

# Examen de la réglementation relative aux services de remorquage : Synthèse de la consultation

## Contexte

La consultation du public et des intervenants est un aspect essentiel de l'élaboration de la réglementation potentielle du remorquage sur le territoire de la Ville d'Ottawa. L'objectif de cette consultation consistait à connaître l'expérience du public dans les services de remorquage à Ottawa et les difficultés de cette industrie, de même qu'à réunir les commentaires sur les motifs d'inquiétude potentiels auxquels la nouvelle réglementation devra répondre. Pendant la phase de la consultation, les thèmes émergents exprimés ont porté sur les motifs d'inquiétude liés à la protection des consommateurs, à la gestion des lieux des accidents, à l'absence de réglementation sur les frais d'entreposage et de remorquage et à l'incapacité, pour les clients, de reprendre les véhicules dans les fourrières municipales. De nombreux commentaires déposés par courriel et exprimés dans les sondages auprès du public et de l'industrie et dans les discussions virtuelles individuelles avec les intervenants ont révélé que l'opinion est très favorable à la réglementation du remorquage à Ottawa.

## Aperçu de la consultation

La phase de la consultation de l'Examen de la réglementation relative aux services de remorquage a commencé en janvier 2020 dans le cadre de discussions avec les experts de la question en interne. Le personnel de la Ville a par la suite consulté les intervenants externes, dont la Provincial Towing Association of Ontario l'Association canadienne des automobilistes, le Bureau d'assurance du Canada, Co-operators Assurance Groupe et de nombreuses entreprises de remorquage. Les consultations menées auprès des ministères provinciaux et des municipalités comparables se sont déroulées au printemps et au début de l'été 2020. En mai 2020, la Ville a lancé le site Web de la plateforme [Participons Ottawa](#) pour l'Examen de la réglementation relative aux services de remorquage, qui prévoyait un sondage public et qui invitait les membres de l'industrie du remorquage à faire eux aussi des commentaires dans un sondage portant sur cette industrie. Dans ce document, nous présentons la synthèse des résultats de cette consultation.

## Document 4



### Méthodes de consultation

Nous avons fait appel à plusieurs méthodes dans la phase de la consultation de l'Examen de la réglementation relative aux services de remorquage. Voici en quoi ont consisté les activités de consultation :

- un sondage public a été diffusé sur le Web, sur la plateforme Participons Ottawa, pendant une durée d'un mois
- l'industrie pouvait se procurer sur demande un sondage pendant une durée d'un mois : on faisait parvenir à certains acteurs de l'industrie un questionnaire distinct
- on a ouvert une boîte de réception de courriels sur le remorquage afin de réunir des commentaires précis et de poser certaines questions liées à l'Examen de la réglementation relative aux services de remorquage
- des consultations virtuelles ont eu lieu auprès des acteurs intéressés, dont les exploitants et les conducteurs de dépanneuses, les ministères provinciaux, les organismes d'application des lois et les compagnies d'assurance
- nous avons fait un tour d'horizon administratif des règlements sur le remorquage en vigueur dans d'autres municipalités de l'Ontario
- nous avons publié, sur la plateforme Participons Ottawa, le document sur « Ce que nous avons entendu », qui décrit dans leurs grandes lignes les résultats des consultations publiques
- nous avons fait suivre un document de travail au personnel interne et aux intervenants externes pour réunir leurs commentaires sur les orientations-cadres et les options proposées
- nous avons tenu des consultations virtuelles pour réunir les commentaires des agences du contrôle du stationnement sur les propriétés privées à propos des répercussions de la réglementation proposée pour le remorquage sur leur capacité à remorquer les voitures sur le domaine privé
- nous avons communiqué avec toutes les entreprises exploitant des garages publics et titulaires d'un permis de la Ville d'Ottawa pour entreposer les véhicules remorquer, afin de leur demander de commenter l'aspect lié à l'entreposage dans l'Examen de la réglementation relative aux services de remorquage

## Document 4



- nous avons adressé des lettres et des courriels pour demander de commenter la réglementation proposée sur les établissements d'entreposage aux exploitants et propriétaires des établissements d'entreposage des véhicules
- nous avons diffusé, parmi les acteurs de l'industrie, un document qui comportait des recommandations pour la réglementation des services de remorquage à Ottawa

Le personnel a analysé tous les commentaires déposés dans la phase de la consultation de l'Examen de la réglementation relative aux services de remorquage. Le présent document a pour objet de faire la synthèse de l'information réunie.

