

Subject: By-law and Regulatory Services 2024 Annual Report

File Number: ACS2025-EPS-BLR-0001

**Report to Emergency Preparedness and Protective Services Committee on 23
June 2025**

and Council 23 July 2025

**Submitted on June 12, 2025 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 2024

Numéro de dossier : ACS2025-EPS-BLR-0001

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

soumis le 23 juin 2025

et au Conseil le 23 juillet 2025

**Soumis le 2025-06-12 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 d'accueillir ce rapport à titre d'information.

REPORT RECOMMENDATION(S)

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

SYNTHÈSE ADMINISTRATIVE

Le présent rapport décrit les activités des Services des règlements municipaux (SRM) au cours de l'année 2024, en fournissant des mises à jour détaillées sur les programmes, des données sur l'application des règlements et les principales tendances en matière de performance. Il répond également à l'exigence de produire un rapport annuel en vertu du mandat du Comité des services de protection et de préparation aux situations d'urgence.

En 2024, le SRM a répondu à 98 487 demandes de service, soit une légère baisse de 1,5 % par rapport à 2023. Les quatre principaux types de demandes sont restés à peu près les mêmes : application des règles de stationnement (44 %), normes de bien-fonds (16 %), contrôle et soins des animaux (14 %) et bruit (10 %).

La Direction de l'application des règlements municipaux a traité plus de 55 000 demandes de service, dont 13 385 pour le contrôle et les soins des animaux, 9 789 pour le bruit et plus de 18 000 pour les normes de biens-fonds et le zonage. Alors que les appels concernant les animaux ont fluctué en raison d'une augmentation des signalements concernant les chiens, les plaintes visant le bruit ont continué de diminuer, probablement en raison de la transformation du mode de vie des résidents depuis la pandémie. L'équipe responsable des normes de biens-fonds a délivré 247 permis pour des propriétés vacantes et a pris plus de 80 mesures d'application, notamment dans le cadre du projet pilote sur les propriétés problématiques, qui ciblait les propriétés entraînant des nuisances, donnant ainsi lieu à plus de 30 mesures d'application et à de nombreux ordres de démolition.

La Direction de l'administration des permis et de l'application des règlements relatifs aux permis a délivré près de 11 000 permis d'entreprise, répondu à près de 2 400 demandes de service et supprimé environ 300 annonces illégales de location de courte durée grâce à une application proactive de la réglementation.

Le projet pilote de service de taxi accessible sur demande, lancé en avril 2024, a amélioré le service de taxi accessible en augmentant le nombre de trajets mensuels de 21 % et en réduisant considérablement les temps d'attente aux heures de pointe, ce qui

a contribué à améliorer la disponibilité du service et la conformité. Le projet pilote a également permis de porter la flotte accessible à 91 véhicules à la fin de l'année.

La Direction du soutien opérationnel et des services des règlements a émis 5 145 lettres d'intervention complémentaire, réalisé 14 audits de transport privé portant sur plus de 7 300 dossiers, et traité 284 demandes d'exemption relative au bruit et 20 demandes de murales. Le Programme des agences de contrôle du stationnement sur les propriétés privées a généré des recettes de 4,01 M\$. En outre, la Direction a coordonné 39 audiences du Tribunal de contrôle des animaux et 24 audiences du Comité d'appel en matière de permis et de normes de biens-fonds.

Notamment, les SRM ont atteint les cibles de référence pour les trois catégories d'appels prioritaires en 2024, ce qui représente une amélioration par rapport à 2023, où l'on avait constaté des lacunes relativement aux appels de priorité 3. Ce résultat prouve que la performance des SRM s'est améliorée dans l'ensemble de l'organisation.

Hypothèse et analyse

Les Services des règlements municipaux de la Direction générale des services de protection et d'urgence sont responsables de l'administration et de l'application de plus de 50 règlements municipaux et lois provinciales au sein de la Ville d'Ottawa touchant un vaste éventail d'enjeux municipaux. Le présent rapport donne un aperçu des activités des Services des règlements municipaux et présente les indicateurs du rendement pour 2024.

Répercussions financières

Aucune répercussion financière n'est associée aux recommandations du présent rapport.

Consultation et commentaires du public

Aucune consultation publique n'a été menée, car le présent rapport est de nature administrative.

EXECUTIVE SUMMARY

This report outlines the activities of By-law and Regulatory Services (BLRS) during 2024, providing detailed program updates, enforcement data, and key performance trends. It also fulfills the annual reporting requirement under the Emergency Preparedness and Protective Services Committee's Terms of Reference.

In 2024, BLRS responded to 98,487 service requests, a slight decrease of 1.5% from 2023. The top four request types remained consistent: parking enforcement (44%), property standards (16%), animal care and control (14%), and noise (10%).

The By-law Enforcement Services Branch handled over 55,000 service requests, including 13,385 for animal care and control, 9,789 for noise, and over 18,000 for property standards and zoning. While animal-related calls fluctuated due to increased dog-related reports, noise complaints continued to decline, likely due to post-pandemic lifestyle changes. The Property Standards team issued 247 permits for vacant properties and took over 80 enforcement actions, including through the Problematic Property Pilot Project, which targeted nuisance properties and resulted in more than 30 enforcement actions and multiple demolition orders.

The Licensing Administration and Enforcement Branch issued nearly 11,000 business licenses, addressed close to 2,400 service requests, and removed approximately 300 illegal short-term rental listings through proactive enforcement.

The On-Demand Accessible Taxicab Pilot, launched in April 2024, improved accessible taxi service by increasing monthly rides by 21% and reducing peak-hour wait times significantly, demonstrating improved service availability and compliance. The pilot also expanded the accessible fleet to 91 vehicles by year-end.

Operational Support and Regulatory Services issued 5,145 alternate response letters, conducted 14 private transportation audits covering over 7,300 records, and processed 284 noise exemption and 20 mural applications. The Private Parking Enforcement Agency Program generated \$4.01 million in revenue. Additionally, the branch coordinated 39 Animal Control Tribunal hearings and 24 Property Standards and License Appeals Committee hearings.

Notably, BLRS met all three categories of priority call response benchmarks in 2024, reflecting an improvement over 2023, when it fell short on Priority 3 calls. This demonstrates enhanced service performance across the organization.

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 2024.

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.

CONTEXTE

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 garantir un niveau de rendement qui répond aux attentes des résidents et des visiteurs d'Ottawa, ainsi qu'aux objectifs du plan stratégique de la Ville.

Aperçu des services

Il s'agit d'un aperçu des services fournis par les Services des règlements municipaux, ainsi que des effectifs et de l'état organisationnel des SRM en date du 31 décembre 2024.

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

Les Services des règlements municipaux sont composés de cinq directions, en plus du Bureau du directeur.

