



Rapport
sur la paperasserie

NOYÉ DANS LA PAPERASSE?

Analyse des exigences municipales en matière
de permis de rénovation

JANVIER 2024



FCEI^{MC}

Introduction

La famille s'agrandit. La belle-famille emménage. Un enfant d'âge adulte (et sa petite famille) retarde son départ le temps d'accumuler la mise de fonds nécessaire à l'achat de sa propre résidence. Ce ne sont là que quelques-unes des raisons qui peuvent pousser un propriétaire à rénover sa maison.

Le présent rapport décrit les coûts et les exigences liés à l'obtention d'un permis pour la conversion d'une demi-salle de bains en salle de bains complète dans 12 municipalités canadiennes¹ (voir les résultats en annexe). La rénovation proposée nécessite la démolition d'un mur non porteur, l'ajout d'une baignoire-douche, des modifications structurelles de la plomberie existante et des travaux électriques. Le coût estimé du projet est de 20 000 \$².

« *Mais c'est juste une salle de bains!* » Peut-être, mais il reste qu'il y a bien des documents à remplir et des frais à payer avant même de donner le premier coup de masse. Et bonne chance pour vous y retrouver. Heureusement, le présent rapport expose ces coûts et exigences. On y explique ce qu'un propriétaire doit faire pour pouvoir convertir une demi-salle de bains³ en salle de bains complète, dans les limites de la superficie existante de sa maison, dans les principales villes du Canada. Outre les droits de permis basés sur la valeur du projet, les propriétaires peuvent être tenus d'obtenir (et de payer) divers documents à l'appui de leur

¹ Les 12 municipalités à l'étude sont Vancouver, Edmonton, Calgary, Saskatoon, Winnipeg, Toronto, Ottawa, Montréal, Halifax, Moncton, Charlottetown et St. John's.

² Les coûts d'approbation, c'est-à-dire les coûts liés au permis de construction et aux permis de travail spécialisé (plomberie, électricité, CVCA), sont *généralement* calculés sur la base du coût des travaux ou du coût estimé du projet, auquel ils s'ajoutent. Le coût estimé du projet est basé sur le coût de la rénovation, qui comprend, le cas échéant, les matériaux et l'équipement,

Étude de cas : Conversion d'une demi-salle de bains en salle de bains complète.

Exigences du projet : Démolition d'un mur (modification structurelle), plomberie et appareils sanitaires (baignoire et douche), et électricité (ventilation).

Autres notes : Maison non historique construite dans les années 1980.

Aucun agrandissement requis.

Coût des travaux : 20 000 \$



demande, ce qui peut prendre des semaines, voire des mois. Une démarche qui devrait être toute simple est en fait bien souvent un vrai casse-tête.

Si la rénovation d'une salle de bains pose autant d'obstacles, imaginez la construction d'un logement secondaire, un projet que la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) a déjà présenté comme un moyen pour les propriétaires d'atténuer les coûts de l'habitation. En effet, s'il est vrai que les logements accessoires, les maisonnettes (*coach house*), les habitations sur ruelle, etc. peuvent permettre aux propriétaires individuels d'enrichir le parc immobilier du Canada, la recherche montre que « les coûts de construction et de permis élevés ainsi que les

les honoraires professionnels, les frais d'excavation et de remblayage, les taxes et, dans certains cas, le coût des plans et devis.

³ Une salle de bains complète est définie comme comportant quatre appareils sanitaires essentiels : toilette, lavabo, et baignoire et douche ou baignoire-douche. On y trouve aussi souvent une lingerie, un bidet, une station de maquillage et/ou un lavabo double. Une demi-salle de bains, ou salle d'eau, n'a que deux appareils sanitaires, généralement une toilette et un lavabo.

exigences considérables en matière de construction [jouent] un rôle dissuasif⁴ ».

La pénurie de logements sévit d'un bout à l'autre du pays, et tous les ordres de gouvernement doivent collaborer à la création d'un système assurant qu'il y a suffisamment de logements disponibles pour que le coût des hypothèques et des loyers reste abordable⁵. Le présent rapport met en lumière les meilleures pratiques d'une

À projet simple, paperasserie complexe

Pour que le Canada puisse répondre à son besoin de 3,45 millions de logements supplémentaires (au-delà des 2,2 millions de logements déjà nécessaires) d'ici 2030, il faudra des améliorations et des solutions innovantes à tous les paliers de gouvernement⁶. La SCHL estime que l'aménagement de logements additionnels dans des bâtiments existants peut jouer un rôle important dans la lutte contre la pénurie de logements, puisqu'une grande partie des personnes âgées choisiront de vieillir dans leur résidence plutôt que de la mettre sur le marché⁷. Toutefois, si les gouvernements espèrent tirer parti de cette solution, ils doivent s'attaquer aux procédures d'approbation onéreuses en vigueur dans les municipalités.

Un propriétaire qui souhaite aménager un nouveau logement dans sa propriété pourrait devoir rénover une salle de bains, entre

sélection de municipalités canadiennes, qui pourraient être adoptées dans tout le pays pour accroître l'efficacité et la transparence du processus d'approbation, et relève également des possibilités d'améliorations. Par exemple, si elles veulent encourager les propriétaires à exploiter le plein potentiel de leurs bâtiments, les municipalités doivent revoir leurs exigences, simplifier, voire automatiser certains processus, réduire les frais associés aux demandes et accélérer le traitement de ces dernières.

autres rénovations. Avec la hausse des taux d'intérêt et l'explosion du coût des matériaux et de la main-d'œuvre, les projets de construction sont de moins en moins abordables, peu importe leur ampleur. Dans ce contexte, la procédure d'approbation représente un point de friction additionnel, car elle ajoute des délais (pouvant aller jusqu'à plusieurs mois) et des coûts importants aux projets.

Le coût combiné moyen de l'obtention de tous les permis requis (construction, plomberie, électricité, etc.) pour une simple rénovation de salle de bains est de 506,25 \$ dans les 12 municipalités canadiennes à l'étude. Cette moyenne est tirée vers le haut par Vancouver (2 029 \$). La municipalité où les coûts sont les plus bas est Charlottetown (180 \$, voir la figure 1).

Toujours pour une rénovation de salle de bains de 20 000 \$, le nombre de documents (formulaires, plan de chantier, plan d'étage,

⁴ Jean, J., R. Bartlett et K. Norman. « Exemples de réussites en habitation à l'échelle mondiale : un guide pour stimuler la construction résidentielle au Canada », *Études économiques Desjardins*, 22 août 2023.

<https://www.desjardins.com/content/dam/pdf/fr/particuliers/epargne-placements/etudes-economiques/stimuler-construction-residentielle-canada-22-aout-2023.pdf>

⁵ Commission canadienne des droits de la personne, « Plaidoyer pour un changement : la crise du logement au Canada », 2023. <https://housing.chrcreport.ca/pdf/rapport-annuel-de-la-defenseure-federale-du-logement-2022-2023.pdf>

⁶ SCHL, « Pénurie de logements au Canada : Mise à jour sur la quantité de logements nécessaire d'ici 2030 ». <https://www.cmhc-schl.gc.ca/professionnels/marche-du-logement-donnees-et-recherche/recherche-sur-le-logement/rapports-de-recherche-en-habitation/accroitre-loffre-de-logements/penurie-logements-canada-mise-a-jour-sur-quantite-necessaire-ici-2030>

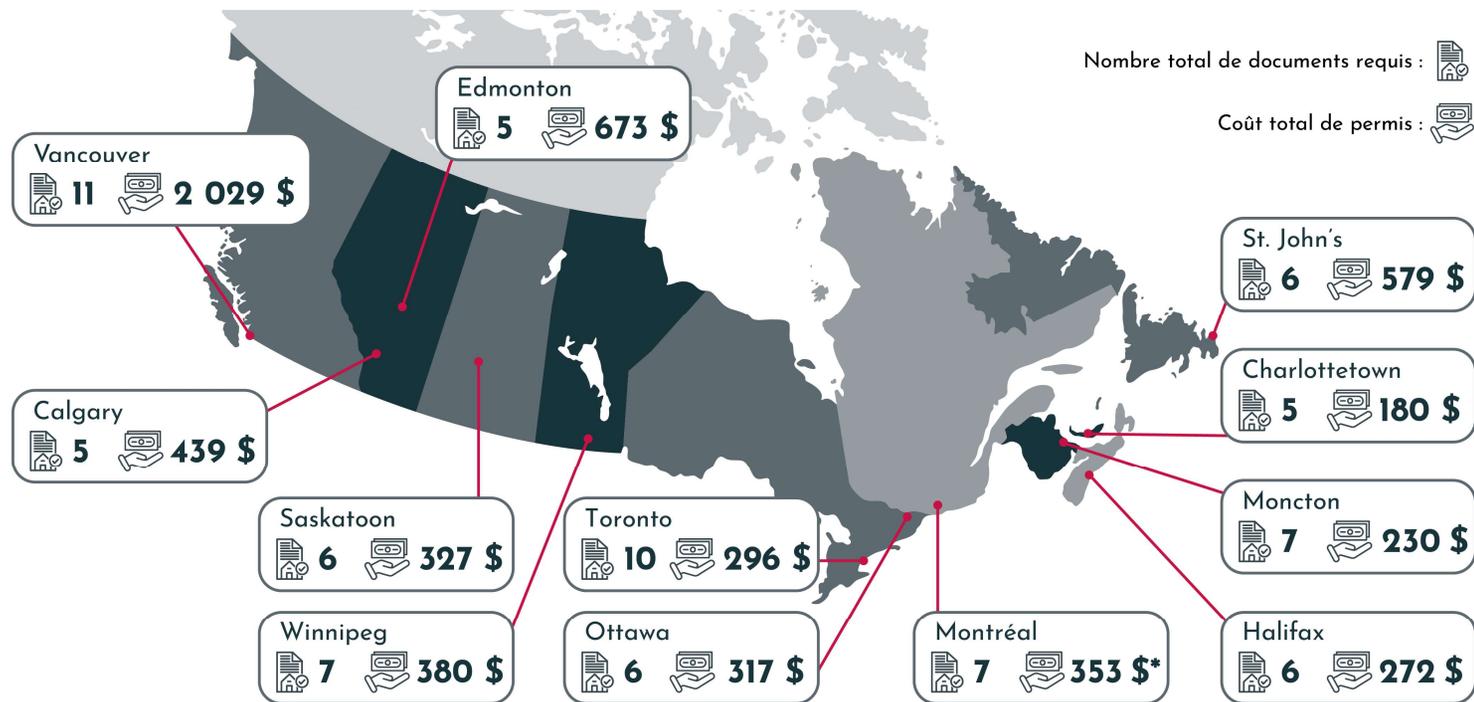
⁷ SCHL, « Le marché sous la loupe : Grands marchés du Canada », 2023. <https://assets.cmhc-schl.gc.ca/sites/cmhc/professional/housing-markets-data-and-research/market-reports/housing-market-insight/2023/housing-market-insight-canada-m11-fr.pdf>

