

Subject: By-law and Regulatory Services 2025 Annual Report

File Number: ACS2025-EPS-OFS-0001

**Report to Emergency Preparedness and Protective Services Committee on 16
April 2026**

and Council 22 April 2026

**Submitted on April 7, 2026 by Roger Chapman, Director, By-law and Regulatory
Services and Jake Gravelle, Associate Director, By-law and Regulatory Services**

**Contact Person: Dean Johnson, 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 2025

Numéro de dossier : ACS2025-EPS-OFS-0001

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

Rapport soumis le 16 avril 2026

et au Conseil le 22 avril 2026

**Soumis le 7 avril 2026 par Roger Chapman, Directeur, Services des règlements
municipaux, et Jake Gravelle, Directeur adjoint, 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 DU RAPPORT

Que le Comité des services de protection et de préparation aux situations d'urgence recommande au Conseil de prendre connaissance à titre informatif du Rapport annuel 2025 des Services de règlements municipaux.

SYNTHÈSE ADMINISTRATIVE

Le présent rapport décrit les activités des Services des règlements municipaux s'étant déroulées en 2025. Y sont présentées en détail la mise à jour des programmes, les données sur l'application des règlements et les mesures de rendement clés. Il remplit également les exigences en matière de rapport annuel définies dans le mandat du Comité des services de protection et de préparation aux situations d'urgence.

En 2025, les Services des règlements municipaux ont répondu à plus de 108 000 demandes de service, ce qui représente une hausse de 10 % par rapport à 2024. Les quatre principales catégories de demandes de service sont constantes : l'application des règlements sur le stationnement (46 %), les normes de biens-fonds (15 %), le contrôle et les soins des animaux (11 %) et le bruit (9 %).

L'application des règlements sur le stationnement demeure une partie considérable des demandes de service et des activités globales. En 2025, 476 342 contraventions de stationnement ont été données. De ce nombre, 203 739 contraventions ont été traitées en vertu de la *Loi sur les infractions provinciales* et 272 603 ont été données en vertu du nouveau Système de pénalités administratives (SPA), qui est entré en vigueur le 4 juin 2025.

La mise en œuvre du SPA, administré en collaboration avec Service Ottawa, témoigne d'une modernisation significative des procédures d'application des règlements. Le système permet aux municipalités de transférer les décisions relatives à des infractions mineures, comme les contraventions au règlement sur le stationnement, du système judiciaire provincial à un modèle de résolutions de différends géré par la Ville. Cette approche améliore le service au public grâce à une procédure plus accessible, juste, efficace et rapide pour régler les litiges relatifs aux contraventions de stationnement.

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

- Demandes de service auxquelles est automatiquement attribué un niveau de priorité en fonction du type d'appel.
- Demandes de services qui sont évaluées et priorisées en fonction des détails et du contexte de l'appel.
- Les travaux effectués sans faire l'objet d'une demande de service correspondante dans le système logiciel MAP.

En 2025, 65 % des demandes de service ont automatiquement été priorisés selon le type d'appel. Les demandes de service (à l'exception des demandes concernant le stationnement) sont classées priorité 1, 2 ou 3. Le niveau de priorité est déterminé en fonction du risque immédiat en matière de sécurité associé au problème signalé.

À titre informatif, le tableau 1 présente une liste non exhaustive d'exemples d'appels.

Tableau 1 - Exemples d'appels par niveau de priorité

| Priorité 1 Risque élevé | Priorité 2 Risque modéré | Priorité 3 Faible risque | Autres fonctions (ne faisant pas l'objet d'appels) |
|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| Morsure ou attaque de chien | Bruit, musique | Entretien de biens-fonds | Fonctions scolaires |
| Chauffage insuffisant | Bruit, construction | Plaintes relatives au zonage | Patrouilles dans les parcs |
| Arbre dangereux | | Gazon long et mauvaises herbes | Fonctions lors d'évènements |

Les 35 % de demandes de service restantes ne sont pas priorisées d'emblée. La majorité de celles-ci concerne le stationnement. Elles n'ont pas de niveau de priorité prédéterminé. Ce sont plutôt les répartiteurs des Services des règlements municipaux qui leur attribuent un niveau de priorité en fonction des particularités de l'appel. Par exemple, une voie réservée aux véhicules du Service d'incendie qui est bloquée correspondrait à un appel classé priorité élevée et l'intervention serait immédiate.

Voici les demandes de service classées prioritaires en fonction du volume d'appels total en 2025 par pourcentage:

- Les demandes de service de priorité 1 représentaient 7 % du volume total d'appels.
- Les demandes de service de priorité 2 représentaient 58 % du volume total d'appels.
- Les demandes de service de priorité 3 représentaient 35 % du volume total d'appels.

La prestation des services et les délais d'intervention en 2025 ont été guidés par les normes établies, conformément à [l'Examen des Services des règlements municipaux de 2017](#). Les objectifs des Services des règlements municipaux ont été dépassés pour tous les niveaux de priorité, atteignant des taux de réponse de 98 % pour les appels de

priorité 1 (dans les 24 heures) et de priorité 2 (dans les 48 heures) et de 97 % pour les appels de priorité 3 (dans les 96 heures) - excédant de beaucoup la norme de 80 % pour chaque catégorie. Ces résultats constamment élevés et maintenus au cours des trois dernières années reflètent la capacité des Services des règlements municipaux de répondre à la demande croissante et de maintenir un niveau de rendement élevé.

Outre les demandes de service officielles qui leur ont été adressées durant l'année, les Services des règlements municipaux ont répondu à des centaines de demandes informelles. Parmi celles-ci, des demandes de renseignements et d'assistance de la part de conseillers et conseillères, d'organismes communautaires, de partenaires externes, de conseils scolaires et d'autres organismes chargés de l'application de la loi. Ils ont aussi mené des activités d'application proactive des règlements, lesquelles font partie de l'offre générale de services, mais ne sont pas inscrites dans le système de suivi officiel.

Hypothèse et analyse

La répartition des infractions de stationnement s'est transformée de façon marquée au cours des trois dernières années témoignant des changements dans les demandes d'application des règlements et les tendances en matière de conformité. Le stationnement non autorisé sur des propriétés privées a augmenté considérablement et représente dorénavant l'infraction la plus répandue, soit plus du quart de toutes les contraventions données en 2025. Au même moment, les infractions liées à la sécurité et à la fluidité de la circulation, comme les arrêts dans des zones d'arrêt interdit, ont augmenté considérablement. Les infractions au stationnement de longue durée, incluant le stationnement de plus de trois heures, augmentent également sans cesse, accroissant la pression sur les places de stationnement existantes. En revanche, des infractions plus classiques, comme le stationnement au-delà du temps limite dûment affiché, ont diminué ou sont demeurées stables. Prises ensemble, ces tendances indiquent les contraventions courantes se transforment en infractions résultant de plaintes et liées à la sécurité qui nécessitent des activités d'application des règlements plus complexes.

CONTEXTE

Les Services des règlements municipaux, au sein de la Direction générale des services de protection et d'urgence, sont responsables de l'administration et de l'application de plus de cinquante règlements municipaux et lois provinciales sur le territoire de la Ville d'Ottawa touchant un vaste éventail d'enjeux municipaux. Le présent rapport présente

un aperçu des activités des Services des règlements municipaux ainsi que les mesures de son rendement en 2025.

Les Services des règlements municipaux (SRM) fonctionnent 144 heures par semaine selon un modèle de service de près de 24 h/jour. Les SRM visent à fournir un niveau de rendement à la hauteur de normes de pratiques exemplaires, des attentes des résidents et des visiteurs d'Ottawa et correspondant aux objectifs du Plan stratégique de la Ville.

Aperçu des services

Est présenté ci-après un aperçu des services fournis par les Services des règlements municipaux, incluant sa structure organisationnelle en date du 31 décembre 2025.

Les SRM comptent 232,29 postes équivalents à temps plein (EPT) prévus au budget et ils relèvent d'un directeur et de six gestionnaires de programme.

En 2025, les SRM ont procédé à plusieurs changements organisationnels importants afin de s'arrimer plus étroitement aux besoins opérationnels de la Ville et aux modifications législatives. Ces changements comprennent :

- La création en mars 2025 d'une nouvelle direction chargée des normes de bien-fonds et de l'application des règlements de zonage.
- La création en décembre 2025 d'une nouvelle direction chargée de la formation opérationnelle et de la conformité.
- La fermeture en novembre 2025 de la Direction des services de contrôle automatisé, après [l'abrogation prescrite par le gouvernement provincial](#) des systèmes de contrôle automatisé de la vitesse.