### **Commentaires exprimés dans le sondage public**

On pouvait répondre au sondage public, en français et en anglais, du 20 mai 2020 au 20 juin 2020 sur le site Web de la plateforme Participons Ottawa. Ce sondage visait à réunir les commentaires du public à propos de son expérience des services de remorquage, en mettant surtout l'accent sur les motifs d'inquiétude de la municipalité, dont la santé et la sécurité du public, la protection des consommateurs, ainsi que la protection des biens et des personnes physiques.

# Document 4



## Principales constatations

### Profil démographique

Le sondage public a permis de réunir 891 réponses. Voici le profil démographique des répondants.

#### Genre des répondants :

- Hommes: 65 pour cent
- Femmes: 27 pour cent
- Transgenres: 6 pour cent
- Genres non conformes: 1 pour cent
- Refus de répondre: 1 pour cent

#### Âge des répondants :

- De 19 à 34 ans: 27 pour cent
- De 35 à 44 ans: 24 pour cent
- De 45 à 54 ans: 21 pour cent
- De 55 à 64 ans: 15 pour cent
- 65 ans ou plus: 8 pour cent
- Refus de répondre: 5 pour cent

Genre des répondants

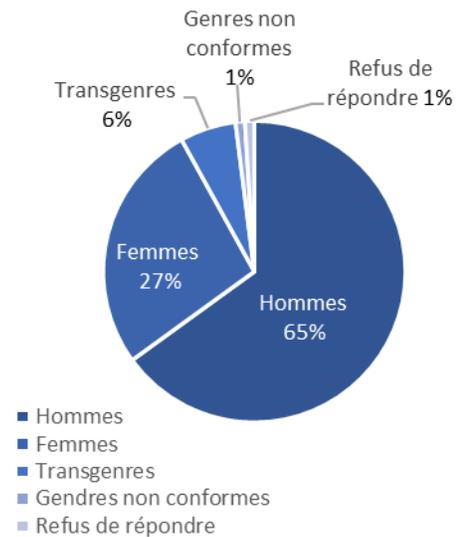


Figure 1 : Genre des répondants

Âge des répondants

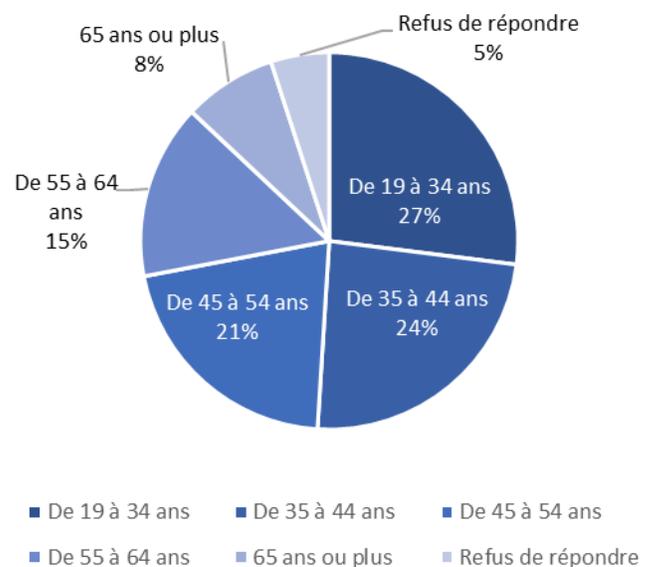


Figure 2 : Âge des répondants

## Document 4



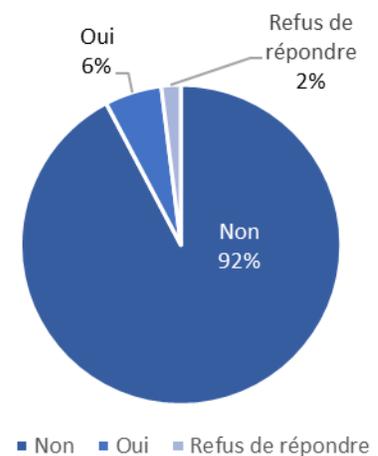
### *Affiliation à l'industrie du remorquage :*

- Environ 90 pour cent des répondants représentaient le public, et leur expérience s'inspirait de l'utilisation qu'ils font des services de remorquage.
- 5,61 pour cent des répondants ont fait eux-mêmes savoir qu'ils étaient affiliés à l'industrie du remorquage. (Soit ils sont propriétaires d'une entreprise de remorquage ou conducteurs de dépanneuse à l'heure actuelle, soit ils ont déjà conduit des dépanneuses.)
- 1,91 pour cent ont refusé de répondre.