plan de construction, permis divers, etc.) à fournir varie aussi selon les municipalités, allant de 5 à Edmonton, Calgary et Charlottetown à 11 à Vancouver, pour une moyenne de 7. Certaines municipalités exigent même que les formulaires portent le sceau

d'un ingénieur ou soient signés par un autre professionnel, ce qui n'est pas gratuit. Toute cette paperasserie représente un lourd fardeau pour les demandeurs de permis.

Figure 1 - Nombre de documents requis et coût total d'approbation dans 12 grandes villes du Canada

C'est à Vancouver et à Toronto que les coûts d'approbation et les exigences en matière de documents sont les plus élevés, et à Charlottetown qu'ils sont les plus bas.



Source : Les données proviennent des sites Web des administrations municipales concernées. Voir les annexes pour plus de détails.

Remarque : * À Montréal, les permis de plomberie et de travaux électriques sont généralement inclus dans les frais de licence de l'entrepreneur et ne sont donc pas inclus dans le calcul global. Le coût réel est probablement plus élevé que celui présenté.

Une récente enquête⁸ de la FCEI révèle que plus de deux propriétaires de PME sur cinq trouvent difficile d'obtenir des permis et des licences. Cette difficulté est encore plus prononcée dans le secteur de la construction, où 53 % des répondants estiment que l'obtention ou le renouvellement des permis et licences constitue un défi majeur pour leur entreprise. Une écrasante majorité de PME souhaitent que les gouvernements, à tous les niveaux, accordent une grande priorité à l'examen de tous les permis et licences commerciaux, c'est-à-dire éliminer les permis et les licences superflues et renforcer la responsabilisation (80 %);

surveillent et publient les délais de traitement réels des demandes de permis et de licences commerciaux, et rendent des comptes à ce sujet (80 %); et publient de façon claire les délais prévus pour le traitement des demandes de permis et de licences commerciaux (79 %).

Ces résultats confirment la nécessité d'une réforme de fond des processus municipaux de demande de permis si l'on veut que les propriétaires et les entrepreneurs puissent mener leurs projets sans jeter leur argent, et leur temps, par les fenêtres.

Alimenter la frustration I : les poids lourds de la paperasserie

Aménager des logements secondaires dans les constructions existantes est une bonne façon d'augmenter rapidement le nombre d'unités disponibles. Mais, pour que cette option soit adoptée en masse, elle doit être financièrement viable et simple à exécuter. Si un simple agrandissement de salle de bains entraîne autant de lourdeurs administratives, imaginez un projet de plus grande envergure.

Sur les 12 municipalités étudiées, Toronto et Vancouver sont celles qui exigent le plus de documents (formulaires et permis) pour une demande d'approbation de rénovation. Par exemple, pour une simple rénovation de salle de bains à Toronto, une personne doit présenter dix documents avant de pouvoir commencer les travaux.

Selon la municipalité dans laquelle la rénovation a lieu, les documents requis peuvent comprendre des plans d'étage, une demande de construction ou de démolition, et même un examen par un architecte et un ingénieur, ce qui peut coûter entre 5 % et 20 % du coût de la construction⁹. À cela s'ajoutent le coût des permis eux-mêmes¹⁰ et, bien sûr, les 20 000 \$ prévus pour les travaux. Ces exigences retardent les travaux et finissent par coûter cher. Si la rénovation d'une petite salle de bains s'avère déjà difficile, on ne peut qu'imaginer le temps et les dépenses nécessaires à l'aménagement de logements accessoires ou à l'agrandissement d'une maison. Des membres nous ont fait part de

⁸ FCEI, sondage Votre voix - février 2023 (du 8 au 28 février 2023, n = 2 656 à 2 670). Question : « Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord avec les énoncés suivants concernant les permis et/ou licences commerciaux. » (Sélectionner une réponse pour chaque ligne)

⁹ Soumission Rénovation, « Quels sont les prix pour engager un architecte? » <https://soumissionrenovation.ca/fr/blogue/prix-engager-un-architecte>

¹⁰ Le coût total de l'approbation correspond au coût total des permis requis pour la rénovation d'une salle de bains selon les paramètres de l'étude de cas. Notre analyse des coûts exclut les dépenses liées aux services de professionnels spécialisés, tels que les ingénieurs, les conseillers en énergie, les architectes et les experts apparentés, ainsi que les coûts d'inspection. Ces coûts exclus sont considérés comme des dépenses supplémentaires qui doivent être comptabilisées indépendamment des chiffres présentés. Ils peuvent varier considérablement d'une province et d'une ville à l'autre. Par conséquent, par souci de cohérence, nous les avons omis de notre calcul des coûts totaux. Pour en savoir plus, consultez l'annexe A « Méthodologie ».

problèmes rencontrés lors de la construction, de la rénovation ou de la modernisation d'espaces commerciaux.

Parmi nos 12 municipalités, c'est à Vancouver que les coûts sont les plus élevés. Une simple rénovation de salle de bains y coûte la somme astronomique de 2 029 \$ en droits de permis, en plus du coût de la rénovation en soi et des frais liés aux services de professionnels (architecte, ingénieur, etc.). Pour un projet de 20 000 \$, ces 2 029 \$ représentent une majoration de plus de 10 % du coût total. En comparaison, à Toronto, le coût total d'approbation pour un projet similaire est de 296 \$, soit 1,5 % du coût total du projet (environ 7 fois moins qu'à Vancouver).

Dans le cadre d'un récent sondage de la FCEI sur les exigences en matière de permis et de licences, certains propriétaires de PME se sont exprimés sur les dépenses et les pertes de temps liées aux

demandes de permis dans les régions de Vancouver et de Toronto (figure 2). Malgré quelques annonces de la ville de Vancouver en 2023 (voir l'annexe B pour plus d'informations), les changements tardent à se concrétiser. Du côté de la Ville Reine, aucune annonce récente n'a été faite à ce sujet, et la dernière révision du programme de construction municipal a été lancée il y a quatre ans, en 2019.

Si Vancouver (11 documents) et Toronto (10 documents) affichent la pire lourdeur administrative liée au processus d'approbation, une poignée de villes plus petites gagneraient également à élaguer leur processus. En ce qui concerne les coûts, Edmonton (673 \$) et St. John's (579 \$) se trouvent toutes deux au-dessus de la moyenne nationale de 506,25 \$. Et quant aux documents, Moncton, Montréal et Winnipeg en requièrent chacune sept avant que les travaux puissent commencer.

Figure 2 - Commentaires de propriétaires de PME à propos des permis

Les délais et les coûts liés à l'approbation des permis ne sont pas sans répercussions, et les propriétaires de PME s'en plaignent beaucoup.

« Quand on a ouvert il y a 8 ans, on a dû payer 3 000 \$ pour qu'un urbaniste de la Ville de Vancouver traite notre demande de permis la fin de semaine. C'était des heures supplémentaires : 3 000 \$ pour 4 heures de travail. Si on n'avait pas payé ce supplément, le délai aurait été de 3 à 6 mois. On payait notre loyer commercial pendant ce temps-là. »

— Propriétaire d'une entreprise de services personnels, Vancouver, Colombie-Britannique

« Le district régional de la vallée du Fraser n'est pas conscient de la crise du logement. Je veux bâtir une maisonnette sur mon terrain de 3 acres près du fleuve, et je me heurte à de nombreux obstacles. Ça fait presque 3 ans, et rien n'avance vraiment. Maintenant, tous mes coûts seront facturés en fonction des nouveaux taux d'intérêt. Je pourrais déjà avoir fini mes travaux. »

— Propriétaire d'une entreprise du secteur des ressources naturelles, Chilliwack, Colombie-Britannique

« Les délais pour l'obtention des permis d'aménagement et de construction sont inacceptables dans le Grand Toronto, ce qui freine beaucoup l'économie locale. »

— Propriétaire d'une entreprise de services professionnels, Toronto, Ontario

Source : FCEI, sondage *Votre voix* - février 2023 (du 8 au 28 février 2023, n = 2 656 à 2 670).

Question : « Y a-t-il des licences et/ou des permis spécifiques dont votre entreprise a besoin et qui nuisent à vos activités (par exemple, ils sont source de frustration ou d'incertitude)? Veuillez nous indiquer lesquels, comment ils affectent votre entreprise et si vous pensez que le problème est propre aux entreprises de votre secteur ou s'il est généralisé. »

Alimenter la frustration II : Les répercussions sur les PME de la construction

S'il est vrai qu'il n'existe pas de solution unique pour résoudre la crise du logement que nous vivons actuellement, il est clair que les PME ont un rôle à y jouer. Le secteur de la construction représente environ 7 % du PIB canadien, 82 % de ses entreprises sont des PME (1 à 499 employés) et ces dernières emploient près de 85 % de la main-d'œuvre en construction¹¹.