En date de décembre 2025, les Services des règlements municipaux étaient constitués de six directions soutenues dans leurs fonctions par le Bureau du directeur, une structure conçue pour répondre à l'évolution des demandes de service et des responsabilités réglementaires. Ces changements et mises à jour correspondent aux investissements prévus dans le budget 2025 pour améliorer la prestation des services. Voici un aperçu de chacune des directions.

Direction de l'application des règlements sur le stationnement

Cette direction est chargée de faciliter la gestion du stationnement dans l'ensemble de la Ville conformément au [Règlement sur la circulation et le stationnement \(no 2017-301\)](#)

et au Règlement sur le Système de pénalités administratives en matière de stationnement (no 2025-156), lequel est entré en vigueur le 4 juin 2025. L'équipe responsable de l'application des règlements sur le stationnement, qui compte 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.

Jusqu'en décembre 2025, cette direction était également chargée, pour le compte des Services des règlements municipaux, de la coordination des événements spéciaux. Elle fournissait le soutien logistique eu égard aux véhicules, aux uniformes, à l'équipement, aux services technologiques et aux autres obligations quotidiennes. Ces fonctions relèvent maintenant de la Direction de la formation opérationnelle et de la conformité récemment créée.

Direction des services d'application des règlements municipaux

Cette direction est chargée de l'application générale des règlements municipaux et elle compte 52 employés à temps plein. Elle fournit ses services dans l'ensemble de la ville sept jours par semaine de 6 h à 2 h avec un horaire prolongé jusqu'à 4 h les samedis et les dimanches. Elle est responsable de l'application des règlements concernant :

- Les soins et le contrôle des animaux, y compris le transport des animaux de compagnie et des animaux sauvages malades ou blessés.
- Le déversement illicite de déchets
- Le bruit
- Les parcs et installations
- L'utilisation et l'entretien des routes

Direction de l'administration des permis et de l'application des règlements connexes

Cette direction compte 40 employés à temps plein chargés de l'administration des permis et de l'application des règlements relatifs aux permis, y compris des [annexes aux termes du Règlement sur les permis](#), qui incluent les permis relatifs aux :

| | | |
|------------|--|-----------------|
| Encanteurs | Exploitants et moniteurs d'auto-écoles | Garages publics |
|------------|--|-----------------|

| | | |
|--|--|--|
| Déneigeurs | Salles de divertissements | Soirées dansantes nocturnes |
| Services d'alimentation | Spectacles d'animaux exotiques | Établissements d'enseignement et de protection des animaux exotiques |
| Services de limousine | Salons de divertissement pour adultes | Détaillants de produits de tabac et de vapotage |
| Pousse-pousse | Magasins de marchandises d'occasion | Parcs de récupération |
| Expositions | Marchés aux puces | Bailleurs d'enseignes temporaires |
| Magasins de divertissements pour adultes | Salons de massage | Marchands ambulants |
| Véhicules pour la vente de rafraîchissements | Cantines mobiles | Charriots pour la vente de rafraîchissements |
| Comptoirs de rafraîchissements | Maisons de chambres | Marchands ambulants en milieu rural |
| Véhicules pour la vente de rafraîchissements en milieu rural | Animaleries | Agences de contrôle de stationnement sur les propriétés privées |
| Pensions pour chiens | Chenils d'élevage à domicile | Chenils récréatifs |
| Établissements de paie sur salaire | Entrepreneurs paysagistes réalisant des aménagements minéralisés | |

De plus, cette direction assure la coordination des règlements et des programmes suivants :

- Administration des loteries pour le compte de la Province de l'Ontario
- Ambassadeurs et ambassadrices des entreprises

- Application des règlements provinciaux et municipaux interdisant l'usage du tabac
- Enregistrement des animaux de compagnie
- Administration et application du règlement sur les locations à court terme
- Enseignes temporaires
- Règlement sur les véhicules de location (taxis, limousines, sociétés de transport privées)

Direction des normes de bien-fonds et du zonage

Cette direction est une unité spécialisée dédiée à l'application des règlements relatifs aux normes de bien-fonds, à l'entretien des biens-fonds et aux questions de zonage; elle compte 35 employés à temps plein. Elle a la responsabilité de ce qui suit :

- Application des règlements de zonage complexes et techniques
- Application des règlements relatifs aux normes de biens-fonds et à l'entretien de biens-fonds
- Émission des ordonnances et des avis d'infraction aux règlements relatifs aux normes de bien-fonds
- Assainissement et remise en état des propriétés

Direction de la formation opérationnelle et de la conformité (nouveau en 2026)

Créée en décembre 2025, cette direction est chargée d'élaborer et d'offrir de la formation pour tout le personnel de la direction générale. Elle supervise toutes les activités de formation afin d'en assurer l'uniformité et la conformité et elle coordonne tous les besoins de formation, y compris les formations prescrites par la Ville et les formations spécialisées offertes par des fournisseurs externes. Elle soutient également les processus d'intégration du personnel et gère la planification des exigences opérationnelles spécialisées.

En outre, elle est chargée du soutien logistique du parc de véhicules, des uniformes et de l'équipement, de la coordination de la participation des SRM aux événements spéciaux et de la fonction de liaison avec les tribunaux.

Direction du soutien opérationnel et des services des règlements

Cette direction compte 16 employés à temps plein et 7 employés à temps partiel. Elle a la responsabilité de fonctions qui appuient les activités des SRM, comme l'attribution et

la répartition des demandes de service, et elle est chargée de la coordination et de l'administration de divers programmes municipaux, dont les suivants :

- Tribunal de contrôle des animaux et Comité d'appel en matière de permis et de normes de biens-fonds
- Collecte, analyse et interprétation de données opérationnelles
- Soutien administratif de l'ensemble de la direction, y compris la coordination des produits livrables de la Ville, des articles de la base de connaissances, des procédures opérationnelles normalisées et du soutien technologique à l'interne
- Unité de répartition
 - Elle traite toutes les demandes de service provenant de Service Ottawa; elle contrôle le système radio afin d'assurer le déploiement efficace du personnel; elle veille à la sécurité des agents; et elle gère le programme de rechange en matière d'interventions.
- Chiens dans les parcs et voies réservées aux véhicules du Service des incendies
- Entente sur les refuges pour les animaux entre la Ville et la Société protectrice des animaux d'Ottawa
- Administration du Règlement d'Ottawa sur les murales et coordination du programme
- Administration de l'accord intervenu entre la Ville et les agences de contrôle de stationnement sur les propriétés privées et formations connexes
- Exemptions pour le bruit
- Clinique de stérilisation des animaux de compagnie
 - Appuie les objectifs des SRM relatifs aux soins et au contrôle des animaux et à la sécurité du public en procédant à la stérilisation des animaux de compagnie, en les enregistrant et en leur implantant des puces d'identification électroniques.
- Coordination de la formation du personnel (en collaboration avec la Direction de la formation opérationnelle et de la conformité récemment créée)
- Intervention d'urgence auprès des grands mammifères sauvages

Direction des services de contrôle automatisé de la vitesse

Suivant la [prorogation prescrite par le gouvernement provincial](#) des systèmes automatisés de contrôle de la vitesse, les activités de cette direction ont pris fin le 14 novembre 2025.

La Direction des services de contrôle automatisé de la vitesse, qui comptait 30 employés à temps plein, gérait le traitement des infractions liées au contrôle automatisé de la vitesse de la Ville d'Ottawa à l'instar d'autres municipalités en Ontario, comme il est décrit dans le rapport sur le Centre de traitement des infractions liées au contrôle automatisé de la vitesse à Ottawa ([ACS2023-PWD-TRF-0004](#)). Cette direction des SRM était chargée du traitement des infractions alors que les Services de la circulation de la Direction générale des travaux publics assuraient la gestion du programme.

Bureau du directeur

Le Bureau du directeur comprend un directeur des Services des règlements municipaux, une agente d'information du public, un spécialiste en gestion des enjeux et une adjointe administrative principale. Cette direction a la responsabilité de la prise de décision et de la planification stratégique; et elle agit à titre d'expert en la matière et de courtier principal de l'information pour les Services des règlements municipaux.

Soutien entre les directions générales et autres fonctions

Outre leurs activités normales quotidiennes, les Services des règlements municipaux assistent divers partenaires municipaux :

- Direction générale des services sociaux et communautaires : à titre de premier répondant lorsque surviennent des problèmes de campement sur des propriétés privées et en tant que membre du Groupe de travail sur les personnes sans-abri.
- Direction générale des services d'infrastructures et d'eau : par l'application au besoin du [Règlement sur l'eau \(No 2025-227\)](#).
- Service de police d'Ottawa et Bureau de gestion des situations d'urgence : dans le cadre du [Programme de gestion des mesures d'urgence et du Plan de mesures d'urgence municipal](#), en apportant du soutien durant des situations d'urgence.
- Direction générale des services de la planification, du développement et du bâtiment : par l'application au besoin du [Règlement régissant les terrasses sur](#)

[emprise sur les voies publiques \(No 2023-230\)](#) et du [Règlement sur les trottinettes \(No 2020-174\)](#), et en administrant le [Règlement d'Ottawa sur les murales \(No 2022-304\)](#). De plus, par l'application des règlements sur les biens-fonds, les Services des règlements municipaux travaillent de concert avec la Direction de la planification du patrimoine à l'entretien régulier et la préservation des biens patrimoniaux.