Direction de l'application des règlements municipaux

Cette direction est responsable de l'application des règlements généraux et emploie 81 employés à temps plein. Cette direction assure la prestation de services à l'échelle de la Ville, 7 jours sur 7, de 6 h à 2 h, avec des heures prolongées jusqu'à 4 h le samedi et le dimanche. Ses responsabilités en matière d'application des règlements concernent les points suivants :

- Contrôle et soins des animaux, y compris le transport des animaux domestiques et des animaux sauvages malades ou blessés

- Bruit
- Parcs et installations
- Normes de bien-fonds et entretien des propriétés
- 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 de l'administration des permis et de l'application des règlements relatifs aux permis

La Direction de l'administration des permis et de l'application des règlements relatifs aux permis est responsable de l'administration et de l'application des licences et des permis, ce qui comprend les 34 annexes du Règlement sur la délivrance de permis, et se compose de 24 employés à temps plein et d'un employé à temps partiel.

Les règlements et les programmes coordonnés par ces employés sont les suivants :

- Administration des loteries au nom de la province de l'Ontario
- Programme des ambassadeurs des entreprises
- Application des réglementations provinciales et municipales sans fumée
- Enregistrement des animaux de compagnie
- Règlements liés à la délivrance de permis de location à court terme.
- Enseignes temporaires
- Règlement sur les véhicules de location (taxis, limousines, sociétés de transport privées)

Cette direction assure également une fonction de liaison avec le tribunal pour les Services des règlements municipaux.

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 la répartition 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 des demandes internes, des articles de la base de connaissances et des procédures opérationnelles normalisées
- 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
- Règlement sur les murales et coordination du programme
- Administration de l'accord avec les agences du contrôle du stationnement sur les propriétés privées et formations connexes
- Exemptions pour le bruit
- Clinique de stérilisation
- Coordination de la formation du personnel
- 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 Service Ottawa,

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 de l'application des règlements sur le stationnement et de la logistique

Cette direction est chargée de faciliter la gestion du stationnement 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.

Cette direction coordonne les différents rôles des Services des règlements municipaux dans le cadre d'événements spéciaux, en collaboration avec le Bureau central des activités de la Direction générale des services de protection et d'urgence (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 des services de contrôle automatisé

La Direction des services de contrôle automatisé, qui compte 30 employés à temps plein, s'occupe du traitement des infractions liées au contrôle automatisé de la vitesse pour la Ville d'Ottawa, comme l'indique le rapport du Centre de traitement pour le contrôle automatisé de la vitesse ([ACS2023-PWD-TRF-0004](#)). Tandis que les Services des règlements municipaux supervisent le traitement des infractions, les Services de la circulation de la Direction générale des travaux publics gèrent l'ensemble du programme.

Les recettes générées par le contrôle automatisé de la vitesse sont réinvesties dans des initiatives de sécurité routière visant à réduire les collisions mortelles et les blessures graves sur les routes municipales, tel que précisé dans le [Plan d'action en matière de sécurité routière](#) (PASR). En 2023, les Services des règlements municipaux ont assumé la responsabilité opérationnelle du nouveau centre de traitement des radars photographiques, qui est devenu pleinement opérationnel en février 2024.

Bureau du directeur

Le Bureau du directeur des Services des règlements municipaux est composé du directeur des Services, de l'agent à l'information du public, du spécialiste de la 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 elle doit également agir à titre d'expert en la matière et de courtier principal de l'information.

Soutien interdirections générales et autres responsabilités

En plus de ses activités quotidiennes, les Services des règlements municipaux offrent un 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 en faisant appliquer les 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 des services de la planification, de l'aménagement et du bâtiment : les Services des règlements municipaux font appliquer le [Règlement de la Ville d'Ottawa régissant les terrasses sur emprise sur les voies publiques \(n° 2017-92\)](#) et le [Règlement sur les trottinettes électriques \(n° 2020-174\)](#), au besoin, ainsi que le [Règlement d'Ottawa sur les murales \(n° 2022-304\)](#). En outre, les Services des règlements municipaux, par l'application des règlements sur les normes de biens-fonds, travaillent en collaboration avec Planification du patrimoine pour assurer l'entretien et la préservation des biens-fonds patrimoniaux.
- Direction générale des services d'infrastructure et d'eau : les Services des règlements municipaux font appliquer le [Règlement municipal sur l'eau \(n° 2019-74\)](#), au besoin

- Service de police d'Ottawa et 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

En plus de soutenir ses partenaires internes et externes, les Services des règlements municipaux s'acquittent de tâches et mettent en œuvre des programmes en matière d'application des règlements que de nombreuses autres administrations en Ontario ne prennent pas en charge, notamment :

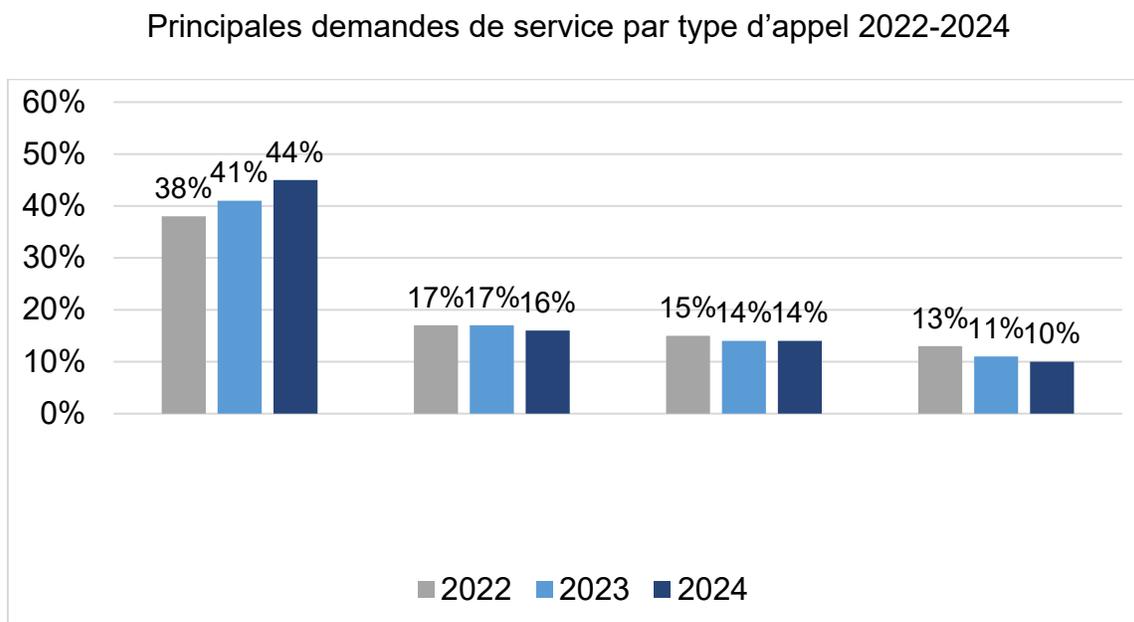
- application de la [Loi de 2017 favorisant un Ontario sans fumée](#)
- application du Règlement sur le bruit
- mobilisation et sensibilisation, prises en charge par un agent d'information du public
- intervention d'urgence auprès des grands mammifères sauvages

ANALYSE

Tendances générales en matière de rendement

En 2024, les Services des règlements municipaux ont répondu à 98 487 demandes de service, ce qui représente une légère baisse (-1,5 %) par rapport au volume de 2023.

