

# Ottawa



## OÙ NOUS EN SOMMES

Rapport d'analyse comparative sur  
le rendement de la Ville d'Ottawa pour 2005

Initiative d'analyse comparative des services municipaux de l'Ontario

**OMBI**  
ONTARIO MUNICIPAL CAO'S BENCHMARKING INITIATIVE  
PARTNERING FOR SERVICE EXCELLENCE



# Table des matières

---

Message du directeur municipal.....	1
Résumé.....	2
Sommaire.....	8
<b>Résultats comparés de 2005.....</b>	<b>10</b>
Services des règlements municipaux.....	12
Services de garde d'enfants.....	17
Services culturels.....	22
Services des Installations.....	26
Services des incendies.....	31
Services du parc automobile.....	39
Services des centres d'hébergement.....	46
Services de bibliothèque.....	50
Services de soins de longue durée.....	55
Services de stationnement.....	62
Services des parcs.....	68
Services d'urbanisme.....	72
Services de police.....	77
Services de la cour et Loi sur les infractions provinciales.....	84
Services routiers.....	89
Services d'aide sociale.....	96
Services de gestion des déchets solides.....	102
Services des sports et loisirs.....	108
Services de transport en commun.....	113
Services de traitement des eaux usées.....	119
Services d'eau.....	125
<b>Appendices.....</b>	<b>131</b>
Appendice A – Glossaire des termes.....	132
Appendice B – Partenaires de l'IACSM.....	135
Appendice C – Bibliographie.....	136
Appendice D – Renseignements supplémentaires.....	137



## Message du directeur municipal

---

Il me fait plaisir de présenter le premier rapport complet de la Ville d'Ottawa sur l'Initiative d'analyse comparative des services municipaux de l'Ontario (IACSM). Dans le cadre de l'IACSM, Ottawa et 14 autres municipalités de l'Ontario collaborent afin de mesurer, de comparer et d'analyser leur rendement dans un large éventail de secteurs de service.

Les mesures du rendement de ce rapport appuieront un dialogue public continu sur l'efficacité de la Ville dans la prestation de ses services. Grâce à ce dialogue, je suis persuadé que les citoyens, le personnel de la Ville et les dirigeants élus comprendront davantage le rendement de la Ville. Cette meilleure compréhension entraînera la prise de décisions plus appropriées, la mise en œuvre de plans d'action plus solides et, en bout de ligne, la prestation de meilleurs services au public que nous servons.

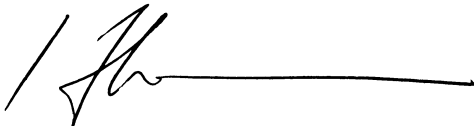
Comme l'indique ce rapport, il y a un certain nombre de secteurs dans lesquels la Ville d'Ottawa est un chef de file parmi les municipalités de l'Ontario. Par exemple, le groupe d'experts sur l'eau et les eaux usées de l'IACSM a récemment soulevé le travail d'Ottawa dans la gestion de l'énergie au moyen de sources d'énergie de recharge. Les pratiques exemplaires des Services publics de la Ville d'Ottawa ont entraîné des économies importantes au chapitre de l'énergie et des coûts dans la prestation des services de distribution de l'eau et de traitement des eaux usées.

Comme vous vous attendriez d'un organisme ayant un budget annuel de 2,5 milliards de dollars et plus de 100 services distincts, le rapport sur l'IACSM souligne également certains domaines où la Ville peut faire mieux. Déterminer ces domaines et améliorer le rendement de la Ville dans ces derniers fait partie de l'engagement qu'a pris la Ville envers une amélioration continue. Au fur et à mesure que la Ville s'efforce d'améliorer son rendement, l'IACSM elle-même évoluera, et améliorera la façon avec laquelle elle compare les municipalités et mesure la qualité des services publics.

Au cours des deux dernières années, la Ville d'Ottawa a fait d'importants progrès au chapitre de l'évaluation du rendement. Les employés municipaux se sont familiarisés avec la méthodologie de l'IACSM, ont recueilli des données dans un large éventail de domaines et en ont fait rapport, en plus de collaborer pour partager leurs idées et de travailler afin d'établir de nouvelles façons d'analyser et d'évaluer nos mesures du rendement. Il s'agit d'un travail important qui aidera à améliorer notre efficacité, à accroître notre efficacité et à offrir davantage à nos citoyens.

J'espère que le Rapport d'analyse comparative sur le rendement de la Ville d'Ottawa pour 2005 dans le cadre de l'IACSM vous sera utile. Je suis fier des efforts et du dévouement de notre personnel et je reconnais l'esprit de collaboration de tous les membres de l'IACSM.

Veuillez agréer mes salutations distinguées.



Kent Kirkpatrick  
Directeur municipal, Ville d'Ottawa



## Résumé

---

L'Initiative d'analyse comparative des services municipaux de l'Ontario (IACSM) est une coopérative composée de 15 municipalités ontariennes qui cherchent à améliorer constamment la manière dont elles offrent des services aux citoyens.

L'IACSM aide la Ville d'Ottawa et les autres municipalités participantes à augmenter leur efficacité et leur efficience en :

- Établissant des mesures du rendement significatives pour évaluer une vaste gamme de secteurs de soutien et de prestation de programmes municipaux et en s'assurant qu'ils sont mesurés de manière uniforme par toutes les municipalités de telle sorte qu'ils puissent être comparés.
- Saisissant ces renseignements sur le rendement et en en rendant compte.
- Analysant les résultats et les comparant les uns aux autres pour créer des données repères de groupe.
- Collaborant afin d'identifier les pratiques exemplaires et de les partager.

La Ville d'Ottawa prend part à l'IACSM depuis deux ans, soit depuis le début de 2005. La première année, elle a surtout cherché à familiariser le personnel à la méthodologie de l'IACSM et à recueillir et à partager des renseignements sur le rendement ainsi qu'à en rendre compte dans des domaines où des données étaient déjà disponibles. Cette année, Ottawa a accru sa participation. Le personnel de la Ville s'est activé à peaufiner les mesures afin d'en améliorer la comparabilité et d'élaborer d'autres mesures de rendement liées à de nombreux secteurs de service de l'IACSM. Ottawa a également fourni des données pour tous les secteurs de service et a insisté beaucoup plus sur l'analyse de ses renseignements sur le rendement.

Notre participation à l'IACSM est la principale initiative d'analyse comparative d'Ottawa. C'est une partie importante du cadre d'évaluation et de rapport du rendement de la Ville qui favorise la reddition de comptes envers ses citoyens. L'IACSM nous aide à comprendre ce que nous faisons bien et, ainsi, à montrer la valeur offerte pour les taxes que la Ville reçoit des citoyens. L'IACSM nous aide aussi à cerner des domaines où des améliorations devraient être envisagées. Une bonne partie de l'importance de l'IACSM vient de l'analyse des données sur le rendement qui permet de déterminer pourquoi les résultats sont ainsi.

Dans le cadre de cette analyse, nous examinons les facteurs déterminants des écarts de rendement, par exemple, la forme urbaine, les normes des niveaux de service, la population et la taille géographique. Grâce à cette analyse, à l'échange d'information sur les pratiques exemplaires et aux leçons tirées de l'expérience des autres municipalités, l'IACSM appuie les efforts que la Ville fait pour rationaliser la prestation de ses services et améliorer l'efficacité de ses programmes.

En 2006, les municipalités participant à l'IACSM ont convenu de publier un rapport public commun présentant leur rendement à l'égard d'une gamme de secteurs de service. Réalisée par le bureau de projet de l'IACSM, le 2005 Performance Benchmarking Report (Rapport de 2005 sur l'analyse comparative du rendement) fournit des données sur 69 mesures du rendement ayant trait à 12 secteurs de service au public. Les mesures liées aux services de soutien interne devraient être diffusées d'ici l'an prochain. En plus de ce rapport commun, chaque municipalité de l'IACSM est libre de produire son propre rapport public contenant un nombre élargi de

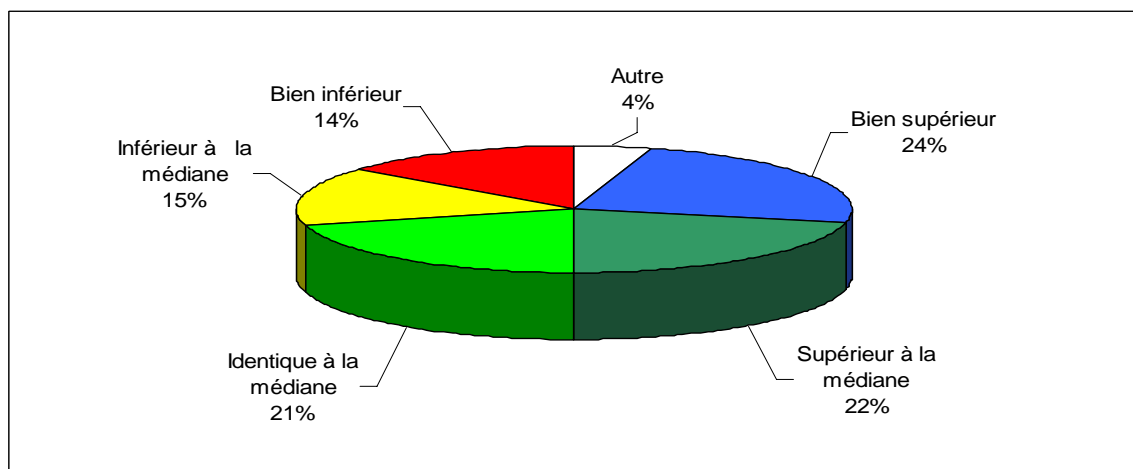
mesures du rendement de l'IACSM liées aux services au public, ce qui permet à chacune d'elles de fournir des renseignements locaux et plus détaillés sur les résultats de son rendement.

*Où en sommes-nous?* est le premier rapport de l'analyse comparative de la Ville d'Ottawa. Il comprend au total 112 mesures du rendement – dont 61 font partie du Rapport de 2005 sur l'analyse comparative du rendement de l'IACSM – ayant trait à 21 services au public. *Où en sommes-nous?* se fait le complément des renseignements fournis dans le rapport commun de l'IACSM, il donne de l'information plus contextuelle et il explique le rendement d'Ottawa par rapport à d'autres municipalités participantes.

## Résultats

Dans l'ensemble, les résultats d'Ottawa en 2005 sont supérieurs (entre 5 % et 20 %) ou bien supérieurs (plus de 20 %) aux résultats médians des municipalités du rapport pour près de la moitié des mesures du rendement. Ces résultats donnent à penser qu'Ottawa se porte bien dans de nombreux domaines. Toutefois, pour mieux comprendre ce que nous faisons bien et, surtout, pourquoi nous le faisons bien, chaque partie du présent rapport contient des explications sur les facteurs qui contribuent au rendement d'Ottawa.

Pour environ 30 % des mesures du rendement déclarées, le rendement d'Ottawa est inférieur (entre 5 % et 20 %) ou bien inférieur (plus de 20 %) que les résultats médians de l'IACSM. Les résultats bien inférieur à la médiane de l'IACSM représentent environ la moitié de ce pourcentage, soit 14 % au total. Dans plusieurs de ces cas, comme le nombre de refoulements des conduites principales d'eaux usées, le Conseil a été informé et des plans d'action ont été mis en place. Les résultats globaux d'Ottawa pour les 112 mesures du rendement qui font partie du présent rapport sont résumés dans le diagramme ci dessous.



Légende	
<b>Bien supérieur à la médiane de l'IACSM</b>	>20 %+
<b>Supérieur à la médiane de l'IACSM</b>	>5-20 %
<b>Identique à la médiane</b>	+/- 5 % de la médiane
<b>Inférieur à la médiane de l'IACSM</b>	<-5 à -20 %
<b>Bien inférieur à la médiane de l'IACSM</b>	<-20 %+
<b>Autre</b>	

Voici un aperçu des résultats d'Ottawa pour les 112 mesures du rendement. Les détails sur les résultats de chacun des 21 secteurs de service sont donnés dans ce rapport.

Légende	
	Identique, supérieur ou bien supérieur à la médiane de l'IACSM
	Inférieur à la médiane de l'IACSM
	Bien inférieur à la médiane de l'IACSM

Mesure du rendement	Résultat d'Ottawa	Médiane de l'IACSM	Indicateur
<b>Services des règlements municipaux</b>			
Nombre de plaintes relatives aux règlements sur l'entretien des cours par 100 000 habitants	413	457	
Coût total d'application des règlements municipaux par 100 000 habitants	459 141 \$	484 440 \$	
Coût d'application des règlements sur l'entretien des cours par plainte	106 \$	125 \$	
Coût d'application des règlements sur le bruit par plainte	102 \$	125 \$	
Nombre de plaintes relatives aux règlements de zonage par 100 000 habitants	142	142	
Nombre de plaintes relatives aux règlements sur les normes de bien-fonds par 100 000 habitants	303	303	
Coût total d'application des règlements municipaux sur les normes de bien-fonds par plainte	318 \$	318 \$	
Nombre de plaintes relatives aux règlements par 100 000 habitants	1 893	995	
Nombre de plaintes relatives aux règlements sur le bruit par 100 000 habitants	1 035	113	
<b>Services de garde d'enfants</b>			
Places de garde subventionnées pour 1 000 enfants vivant sous le SFR (seuil de faible revenu)	218 \$	148 \$	
Coût par enfant (de 12 ans et moins) dans la municipalité (investissement par enfant)	682 \$	424 \$	
Coût annuel du service de garde par place de garde normalisée	4 150 \$	4 784 \$	
Toutes les places de garde d'enfants réglementées dans la municipalité par tranche de 1 000 enfants (de 12 ans et moins)	121	117	
<b>Services culturels</b>			
Coût brut de la culture par habitant	15,14 \$	13,64 \$	
Coût brut de la culture – subventions pour les arts par habitant	3,29 \$	3,04 \$	
<b>Services des installations</b>			
Superficie rentable en pieds carrés d'édifices à bureaux administrés par installation et bien immobilier (millions)	1,274	0,353	
Coût des installations par pieds carrés rentable d'édifices à bureaux administrés par installation et bien immobilier	8,35 \$	8,58 \$	
Pourcentage des installations conformes aux directives d'accès facile (édifices gouvernementaux uniquement)	100 %	100 %	
<b>Service des incendies</b>			
Nombre d'incidents (par type) où le Service des incendies est intervenu par 1 000 habitants de secteur urbain	29,6	47,5	
Nombre d'appels médicaux où le Service des incendies est intervenu par 1 000 habitants	8,6	8,6	
Nombre d'incendies/explosions/alarmes où le Service des incendies est intervenu par 1 000 habitants	13,0	13,8	
Nombre de sauvetages où le Service des incendies est intervenu par 1 000 habitants	8,1	11,5	
Blessures liées aux incendies résidentiels par 100 000 habitants (toute la municipalité)	5,8	10,3	
Coût de fonctionnement du Service des incendies par 1 000 \$ d'évaluation	1,36 \$	1,70 \$	
Taux d'incendies structurels résidentiels avec pertes par 1 000 ménages (toute la municipalité)	0,8	1,2	
Décès liés aux incendies résidentiels par 100 000 habitants (toute la municipalité)	0,9	0,8	
<b>Services du parc automobile</b>			
Nombre de véhicules – légers (équipement municipal)	626	219	
Nombre de véhicules – moyens (équipement municipal)	191	59	



Mesure du rendement	Résultat d'Ottawa	Médiane de l'IACSM	Indicateur
Nombre de véhicules – lourds (équipement municipal)	428	69	
Nombre total de véhicules – construction hors voirie	367	78	
Nombre total de véhicules – ambulances	62	30	
Coût par kilomètre véhicule – légers (équipement municipal)	0,27 \$	0,29 \$	
Coût par kilomètre véhicule – moyens (équipement municipal)	0,46 \$	0,62 \$	
Coût par kilomètre véhicule – lourds (équipement municipal)	1,28 \$	1,33 \$	
Coût total par kilomètre véhicule– construction hors voirie	0,41 \$	0,41 \$	
Coût total par kilomètre véhicule (tout en coût) – ambulance	0,47 \$	0,50 \$	
<b>Services des centres d'accueil</b>			
Nombre moyen de lits disponibles par nuit dans les refuges par 100 000 habitants	110,9	32,8	
Taux d'occupation moyen par nuit des refuges	91,7 %	81,2 %	
Durée moyenne des séjours par admission dans des refuges	9,9	9,1	
<b>Services de bibliothèque</b>			
Nombre d'utilisations non électroniques de la bibliothèque par habitant	18,5	18,5	
Coût par utilisation de la bibliothèque	1,97 \$	1,97 \$	
Nombre annuel de fois où les articles en circulation sont empruntés (roulement)	4,1	3,0	
Nombre d'utilisations de la bibliothèque par habitant	22,6	23,2	
Nombre d'utilisations électroniques de la bibliothèque par habitant	4,0	4,6	
Nombre de fonds documentaires par habitant	2,9	3,2	
Nombre annuel d'heures de service de bibliothèque par habitant	0,09	0,11	
<b>Services de soins de longue durée</b>			
Pourcentage de la population de plus de 75 ans pouvant bénéficier d'un lit dans un centre de soins de longue durée dans chaque municipalité	10,3 %	10,2 %	
Satisfaction des résidents envers les foyers municipaux	95 %	95 %	
Lits non-municipaux en pourcentage du total des lits dans la collectivité	85 %	82 %	
Lits municipaux en pourcentage du total des lits dans la collectivité	15 %	18 %	
Coût des centres de soins de longue durée (IGC ajusté) par jour-lit en centre municipal de soins de longue durée	183 \$	174 \$	
<b>Services de stationnement</b>			
Recettes de stationnement brutes (droits de stationnement) recueillies par place de stationnement payante	1 797 \$	723 \$	
Nombre de places de stationnement payantes sur rue administrées par 100 000 habitants	436	487	
Nombre de places de stationnement payantes hors rue administrées par 100 000 habitants	287	838	
Nombre total de places de stationnement payantes, sur et hors rue administrées par 100 000 habitants	723	1 445	
Coût des services de stationnement par place de stationnement payante administrée	1 149 \$	547 \$	
Taux horaire moyen du stationnement sur rue	2,50 \$	1,00 \$	
<b>Services des parcs</b>			
Hectares d'espaces ouverts entretenus par 1 000 habitants	11	5,2	
Hectares de parcs entretenus par 1 000 habitants	3,3	3,0	
Coût des parcs par habitant	28,27 \$	31,57 \$	
Kilomètres de sentier par 1 000 habitants	0,27	0,33	
<b>Services d'urbanisme</b>			
Nombre de demandes d'aménagement reçues par 100 000 habitants	212	182	
Pourcentage des demandes d'aménagement satisfaisant au calendrier de la <i>Loi sur l'aménagement du territoire</i>	85,0 %	89,9 %	
Changement en pourcentage de la superficie de la zone d'aménagement par rapport à l'année de référence 2004	0,4 %	0,1 %	