- Direction générale des travaux publics : par le soutien apporté aux Services des routes et du stationnement pour l'application des règlements sur le stationnement lors des opérations de déneigement de décembre à avril tous les ans.
- Direction générale des loisirs, de la culture et des installations : par l'application au besoin du [Règlement municipal sur les parcs et les installations \(No 2025-251\)](#).
- Direction générale des initiatives stratégiques : par le soutien apporté à la mise en œuvre de certaines parties de la stratégie de la Ville sur la gestion de la faune, y compris la participation au Groupe de travail sur l'information, la sensibilisation et l'éducation en matière de faune.

Responsabilités uniques

En plus de soutenir leurs partenaires au sein de la Ville d'Ottawa, les Services des règlements municipaux exécutent des fonctions liées à l'application de règlements, de lois et de programmes auxquels beaucoup d'autres services des règlements municipaux en Ontario ne participent pas, notamment :

- L'application de la [Loi favorisant un Ontario sans fumée](#)
- L'application du Règlement municipal sur le bruit
- Des activités d'engagement et de sensibilisation du public auxquelles est dédiée l'agente d'information du public
- Intervention d'urgence auprès des grands mammifères sauvages

ANALYSE

Tendances générales en matière de rendement

Voici les demandes de service classées prioritaires par rapport au volume d'appels total par pourcentage pour 2025 :

- Les demandes de service de priorité 1 représentaient 7 % du volume total d'appels.
- Les demandes de service de priorité 2 représentaient 58 % du volume total d'appels.
- Les demandes de service de priorité 3 représentaient 35 % du volume total d'appels.

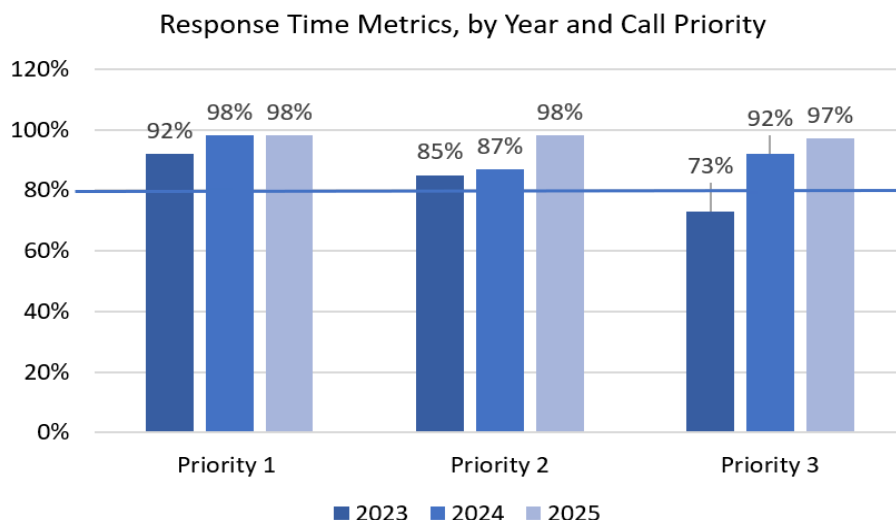
Les Services des règlements municipaux ont excédé leurs objectifs pour tous les niveaux de priorité, atteignant des taux d'intervention de 98 % pour les appels de priorité 1 (dans les 24 heures) et de priorité 2 (dans les 48 heures) et de 97 % pour les appels de priorité 3 (dans les 96 heures) - bien au-dessus de la norme de 80 % pour chaque catégorie.

Tableau 2 : Normes relatives aux délais d'intervention et résultats en 2025

| Niveau de priorité | Norme | Résultat en 2025 |
|-------------------------------------|--------------|-------------------------|
| 1 (intervention dans les 24 heures) | 80 % | 98 % |
| 2 (intervention dans les 48 heures) | 80 % | 98 % |
| 3 (intervention dans les 96 heures) | 80 % | 97 % |

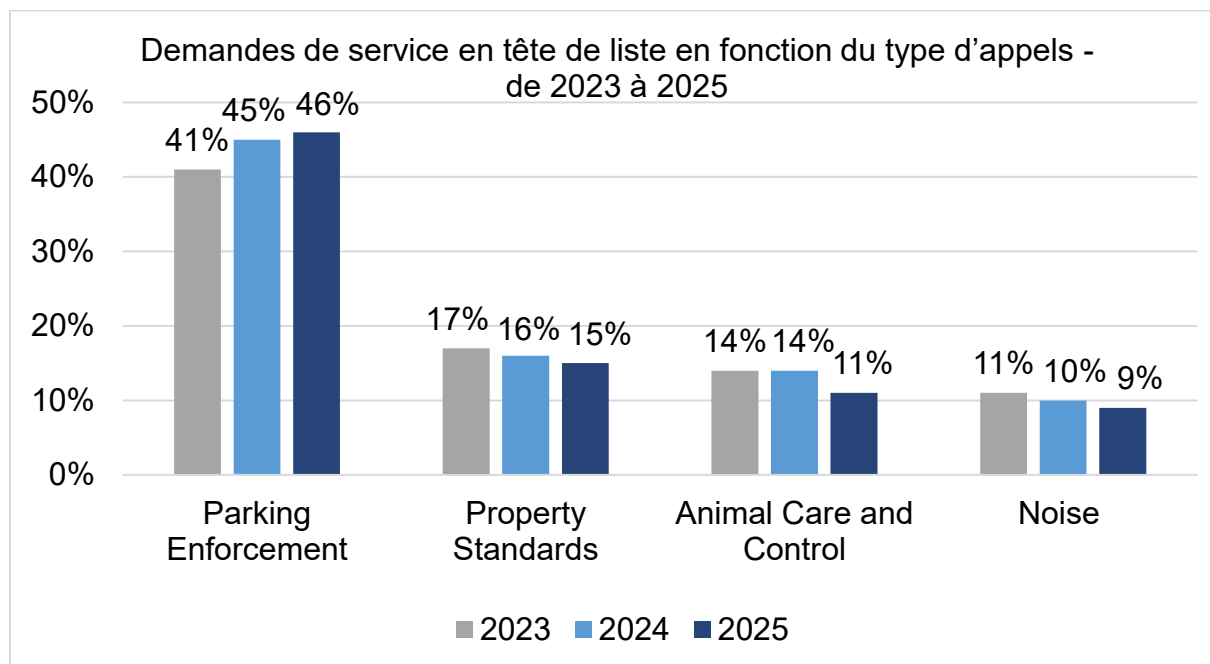
La figure 1 illustre les délais d'intervention des Services de règlements municipaux de 2023 à 2025

Figure 1 - Résultats sur trois ans par rapport aux objectifs initiaux de délais d'intervention



En 2025, les Services de règlements municipaux ont répondu à 108 699 demandes de service, ce qui représente une augmentation de 10 % par rapport aux volumes de 2024.

Figure 2 - Tendances relatives aux demandes de service - type d'appels en tête de liste en tant que pourcentage du volume total, 2023 à 2025.



En 2025, les quatre demandes de service en tête de liste et leur pourcentage par rapport au total de demandes étaient celles-ci :

