



BUDGET 2023



Service de livraison et de réparation des bacs roulants

Service de l'eau et des matières résiduelles

Conseil municipal | 10 novembre 2022



Contexte

Lors de l'étude du budget 2022, le conseil municipal a mandaté le Service de l'environnement à réaliser une analyse quant à la faisabilité de rendre possible l'obtention et les réparations des bacs roulants dans les écocentres (**CP-ENV-2021-038**)

Budget 2023





Objectifs de la présentation

- Présenter l'évolution de la charge de travail de l'équipe de livraison depuis 2016
- Dresser brièvement le portrait de la situation actuelle
- Présenter les résultats de l'analyse effectuée sur la faisabilité de rendre possible l'obtention et les réparations des bacs roulants dans les écocentres
- Faire entériner la recommandation

Budget 2023



Plan de la présentation

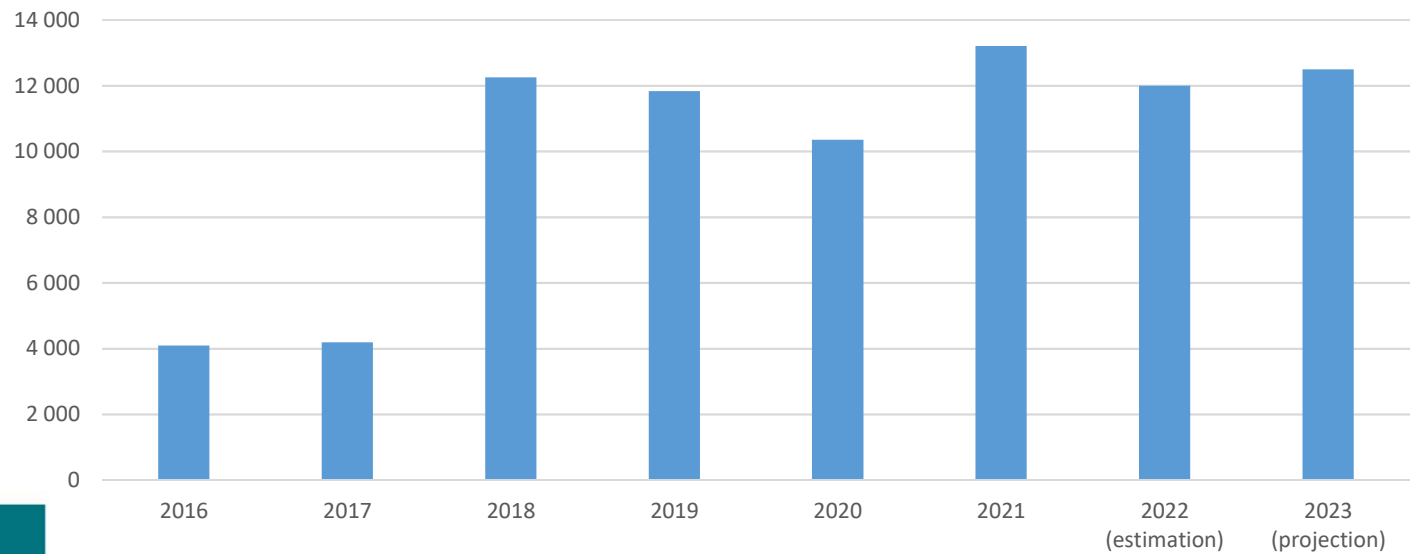
- Évolution de la charge de travail depuis 2016
 - Équipe des bacs 2022
 - Portrait de situation 2021 vs 2022
 - Analyse sur la faisabilité de rendre possible l'obtention et les réparations des bacs roulants dans les écocentres
 1. Services offerts/Fonctionnement
 2. Personnel et équipement/logistique requis
 3. Coûts
 4. Constats/Commentaires
 - Recommandation
- Budget 2023**



Évolution de la charge de travail depuis 2016

Requêtes inscrites au 311 depuis 2016 pour des demandes de livraison et de réparation de bacs roulants

L'inventaire de bac a augmenté de plus de 50% depuis 2018



Budget 2023



Évolution de la charge de travail depuis 2016 (suite)