Mesure du rendement	Résultat d'Ottawa	Médiane de l'IACSM	Indicateur
<b>Services de police</b>			
Pourcentage de changement au taux annuel d'infractions violentes visés par le Code criminel et signalées par 100 000 habitants (pourcentage de changement en 2005 par rapport à 2004)	-7,5 %	0,10 %	
Nombre signalé d'infractions avec violence visées par le Code criminel par 100 000 habitants	621	743	
Nombre signalé d'infractions contre les biens visées par le Code criminel par 100 000 habitants	3 144	3 253	
Nombre total d'infractions signalées et visées par le Code criminel (hors circulation) par 100 000 habitants	5 602	5 976	
Nombre d'incidents prévus au Code criminel (hors circulation) par agent de police	41,8	40,5	
Nombre total d'employés de la police (agents et civils) par 100 000 habitants	192,0	201,5	
Nombre de jeunes dont les infractions ont été classées par mise en accusation ou autrement par 100 000 jeunes (taux de criminalité des jeunes)	7 074	6 439	
Pourcentage de changement au taux annuel des incidents contre les biens déclarés et visés par le Code criminel par 100 000 habitants (pourcentage de changement en 2005 par rapport à 2004)	1,3 %	-4,9%	
Pourcentage de changement au taux annuel de tous les incidents visés par le Code criminel (hors circulation) par 100 000 habitants (pourcentage de changement en 2005 par rapport à 2004)	0,50 %	-6,5 %	
<b>Services de la cour et Loi sur les infractions provinciales</b>			
Temps moyen de jugement des infractions de Partie 1 (jours)	131	166	
Nombre de plaintes déposées par habitant	0,56	0,14	
Coût de services de LIP par plainte déposée	11 \$	54 \$	
Nombre d'heures réelles d'utilisation des tribunaux par habitant	0,0017	0,0037	
<b>Services routiers</b>			
Coûts de fonctionnement des routes asphaltées (fond dure) par kilomètre de voie	1 211 \$	1 362 \$	
Coûts de fonctionnement des routes non asphaltées (fond libre) par kilomètre de voie	1 581 \$	1 965 \$	
Pourcentage de kilomètres asphaltés dont la condition est estimée de bonne à très bonne	79 %	56 %	
Nombre de kilomètres de voie par 1 000 habitants	13,70	12,80	
Kilomètres parcourus en véhicule par kilomètre de voie (voies principales) (en milliers)	1 485	1 505	
Frais de fonctionnement de l'entretien hivernal des routes par kilomètre de voie entretenue en hiver	4 224 \$	2 652 \$	
<b>Services d'aide sociale</b>			
Délai de réponse d'admissibilité à l'aide sociale (en jours)	4,5	7,5	
Coûts administratifs mensuels de l'aide sociale par cas	220 \$	229 \$	
Coût mensuel des prestations d'aide sociale par cas	703 \$	688\$	
Coût mensuel des prestations d'aide sociale et coûts administratifs total par cas	923 \$	915 \$	
Nombre de cas mensuels de l'aide sociale par 100 000 ménages	5 259	4 136	
Durée moyenne de l'aide sociale (en mois)	21,2	17,4	
<b>Services de gestion des déchets solides</b>			
Coûts de fonctionnement de la collecte des déchets par tonne – résidentiel	62 \$	77 \$	
Coûts de fonctionnement de l'élimination des déchets solides par tonne – toutes provenances	31 \$	37 \$	
Coûts de fonctionnement du réacheminement des déchets solides par tonne – résidentiel	126 \$	124 \$	
Pourcentage de déchets solides réacheminés – résidentiel	32.3 %	36.8 %	
<b>Services des sports et loisirs</b>			
Nombre moyen d'heures d'utilisation – programmes enregistrées directement fournis	4,0	2,2	
Nombre de petits centres communautaires de sports et de loisirs (avec influence municipale) par 100 000 habitants	11,1	8,2	

Mesure du rendement	Résultat d'Ottawa	Médiane de l'IACSM	Indicateur
Nombre de grands centres communautaires de sports et de loisirs (avec influence municipale) par 100 000 habitants	2,7	3,4	
Nombre de surfaces de glace intérieures dont la municipalité est le propriétaire / l'exploitant par 100 000 habitants	5,1	5,7	
Nombre de piscines intérieures dont la municipalité est le propriétaire / l'exploitant 100 000 habitants	0,9	2,4	
Nombre d'heures de participation à des programmes de loisirs par 1 000 habitants	4 019	12 497	
<b>Services de transport en commun</b>			
Nombre de déplacements en transport en commun conventionnel par habitant dans la zone desservie	118	31	
Coût d'exploitation du transport en commun conventionnel par déplacement de passager en service normal	2,54 \$	3,09 \$	
Rapport entre les recettes et le coût du transport en commun (rapport revenus-coût)	49,9 %	51,2 %	
Coût du transport en commun par heure de déplacement des véhicules	99 \$	83 \$	
<b>Services de traitement des eaux usées</b>			
Coût de fonctionnement de la collecte des eaux usées par kilomètre de tuyau d'évacuation d'eaux usées	4 692 \$	5 647 \$	
Coût de fonctionnement du traitement et de l'élimination des eaux usées par mégalitre traité	129 \$	193 \$	
Coût de fonctionnement de la collecte, du traitement et de l'élimination des eaux usées par mégalitre d'eaux usées traitées	204 \$	357 \$	
Mégalitres d'eaux usées traitées par 100 000 habitants	17 786	17 704	
Nombre annuel de reflux de la conduite principale d'eaux usées par 100 kilomètres de tuyau d'évacuation d'eaux usées	4,8	3,1	
<b>Services d'eau</b>			
Coût de fonctionnement pour la distribution de l'eau potable par kilomètre de tuyaux de distribution de l'eau	3 993 \$	4 711 \$	
Coût de fonctionnement pour le traitement de l'eau potable par mégalitre d'eau potable traitée	150 \$	175 \$	
Nombre annuel de bris de la conduite principale par 100 kilomètre de tuyaux de distribution de l'eau	10,1	11,2	
Mégalitres d'eau traité par 100 000 habitants	15 860	16 378	

## Conclusion

L'IACSM a été instaurée pour aider les directeurs des services municipaux et les directeurs généraux à prendre des décisions et à affecter des ressources. À mesure que l'IACSM évoluait, une vaste gamme de mesures ont été ajoutées par des experts en la matière pour aider à répondre aux besoins en information des directeurs dans chaque municipalité participante. La publication des résultats de l'IACSM nous permet de faire connaître au public les données sur les principaux aspects du rendement de la Ville et, ce faisant, nous aide à améliorer la transparence des activités de la Ville et sa responsabilisation à leur égard.

L'IACSM est un outil qui aide les directeurs des services municipaux à déterminer les secteurs où la prestation de services devrait être améliorée. Chacun des services de la Ville a analysé ses données de l'IACSM et cerné des possibilités d'amélioration. Pour la prochaine étape, chaque direction dont les mesures du rendement sont données dans le présent rapport rencontrera son comité permanent au début de 2007 pour examiner et expliquer ses résultats ainsi que décrire les mesures qui ont été prises ou qui sont prévues pour améliorer le rendement dans les secteurs où ces résultats sont inférieurs ou bien inférieurs à la médiane de l'IACSM.

## Sommaire

---

*Où nous en sommes* est le premier rapport public sur l'analyse comparative du rendement de la Ville d'Ottawa. Il contient des données et des analyses produites pour l'Initiative d'analyse comparative des services municipaux de l'Ontario (IACSM). Ce rapport est un document d'accompagnement du 2005 Performance Benchmarking Report (Rapport de 2005 sur l'analyse comparative du rendement) du bureau de projet de l'IACSM.

### Cadre de mesure du rendement de l'IACSM

La Ville d'Ottawa mesure son rendement afin d'améliorer les services aux résidents et ses opérations. L'analyse comparative, qui consiste à comparer le rendement de la Ville à celui d'autres municipalités, est l'une des façons de mesurer le rendement.

Les quinze municipalités participant à l'IACSM ont élaboré un cadre de mesure du rendement afin d'évaluer plus facilement leurs progrès. Ce cadre repose sur quatre types de mesure, dont on trouvera des exemples dans ce rapport, à savoir :

*Niveau de service* – Nombre, type ou niveau des services offerts aux résidents des municipalités. Par exemple, le nombre de kilomètres de route ou le nombre d'ouvrages de bibliothèque à leur disposition.

*Efficiences* – Dans quelle mesure les municipalités utilisent bien leurs ressources. Par exemple, coût du transport en commun par voyage de passager ou coût par mégalitre du traitement des eaux usées.

*Service à la clientèle* – Qualité du service aux citoyens et aux citoyennes. Par exemple, niveau de satisfaction des résidents des foyers de soins de longue durée ou pourcentage de routes dont on estime que la qualité est bonne ou très bonne.

*Impact sur la collectivité* – Impact des services et des programmes sur nos communautés. Par exemple, pourcentage des ordures qui n'aboutissent pas dans les sites d'enfouissement ou taux de criminalité.

### Comparaison des résultats

Dans ce rapport, on présente l'information recueillie auprès des municipalités participant à l'IACSM. Étant donné que les superficies et le nombre de résidents varient beaucoup d'une municipalité à l'autre, on affiche des résultats normalisés, par exemple par habitant ou par ménage, afin d'en faciliter la comparaison. L'un des objectifs importants de cette analyse comparative est de permettre à la Ville de repérer, de comprendre et d'adapter les meilleures pratiques utilisées avec succès par les autres municipalités. De meilleures pratiques ont déjà été mises au point afin d'aider les municipalités à améliorer leurs services dans un certain nombre de secteurs présentés dans ce rapport. On continuera à en élaborer avec le temps et à se les échanger.

### Historique

Les activités de mesure des services municipaux en Ontario ont commencé à la fin des années 1990.

En 2000-2001, on a examiné 55 initiatives d'analyse comparative en Amérique du Nord. Cette revue, qui a permis de relever les pratiques les plus utilisées dans le tout nouveau champ de la

mesure du rendement du gouvernement local, a débouché sur l'élaboration du modèle d'analyse de l'IACSM. Dans le cadre de cette initiative, on mesure le rendement afin d'obtenir une information fiable et uniforme sur les services du gouvernement local. La méthode d'analyse de l'IACSM repose sur un examen de l'information des partenaires sur de nombreuses années, et sur la comparaison avec les données des autres, afin de mieux comprendre la relation complexe qui existe entre le niveau de service, le coût et la qualité. Ces analyses se sont soldées dans de nombreux cas par l'adoption de meilleures pratiques.

En 2001, l'IACSM était officiellement lancée et on annonçait la mise sur pied d'un bureau de projet.

Après toute une série de sessions de planification stratégique en 2001-2002, les directeurs généraux (DG) et les directeurs municipaux des villes participantes ont fixé à l'IACSM les objectifs suivants :

- Présenter une information uniforme et comparable sur certains services du gouvernement local,
- Dégager des conclusions permettant d'engager des discussions au sujet des efforts consentis dans le domaine des services et des réalisations,
- Relever les programmes ou services nécessitant une analyse plus approfondie afin de vérifier leur potentiel d'amélioration et d'échanger les pratiques mieux adaptées ou meilleures,
- Promouvoir une culture du rendement municipal.

Avoir réussi à recueillir une information normalisée et à s'assurer de pouvoir faire des comparaisons entre les municipalités en dépit de leurs différences du point de vue de la structure organisationnelle, des priorités stratégiques et des conditions d'exploitation constitue l'une des grandes réalisations de ces quelques dernières années.

### Partenaires de l'IACSM

Les municipalités partenaires travaillant ensemble à la création de possibilités d'apprentissage et d'amélioration sont les suivantes :

Comté de Brant	Municipalité régionale de Peel
Municipalité régionale de Durham	Ville du Grand Sudbury
Municipalité régionale de Halton	Ville de Thunder Bay
Ville d'Hamilton	Ville de Toronto
Ville de London	Municipalité régionale de Waterloo
District de Muskoka	Ville de Windsor
Municipalité régionale de Niagara	Municipalité régionale de York
Ville d'Ottawa	

La collaboration des partenaires et la publication du 2005 Performance Benchmarking Report (Rapport de 2005 sur l'analyse comparative du rendement) sont la preuve de l'engagement individuel et collectif des partenaires à améliorer la façon dont les services sont dispensés aux citoyens de l'Ontario et à faire en sorte que ces derniers en aient pour leur argent.

## Résultats comparés de 2005

Le présent rapport présente les principaux résultats pour la Ville d'Ottawa dans les 21 domaines de services de l'IACSM.

Services des règlements municipaux	Services de bibliothèque	Services routiers
Services de garde d'enfants	Services de soins de longue durée	Services d'aide sociale
Services culturels	Services de stationnement	Services de gestion des déchets solides
Services des installations	Services des parcs	Services des sports et loisirs
Services des incendies	Services d'urbanisme	Services de transport en commun
Services du parc automobile	Services de police	Services de traitement des eaux usées
Services des centres d'hébergement	Services de la cour et <i>Loi sur les infractions provinciales</i>	Services d'eau

Pour chacun des 21 domaines de services, le rapport décrit la portée du service offert par la Ville et présente les principaux facteurs qui ont une incidence sur la prestation des services. Les points saillants du rendement, les principaux faits, les comparaisons avec les autres municipalités et un sommaire de ce que la Ville fait pour améliorer les services font également partie du rapport.

### Comment interpréter les graphiques?

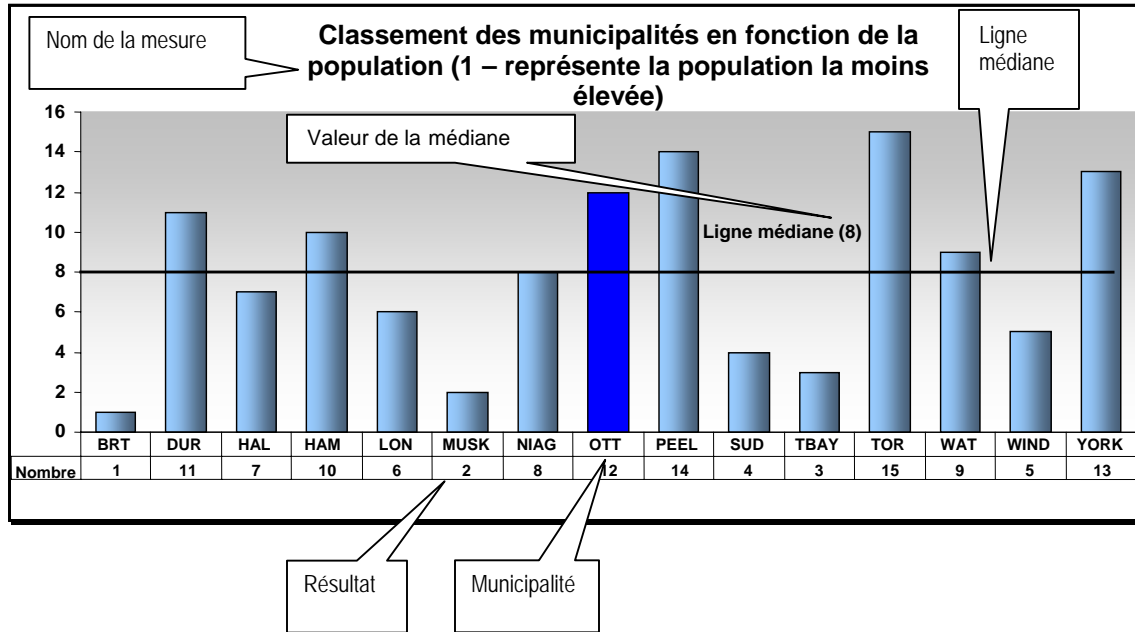
Les résultats sont présentés sous forme de graphiques afin de faciliter la comparaison entre les diverses municipalités de l'IACSM.

La ligne qui paraît sur les graphiques représente la médiane. La ligne médiane est le point de référence qui permet au lecteur de voir où se situe une municipalité par rapport aux autres. La ligne médiane est la valeur qui se situe au centre de l'ensemble des données. C'est à-dire que la moitié des nombres de l'ensemble de données ont une valeur supérieure à la médiane et que la moitié ont une valeur inférieure à la médiane. Par exemple, la médiane de 1, 3, 5, 7 et 9 est 5. La médiane est préférée à la moyenne en raison de la variation des tailles des 15 municipalités.

Ce ne sont pas tous les partenaires participant à l'IACSM qui sont chargés de la prestation des services dans chacun des domaines qui figurent dans le présent rapport. Si les résultats d'une municipalité n'apparaissent pas dans le graphique, c'est que la municipalité n'a pas la responsabilité d'offrir ces services ou la portion des services qui fait l'objet du graphique. Si la municipalité fournit en partie les services ou si les renseignements n'étaient pas disponibles pour la réalisation du rapport, une note explicative est ajoutée au bas du graphique.

Le présent rapport ne décrit que certaines des mesures du rendement. Les lecteurs devront porter une attention particulière au nom de la mesure afin de comprendre ce qu'elle représente.

Une description de la mesure et les renseignements relatifs aux résultats sont fournis sous le graphique.



Les municipalités sont abrégées comme suit dans les graphiques.