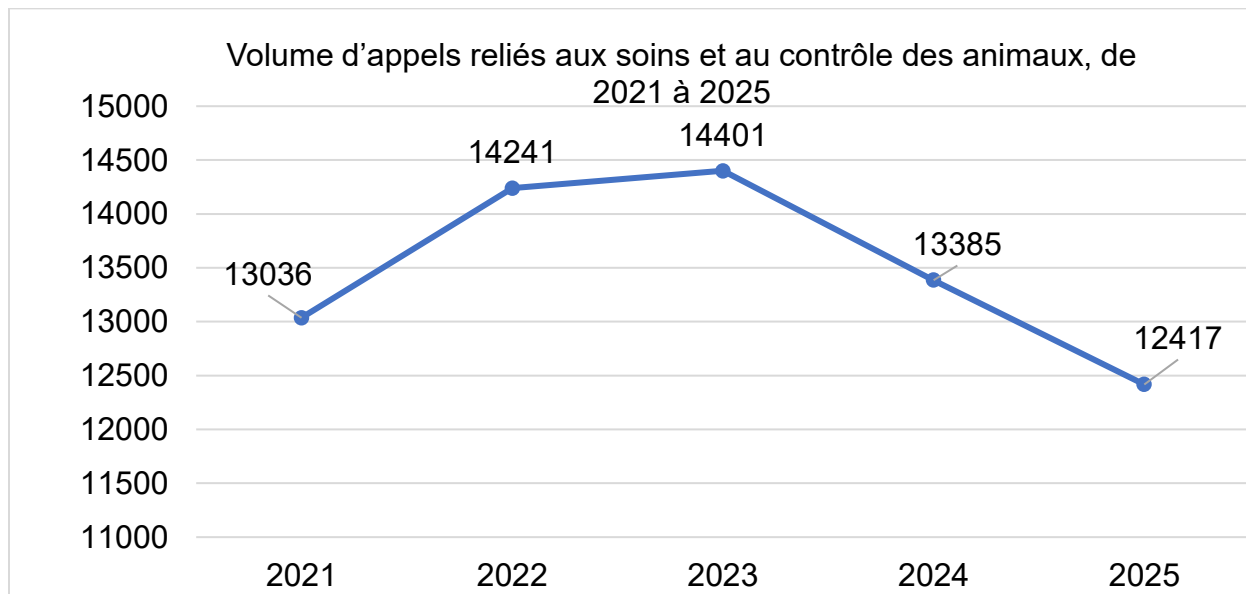
- Application des règlements sur le stationnement - 46 %
- Normes de bien-fonds - 15 %
- Soins et contrôle des animaux - 11 %
- Bruit - 9 %

Services d'application des règlements municipaux

La Direction des services d'application des règlements municipaux a répondu à 34 368 demandes de service en 2025. Il s'agit d'une diminution par rapport au niveau de 2024 qui est attribuable par ailleurs à la réaffectation des agents chargés de l'application des normes de bien-fonds, des règlements de zonage et des appels connexes reliés aux biens-fonds à la nouvelle Direction des normes de bien-fonds et du zonage, créée au début de 2025. Les volumes d'appels combinés de ces deux unités sont comparables aux niveaux de 2024. Ce réaménagement a permis aux agents d'application des règlements de procéder à plus d'interventions proactives, incluant des patrouilles dans les parcs.

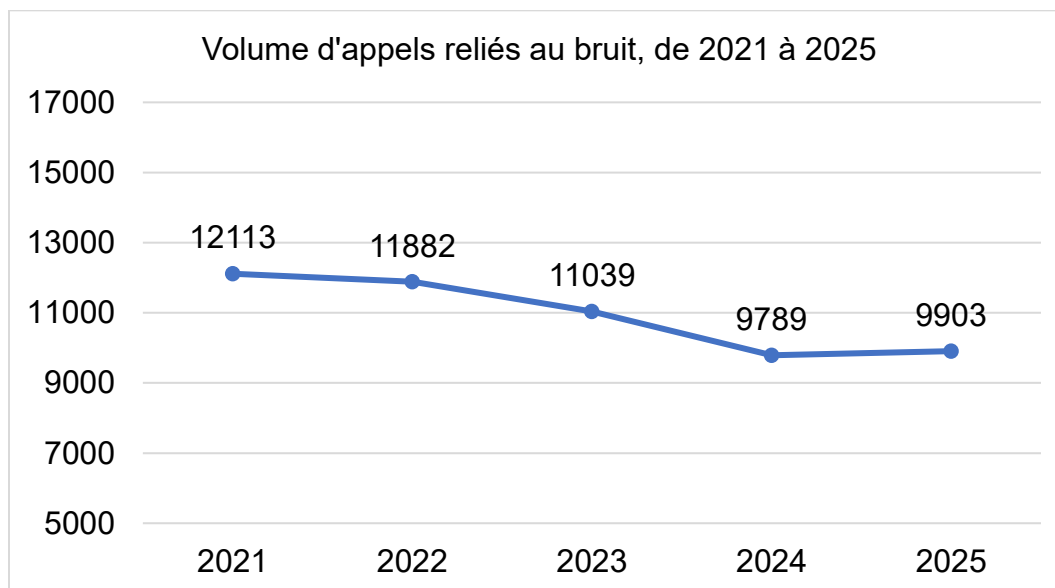
La direction a reçu 12 417 demandes de service pour les soins et le contrôle des animaux et 9 903 demandes de service reliées au bruit, et elle a répondu à 2 560 appels concernant des animaux malades ou blessés en 2025.

Figure 3 - Tendances relatives au volume d'appels reliés aux soins et au contrôle des animaux, de 2021 à 2025



Comme présenté à la figure 4 (ci-dessous), les demandes de service reliées au bruit ont légèrement augmenté : 9 903 plaintes ont été reçues en 2025.

Figure 4 - Tendances relatives au volume d'appels reliés au bruit, de 2021 à 2025



En 2025, l'équipe chargée de l'application des règlements a reçu 2 089 demandes de service reliées au déversement illicite de déchets, ce qui représente une augmentation de 263 % par rapport à 2024. Cette hausse peut vraisemblablement s'expliquer par la sensibilisation systématique à cet égard du public dans l'ensemble de la ville, par l'utilisation par les résidents de l'outil de signalement en ligne et par l'approbation par le Conseil de la politique sur le réacheminement des déchets déposés en bordure de rue, y compris la limite des trois articles, entrée en vigueur à l'automne 2024 et mise en œuvre subséquemment. Les Services des déchets solides financent deux postes d'agents temporaires affectés à cette tâche. Dix accusations ont été portées et 133 avis d'infraction ont été émis en lien avec le déversement illicite de déchets. Il est important de noter que ces enquêtes aboutissent rarement à des accusations, car il est difficile d'identifier les responsables.

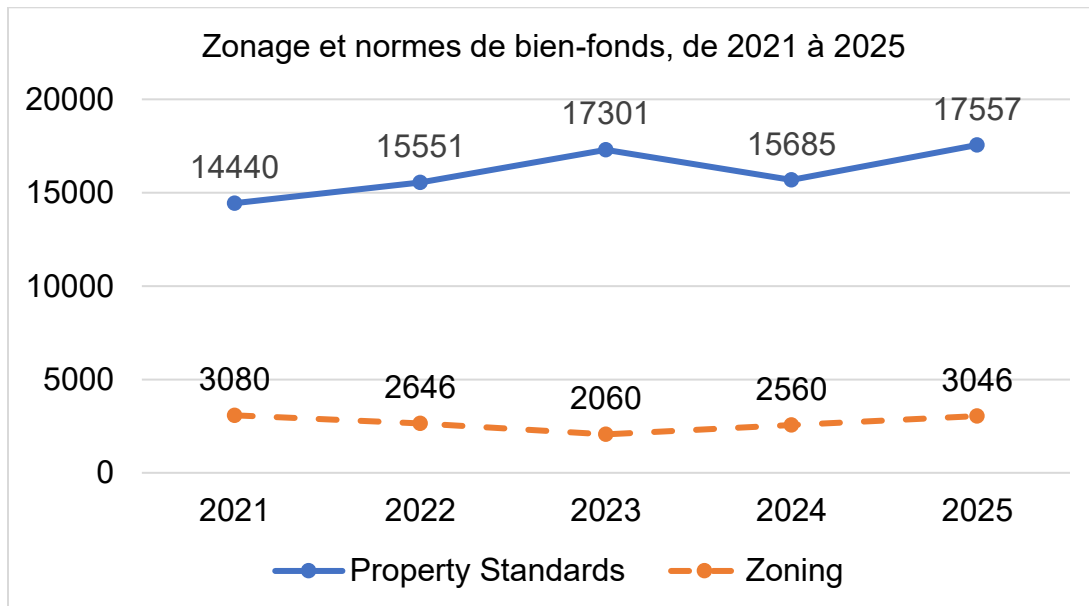
Les Services des règlements municipaux continueront de faire le suivi annuel des demandes de service reliées au déversement illicite de déchets et de surveiller les tendances d'une année à l'autre.

Normes de bien-fonds et zonage

En 2025, la nouvelle direction chargée de l'application des normes de bien-fonds et des règlements de zonage a reçu 17 557 demandes de service reliées aux normes de

biens-fonds et 3 046 demandes de service reliées au zonage, comme l'illustre la figure 5.

Figure 5 - Tendances du volume d'appels reliés aux normes de bien-fonds et au zonage, de 2021 à 2025



La création de cette direction dans le cadre du réaménagement stratégique de mars 2025, qui visait à transférer tous les appels reliés aux biens-fonds aux agents chargés des normes de biens-fonds, a permis d'intervenir et de résoudre plus rapidement différents problèmes, comme le gazon long, les mauvaises herbes et les débris au sol. La mesure a également allégé la charge de travail des employés de la Direction de l'application des règlements municipaux leur permettant de procéder à un plus grand nombre d'interventions proactives.

