



# CE QU'ON NOUS A DIT

*RÉSUMÉ DE LA CONSULTATION PUBLIQUE*



**EXAMEN DE LA RÉGLEMENTATION SUR LES SERVICES DE REMORQUAGE  
SERVICES DE PROTECTION ET D'URGENCE  
VILLE D'OTTAWA**

## 1.0 Présentation du projet

Voilà plusieurs années que la Direction générale des services de protection et d'urgence de la Ville d'Ottawa suit de près les problèmes entourant les opérations de remorquage dans la ville. Dans le cadre du Plan de travail de l'examen des règlements municipaux 2019-2022 approuvé par le Conseil, il a été demandé au personnel de la Ville de mener un examen afin de déterminer s'il faut adopter des règlements propres aux services de remorquage à Ottawa. Et pour que cet examen réponde aux considérations d'ordre municipal – santé et sécurité du public, protection du consommateur et protection des biens et des personnes –, celui-ci englobe les entreprises de remorquage, les conducteurs de remorqueuses et les cours d'entreposage.

Points à l'étude :

- Protection des consommateurs, surtout sur les lieux d'accidents;
- Tarifs et pratiques d'entreposage des véhicules;
- Sécurité du public et des conducteurs.

Options envisagées :

- Établissement d'un système de délivrance de permis d'entreprise pour les opérateurs de services de remorquage et les conducteurs de remorqueuses;
- Prescription des frais pour les services de remorquage;
- Séparation des règlements sur l'entreposage des véhicules ou les fourrières;
- Adoption de règles pour améliorer la protection et la sûreté des consommateurs.

Après le début de l'examen, la province de l'Ontario [a annoncé](#) la formation d'un groupe de travail chargé d'améliorer la surveillance provinciale du secteur du remorquage. La Ville collabore actuellement avec ce groupe de travail et suit les résultats pour que les recommandations sur la réglementation municipale soient conformes à toute nouvelle initiative provinciale.

### **Objectif du rapport**

Les consultations auprès du public, des spécialistes du secteur et d'autres intervenants internes et externes ont été considérées comme des aspects cruciaux et essentiels de cet examen de la réglementation. De plus, l'équipe de l'examen en est à examiner les pratiques et les leçons tirées d'autres municipalités dont le secteur du remorquage est réglementé de manière similaire.

Outre un résumé des méthodes de consultation de la Ville, le présent document contient une analyse des données recueillies pendant la consultation publique et le processus consultatif. On y décrit les commentaires et préoccupations formulés par la population au sujet des enjeux réglementaires présentés. Pour en savoir plus sur l'examen de la réglementation sur les services de remorquage, veuillez consulter le [site Web de Participons Ottawa](#).

### **Résultats sur l'engagement**

Plusieurs méthodes de consultation ont été utilisées pour sonder le public, notamment :

- un sondage public en ligne accessible par Participons Ottawa pendant un (1) mois;
- un sondage par courriel destiné exclusivement aux intervenants du secteur;
- des consultations détaillées auprès des intervenants concernés, entre autres les opérateurs et conducteurs de remorqueuses, ministères provinciaux, organismes d'application de la loi et fournisseurs d'assurances;
- une analyse juridique de la réglementation sur le remorquage d'autres municipalités de l'Ontario.

### **Sondage auprès du public**

Le présent rapport présente les principaux résultats du sondage public, accessible en anglais et en français sur la page de Participons Ottawa sur les services de remorquage, du 20 mai au 20 juin 2020. Le sondage a servi à recueillir les commentaires de membres du public sur leur expérience avec les services de remorquage, particulièrement en ce qui concerne des questions d'intérêt municipal comme la protection des consommateurs et la sécurité publique. Le sondage comportait 19 questions, qu'on trouvera à l'annexe A.

## **2.0 Principales conclusions**

### **Données démographiques**

Au total, **891 personnes** ont répondu au sondage public. Leurs données démographiques sont décrites ci-dessous.