### *Résidents de la Ville d'Ottawa :*

- 95 pour cent des répondants ont fait eux-mêmes savoir qu'ils étaient résidents, au moment du sondage, de la Ville d'Ottawa.
- 3.7 pour cent des répondants ont fait eux-mêmes savoir qu'ils n'étaient pas des résidents d'Ottawa.
- 1.3 pour cent des répondants ont refusé d'indiquer leur lieu de résidence.

### Affiliation à l'industrie du remorquage



*Figure 3 : Affiliation à l'industrie du remorquage*

## Document 4



### Expérience publique de l'industrie du remorquage

On a demandé aux participants au sondage public s'ils avaient vécu l'expérience des services de remorquage. La majorité a fait savoir que leur expérience était satisfaisante. De nombreux participants ont aussi refusé de répondre à certaines questions liées à leur expérience; toutefois, le personnel de la Ville constate que 90 pour cent de ceux qui ont refusé de répondre ont fait savoir qu'ils n'avaient pas fait appel à des services de remorquage dans les deux dernières années, ce qui peut représenter un grand nombre de ceux qui n'ont pas indiqué ce qu'ils pensent de leur expérience. Il faut aussi faire observer que 61 pour cent des répondants font actuellement appel à un fournisseur de services d'assistance routière.

### Réponses portant sur la réglementation du remorquage

Les résultats du sondage public nous apprennent que 97 pour cent des répondants sont d'accord pour dire que la Ville devrait réglementer l'industrie de remorquage afin de promouvoir la sécurité du public et la protection des consommateurs. Les représentants du public ont généralement fait savoir qu'il fallait réglementer les tarifs des services de remorquage et veiller à ce que les clients soient au courant, avant que les services soient rendus, de tous les frais applicables, des coordonnées des établissements d'entreposage des véhicules et de la marche à suivre pour avoir accès à leur véhicule. Plusieurs commentaires

### Comment évalueriez-vous votre expérience avec les services de remorquage?

(Répondants qui ont indiqué avoir utilisé des services de remorquage au cours des deux dernières années)

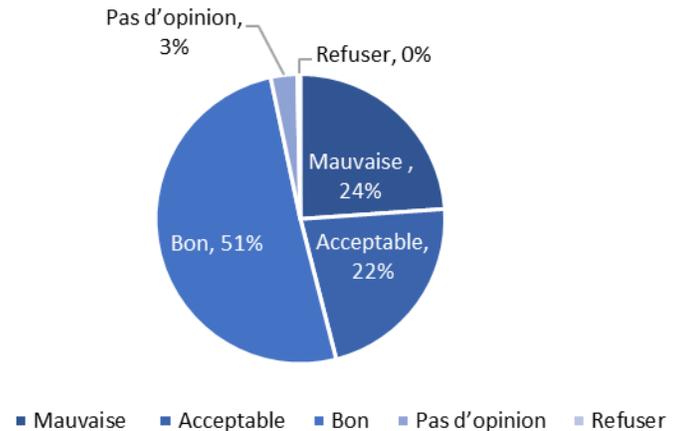


Figure 4 : Expérience publique de l'industrie du remorquage

### Soutien public aux réglementations spécifiques pour les exploitant de services de remorquage et les conducteur de dépanneuse

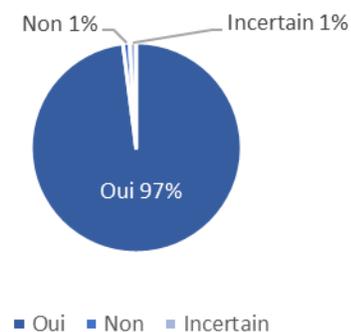


Figure 5 : Soutien public pour réglementations

## Document 4



faisaient état des motifs d'inquiétude pour la sécurité, par exemple la vitesse à laquelle roulent les dépanneuses, les dommages causés aux véhicules pendant les opérations de remorquage, les dépanneuses trop proches des lieux des accidents et les conducteurs présents sur les lieux et qui ne portent pas les vêtements luminescents ni l'équipement de protection individuelle voulus. En outre, 92 pour cent des réponses étaient favorables à un programme de formation sur la sécurité pour les conducteurs de dépanneuses. Voici la synthèse des résultats détaillés du sondage public :