À l'heure actuelle, les municipalités rendent la vie difficile aux PME. Si elles veulent faire partie de la solution à la crise du logement et aider les PME de la construction, elles doivent trouver des façons de simplifier leurs opérations afin de réduire les délais et les coûts liés à l'obtention des permis. La construction est un secteur sous tension qui n'a pas besoin de ce fardeau administratif excessif. Près de la moitié des PME du secteur (45 %)¹² n'atteignent pas leurs niveaux de revenus normaux et traînent une dette moyenne de 108 928 \$ depuis la pandémie¹³. En outre, 60 % d'entre elles vivent les contrecoups de la hausse des taux d'intérêt¹⁴. En optimisant leurs processus et en réduisant au minimum les contraintes financières pour ces entreprises, les villes peuvent mieux répondre à la demande de logement tout en favorisant la résilience et la durabilité du secteur de la construction.

Le fardeau administratif associé à la moindre demande d'approbation entraîne d'énormes pertes de temps et d'argent pour les PME. Comparativement aux grosses entreprises, les PME n'ont pas autant de ressources humaines et pécuniaires à consacrer aux

longues démarches et au bras de fer avec l'appareil municipal, ce qui les désavantage nettement. Et dans certaines municipalités, la lourdeur généralisée du processus d'approbation est telle que ses effets se font sentir sur les plus petits projets. Comme la voie de la conformité est de plus en plus difficile à respecter, certains font fi du règlement. En établissant des exigences claires et simples à respecter, les municipalités favoriseraient le respect des codes tout en réduisant le coût total des projets.

Les électriciens, plombiers, entrepreneurs, etc. qui travaillent à leur compte doivent assumer toute la pression financière causée par les retards dans le traitement des demandes. Comme les longs délais de traitement retardent les projets, ils retardent aussi la rémunération. Sans compter que les PME du secteur de la construction doivent souvent attendre la fin des travaux avant d'être payées. Certains entrepreneurs n'ont d'autre choix que de piger dans leur épargne personnelle pour poursuivre les projets et éviter la faillite. Pour plusieurs, cela signifie de devoir payer des intérêts sur des prêts et des marges de crédit en attendant que l'argent arrive. Les frais exorbitants et les longs délais d'approbation coûtent cher. L'amélioration de l'environnement réglementaire des municipalités canadiennes simplifiera les projets de construction, mais aidera également les propriétaires et les PME du secteur à atteindre leur plein potentiel et à jouer un rôle clé dans la modernisation et la croissance du parc immobilier au pays¹⁵.

¹¹ FCEI, Perspectives trimestrielles des PME, Profil sectoriel : Construction. https://www.cfib-fcei.ca/hubfs/research/msg/FCEI_PT_Q2_2023_Profilsect.pdf

¹² FCEI, sondage Votre voix - mai 2023 (du 4 au 25 mai 2023, n = 1 688-2 273). Question : « Comparativement à la situation normale de votre entreprise à cette période de l'année, comment évalueriez-vous les éléments suivants à l'heure actuelle? »

¹³ FCEI, sondage Votre voix - décembre 2023 (du 7 au 19 décembre 2023, n = 1 746). Question : « Pouvez-vous nous dire à combien s'élèvent approximativement les dettes additionnelles que

votre entreprise doit toujours rembourser à cause de la pandémie? (Entrer un montant approximatif en dollars) »

¹⁴ FCEI, sondage Votre voix – septembre 2023 (du 7 au 21 septembre 2023, n = 2 539). Question : « Quel a été l'impact des hausses du taux d'intérêt sur votre entreprise? » (Sélectionner toutes les réponses pertinentes).

¹⁵ Commission canadienne des droits de la personne, « Plaidoyer pour un changement : la crise du logement au Canada », 2023. <https://housing.chrcreport.ca/pdf/rapport-annuel-de-la-defenseure-federale-du-logement-2022-2023.pdf>

Changements prometteurs et pratiques exemplaires

En réaction aux réalités alarmantes de la pénurie de logements, plusieurs municipalités introduisent des moyens nouveaux et innovants pour améliorer leurs procédures d'approbation, réduisant ainsi les délais et les coûts des projets de construction. La promotion de ces bonnes pratiques et leur adoption par les poids lourds de la paperasserie faciliteront les démarches des entreprises pour leurs projets de toutes tailles, favorisant ainsi la construction des millions de logements nécessaires d'ici 2030.

Pratique exemplaire 1 : Virage numérique et automatisation

Des municipalités d'un océan à l'autre explorent activement des moyens d'optimiser leurs processus de demande de permis et d'améliorer leurs services offerts à la population. Certaines empruntent la voie du numérique et offrent de nouveaux outils libre-service qui réduisent grandement la nécessité des services en personne. Comme ces outils sont disponibles en tout temps et s'utilisent à partir d'un appareil mobile, les demandeurs peuvent facilement suivre l'état de leur demande en temps réel.

Un bon exemple de ce type de services est « My Business » (Mon entreprise) de la **Ville de Richmond**¹⁶. À terme, la Ville vise même d'offrir l'approbation instantanée pour certains permis simples. Cette approche innovante améliore grandement la transparence du processus de demande de permis.

Parallèlement, la ville de **Kelowna** collabore avec Microsoft à la conception d'un agent conversationnel capable de répondre aux questions, de fournir des renseignements et même éventuellement de traiter certaines demandes de permis d'aménagement. Ces initiatives sont encore en phase de test.

Pratique exemplaire 2 : Faciliter l'accès à l'information sur le Web et par téléphone

Bien que les technologies émergentes soient très prometteuses, les municipalités canadiennes peuvent également s'inspirer de ce qui fonctionne déjà bien ailleurs. De nombreuses municipalités imposent aux demandeurs de permis de faire des allers-retours entre plusieurs pages Web différentes s'ils veulent se faire une idée de toutes les exigences et déterminer ce qui pourrait s'appliquer à eux. C'est long et compliqué.

¹⁶ [Login \(richmond.ca\)](http://login.richmond.ca)

Edmonton a lancé un guide des permis résidentiels, qui, après quelques questions, fournit un résumé des permis nécessaires, des conseils pour la demande et une estimation des frais, ce qui facilite grandement la démarche de demande.

Moncton a mis au point une liste de vérification étape par étape sous forme de fichier PDF facile à imprimer. Les demandeurs qui ont accès à des outils clairs posent moins de questions, ce qui libère des ressources humaines pour le traitement des demandes.

Quelle que soit la qualité d'un site Web ou d'un portail, les particuliers et même les professionnels auront toujours des questions sur les exigences et les coûts liés à l'obtention d'un permis. Tout service ou répertoire d'information en ligne doit offrir la possibilité de parler à une personne réelle, que ce soit par téléphone ou en personne, dans des délais raisonnables. En matière de service à la clientèle, plus il y a de canaux, mieux c'est. Nous constatons que de nombreuses municipalités disposent de lignes téléphoniques, mais qu'on n'y répond pas toujours pendant les heures d'ouverture affichées. Nous avons demandé aux employés joints de confirmer notre compréhension des renseignements accessibles sur leur site Web et de nous aider à trouver ceux qui n'y figuraient pas. Il est arrivé que la personne au bout de la ligne n'ait pas la réponse à nos questions. C'est bien d'offrir le service, mais encore faut-il en assurer la justesse, la qualité et la valeur pour l'utilisateur.

À **Ottawa** (et probablement ailleurs en Ontario), l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) peut délivrer des permis par téléphone, sans délai.

À **Calgary**, un agent s'est engagé à s'informer, puis nous a répondu par courriel le jour même.

Pratique exemplaire 3 : Normes de service et délais de traitement

Les normes de service¹⁷ et les délais de traitement des demandes, lorsqu'ils sont indiqués, ne sont pas toujours faciles à trouver, et peu de municipalités en rendent compte. Le fait de fixer des normes de service et d'en rendre compte est un moyen d'établir les attentes, d'assurer la transparence et de permettre aux administrateurs municipaux de surveiller la charge de travail et les progrès accomplis. Même si la Ville de Vancouver se situe au premier rang pour ce qui est de la lourdeur en matière de documents et des coûts, elle publie des statistiques sur le respect des délais de traitement au cours des trois derniers mois pour les permis relatifs à la plomberie, au chauffage au gaz et aux travaux électriques¹⁸. Cependant, elle ne publie aucune norme de service pour les permis de construction (voir l'annexe B). Toutes les municipalités devraient publier ce type de données, si possible dans un format qui facilite l'analyse historique. Ces pratiques exemplaires constituent une feuille de route pour les municipalités qui souhaitent moderniser leurs processus de demande de permis et leurs services municipaux. En prenant le virage numérique, en

¹⁷ Une norme de service est « un engagement public d'assurer un niveau de service mesurable auquel les clients peuvent s'attendre dans des circonstances normales ». Source : Ministère de la Justice du Canada. <https://www.justice.gc.ca/fra/financ/fund/service.html#:~:text=Une%20norme%20de%20service%20est%20un%20engagement%20public%20d'assurer%20un%20niveau%20de%20service%20mesurable%20auquel%20les%20clients%20peuve>

[nt%20s'attendre%20dans%20des%20circonstances%20normales](#). Dans le présent rapport, il s'agit de la présence en ligne d'information sur les délais de traitement cibles et sur la mesure dans laquelle ils sont respectés.

¹⁸ <https://vancouver.ca/home-property-development/plumbing-and-gas-permits.aspx>

proposant des outils libre-service, en fournissant des informations claires et un bon service à la clientèle, en établissant des normes de service et en rendant compte de leur respect, les villes peuvent améliorer l'efficacité, l'accessibilité et la transparence, ce qui augmente la satisfaction des utilisateurs. Ces pratiques doivent servir de bases pour l'évolution des services publics municipaux.