En 2025, l'équipe des normes de biens-fonds a répondu à 678 demandes de service reliées à des propriétés vacantes. Ce travail a débouché sur la délivrance de 292 permis de biens vacants, ce qui représente plus de 500 adresses, y compris des lotissements que l'on prévoit aménager éventuellement. Plus de 250 mesures d'exécution ont été prises, y compris des accusations portées, des citations à comparaître, des avis d'infraction, des ordonnances liées aux normes de biens-fonds et la sous-traitance des travaux à réaliser.

L'équipe des normes de biens-fonds a également répondu à 382 demandes de service reliées à des maisons de chambres. Son travail a généré 172 mesures d'exécution, ce

qui a aidé à fournir un logement décent à certains des résidents les plus vulnérables d'Ottawa.

Mai 2025 marquait la conclusion du [projet pilote d'une durée d'un an sur les propriétés problématiques](#), mené par les Services des règlements municipaux. Dans le cadre du projet pilote, un groupe de travail composé de différents services de la Ville a été mis sur pied pour régler des problèmes de longue date entourant onze propriétés dans les quartiers de Rideau-Vanier et Somerset. Ces propriétés étaient reconnues comme des sources de nuisance et de perturbation et d'importantes ressources municipales devaient y être consacrées.

Le projet pilote a donné suite à plus de trente mesures d'exécution, y compris des avis de contraventions provinciales, des citations à comparaître, des avis d'infraction, des ordonnances liées aux normes de biens-fonds et la sous-traitance des travaux de remise en état requis - les coûts étant recouverts auprès des propriétaires.

La démolition de deux propriétés a été approuvée et la démolition de deux autres propriétés est envisagée. Deux personnes touchées ont été logées ailleurs et à la suite d'efforts ciblés en matière de conformité, quatre propriétés ne sont plus jugées comme problématiques.

Les propriétés restantes demeurent sous surveillance active. S'appuyant sur le succès du projet pilote, cette approche coordonnée à laquelle participent plusieurs directions générales est dorénavant intégrée aux activités régulières. Des propriétés semblables sont répertoriées dans d'autres quartiers et les problèmes sont résolus à l'aide de l'application proactive et ciblée des règlements.

Administration des permis et application des règlements connexes

En 2025, l'équipe chargée de la délivrance et de l'administration des permis et de l'application des règlements connexes a délivré :

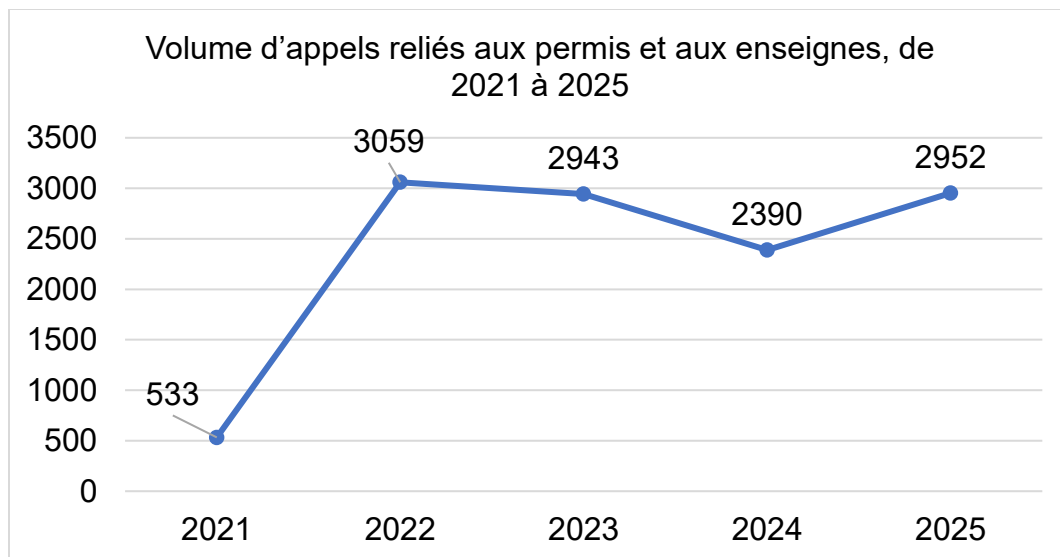
- 11 525 permis d'entreprise
- 319 licences et permis de loterie (248 licences de loterie et 71 permis de la Commission des loteries et des jeux de l'Ontario)
- 2 377 permis d'enseignes temporaires
- 2 093 renouvellements de permis de taxi (1 012 plaques d'immatriculation et 1 081 conducteurs) et de permis de limousine (19 véhicules et 3 exploitants)

Et elle a mené :

- 350 inspections liées à des évènements spéciaux
- 620 suivis et inspections liés à des permis d'entreprise expirés
- 764 inspections de taxis et 19 inspections de limousines
- 461 inspections de locations à court terme

De plus, 2 954 demandes de service liées aux permis ont été activées de façon proactive par les agents chargés d'appliquer les règlements liés aux permis et en réponse à des demandes de service portant sur des entreprises et des enseignes. Ce qui inclut répondre à des plaintes relatives à des enseignes temporaires et permanentes installées sans permis, des enseignes installées sur l'emprise routière et des affiches placées où elles sont interdites. Au nombre des demandes de service susmentionnées, 1 176 portaient sur la location à court terme et, à la suite du travail de l'équipe chargée de l'application des règlements à cet égard, 128 accusations ont été portées et 40 citations à comparaître en vertu de la partie III de la loi ont été émises, ce qui représente des douzaines d'infractions et la suppression de plus de 400 inscriptions de la plateforme des locations à court terme.

Figure 6 - Tendances des demandes de service liées aux permis et aux enseignes.



Lettres de non-objection et lettres de désignation d'envergure municipale

En 2025, le Conseil a délégué au directeur des Services des règlements municipaux le pouvoir d'émettre des lettres de non-objection pour l'extension temporaire aux terrasses du permis de vente de boissons alcoolisées et des lettres de désignation d'envergure municipale pour le prolongement temporaire et ponctuel de l'horaire pour la vente et le service de boissons alcoolisées au-delà de 2 heures du matin. Ces lettres

sont requises en vertu de la procédure de délivrance des permis de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario. Les Services des règlements municipaux ont émis 38 lettres de non-objection et 13 lettres de désignation d'envergure municipale en 2025. Trois demandes de lettres de non-objection et 20 demandes de lettres de désignation d'envergure municipale ont été refusées faute de se conformer aux conditions requises.

Boîtes de dons de vêtements

En décembre 2023, le Conseil a approuvé un nouveau [Règlement sur les boîtes de dons de vêtements \(No 2023-425\)](#) dans le but de réglementer, d'autoriser et de surveiller les bacs de dons placés à l'extérieur; le règlement est entré en vigueur le 31 janvier 2024. Dans la foulée de ce nouveau règlement, il y a eu une augmentation marquée de la délivrance de permis de boîtes de dons de vêtements en 2025, ce qui correspond d'une part à l'intensification des activités de surveillance de la conformité et d'autre part, à la sensibilisation accrue du public à l'obligation de détenir un permis. Le tableau 3 (ci-dessous) présente les données entourant la délivrance des permis de boîtes de dons de vêtements et les demandes de service.

Tableau 3 - données reliées aux boîtes de dons de vêtements, 2024 et 2025

| Année | 2024 | 2025 |
|------------------------------------|-------------|-------------|
| Demandes de service | 29 | 51 |
| Permis délivrés - organisme | 1 | 4 |
| Permis délivrés - bac de vêtements | 6 | 75 |

Projet pilote de services de taxi accessibles sur demande

En 2023, le Conseil a approuvé le rapport de l'Étude sur les services de taxi accessibles sur demande ([ACS2023-EPS-BYL-0002](#)) et a chargé le personnel de concevoir, négocier et mettre en œuvre un projet pilote d'une durée de trois ans comportant des mesures incitatives afin d'augmenter le nombre de taxis accessibles sur la route. Plus précisément, le rapport a débouché sur la mise en œuvre des mesures suivantes :

- Un service de répartition centralisé pour les taxis accessibles sur demande

- Plusieurs incitatifs financiers accordés aux détenteurs de plaques d'immatriculation de taxis accessibles et aux conducteurs de ces taxis en reconnaissance des coûts plus élevés pour l'exploitation d'un taxi accessible, dont celles-ci :
 - Contribution de 15 \$ par déplacement versée au conducteur pour chaque transport sur demande d'une personne en fauteuil roulant;
 - Jusqu'à 5 000 \$ par année pour trois ans à chaque détenteur d'une plaque d'immatriculation de taxi accessible ou au propriétaire d'un taxi investissant pour rendre le véhicule entièrement accessible aux personnes en fauteuil roulant;
 - Jusqu'à 2 000 \$ par année pour trois ans pour chaque conducteur d'un taxi accessible satisfaisant aux critères décrits par l'inspecteur en chef des permis.