Comté de Brant (BRT)	Municipalité régionale de Peel (PEEL)
Municipalité régionale de Durham (DUR)	Ville du Grand Sudbury (SUD)
Municipalité régionale de Halton (HAL)	Ville de Thunder Bay (TBAY)
Ville de Hamilton (HAM)	Ville de Toronto (TOR)
Ville de London (LON)	Municipalité régionale de Waterloo (WAT)
District de Muskoka (MUSK)	Ville de Windsor (WIND)
Municipalité régionale de Niagara (NIAG)	Municipalité régionale de York (YORK)
Ville d'Ottawa (OTT)	



## Services des règlements municipaux

### Points saillants du rendement

- Rapport volume d'appels par agent parmi les plus élevés entre les municipalités de l'IACSM; ils traitent 90 % plus de plaintes que la médiane de l'IACSM, en partie en raison de l'inclusion de l'application des règlements régissant les bruits dans les commerces et les secteurs résidentiels
- Le coût pour l'application de la loi par plainte relative au bruit est au deuxième rang parmi les moins élevés et les coûts de fonctionnement généraux sont inférieurs à la médiane de l'IACSM

La Ville d'Ottawa aide à protéger la santé et la sécurité publiques ainsi que les biens grâce à l'application des règlements municipaux. L'application générale des règlements municipaux touche notamment :

- le contrôle et le soin des animaux,
- l'octroi de permis aux entreprises,
- les normes foncières,
- la limitation du bruit,
- l'application des règlements de zonage,
- le contrôle du stationnement,
- la coordination des événements spéciaux,
- l'entretien des terrains.

Contrairement aux autres municipalités visées par l'IACSM, la Ville d'Ottawa gère toutes les catégories de plaintes relatives au bruit. Par conséquent, les plaintes et les demandes de renseignements sont traitées plus rapidement et les ressources policières sont donc disponibles pour répondre aux

### Principaux faits

- 53 718 plaintes visant les règlements municipaux ont été traitées en 2005
- De ce nombre, 16 388 touchaient les quatre domaines étudiés par l'IACSM
- Environ 5 000 autres plaintes visant les règlements municipaux ont été ajoutées lorsque les plaintes relatives au bruit ont été transférées du Service de police d'Ottawa aux Services des règlements municipaux lors de la fusion



problèmes prioritaires. Étant donné le modèle unique de la Ville, ses résultats varient considérablement par rapport à la médiane de l'IACSM.

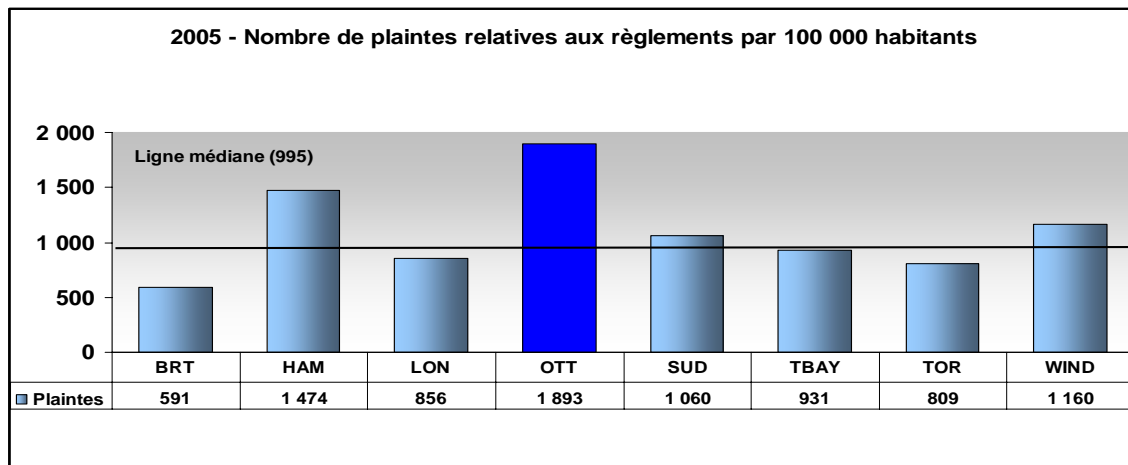
## Comment la Ville d'Ottawa se compare-t-elle?

Les graphiques suivants fournissent certains des principaux résultats pour 2005. Les résultats relatifs au rendement d'une municipalité peuvent être influencés par un certain nombre de facteurs, notamment les suivants :

- des normes de service particulières établies par le Conseil,
- la taille et la densité de la population,
- l'étendue géographique,
- le type de systèmes technologiques utilisés et leur qualité.

Compte tenu de ces facteurs, voici les résultats comparatifs pour les services des règlements municipaux.

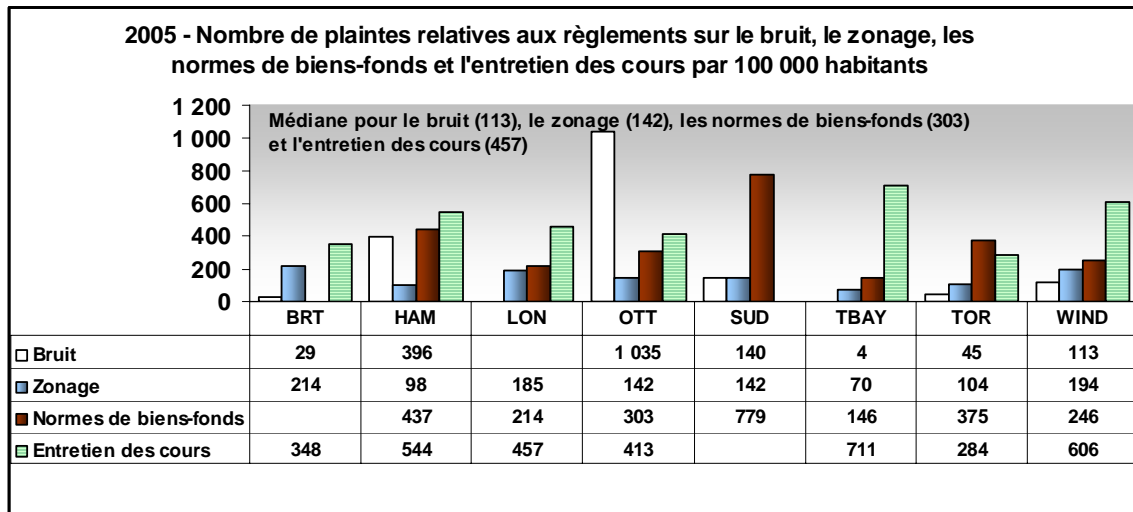
### Combien de plaintes visant les règlements municipaux sont traitées?



Le nombre de plaintes par 100 000 habitants est 90 % plus élevé que la médiane de l'IACSM. Cela s'explique par le fait que la Ville d'Ottawa inclut toutes les catégories de plaintes relatives au bruit, tandis que les autres membres de l'IACSM retiennent seulement une partie d'entre elles.

Parmi les membres de l'IACSM, Ottawa est unique à cet égard, puisque les autres membres municipaux compte sur les services de police pour remplir une partie de cette fonction.

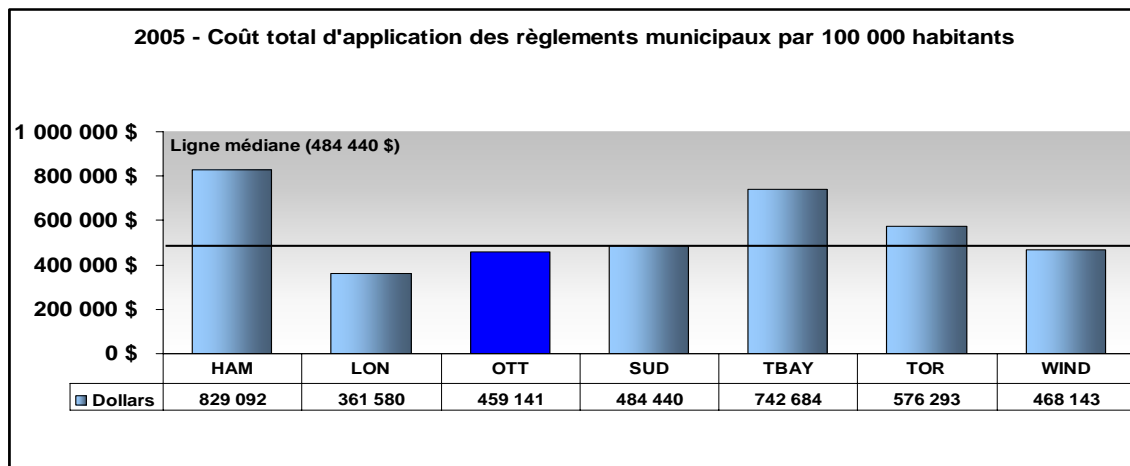
## Quels sont certains des domaines relatifs aux règlements municipaux qui sont visés par l'IACSM?



Ce graphique indique le nombre de plaintes relatives au bruit, au zonage, aux normes foncières et à l'entretien des terrains qui ont été faites aux Services des règlements municipaux par 100 000 habitants. Il s'agit des quatre catégories de plaintes mesurées par les municipalités de l'IACSM.

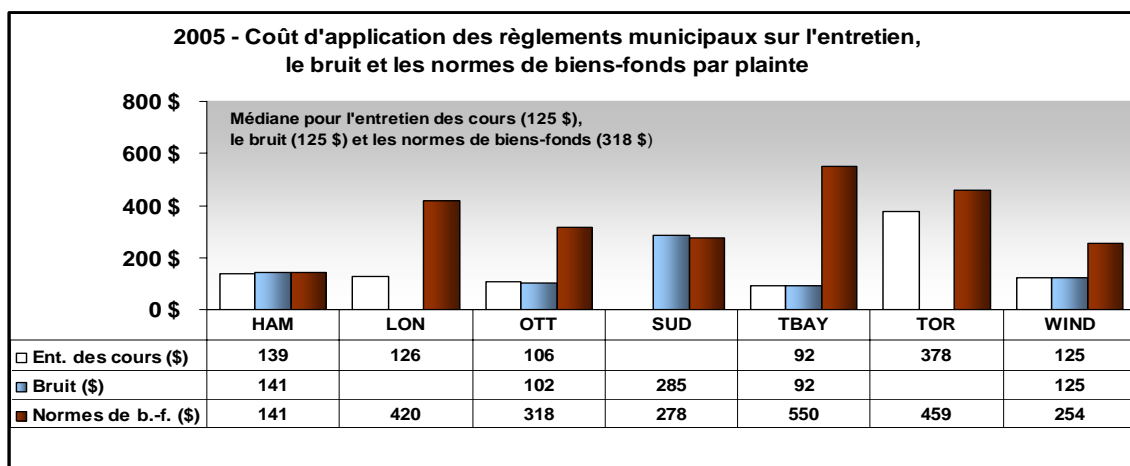
Ottawa se situe au niveau de la médiane de l'IACSM pour ce qui est des plaintes visant le zonage et les normes foncières et légèrement dessous de la médiane pour ce qui est des plaintes visant l'entretien des terrains. Le nombre de plaintes relatives au bruit dépasse la médiane puisque, contrairement à ses homologues de l'IACSM, Ottawa est responsable de toutes les catégories de plaintes relatives au bruit. Ce modèle permet aux plaintes et aux demandes de renseignements d'être traitées plus rapidement, ce qui libère les services de police leur permettant de répondre aux problèmes prioritaires. Ce modèle assure également une prestation des services plus rentable.

## Quel est le coût rattaché à la prestation des services d'application des règlements municipaux?



Ce graphique indique le coût de l'application des règlements municipaux par 100 000 habitants pour ce qui est du contrôle des animaux, de l'entretien des terrains, du bruit et des normes foncières. Les coûts totaux relatifs à l'application des règlements municipaux pour Ottawa sont 5,2 % inférieurs à la médiane de l'IACSM et au deuxième rang des moins élevés parmi les municipalités de l'IACSM. Bien que ce résultat soit positif, le nombre de plaintes reçues et traitées à Ottawa a augmenté d'environ 69,9 % au cours des trois dernières années. La Ville aura à faire face à d'importants défis si cette tendance se maintient, puisque les ressources demeurent au même niveau.

## Quels sont les types de règlements municipaux dont l'application est la plus coûteuse?



Certaines municipalités ont recours à leur service de police local pour répondre aux plaintes relatives au bruit dans les secteurs résidentiels. Ainsi, les résultats déclarés par les autres municipalités reflètent seulement les plaintes relatives au bruit des commerces/industries. Les plaintes relatives au bruit représentent un des trois principaux générateurs d'appels pour Ottawa.

De plus, les plaintes liées aux normes foncières ont augmenté en raison de la croissance de la population, de l'infrastructure vieillissante, de l'harmonisation des niveaux de service et de la promulgation de règlements municipaux visant les normes foncières qui n'existaient pas dans certaines des anciennes municipalités. Ottawa compte 12 agents qui se consacrent à l'application des lois visant les normes foncières/le zonage, comparativement à Toronto, qui compte 140 agents affectés à ces fonctions, soit 1,39 par rapport à 5,19 agents par 100 000 habitants, respectivement.

## Que fait la Ville pour améliorer les services des règlements municipaux?

La Ville entreprend un certain nombre de grandes initiatives visant à améliorer les services des règlements municipaux. Ces initiatives comptent notamment :

- un nouveau modèle de déploiement de l'effectif visant à optimiser le nombre d'agents dans le domaine,
- le programme Biz Pal, qui vise à faciliter la délivrance rapide de permis d'exploitation d'une entreprise pour le milieu des affaires d'Ottawa,
- le programme Bandit Cab, qui empêche les taxis sans permis de circuler dans les rues de la Ville et a été reconnu comme une pratique exemplaire de l'industrie.

Les ressources et la technologie sont les défis les plus importants à relever pour améliorer les services des règlements municipaux. Avec les niveaux de dotation actuels des Services des règlements municipaux, la Ville ne sera pas en mesure de maintenir les normes de service ou de répondre à la demande croissante. Par conséquent, elle ne sera pas en mesure de s'acquitter de son mandat. L'amélioration de la technologie est également nécessaire pour permettre à la Ville de faire rapport sur tous les indicateurs de l'IACSM. À l'heure actuelle, Ottawa peut seulement faire rapport sur 50 %, ou 24 sur 48, des indicateurs de l'IACSM.



## Services de garde d'enfants

### Points saillants du rendement

- 783 nouvelles places dans les services de garde agréés, dont 400 places subventionnées compte
- Le coût moyen pour la prestation de services de garde d'enfants subventionnés s'élève à 4 150 \$, inférieur à la médiane de l'IACSM, fixée à 4 784 \$.

La Ville d'Ottawa propose une vaste gamme de programmes d'apprentissage précoce et de garde d'enfants pour répondre aux besoins des familles dont les parents/tuteurs travaillent ou vont à l'école. La Ville achète des services de garde d'enfants à des garderies communautaires ou les offre directement.

De plus, la Ville :

- Administre les fonds provinciaux relatifs aux services de garde d'enfants, dont les services de garde agréés à domicile et en garderie sur son territoire, ainsi que le financement des centres de la petite enfance et des services de besoins particuliers.
- Détermine si les parents sont admissibles à la subvention pour frais de garde d'enfants et au financement des services de garde d'enfants d'Ontario au travail.
- Fixe les priorités des fonds d'immobilisations pour le développement de l'infrastructure des services de garderie.

### Principaux faits

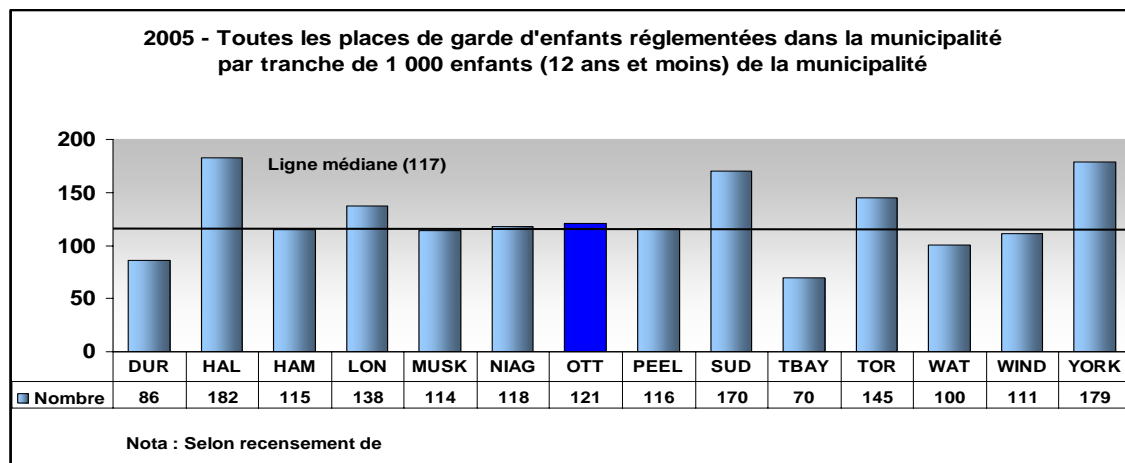
- 17 245 places dans les services de garde agréés
- 7 236 places de garderie subventionnées
- 18 programmes de garderies municipales
- 259 lieux de garderies communautaires
- 5 programmes pour les enfants ayant des besoins particuliers

La loi oblige la Ville d'Ottawa à présenter un rapport trimestriel sur la prestation et les coûts des services de garde d'enfants au gouvernement provincial. La Ville doit aussi mettre en œuvre de nouvelles initiatives (p. ex., apprentissage précoce, garde d'enfants, Meilleur départ) qui soutiennent le réseau de garderies locales et respectent les critères de financement et les lois provinciales.

## Comment la Ville d'Ottawa se compare-t-elle?

Les graphiques suivants fournissent des résultats comparatifs pour les services de garde d'enfants pour 2005.

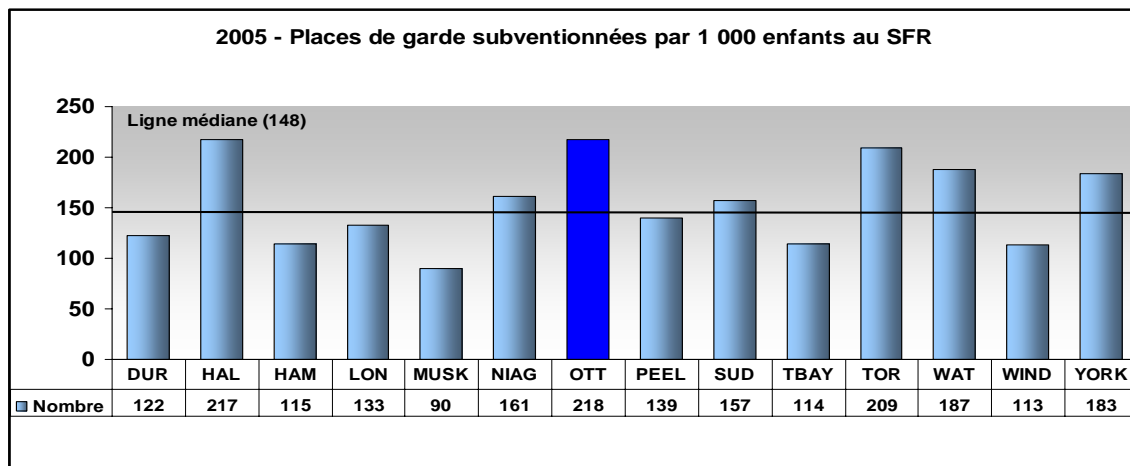
### Combien y a-t-il de places disponibles dans les services de garde d'enfants?