La Ville de Winnipeg produit depuis 2014 des rapports bimestriels sur les délais de traitement, présentés par ordre d'ampleur des projets. Ces rapports décrivent les délais cibles de la Ville et le taux d'atteinte des objectifs (voir la figure 3).

Edmonton publie aussi ses délais de traitement cibles et réels des trois derniers mois pour les permis de construction et de travaux spécialisés¹⁹. **Halifax** publie la moyenne historique de ses délais d'approbation des permis de construction et dispose d'un portail de données ouvertes.

Figure 3 - Délais de traitement des demandes de permis résidentiels (janvier-février 2023)
Délais cibles et réels de traitement des demandes de permis résidentiels à la Ville de Winnipeg

Winnipeg Urbanisme, biens et aménagement		Délais de traitement des demandes de permis résidentiels Janvier – février 2023		
Type de permis résidentiel	Description des travaux	Temps requis pour l'examen complet initial (nombre de jours ouvrables)		
		Médiane	75 ^e percentile	Délai cible
Valeurs réelles rapportées sur la base des deux mois précédents.				
Permis résidentiels (nouvelles constructions, ajouts et modifications)				
Permis résidentiel 24 h	Permis pour une structure accessoire de tout type ne nécessitant pas d'examen de zonage ou de structure	S. O.	S. O.	1
Permis résidentiel 5 jours	Permis de construire une structure annexe ou une piscine (creusée ou hors sol), permis nécessitant un plan structurel et/ou une révision du zonage, demande coordonnée de conception 5 jours ou permis cadre 5 jours.	3	5	5
Permis résidentiel 10 jours	Permis de construire pour les nouvelles constructions, les ajouts, les modifications (sauf ci-dessus), les logements accessoires détachés et les installations de panneaux solaires	6	8	10
Permis résidentiel 15 jours	Permis pour le changement d'usage et les conversions (ajout ou soustraction de logements, maisons de repos, garderies, appartements secondaires, maisons de chambres)	14	15	15
Permis résidentiel 20 jours	Logement en rangée	18	19	20

Nombre de jours ouvrables nécessaires à l'examen initial d'une demande de permis par tous les services de la Ville de Winnipeg concernés; les permis sont délivrés à la suite de cet examen. Les demandes incomplètes ou non conformes aux codes et règlements seront mises en attente jusqu'à ce que les problèmes soient résolus.

La mention S.O. désigne les catégories pour lesquelles il n'y a pas eu de permis ou pour lesquelles les volumes de permis étaient trop faibles pour être statistiquement pertinents.

Source : Ville de Winnipeg, *Délais de traitement des demandes de permis résidentiels* <https://legacy.winnipeg.ca/ppd/permits/PermitApplicationProcessingTimes/Residential.stm>

¹⁹ https://www.edmonton.ca/business_economy/processing-times

Recommandations

La pénurie de logements - surtout de logements abordables - est un problème. Il est impératif que les municipalités de partout au Canada prennent conscience de tout le temps et l'argent qui se perdent dans leurs dédales administratifs. Si elles veulent encourager les propriétaires fonciers à exploiter le plein potentiel de leurs bâtiments et favoriser la santé et la sécurité publiques, elles doivent revoir leurs exigences, simplifier, voire automatiser

Municipalités

- Lancer un examen du processus d'approbation des demandes de permis, y compris de la pertinence et de la portée des exigences dans une optique de simplification.
- Établir des normes de service publiques pour les délais de traitement des permis et en rendre compte publiquement de façon mensuelle, voire hebdomadaire ou quotidienne.
- Améliorer l'accès à l'information sur les exigences pour l'obtention d'un permis de construction.
- Offrir un processus de demande et d'approbation numérique. Comme Kelowna, envisager l'adoption de l'IA là où les risques sont faibles.
- Veiller à l'affectation adéquate des ressources afin de réduire les délais de traitement.
- Réduire les coûts liés à l'obtention des permis pour les particuliers et les entreprises.

certain processus, réduire les frais associés aux demandes et accélérer le traitement de ces dernières. En outre, si elles envisagent la délivrance de permis en ligne ou des mesures similaires, elles doivent analyser l'ensemble de leurs processus, exigences et ressources, pour éviter de simplement créer la version électronique d'un processus fastidieux, sans générer de réelles économies de temps.

Gouvernements fédéral et provinciaux

- Rendre certains financements futurs pour le logement et les infrastructures conditionnels à la réduction de la charge administrative.
- Lorsque les normes de service pour le traitement des demandes de permis sont fixées au niveau provincial, veiller à ce que les exigences en matière de reddition de comptes le soient également.
- Promouvoir les pratiques exemplaires.

Annexe A

Méthodologie

Notre analyse repose principalement sur une étude de cas : nous avons examiné l'information sur les conditions d'obtention d'un permis pour la rénovation d'une salle de bains disponible auprès des administrations municipales et provinciales ainsi que d'autres tiers concernés (autorités compétentes en matière d'électricité, de plomberie ou de chauffage au gaz). Les données sont exactes au 8 décembre 2023.

Étude de cas : Transformation d'une demi-salle de bains (qui ne comprend que deux appareils sanitaires, soit une toilette et un lavabo) en une salle de bains complète (qui comprend au moins toilette, lavabo, et baignoire et douche ou baignoire-douche).

Exigences du projet : Démolition d'un mur (modification structurelle), plomberie et appareils sanitaires (baignoire et douche), et quelques travaux électriques (ventilation).

Autres notes : Maison non historique construite dans les années 1980. Aucun agrandissement requis.

Coût des travaux : 20 000 \$

Les exigences en matière de documents proviennent des sites Web des villes et municipalités concernées et ont été confirmées par

téléphone ou par courrier électronique dans la mesure du possible. Les sources des données (URL, adresses courriel et numéros de téléphone) sont indiquées en annexe.

Nombre total de documents : Le nombre total de formulaires et de permis requis (permis de construction, permis de travaux spécialisés pour la plomberie et les travaux électriques, devis, plan d'architecture, rapport énergétique, etc.) pour la rénovation d'une salle de bains selon les paramètres de l'étude de cas. Ce nombre exclut les rapports d'inspection requis à diverses étapes de la démarche.

Coût d'approbation total : Le coût d'approbation total correspond au coût total des permis requis pour la rénovation d'une salle de bains selon les paramètres de l'étude de cas. Il exclut les dépenses liées aux services de professionnels spécialisés, tels que les ingénieurs, les conseillers en énergie, les architectes, etc., ainsi que les frais d'inspection. Ces coûts sont considérés comme des dépenses supplémentaires et doivent être comptabilisés séparément des chiffres présentés. Comme ils peuvent varier considérablement d'une province et d'une ville à l'autre, nous les avons exclus de notre calcul des coûts totaux par souci de cohérence.

Annexe B

Tour d'horizon des provinces et territoires

Vancouver

Indicateur	Documents et permis requis	Coût d'approbation	Délai de traitement des demandes
Documents	Formulaire de demande de permis de construction ²⁰		
	Plan d'arpentage ²¹		
	Plan de chantier		
	Dessins des rénovations ²²		
	Rénovations - Proposition de mise à niveau énergétique ²³		
	Entreprise du propriétaire (annexe E-1 ²⁴)		
	Assurance de conception professionnelle et acceptation de l'inspection (annexe B) ²⁵		
	Résumé technique ²⁶		
Permis	Permis de construction ²⁷	362 \$ ²⁸	S. O. ²⁹
	Permis de plomberie	353 \$ ³⁰	5 jours ouvrables pour les projets simples 25 jours ouvrables si un examen des plans est requis ³¹ .
	Permis de travaux électriques	1 314 \$ ³²	5 jours ouvrables ³³
Nombre de documents requis et coût d'approbation total	11	2 029,00 \$	

²⁰ <https://vancouver.ca/files/cov/dev-build-app-form.pdf>

²¹ <https://vancouver.ca/files/cov/addition-reno-rs-zones.pdf>

²² Y compris les plans d'étage, les élévations et les coupes transversales : <https://vancouver.ca/files/cov/addition-reno-rs-zones.pdf>

²³ Préparée par un conseiller en énergie. Requête pour toute demande pour laquelle le coût des travaux est estimé à 20 000 \$ ou plus. <https://vancouver.ca/files/cov/renovation-energy-upgrade-proposal-form.xlsm>

²⁴ <https://vancouver.ca/files/cov/schedule-e-1-owners-undertaking-letter-building-bylaw-2019.pdf>

²⁵ <https://vancouver.ca/files/cov/schedule-b-assurance-professional-design-field-review-building-bylaw-2019.pdf>

²⁶ (Analyse de zonage) - Contient les statistiques prouvant la conformité aux exigences et lignes directrices du district.

²⁷ <https://vancouver.ca/files/cov/dev-build-app-form.pdf>

²⁸ Approximation fournie par la Ville de Vancouver (dossier 201000889690).

²⁹ Introuvable sur le site Web. Disponible sur la plateforme de données ouvertes seulement (<https://opendata.vancouver.ca/pages/home/>).

³⁰ Les frais dépendent du nombre d'appareils sanitaires à installer et des modifications requises aux tuyaux de plomberie - entre 240 \$ (75,60 \$ pour chaque appareil supplémentaire) et 353 \$. [Barème des droits pour les permis d'aménagement et de construction 2023 \(vancouver.ca\)](#).

³¹ [Permis - plomberie et chauffage au gaz | Ville de Vancouver](#)

³² 946 \$ auxquels s'ajoutent 36,80 \$ par tranche de 1 000 \$ au-delà des premiers 10 000 \$. <https://vancouver.ca/files/cov/vancouver-development-building-permit-fees.pdf> (p. 19)

³³ [Permis de travaux électriques | Ville de Vancouver](#)

rénovation. Afin de simplifier davantage le processus de demande et de réduire le temps requis pour l'examen initial d'une demande, la Ville compte éliminer 78 critères techniques, en plus des 89 retirés plus tôt cette année⁴⁰. Ces initiatives sont excellentes, mais la Ville doit s'assurer de les assujettir à des normes de service publiques et d'autoriser les recours en cas de non-respect.