- En ce qui a trait à la communication des tarifs des services de remorquage avant les opérations de remorquage et à la réglementation des prix des services de remorquage pour éviter la surfacturation, plus de 90 pour cent des répondants étaient d'accord pour dire que la Ville devrait réglementer les tarifs
- La majorité des commentaires exprimés dans le sondage public indiquaient que le client devrait donner par écrit, au préalable, l'autorisation de remorquer la voiture
- Plus de 90 pour cent des répondants étaient d'avis que les questions de protection des consommateurs et de frais de remorquage étaient très problématiques
- Dans plusieurs commentaires du public, il était surtout question des coûts élevés des services de remorquage et de l'absence de pièces justifiant le contrat
- Les commentaires exprimés par le public indiquaient que la protection des consommateurs, les tarifs de remorquage et les problèmes d'entreposage des véhicules étaient les principaux motifs d'inquiétude sur lesquels la Ville devrait se pencher dans l'élaboration des recommandations portant sur la politique du remorquage
- 98 pour cent des répondants étaient d'accord pour dire que les conducteurs de dépanneuses devraient suivre les règles de conduite élémentaires en servant les clients

Dans l'ensemble, les données indiquent que le public est très favorable à la réglementation de la protection des consommateurs et de la sécurité publique.

## Commentaires réunis dans le sondage de l'industrie

On a mené, durant un mois, un sondage auprès des acteurs de l'industrie, ce qui a permis de réunir 25 réponses. Les répondants ont fait eux-mêmes savoir qu'ils étaient

## Document 4



propriétaires, gestionnaires ou employés d'entreprises de remorquage au moment du sondage ou d'anciens propriétaires et employés d'entreprises de remorquage.

### **Principales constatations relevées dans les commentaires des intervenants**

#### **Aperçu des résultats du sondage**

Les questions de répartition et de sécurité étaient les grands motifs d'inquiétude exprimés par l'industrie. Dans une grande majorité des réponses, les participants ont conclu que les conducteurs de dépanneuses devraient respecter les règles de conduite et porter l'équipement de protection individuelle obligatoire. En règle générale, le sondage de l'industrie a permis de réunir l'information suivante :

- 32 pour cent étaient d'accord pour dire que les dépanneuses devraient rester à l'écart des lieux des accidents, alors que 20 pour cent n'étaient pas d'accord. Le reste n'avait aucun commentaire, aucune opinion ou n'était pas d'accord
- 44 pour cent des répondants ont fait savoir que des programmes de formation sont actuellement offerts dans leur entreprise de remorquage
- 40 pour cent des répondants étaient d'accord pour dire qu'il faudrait donner aux conducteurs de dépanneuses une formation obligatoire. Le reste n'avait aucun commentaire, aucune opinion ou n'était pas d'accord
- 44 pour cent étaient d'accord pour dire que les conducteurs de dépanneuses devraient se soumettre à la vérification de leur casier judiciaire. Le reste n'avait aucun commentaire, aucune opinion ou n'était pas d'accord
- La majorité des répondants était d'accord pour dire qu'il faudrait appliquer les tarifs imposés pour l'entreposage des véhicules

### **Commentaires issus du document de travail**

Un document de travail faisant état des options relatives à la politique et à la réglementation a été adressé à ceux qui ont participé au sondage de l'industrie sur l'Examen de la réglementation relative aux services de remorquage, à la Provincial Towing Association of Ontario, aux représentants du secteur des assurances, aux clubs automobiles et à des représentants de l'État. Ce document portait sur six thèmes :

## Document 4



- le permis d'entreprise de services de remorquage
- l'entreposage des véhicules
- les frais et les tarifs
- la protection des consommateurs
- l'assurance
- la sécurité, les normes des véhicules et l'inspection des véhicules

Dans cette section, nous faisons la synthèse des commentaires exprimés par les intervenants pour donner suite au document de travail.

### Permis d'entreprise

Tous les intervenants ont fait savoir qu'ils étaient favorables au régime du permis d'entreprise pour les services de remorquage. Les commentaires portaient essentiellement sur la loi provinciale complète à adopter pour étayer les modèles réglementaires des municipalités. Un intervenant s'est dit inquiet de la proposition sur le permis à délivrer aux conducteurs de dépanneuses et a recommandé de délivrer un permis pour les camions de remorquage plutôt qu'en fonction du caractère saisonnier de certaines opérations de remorquage. Des intervenants ont aussi laissé entendre que la Ville d'Ottawa devrait se pencher sur des options pour les catégories de permis, par exemple dans les services de remorquage « pour compte d'autrui » et « pour compte propre » (récupération). Cette recommandation consistait entre autres à exempter les services de remorquage destinés exclusivement aux organismes à but non lucratif et aux conseils scolaires (par exemple dans les cas où l'on donne des véhicules pour des activités éducatives).