Figure 1 – Tendances relatives aux demandes de service – Principaux types d'appel en pourcentage, 2022-2024



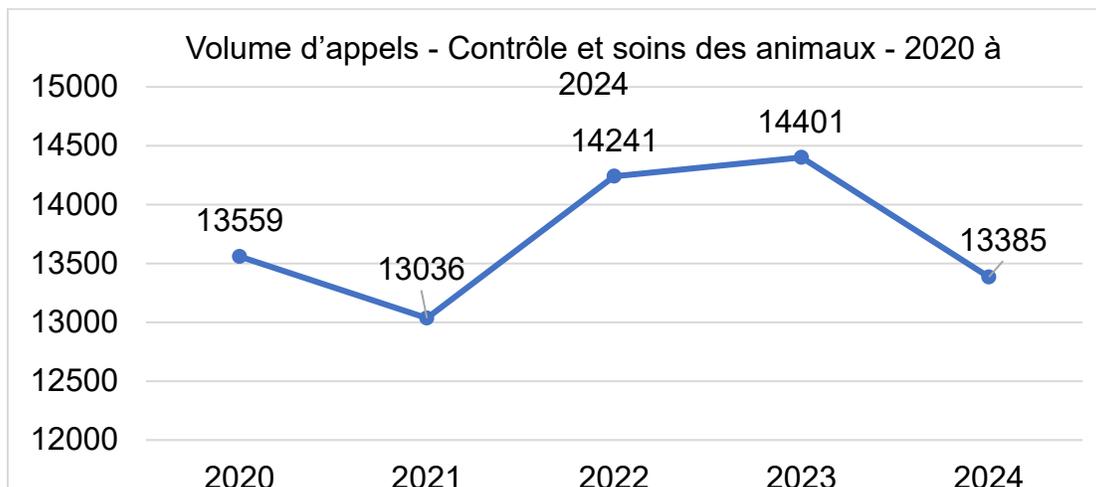
Les quatre principaux types de demandes en 2024 sont, en pourcentage du total :

- 1) Stationnement – 44 %
- 2) Normes de biens-fonds – 15,93 %
- 3) Contrôle et soins des animaux – 13,59 %
- 4) Bruit – 9,94 %

Direction de l'application des règlements municipaux

La Direction de l'application des règlements municipaux a répondu à plus de 55 107 demandes de service en 2024. Cela comprend 13 385 demandes de contrôle et de soins des animaux, 2 681 appels concernant des animaux malades ou blessés, 9 789 demandes concernant le bruit et 18 245 demandes concernant les normes de biens-fonds et l'application des règlements de zonage.

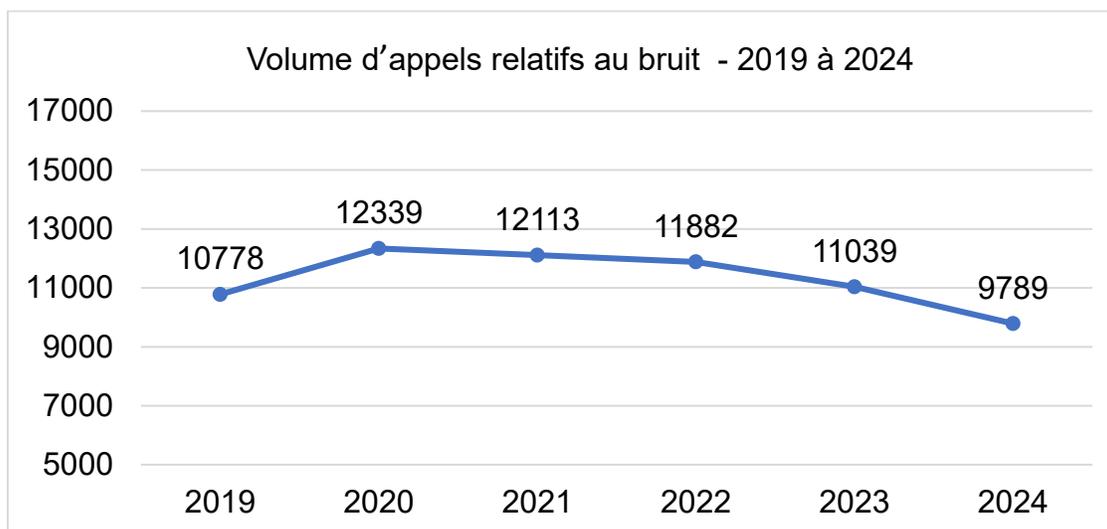
Figure 2 – Tendances du volume d'appels relatifs au contrôle et aux soins des animaux, de 2020 à 2024



Le nombre d'appels liés aux animaux a quelque peu fluctué ces dernières années. Cela s'explique en grande partie par l'augmentation du nombre de demandes de service liées aux chiens.

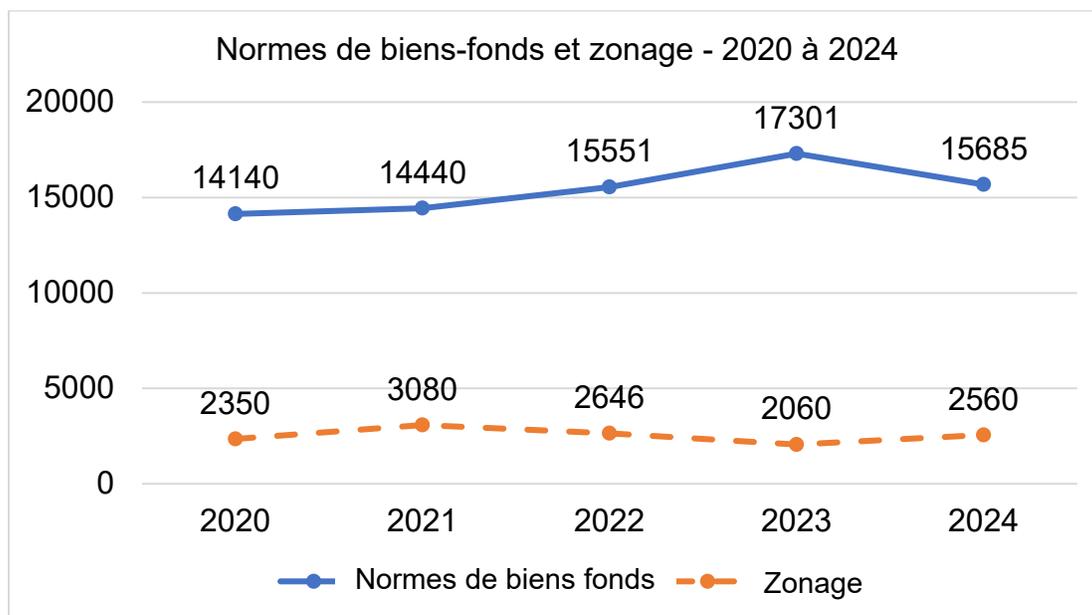
Comme le montre la figure 3 (ci-dessous), les demandes de service liées au bruit continuent de diminuer, avec 9 789 plaintes enregistrées en 2024. La diminution des demandes de service liées au bruit peut sans doute être attribuée au fait que les résidents passent plus de temps hors de leur domicile depuis le retour au bureau postpandémie.