Sources pour la vérification des données

Téléphone (604 873-7000, de 9 h à 16 h), clavardage et courriel : <https://vancouver.ca/home-property-development/contact-development-buildings-services-centre.aspx>

⁴⁰ <https://vancouver.ca/home-property-development/permitting-improvement-program.aspx#:~:text=3%2D3%2D1%20Permit%20Approval%20Framework&text=3%20weeks%20to%20approve%20single,rise%20or%20large%2Dscale%20project>.

Edmonton

Indicateur	Documents et permis requis	Coût d'approbation	Délai de traitement des demandes
Documents ⁴¹	Plan d'étage ⁴²		
	Documents structurels et techniques ⁴³		
Permis	Permis de construction ⁴⁴	394,20 \$ ⁴⁵	Projets simples - 25 jours Projets ordinaires - 40 jours ⁴⁶
	Permis de plomberie ⁴⁷	116,50 \$ ⁴⁸	3 jours ⁴⁹
	Permis de travaux électriques ⁵⁰	161,96 \$ ⁵¹	3 jours ⁵²
Nombre de documents requis et coût d'approbation total	5	672,66 \$	

Publication des normes de service : Oui, pour tous les types de permis.

Respect des normes de service ou publication des données sur les délais réels : Oui, pour tous les types de permis⁵³.

⁴¹ https://www.edmonton.ca/residential_neighbourhoods/renovations-basement-development (bouton « Access the guide »)

⁴² [Exemple de plan d'étage pour un sous-sol \(edmonton.ca\)](https://www.edmonton.ca/business_economy/processing-times)

⁴³ Des dessins techniques portant le sceau d'un ingénieur sont requis pour toute modification structurelle (poutres, poteaux soutenant les poutres, murs porteurs, planchers, agrandissement d'une ouverture ou nouvelle ouverture dans les murs de fondation, etc.).

⁴⁴ [Rénovations résidentielles et sous-sols | Ville d'Edmonton](https://www.edmonton.ca/business_economy/processing-times) Permis de construction pour un projet entre 10 001 \$ et 50 000 \$.

⁴⁵ 379,60 \$ (permis de construction) + 14,60 \$ (codes de sécurité des bâtiments)

⁴⁶ https://www.edmonton.ca/business_economy/processing-times Délais réels pour la période avril-juin 2023.

⁴⁷ [Grille des droits de permis de construction et de travaux spécialisés pour 2023 \(edmonton.ca\)](https://www.edmonton.ca/business_economy/processing-times) Au téléphone : 119,60 \$ - En ligne : 116,50 \$.

⁴⁸ 112,00 \$ (permis de plomberie) + 4,50 \$ (code de sécurité de la plomberie)

⁴⁹ https://www.edmonton.ca/business_economy/processing-times Permis - plomberie et chauffage au gaz : respect des délais = 95 %; moyenne de 2 jours.

⁵⁰ [Rénovations résidentielles et sous-sols | Ville d'Edmonton](https://www.edmonton.ca/business_economy/processing-times) Frais pour un projet dont le coût des travaux se situe entre 0 \$ et 24 000 \$.

⁵¹ 156,00 \$ (pour l'installation de nouveau câblage) + 5,96 \$ (codes de sécurité électrique)

⁵² https://www.edmonton.ca/business_economy/processing-times. Respect des délais = 94 %; moyenne de 1 jour.

⁵³ La Ville vise de respecter ses délais cibles au moins 75 % du temps. Pour la période avril-juin 2023, elle les a respectés 89 % du temps pour les projets simples, et 78 % du temps pour les projets ordinaires. [Délais de traitement des demandes de permis de construction et d'aménagement | Ville d'Edmonton](https://www.edmonton.ca/business_economy/processing-times)

Remarques sur la paperasserie : Il est plutôt facile de joindre le personnel de soutien de la Ville d'Edmonton par téléphone, et son site Web est très convivial. Toutefois, bien que la Ville publie ses délais cibles et réels par type de permis, elle n'a aucune norme établie, et le public n'a aucune voie de recours lorsqu'elle ne respecte pas les délais.

Pratiques exemplaires et autres initiatives porteuses : La Ville d'Edmonton a fait un pas remarquable vers la simplification de son processus d'approbation des permis. En effet, grâce à sa plateforme conviviale et son à Guide des permis résidentiels⁵⁴, il est désormais très facile de déterminer les permis requis et d'estimer l'ensemble des coûts avant même de faire une demande. Le Guide est aussi exhaustif que simple à utiliser : il suffit de répondre à une poignée de questions et de consulter quelques pages (une dizaine de clics) pour consulter un résumé des exigences techniques et des documents requis pour obtenir les différents permis, ainsi qu'une estimation des coûts. L'approche d'Edmonton comporte un autre avantage notable : si vous décidez de poursuivre votre projet, vous pouvez passer directement à la demande de permis en créant un compte. Cela garantit une expérience fluide et agréable du début à la fin, et constitue un excellent exemple à suivre.

Sources pour la vérification des données

Téléphone : 311 (à Edmonton), 780 442-5311 (de l'extérieur).

⁵⁴ https://selfserve.edmonton.ca/Default.aspx?PossePresentation=SelfServeWizard&PosseObjectDef=s_Users

Calgary			
Indicateur	Documents et permis requis	Coût d’approbation	Délai de traitement des demandes
Documents	Plans d’étage ⁵⁵		
	Formulaire de demande du Service des rénovations résidentielles ⁵⁶		
Permis	Permis de construction ⁵⁷	205,92 \$ ⁵⁸	Dans les 7 jours pour des travaux simples Dans les 42 jours pour des travaux complexes
	Permis de plomberie ⁵⁹	116,50 \$	Dans les 24 heures
	Permis de travaux électriques	116,50 \$	S. O.
<i>Nombre de documents requis et coût d’approbation total</i>	5	438,92 \$	

Publication des normes de service : Oui pour les permis de construction. Toutefois l’information sur les délais d’approbation ne se trouve que dans le portail de données ouvertes, et non sur le site Web. Pour les permis de plomberie, l’information était disponible par téléphone, mais pas en ligne. Aucune norme de service n’existe pour les permis de travaux électriques.

Respect des normes de service ou publication des données sur les délais réels : Non.

⁵⁵ À inclure dans la demande en ligne (un seul fichier) : Plans électriques (schéma électrique), plans mécaniques (schéma mécanique), plans de plomberie et de chauffage au gaz (schéma de plomberie et de chauffage au gaz), plans structurels (détails des murs, plans des fondations, schémas de la charpente des planchers et des toits).

⁵⁶ <http://www.calgary.ca/PDA/pd/Documents/Permit-checklists/Home%20Improvement%20Service%20Application%20Form.pdf>; la demande peut se faire en ligne.

⁵⁷ <https://calgary.ca/content/dam/www/pda/pd/documents/permit-checklists/home-renovation-and-basement-permit-checklist.pdf>

⁵⁸ <https://www.calgary.ca/content/dam/www/pda/pd/documents/fees/planning-applications-fee-schedule.pdf>; <https://www.calgary.ca/development/home-building/basements.html> - tarif fixe indépendant du coût des travaux.

⁵⁹ Les tarifs indiqués sont ceux des particuliers. Les tarifs pour entrepreneurs sont différents.

Remarques sur la paperasserie : L'obtention de permis de plomberie et de travaux électriques à Calgary peut s'avérer fastidieuse en raison de la nature décentralisée du processus. Malheureusement, il n'existe aucune ressource en ligne permettant de suivre les délais de traitement des demandes pour ces permis. Bien que la Ville prétende délivrer les permis de plomberie par téléphone dans les 24 heures, l'absence de normes de service publiques et de procédure claire en cas de retard laisse le demandeur de permis dans le flou et sans recours. Néanmoins, il a été relativement facile de joindre un fonctionnaire municipal par téléphone, et celui-ci a même envoyé un courriel contenant toute l'information nécessaire peu de temps après l'appel. En outre, bien que les normes de service ne soient pas disponibles pour les permis de construction et de travaux spécialisés, Calgary propose sur son site Web des délais de traitement et des objectifs de performance pour les approbations d'aménagements, de sécurité des bâtiments et de licences commerciales, ainsi que pour les réservations d'inspection⁶⁰.

Pratiques exemplaires et autres initiatives porteuses : Calgary offre un avantage unique : une structure de frais fixes indépendante de la taille du projet et du coût des travaux. Cette stabilité est un atout pour les initiatives d'aménagement de logements. En outre, Calgary propose une calculatrice conviviale d'estimation des frais de permis de travaux spécialisés⁶¹, grâce à laquelle le public peut facilement estimer le montant total des frais liés à des projets tels que la rénovation d'une salle de bains. Enfin, Calgary dispose d'un système de suivi des demandes en ligne (VISTA) et d'une fonction de clavardage.

Sources pour la vérification des données : Centre de services de planification : 403 268-5311 (8 h - 16 h 15); Centre de délivrance des permis de travaux spécialisés : 403 268-1488.

⁶⁰ <https://www.calgary.ca/for-business/licences/timelines.html>

⁶¹ [Calculatrice d'estimation des frais de permis de travaux spécialisés](#)

Saskatoon

Indicateur	Documents et permis requis	Coût d'approbation	Délai de traitement des demandes
Documents	Plans d'étage ⁶²		
	Demande de permis		
	Dessins de construction s'il y a modification d'éléments structurels ⁶³		
Permis	Permis de construction ⁶⁴	162 \$ ⁶⁵	5 jours ⁶⁶
	Permis de plomberie	130 \$ ⁶⁷	S. O.
	Permis de travaux électriques ⁶⁸	35 \$ ⁶⁹	S. O.
Nombre de documents requis et coût d'approbation total	6	327,00 \$	

Publication des normes de service : Oui, pour les permis de construction, mais pas pour les permis de plomberie et de travaux électriques.