### Entreposage

Les intervenants étaient très favorables à la réglementation municipale des services d'entreposage. En particulier, ils étaient d'accord pour obliger les entreprises de remorquage à déclarer leur affiliation à un établissement d'entreposage pour veiller à ce que les consommateurs soient au courant des mesures d'incitation qui pourraient être offertes pour l'entreposage de leur véhicule. Nous avons constaté que l'on recommandait d'obliger les entreprises de remorquage à faire appel à des établissements d'entreposage situés sur le territoire de la Ville. On a aussi exprimé des inquiétudes à propos de la difficulté, pour les clients, d'avoir accès à leur véhicule pendant l'entreposage, et l'on s'inquiétait que les terrains consacrés à l'entreposage ne puissent pas être assurés comme il se doit. On a recommandé d'établir un registre que

## Document 4



les conducteurs de dépanneuses devraient apporter et dans lequel ils noteraient les adresses auxquelles les véhicules sont pris en charge et les adresses des établissements d'entreposage.

### Frais et tarifs

Dans l'ensemble, les commentaires indiquent que les participants sont favorables à l'imposition de frais et de tarifs pour les services de remorquage (soit l'établissement des frais). Certains souhaitaient que les tarifs imposés soient établis attentivement et clairement et que la réglementation prévoit aussi, dans certains cas, la preuve des services rendus. En règle générale, les intervenants jugeaient que les frais de 250,00 \$ pour une opération de remorquage normale et 150,00 \$ pour les opérations de remorquage sans collision étaient raisonnables. Les intervenants ont aussi laissé entendre que les entreprises de services de remorquage devraient communiquer explicitement, aux clients prospectifs, les frais administratifs supplémentaires et les frais à compter sur les cartes de crédit.

### Protection des consommateurs

Puisque le manque de transparence des frais dans l'opinion était un thème émergent courant de l'inquiétude exprimée dans la phase de la consultation, le document de travail faisait état de mesures réglementaires liées à la protection des consommateurs. Pour répondre aux inquiétudes se rapportant aux clients qui ne sont pas au courant des services avant l'opération de remorquage, plusieurs intervenants ont recommandé d'adopter un formulaire pour « donner l'autorisation de remorquer les voitures », à signer par le conducteur de la dépanneuse et par le client pour confirmer l'autorisation de remorquer et pour accuser réception de l'information sur le remorquage. Certains intervenants s'inquiétaient de la viabilité de remplir le formulaire, surtout dans les situations stressantes ou urgentes dans lesquelles le client pourrait ne pas être en mesure de signer le formulaire ou dans lesquelles il faut enlever rapidement le véhicule sur les lieux de l'accident. Toutefois, ces intervenants étaient d'accord pour dire qu'il fallait que les clients reçoivent par écrit l'information sur les frais et les détails des déplacements avant de rendre les services.

### Assurance

Tous les intervenants étaient d'accord avec l'obligation proposée de souscrire une assurance de responsabilité civile générale complète de deux millions de dollars, une assurance de responsabilité civile pour les dommages causés aux véhicules remorqués

## Document 4



et une assurance distincte contre la responsabilité dans le transport des marchandises dans l'éventualité de la perte du contenu du véhicule.

### **Sécurité et chasse aux accidents**

Plusieurs intervenants ont fait savoir qu'ils s'inquiétaient de la chasse aux accidents menée par les dépanneuses et du risque que cette chasse représente pour la sécurité routière. Afin de résoudre les problèmes liés aux excès de vitesse des conducteurs de dépanneuses qui se rendent sur les lieux des accidents, de nombreux intervenants ont recommandé d'adopter un système réunissant les entreprises de remorquage admissibles pour assurer les services sur les lieux des accidents. L'objectif de ce système consiste à pré-censurer les entreprises qui ont le droit d'assurer les services de remorquage et à créer un système dans lequel elles pourraient être sélectionnées et dépêchées sur les lieux selon le principe de la rotation. De nombreux intervenants ont fait savoir que la seule solution à apporter au problème de la chasse aux accidents consiste à bien gérer les lieux des accidents, notamment en faisant appel à un système de répartition selon le principe de la rotation. En outre, la majorité des répondants était d'accord pour dire qu'il fallait donner de la formation aux conducteurs de dépanneuses, et un intervenant a recommandé que la formation soit donnée et imposée par le gouvernement de l'Ontario afin d'assurer l'uniformité pour les entreprises de remorquage dans l'ensemble de la province.