Figure 3 – Tendances du volume d'appels relatifs au bruit, de 2019 à 2024



En 2024, les équipes responsables de la mise en application des normes de biens-fonds et du Règlement sur le zonage ont reçu 15 685 et 2 560 demandes de service, respectivement, tel que représenté à la figure 4.

Figure 4 – Tendances du volume d’appels relatifs aux normes de biens-fonds et au zonage, 2020 à 2024



En 2024, l’équipe chargée des normes de biens-fonds a répondu à 496 demandes de service concernant des propriétés vacantes. Son travail a donné lieu à la délivrance de 247 permis, représentant plus de 500 adresses, y compris des lotissements destinés à un aménagement futur. Plus de 55 accusations ont été portées en vertu de divers règlements applicables et plus de 80 mesures d’application ont été prises, y compris des citations à comparaître, des avis d’infraction, des ordonnances concernant les normes de biens-fonds, ainsi que la sous-traitance des travaux requis.

En mai 2024, les Services des règlements municipaux ont lancé le [projet pilote sur les propriétés problématiques](#), qui a mené à la formation d’un groupe de travail mixte composé de services municipaux chargés de résoudre, en collaboration avec les SRM, les problèmes en suspens liés à 11 propriétés problématiques dans les quartiers Rideau-Vanier et Somerset. Ces propriétés sont le lieu de nuisances et de troubles permanents dans les quartiers dont la population se plaint depuis longtemps de la criminalité et du désordre affectant négativement le bien-être de la communauté. Le projet pilote a donné lieu à plus de 30 mesures d’application, y compris l’émission d’avis d’infraction provinciale, de citations à comparaître, d’avis d’infraction municipaux,

d'ordonnances concernant les normes de bien-fonds, ainsi que la sous-traitance des travaux requis. Des autorisations de démolition ont été délivrées pour deux propriétés et la démolition de deux autres propriétés est prévue.

En outre, en 2024, l'équipe chargée de l'application des règlements municipaux a reçu 576 demandes de service pour des décharges illégales, ce qui représente une augmentation de 43 % par rapport aux niveaux d'appels de 2023. Cette augmentation est probablement attribuable à la sensibilisation continue du public à l'échelle de la Ville et à la création d'un nouveau mécanisme de signalement en ligne découlant d'une décision approuvée par le Conseil et de la mise en œuvre subséquente de la Politique sur le réacheminement des déchets déposés en bordure de rue de la Direction générale des travaux publics, incluant la limite de trois articles qui est entrée en vigueur à l'automne 2024. Les Services des règlements municipaux continueront de surveiller les demandes de service annuelles liées aux décharges illégales et de suivre les tendances d'une année à l'autre.

Direction de l'administration des permis et de l'application des règlements relatifs aux permis

En 2024, l'équipe chargée de l'administration des permis a délivré :

- 10 944 permis d'entreprises
- 322 permis de loterie
- 2 071 permis d'enseignes temporaires
- 1 239 renouvellements de permis de taxi et de limousine

et mené :

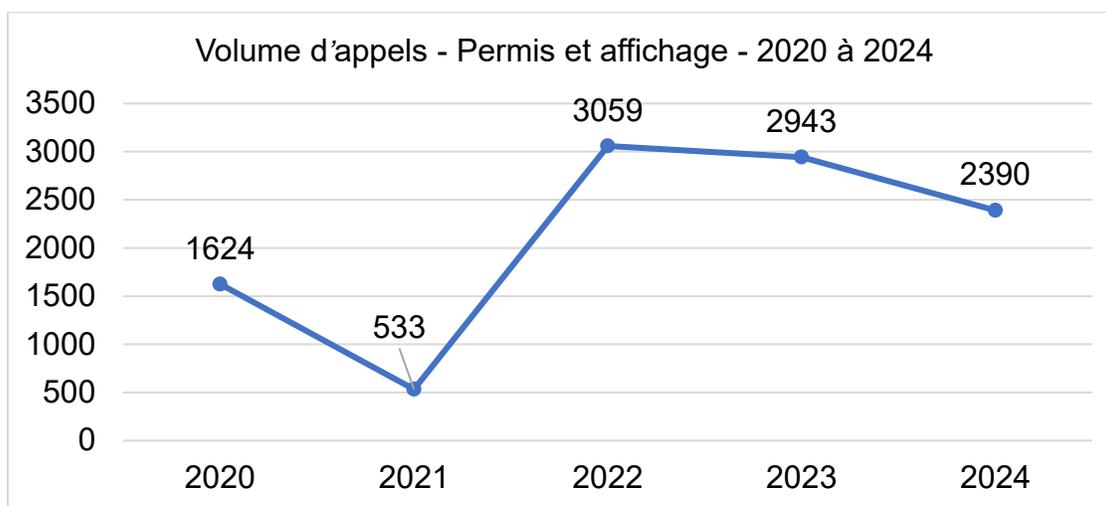
- 1 901 suivis ou inspections relatifs à des permis d'entreprise expirés
- 1 101 inspections de taxi et 48 inspections de limousine
- 550 inspections relatives à des locations à court terme

En 2024, 2 390 demandes de service concernant des 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.

En 2024, l'équipe chargée de l'application des règlements municipaux sur les locations à court terme a répondu à près de 900 demandes de service. Leur travail a abouti à 27 accusations et 31 citations à comparaître en vertu de la Partie III, ce qui représente des douzaines d'infractions et le retrait de près de 300 annonces illégales sur la plateforme de location à court terme.

Figure 5 – Tendances liées aux demandes de service sur les permis et l'affichage, 2020 à 2024



L'augmentation du volume d'appels à partir de 2022 est attribuable en partie à la mise en œuvre du régime de permis de location à court terme et du régime de permis de dépanneuse; la responsabilité à l'égard de ce dernier élément a cependant été transférée à la province le 1^{er} janvier 2024.

Projet pilote de service de taxi accessible sur demande

En 2023, le Conseil a approuvé le rapport sur la prestation des services de taxi accessible sur demande ([ACS2023-EPS-BYL-0002](#)) et chargé le personnel d'élaborer, de négocier et de mettre en œuvre un projet pilote de répartition et de subvention incitative pour les chauffeurs de taxi accessible d'une durée de trois ans afin d'accroître le nombre de taxis accessibles qui circulent sur les routes. Le rapport visait tout particulièrement à obtenir ce qui suit :

- Une répartition centralisée réservée aux services de transport en taxi accessible sur demande
- Des mesures incitatives financières à l'intention des détenteurs de plaques d'immatriculation et des chauffeurs de taxi accessible qui reconnaissent les coûts plus élevés de l'exploitation d'un taxi accessible :
 - Une contribution de 15 \$ par trajet, payable au chauffeur, pour chaque passage accessible en fauteuil roulant, sur demande.
 - Jusqu'à 5 000 \$ par année pour chaque détenteur de plaque d'immatriculation de taxi accessible ou propriétaire de véhicule pour investir dans un véhicule totalement accessible en fauteuil roulant.
 - Jusqu'à 2 000 \$ par année pour chaque chauffeur de taxi accessible qui répond aux critères prescrits par l'inspecteur en chef des permis.