#### **Genre des répondants**

- Homme : **65 %**
- Femme : **27 %**
- Personne transgenre : **6 %**
- Personne de genre non conforme : **1 %**
- Refus de répondre : **9 %**

### *Âge des répondants*

- 19 à 34 ans : **27 %**
- 35 à 44 ans : **24 %**
- 45 à 54 ans : **21 %**
- 55 à 64 ans : **15 %**
- 65 ans et plus : **8 %**
- Refus de répondre : **5 %**

### *Résidents d'Ottawa et affiliation avec le secteur du remorquage*

Parmi les 891 répondants :

- 847 ont indiqué être des résidents actuels d'Ottawa;
- 33 ont indiqué être des non-résidents d'Ottawa;
- 11 ont refusé de divulguer leur lieu de résidence;
- 5,61 % ont déclaré être affiliés au secteur du remorquage (propriétaires d'entreprises de remorquage, conducteurs de remorqueuses);
- 1,91 % ont refusé de répondre;
- environ 90 % étaient des membres du public dont l'expérience reposait sur les services reçus de services de remorquage.

### *Résultats du sondage sur la réglementation du secteur du remorquage*

Le sondage public a révélé que 97 % des répondants sont d'avis que la Ville devrait réglementer le secteur du remorquage pour favoriser la sécurité publique et la protection des consommateurs. De plus, lorsqu'il leur a été demandé de décrire leur expérience avec les services de remorquage, la majorité des participants ont dit avoir été satisfaits. Soulignons que 61 % des répondants ont actuellement un fournisseur d'assistance routière. Beaucoup ont refusé de répondre à des questions portant particulièrement sur leur expérience, mais le personnel indique que 90 % de ces personnes ont dit ne pas avoir utilisé de service de remorquage dans les deux dernières années.

### *Protection du consommateur*

De manière générale, les membres du public ont indiqué qu'il faudrait réglementer les tarifs des services de remorquage et informer les clients de tous les frais applicables, du lieu d'entreposage des véhicules et de la manière d'accéder à leur véhicule avant que les services soient rendus.

Les réponses du public ont aussi généré les conclusions suivantes :

- En ce qui a trait à la divulgation des frais avant le remorquage et la réglementation des prix des services pour éviter la surfacturation, plus de 90 % des répondants ont convenu que la Ville devrait réglementer les tarifs;
- Une grande majorité a aussi indiqué que la conductrice ou le conducteur devrait fournir une entente au consommateur;
- Plus de 90 % des répondants ont décrit la protection du consommateur et les frais de remorquage comme étant hautement problématiques;
- Plusieurs commentaires portaient sur les coûts élevés du remorquage et le manque de formulaires pour mettre le contrat par écrit;
- D'après les commentaires, la protection du consommateur, les tarifs de remorquage et les problèmes d'entreposage des véhicules étaient les principaux points sur lesquels la Ville devrait se pencher au moment d'élaborer des recommandations stratégiques;
- 98 % des répondants étaient d'accord pour dire que les conductrices et conducteurs devraient suivre des règles de conduite de base lorsqu'ils servent des clients. Globalement, les données indiquent que le public est en faveur d'une réglementation qui servirait à protéger les consommateurs qui reçoivent des services de remorquage à Ottawa.

### *Sécurité publique, formation des conducteurs et règles de conduite*

Les résultats du sondage montrent que les répondants sont d'avis que les conducteurs de remorqueuses devraient recevoir une formation et que l'équipement de protection individuel devrait être obligatoire : 92 % sont en faveur d'un programme de formation en sécurité pour les conductrices et conducteurs de remorqueuses. Plusieurs commentaires ont fait état de problèmes de sécurité : excès de vitesse des remorqueuses, dommages aux véhicules pendant le remorquage, trop grande proximité des remorqueuses avec les lieux d'accident et les conducteurs sans les vêtements de visibilité appropriés sur les lieux d'accident.

