



Rapport : TP2023-004
Date : 2023/05/28
Soumis par : Guillaume Boudrias
Objet : Application des permis en ligne

Nature / Objectif

L'objectif du présent rapport est d'obtenir l'approbation du conseil afin de permettre la mise en place d'un système électronique de gestion des demandes de permis de certains permis municipaux.

Directive/Politique antécédente

Aucune

Recommandation du service

ATTENDU QUE la division des travaux publics émet entre 200 à 300 permis divers annuellement et que le nombre augmente chaque année; et

ATTENDU QUE le processus manuel présentement en place n'est pas efficace et efficient ce qui affecte le niveau de service au client; et

ATTENDU QUE le logiciel Permit Central réponds aux besoins de la division et par le fait même améliorera considérablement le niveau de service offert aux applicant; et

ATTENDU QUE les frais aux usagers seront ajustés afin de couvrir l'ensemble des coûts associés à l'achat, l'implémentation, le service de paiement en ligne et la gestion du logiciel tel que proposé dans le rapport TP2023-004; et

QU'IL SOIT RÉSOLU QUE le conseil mandate l'administration d'apporter un règlement au conseil municipal afin d'ajuster les frais d'utilisateur associés aux différents permis tel que proposés dans le rapport TP2023-004; tel que recommandé.

WHEREAS the Public Works Division issues between 200 to 300 various permits annually and the number is increasing each year; and

WHEREAS the manual process currently in place is not effective and efficient, which affects the level of service to the client; And

WHEREAS the Permit Central software meets the needs of the division and would thereby considerably improve the service level offered to clients; and

WHEREAS user fees would be adjusted to cover all costs associated with the purchase, implementation, online payment service and management of the software as proposed in report TP2023-004; and

BE IT RESOLVED THAT Council mandates the administration to bring a by-law to municipal Council to adjust the user fees associated with the various permits as proposed in report TP2023-004; as recommended.

Historique

La division des travaux publics est responsable de l'émission et de la gestion de plusieurs types de permis en lien avec l'utilisation de l'emprise de rue municipale. Ces permis permettent aux citoyens, compagnie d'utilité privée (ex : Bell, Enbridge, Vidéotron, etc.) ainsi qu'aux entrepreneurs d'effectuer l'installation de différentes infrastructures à l'intérieur de l'emprise de rue de façon structurée. Les permis en question sont les suivants :

- permis d'entrée privée
- permis de coupure de rue
- permis de consentement municipal
- permis de véhicules et charge excédentaires
- permis de charge réduites.

La division des travaux publics reçoit en moyenne 200 à 300 demandes de permis divers par année et les demandes continuent d'augmenter.

Présentement chaque demande de permis est traitée de façon manuelle. C'est-à-dire que chacune des demandes est déposée soit en main propre au Centre de Service à la Clientèle, reçu par le biais du site web ou par courriel. La demande est par la suite compilée, revue et distribuée au membre de l'équipe responsable pour la révision et l'approbation du permis. Les communications incluant les commentaires et demandes de révision sont faites par échange courriel. Finalement le paiement des frais associé aux permis ainsi que le remboursement des dépôts de performance sont faits par l'entremise du Centre de Service à la Clientèle ainsi que du Service des finances.

Discussion

L'implémentation d'un système électronique et automatisé de gestion des permis permettrait d'améliorer le service à la clientèle en :

- diminuant les délais d'approbation
- permettant au client de facilement transmettre toute l'information pertinente à sa demande directement en ligne
- permettant au client de facilement connaître l'état de sa demande
- permettant au client de payer ses frais en ligne

Un même système permettrait à l'administration d'être plus efficace et efficient en :

- diminuant considérablement le travail administratif
- éliminant la quasi-totalité du besoin du service à la clientèle dans le processus
- permettant un meilleur contrôle sur l'ensemble des permis

Un permis de base peu prendre présentement en moyenne de 4 à 6 heures

de travail administratif/d'inspection. L'administration est d'avis que l'implémentation d'un logiciel de gestion de permis pourrait possiblement diminuer ce temps de moitié, soit prendre en moyenne de 2 à 4 heures.