Le projet pilote, administré conjointement par la Direction du soutien opérationnel et des services des règlements et la Direction de l'administration des permis et de l'application des règlements relatifs aux permis, a débuté le 8 avril 2024. Pour la période de près de 12 mois entre le 8 avril et le 31 mars 2025, 14 471 déplacements en taxi accessible sur demande ont été effectués dans le cadre du programme, représentant environ 1 206 déplacements par mois, soit une augmentation d'environ 21 % de la capacité mensuelle. Selon les données de l'industrie pour les quatre années précédant le programme pilote, on comptait en moyenne 1 000 déplacements par mois.

Au cours des sept premiers mois du projet pilote, il y a eu une augmentation de trois taxis accessibles actifs disponibles, pour un total de 77. Depuis, un véhicule accessible a cessé d'offrir ses services. Cependant, le courtier en taxis a récemment mis en service d'autres taxis entièrement accessibles dotés d'un permis de détenteur de plaque standard, conformément au Règlement, ajoutant ainsi 15 autres taxis accessibles disponibles pour le service et portant ainsi l'offre totale à 91 véhicules. Quatre permis supplémentaires de détenteur de plaque de véhicule accessible sont en suspens, sous réserve de l'achat et de la livraison d'un véhicule converti.

Entre le 8 avril 2024 et le 31 mars 2025, les temps d'attente pour les taxis accessibles sont passés de 30 minutes ou plus à une moyenne de 9 à 15 minutes pendant les heures de pointe. Huit demandes de service ont été reçues au cours de cette période, dont deux concernaient des clients qui n'ont pas payé le prix de la course et six, des

problèmes de service. Cinq de ces demandes ont été résolues et trois font encore l'objet d'une enquête. Moins d'un pour cent du total des déplacements accessibles a donné lieu à une demande de service. Le personnel chargé de l'application des règlements relatifs aux permis a également effectué 25 audits sur le terrain (courses d'essai); le taux de conformité obtenu était de 95 %.

Les audits nécessaires pour déterminer l'admissibilité aux subventions d'incitation financière ont nécessité une collecte de données sur une année complète dans le cadre du projet pilote et sont en cours. Leurs résultats seront intégrés au rapport annuel de 2025 des Services des règlements municipaux.

Direction du soutien opérationnel et des services des règlements

En 2024, 5 145 lettres d'intervention complémentaire ont été émises par l'équipe responsable de la répartition des Services des règlements municipaux à la Direction du soutien opérationnel. Cette charge de travail s'ajoute aux demandes de service que cette équipe doit répartir, comme nous le mentionnons dans le présent rapport.

Il y a eu 14 séances de vérification d'exploitants de transport privé en 2024, portant sur plus de 7 350 dossiers. 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.

La Direction du soutien opérationnel et des services des règlements a traité 20 demandes de murales en vertu du Règlement d'Ottawa sur les murales et du programme À vos pinceaux!, et 284 demandes d'exemption en vertu du Règlement sur le bruit en 2024. 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 date du 31 décembre 2024, il y avait 156 agences de contrôle du stationnement sur les propriétés privées qui sont titulaires d'un permis délivré dans le cadre du Programme des agences de contrôle du stationnement sur les propriétés privées et, parmi ces agences, 20 sont autorisées à mener leurs opérations en vertu d'une entente de recouvrement des coûts avec les Services des règlements municipaux. Le Programme a généré des recettes de 3,1 M\$ pour le Service grâce à son modèle de recouvrement des coûts.

En outre, cette direction a coordonné 39 audiences du Tribunal de contrôle des animaux et convoqué 24 audiences du Comité d'appel en matière de normes de biens-fonds et de permis en 2024.

La clinique de stérilisation a continué de proposer des interventions de stérilisation et l'installation d'implants permanents d'identification (par micropuce), tel que résumé dans le tableau 1.

Tableau 1 – Données comparatives des cliniques de stérilisation

Service	2022	2023	2024
Stérilisation	1 618	1 917	744
Micropuçage	749	917	325

En 2024, la clinique s'est retrouvée sans chirurgien vétérinaire permanent à temps plein pour l'année, à un moment où le secteur continuait à connaître une pénurie de vétérinaires. Bien que des suppléants (vétérinaires sous-traitants) aient été engagés pour effectuer les opérations, le nombre d'opérations réalisées a été inférieur à ce qu'il aurait été si un chirurgien à temps plein avait effectué les procédures de stérilisation tous les jours. La clinique a également effectué 18 chirurgies en 2024 pour répondre aux demandes du Community Veterinary Outreach, l'un de ses partenaires servant la région d'Ottawa, et a pu obtenir une subvention de 1 050 \$ pour entreprendre des chirurgies supplémentaires pour les animaux de compagnie de propriétaires vulnérables.

En 2024, la Direction du soutien opérationnel et des services des règlements a également dirigé la rédaction du rapport de l'Étude des services de transport en taxi accessible sur demande et les travaux subséquents nécessaires à la mise en œuvre et à la surveillance, y compris l'élaboration de l'entente sur le service de répartition centralisé des taxis accessibles sur demande.