Distribution massive des bacs gris

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 (estimation) | 2023 (projection) |
|--|-------|-------|---------|--------|--------|--------|----------------------|-------------------|
| Requêtes inscrites | 4 088 | 4 193 | 12 252 | 11 834 | 10 352 | 13 206 | 12 000 | 12 500 |
| Bacs livrés | 2 217 | 2 512 | 96 710* | 11 987 | 6 938 | 10 039 | 11 000 | 11 400 |
| Bacs réparés | 2 916 | 3 320 | 3 750 | 4 964 | 5 404 | 8 863 | 9 500 | 10 000 |
| TOTAL (livraison et réparation) | 5 133 | 5 832 | 100 460 | 16 951 | 12 342 | 18 902 | 20 500 | 21 400 |

Équipe des bacs 2022



- D'avril à septembre 2022, l'**équipe de livraison** était constituée de :
 - 1 **contremaitre en surcroit*** (partage avec les écocentres, les écocentres mobiles et le transbordement)
 - 1 journalier permanent
 - **Entre 2 et 3 journaliers en surcroit***
 - 1 commis administratif permanent
 - 1 **commis administratif en surcroit***

*: Ajustements de main d'œuvre pour rencontrer/améliorer le niveau de service

Budget 2023



Portrait de situation 2021 vs 2022

- Délai moyen en jours calendrier entre l'inscription et la fermeture des requêtes

| Délai moyen (en jours calendrier) pour une... | 2020 | 2021 | 2022* (avril à septembre) | % de diminution du délai entre 2022 et 2021 |
|---|------|------|---------------------------------|---|
| livraison | 53 | 53 | 22 | - 58 % |
| réparation | 37 | 43 | 23 | - 47 % |

* Les délais auraient été encore plus rapides n'eût été de certains problèmes d'approvisionnement

Budget 2023





Portrait de situation 2021 vs 2022 (suite)

- Niveau de service :

| | | |
|---|----------------------|------------|
| | étude du budget 2022 | |
| | avant | après |
| • Livraison et réparation des bacs gris : | 4 semaines | 2 semaines |
| • Livraison et réparation des bacs bleus et bruns : | 4 semaines | 4 semaines |
- Délais de traitement au 30 septembre :

Avec les ajustements de main d'œuvre à l'équipe de livraison et de réparation des bacs, le niveau de service est respecté!

Budget 2023

| Délais de traitement | Au 30 septembre 2021 | Au 30 septembre 2022 |
|---------------------------------------|----------------------|----------------------|
| Livraison et réparation des bacs gris | 3-4 semaines | 1-2 semaines |
| Livraison des bacs bleus et bruns | 17-18 semaines | 2-3 semaines |
| Réparation des bacs bleus et bruns | 3-4 semaines | 2-3 semaines |

Analyse de faisabilité – Fourniture et réparation des bacs roulants dans les écocentres



1. Services offerts / Fonctionnement:

- Distribution de bacs neufs¹
 - Le citoyen inscrit une requête/création du bon de travail
 - Le service analyse la recevabilité de la requête
 - Le service communique le résultat de l'analyse au citoyen (disponibilité du bac à l'écocentre²)
- Réparation de bac
 - Le citoyen se présente à l'écocentre²

¹: Raisons des demandes de bacs neufs: vol, surplus de recyclage ou de résidus alimentaires, remplacement de bacs gris pour des 240 ou 360 litres (multi logements) et nouvelles constructions

²: Sans rendez-vous

Budget 2023

Analyse de faisabilité – Fourniture et réparation des bacs roulants dans les écocentres



2. Personnel et équipement/logistique requis

■ Écocentre de Hull

- Ajout d'un commis administratif
- Ajout d'un journalier col bleu¹

■ Écocentre de l'Aéroparc

- Ajout d'un commis administratif
- Ajout d'un journalier col bleu¹
- Ajout d'un conteneur marin pour entreposer des bacs/pièces de rechange
- Planification du transport des bacs/pièces de rechange de l'entrepôt à l'écocentre de l'Aéroparc