Ce graphique démontre la capacité en comparant le nombre de places dans les services de garde d'enfants agréés avec le nombre d'enfants de moins de 12 ans dans la municipalité. Pour y parvenir, on prend le nombre de places disponibles dans les garderies en 2005 et on le divise par le nombre d'enfants indiqué dans le recensement de 2001. Bien entendu, ce ne sont pas tous les enfants de 12 ans ou moins qui ont besoin de services de garde, car certains parents demeurent à la maison ou se débrouillent autrement. Il faut toutefois rendre des places disponibles dans les services de garde agréés pour les parents qui en ont besoin.

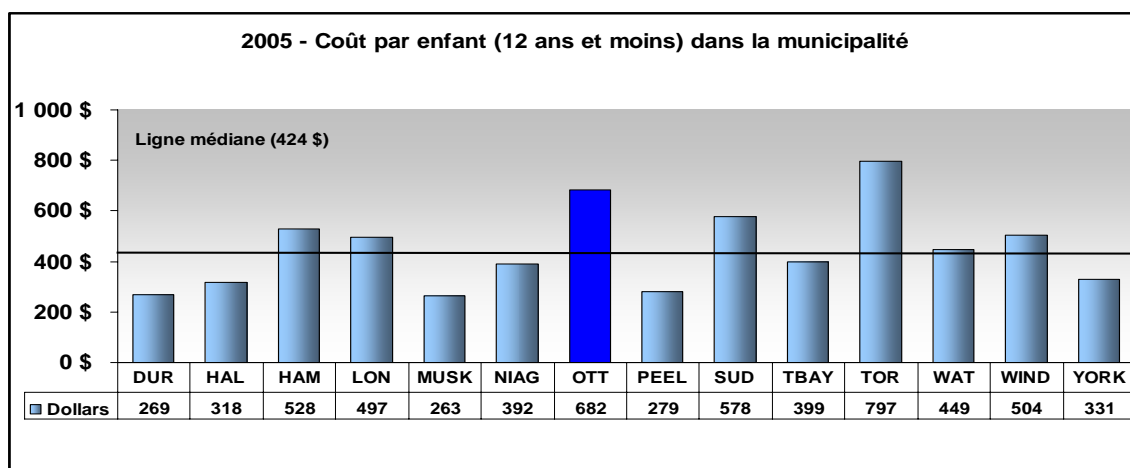
On compte actuellement 17 245 places dans les services de garde agréés d'Ottawa, ce qui englobe les services de garde d'une demi-journée et les programmes de colonies de vacances agréées. Ce nombre comprend aussi 783 nouvelles places créées dans le cadre de l'initiative Meilleur départ en 2005-2006. Cette initiative provinciale a versé des fonds d'immobilisations aux municipalités pour leur permettre d'augmenter le nombre de places dans les services de garde d'enfants agréés. L'une des premières exigences des fonds d'immobilisations de Meilleur départ était l'augmentation du nombre de places dans les services de garderie scolaires pour les enfants de quatre à cinq ans. Puisque les efforts étaient concentrés sur les programmes scolaires, la Ville n'a constaté aucune hausse du nombre de places dans ses secteurs en pleine expansion ou en voie d'aménagement, là où peu d'écoles existent.

## Combien y a-t-il de places disponibles dans les services de garderie pour les enfants de familles à faible revenu (SFR)?



Sur les 17 245 places des services de garde d'enfants agréés de la Ville d'Ottawa, 7 236 sont subventionnées et réservées pour les familles à faible revenu dont les parents travaillent, cherchent un emploi ou vont à l'école. Cela comprend aussi 400 nouvelles places subventionnées dans le cadre de l'initiative Meilleur départ en 2005-2006. Ottawa a reçu plus de financement que certaines autres municipalités parce qu'elle avait déjà construit plus d'installations de services de garderie quand la province a annoncé, en 2005, l'arrêt du financement des places de l'initiative Meilleur départ à compter de 2006. Les municipalités en retard dans leur développement n'en ont pas profité autant.

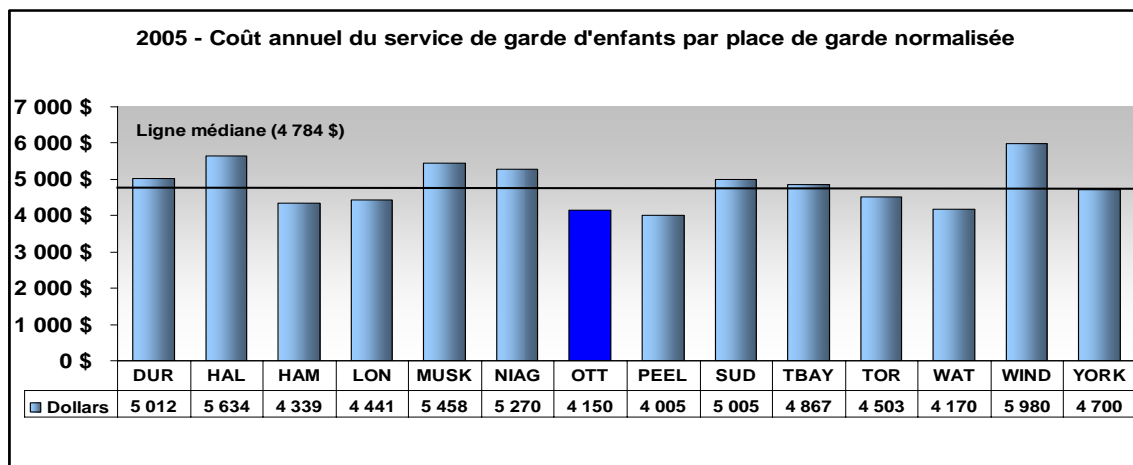
## Combien de fonds publics sont investis par enfant dans notre collectivité?



Ce graphique indique l'investissement de la municipalité dans les services de garderie pour tous les enfants de 12 ans ou moins (et non seulement ceux des services de garde agréés) et compare le coût financier de 2005 avec le nombre d'enfants indiqué dans le recensement de 2001. Cette mesure comprend les fonds dépensés directement pour créer des places dans les services de garde d'enfants agréés et des places de garde subventionnées pour les familles à faible revenu ainsi que les sommes municipales nécessaires au maintien des niveaux de services de garde en l'absence de financement provincial adéquat. Les autres fonds relatifs aux services de garderie concernent les subventions salariales, l'équité salariale et les besoins particuliers. En 2005, la Ville d'Ottawa a versé 1,8 million de dollars en fonds d'immobilisations pour créer de nouvelles places dans les services de garde d'enfants agréés ainsi que d'autres fonds d'immobilisations ponctuels pour les garderies afin de résoudre des problèmes de santé et de sécurité.

Le montant (coût) investi dans cette mesure correspond au financement des taxes municipales ainsi qu'au financement provincial (et fédéral dans une certaine mesure). Il s'agit d'un coût brut qui ne tient pas compte des recettes provenant des frais ou des paiements partiels versés par les clients.

### Quel est le coût « moyen » d'une place dans les services de garde d'enfants?



Ce graphique indique le coût annuel de la prestation des services de garde d'enfants par place « normalisée ». Plus la barre est courte dans le graphique, moins ce coût annuel est élevé pour la municipalité.

Une place normalisée tient compte de l'ensemble des places destinées aux nourrissons, aux bambins et aux enfants d'âge préscolaire et scolaire; des différents rapports employés/enfants requis (p. ex., il faut plus d'employés pour s'occuper des enfants plus jeunes); et les coûts associés à la prestation des services. Cette mesure ajuste les différents rapports employés/enfants en les convertissant en « place normalisée » pour en faciliter la compréhension.

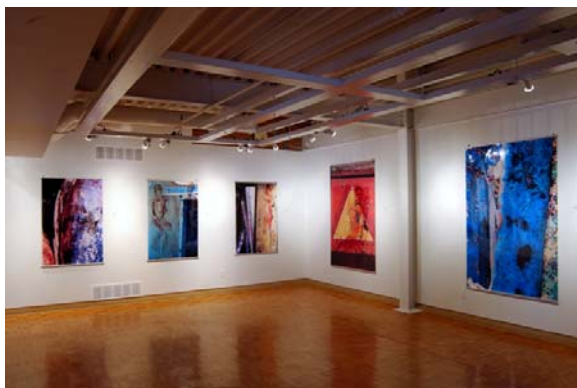


À Ottawa, le nombre de places pour les nourrissons dans les programmes de garderie a été réduit à cause des coûts élevés. Les places de garderie pour les nourrissons ont été transférées vers les garderies à domicile qui peuvent offrir ce service d'une manière plus efficace au niveau des coûts. Les écoles francophones ont enregistré une augmentation considérable des places offertes dans leurs maternelles parce qu'elles offrent un programme d'une journée complète. Cela a eu une incidence sur le coût moyen d'une place de garderie, car les services de garde ne sont plus requis pour une demi-journée, mais seulement pour les périodes avant et après l'école.

## Que fait la Ville pour améliorer les services de garde d'enfants?

La Ville a pris un certain nombre de mesures pour améliorer les services de garde d'enfants.

- **La liste d'attente centralisée** : En 2005-2006, la Ville a instauré une liste d'attente centralisée à la grandeur de son territoire pour tous les parents qui ont besoin de places subventionnées ou à prix régulier. Grâce à cette liste, les parents n'ont qu'un seul appel à faire pour inscrire leurs enfants sur la liste d'attente de plusieurs centres. Dès qu'un enfant est accepté dans le programme, son nom est retiré de la liste d'attente. Cela réduit les efforts superflus pour les parents et les garderies et aide les garderies à combler les places libres plus rapidement. La liste d'attente centralisée aide aussi la Ville à planifier efficacement les services de garde d'enfants en lui fournissant des renseignements précieux et précis (p.ex., endroit où des parents attendent des services, types de services demandés, âge des enfants).
- **L'évaluation des revenus** : À compter du 1er janvier 2007, dans toutes les municipalités de l'Ontario, une évaluation simplifiée des revenus remplacera l'évaluation des besoins actuels servant à déterminer l'admissibilité des parents à une subvention pour service de garde d'enfants. Cette approche s'avérera moins dérangeante pour les parents et permettra au personnel d'interviewer plus de parents par jour. Ce passage à l'évaluation des revenus devrait faire augmenter les demandes de services de garderie subventionnés.
- **Les processus automatisés** : La Ville continue de mettre au point des outils automatisés pour les garderies qui reçoivent du financement. La déclaration des présences des enfants par Internet a réduit le temps de soumission à moins d'une journée pour beaucoup de garderies et accéléré les processus de paiement dans le but de protéger la viabilité financière des garderies.
- La Ville a aussi élaboré un outil automatisé pour aider les parents à effectuer l'autoévaluation de leur admissibilité à une subvention pour frais de garde. Cet outil sera accessible en ligne et permettra de déterminer plus précisément le nombre de parents qui sont inscrits sur la liste d'attente centralisée et qui ont besoin de places de garderie subventionnées.



## Services culturels

### Points saillants du rendement

- Le coût des subventions aux arts par personne est de 0,25 \$ plus que la médiane
- Les initiatives entreprises en 2005 qui ont eu des répercussions directes sur le coût brut de la culture par personne et le coût brut de la culture – des subventions aux arts par personne comprennent :
  - o l’approbation au Conseil du Rapport sur le Plan de viabilité des musées
  - o l’élaboration d’ententes de service pour les arts avec six organismes artistiques

Dans le cadre des plans de gestion de la croissance d’Ottawa 20/20 approuvés par le Conseil en avril 2003, la Ville met tout en œuvre pour établir une ville créative riche en patrimoine et à l’identité unique.

La Ville d’Ottawa met au point des plans stratégiques et d’activités pour les initiatives des arts et du patrimoine et offre directement aux résidents des programmes et services artistiques, culturels et relatifs au patrimoine, notamment :

- des programmes artistiques communautaires (programmes artistiques de prise de contact avec la collectivité pour les enfants et les jeunes à risque, des programmes pour les personnes ayant des besoins spéciaux, des programmes de leadership en arts pour les jeunes, des programmes artistiques d’été dans les parcs),

### Principaux faits

- 1 400 expositions, spectacles, programmes d’enseignement et activités gérés par la Ville sont présentés-
- 725 000 personnes ont participé aux activités et aux programmes culturels et ont visité les installations de la Ville
- Il existe 21 installations culturelles exploitées par la Ville et lui appartenant à l’échelle d’Ottawa, notamment :
  - o 2 théâtres, un lieu de spectacle
  - o 3 musées, y compris le Musée du domaine Billings
  - o 10 galeries d’art (sept sont exploitées directement, trois sont exploitées par la collectivité)
  - o 1 centre d’archives; deux centres culturels éducatifs, y compris les Centres d’arts visuels et de créations artistiques de Nepean
  - o 1 studio coopératif pour artistes; et un établissement multidisciplinaire (Cour des Arts). Divers groupes communautaires offrent des programmes à ces établissements

- des programmes d'art public (expositions, collection itinérante d'œuvres d'art à destination publique, art propre à une installation),
- programmes d'arts éducatifs (programmes récréatifs et de formation, c.-à-d. peinture, art dramatique, danse, poterie, etc.),
- programmes d'archives (p. ex., références et recherches d'intérêt public, etc.),
- programmes du patrimoine (Journée des musées, Fête du patrimoine, commémorations, etc.),
- activités à l'échelle de la Ville (portes ouvertes).

En 2005, la Ville d'Ottawa a géré les investissements à 225 organismes des arts et du patrimoine à but non lucratif, festivals, foires et activités d'importance. Son programme de financement culturel est un exemple efficace en terme de coûts d'une prestation indirecte de services. En investissant dans les organismes festivaliers, artistiques et du patrimoine locaux, la Ville compte sur des partenaires à but non lucratif au sein de la collectivité pour offrir des programmes/services culturels et pour exploiter des établissements culturels pour la participation des résidents locaux et des visiteurs.

Voici certains des principaux objectifs et principales réalisations en matière de culture de la Ville d'Ottawa :

- Accroître la participation du public et l'activité artistique en augmentant l'accès à des endroits culturels nouveaux et améliorés consacrés à la création, à l'interprétation, à la présentation et à la conservation.
- Promouvoir l'intégration des arts dans les édifices municipaux et les espaces publics afin d'accroître et de refléter le dynamisme, l'identité et la fierté de la collectivité.
- Investir dans les organismes culturels à but non lucratif afin d'offrir des programmes artistiques et relatifs au patrimoine à l'échelle de la collectivité.
- Encourager la célébration de la culture et promouvoir la diversité à l'échelle de la collectivité.
- Promouvoir le patrimoine et l'histoire locale grâce à nos musées locaux et aux initiatives du patrimoine.

## Comment la Ville d'Ottawa se compare-t-elle?

Il existe un certain nombre de facteurs qui peuvent influencer les résultats en matière de rendement.

**Échelon de l'administration municipale** – Dans le cas où il existe un gouvernement local à deux paliers, des activités culturelles peuvent être offertes aux deux paliers, et cela rend difficile la comparaison avec les gouvernements à un seul palier. Par exemple, deux des neuf municipalités (Halton et Waterloo) qui ont offert des mesures des services culturels sont de palier supérieur. Les municipalités de palier inférieur offrent la majorité des services culturels, mais l'information relative à leurs coûts n'est pas incluse.

**Services « en nature »** – Les municipalités répondantes peuvent ne pas avoir indiqué la valeur des services en nature offerts aux organismes culturels ou peuvent ne pas être en mesure de quantifier la valeur de ces services.

**Politique municipale** – Si une municipalité a adopté une politique ou un plan culturel, cela peut avoir des répercussions sur la façon avec laquelle les programmes et les services sont offerts, la façon dont les données annuelles sont recueillies et le montant du financement investi dans la collectivité.

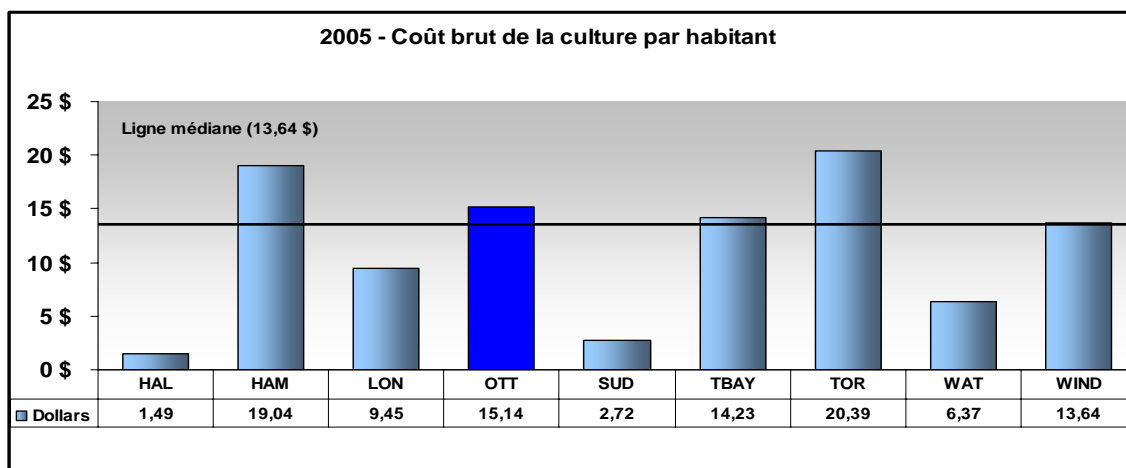
**Type et niveau de service** – Les services peuvent varier entre les municipalités. Par exemple, la Ville d'Ottawa est la seule municipalité qui inclut un Programme d'archives dans ses coûts.