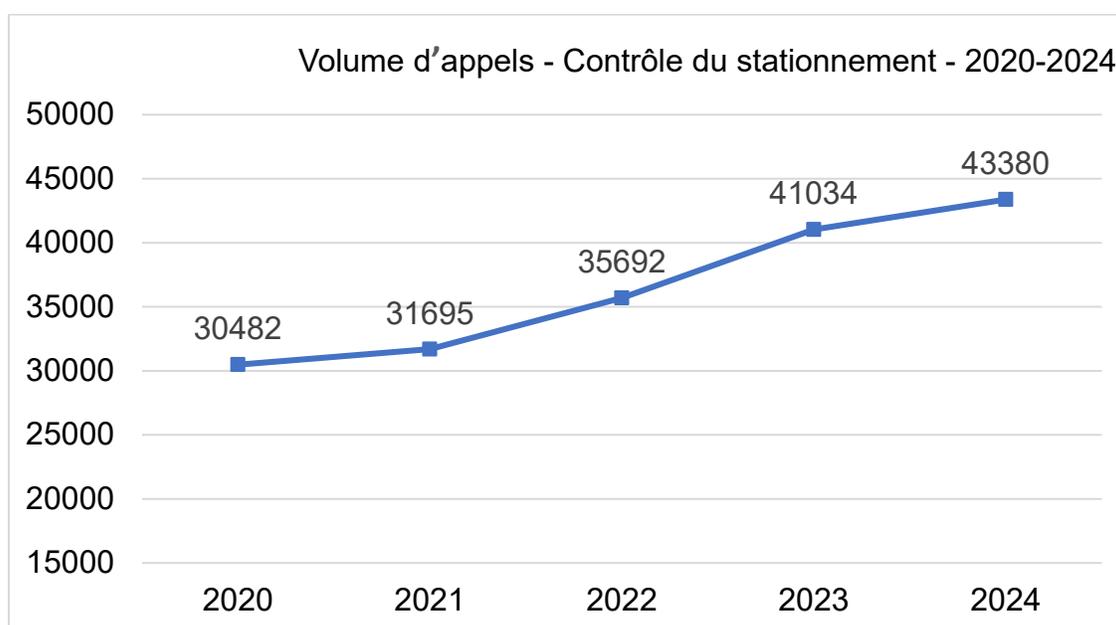
Dans le cadre de son rôle concernant la petite et la grande faune de la Ville, Soutien opérationnel a participé à l'examen de la Stratégie de gestion de la faune mené par la Direction des systèmes naturels de la Direction générale des initiatives stratégiques, ainsi qu'à plusieurs aspects de la mise en œuvre des recommandations approuvées par le Conseil, y compris l'embauche d'un coordonnateur des ressources fauniques.

Direction de l'application des règlements sur le stationnement et de la logistique

En 2024, 452 202 avis d'infraction de stationnement (Partie II des avis d'infraction provinciale) ont été émis.

En plus des patrouilles régulières, la Direction répond aux demandes de service formulées par les résidents. Les Services des règlements municipaux ont reçu 43 380 demandes de service relatives à la mise en application de la réglementation en matière de stationnement en 2024.

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



La Direction de l'application des règlements sur le stationnement et de la logistique 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 de contrôle du stationnement sur les propriétés privées sont nommés et formés par les Services des règlements municipaux.

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.

Direction des services de contrôle automatisé

La Direction des services de contrôle automatisé a commencé ses activités en février 2024, couvrant 84 % des jours civils de l'année. Le tableau 2 ci-dessous présente les statistiques clés de cette période de référence, mettant en évidence le volume d'incidents traités, l'efficacité des mises en accusation et d'autres mesures significatives.

Tableau 2 – Données de février à décembre 2024, Direction des services de contrôle automatisé

Données mesurées	2024
Nombre d'incidents	492 857
Nombre d'accusations	365 416
Taux de mises en accusation	74 %
Nombre de citations à comparaître émises en vertu de la Partie III	283
Dépassement du délai de prescription (DPP)	928

Bureau du directeur

En 2024, le Bureau du directeur a entrepris une série de nouvelles initiatives visant à améliorer l'efficacité opérationnelle, à soutenir la prestation de services et à relever les nouveaux défis réglementaires :

- Examen et remise des amendes fixes : Le Bureau du directeur a entrepris l'examen et 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.

- Entente sur les services de répartition centralisés des taxis accessibles sur demande : le Bureau du directeur a contribué à l'élaboration et à la mise en œuvre de cette entente, qui a mené à la création d'un guichet unique pour les personnes réservant des services de taxis accessibles.
- Participation à une table ronde sur l'accessibilité : les membres du Bureau du directeur ont participé aux travaux d'un groupe d'experts pour discuter du projet pilote de taxis accessibles lors de la conférence sur l'accessibilité de l'Ontario Network of Accessibility Professionals.
- Rénovation des bureaux des Services des règlements municipaux : le Bureau du directeur a joué un rôle de premier plan dans ce projet important, qui doit permettre au secteur d'activité de continuer à fournir des services de manière efficace.
- Soutien aux nouvelles initiatives et aux nouveaux règlements : le Bureau du directeur a appuyé la mise en œuvre de divers nouveaux programmes et règlements, et de nouvelles initiatives en veillant à préparer au moment opportun et à examiner avec rigueur la documentation essentielle. L'équipe a effectué un suivi des progrès réalisés et des étapes franchies afin d'obtenir les principaux résultats dans les délais impartis et de favoriser une coordination fluide pour harmoniser les efforts et maintenir l'élan.

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 jugées 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 2024, 65 % des demandes de service reçues se sont vu attribuer un niveau de priorité en fonction du type d'appel. Les demandes de service (à l'exception des demandes concernant le stationnement) sont classées selon les catégories de priorité 1, 2 ou 3. La priorité de l'appel est basée sur le risque de sécurité immédiat associé au problème signalé.

Pour plus de précision, vous trouverez dans le tableau 3 (ci-dessous) une liste exhaustive d'exemples de types d'appels.

Tableau 3 – Exemples de types 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

Les 35 % de demandes de service restantes ne se voient pas attribuer d'emblée un niveau de priorité. La majeure partie de ces demandes concerne le stationnement. 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 constitue un appel de haute priorité pour lequel une équipe doit être immédiatement envoyée sur place.

En résumé, en 2024 :

- Les demandes de service de priorité 1 représentaient 13 % du volume d'appels total.
- Les demandes de service de priorité 2 représentaient 24 % du volume d'appels total.
- Les demandes de service de priorité 3 représentaient 63 % du volume d'appels total.

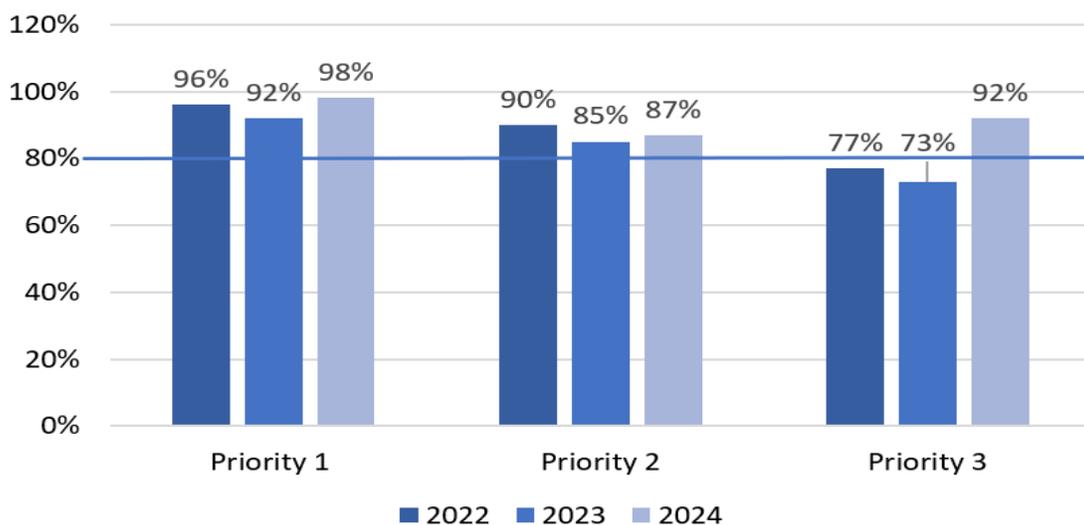
Conformément aux recommandations issues de l'examen des Services des règlements municipaux de 2017, les Services ont instauré des normes relatives aux demandes de service et à la priorité des appels.