### **3.0 Commentaires reçus par courriel**

Outre les sondages et les consultations, le personnel a examiné 62 courriels reçus par la page du projet de Participons Ottawa. Parmi ces courriels, 34 provenaient du grand public, 11 du secteur du remorquage, et 19 étaient des demandes de renseignements.

Les commentaires ont confirmé que les répondants sont en faveur d'une réglementation. Beaucoup ont fait part de coûts élevés pour des services de remorquage et de leur difficulté à récupérer leur véhicule entreposé, ainsi que d'inquiétudes quant aux processus utilisés par les opérateurs de dépanneuses sur les lieux d'accident. La protection du consommateur, les tarifs de remorquage et l'entreposage des véhicules étaient des thèmes courants dans ces réponses.

Les courriels du secteur ont révélé une réponse favorable à un type de système de délivrance de permis, où l'équité serait un facteur clé. Conscients des perceptions qu'a le public à l'égard du secteur du remorquage, les conductrices et opérateurs se préoccupaient surtout de la répartition et du choix de service de remorquage, ainsi que de la protection du consommateur et les tarifs de remorquage.

Les 19 réponses reçues dans la catégorie des demandes de renseignements provenaient de membres du secteur et du public. Parmi les questions qui y ont été abordées, on trouve la gestion des lieux d'accidents, la protection du consommateur, les tarifs de remorquage et l'entreposage des véhicules.

#### **4.0 Principaux thèmes**

- Les résultats du sondage public sont en faveur d'une réglementation municipale encadrant la sécurité publique et la protection du consommateur.
- Pour les membres du public, les principaux points à améliorer concernaient la protection du consommateur, les règles de circulation routière et la sécurité du public et des conducteurs.
- Beaucoup de répondants ont fait remarquer qu'il fallait que les fournisseurs de services de remorquage donnent de la documentation, fassent preuve de transparence et divulguent les frais aux clients avant que les services soient rendus.

#### **5.0 Prochaines étapes**

Tous les commentaires recueillis au cours du processus de consultation seront examinés et évalués par l'équipe de l'examen de la réglementation sur les services de remorquage de la Ville d'Ottawa afin d'orienter les politiques et les recommandations finaux du rapport du personnel qui sera soumis à l'approbation du Comité des services communautaires et de protection et du Conseil municipal. Le personnel de la Ville continuera de consulter les intervenants internes et externes et de faire le point sur le projet sur le site de Participons Ottawa.

## **Annexe A : Sondage public**

### *Examen de la réglementation sur les services de remorquage – Questionnaire*

La Ville souhaite connaître votre avis sur les différentes options de réglementation pour les services de remorquage. Vos commentaires nous aideront à déterminer les enjeux importants et la façon d’y répondre.

Veillez donner votre avis sur les propositions ci-dessous :

1. La Ville a besoin d’une réglementation spécifique pour encadrer les entreprises de dépannage et leurs conducteurs, afin de mieux favoriser la sécurité publique et la protection des consommateurs.  
Je suis d’accord Je ne suis pas d’accord Je ne sais pas. /Je n’ai pas d’opinion à ce sujet.
2. La Ville devrait s’assurer que toutes les dépanneuses d’Ottawa détiennent l’approbation après inspection et le certificat de véhicule utilitaire provinciaux nécessaires.  
Je suis d’accord Je ne suis pas d’accord Je ne sais pas. /Je n’ai pas d’opinion à ce sujet.
3. Une formation pour la conduite de dépanneuses devrait être obligatoire pour assurer la sécurité et la protection des biens.  
Je suis d’accord Je ne suis pas d’accord Je ne sais pas. /Je n’ai pas d’opinion à ce sujet.
4. Les entreprises de dépannage et leurs conducteurs devraient être tenus d’informer le client de tous les coûts liés au dépannage, de l’adresse du lieu d’entreposage et des démarches à entreprendre pour aller chercher son véhicule, et ce, avant que celui-ci accepte le dépannage.  
Je suis d’accord Je ne suis pas d’accord Je ne sais pas. /Je n’ai pas d’opinion à ce sujet.
5. Les entreprises de dépannage et leurs conducteurs devraient obligatoirement faire signer, avant le dépannage, un formulaire d’autorisation de dépannage précis qui informe le client des frais applicables ou des grilles tarifaires.  
Je suis d’accord Je ne suis pas d’accord Je ne sais pas. /Je n’ai pas d’opinion à ce sujet.