Le projet pilote, administré par la Direction du soutien opérationnel et du service des règlements et la Direction de la délivrance et de l'administration des permis et de l'application des règlements connexes, a débuté le 8 avril 2024. En 2025, 20 564 déplacements ont été effectués par des taxis accessibles sur demande en vertu du programme, ce qui représente environ 1 723 déplacements par mois ou une augmentation de 42 % par rapport à 2024 (1 206 déplacements par mois pour une partie de l'année) et 71 % de plus que la capacité mensuelle en matière d'accessibilité d'avant le projet pilote. Ceci fondé sur des données de l'industrie pour les quatre années précédant le projet pilote à raison d'une moyenne de 1 000 déplacements par mois. L'augmentation donne à penser que la contribution par déplacement versée aux conducteurs s'est avérée efficace en tant qu'incitatif financier.

En 2025, aucun véhicule accessible n'a mis fin à ces activités, le nombre de 91 véhicules actifs en 2024 étant maintenu. Le courtier en taxis a ajouté d'autres fourgonnettes taxis totalement accessibles munies de plaques ordinaires, ce qui est conforme au règlement municipal. Ainsi, environ onze taxis accessibles additionnels ont été mis en service et l'on compte actuellement un total de 102 véhicules accessibles. Un autre permis de détenteur de plaque accessible est en suspens, en attente de l'achat et de la livraison d'un véhicule converti.

Le temps d'attente en période de pointe pour un taxi accessible a diminué en 2025; il est passé de 9 à 15 minutes en 2024 à une moyenne de 9 à 12 minutes en 2025. Ce qui représente une amélioration par rapport à la période précédant le projet pilote, alors que le temps d'attente pouvait atteindre 30 minutes. Il y a eu quatorze demandes

de service : sept reliées à l'application proactive du règlement, deux à des clients n'ayant pas payé leur déplacement et cinq à des problèmes concernant le service. Ces quatorze demandes de service représentent moins de 0,1 pour cent de tous les déplacements accessibles; et les problèmes ont, par ailleurs, tous été résolus. Le personnel chargé de l'application des règlements connexes aux permis a aussi effectué 25 vérifications sur le terrain (déplacements de contrôle), dont les résultats ont démontré un taux de conformité de 95 %.

Aussi, 2025 a été la première année du projet pilote au cours de laquelle le personnel a pu faire les vérifications requises en vue de déterminer l'admissibilité aux autres incitatifs financiers du programme. Soixante et onze détenteurs de plaques et propriétaires de véhicules ont obtenu la subvention annuelle pour les véhicules accessibles; trois ont reçu la subvention pour les conducteurs de véhicules accessibles et douze ont reçu les deux subventions, étant à la fois le conducteur et le propriétaire du véhicule. En tout, 445 000 \$ ont été déboursés.

Soutien opérationnel et services des règlements

En 2025, outre la répartition et l'attribution des demandes de service, l'Unité de répartition des SRM a émis 4 886 lettres d'intervention complémentaire, comme l'indique le présent rapport.

Six vérifications de sociétés privées de transport ont été effectuées, touchant 900 conducteurs et nécessitant l'examen de 6 300 documents. Pour ces vérifications uniques, le personnel a procédé à un examen de dossiers, notamment des permis des conducteurs, des enregistrements des véhicules, des antécédents de conduite et la vérification des casiers judiciaires afin d'assurer la sécurité du public et la protection du consommateur.

La Direction du soutien opérationnel et des services des règlements a traité 22 demandes de murales aux termes du Règlement d'Ottawa sur les murales et du programme À vos pinceaux! Elle a aussi traité 676 demandes de dérogation au Règlement sur le bruit, ce dernier élément représentant une augmentation de 138 % par rapport à 2024. Les dérogations au Règlement sur le bruit concernent les projets de construction et l'amplification et la reproduction du son lors d'évènements spéciaux dans l'ensemble de la ville.

En date du 31 décembre 2025, Ottawa comptait 134 agences inscrites au Programme de contrôle du stationnement sur les propriétés privées et, de ce nombre, vingt sont admissibles à des ententes avec la Ville concernant le recouvrement des coûts. Le

programme a généré 4 millions de dollars de recettes pour les Services des règlements municipaux en vertu de ces ententes en 2025. L'équipe du Soutien opérationnel a joué un rôle de premier plan dans la transition vers le nouveau Système de pénalités administratives (SPA) en matière de stationnement et elle a donné la formation à tous les agents mandatés dans le cadre des ententes de recouvrement des coûts.

La direction a également tenu 33 audiences du Tribunal du contrôle des animaux portant sur 68 appels et elle a convié 35 audiences du Comité d'appel en matière de permis et de normes de biens-fonds. À la suite de la mise en œuvre du Règlement sur la location à court terme, les SRM ont constaté une augmentation constante du nombre d'appels soumis au comité, ce qui a exigé beaucoup plus de temps d'audience et de soutien administratif correspondant.

La clinique de stérilisation des animaux a poursuivi ses activités de stérilisation d'animaux de compagnie et d'implantation des micropuces d'identification (voir le tableau 4).

Tableau 4 - données comparatives - clinique de stérilisation des animaux

| Service | 2023 | 2024 | 2025 |
|----------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Stérilisation des animaux | 1 917 | 744 | 879 |
| Implantation de micropuces | 917 | 325 | 377 |

Compte tenu de la pénurie persistante de vétérinaires à temps plein dans l'industrie, pour les stérilisations, la clinique a adopté un modèle de rotation entièrement pourvu par des suppléants (vétérinaires contractuels). Ce modèle a pour effet d'accroître le nombre de journées non interrompues de chirurgie et il est plus rentable d'un point de vue financier. Il aide aussi à contrer les effets négatifs et la fatigue professionnelle des chirurgiens vétérinaires qui doivent procéder à un volume élevé et répétitif de stérilisations d'animaux. Des modifications ont également été apportées aux services vétérinaires postopératoires sur appel afin d'améliorer l'efficacité financière sans compromettre les soins offerts aux animaux.

Dans le cadre de son rôle à l'égard des animaux sauvages dans la ville, l'équipe du Soutien opérationnel a continué de s'occuper de la gestion des gros mammifères, comme les orignaux, les chevreuils et les cerfs, qui se trouvent dans les zones urbaines

et suburbaines, et elle a soutenu la Direction générale des initiatives stratégiques pour le déploiement de la stratégie de la Ville en matière de gestion de la faune.

Application des règlements sur le stationnement

En 2025, 476 342 contraventions de stationnement ont été données. De ce nombre, 203 739 contraventions ont été données en vertu de la *Loi sur les infractions provinciales* et 272 603 en vertu du nouveau [Système de pénalités administratives en matière de stationnement \(ACS2024-FCS-SO-0001\)](#), qui est entré en vigueur le 4 juin 2025. Beaucoup de travail a été abattu de concert avec Service Ottawa en vue de lancer ce nouveau système, qui permet aux municipalités de transférer les décisions relatives à des infractions mineures, comme les contraventions au règlement sur le stationnement, du système judiciaire provincial à un modèle de résolutions de différends géré par la Ville. Le système améliore le service au public et fournit un processus équitable, efficace et rapide pour gérer des contraventions mineures et résoudre des litiges en matière de stationnement. Les infractions les plus fréquentes observées en 2025 sont présentées au tableau 5 ci-dessous.

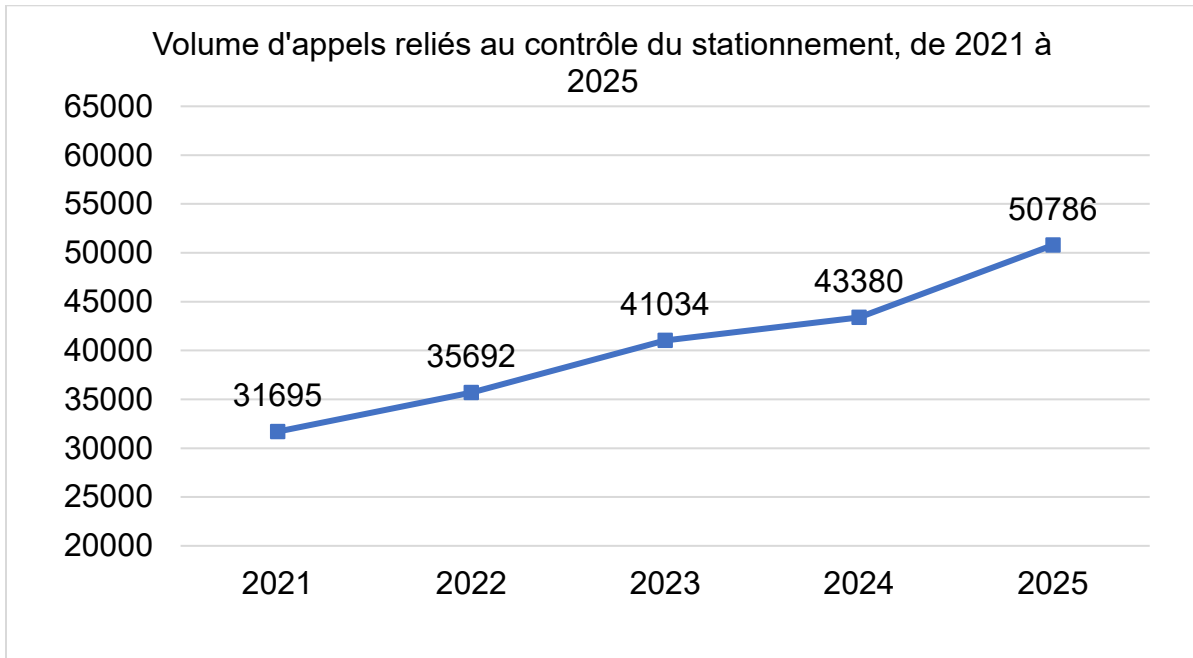
Tableau 5 - infractions les plus fréquemment observées, de 2023 à 2025 :