Les services culturels dans d'autres municipalités sont également offerts par l'intermédiaire de Parcs et Loisirs, du Bureau du greffier, de Développement économique, du Bureau des activités spéciales, etc. Certaines municipalités ont inclus ces coûts dans leurs totaux et d'autres pas.

Toronto offre directement 30 activités et festivals et les inscrit dans ses coûts totaux. Ottawa n'offre pas directement de festivals, de foires ni d'activités spéciales, mais elle verse approximativement 3 % dans le budget de fonctionnement des organismes responsables de leur mise en œuvre.

**Diverses méthodes d'établissement des coûts** – Des définitions claires ont été formulées au début du processus, mais les municipalités ont interprété différemment ces définitions. Ces différences font l'objet de discussions entre les municipalités qui font rapport et seront considérées dans de futurs rapports.

## Combien coûte la prestation des services culturels?



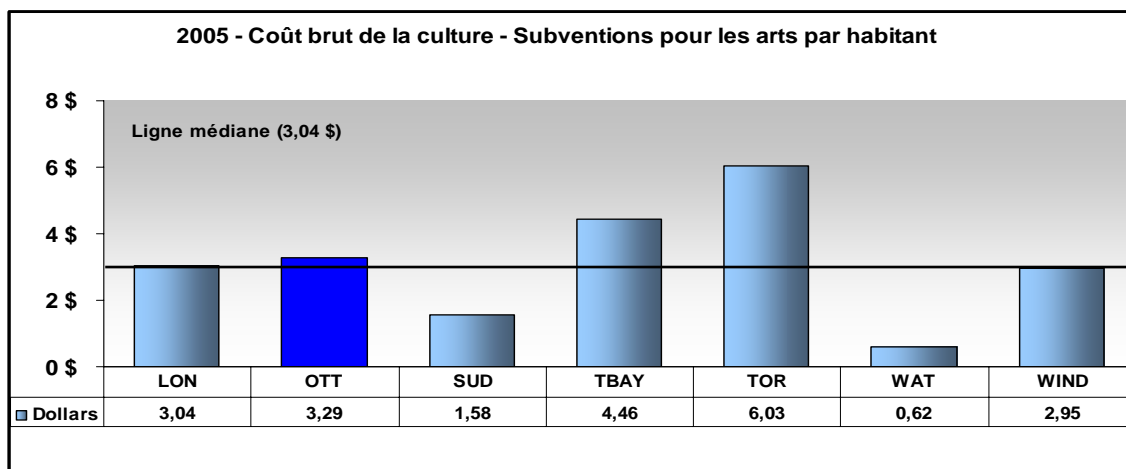
Ce graphique révèle le coût, par personne, de mise en œuvre des programmes culturels. Le coût pour Ottawa est de 1,50 \$ supérieur à la médiane.

Les municipalités ajoutent différents éléments aux coûts :

- Certaines municipalités n'ont pas utilisé l'affectation des coûts indirects dans chaque mesure.
- Dans quelques municipalités, la culture est un volet d'autres secteurs de service (p. ex., Parcs et loisirs, Bureau des événements – festivals, Planification) et les comparaisons des coûts de la culture n'ont pas été fournies.
- Une municipalité a ajouté les coûts d'immobilisations des commandes d'art public et le financement des installations de congrès dans les coûts bruts de la culture.

Il est difficile de tirer des conclusions des données à cause de ces différences.

## Combien cela coûte-t-il à chaque résident pour avoir un volet culturel grâce aux subventions aux arts?



Les arts par habitant ont rapport au financement municipal accordé aux organismes artistiques sans but lucratif, divisé par la population, et comprennent notamment les salaires, les coûts des programmes et les coûts indirects. Ce graphique indique que le coût des subventions aux arts à Ottawa est de 0,25 \$ plus que la médiane.

L'investissement municipal direct dans le financement des arts est relatif au modèle de prestation des services d'une ville, à la taille de sa communauté artistique et à son enveloppe budgétaire.

## Que fait la Ville pour améliorer les services culturels?

Parmi les diverses initiatives que la Ville entreprend pour améliorer les services culturels, en voici quelques-unes :

- accroître l'investissement dans le financement des arts, des festivals et du patrimoine par habitant,
- engager des fonds pour l'implantation de trois établissements culturels,
- planifier la relocalisation permanente du Programme des archives et l'expansion de la Cour des Arts,
- créer un calendrier culturel informatisé avec des partenaires (CCN, Tourisme) afin de promouvoir les activités culturelles locales,
- partager des bases de données avec des partenaires afin d'améliorer l'accès public à l'information.



## Services des Installations

### Points saillants du rendement

- Le coût de fonctionnement par pied carré des bâtiments administratifs gérés par la Ville s'élève à 8,35 \$, juste au-dessous de la médiane de l'OMBI.
- L'hôtel de ville d'Ottawa est entièrement accessible.

La Ville d'Ottawa gère ses propriétés et ses installations en mettant l'accent sur le service, le leadership et le rendement financier. Les services aux installations permettent de soutenir les programmes communautaires et ceux de la Ville grâce à des services professionnels et de gestion garantissant le respect des obligations législatives et opérationnelles. Voici quelques uns de ces services :

- alignement des installations et des biens afin de répondre aux exigences de programme et de service dans l'ensemble de la Ville d'Ottawa,
- gestion du renouvellement du cycle de vie afin de s'assurer de la durabilité de nos installations,
- amélioration et garantie de l'accessibilité physique,
- maintien de l'inventaire des biens de la Ville,
- sécurité des installations et du personnel,
- expertise en matière de conception et de construction,
- assurance d'une gestion responsable de l'énergie.

### Principaux faits

- Nombre de pieds carrés des locaux en propriété ou en location : 12 949 583
- Nombre des installations, propriété de la Ville : 990
- Âge moyen des installations : 30 ans
- Valeur de remplacement actuelle des immeubles : 2,1 milliards

L'objectif de la Ville est de s'assurer que les installations sont conçues, construites et entretenues de façon appropriée afin d'être en mesure de dispenser les services nombreux et variés qu'elle offre. Parmi les installations dont elle dispose, mentionnons les suivantes :

- centres communautaires de loisirs,
- bibliothèques publiques,
- immeubles administratifs,
- casernes de pompiers,
- patinoires.

## Comment la Ville d'Ottawa se compare-t-elle?

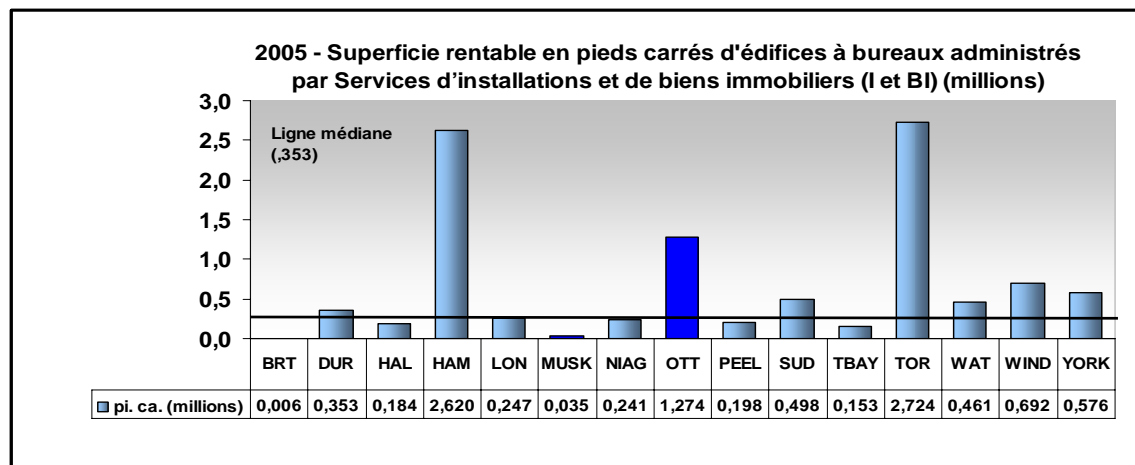
Les graphiques ci dessous affichent quelques uns des principaux résultats comparatifs en ce qui concerne les services aux installations en 2005.

Le rendement local est influencé par certains facteurs comme :

- le degré de centralisation ou de décentralisation des services relatifs à la propriété, à l'exploitation et à la gestion des installations et des biens immobiliers de la Ville,
- la taille, la fonction et l'âge des installations gérées.

Bien que l'inventaire des immeubles de la Ville et les données correspondantes soient très complets, les graphiques ci dessous présentent de l'information sur la superficie brute en pieds carrés et non sur la superficie louable.

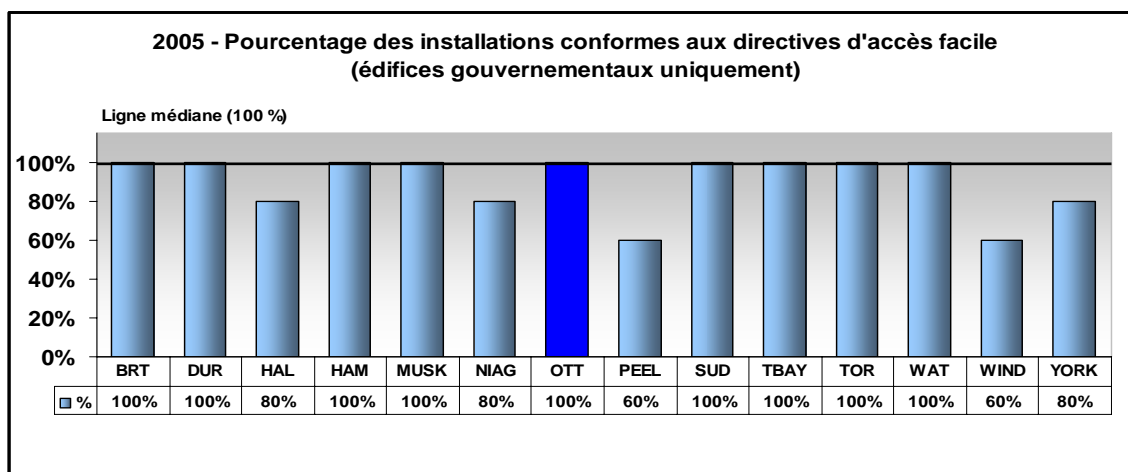
## Quelle est la superficie des locaux gérés par la Ville d'Ottawa?



Ce graphique indique la superficie louable gérée directement par Services d'installations et de biens immobiliers (I et BI) des municipalités de l'IACSM. Des espaces louables sont exclus les escaliers, les stationnements intérieurs, les espaces vides (comme les espaces au dessus des halls d'entrée), et les murs extérieurs (espace entre l'extérieur du mur extérieur et le mur intérieur fini). Ainsi que nous l'avons déjà indiqué, le résultat présenté par la Ville (1 274 060 de pieds carrés) correspond à la superficie brute en pieds carrés des immeubles à bureau qu'elle gère. Le nombre de pieds carrés d'espaces louables, chiffre plus facilement comparable à celui des autres municipalités, s'élève à 761 462.

Ottawa est l'une des quelques municipalités où un seul groupe dispense des services en matière d'installations et de biens immobiliers et a la responsabilité de tous les immeubles possédés ou loués par la Ville. Grâce à ce modèle centralisé de prestation de services, la Ville d'Ottawa a pu mettre sur pied une solution technologique permettant de retracer 100 % de l'inventaire immobilier et de tous les coûts des locaux. De nombreuses municipalités décentralisées ne possèdent pas de telles données d'inventaire pour les locaux gérés par d'autres secteurs de leur organisation (p. ex., transport en commun, travaux publics, parcs et loisirs), ce qui pourrait invalider toute comparaison directe.

## Quel est le degré d'accessibilité de la mairie?



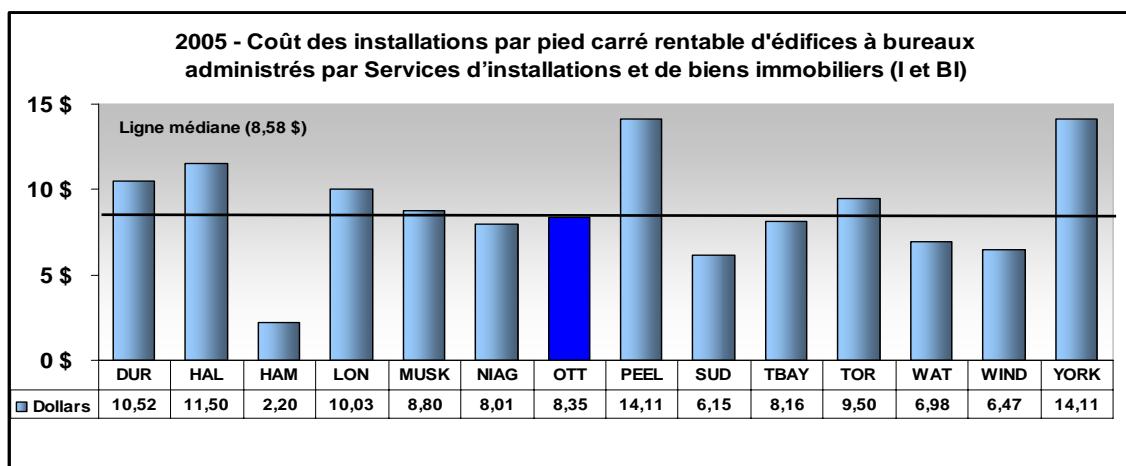
Ce graphique indique qu'entre les 15 municipalités participant à l'IACSM, Ottawa se classe parmi les 9 villes qui respectent les lignes directrices sur l'accessibilité relatives aux immeubles du « Siège du gouvernement ». Les principaux immeubles administratifs de la Ville d'Ottawa sont très bien placés par rapport à ces critères.

Ottawa s'est dotée d'une politique sur l'accessibilité des immeubles, qui a été approuvée par son comité consultatif sur l'accessibilité (CCA). On a élaboré une série étoffée de lignes directrices pour repérer les obstacles et les éliminer.

Ottawa est également en train d'élaborer des normes relatives à la cible visée en matière d'accessibilité des différents types d'immeubles municipaux. On est bien conscient qu'il faudra plusieurs années avant que toutes les installations de la Ville soient accessibles; cependant, elle s'efforce d'atteindre l'objectif de l'accessibilité de tous ses locaux d'utilisation principale.



## Quel est le coût de la gestion de nos installations?



Ce graphique indique le coût du pied carré louable géré par le service des installations et des biens immobiliers des municipalités participant à l'IACSM. Bien que cette mesure soit importante pour évaluer le rendement, le calcul s'est avéré compliqué et toutes les municipalités participantes n'ont pas été capables de le faire de la même façon.

Il est important également de tenir compte de l'impact de la grande diversité des immeubles à bureaux des municipalités participantes, qui varient quant à leur taille, leur âge et leur utilisation, ce qui peut se traduire par un coût du pied carré très différent.

Le graphique indique que le coût d'exploitation au pied carré des Immeubles administratifs d'Ottawa est inférieur à la valeur médiane indiquée. Cependant, ce résultat est basé sur l'espace brut et les frais connexes du pied carré louable ne sont pas inclus. Depuis lors, Ottawa a calculé que l'espace louable était de 761 462 pieds carrés, ce qui permettra de calculer et d'indiquer les frais connexes pour 2006. En combinaison avec un rapport plus uniforme de toutes les municipalités participantes, cela permettra de mieux évaluer le rendement de la Ville d'Ottawa dans les rapports subséquents.

## Que fait la Ville pour améliorer les services aux installations?

- La Ville d'Ottawa gère toute une gamme d'immeubles, des centres de soins de longue durée aux patinoires, qui, tous, ont des exigences particulières en rapport avec le type d'utilisation prévu. Dans le cadre de son programme de renouvellement du cycle de vie, la Ville évalue l'état des locaux en fonction des divers besoins afin de déterminer le niveau approprié de soutien et d'entretien de tel ou tel type d'installation. Elle poursuit ses travaux en ce sens dans le but de déterminer le niveau de financement courant nécessaire pour que les installations puissent dispenser nos services.
- Ottawa continue également d'œuvrer en vue de l'intégration des divers aspects des politiques de la Ville sur les biens immobiliers afin de pouvoir gérer ses biens de façon optimale dans toute la ville. Pour cela, on cherche à établir un équilibre entre les activités d'entretien préventif et les activités de renouvellement du cycle de vie comme l'achat et la disposition des biens immobiliers. Ce faisant, on s'assure que les ressources de la Ville sont

affectées de façon à en tirer le meilleur parti possible et que les efforts consentis vont dans le sens de la réalisation de gains à long terme.

- La Ville s'est engagée proactivement dans un rôle de promoteur des terrains qu'elle possède. Ce faisant, elle sera capable de déterminer la façon d'utiliser et de développer ses propriétés pour mieux refléter sa vision Ottawa 20/20 et de maximiser le rendement de ses investissements.
- Ottawa a pris un engagement dans le domaine de la conservation et de l'environnement. On est en train d'élaborer un plan global de gestion environnementale qui comprendra un volet de remise en état des terres. Nous poursuivons nos efforts dans le domaine du recyclage et des économies d'énergie dans les installations gérées par la Ville.
- La Ville est en train de mettre au point d'autres mesures d'analyse comparative et du rendement pour ses installations et ses services immobiliers.



## Services des incendies

### Points saillants du rendement

Ottawa se situe au-dessous de la médiane de l'IACSM sur le plan :

- du nombre de blessures liées à des incendies
- des coûts de fonctionnement par 1 000 \$ d'évaluation
- du nombre d'incendies d'immeuble résidentiel avec pertes

Grâce à son service des incendies, la Ville d'Ottawa protège la vie, la propriété et l'environnement des résidents, des travailleurs et des visiteurs. Les employés hautement qualifiés du service interviennent dans diverses situations urgentes ou non, comme des incendies, des accidents de la route, des sauvetages (sur des cours d'eau notamment), des urgences médicales, des déversements de matières dangereuses, des enquêtes sur les incendies, des inspections de prévention des incendies et des analyses des risques. Ils mettent aussi en œuvre des initiatives de sensibilisation du public.

Les trois principales activités de protection contre les incendies de la Ville d'Ottawa sont les suivantes :

- La sensibilisation du public à la prévention des incendies.