- 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 atteinte dans 98,74 % des cas en 2024.
- Pour les appels de priorité 2, les Services des règlements municipaux interviennent dans les 48 heures, et ce, dans 80 % des cas.

- o Cette norme a été atteinte dans 87,67 % des cas en 2024.
- Pour les appels de priorité 3, les Services des règlements municipaux interviennent dans les 96 heures, et ce, dans 80 % des cas.
 - o Cette norme a été atteinte dans 92,81 % des cas en 2024.

La figure 7 illustre les résultats des Services des règlements municipaux quant aux délais d'intervention, de 2022 à 2024.

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



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 s'agit entre autres des demandes de renseignements et d'assistance provenant de membres du Conseil, d'organisations partenaires, de parties prenantes externes, de conseils scolaires, d'autres organismes d'application de la loi et des divers ordres de gouvernement, ainsi que des activités d'application proactive des règlements.

Comparaisons entre les municipalités

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

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.

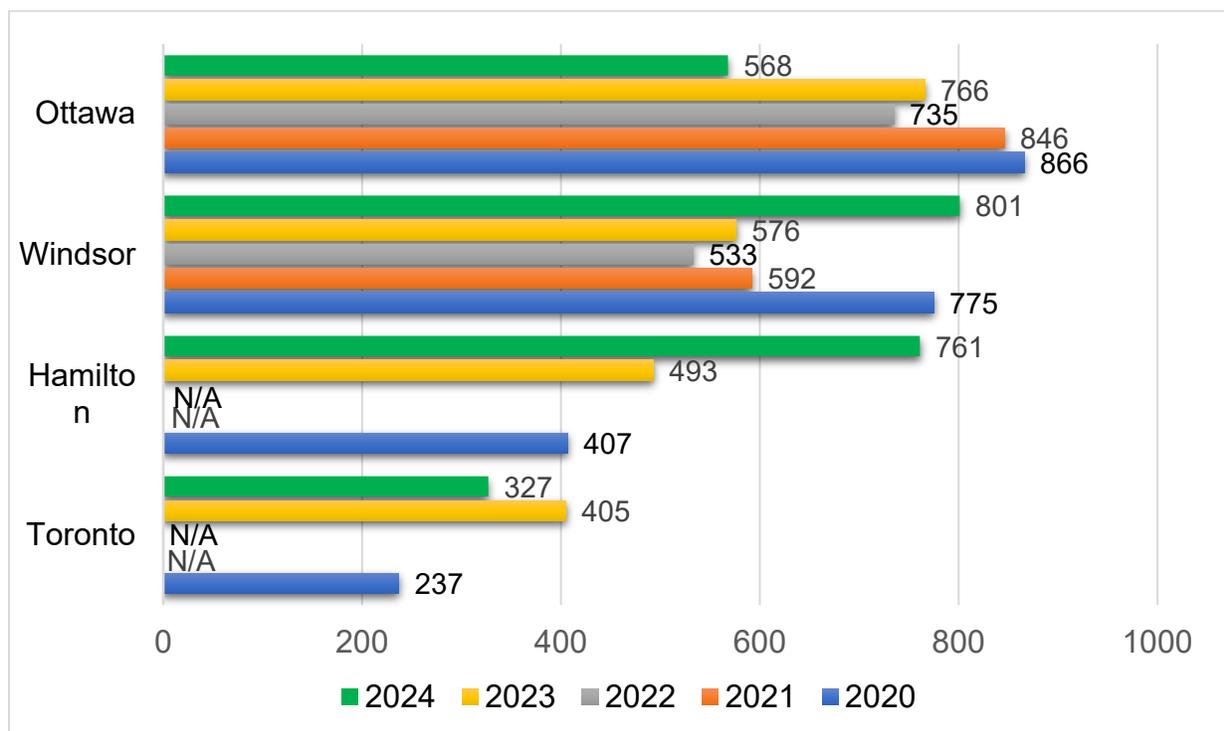
Les municipalités sélectionnées ont été invitées à indiquer le nombre d’équivalents à temps plein qu’elles comptent au sein de leurs équipes d’application des règlements, de contrôle des animaux, de délivrance de permis, des normes de biens-fonds et d’application du zonage, personnel administratif et de supervision compris, pour les années 2020 à 2024 inclusivement. L’application des règlements en matière de stationnement a été exclue de cette analyse en raison de sa nature essentiellement proactive. 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 4 et la figure 8.

Table 4 – Demandes de services par ETP responsable de l’application des règlements dans les municipalités sélectionnées, de 2020 à 2024

Ville	2020	2021	2022	2023	2024
Ottawa	866	846	735	766	568
Toronto	237	X ¹	X	405	327
Hamilton	407	X	X	493	761
Windsor	775	592	533	576	801

¹ Le « X » indique que les données n’ont pas été fournies par la municipalité

Figure 8 – Demandes de service par ETP responsable de l'application des règlements dans les municipalités sélectionnées, de 2020 à 2024.



Le recours à des technologies améliorées et à des ressources humaines supplémentaires approuvées par le Conseil a permis de réduire le volume d'appels par ETP et de se rapprocher des autres administrations.

Initiatives prioritaires du Conseil :

Solution de permis d'entreprise et de paiement en ligne : les Services des règlements municipaux se sont engagés à atteindre l'[objectif stratégique n° 21 du Conseil](#) en élaborant une plateforme complète de paiement en ligne pour les permis d'exploitation d'une entreprise. Cette solution à « guichet unique » vise à améliorer l'expérience des clients, à réduire les obstacles pour les entrepreneurs et à faire d'Ottawa une destination de choix pour les entreprises.

Après une évaluation approfondie, les Services des règlements municipaux ont choisi POSSE comme plateforme privilégiée en raison de ses capacités robustes en matière de délivrance de permis et de licences. Cette décision a été motivée par les problèmes constatés avec l'option Dynamics, notamment un délai de mise en œuvre plus long de 45 mois et des coûts élevés. POSSE constitue une option plus efficace et plus rentable, améliorant ainsi la prestation des services.

