 6 – Volume des demandes de service concernant le contrôle du stationnement, de 2017 à 2023



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. Le volume d'appels continue de se rapprocher des normes avant la pandémie puisque moins d'employés travaillent à domicile dans la région de la capitale nationale.

La Direction du stationnement et de l'application des règlements ainsi que la Direction du soutien opérationnel et des services réglementaires supervisent ensemble 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.

### **Bureau du directeur**

En 2023, le Bureau du directeur a entrepris un certain nombre de nouvelles initiatives :

- Examen et 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.
- Appui de l'élaboration du rapport de l'Étude des services de transport en taxi accessible sur demande et des travaux subséquents nécessaires à la mise en œuvre, y compris les réunions avec divers intervenants internes et externes.



- Rédaction de la note d'information distribuée auparavant sur la mise à jour sur le régime réglementaire de location à court terme en collaboration avec les directions générales de la Ville concernées.
- Appui de la mise en œuvre de nouvelles initiatives et de nouveaux programmes 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.

### **Cibles relatives aux mesures de rendement et au 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 déterminées prioritaires et assignées en fonction des renseignements fournis et du contexte;
- Les activités qui ne font pas l'objet d'une demande de service dans le système logiciel MAP.

En 2023, 65 % des demandes de service reçues se sont vu attribuer un niveau de priorité en fonction du type d'appel. Les demandes de service (sauf celles concernant le stationnement) sont classées comme appels de priorité 1, 2 ou 3, en fonction du danger immédiat pour la sécurité.

À titre informatif, le tableau 8 présente une liste non exhaustive d'exemples d'appels.

Tableau 4 – Exemples d’appels par niveau de priorité

Priorité 1	Priorité 2	Priorité 3	Autres fonctions
Morsure ou attaque de chien	Bruit, musique	Entretien de propriété	Fonctions scolaires
Chauffage insuffisant	Bruit, construction	Plaintes relatives au zonage	Patrouilles dans les parcs
Arbre dangereux		Gazon long, mauvaises herbes	Événements spéciaux

Pour les 35 % restants, aucun niveau de priorité n’est attribué d’emblée (ces demandes de service sont en majeure partie liées au stationnement). Au lieu de cela, le personnel de répartition des Services des règlements municipaux assigne chacun de ces appels selon ses particularités; par exemple, une voie d’accès pour les pompiers qui est bloquée serait un appel de haute priorité pour lequel une équipe serait immédiatement envoyée sur place.

Pour résumer, en 2023 :

- les demandes de service de priorité 1 représentaient 12 % du volume d’appels total;
- les demandes de service de priorité 2 représentaient 23 % du volume d’appels total;
- les demandes de service de priorité 3 représentaient 65 % du volume d’appels total.

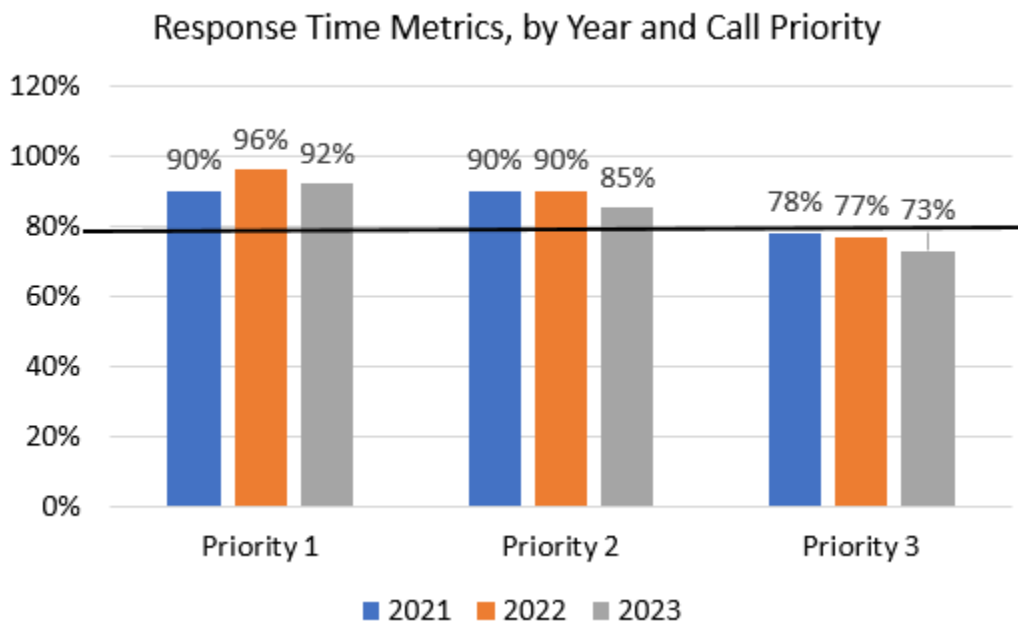
Conformément aux recommandations formulées dans le cadre de l’[examen des Services des règlements municipaux](#) (ACS2019-EPS-GEN-0005), ont été établies des normes de service relatives aux demandes et à la priorité des appels.