### **Commentaires des titulaires de permis de garage public**

À l'heure actuelle, les garages publics sont des entreprises titulaires de permis délivrés par la Ville d'Ottawa en vertu du Règlement sur les permis (Règlement n° 2002-189), dans sa version modifiée, et dans le cadre des services qu'ils offrent, ces garages peuvent entreposer les véhicules remorqués. Afin de mieux comprendre l'aspect relatif à l'entreposage dans les services de remorquage dans le cadre de l'Examen de la réglementation relative aux services de remorquage, on a envoyé, en décembre 2020, des lettres dans lesquelles on demandait les commentaires d'environ 1 200 titulaires de permis de garages publics dans toute la Ville d'Ottawa. On a présenté des options relatives à la politique et assorties d'exigences pour la protection des consommateurs, notamment en imposant des tarifs d'entreposage le cas échéant, l'obligation de communiquer les coordonnées de l'établissement d'entreposage et les tarifs d'entreposage applicables aux clients des véhicules remorqués, ainsi que l'obligation de donner accès aux véhicules pour permettre aux clients des services de remorquage de prendre leurs effets personnels dans leur voiture.

## Document 4



La consultation s'est déroulée pendant une durée de trois semaines et a permis de réunir quinze réponses par courriel. Parmi les quinze réponses déposées, six ont été adressées par des titulaires de permis qui n'offrent pas de services d'entreposage des véhicules remorqués. Toutefois, trois de ceux qui n'offrent pas de services d'entreposage de véhicules remorqués étaient d'accord pour dire qu'il fallait réglementer le remorquage; les trois autres n'ont pas fait de commentaires sur l'obligation d'adopter un règlement. Les neuf derniers répondants étaient favorables à une nouvelle réglementation du remorquage relativement à l'entreposage des véhicules. Parmi les réponses qui nous ont été adressées, nous avons relevé les thèmes émergents de la fiabilité des frais, de l'accès aux effets personnels et de la clarté de l'information sur la marche à suivre pour permettre au client d'avoir accès à son véhicule. Voici les commentaires généraux qui ont été réunis à propos de l'entreposage :

- Un titulaire de permis de garage public a fait savoir que les frais d'entreposage de 60,00 \$ par jour sont très élevés, puisqu'ainsi, on compterait 1 800 \$ par mois au client qui voudrait reprendre son véhicule. Les intervenants ont recommandé de réfléchir à un tarif élevé pour les 24 premières heures, puis à un tarif moindre pour les jours suivants.
- Cinq titulaires de permis de garage public ont fait savoir qu'il fallait donner par écrit l'information sur les coordonnées de l'établissement d'entreposage des véhicules, sur son horaire d'ouverture et sur la marche à suivre pour permettre au client de passer prendre son véhicule.
- Un titulaire de permis de garage public a fait observer que les entreprises de remorquage devraient remorquer les véhicules jusqu'à l'établissement d'entreposage des véhicules le plus proche, dans la mesure du possible, afin d'éviter d'augmenter les frais de remorquage.

## **Commentaires des exploitants et des propriétaires des établissements d'entreposage**

En mai 2021, la Ville a consulté les exploitants et les propriétaires des établissements d'entreposage. Elle a fait parvenir aux exploitants et propriétaires recensés des établissements d'entreposage, pour commentaires, une lettre renfermant des renseignements généraux sur l'Examen de la réglementation relative aux services de remorquage, une synthèse des motifs d'inquiétude exprimés par les intervenants dans

## Document 4



les consultations antérieures à propos de l'entreposage et des recommandations pour la réglementation de l'entreposage des véhicules. La Ville leur a demandé de commenter la réglementation proposée ci-après pour les établissements d'entreposage :

- les exploitants des établissements d'entreposage, sauf les garages publics, seraient réglementés par la Ville et devraient fournir les coordonnées les plus récentes des personnes-ressources à contacter pour leurs opérations
- élaborer et tenir le relevé de l'information sur les véhicules entreposés, en précisant la date des services, les coordonnées des clients et l'information sur les véhicules
- adopter des heures d'ouverture normales et donner accès aux véhicules entreposés pour qu'on puisse les reprendre pendant cet horaire, sans supplément de frais pour les clients
- s'assurer que l'établissement est sécuritaire et qu'il est bien éclairé la nuit
- permettre aux agents de police d'avoir accès à l'établissement
- respecter les tarifs journaliers imposés pour l'entreposage, soit 50 \$ par jour pour l'entreposage en extérieur et 70 \$ par jour pour l'entreposage en intérieur
- faire connaître rapidement aux clients les établissements d'entreposage et la marche à suivre pour qu'ils puissent reprendre leur véhicule