Initiatives en matière de prestation des services :

- Examen du déploiement des agents : les Services des règlements municipaux ont collaboré avec les Services de soutien technique et aux activités pour élaborer un nouveau modèle qui aligne le déploiement des agents sur les volumes d'appels prévus afin de minimiser les délais d'intervention, de répartir efficacement les appels et de réduire les coûts de carburant. De plus amples renseignements sur cette initiative sont disponibles dans la section *Perspectives d'avenir* du présent rapport.
- Rénovation des bureaux des Services des règlements municipaux : en 2024, d'importants progrès ont été réalisés dans la préparation du projet de rénovation des bureaux. Les travaux ont été achevés avec le soutien de la Direction des services d'infrastructure, et les appels d'offres ont été publiés, ce qui a conduit à l'attribution d'un contrat de construction pour la phase 1. La phase initiale a commencé au début de l'année 2025, marquant une étape clé dans la modernisation des installations.
- Remplacement de la technologie portative d'émission de contraventions : dans le cadre de la transition de la *Loi sur les infractions provinciales* vers le Système de pénalités administratives, les Services des règlements municipaux ont choisi en 2024 le fournisseur d'un nouveau logiciel de gestion des infractions en matière de stationnement. Ce système permettra de générer des contraventions de stationnement et s'intégrera de façon transparente au Système de gestion des cas de Service Ottawa, pour ainsi se conformer aux nouvelles exigences législatives, tout en améliorant l'efficacité de la gestion des contraventions.
- Prise de rendez-vous en ligne pour la stérilisation des animaux de compagnie : dans le cadre de l'amélioration de l'efficacité des services et de l'expérience des clients, les travaux visant à mettre en place un système de prise de rendez-vous en ligne pour la clinique de stérilisation ont débuté en 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, des possibilités d'éducation proactive lors d'événements et des méthodes de promotion traditionnelles telles que les feuillets d'information.

Les Services des règlements municipaux administrent les comptes sur X, en anglais et en français ([@OttawaBylaw](#) et [@RegMunicip_Ott](#)), les pages Facebook ([Ottawa By-law and Regulatory Services](#) et [Services des règlements municipaux de la Ville d'Ottawa](#)), les pages Instagram ([@OttawaBylaw](#) et [@RegMunicip_Ott](#)), qui comptent plus de 33 000 abonnés. Les Services des règlements municipaux affichent régulièrement des messages pour favoriser une meilleure compréhension de nos règlements municipaux et de sujets importants comme les chiens agressifs, les décharges illégales et les règlements sur les permis. Ces communications sensibilisent la population et favorisent la conformité volontaire.

Le programme de sensibilisation des Services des règlements municipaux s'est poursuivi en 2024 grâce à une participation à plus de 40 événements, notamment des réunions sur la sécurité communautaire, des journées portes ouvertes, des festivals et des rassemblements, des salons professionnels et des séances d'information. Les Services des règlements municipaux ont également participé à des événements tels que le Grand McDon, les défilés du Père Noël, la marche et course Wiggle Waggle de la Société protectrice des animaux d'Ottawa, et le match de hockey-balle des mascottes du Championnat mondial junior de la Fédération internationale de hockey sur glace.

Perspectives d'avenir

Forts de leur engagement à l'égard du principe « Notre ville, notre service, nos gens », les Services des règlements municipaux s'efforcent de répondre aux besoins de notre communauté diversifiée et en pleine croissance afin d'offrir aux résidents d'Ottawa les services de grande qualité auxquels ils sont en droit de s'attendre.

En 2025, l'ancienne Unité d'application des règlements sera restructurée et donnera naissance à deux nouvelles directions, soit les Services d'application des normes de biens-fonds et de zonage et la Direction de l'application des règlements municipaux. Cet ajustement représente une réaffectation stratégique des ressources rendue possible par les nouvelles ressources approuvées par le Conseil dans le [budget 2025](#).

Globalement, cette nouvelle structure vise à :

- Améliorer les délais d'intervention en redistribuant certains appels : la restructuration permet d'attribuer certains types d'appels, tels que les problèmes liés à la propriété, à des agents spécialisés dans les normes de biens-fonds et le zonage. Cela permet de limiter les chevauchements et d'améliorer les délais d'intervention en dirigeant les appels vers l'équipe la plus appropriée en fonction de son expertise, de ses compétences et de sa disponibilité.

- Réduire les temps de déplacement : l'examen met l'accent sur les stratégies de déploiement géographique, en affectant les agents aux zones d'où proviennent les demandes de service. Cela permet de réduire les déplacements inutiles, ce qui peut entraîner une diminution de la consommation de carburant et de l'empreinte écologique.
- Maximiser l'efficacité : la coordination des tâches en fonction de l'expertise des agents chargés des normes de biens-fonds/du zonage et des agents chargés de l'application des règlements contribue à limiter la redondance. Le plan de déploiement garantit également une utilisation optimale des ressources, avec des horaires plus prévisibles et un flux de travail allégé, permettant ainsi aux agents de se concentrer sur les tâches prioritaires.

Cette réorganisation devrait permettre aux Services des règlements municipaux de mieux répondre aux besoins de la communauté d'Ottawa en améliorant la réactivité et la viabilité, tout en maintenant des normes de service élevées. Les Services des règlements municipaux rendront compte des résultats de cette réorganisation dans leur rapport annuel de 2025.

RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

Il n'y a pas de répercussions financières relatives à ce rapport.

RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES

Aucune répercussion juridique n'est associée au présent rapport.

CONSULTATIONS

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

RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ

Les Services des règlements municipaux répondent aux besoins de la population croissante et diversifiée d'Ottawa 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.

Les Services des règlements municipaux mettent l'accent sur la planification stratégique et l'efficacité opérationnelle, tout en offrant des services de grande qualité aux résidents d'Ottawa, y compris aux personnes âgées et aux personnes handicapées. Les Services des règlements municipaux 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 à l'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 planification des interventions d'urgence et les exigences en matière de gestion des biens immobiliers. Les problèmes font l'objet d'une enquête, les commentaires donnent lieu à un suivi et à une intervention en temps opportun, et des mesures d'atténuation sont prises en tenant compte de l'invalidité et des principes d'équité.

Les Services des règlements municipaux poursuivront l'examen de questions réglementaires clés découlant des préoccupations croissantes soulevées sur la qualité, la disponibilité et les coûts des taxis accessibles. Le personnel continuera de suivre les tendances et fournira au Conseil une analyse sur les besoins en lien avec la croissance, des données sur l'accessibilité et une rétroaction, et proposera des ajustements des niveaux de service. Les Services des règlements municipaux continuent de percevoir, au nom de la Ville, le supplément volontaire pour l'accessibilité par voyage qui contribue au financement des services de transport en commun et à l'amélioration du transport accessible.

Les Services des règlements municipaux font la promotion de sujets qui touchent les résidents par l'entremise de divers médias sociaux afin de les sensibiliser et de favoriser leur conformité volontaire aux nouveaux règlements, notamment les restrictions sur la location à court terme, les exigences en matière de gestion des propriétés résidentielles, les responsabilités liées aux propriétés vacantes et la réglementation relative à la délivrance des permis aux entreprises. 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, notamment par la représentation des personnes handicapées et de 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 lorsque de nouvelles politiques ou de nouveaux 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 parties prenantes

représentant les personnes handicapées afin d'examiner l'étude sur le projet pilote de service de taxi accessible sur demande et de formuler des commentaires à ce sujet, mais également les nombreux projets et services qui ont une incidence sur les personnes handicapées et qui sont en cours d'élaboration pour les Services des règlements municipaux.

SUITE À DONNER

La Direction générale des services de protection et d'urgence mettra en œuvre toute directive découlant du présent rapport.