### Principaux faits

- Intervention lors de 23 108 incidents dans la région urbaine et suburbaine\* :
  - o 10 112 incendies, explosions ou alarmes
  - o 6 699 appels médicaux
  - o 3 312 sauvetages
  - o 2 985 autres interventions d'urgence
- 27 casernes de pompiers permanentes en région urbaine et suburbaine, 16 casernes de pompiers volontaires en région rurale
- 98 véhicules de lutte contre les incendies
- 989 employés à temps complet, dont 868 pompiers permanents; 425 pompiers volontaires
- 12 248 visites pour l'initiative Réveillez-vous! Procurez-vous un détecteur de fumée qui fonctionne, distribution de 3 132 détecteurs de fumée et de piles

\*Ce nombre ne comprend pas les statistiques rurales, car ce ne sont pas toutes les municipalités membres de l'OMBI qui possèdent un service de pompiers volontaires.

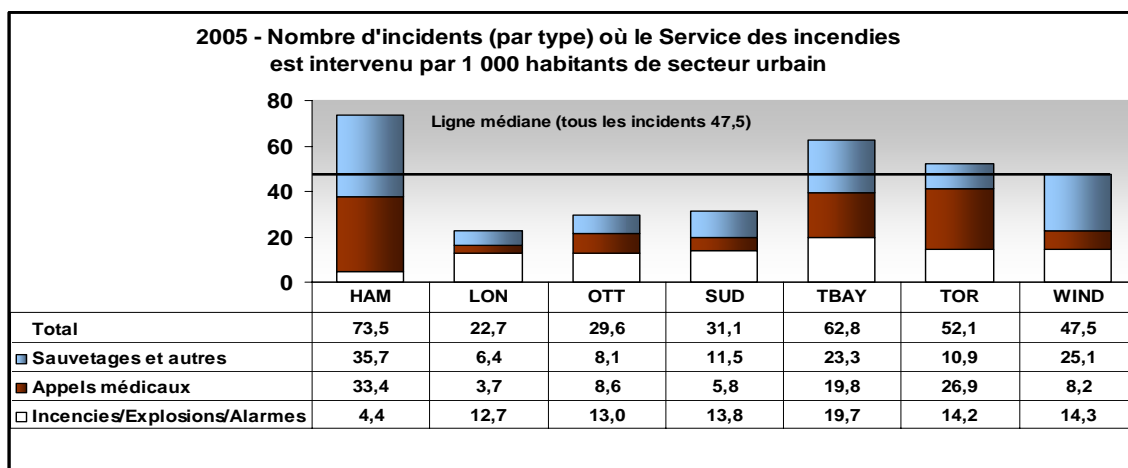
- La mise en application des normes de sécurité incendie, ce qui comprend l'évaluation de la cause, de l'origine et des circonstances des incendies, les enquêtes sur la conformité au Code de prévention des incendies, les inspections de prévention des incendies et les analyses des risques.
- L'intervention efficace en cas d'urgence, comme des appels de secours en cas d'incendie, des opérations de lutte contre les incendies ou de sauvetage (p. ex., sauvetage nautique et désincarcération) et des opérations spéciales, comme des interventions en présence de matières dangereuses.

La Ville doit obéir aux prescriptions des lois, comme la Loi sur la prévention et la protection contre l'incendie, et suivre les normes, dont les Municipal Fire Protection Guidelines du Bureau du commissaire des incendies et la Loi sur la santé et la sécurité au travail.

### Comment la Ville d'Ottawa se compare-t-elle?

Des 15 membres de l'IACSM, Ottawa est l'une des sept municipalités à offrir un service de lutte contre les incendies; les huit autres sont des gouvernements régionaux qui ne fournissent pas un tel service. Ottawa offre aussi un service des incendies mixte, c'est-à-dire composé de pompiers à temps plein et volontaires. Parmi les membres de l'IACSM qui offrent un service de lutte contre les incendies, seules les villes de Hamilton et de Sudbury possèdent aussi un service mixte.

### À combien d'appels d'urgence le service des incendies doit-il répondre?



Ce graphique indique le nombre total d'appels d'urgence par 1 000 habitants auxquels les municipalités ont répondu en 2005 dans la région urbaine et suburbain. Cela englobe les incendies d'immeuble, les explosions, les alarmes, les sauvetages, les appels médicaux et autres incidents ou intervention d'urgence. Les facteurs ayant une incidence sur ces nombres sont les suivants.

- Les ressources du service des incendies ne sont pas toujours distribuées uniformément sur le territoire municipal. Par exemple, l'aménagement d'une ville (zones congestionnées, secteurs municipaux, secteurs commerciaux ou industriels concentrés, immeubles de grande hauteur, nouveaux développements, immeubles ou secteurs à risque élevé, etc.) influe sur

l'attribution des ressources du service des incendies en fonction des risques pour la vie et la sécurité.

- Il faut préciser que les niveaux de dotation des services des incendies sont fixés de manière à s'assurer qu'un nombre minimal d'employés (p. ex., quatre pompiers par autopompe) sont toujours présents dans chaque caserne et qu'ils sont prêts à intervenir dans des délais raisonnables en cas d'urgence à l'intérieur de chaque zone d'intervention d'urgence (secteur géographique). En outre, les directives provinciales sur la protection municipale contre les incendies en Ontario exigent l'arrivée d'au moins dix pompiers sur les lieux d'un incendie dans les dix minutes suivant la réception de l'appel à l'aide au centre de communications. Par conséquent, les niveaux de dotation sont établis d'après cette exigence plutôt qu'en fonction du nombre d'appels. Si le nombre d'appels augmente avec le temps, alors les niveaux de dotation ne sont habituellement pas augmentés, sauf si les temps d'intervention deviennent trop longs et requièrent la construction de casernes supplémentaires. En d'autres termes, on maintient un niveau de dotation minimal pour offrir un degré d'intervention de base. Si le nombre d'appels augmente dans une zone d'intervention donnée, le niveau de dotation ne devrait pas être relevé. Ce sont les employés existants qui doivent composer avec cette hausse du nombre d'appels jusqu'à ce que les temps d'intervention exigent un réajustement du niveau de dotation.
- Il est aussi à noter que le Service d'inspection des assureurs incendie (anciennement le Groupement technique des assureurs) définit des catégories différentes selon les capacités des services de lutte contre les incendies de chaque collectivité. Les sociétés d'assurance appuient leurs primes d'assurance contre les incendies sur la catégorie définie pour chaque municipalité. En cas de baisse de la capacité de l'assurance contre les incendies et de diminution de la catégorie, le prix des assurances pourrait augmenter jusqu'à 15 % par catégorie. Cela aurait des conséquences négatives sur les primes d'assurance contre les incendies payées par les propriétaires.
- La géographie, la disposition et les obstacles naturels (c.-à-d., ceinture verte).
- La qualité et le type des voies de transport.
- L'efficacité des programmes de prévention des incendies et de sensibilisation du public.
- Les ententes sur les protocoles d'intervention hiérarchisée entre les services des incendies, de police et paramédicaux (p. ex., quand l'employé du 911 reçoit un appel, il choisit, selon les renseignements transmis, le ou les services à envoyer au lieu d'y affecter les trois).
- L'affluence quotidienne des navetteurs, des touristes (particulièrement dans le centre-ville), les résidents saisonniers et les participants des événements sportifs, culturels de divertissement.

En 2005, la Ville d'Ottawa a répondu à 29,6 appels d'urgence par 1 000 résidents urbains, ce qui est bien inférieur à la médiane de 47,49 de l'IACSM. On estime que la redistribution considérable des ressources aux programmes de prévention des incendies a favorisé l'obtention de ces résultats positifs. On ne peut aussi exagérer l'effet des activités coordonnées de prévention sur la réduction des incendies.

Les pertes imputables aux incendies varient et elles ne peuvent pas servir de mesure de l'efficacité parce qu'un seul incendie peut causer des dommages considérables et ainsi fausser une analyse simple. Le nombre d'incendies réels témoigne plus fidèlement de l'incidence des programmes de réduction des incendies. En définitive, la réduction du nombre d'incidents diminue les risques de décès.

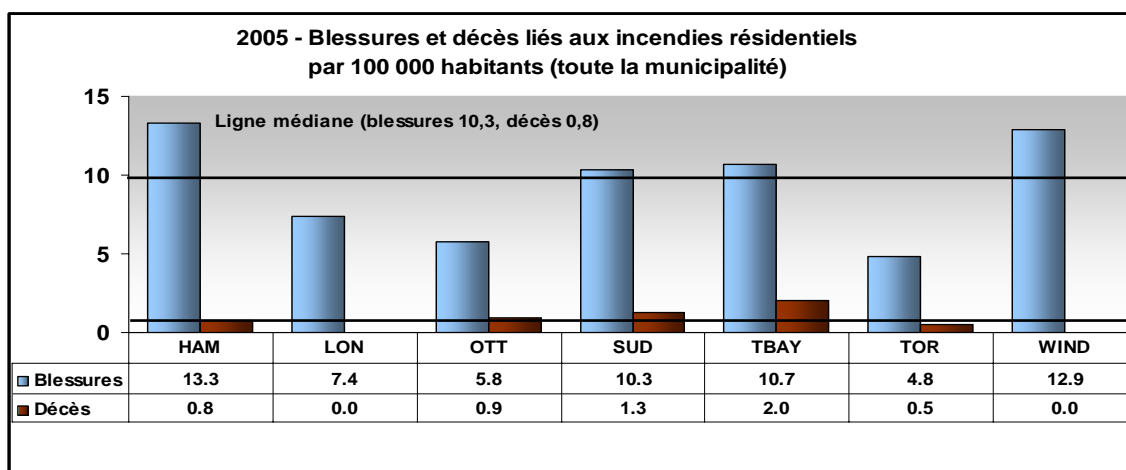
Le nombre d'incendies dessous de la médiane s'explique par l'effet combiné de nombreux programmes et efforts.

- La Ville a réaffecté des ressources importantes à la prévention des incendies. Plus précisément, elle appuie la culture de sensibilisation du public à la prévention des incendies. Les pompiers, le personnel de prévention des incendies et même les employés administratifs participent à cet effort en diffusant, au travail ou à la maison, les messages préparés pour les nombreux objectifs des programmes.
- Des stratégies médiatiques ciblées ont été conçues et dirigées par des spécialistes de la commercialisation et des médias.
- Une approche ferme de mise en application et de respect des lois de la part de la Ville, ce qui comprend la couverture médiatique continue des résultats des enquêtes sur les incendies (environ 60 % sont inexplicables) et des poursuites, ainsi que l'observation du Code de prévention des incendies dans les immeubles exigeant des modernisations et d'autres activités d'inspection.
- La réalisation non traditionnelle de programmes traditionnels a non seulement sensibilisé davantage le public à la sécurité incendie, mais elle a aussi permis d'établir des partenariats avec de nombreuses organisations de la municipalité et d'ailleurs (p. ex., inspections des bars en soirée pour vérifier si le Code est respecté). La police, la Commission des alcools et des jeux et les Services des règlements municipaux ont su prendre connaissance des problèmes relatifs aux incendies, mais ils ont aussi contribué à la diffusion des messages de sécurité incendie. Les infirmières en santé publique signalent aussi les risques potentiels dans les immeubles qu'elles visitent plus souvent que le personnel du service des incendies.
- Des spécialistes de l'éducation, qui savent comment adapter des messages selon l'âge et le degré de maturité des jeunes, participent à l'élaboration de solides programmes scolaires ou autres.
- En écoutant directement la collectivité et en interagissant avec elle, le personnel a contribué à l'autonomisation des quartiers dans le but de trouver des solutions locales à des problèmes précis.
- Le réaménagement urbain permet de réduire les risques présents dans les quartiers plus anciens et plus vulnérables.

Les incendies, les explosions et les alarmes représentent 43,8 % des appels auxquels la Ville d'Ottawa a répondu. Les sauvetages et les autres types d'incidents totalisent 27,3 % des appels reçus en 2005. Ottawa effectue 8,1 sauvetages ou interventions pour d'autres types d'incidents par 1 000 résidents. Ce nombre relativement élevé s'explique par le fait que la Ville d'Ottawa offre des services de sauvetage nautique pour deux rivières, y compris des rapides et un certain nombre de ponts. La Ville a aussi effectué plus de sauvetages en eaux vives (c.-à-d., rapides) et d'intervention pour des accidents de véhicules à moteur ultrarapides que les autres membres de l'IACSM qui possèdent un service des incendies.

Les appels médicaux représentent 29 % de tous les incidents survenus en 2005. Toutefois, à 8,59 appels par 1 000 résidents, les résultats d'Ottawa sont conformes à la médiane de l'IACSM. Le nombre d'appels médicaux auxquels la Ville répond dépend de la démographie de la collectivité et du nombre de véhicules paramédicaux sur la route. L'amélioration du déploiement des travailleurs paramédicaux et des ambulances depuis 2002 a permis à la Ville d'intervenir moins souvent. Ottawa profite aussi d'un centre intégré de répartition d'ambulances financé par le gouvernement provincial et d'un excellent protocole d'intervention hiérarchisée entre les services des incendies, de police et paramédicaux.

## Combien de blessures ou de décès sont causés par des incendies résidentiels?



Ce graphique indique le nombre de blessures ou de décès reliés à des incendies résidentiels par 100 000 habitants. Cela exclut les blessures ou les décès de pompiers.

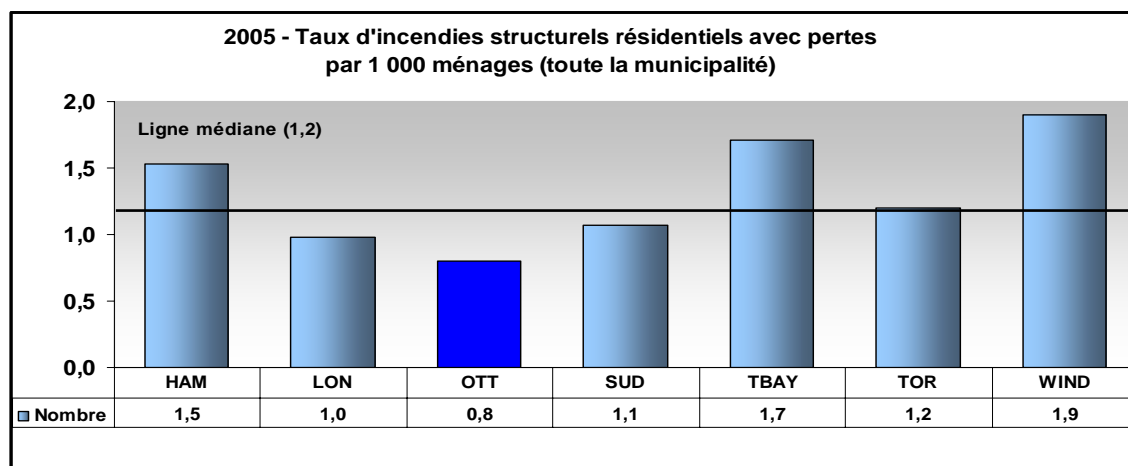
En 2005, la Ville d'Ottawa comptait 5,8 blessures par 100 000 habitants, ce qui est inférieur à la médiane de l'IACSM de 10,3 par habitants.

Le nombre de décès se situait à 0,9 par 100 000 habitants, ce qui est légèrement supérieur à la médiane de l'IACSM.

Les facteurs qui ont une incidence sur le nombre d'incendies, de blessures et de décès sont notamment les suivants :

- l'étalement de la ville et la dispersion de sa population (secteur rural ou urbain, types de zones résidentielles et commerciales ou industrielles, milieu environnant) ainsi que le degré de risque (p. ex., âge et concentration des maisons ou des appartements, types d'immeubles, types d'occupation, etc.) associé à l'aménagement de la ville,
- le nombre de détecteurs de fumée en fonction dans les immeubles,
- les efforts de sensibilisation du public à la prévention des incendies.

## Combien d'incendies causent des pertes matérielles?

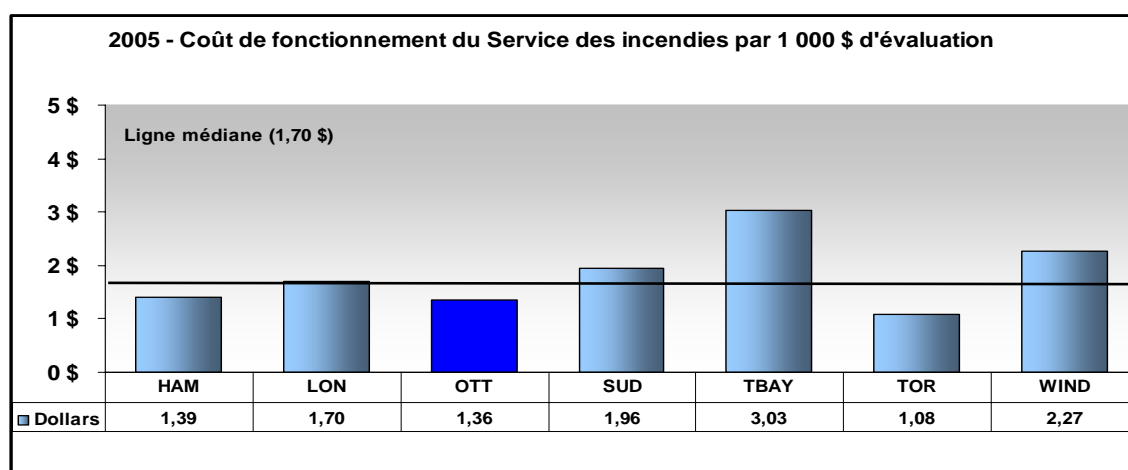


Ce graphique indique le nombre d'incendies résidentiels ayant causé des pertes matérielles par 1 000 ménages en 2005. Le résultat d'Ottawa se situe au-dessous de la médiane de l'IACSM et se compare favorablement avec les deux autres grandes municipalités ayant un service des incendies mixte (Hamilton et Grand Sudbury).

Les facteurs qui influent sur le nombre d'incendies d'immeuble avec pertes sont, entre autres, les suivants :

- l'étalement de la ville et la dispersion de sa population (secteur rural ou urbain, types de zones résidentielles et commerciales ou industrielles, le milieu environnant),
- le degré de risque (p. ex., âge et concentration des maisons ou des appartements, types d'immeubles, types d'occupation, etc.) associé à l'aménagement de la ville,
- en milieu urbain, l'âge et la densité des immeubles (particulièrement les vieilles maisons construites près les unes des autres sur des rues étroites) peuvent accroître les risques de propagation du feu.