- Pour les appels de priorité 1, les Services des règlements municipaux interviennent dans les 24 heures, et ce, dans 80 % des cas.
  - o Cette norme a été respectée dans 92,8 % des cas en 2023.

- Pour les appels de priorité 2, ils interviennent dans les 48 heures, et ce, dans 80 % des cas.
  - o Cette norme a été respectée dans 85,2 % des cas en 2023.
- Pour les appels de priorité 3, ils interviennent dans les 96 heures, et ce, dans 80 % des cas.
  - o Cette norme a été respectée dans 73,6 % des cas en 2023.

En 2021 et 2022, la norme a été respectée dans 78 % et 77 % des cas, respectivement. Ainsi, ces trois dernières années, les Services des règlements municipaux n'ont pas respecté leur norme de délai d'intervention pour les appels de priorité 3, qui représentent 65 % de leur volume d'appels total. La figure 4 montre les délais d'intervention de 2021 à 2023.

Figure 7 – Délais d'intervention par rapport aux cibles, sur trois ans



Atteinte des délais d'intervention cibles, par année et par priorité d'appel, Priorité 1, Priorité 2, Priorité 3

Si les cibles pour les appels de priorité 1 et 2 ont toujours été atteintes, les résultats pour les appels de priorité 3 ont graduellement décliné pendant cette période marquée

par une pression croissante et un nombre d'appels prioritaires grandissant ainsi que par une densification et une expansion de la ville.

Outre les appels de priorité 1, 2 et 3, les Services des règlements municipaux répondent chaque année à des centaines de demandes informelles qui ne sont pas traitées comme des demandes de service. Il y a entre autres les demandes de renseignements et d'assistance provenant de membres du Conseil, d'organisations partenaires, de parties prenantes externes, de conseils scolaires et d'autres organismes d'application et ordres de gouvernement, ainsi que les activités d'application proactive des règlements.

### **Comparatifs municipaux**

Pour obtenir un aperçu de l'efficacité opérationnelle des Services des règlements municipaux, une analyse de municipalités comparables en Ontario a été réalisée en 2022. Aux fins du présent rapport, les données de 2023 y ont été ajoutées.

Dans le cadre de cette analyse, Hamilton, Toronto et Windsor forment la base de comparaison. Ces municipalités ont été choisies 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 de 2017.
- Comme elles se trouvent en Ontario, elles sont soumises au même cadre législatif provincial.
- Elles ont des secteurs d'activité raisonnablement similaires et fournissent des services comparables à ceux des Services des règlements municipaux d'Ottawa.
- Leur étendue et leur diversité géographiques sont suffisantes.