Respect des normes de service ou publication des données sur les délais réels : Oui, pour les permis de construction, mais pas pour les permis de plomberie et de travaux électriques.

Remarques sur la paperasserie : À Saskatoon, il n'existe pas de système centralisé permettant de demander et d'obtenir tous les permis nécessaires et les informations qui s'y rapportent. Pour obtenir les permis de travaux électriques et de plomberie, les demandeurs de permis doivent communiquer avec les entreprises de services publics concernées. Par ailleurs, il n'existe aucune information publique concernant les délais de traitement des demandes.

⁶² Comprend des plans d'étage, des informations sur la construction (la liste de contrôle) et des dessins de construction [Modification d'une résidence \(saskatoon.ca\)](https://www.saskatoon.ca/services-residents/homebuilding-renovations-improvements/getting-started/building-permit-timelines)

⁶³ Notamment les poutres, colonnes, solives de plancher et murs porteurs.

⁶⁴ [Permis de construction | Saskatoon.ca](https://www.saskatoon.ca/services-residents/homebuilding-renovations-improvements/getting-started/building-permit-timelines)

⁶⁵ Frais de base. [Tarification des permis de construction | Saskatoon.ca](https://www.saskatoon.ca/services-residents/homebuilding-renovations-improvements/getting-started/building-permit-timelines)

⁶⁶ <https://www.saskatoon.ca/services-residents/homebuilding-renovations-improvements/getting-started/building-permit-timelines>

⁶⁷ [Plomberie | Saskatoon.ca](https://www.saskatoon.ca/services-residents/homebuilding-renovations-improvements/getting-started/building-permit-timelines); c'est la Technical Safety Authority of Saskatchewan qui est responsable des inspections et des permis de plomberie. Il existe quatre fourchettes de tarifs différentes en fonction du nombre d'appareils sanitaires à raccorder : 0-6 = 130 \$; 7-16 = 185 \$; 17-29 = 350 \$; 30+ = 575 \$.

⁶⁸ Il faut contacter la compagnie de services publics concernée pour obtenir des informations sur les permis et les inspections. La Technical Safety Authority of Saskatchewan est responsable des permis de travaux électriques. <https://www.tsask.ca/electrical/permits>

⁶⁹ https://www.tsask.ca/public/FeeSchedule/Electrical/Electrical_Fee_Schedule_2023.pdf; jusqu'à 125 \$

Pratiques exemplaires et autres initiatives porteuses : Saskatoon propose un système de délivrance de permis en ligne qui vise à simplifier le processus de demande (saskatoon.ca/ePermitting). La Ville affirme que « ePermitting vous permet de suivre toutes les étapes de votre demande de permis ou d’inspection, de la demande initiale à la délivrance, au renouvellement ou à l’expiration⁷⁰ ». Toutefois, la convivialité du site Web laisse à désirer. Il faut connaître précisément les permis nécessaires et les codes correspondants pour y naviguer aisément.

Sources pour la vérification des données : Téléphone : 306 975-2645.

⁷⁰ <https://www.saskatoon.ca/services-residents/homebuilding-renovations-improvements/getting-started/building-permits>

Winnipeg

Indicateur	Documents et permis requis	Coût d'approbation	Délai de traitement des demandes
Documents ⁷¹	Rénovations - formulaire de demande de permis de construction pour une résidence unifamiliale ou bifamiliale ⁷²		
	Plan de chantier ⁷³		
	Plans de construction ⁷⁴		
	Certificat de concepteur professionnel pour le logement ⁷⁵		
Permis	Permis de construction ⁷⁶	174 \$	10 jours
	Permis de plomberie ⁷⁷	88 \$ ⁷⁸	S. O.
	Permis de travaux électriques ⁷⁹	88 \$ ⁸⁰	S. O.
Nombre de documents requis et coût d'approbation total	7	380 \$	

Publication des normes de service : Oui, pour les permis de construction, mais pas pour les permis de plomberie et de travaux électriques⁸¹.

Respect des normes de service ou publication des données sur les délais réels : Oui, pour les permis de construction, mais pas pour les permis de plomberie et de travaux électriques⁸².

⁷¹ Nous n'avons pas inclus les formulaires de demande, tels que le formulaire de demande de permis de travaux électriques résidentiels, la déclaration de permis d'électricité pour le propriétaire et le formulaire de demande de permis de plomberie. [Installations électriques - Service de la planification, de la propriété et du développement - Ville de Winnipeg](#)

⁷² [Rénovations résidentielles - Service de la planification, de la propriété et du développement - Ville de Winnipeg](#)

⁷³ Ibid.

⁷⁴ Ibid.

⁷⁵ Ibid.

⁷⁶ [Planning-Development-and-Building-Fees-and-Charges.pdf \(winnipeg.ca\)](#)

⁷⁷ Ibid.

⁷⁸ Frais de base

⁷⁹ [Planning-Development-and-Building-Fees-and-Charges.pdf \(winnipeg.ca\)](#)

⁸⁰ Frais de base

⁸¹ [Délais de traitement des permis résidentiels - Service de la planification, de la propriété et du développement - Ville de Winnipeg](#)

⁸² Ibid.

Remarques sur la paperasserie : Winnipeg n'a pas de centre d'information centralisé pour ce qui est des permis. Le citoyen doit s'adresser à différents services pour obtenir des informations sur chaque permis. Il devrait y avoir un numéro centralisé pour obtenir des informations sur tous les permis liés au logement.

Pratiques exemplaires et autres initiatives porteuses : La Ville de Winnipeg publie des statistiques sur ses délais de traitement réels tous les deux mois depuis 2014. Les délais sont catégorisés par portée de projet. La Ville indique son délai cible ainsi que la médiane et le 75^e percentile de la valeur réelle. Ses délais réels sont près de la cible. Il faut souligner que le temps de traitement est nettement plus rapide à Winnipeg que dans d'autres villes.

Sources pour la vérification des données : Téléphone : 204 986-5140.

Toronto

Indicateur	Documents et permis requis	Coût d'approbation	Délai de traitement des demandes
Documents	Plans d'étage ⁸³		
	Coupes ⁸⁴		
	Détails et notes de construction ⁸⁵		
	Formulaire de demande de permis de construction ou de démolition ⁸⁶		
	Fiche d'information du concepteur ⁸⁷		
	Engagement à l'examen de l'architecte et de l'ingénieur ⁸⁸		
Permis	Permis de construction ⁸⁹	198,59 \$ ⁹⁰	5 jours pour accepter la demande, puis 4 à 6 semaines pour accorder le permis ⁹¹
	Permis de plomberie ⁹²	0 \$ ⁹³	S. O.
	Permis de travaux mécaniques (CVCA) ⁹⁴	0 \$ ⁹⁵	S. O.
	Permis de travaux électriques ⁹⁶	97 \$ ⁹⁷	Dans les 24 heures
Nombre de documents requis et coût d'approbation total	10	295,59 \$	

⁸³ [Rénovations intérieures - Ville de Toronto](#)

⁸⁴ Ibid.

⁸⁵ Ibid.

⁸⁶ Ibid.

⁸⁷ Ibid.

⁸⁸ Ibid.

⁸⁹ [Tarification des permis de construction - Ville de Toronto](#)

⁹⁰ Frais de base

⁹¹ Le *Code du bâtiment de l'Ontario* exige des municipalités qu'elles examinent les demandes de permis complètes répondant à certains critères dans un certain délai - 10 jours pour une maison. En octobre 2023, le délai de traitement des demandes, y compris la vérification des documents, est de 5 jours à Toronto. Si la demande est acceptée, le client paie, et la Ville lui délivre un permis dans les 4 à 6 semaines suivantes.

⁹² Fiche d'information sur la plomberie [Rénovations intérieures - Ville de Toronto](#)

⁹³ Il n'y a pas de frais additionnels pour un permis de plomberie si la demande accompagne celle du permis de construction.

⁹⁴ Plan des systèmes mécaniques, détails mécaniques [Permis de travaux mécaniques \(CVCA\) - Ville de Toronto](#)

⁹⁵ Il n'y a pas de frais additionnels pour un permis de CVCA si la demande accompagne celle du permis de construction.

⁹⁶ [2023-Fees-Residential-at-a-glance.pdf \(esasafe.com\)](#)

⁹⁷ Frais de base, peuvent être majorés en fonction de la taille du projet. C'est l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) qui s'occupe des permis de travaux électriques. Tarif résidentiel pour les rénovations avec travaux de service.

Publication des normes de service : À Toronto et à Ottawa, le *Code du bâtiment de l'Ontario* exige que la municipalité examine les demandes de permis complètes répondant à certains critères dans un certain délai. Une fois que la ville a confirmé la présence de tous les documents requis, le délai de délivrance du permis est laissé à la discrétion de la municipalité. Il n'y a pas de données pour les permis de plomberie ni de CVCA. Nous avons obtenu des renseignements pour les permis de travaux électriques, mais par téléphone. Il n'y avait rien en ligne.

Respect des normes de service ou publication des données sur les délais réels : Non disponibles pour les permis de plomberie, de CVCA ou de travaux électriques.

Remarques sur la paperasserie : Un particulier ou un propriétaire d'entreprise qui veut rénover sa salle de bains à Toronto doit traiter avec plus d'une entité. La Ville de Toronto s'occupe des permis de construction, de plomberie et de CVCA, tandis que l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) délivre les permis d'électricité. Cela ajoute un degré de complexité à la démarche. En outre, le délai de traitement des permis de construction est assez long (4 à 6 semaines).