En cherchant la meilleure solution disponible pour la gestion des permis, nous nous sommes arrêtés sur la solution proposée par la compagnie Transnomis. Cette compagnie nous fournit déjà le logiciel municipal 511 qui est utilisé pour toutes les fermetures de rue de la Cité et qui est très facile et rapide d'utilisation.

Le logiciel en soi a été conçu en collaboration avec 9 municipalités et comtés de l'est Ontarien. L'un des collaborateurs importants lors du processus de conception fut les Comtés unis de Prescott & Russell. Ils ont en concert avec Transnomis su concevoir une plateforme qui répond aux besoins et aux demandes réels des utilisateurs de la région.

Les municipalités/comtés suivantes utilisent ce même logiciel : les Comtés unis de Prescott & Russell, les Comtés unis de Stormont, Dundas & Glengarry, le Canton de North Glengarry, les Comtés unis de Leeds & Grenville, le Comté de Lanark, la Ville de Perth et le Comté de Renfrew.

La beauté du système est qu'il est rapide d'intégration et permet d'améliorer grandement l'efficacité et l'efficiency des membres utilisateurs du logiciel. Puisque le système propose une plateforme commune, toutes les demandes de permis peuvent être accéder par l'appliquant et/ou un membre de l'équipe de la Cité afin de connaître le statut de la demande et autres détail pertinents.

Le logiciel centralise toutes les demandes de permis en un endroit. Il facilite l'entrée d'information, de texte et de documents par l'appliquant. De plus, il assure une communication interne et externe plus rapide en utilisant entre autres des rappels préétablis pour chaque type de permis.

Un autre des grands avantages de la plateforme est qu'elle permet également aux applicants d'effectuer les paiements des frais administratifs en ligne. Pour les utilisateurs qui préféreront effectuez leurs paiements par chèque, l'option sera toujours disponible.

L'interface pour les utilisateurs du logiciel proposé est également bilingue.

La compagnie travaille également sur l'ajout de divers autres permis municipaux qui pourront être éventuellement ajouté à la liste ci-haut mentionné.

Consultation

Les autres municipalités/comtés utilisant le logiciel ont été consultés afin d'obtenir leurs commentaires sur la plateforme. L'ensemble des utilisateurs se disent être très satisfait du produit.

Recommandation ou commentaires du comité

S.O.

Impact financier (monétaire/matériaux/etc.)

Le coût de base annuel pour le logiciel est de 6 999\$ par année. Pour une moyenne de 250 permis par année, ce coût représente un montant de 28\$/permis. De plus, il y a également des frais associés à l'utilisation du service de paiement en ligne. Ceux-ci sont de l'ordre de 2.9% plus un frais minimal de 1.30\$ par transaction. À titre d'exemple, pour un permis d'entrée privée de base (permis de ponceau) qui coute actuellement 200\$, il y aurait une augmentation moyenne de 35\$.

L'administration propose donc l'augmentation suivante de chaque frais de permis :

Type de permis	Frais actuel	Frais proposé
Permis d'entrée privée – Nouvelle construction	200\$	250\$
Permis d'entrée privée – Relocaliser	200\$	250\$
Permis d'entrée privée – Extension	200\$	250\$
Permis d'entrée privée – Enlever	Sans frais	50\$
Permis d'entrée privée – Remplacement	Sans frais	50\$
Permis de coupure de rue	200\$	250\$
Permis de consentement municipal	Sans frais	Sans frais
Permis de véhicules et charge excédentaires	Sans frais	Sans frais
Permis de charge réduites.	Sans frais	Sans frais

L'administration évalue que l'augmentation des frais proposé couvrira l'achat, l'implémentation et la gestion du logiciel.

Il faut être conscient que les montants demandés pour chaque permis ne couvrent pas l'entièreté des coûts réel associés à l'émission d'un permis. Il est l'intention de l'administration de travailler sur les frais et les politiques afin que le service de permis soit éventuellement sous un principe « d'utilisateur payeur ».

Implications légales

S.O.

Gestion du risque (risk management)

En implémentant un système de gestion des permis, la municipalité facilitera les suivis nécessaires et diminuera les risques d'erreur humaine ou d'omission.

Implications stratégiques

S.O.

Documents d'appui

S.O.