| Type d'infraction | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Stationnement non autorisé sur une propriété privée | 43 610 | 109 816 | 126 486 |
| Stationnement au-delà des limites de temps affichées | 37 652 | 42 920 | 33 950 |
| Stationnement dans une zone de stationnement interdit | 35 378 | 40 810 | 38 488 |
| Arrêt dans une zone d'arrêt interdit | 38 494 | 44 217 | 54 043 |
| Stationnement excédant 3 heures | 24 221 | 33 553 | 41 277 |

En plus des patrouilles régulières, la direction répond également aux demandes de service formulées par les résidents. Les SRM ont reçu 50 786 demandes de service liées à l'application des règlements sur le stationnement en 2025. Il s'agit d'un sommet jamais atteint, surpassant le sommet d'avant la pandémie de 42 754 demandes de service en 2019. L'augmentation du volume d'appels peut être attribuée à

l'augmentation des demandes d'application des règlements sur le stationnement dans les zones scolaires, sur les parcours d'autobus et dans les secteurs résidentiels.

Figure 7 - volume de demandes de service reliées au contrôle du stationnement, de 2021 à 2025



La Direction de l'application des règlements sur le stationnement et la Direction du soutien opérationnel et des services des règlements assument toutes les deux la surveillance du Programme des agences de contrôle du stationnement sur les propriétés privées. Ce programme réglemente lesdites agences; il veille à ce qu'elles détiennent un permis et soient assurées, conformément aux conditions stipulées dans le Règlement sur les permis. En vertu du programme, les agences de contrôle du stationnement sur les propriétés privées titulaires d'un permis émettent uniquement des avis d'infraction aux règlements de stationnement de la Ville d'Ottawa.

Services de contrôle automatisé de la vitesse

Cette direction a entièrement cessé ses activités le 14 novembre 2025, conformément à la [prorogation prescrite par le gouvernement provincial](#) des systèmes automatisés de contrôle de la vitesse.

La Direction des services de contrôle automatisé de la vitesse a lancé ses activités en février 2024 et elle a couvert 84 % du calendrier civil en 2024. De même, en 2025, elle a couvert 86 % du calendrier civil.

Le tableau 6 ci-dessous présente des statistiques clés pour ces périodes de rapport qui mettent en relief le volume d'incidents traités, l'efficacité des mises en accusation et d'autres données importantes.

Tableau 6 - données de février 2024 à novembre 2025 - Direction des services de contrôle automatisé

| Données mesurées | 2024 (du 1^{er} février au 31 décembre) | 2025 (du 1^{er} janvier au 14 novembre) |
|---|--|--|
| Nombres d'incidents | 492 857 | 360 154 |
| Nombre d'accusations | 365 416 | 279 595 |
| Taux de mise en accusation | 74 % | 78 % |
| Citations à comparaître aux termes de la Partie III | 283 | 123 |
| Délai de prescription dépassé | 928 | 595 |

Bureau du directeur

En 2025, le Bureau du directeur a lancé diverses initiatives dans le but d'améliorer l'efficacité opérationnelle, de soutenir la prestation des services et de répondre aux défis réglementaires émergents :

- 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.
- Planification de la relève : un directeur adjoint a été intégré à l'équipe avant le départ planifié à la retraite du directeur en 2026 et d'autres mesures de planification de la relève ont été mises en œuvre pour les postes de direction clés.
- Fermeture du Centre de traitement pour le contrôle automatisé de la vitesse : à la suite de la promulgation du [Projet de loi 56](#) du gouvernement provincial (*Loi de 2025 visant à bâtir une économie plus concurrentielle*) en novembre 2025, le

Bureau du directeur a amorcé le démantèlement du Centre de traitement pour le contrôle automatisé de la vitesse. Beaucoup de temps a été consacré à la fermeture de la Direction des services de contrôle automatisé et aux redondances qui en ont résulté et d'importants efforts ont été consentis pour réaffecter le personnel ailleurs dans l'organisation.

- Phase 1 de la modernisation du quartier général des Services de règlements municipaux. Le Bureau du directeur a joué un rôle de premier plan dans cette démarche importante, laquelle est décrite plus loin dans le présent rapport.
- Réaffectation de l'espace occupé par le Centre de traitement pour le contrôle automatisé de la vitesse : le Bureau du directeur s'est employé à convertir l'ancien centre de traitement situé au 100, promenade Constellation en un centre dédié à la formation du personnel.
- Soutien apporté à de nouvelles initiatives et règlements municipaux : la direction a appuyé le déploiement de nouvelles initiatives et de nouveaux programmes et règlements municipaux en assurant la production en temps opportun de documents essentiels et leur examen rigoureux. L'équipe a suivi l'avancement de ces initiatives et a surveillé les étapes importantes afin de garantir l'atteinte de résultats clés dans les délais impartis.

Mesures de rendement et niveau de service

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

- Les demandes de service auxquelles est attribué un niveau de priorité fondé sur le type d'appels (65 % des demandes de service en 2025).
- Les demandes de service qui sont priorisées et attribuées en fonction des détails et du contexte de l'appel (35 % des demandes de service en 2025).
- Les travaux qui ne font pas l'objet d'une demande de service dans le système logiciel MAP.

Voici les pourcentages des demandes de service classées prioritaires par rapport au volume d'appels total par pourcentage pour 2025 :

- Les demandes de service de priorité 1 représentaient 7 % du volume total d'appels.
- Les demandes de service de priorité 2 représentaient 58 % du volume total d'appels.

- Les demandes de service de priorité 3 représentaient 35 % du volume total d'appels.

Conformément aux recommandations formulées dans le cadre [l'examen des Services de règlements municipaux en 2017](#), les SRM se sont dotés de normes de service pour la réponse initiale aux demandes de service et la priorisation des appels; en 2025, ces normes ont été dépassées pour les trois niveaux de priorité (voir le tableau 2 et la figure1).

Comparaisons entre les municipalités

Dans le but de dresser le portrait de l'efficacité opérationnelle des Services de règlements municipaux, on procède chaque année depuis 2021 à une analyse de diverses municipalités ontariennes relativement comparables.

Les villes de Hamilton, Toronto et Windsor ont été choisies aux fins de cette analyse pour les raisons suivantes :

- Ce sont des municipalités de taille moyenne à grande qui ont été citées dans l'examen des Services de règlements municipaux de la Ville d'Ottawa en 2017.
- Elles sont régies par le même cadre législatif provincial.
- Elles ont des secteurs d'activité plutôt similaires et elles fournissent des services comparables à ceux des Services des règlements municipaux d'Ottawa.
- Leur étendue et leur diversité géographiques conviennent.

On a demandé aux municipalités sélectionnées d'indiquer le nombre de postes équivalents à temps plein que comptaient leurs équipes d'application des règlements, de contrôle des animaux, de délivrance de permis, de normes de biens-fonds et d'application du zonage - le personnel administratif et de supervision compris - pour les années 2023 à 2025 inclusivement. L'application des règlements sur le stationnement a été exclue de cette analyse en raison de sa nature essentiellement proactive. En fonction des renseignements recueillis, on a déterminé un point de référence uniformisé pour les demandes de service par poste ETP, comme l'indique le tableau 6.

Toutefois, compte tenu des changements organisationnels survenus au sein des SRM à Ottawa au cours des cinq dernières années, lesquels ont eu pour effet de réorganiser les activités d'application des règlements, ce point de référence n'est peut-être plus le comparateur par excellence des charges de travail véritables par poste ETP - ces charges de travail seront examinées en vue du prochain rapport annuel.

