Bureau de la vérificatrice générale
Ville d'Ottawa

Audit de la collecte des déchets en bordure de rue – Faits saillants



Pourquoi nous avons mené cet audit

Les Services des déchets solides (SDS) sont responsables de l'élaboration, de la gestion ainsi que de l'exploitation du réseau de traitement des déchets solides résidentiels de la Ville. En 2024, le Conseil municipal a approuvé le Plan directeur de la gestion des déchets solides, qui constitue une structure-cadre à long terme destinée à réduire la dépendance vis-à-vis les sites d'enfouissement, accroître le réacheminement des déchets et permettre d'assurer la gestion environnementalement durable des déchets.

Puisque la collecte des déchets déposés en bordure de rue est un service essentiel fourni à plus de 315 000 ménages et que ce service joue un rôle décisif dans la gestion des déchets livrés dans les sites d'enfouissement ainsi que dans le contrôle des coûts éventuels de l'élimination des déchets, nous avons mené cet audit pour savoir si la Ville a conçu et mis en œuvre des processus pour gérer efficacement la collecte des déchets déposés en bordure de rue, conformément aux règlements applicables et de manière à optimiser les ressources.

Ce que nous avons constaté

La Ville a apporté d'importants changements pour permettre de réacheminer les déchets et de réduire la dépendance vis-à-vis les sites d'enfouissement dans les dernières années, dont la limite de trois articles à jeter. Toutefois, les auditeurs ont constaté que les consignes opérationnelles et la formation données aux éboueurs ne cadrent pas parfaitement avec les exigences du *Règlement sur les services de gestion des déchets solides*, ce qui mène à des décisions incohérentes dans la collecte.

L'audita aussi permit de constater que la surveillance des activités de collecte est essentiellement réactive et portée par les plaintes, ce qui limite la capacité de la direction à évaluer la situation pour savoir si les exigences de la collecte sont appliquées uniformément dans l'ensemble des zones de collecte.

Les auditeurs ont noté que la Ville dispose des outils de sensibilisation, d'inspection, contractuels et d'escalade pour résoudre les problèmes de non-conformité des éboueurs, de l'entrepreneur et des résidents. Cependant, ces outils sont rarement utilisés pour résoudre les problèmes de non-conformité récurrents de l'entrepreneur ou des résidents.

Bien que les auditeurs aient noté les améliorations apportées dans les efforts de la Ville pour mieux faire concorder les ressources avec les impératifs opérationnels, ils ont relevé des occasions d'améliorer les pratiques de budgétisation en établissant des liens plus étroits entre les dépenses et les facteurs des coûts des services.

Enfin, au fur et à mesure que la Ville continue de perfectionner son programme actuel de collecte des déchets déposés en bordure de rue, elle a des occasions d'améliorer les pratiques de mesure et d'analyse comparative du rendement afin d'assurer l'évaluation du programme et d'appuyer la prise de décisions.

Bureau de la vérificatrice générale
Ville d'Ottawa

Audit de la collecte des déchets en bordure de rue – Faits saillants



Nous avons déposé huit recommandations pour veiller à ce que:

- les renseignements donnés aux éboueurs cadrent avec le Règlement et fassent l'objet d'une formation formelle pour veiller à interpréter uniformément les exigences;
- une approche formelle de surveillance proactive soit mis en œuvre pour s'assurer que les exigences de la collecte sont appliquées uniformément;
- la viabilité de la mise en œuvre de solutions technologiques comme les caméras montées sur les camions dans l'ensemble des zones de collecte soit évaluée;
- une structure-cadre documentée pour la conformité, la formation et l'application soit établie afin d'améliorer la responsabilisation et de corriger les problèmes de non-conformité récurrents de l'entrepreneur et des résidents;
- des budgets et des prévisions annuels soit élaborés en faisant appel aux facteurs opérationnels importants pour s'assurer que le financement correspond aux besoins en effectif, en parc automobile et aux exigences du contrat;
- les grandes difficultés de la collecte qui influent sur l'efficacité du programme, dont les points de collecte communs et les autres considérations opérationnelles, soient examinées afin de savoir s'il est nécessaire d'apporter des modifications au Règlement;
- une analyse comparative de l'information sur le rendement et sur les coûts dans l'ensemble des opérations internalisées et sous-traitées soit complétée afin d'évaluer l'optimisation des ressources financières.

Pour en savoir plus sur ce rapport, veuillez consulter notre **site Web**.
613-580-9602 | **BVG@ottawa.ca**.