Pratiques exemplaires et autres initiatives porteuses : Le fait que les frais de permis de plomberie et de CVCA soient inclus dans le permis de construction permet de réaliser d'importantes économies. De plus, le *Code du bâtiment de l'Ontario* exige des municipalités qu'elles examinent les demandes de permis complètes répondant à certains critères dans un certain délai. En ce qui concerne le permis de travaux électriques, si un particulier fait appel à un professionnel, c'est ce dernier qui demandera le permis à l'OSIE, ce qui réduit le fardeau administratif pour le particulier. Si le particulier décide d'effectuer les travaux lui-même, il doit simplement appeler l'OSIE, qui lui délivrera immédiatement un permis par téléphone.

Sources pour la vérification des données : Téléphone : 416 397-5330.

Ottawa

Indicateur	Documents et permis requis	Coût d'approbation	Délai de traitement des demandes
Documents	Demande de permis de construction ⁹⁸		
	Plans de construction ⁹⁹		
	Plan d'arpentage ou plan de chantier ¹⁰⁰		
	Plan des installations d'égouts (s'il y a lieu) ¹⁰¹		
Permis	Permis de construction ¹⁰²	220 \$ ¹⁰³	S. O.
	Permis de travaux électriques ¹⁰⁴	97 \$ ¹⁰⁵	Dans les 24 heures
Nombre de documents requis et coût d'approbation total	6	317 \$	

Publication des normes de service : À Toronto et à Ottawa, le *Code du bâtiment de l'Ontario* exige que la municipalité examine les demandes de permis complètes répondant à certains critères dans un délai précis¹⁰⁶. Une fois que la ville a confirmé la présence de tous les documents requis, le délai de délivrance du permis est laissé à la discrétion de la municipalité. Nous avons obtenu des renseignements pour les permis de travaux électriques, mais par téléphone. Il n'y avait rien en ligne.

Respect des normes de service ou publication des données sur les délais réels : Non.

Remarques sur la paperasserie : Le client doit traiter avec plus d'une entité. La Ville d'Ottawa s'occupe des permis de construction, qui comprend les travaux de construction, de plomberie et de CVCA, tandis que l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) délivre les permis d'électricité en Ontario. En appelant le numéro du Service du code du bâtiment de la Ville d'Ottawa, nous n'avons pu joindre

⁹⁸ [Processus d'approbation des permis de construire | Ville d'Ottawa; https://files.ontario.ca/mmah_1/mmah-building-development-application-for-a-permit-to-construct-or-demolish-2014-fr-11-01.pdf](https://files.ontario.ca/mmah_1/mmah-building-development-application-for-a-permit-to-construct-or-demolish-2014-fr-11-01.pdf)

⁹⁹ Ibid.

¹⁰⁰ Ibid.

¹⁰¹ Ibid.

¹⁰² [Formulaires, demandes et droits | Ville d'Ottawa](#)

¹⁰³ 11 \$ par tranche de 1 000 \$ de la valeur des travaux. Le permis de construction inclut la plomberie.

¹⁰⁴ [2023-Fees-Residential-at-a-glance.pdf \(esasafe.com\)](#)

¹⁰⁵ Frais de base, peuvent être majorés en fonction de la taille du projet. C'est l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) qui s'occupe des permis de travaux électriques.

¹⁰⁶ Les délais cibles quant au premier examen d'une demande complète sont les suivants : Projets de petite envergure pour propriétaires = 5 jours ouvrables approuvé par le Conseil (p. ex. véranda, porche, remise, garage); Maisons = 10 jours ouvrables (p. ex. maison isolée, maison jumelée, maison en rangée). Pour en savoir plus : <https://ottawa.ca/fr/urbanisme-amenagement-et-construction/construction-et-renovation/processus-de-demande-de-permis-de-construire#section-a94e39b5-7f1f-4e7e-b0a0-90aeb004da91>

personne. Mais nous avons réussi à joindre le service du code du bâtiment par courriel. Nous avons obtenu une réponse dans les 24 heures. En outre, il n'y a pas de normes de service en ligne en ce qui a trait aux délais de traitement des demandes de permis de construction.

Pratiques exemplaires et autres initiatives porteuses : Le *Code du bâtiment de l'Ontario* exige des municipalités qu'elles examinent les demandes de permis complètes répondant à certains critères dans un délai précis. En ce qui concerne le permis de travaux électriques, si un particulier fait appel à un professionnel, c'est ce dernier qui demandera le permis à l'OSIE, ce qui réduit le fardeau administratif pour le particulier. Si le particulier décide d'effectuer les travaux lui-même, il doit simplement appeler l'OSIE, qui lui délivrera immédiatement un permis par téléphone.

Sources pour la vérification des données : Téléphone : 866 261-9799, option 9, poste 29312.

Montréal

Indicateur	Documents et permis requis	Coût d'approbation	Délai de traitement des demandes
Documents	Certificat de localisation ¹⁰⁷		
	Fiche bâtiment ¹⁰⁸		
	Plans de qualité professionnelle dessinés à l'échelle qui illustrent la situation actuelle et les travaux projetés ¹⁰⁹		
	Soumission ou grille d'estimation des coûts des travaux ¹¹⁰		
	Plans de structure signés et scellés par un ingénieur ¹¹¹		
	Tout plan, élévation et coupe illustrant l'aménagement projeté ¹¹²		
Permis	Permis de rénovation ¹¹³	353 \$ ¹¹⁴	Oui - Le délai de traitement dépend de l'arrondissement.
<i>Nombre de documents requis et coût d'approbation total</i>	7	353 \$	

Publication des normes de service : Oui, pour les permis de rénovation, mais pas pour les autres types de permis; les délais varient selon l'arrondissement.

Respect des normes de service ou publication des données sur les délais réels : Non.

¹⁰⁷ [Rénover l'intérieur d'un bâtiment | Ville de Montréal \(montreal.ca\)](#)

¹⁰⁸ Ibid.

¹⁰⁹ Ibid.

¹¹⁰ Ibid.

¹¹¹ Ibid.

¹¹² Ibid.

¹¹³ [Rénovations : combien coûte un permis | Ville de Montréal \(montreal.ca\)](#)

¹¹⁴ Coût de base de 157 \$, plus 9,80 \$ par tranche de 1 000 \$ du coût de travaux

Remarques sur la paperasserie : Un citoyen ne peut pas faire les travaux lui-même et demander un permis de plomberie ou d'électricité à moins d'être un entrepreneur licencié de la Régie du Bâtiment du Québec (RBQ). L'arrondissement est responsable du permis de rénovation. Les permis de plomberie et de travaux électriques ne sont pas inclus comme des coûts directs distincts à Montréal, car ils sont généralement inclus dans les frais de licence de l'entrepreneur. Cela a une incidence importante sur notre analyse. Une plus grande transparence des coûts serait souhaitable.

Pratiques exemplaires et autres initiatives porteuses : Les fonctionnaires de la Ville de Montréal sont faciles à joindre, que ce soit par téléphone ou par courriel, et donnent toute l'information demandée.

Sources pour la vérification des données : Ville de Montréal : 514 872-0311; RBQ : 800-361-0761.

Moncton

Indicateur	Documents et permis requis	Coût d'approbation	Délai de traitement des demandes
Documents	Étendue détaillée des travaux		
	Tous les dessins de construction ¹¹⁵		
	Plans de fondations		
	Plan d'étage		
Permis	Permis de construction ¹¹⁶	160 \$ ¹¹⁷	5 jours ¹¹⁸
	Permis de plomberie ¹¹⁹	70 \$ ¹²⁰	1 jour
	Permis de câblage ¹²¹	0 \$	2 jours ouvrables ¹²²
Nombre de documents requis et coût d'approbation total	7	230 \$	

Publication des normes de service : Oui, pour tous les types de permis.

Respect des normes de service ou publication des données sur les délais réels : Non.

Remarques sur la paperasserie : Le processus de demande d'Énergie NB est fastidieux; l'aide d'un professionnel pourrait être requise pour remplir la demande.

Pratiques exemplaires et autres initiatives porteuses : Le site Web est très convivial, et les informations relatives aux permis sont facilement accessibles. Toutes les ressources nécessaires (formulaire, frais à payer, exemples de plans de chantier, etc.) se trouvent sur la même page.

¹¹⁵ Ces dessins doivent être lisibles, à l'échelle et annotés, et comprendre les dimensions. (Élévation, coupes transversales pertinentes, dimensions des fenêtres) [Liste de vérification 9 - addition et/ou rénovation | Habitation unifamiliale, bifamiliale ou jumelée \(moncton.ca\)](#).

¹¹⁶ [Permis des bâtiments | Ville de Moncton](#). Les droits du permis couvrent l'inspection du bâtiment, du câblage et de la plomberie.

¹¹⁷ 8 \$ par tranche de 1 000 \$ du coût des travaux (minimum de 25 \$) [Permis des bâtiments | Ville de Moncton](#)

¹¹⁸ Aucun délai publié, mais il est possible de suivre l'état de sa demande. Un appel nous a permis de savoir que les délais sont de 24 heures pour un permis de plomberie et de 5 jours pour un permis de construction.

¹¹⁹ Signé par un entrepreneur en plomberie autorisé à exercer au Nouveau-Brunswick. [Liste de vérification 9 - addition et/ou rénovation | Habitation unifamiliale, bifamiliale ou jumelée \(https://www5.moncton.ca/docs/bi/9F\)](#)

¹²⁰ 50 \$ + (nombre de nouveaux appareils sanitaires * 20) (1 seul : la douche) [Permis des bâtiments | Ville de Moncton](#)

¹²¹ Uniquement requis pour les constructions électriques impliquant plus de (10) prises ou une charge de cinq (5) kW.

https://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/services/services_rendrer.1035.Permis_de_c%C3%A2blage.html

¹²² Réservation d'inspections par téléphone ou par courriel seulement - Les demandes de permis sont adressées à Énergie NB.