Cette lettre a été adressée par courriel à 34 intervenants et par la poste à 50 adresses correspondant à des établissements d'entreposage. La Ville a reçu huit réponses : quatre participants se sont identifiés comme des exploitants d'établissements d'entreposage et ont fait des commentaires; trois ne se sont pas identifiés, mais ont demandé de l'information sur l'Examen de la réglementation relative aux services de remorquage; un intervenant a fait savoir qu'il n'était pas, au moment du sondage, un exploitant d'établissement d'entreposage. Deux intervenants s'inquiétaient d'apprendre qu'il fallait réglementer les tarifs de remorquage. L'exploitant d'un établissement d'entreposage a recommandé de mettre au point une application Web de répartition des dépanneuses afin de pouvoir faire le suivi des points de remorquage et de destination des véhicules. En outre, deux intervenants étaient d'accord pour dire qu'il est nécessaire, pour les besoins de la sécurité et de la protection des consommateurs, d'adopter une réglementation municipale pour les établissements d'entreposage.

### **Consultation des agences du contrôle du stationnement sur les propriétés privées**

Des permis sont délivrés aux agences du contrôle du stationnement sur les propriétés privées dans le cadre du Règlement sur les permis de la Ville (Règlement n° 2002-189, dans sa version modifiée), et on fait appel à des agents délégués pour l'application des règlements municipaux sur le stationnement afin de mettre en application la réglementation du stationnement sur les terrains de stationnement privés conformément au Règlement de la Ville sur la circulation et le stationnement (Règlement n° 2017-301). Dans le cadre de l'Examen de la réglementation relative aux services de remorquage, on envisage d'apporter des modifications au régime des permis des ACSPP afin d'autoriser les agents délégués des ACSPP titulaires d'un permis à lancer le remorquage des véhicules stationnés en contravention sur le domaine privé sous réserve de certaines conditions définies pour l'admissibilité (cf. ci-après).

Des consultations virtuelles ont été menées auprès des directions générales de la Ville et des ACSPP externes pour leur demander de commenter les modifications que l'on propose d'apporter aux conditions d'admission à respecter pour permettre aux agents fondés de pouvoir d'une ACSPP titulaire d'un permis à lancer les opérations de remorquage sur le domaine privé. En vertu des modifications proposées, les ACSPP pourraient remorquer les véhicules sur le domaine privé en vertu des conditions d'admission imposées que voici :

- Obligation d'être titulaire d'un permis d'ACSPP en vertu du Règlement sur les permis de la Ville d'Ottawa et de passer avec la Ville un accord de récupération des coûts.
- Incapacité des ACSPP à se faire délivrer le permis d'exploitant de services de remorquage.
- Accord obligatoire du propriétaire ou de l'occupant de la propriété correspondante avant de faire remorquer le véhicule.
- L'ACSPP doit faire appel aux fournisseurs contractuels de services de remorquage de la Ville pour lancer des opérations de remorquage sur le domaine privé.
- On ne peut remorquer un véhicule sur le domaine privé qu'après avoir donné trois avis de contravention de stationnement pour le même véhicule.

## Document 4



- Il faut prendre des dispositions pour le remorquage des véhicules en s'adressant à l'Unité de la répartition des Services des règlements municipaux de la Ville conformément au processus obligatoire imposé par l'inspecteur en chef des permis.

S'agissant des conditions d'admission, 75 pour cent des répondants étaient d'accord avec les conditions décrites. Les agences du contrôle du stationnement sur les propriétés privées qui ont fait savoir qu'elles n'étaient pas d'accord avec les conditions d'admission proposées ont fait des commentaires sur des questions qui n'avaient rien à voir avec l'Examen de la réglementation relative aux services de remorquage. On n'a pas exprimé d'inquiétude pendant les consultations auprès des ACSPP sur la condition visant à leur interdire de se faire délivrer le permis d'exploitant de services de remorquage afin d'éviter les motifs d'inquiétude potentiels sur la protection des consommateurs et d'assurer une meilleure transparence.