## Que coûte le service des incendies?





Ce graphique indique les coûts de fonctionnement totaux des services des incendies par 1 000 \$ d'évaluation. Les évaluations s'appuient sur la valeur totale estimée de tous les types de propriétés de la municipalité.

Les fonctions des services des incendies qui sont incluses dans ces coûts de fonctionnement sont :

- l'administration,
- la répartition,
- les services secondaires,
- l'achat et l'entretien des véhicules et du matériel,
- l'extinction des incendies (employés à temps plein et volontaires),
- les casernes de pompiers,
- les activités de prévention des incendies,
- les inspections de prévention des incendies,
- la formation, la sécurité et la sensibilisation du public.

Les principaux facteurs qui ont un effet sur les coûts de fonctionnement sont notamment les suivants :

- la taille de la municipalité. Ottawa s'étend sur 2 796 kilomètres carrés (plus de 100 kilomètres de l'ouest à l'est),
- la hausse des prix de l'essence,
- le type d'opérations et de services offerts (p. ex., Ottawa emploie un mélange de pompiers à temps plein et volontaires),
- l'âge du parc (véhicules de lutte contre les incendies) et des installations (casernes, etc.),
- les normes de niveau de services établies par le Conseil municipal,
- le respect des exigences provinciales, des directives municipales et des normes de sécurité,
- les conventions collectives,
- l'existence d'une équipe spécialisée d'intervention chimique, biologique, radiologique ou nucléaire (CBRN).

Les coûts de fonctionnement de la Ville d'Ottawa sont de 1,36 \$ par 1 000 \$ d'évaluation, ce qui est inférieur à la valeur médiane de 1,70 \$ de l'IACSM et comparable aux deux autres grandes municipalités ayant un service des incendies (Hamilton et Grand Sudbury).

Les coûts d'Ottawa sont supérieurs à ceux de Toronto parce que la base d'évaluation de Toronto est plus élevée (Ottawa possède plus de vastes régions rurales où la valeur des terres est inférieure). Les écarts de l'évaluation faussent la comparaison.

Ottawa dépense moins que Toronto par personne et par ménage, mais, selon l'évaluation, elle semble en dépenser davantage. Toutefois, les coûts de fonctionnement d'Ottawa sont inférieurs à la médiane en raison des retards dans la négociation des conventions collectives. Par exemple, Hamilton a signé une entente pour 2006, mais Ottawa n'a pas encore signé celle pour 2003.

En outre, Ottawa possède un service mixte, alors que Toronto offre un service formé d'employés à temps plein. Il faut tenir compte de cet élément dans la comparaison, car une partie de la population d'Ottawa reçoit des services offerts par des employés volontaires qui sont moins coûteux. De plus, contrairement aux autres municipalités, le nombre de pompiers à temps plein d'Ottawa n'a pas augmenté depuis 1992.

### **Que fait la Ville pour améliorer le service des incendies?**

La Ville d'Ottawa s'engage à administrer efficacement son personnel, ses biens et la prestation des services d'urgence et des incendies à la collectivité. Parmi les initiatives en cours, il y a notamment :

- l'augmentation de la formation du personnel,
- l'examen continu des pratiques exemplaires de l'industrie à l'extérieur du pays,
- la promotion des approches novatrices et non traditionnelles de la réalisation des programmes,
- l'analyse des possibilités de financement externes avec des partenaires et des intervenants.

L'équipe de gestion du service des incendies examine continuellement le déploiement des ressources. De plus, on a entrepris une étude complète sur l'emplacement des casernes d'Ottawa, en collaboration avec le Bureau du commissaire des incendies. Les recommandations de cette étude seront transmises au comité et au Conseil.



## Services du parc automobile

### Points saillants du rendement

- Le coût véhicule/km des véhicules municipaux légers, moyens et lourds est inférieur à la médiane des municipalités participant à l'IACSM
- Le coût véhicule/km des ambulances est inférieur à la médiane des municipalités participant à l'IACSM

La Ville d'Ottawa s'assure que les véhicules utilisés pour dispenser des services quotidiens au public sont sécuritaires, fiables et rentables. Parmi les véhicules de la Ville, mentionnons les autobus, les ambulances, les camions d'incendie, le matériel de déneigement, les camions de ramassage des déchets solides, ainsi que le matériel de construction routière comme les niveleuses et le matériel d'entretien des parcs, et le matériel spécialisé comme les surfaceuses de patinoire et le matériel d'entretien du gazon.

Les Services du parc automobile assurent aux résidents des services fiables conformément à leur engagement en lançant des appels d'offres pour l'achat des véhicules et en s'en départissant en temps opportun, tout en les entretenant pour une exploitation optimale. Le respect des exigences de sécurité des véhicules et du matériel, la gestion des services d'approvisionnement en carburant et la conformité au système provincial de Certificat d'enregistrement du conducteur du véhicule utilitaire font également partie intégrante des responsabilités de gestion du parc automobile de la Ville.

### Principaux faits

- La Ville possède et entretient 2 763 véhicules
- 40 % des véhicules sont affectés au transport en commun
- 10 installations d'entretien
  - o 2 assurent un service 24 heures par jour, 5 jours par semaine
  - o 1 assure un service 24 heures par jour, 7 jours par semaine
- 25 points de remplissage en carburant
- 30 % des travaux d'entretien de la municipalité sont effectués en sous traitance

Les coûts des services du parc automobile sont entièrement imputés aux services municipaux qui utilisent les véhicules. Du point de vue du financement, la Ville reçoit du gouvernement provincial de l'Ontario une subvention qui correspond approximativement au tiers du coût de remplacement des autobus.

## Comment la Ville d'Ottawa se compare-t-elle?

En 2005, la Ville d'Ottawa possédait 2 763 véhicules, dont elle assurait l'entretien; elle s'occupait également de celui de 500 véhicules de police. Les véhicules de transport en commun comptaient pour environ 40 % du parc automobile, à l'exclusion des véhicules de police. Mis à part Ottawa, une seule autre municipalité participant à l'IACSM a déposé un rapport sur les mesures prises au sujet du parc de transport en commun, raison pour laquelle les résultats relatifs à ce parc ne sont pas présentés dans cette section.

Parmi les principaux facteurs qui peuvent influencer le coût et la prestation des services du parc automobile, mentionnons, entre autres, les suivants :

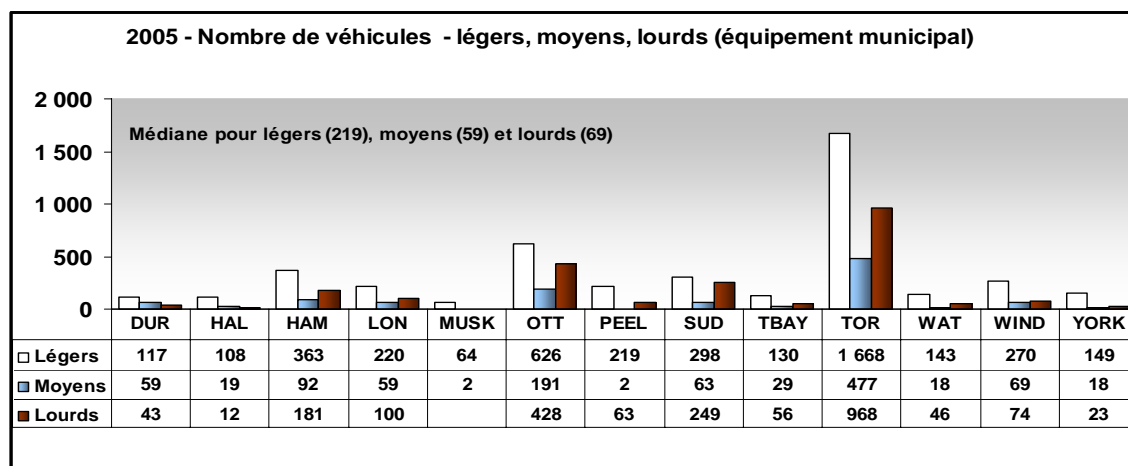
- Nombre et répartition des différents types de véhicules,
- Conditions météorologiques,
- Matériel spécialisé comme les autobus et les camions d'incendie,
- Âge moyen du parc automobile de chaque municipalité et nombre d'heures d'utilisation,
- Conditions de trafic dans lesquelles un véhicule est utilisé.

Les services du parc automobile sont un volet relativement récent dans l'IACSM. À ce titre, on en est encore à la définition précise des données afin de pouvoir comparer les mêmes éléments dans les diverses municipalités. Voici quelques unes des principales variations :

- Enregistrement des différents coûts initiaux d'achat ou de conversion de l'équipement,
- Certaines municipalités reçoivent des factures (p. ex., loyer des immeubles, service des pièces détachées, etc.) pour tous les services internes (p. ex., installations, achats, TI, RH, etc.), et d'autres non,
- Le degré de centralisation ou de décentralisation des services du parc automobile a une incidence sur les processus d'entretien et d'achat d'équipement, ainsi que sur la tenue des dossiers,
- La taille du parc et le type de services dispensés (p. ex., service du cycle de vie complet comprenant l'achat, l'entretien et la disposition des biens), ainsi que l'importance et le nombre des installations d'entretien, des quarts de travail, la location ou la propriété des véhicules, etc.

Compte tenu de ces facteurs, les graphiques qui suivent présentent des résultats comparatifs sur les services du parc automobile.

## Combien de véhicules municipaux la Ville gère-t-elle?

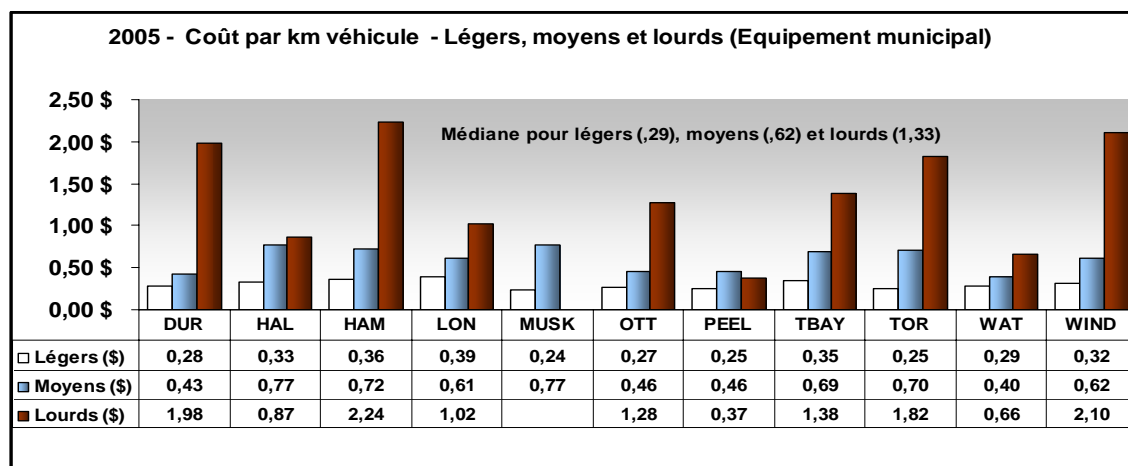


Ce graphique indique le nombre de véhicules, selon trois catégories de taille, dans chaque municipalité. C'est Ottawa qui en possède le plus grand nombre, après Toronto. L'un des facteurs clés expliquant le grand nombre de véhicules dans le parc automobile d'Ottawa est la superficie de la ville et sa population – Ottawa est la deuxième plus grande municipalité de l'IACSM, avec 2 796 kilomètres carrés.

Les véhicules municipaux sont ceux qui servent à dispenser les services de la Ville. Les trois catégories de véhicules, selon le poids, sont les suivantes :

- Véhicules légers – d'un poids de moins de 4 500 kilogrammes, ces véhicules comprennent les voitures particulières normales, les petites fourgonnettes et les petits camions. Ces véhicules, qui sont utilisés par les Services des règlements municipaux, les Services de transport en commun et servent d'ambulances, comprennent également les véhicules des surveillants et de la sécurité, ainsi que ceux utilisés pour le nettoyage des routes et le travail forestier.
- Véhicules moyens – d'un poids qui varie de 4 500 à 9 000 kilogrammes, ces véhicules comprennent les grandes fourgonnettes et les gros camions utilisés pour entretenir l'éclairage et les feux de signalisation routière.
- Véhicules lourds – d'un poids de 9 000 kilogrammes et plus, ces véhicules comprennent les camions de ramassage des déchets, les « épanduses » que l'on utilise principalement pour épandre du sel sur les routes l'hiver, les camions grues, les camions à benne basculante, et les véhicules d'incendie (autopompes, plateformes élévatrices et camions citernes).

## Quel est le coût de fonctionnement des véhicules municipaux?

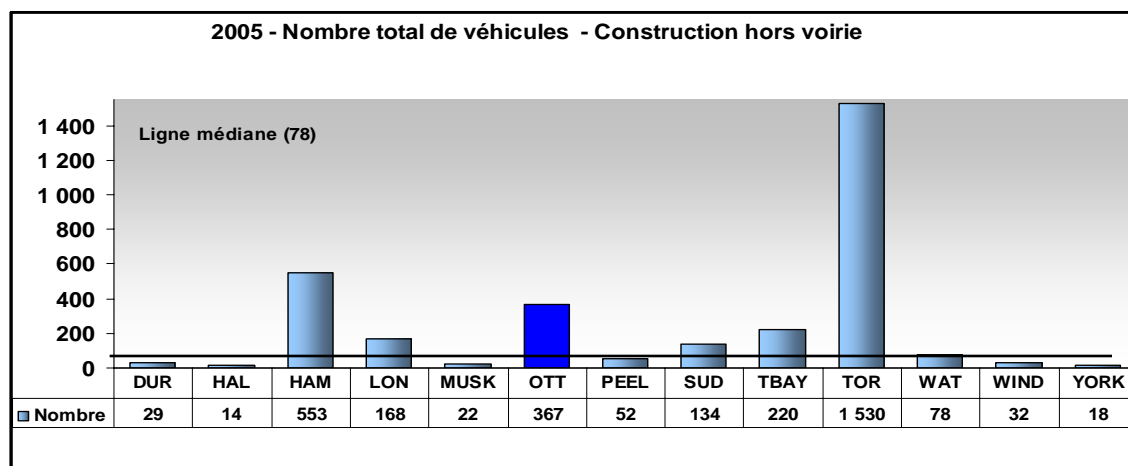


Ce graphique indique le coût moyen, par kilomètre, de l'équipement municipal. Il comprend le coût de la main-d'œuvre, des pièces de rechange, des services en sous traitance et du carburant, mais ne tient pas compte de la dépréciation des véhicules, de l'assurance et des coûts indirects comme la formation des chauffeurs. En 2005, l'équipement municipal de la Ville comptait pour 14 % des frais directs d'exploitation du parc automobile (à l'exclusion des véhicules de police).

Les véhicules légers constituent la plus utilisée des trois catégories d'équipement dans la majorité des municipalités ayant des services du parc automobile qui participant à l'IACSM. C'est également la plus rentable.

La variation du coût de l'équipement moyen et lourd s'explique par la diversité du type de véhicules et du type de services dans les diverses municipalités. Par exemple, contrairement à certaines municipalités de l'IACSM, Ottawa possède un parc de véhicules d'incendie qui sont plus onéreux à entretenir que les véhicules lourds moyens. Ces véhicules coûtant plus cher et ne se déplaçant que sur de courtes distances, le coût par kilomètre en est d'autant plus grand. Compte tenu des variations quant au type de véhicules, il ne sera possible de faire des comparaisons exactes des divers véhicules qu'avec le temps.

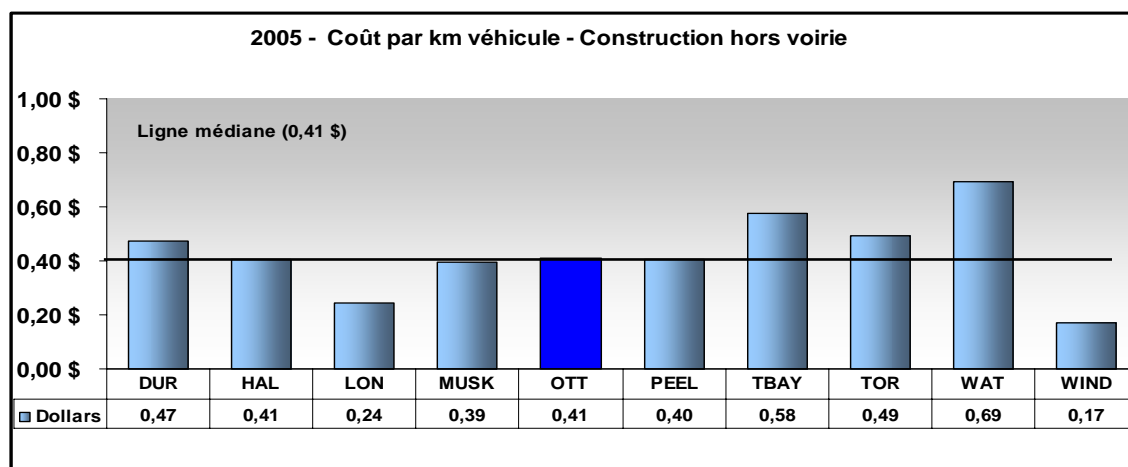
## Combien y-a-t-il de véhicules de construction hors route?



Le matériel de construction hors route entre également dans une autre des grandes catégories d'équipement du parc automobile de la Ville d'Ottawa. Ce matériel regroupe des véhicules comme les tondeuses autotractées, les tracteurs de trottoir (principalement pour le déneigement des trottoirs), les niveleuses et les camions à chargement frontal (tous deux utilisés pour le déneigement des routes).