La Ville fournit également des listes de contrôle étape par étape en format PDF, ce qui peut éviter les demandes incomplètes. Moncton offre également une fonction de suivi des demandes très transparente.

Sources pour la vérification des données : Téléphone : 506 856-4375.

Halifax

Indicateur	Documents et permis requis	Coût d'approbation	Délai de traitement des demandes
Documents	Exemple de plan de chantier		
	Plans du bâtiment		
	Plan de construction ¹²³		
Permis	Permis de construction ¹²⁴	31,25 \$	Moyenne des trois derniers mois : 17 jours/moyenne des 12 derniers mois : 28 jours ¹²⁵
	Permis de plomberie ¹²⁶	25 \$	S. O.
	Permis de câblage (électrique) ¹²⁷	216 \$ ¹²⁸	S. O.
Nombre de documents requis et coût d'approbation total	6	272,25 \$	

Publication des normes de service : Oui, pour les permis de construction, mais pas pour les permis de plomberie ni de câblage¹²⁹.

Respect des normes de service ou publication des données sur les délais réels : Non.

Remarques sur la paperasserie : Des retards importants ont été constatés du côté de Nova Scotia Power. Notre équipe de l'Atlantique milite pour l'amélioration de son système d'approbation et d'inspection. Comme la municipalité ne publie pas de normes de service, il est impossible d'évaluer l'efficacité d'Halifax en matière de délivrance de ces permis.

Pratiques exemplaires et autres initiatives porteuses : Pour les permis de construction, la municipalité publie la moyenne historique (moyenne mobile des trois derniers mois et de l'année) des délais d'approbation et dispose d'un portail de données ouvertes¹³⁰.

Sources pour la vérification des données : Téléphone : 902 490-5650.

¹²³ Comprend des coupes, un plan d'étage et des dessins d'élévation. <https://www.halifax.ca/home-property/building-development-permits/house-home/home-improvement-permits#homereno>

¹²⁴ Coût de 6,88 \$ par tranche de 1 000 \$ du coût estimé de travaux (minimum de 31,25 \$). <https://www.halifax.ca/home-property/building-development-permits/permit-fees>

¹²⁵ <https://www.halifax.ca/home-property/building-development-permits/permit-volume-processing-times>

¹²⁶ Pour les travaux de rénovation, y compris les modifications structurelles et les réparations. <https://www.halifax.ca/home-property/building-development-permits/permit-fees#PF>

¹²⁷ Permis de câblage (pour les travaux électriques simples) - basé sur la valeur installée (voir la grille tarifaire à la dernière page). Pour des travaux dont le coût est estimé entre 0 \$ et 2000 \$: 69 \$. https://www.nspower.ca/docs/default-source/pdf-to-upload/schedule-of-fees-201436864d8b6a704fd8b1752b5e69e8fcc7.pdf?sfvrsn=15f5aef7_0

¹²⁸ 69 \$ (permis de câblage) + 115 \$ (examen des plans) + 32 \$ (lettre d'acceptation)

¹²⁹ Les délais sont longs pour les permis de câblage : <https://www.cbc.ca/news/canada/nova-scotia/permit-system-for-nova-scotia-power-creating-long-waits-1.6871790>

¹³⁰ <https://www.halifax.ca/home-property/building-development-permits/permit-volume-processing-times>

Charlottetown

Indicateur	Documents et permis requis	Coût d'approbation	Délai de traitement des demandes
Documents	Plans d'étage ¹³¹		
	Description du projet		
Permis	Permis de construction ¹³²	110 \$	S. O.
	Permis de plomberie ¹³³	50 \$	« Le permis sera délivré lorsque le paiement sera traité »
	Permis de travaux électriques ¹³⁴	20 \$	S. O.
Nombre de documents requis et coût d'approbation total	5	180 \$	

Publication des normes de service : Non (sauf pour les permis de plomberie : « Le permis sera délivré lorsque le paiement sera traité »).

Respect des normes de service ou publication des données sur les délais réels : Non.

Remarques sur la paperasserie : La Ville de Charlottetown inclut les frais de plomberie et d'inspection des bâtiments dans le coût du permis. Comme les permis de plomberie sont délivrés par la province de l'Île-du-Prince-Édouard, il est impossible de tout obtenir au même endroit si l'on veut rénover une salle de bains.

Pratiques exemplaires et autres initiatives porteuses : Le site Web de la Ville est relativement convivial, et la plupart des informations relatives aux demandes sont disponibles en format PDF. Toutefois, la grille tarifaire et les formulaires de demande se trouvent sur une autre page Web.

Sources pour la vérification des données : Téléphone : 902 629-4158.

¹³¹ Plan de tous les étages, avec indication de tous les travaux. [DownloadFileByUrl.aspx \(charlottetown.ca\)](#)

¹³² 5,50 \$ par tranche de 1 000 \$ du coût des travaux. [https://cdnsm5-hosted.civiclive.com/UserFiles/Servers/Server_10500298/File/Resident%20Services/Permits%20&%20Applications/Permit%20Fee%20Schedule/Schedule%20of%20Fees%20\(amended%2024%20July%202023\).pdf](https://cdnsm5-hosted.civiclive.com/UserFiles/Servers/Server_10500298/File/Resident%20Services/Permits%20&%20Applications/Permit%20Fee%20Schedule/Schedule%20of%20Fees%20(amended%2024%20July%202023).pdf)

¹³³ 20 \$ par appareil sanitaire, avec un minimum de 50 \$. [Demander un permis de plomberie | Gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard](#)

¹³⁴ 1,50 \$ par prise (minimum de 20 \$) = 20 \$. 40 \$ par demi-heure pour l'examen et l'inspection des plans = 40 \$. https://www.princeedwardisland.ca/sites/default/files/publications/electrical_schedule_of_fees_booklet.pdf

St. John's

Indicateur	Documents et permis requis	Coût d'approbation	Délai de traitement des demandes
Documents	Détails structurels et coupes		
	Plan d'arpentage Plans d'étage ¹³⁵		
Permis	Permis de construction ¹³⁶	180 \$	Le seul délai publié est celui pour les petites réparations (2-5 jours ouvrables); comme notre projet est de plus grande envergure, le délai serait probablement d'au moins 5 jours ouvrables.
	Permis de plomberie ¹³⁷	126,72 \$	S. O.
	Permis de travaux électriques ¹³⁸	273 \$	S. O.
Nombre de documents requis et coût d'approbation total	6	579,32 \$	

Publication des normes de service : Oui, pour les permis de construction, mais pas pour les permis de plomberie ni de travaux électriques.

Respect des normes de service ou publication des données sur les délais réels : Non.

Remarques sur la paperasserie : La Ville ne dispose pas de normes de service. Bien qu'elle mentionne des étapes de rénovation spécifiques, ces informations ne sont accessibles qu'au verso du permis et ne sont donc disponibles qu'une fois le permis de construction délivré, ce qui complique la planification.

Pratiques exemplaires et autres initiatives porteuses : Le site Web est convivial, et toutes les informations nécessaires, y compris les formulaires à remplir, les droits à acquitter et les autres critères à respecter, sont regroupées sur une seule page. Outre le formulaire de

¹³⁵ <https://www.stjohns.ca/en/building-development/renovating-or-extending-a-house.aspx>

¹³⁶ Pour les projets de valeur inférieure à 100 000 \$: 9 \$ par tranche de 1 000 \$ (minimum 50 \$). <https://www.stjohns.ca/en/building-development/permit-fees-and-rates.aspx#Building-and-Demolition-Permits>

¹³⁷ Le demandeur paie 42,24 \$ pour son permis de rénovation, plus 18,48 \$ par nouvel appareil sanitaire. Des frais de coupure d'alimentation en eau de 66 \$ peuvent s'appliquer. La Ville ne délivrera un permis qu'à un plombier autorisé; il incombe toutefois au propriétaire de s'assurer que les travaux sont effectués par un plombier autorisé détenteur du permis requis. <https://www.stjohns.ca/en/building-development/permit-fees-and-rates.aspx#Plumbing-Permits>

¹³⁸ C'est le plombier qui fait la demande. Pour les rénovations : 72,60 \$ + 1 % du coût estimé des travaux. La ville ne délivrera un permis qu'à un électricien autorisé; il incombe toutefois au propriétaire de s'assurer que les travaux sont effectués par un électricien autorisé détenteur du permis requis. <https://www.stjohns.ca/en/building-development/permit-fees-and-rates.aspx#Electrical-Permits> Inspection requise : <https://www.stjohns.ca/en/building-development/plumbing-permits-and-inspections.aspx>

Noyé dans la paperasse? Analyse des exigences municipales en matière de permis de rénovation

demande, aucun document n'est requis pour obtenir un permis de plomberie ou de travaux électriques, ce qui accélère beaucoup les démarches.

Sources pour la vérification des données : Téléphone : 709 576-8565.

À propos de la FCEI

La FCEI est une organisation non partisane qui représente exclusivement les intérêts de 97 000 PME au Canada. La capacité de recherche de la FCEI est inégalée, puisqu'elle permet la collecte de renseignements concrets et récents auprès de ses membres sur des enjeux qui touchent quotidiennement leur fonctionnement et leurs résultats financiers. À ce titre, la FCEI est une excellente source de renseignements à jour dont les gouvernements peuvent profiter pour élaborer des politiques qui touchent le milieu des petites entreprises canadiennes.

Pour en savoir plus, consultez le site fci.ca.

Ressources supplémentaires

Questions ou demandes de données : recherche@fci.ca

Intégralité de la recherche de la FCEI : cfib.ca/research

X: [@CFIB_FCEI_Stats](https://twitter.com/CFIB_FCEI_Stats)

Les auteurs

Francesca Basta
Analyste de la recherche

Juliette Nicolay
Analyste des politiques bilingue

Duncan Robertson
Analyste principal des politiques

Christina Santini
Directrice des Affaires nationales