### **Commentaires sur le document des recommandations relatives à la politique**

En juin 2021, un dossier de recommandations pour la réglementation des services de remorquage à Ottawa a été adressé à 54 acteurs de l'industrie, en donnant aux destinataires un délai d'environ quatre semaines pour y donner suite. Ce dossier, complémentaire du document de travail envoyé initialement, exposait plus en détail la réglementation proposée dans le cadre du nouveau régime des permis d'entreprise de services de remorquage.

### **Principales constatations**

Au total, la Ville a reçu onze réponses dans le dossier des recommandations relatives à la politique de l'industrie. Parmi les réponses déposées, huit acteurs de l'industrie étaient d'accord pour que la Ville d'Ottawa réglemente l'industrie du remorquage, un était d'accord avec la recommandation de l'industrie du remorquage, à la condition qu'il s'agisse d'un règlement provincial, et deux intervenants s'opposaient à toute réglementation de l'industrie du remorquage. Selon la plupart des commentaires déposés par les exploitants et les conducteurs de dépanneuses, il est nécessaire d'adopter un système de répartition pour gérer les lieux des accidents. Un intervenant a fait savoir qu'il fallait faire appel à un outil Web pour le suivi des activités des dépanneuses et des établissements d'entreposage (inspections et relevés transactionnels). De plus, un intervenant a proposé que les clients ne soient pas

## Document 4



facturés pour le centre de signalement des collisions et le temps d'attente debout ou que les frais pour les temps d'attente soient plafonnés à deux heures. On a signalé qu'il faudrait réduire de 70,00 \$ à 60,00 \$ par jour les frais d'entreposage proposés en intérieur afin d'éviter les écarts de prix considérables entre l'entreposage en intérieur et l'entreposage en extérieur. Un intervenant a proposé d'intégrer dans les frais fixes les frais de nettoyage pour les opérations de remorquage en cas de collision, et un autre intervenant a recommandé de supprimer les frais de nettoyage sur les lieux des accidents. En outre, plusieurs intervenants ont fait savoir qu'il fallait prévoir des documents pour permettre aux clients de confirmer que les établissements d'entreposage sont titulaires de permis et pour connaître la marche à suivre afin d'avoir accès à leur véhicule, notamment les panneaux indicateurs à installer dans les établissements d'entreposage. On a suggéré de prévoir des exigences pour les normes d'attention afin d'éviter de perdre ou d'endommager les véhicules remorqués et un mécanisme de plaintes grâce auquel les consommateurs pourraient déclarer les cas dans lesquels le service à la clientèle est médiocre ou les pratiques de facturation contraires à l'éthique. Les acteurs de l'industrie ont aussi recommandé, entre autres, d'obliger les exploitants des services de remorquage à afficher le nom de leur entreprise, ainsi que leurs coordonnées, pour les véhicules qui transportent des produits absorbants dans le cadre des normes sur l'équipement des véhicules afin de pouvoir faire les opérations de nettoyage. Deux intervenants ont fait savoir qu'ils n'étaient pas d'accord avec les règlements proposés, en disant que la région d'Ottawa est trop petite pour adopter un règlement et que l'on pouvait gérer la solution pour répondre aux inquiétudes sur le remorquage à Ottawa en exerçant une meilleure surveillance policière dans la gestion des lieux des accidents et en révisant les contrats de remorquage.

## Conclusion

Pour conclure, les participants sont très favorables à la réglementation des services de remorquage à Ottawa, comme le démontrent les commentaires et les avis exprimés par le public et les intervenants pendant la phase de la consultation de l'Examen de la réglementation relative aux services de remorquage. En particulier, nous avons constaté qu'on était généralement favorable à la réglementation municipale pour assurer la protection des consommateurs, par exemple la réglementation des frais et des tarifs des services de remorquage et le rehaussement de la transparence des transactions de remorquage en faisant connaître aux clients les frais à compter pour les services et les coordonnées de l'établissement d'entreposage des véhicules remorqués.

## Document 4



Dans l'ensemble, les acteurs de l'industrie et les membres du public qui ont participé à la consultation étaient favorables à la réglementation se rapportant à la sécurité publique, par exemple la formation des conducteurs de dépanneuses et l'amélioration de la gestion des lieux des accidents, dont un système de répartition selon le principe de la rotation. La Ville a offert différentes activités de consultation au public, aux acteurs de l'industrie, aux organismes gouvernementaux et au personnel interne, ce qui met fin à la phase de la consultation de l'Examen de la réglementation relative aux services de remorquage. Le personnel a tenu compte des commentaires et des recommandations qui lui ont été adressés par les intervenants pour pouvoir élaborer et rédiger le nouveau règlement proposé pour les permis des services de remorquage.