6. Tous les conducteurs de dépanneuses devraient suivre des règles de conduite de base lorsqu'ils servent un client.  
Je suis d'accord Je ne suis pas d'accord Je ne sais pas. /Je n'ai pas d'opinion à ce sujet.
7. Le nom de l'entreprise et ses coordonnées devraient être affichés clairement sur toutes les dépanneuses.  
Je suis d'accord Je ne suis pas d'accord Je ne sais pas. /Je n'ai pas d'opinion à ce sujet.
8. La Ville devrait réglementer les tarifs des services de remorquage pour éviter la surfacturation.  
Je suis d'accord Je ne suis pas d'accord Je ne sais pas. /Je n'ai pas d'opinion à ce sujet.
9. La Ville devrait veiller à ce que les conducteurs de dépanneuses portent un équipement de protection individuelle (EPI) comme un gilet ou tout autre vêtement de protection nécessaire.  
Je suis d'accord Je ne suis pas d'accord Je ne sais pas. /Je n'ai pas d'opinion à ce sujet.

Veillez répondre aux questions suivantes comme indiqué :

10. Sur une échelle de 1 à 5, à quel point les aspects suivants sont-ils problématiques dans le secteur du remorquage?

**Règles de la route** (gestion des lieux d'accident, conduite, formation des conducteurs)

(Bas) (Élevé)  
1 2 3 4 5

**Sécurité publique et du conducteur** (inspection des véhicules, équipement des dépanneuses et de protection individuelle)

(Bas) (Élevé)  
1 2 3 4 5



**Protection du consommateur** (transparence sur les frais de remorquage, lieu et accès au véhicule entreposé)

(Bas) (Élevé)  
1 2 3 4 5

**Frais de service de remorquage** (frais de remorquage, de récupération, de gestion, d'attente et d'entreposage)

(Bas) (Élevé)  
1 2 3 4 5

11. Sur une échelle de 1 à 5, comment évalueriez-vous vos connaissances des droits du consommateur en lien avec les services de remorquage de l'Ontario?

(Connaissances faibles) (Connaissances élevées)  
1 2 3 4 5

12. Avez-vous fait appel aux services d'une entreprise de remorquage à Ottawa dans les deux dernières années?

Oui Non Je ne sais pas / Je ne me souviens pas

13. Si vous avez répondu « oui » à la question 12, veuillez indiquer votre degré de satisfaction en lien avec votre expérience.

Mauvais Acceptable Bon Sans opinion

Si vous avez répondu « **acceptable** » ou « **bon** » :

Qu'est-ce que l'opérateur de dépanneuse a fait correctement?

Si vous avez répondu « **mauvais** » :

Quels problèmes avez-vous rencontrés pendant votre remorquage?

14. Quelle est votre plus grande préoccupation quand vous faites affaire avec un service de remorquage?

*Parlez-nous un peu de vous*

15. Quelle est votre identité de genre?

Homme  
conforme

Femme

Personne transgenre

Personne de genre non

16. Quel âge avez-vous?

- Moins de 18 ans
- 18 à 34 ans
- 35 à 44 ans
- 45 à 54 ans
- 55 à 64 ans
- 65 ans et plus
- Je préfère ne pas répondre.

17. Habitez-vous à Ottawa? Oui Non

18. Êtes-vous affilié à une entreprise de remorquage ou à un secteur connexe? Oui Non

19. Avez-vous actuellement un fournisseur d'assistance routière (couverture avec un assureur, le fabricant du véhicule ou autre programme d'abonnement)?

Oui Non Je ne sais pas