### *Méthode*

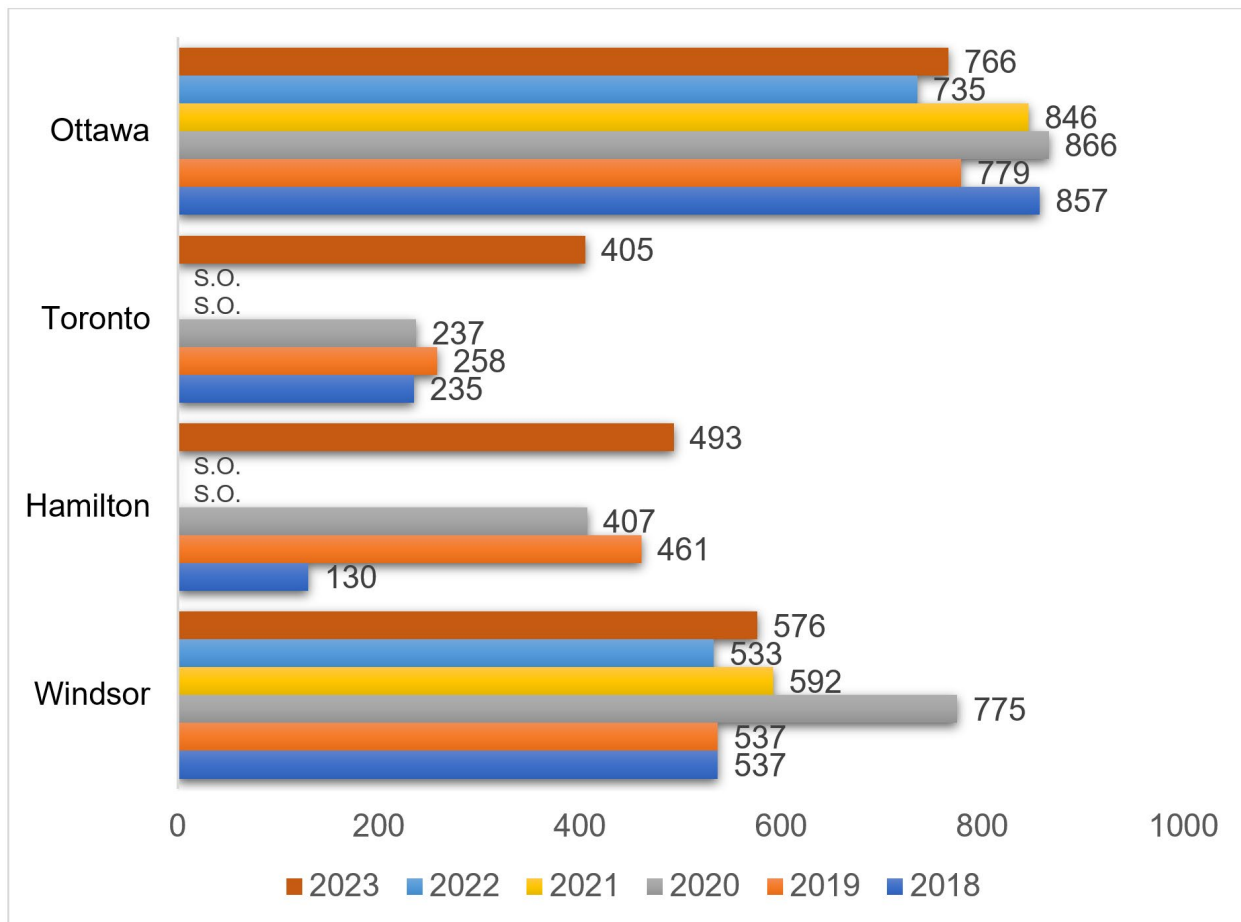
Les municipalités sélectionnées ont été invitées à indiquer le nombre d'ETP qu'elles comptent au sein de leurs équipes d'application des règlements, de contrôle des animaux, de délivrance de permis, des normes de biens-fonds et d'application du zonage, personnel administratif et de supervision compris, pour les années 2018 à 2023 inclusivement. L'application des règlements sur le stationnement a été exclue de cette analyse, car il s'agit d'un travail essentiellement proactif qui ne donne pas toujours lieu à des demandes de service. Les municipalités ont également été invitées à fournir leur volume d'appels total pour chaque année visée. Les renseignements recueillis ont

permis d'établir un point de référence normalisé quant aux demandes de service par ETP; ces valeurs sont présentées dans le tableau 9 et la figure 5.

*Tableau 5 – Demandes de service par ETP responsable de l'application des règlements dans les municipalités sélectionnées, de 2018 à 2023*

Ville	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Ottawa	857	779	866	846	735	766
Toronto	235	258	237	X	X	405
Hamilton	130	461	407	X <sup>1</sup>	X	493
Windsor	537	537	775	592	533	576

*Figure 8 – Demandes de service par ETP responsable de l'application des règlements dans les municipalités sélectionnées, de 2018 à 2023*



<sup>1</sup> Le « X » indique que les données n'ont pas été fournies par la municipalité.

Sur cinq ans, la moyenne mobile du volume d'appels par agente et agent pour l'ensemble des municipalités comparées – en excluant Ottawa – est de 441 demandes de service par ETP par année, tandis que celle à Ottawa est de 808 demandes de service par ETP par année.

On peut donc conclure qu'en moyenne, le personnel de la Direction de l'application des règlements municipaux des Services des règlements municipaux d'Ottawa a pris en charge 83 % plus d'appels que ses pairs d'autres municipalités entre 2018 et 2023.

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

En 2023, les Services des règlements municipaux ont entrepris l'initiative d'amélioration des services suivante :

- **Mise en œuvre de la Gestion des relations avec la clientèle** : 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. Dans le cadre de l'initiative de remplacement du MAP, les Services des règlements municipaux ont également commencé à déployer ce nouveau logiciel auprès des agents des normes de biens-fonds et d'application du zonage en 2023. Les Services de technologie de l'information devraient présenter la solution Dynamics 365 achevée au premier trimestre de 2024.

### **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 18 000 abonnés. Les Services des règlements municipaux publient des messages la semaine et la fin de semaine afin de promouvoir une meilleure compréhension de nos règlements municipaux.

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 10 000 abonnés et l'on y publie 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.

Les Services des règlements municipaux ont participé à plus de 20 événements en 2023, notamment le Défilé des lumières d'Orléans, le marchethon Wiggle Waggle, et la Fierté dans la Capitale.

Les Services des règlements municipaux continuent de faire la promotion efficacement de sujets qui touchent nos 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.

### **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.

Le personnel continuera à suivre les tendances décrites dans le présent rapport et à fournir une mise à jour des modifications des niveaux de service au Conseil, au besoin.

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

### **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.

## **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.

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 2023, 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.

## **SUITE À DONNER**

Le SRM mettra en œuvre toute directive découlant de la réception du présent rapport.