Budget 2023

¹: Élaboration d'une entente syndicale (journalier horaire soir et fin de semaine à temps partiel)

Analyse de faisabilité – Fourniture et réparation des bacs roulants dans les écocentres



3. Coûts

- Écocentre de Hull
 - Employés: 77 \$/h
- Écocentre de l'Aéroparc
 - Employés: 77 \$/h
 - Conteneur marin: 15 k\$
 - Transport entre écocentre: 30 k\$/année

Exemple: Service offert le samedi/dimanche aux deux écocentres

168 200 \$/année

Budget 2023



Analyse de faisabilité – Fourniture et réparation des bacs roulants dans les écocentres



4. Constats/Commentaires

- L'ajout d'un service de réparation/distribution de bacs dans les écocentres
 - augmentera l'achalandage et le temps d'attente pour le citoyen
 - amènera une pression supplémentaire sur les équipes (dotation, formation, entente syndicale, gestion des cas particulier, etc.)
- L'offre de service dans les écocentres ne permet qu'un gain de quelques jours pour le délai de traitement (nouveaux bacs) compte-tenu de l'analyse de recevabilité qui doit être effectuée
- Si nous voulons améliorer le niveau de service, il serait préférable d'injecter de l'argent dans l'équipe de livraison/réparation des bacs au lieu d'offrir un service aux écocentres

Budget 2023

Analyse de faisabilité – Fourniture et réparation des bacs roulants dans les écocentres



4. Constats/Commentaires (suite)

- Le service de livraison et de réparation de bacs fonctionne très bien
 - Niveau de service respecté pour les délais de traitement
 - Équipement pour le transport et la manutention permettant un travail sécuritaire
 - Service à domicile comportant un meilleur contrôle
 - Rôles, responsabilités et horaire de travail prévu à la convention collective des cols bleus

Budget 2023



Recommandation



CP-SEMR-2022-033

Le comité exécutif recommande de ne pas aller de l'avant avec la possibilité aux citoyens de se présenter aux écocentres de la Ville afin d'obtenir ou de faire réparer un bac roulant.

CP-SEMR-2022-034

Le comité exécutif recommande d'augmenter le niveau de service pour atteindre un délai maximal de deux semaines pour la livraison et réparation d'un bac municipal aux citoyens.

Budget 2023



ANNEXES

Budget 2023



Procédure de traitement des requêtes de livraison et réparation

Actuel

CANU

Citoyen appelle au 311 pour une demande de livraison ou réparation

Inscription d'une requête

Commis

Analyse sommaire de la requête

Requête recevable?

non

Fermeture de la requête

oui

Création d'un bon de travail

Production d'une liste de bons de travail

Fermeture du bon de travail

Mise à jour de l'inventaire de bacs à l'adresse du requérant

Fermeture de la requête

Journalier

Visite terrain

Exécution des bons de travail

Remise de la liste complétée au commis

Préposé GMR

Vérification terrain

Fourniture de bacs roulants aux écocentres

Scénario

CANU

Citoyen appelle au 311 pour une demande de livraison avec mention de collecte à l'écocentre

Inscription d'une requête

Commis

Analyse sommaire de la requête

Requête recevable?

non

Fermeture de la requête

oui

Communication avec le citoyen

Création d'un bon de travail

Fermeture de la requête

Journalier

Accueil du citoyen à l'écocentre et validation du bon de travail

Fourniture du bac roulant au citoyen

Fermeture du bon de travail

Préposé GMR

Vérification terrain

Réparation des bacs roulants aux écocentres

Scénario

CANU

Citoyen appelle au 311 pour une demande de réparation

Inscription d'une requête

Préposé à l'accueil

Accueil du citoyen

Le préposé demande le # de requête pour valider qu'une requête a été inscrite

Requête inscrite?

non

Citoyen informé et doit quitter

oui

Appel au journalier et informations données au citoyen où se présenter

Journalier

Accueil du citoyen

Exécution de la tâche (réparer le bac)

Transmission des informations au commis

Remise du bac au citoyen

Départ du citoyen

Commis

Mise à jour de l'inventaire de bacs à l'adresse du citoyen

Fermeture de la requête