Tableau 7 - Demandes de service par poste ETP affecté à l'application des règlements dans les municipalités sélectionnées, de 2023 à 2025

| Ville | 2023 | 2024 | 2025 |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|
| Hamilton | 493 | 761 | 883 |
| Ottawa | 766 | 568 | 577 |
| Windsor | 576 | 801 | 533 |
| Toronto | 405 | 327 | X |

Initiatives prioritaires du Conseil

Solutions en ligne pour les permis d'entreprise et le paiement

Les Services de règlements municipaux sont déterminés à atteindre [l'objectif 21 du plan stratégique du Conseil](#) en créant une plateforme en ligne intégrée pour le paiement des permis d'entreprise. Cette solution de « guichet unique en ligne » vise à améliorer l'expérience client, réduire les obstacles bureaucratiques pour les entrepreneurs et positionner Ottawa comme une destination de premier plan pour les affaires.

L'objectif principal de cette solution est de transférer toutes les étapes du processus des permis d'entreprise de la Ville du système logiciel MAP (Municipal Application Partnership) à la plateforme POSSE Entreprise. La mesure simplifiera la délivrance des licences et permis en instaurant une application et une solution en ligne pour le paiement des permis conçues pour améliorer l'expérience client, augmenter le rendement du personnel et accroître l'efficacité générale des services. La phase entourant la planification du projet s'est achevée avec succès en 2025 et la plateforme en ligne devrait être en place à la fin de 2026.

Autres initiatives liées à la prestation des services

- Analyse du modèle de déploiement des agents: les Services des règlements municipaux ont collaboré avec le SPU et la Direction des services de soutien technique et aux activités à la création d'un modèle de déploiement pour la nouvelle Direction des biens-fonds et du zonage qui arrime le déploiement des agents aux volumes projetés d'appels afin de réduire les délais de réponse, de répartir efficacement les appels et de réduire les coûts en carburant.
- Phase 1 du projet de modernisation du quartier général des SRM : des progrès importants ont été réalisés en ce qui concerne le projet de modernisation du QG.

La construction de la phase 1 est terminée. La Ville dispose dorénavant d'un Centre de permis d'entreprise accessible et moderne qui répond aux exigences de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et aux normes de traitement de l'argent comptant. Le centre possède une entrée publique améliorée munie d'une rampe d'accès. Il s'y trouve un comptoir de service à la clientèle et une aire d'attente modernisés, des toilettes universelles et de nouvelles salles de réunion. L'espace comprend également une nouvelle salle de rassemblement pour l'équipe chargée du contrôle du stationnement, de nouveaux vestiaires, des douches et un gymnase. Le centre a ouvert ses portes au public en janvier 2026 et la phase de parachèvement est en cours.

- Remplacement de la technologie portative d'émission de contraventions : le projet a débuté en juin 2025 et a permis la mise en œuvre d'une nouvelle plateforme de gestion des contraventions de stationnement et l'acquisition de nouveaux dispositifs portatifs pour les SRM à la suite de la transition de la Ville vers le Système de pénalités administratives (PSA) en matière de stationnement. Le contrat ParkSmart arrivé à échéance et les dispositifs portatifs désuets ont été remplacés par une technologie assurant la fluidité de son intégration au système de gestion des dossiers de Service Ottawa.

Sensibilisation, promotion et éducation

Le programme de promotion et d'éducation des Services de règlements municipaux vise à favoriser la conformité volontaire aux règlements en sensibilisant davantage le public aux règlements de la Ville d'Ottawa et aux raisons qui les motivent. Pour ce faire, on utilise les médias sociaux, la sensibilisation proactive dans le cadre d'activités et des méthodes habituelles de promotion, comme les dépliants.

Les Services des règlements municipaux administrent des comptes sur X en anglais et en français ([@OttawaBylaw](#) et [@RegMunicip Ott](#)), des pages Facebook ([Ottawa By-law and Regulatory Services](#) et [Services des règlements municipaux de la Ville d'Ottawa](#)) et des pages Instagram ([@OttawaBylaw](#) et [@RegMunicip Ott](#)), qui sont suivis par plus de 38 000 personnes.

Les SRM publient périodiquement des articles et des messages afin de promouvoir une meilleure compréhension des règlements de la Ville et de sujets importants, comme les règlements concernant les chiens dangereux, le stationnement, les biens-fonds et les permis. Ces publications ont pour objet de sensibiliser et d'informer davantage les personnes afin qu'elles se conforment volontairement aux règlements de la Ville.

En 2025, l'équipe du programme de sensibilisation des SRM a participé à plus de 45 activités, incluant des rencontres sur la sécurité communautaire, des séances portes ouvertes, des festivals et des rassemblements, des foires d'emploi et des séances d'information. Les SRM ont également participé à nombre d'évènements, y compris le grand McDon, les défilés du père Noël, le défilé de la Fierté de la Capitale, la marche et la course Wiggle Waggle de la Société protectrice des animaux d'Ottawa. Ils ont aussi procédé au lever du drapeau à plusieurs matchs des Sénateurs d'Ottawa au moment de l'interprétation de l'hymne national.

Regards sur l'avenir

Fort de son engagement à l'égard du concept de « notre ville, notre service, nos gens », l'équipe des Services des règlements municipaux continuera de répondre aux besoins de la population diversifiée et en pleine croissance d'Ottawa.

En 2026, les SRM adoptent un modèle de déploiement dans l'ouest de la ville pour les biens-fonds qui permettra de répondre plus rapidement aux demandes de service dans ce secteur et générera des économies en réduisant le kilométrage à parcourir et la consommation de carburant. Les agents travailleront à partir de l'ancien Centre de traitement pour le contrôle automatisé de la vitesse au 100, promenade Constellation. Ce modèle fera en sorte de réduire l'étendue, et par conséquent le coût total, de la phase 2 du projet de modernisation du quartier général.

Les Services des règlements municipaux continueront également d'investir dans le personnel en élargissant les programmes de formation et en tirant profit du nouveau centre dédié à la formation. Les SRM continueront aussi d'investir dans divers modèles de prestation de services, y compris un système de réservation et de prise de rendez-vous en ligne pour la clinique de stérilisation des animaux afin d'améliorer l'expérience client.

Les SRM procéderont périodiquement à l'examen de leurs pratiques opérationnelles et de leur structure organisationnelle et ils travailleront à la planification de la relève afin d'assurer la continuité au sein d'une main-d'œuvre hautement qualifiée. Le resserrement de la surveillance et le renforcement d'une culture de travail positive et responsable demeurent des priorités fondamentales pour les SRM de même que l'augmentation de leurs capacités en matière de planification stratégique, de gestion du rendement et d'autres fonctions de soutien.

RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

Aucune répercussion financière n'est associée au présent rapport.

RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES

Il n'y a pas d'empêchement de nature juridique à transmettre les renseignements contenus dans ce rapport

COMMENTAIRES DES CONSEILLERS ET CONSEILLÈRES DE QUARTIER

Ce rapport s'applique à l'ensemble de la ville

CONSULTATION

Ce rapport est soumis à titre informatif. Aucune consultation publique n'est requise.

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. Ce qui comprend respecter les dispositions 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), se conformer à la Politique sur l'accessibilité de la Ville d'Ottawa et 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 grande qualité aux résidents d'Ottawa, y compris aux aînés et aux personnes qui ont des incapacités. Par l'entremise de la ligne 3-1-1 et d'autres canaux directs, les Services des règlements municipaux continuent de traiter les demandes de service reliées à des problèmes d'accessibilité, notamment 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 demandes de service reliées au manque de taxis accessibles sur demande dans la ville ont été peu nombreuses depuis la mise en œuvre du projet pilote de taxis accessibles sur demande. Les problèmes soulevés font tous l'objet d'une enquête et les commentaires donnent lieu à un suivi et à une intervention rapide; et des mesures d'atténuation sont prises en tenant compte de l'invalidité en question 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 d'évaluer le

projet pilote et de surveiller les tendances et il soumettra aux fins de considération au Conseil une analyse des besoins de croissance, des données sur l'accessibilité et des commentaires. Enfin, il proposera au besoin l'ajustement des niveaux de service. Les SRM perçoivent au nom de la Ville le supplément volontaire pour l'accessibilité par voyage lequel contribue au financement des services de transport en commun accessibles.

Lorsqu'ils communiquent avec le public, les SRM fournissent des renseignements accessibles, conformes et qui mettent visuellement en valeur la communauté qu'ils servent, notamment par la représentation des personnes qui ont des incapacités 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 et demeurera déterminé à consulter le Comité consultatif sur l'accessibilité de la Ville et les parties prenantes de la communauté des personnes handicapées pour obtenir leurs commentaires sur les initiatives et les services en cours d'élaboration susceptibles d'avoir des répercussions sur l'accessibilité.

SUITE À DONNER

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