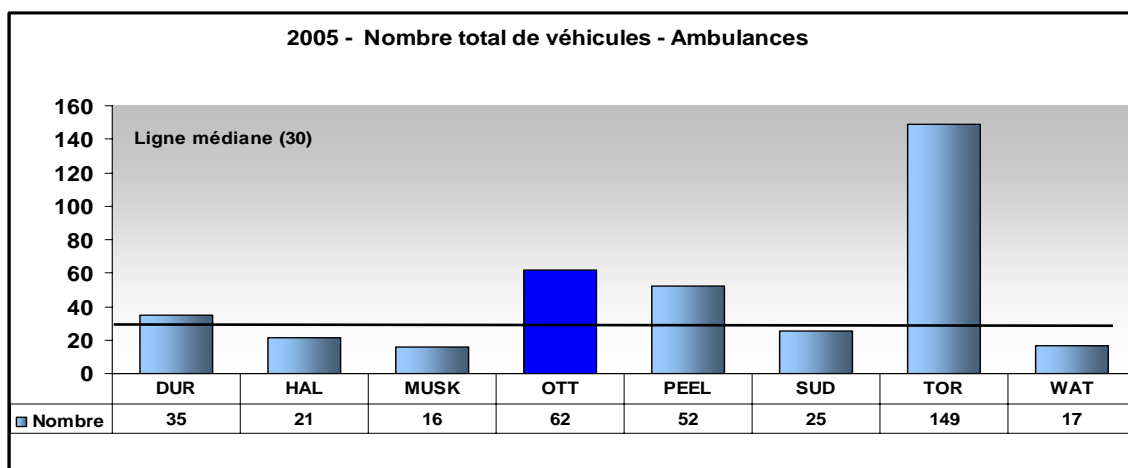
Dans ce graphique, on constate qu'Ottawa possède plus de véhicules de construction hors route que la plupart des municipalités de l'IACSM. Sur les 367 que possède la Ville, 25 % sont des tracteurs de trottoir, 24 % des tracteurs utilisés pour tondre le gazon et l'aménagement paysager et 20 % des tondeuses autotractées pour l'entretien des pelouses. Là encore, le nombre de tels types de véhicules est directement lié à la superficie de la ville et à sa population.

## Quel est le coût d'exploitation des véhicules de construction hors route?



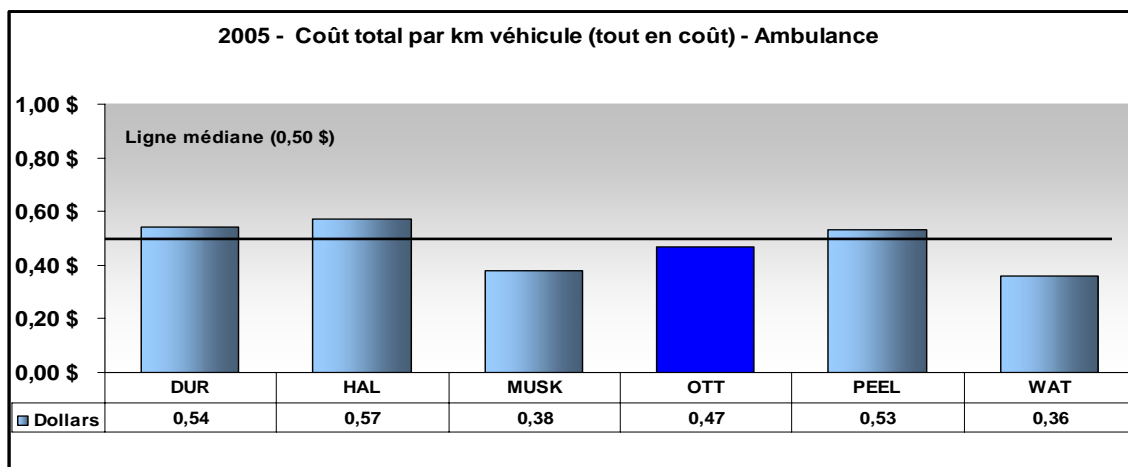
Ce graphique indique le coût d'exploitation du matériel de construction hors route. À Ottawa, le coût d'exploitation par kilomètre se situe à la médiane de l'ensemble des municipalités de l'IACSM. Le principal facteur ayant un impact sur le coût des véhicules de construction hors route est l'usure attribuable à la nature du travail à accomplir. Par exemple, les véhicules de nettoyage de la glace et de la neige comme les tracteurs de trottoir sont susceptibles de tomber en panne plus souvent que la moyenne et coûtent donc plus cher à entretenir.

## Combien gère-t-on d'ambulances?



Le nombre d'ambulances dont dispose la Ville d'Ottawa est supérieur à la médiane des municipalités de l'IACSM. Ce résultat s'explique par la plus grande superficie et la taille de la population de la ville. L'âge moyen des ambulances municipales est de 3 ans alors que la durée normale de vie d'une ambulance est de quatre ans et demi selon les normes provinciales. En moyenne, une ambulance peut parcourir 45 000 kilomètres par an.

## Quel est le coût d'exploitation des ambulances?



Ce graphique indique que le coût de 47 cents du kilomètre par ambulance se situe dessous de la médiane de 50 cents des municipalités participant à l'IACSM. Les principaux éléments de coût



des ambulances sont la main-d'oeuvre, les pièces de rechange, les réparations à l'externe et le carburant. Un des facteurs particuliers dans le cas des ambulances est le fait que le moteur doit tourner au ralenti plus souvent que dans d'autres véhicules l'hiver à cause des médicaments et du matériel transporté qui doivent rester à la température ambiante, ce qui a un impact sur la consommation de carburant.

## Que fait la Ville pour améliorer les services du parc automobile?

La Ville d'Ottawa s'est dotée, pour les services du parc automobile, d'un plan stratégique mettant l'accent sur ses principales priorités. En voici les éléments.

**Amélioration continue** – La Ville collabore activement aux activités du groupe de travail de l'IACSM sur les services du parc automobile, et dirige l'initiative d'analyse comparative de la Canadian Association of Municipal Fleet Managers (CAMFM) -Association canadienne des directeurs municipaux de flotte.

**Autovérification des garanties** – En 2005, la Ville a demandé à la firme SNC-Lavalin de procéder à une vérification du processus qu'elle utilise eu égard aux garanties de ses véhicules, qui s'est soldée par des résultats très positifs. Les Services du parc automobile d'Ottawa appliquent les meilleures pratiques et se prévalent déjà de près de 90 % des garanties potentielles des véhicules neufs. Les Services du parc automobile sont en train de mettre en œuvre les recommandations du rapport final.

**Efficiences du garage, de la capacité et du concept opérationnel** – En 2007, la Ville va travailler avec KPMG dans le but de se doter d'un plan à long terme soutenable de dix ans sur l'expansion des garages d'entretien de son parc automobile. On examinera les volets suivants :

- la taille des garages,
- les possibilités des quarts de travail,
- le travail spécialisé, par exemple dans le domaine de la climatisation et des travaux de réparation de la carrosserie,
- l'équilibre optimal entre le travail accompli à l'interne et à l'externe,
- les besoins de la clientèle et les exigences particulières en matière d'entretien du parc automobile diversifié de la Ville d'Ottawa.

**Vérification des Services du parc automobile** – Le vérificateur général de la Ville d'Ottawa a procédé en 2006 à une vérification de tous les services du parc automobile. On pense que les résultats de cette étude devraient être présentés au directeur des services municipaux à la fin de 2006. Les recommandations seront intégrées au plan stratégique des services du parc automobile et serviront à orienter l'avenir de ces services de la Ville d'Ottawa.

**Transition vers un système intégré d'information sur la gestion du parc automobile (SIGPA)** – La Ville est en train de mettre en œuvre un système intégré d'information sur la gestion du parc automobile qui contiendra de l'information sur tous les véhicules et autobus de la municipalité. Dans le cadre de cette mise à niveau, tous les processus utilisés dans le secteur du transport en commun et de l'entretien sont examinés dans le but de repérer les synergies qui pourraient découler d'une fusion dans le SIGPA. Le système d'information sur la gestion du parc automobile permettra à la Ville de disposer de l'information détaillée dont elle a besoin pour gérer un parc automobile complexe, et de l'analyser.



## Services des centres d'hébergement

### Points saillants du rendement

- Le nombre de lits dans les refuges par 100 000 habitants est légèrement au dessus de la médiane de l'IACSM dans les grands centres urbains
- La durée moyenne du séjour dans les abris d'urgence rejoint la médiane de l'IACSM
- Le nombre de refuges est bien équilibré par rapport aux besoins

La Ville d'Ottawa offre du financement aux organismes communautaires qui aident les sans-abri et les personnes à risque d'itinérance. Cette collaboration a donné lieu à un système de services axés sur la prévention du sans-abrisme et sur l'aide apportée aux personnes dans la recherche et la conservation d'un logement permanent.

Les refuges d'urgence ou les centres d'hébergement sont une partie essentielle de ce système de services. Au cours des dernières années, bien que l'accent du système de services soit passé de la gestion de crise à la prévention du sans-abrisme, des familles et des individus deviennent encore sans-abri pour de nombreuses raisons.

La Ville d'Ottawa subventionne environ 1 000 espaces de refuge dans les deux refuges familiaux qu'elle gère, les huit refuges communautaires et les installations en cas de débordement. Les organismes qui gèrent ces refuges offrent une gamme de services, y compris des repas, un abri et de la gestion de cas. La gestion de cas veille à ce que tous les clients soient évalués et renvoyés aux services sociaux et de santé dont ils ont besoin. Chaque refuge compte un travailleur de soutien au logement qui aide les clients à trouver un logement à long terme et à s'établir dans la collectivité.

### Principaux faits

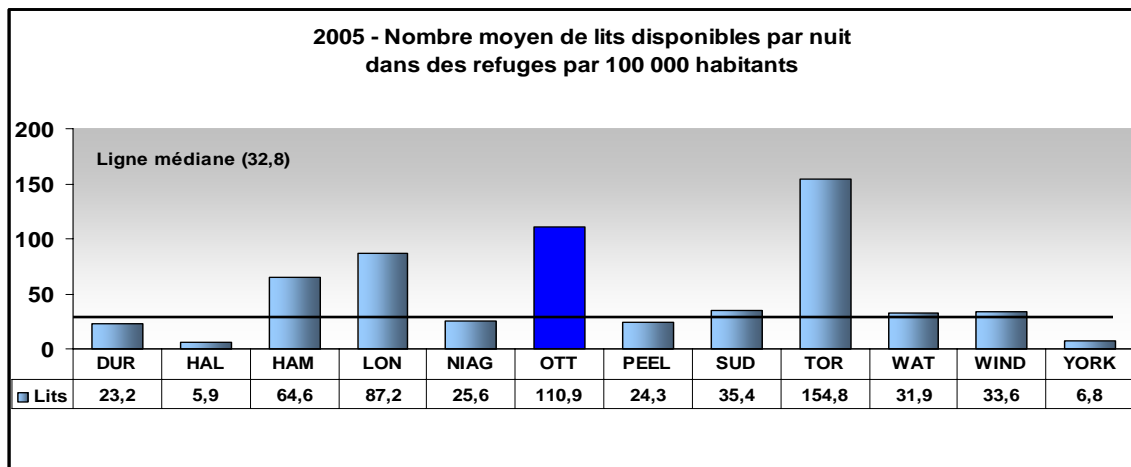
- 964 lits de refuge occupés en 2005
- 2 refuges gérés par la ville s'adressent aux familles avec enfants
- 8 refuges communautaires
- Dépassement transféré dans les motels au besoin

Le système de services d'Ottawa comprend de nombreux intervenants qui offrent leur service aux sans-abri et aux personnes à risque d'itinérance, y compris des organismes communautaires et les trois ordres de gouvernement : municipal, provincial et fédéral. La Ville joue plusieurs rôles importants qui vont de la prestation de services directs, au financement et à la facilitation des initiatives communautaires.

## Comment la Ville d'Ottawa se compare-t-elle?

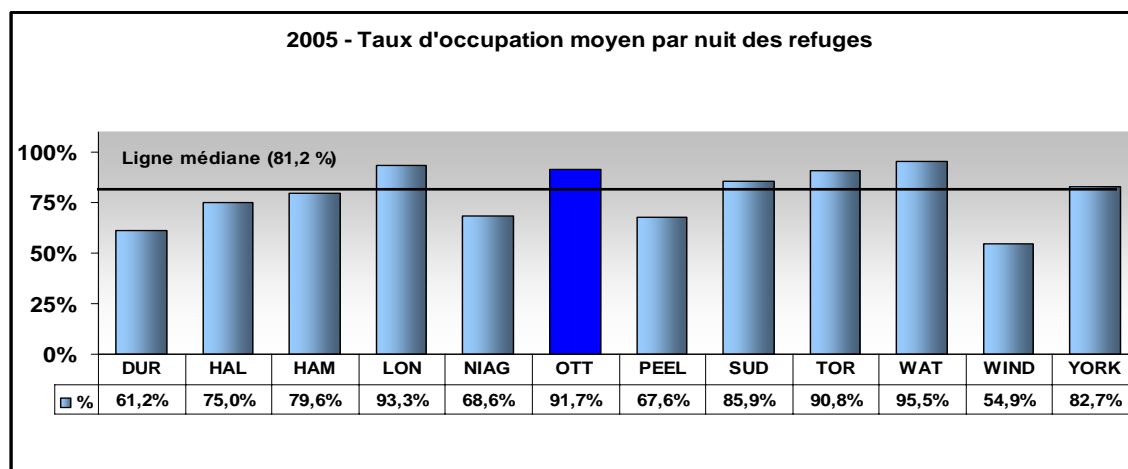
Les graphiques suivants fournissent les résultats comparatifs pour les services de centres d'hébergement.

### Combien de lits sont disponibles à ceux et celles qui ont besoin d'un refuge d'urgence?



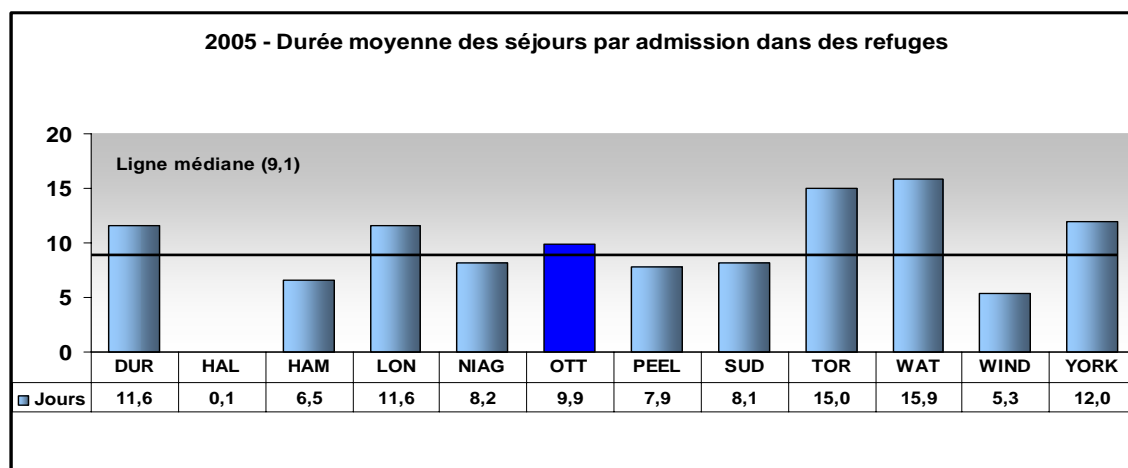
Ce graphique révèle le nombre de lits dans les abris d'urgence qu'offre la Ville par 100 000 habitants. Chaque municipalité détermine le nombre de lits dont elle a besoin afin d'offrir un refuge sécuritaire aux individus et aux familles sans-abri. Les chiffres de la Ville d'Ottawa reflètent sa capacité à répondre à la demande. Le besoin de refuges tente à augmenter dans les villes tels qu'Hamilton, London, Toronto et Ottawa en raison des niveaux plus élevés de disparité sociale et économique.

## À quel point la demande de refuges d'urgence est-elle comblée?



Le taux d'occupation moyen par nuitée des lits des refuges d'urgence représente un indicateur de la façon dont la municipalité répond à la demande. Le taux de la Ville d'Ottawa révèle qu'elle réussit à équilibrer l'offre et la demande de lits en refuge. L'offre de lits en refuge n'excède pas la demande, mais personne n'a à dormir dans la rue. Bien que la Ville poursuive ses efforts dans le but de réduire le besoin de refuges d'urgence, elle frôle la capacité totale. Comme l'exige les circonstances, la Ville voit à obtenir des accommodations dans les motels locaux qui hébergent le débordement lorsque la demande excède la pleine capacité.

## Quelle est la durée de séjour dans un refuge d'urgence?



Les clients peuvent demeurer dans les refuges d'Ottawa tant et aussi longtemps qu'ils collaborent avec les travailleurs de soutien dans le but de trouver un logement approprié. Les municipalités comme Toronto et Waterloo ont également adopté cette formule qui vise à aider les sans-abri à trouver un logement à long terme. Ce programme permet de stabiliser la population sans-abri plutôt que de la déplacer d'un refuge à l'autre en raison de limites arbitraires régissant la durée du séjour. La principale raison des séjours prolongés est le manque de logements en milieu de soutien qui combine le refuge au soutien sur place (p. ex., les services de santé

mentale) pour les personnes qui ne peuvent vivre de manière autonome. Cet écart fait l'objet de plusieurs nouvelles initiatives, notamment la création de nouveaux logements en milieu de soutien à Ottawa.

## Que fait la Ville pour améliorer les services des centres d'hébergement?

La Ville entreprend un certain nombre d'initiatives importantes dans le but d'améliorer les services des centres d'hébergement :

- Dans le but de gérer plus efficacement le système de refuges, la Ville a élaboré des normes des refuges d'urgence qui assurent des services constants dans tous les refuges. La Ville élabore des plans avec l'aide d'organismes dans le but d'assurer le fonctionnement des refuges conformément à ces normes.
- La Ville fait également la promotion de la communication, de la coordination et de la collaboration entre les partenaires du système de services afin de répondre aux besoins en matière de services efficaces de soutien au logement. Les services de soutien au logement sont importants dans la prévention du sans-abrisme et la découverte de solutions de logement à long terme, de même que dans le soutien approprié aux besoins de chaque ménage. Ces services sont financés d'abord par le ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario et par un financement supplémentaire temporaire de l'Initiative de partenariats en action communautaire (IPAC).

Le principal problème réside dans le fait que le financement des services de soutien cruciaux est limité et que le financement fédéral contre le sans-abrisme en vertu de l'IPAC est prévu prendre fin en mars 2007, avec une perte nette de plus de 2 millions de dollars. L'amélioration de la coordination et de la collaboration entre les partenaires permettra d'améliorer la capacité d'offrir des services dans la collectivité. Néanmoins, un financement plus important est nécessaire, en particulier de la part du ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario, pour assurer des services de santé mentale et de traitement des toxicomanies qui sont essentiels à la prévention du sans-abrisme.



## Services de bibliothèque

### Points saillants du rendement

- Au deuxième rang des taux de roulement des collections les plus élevés chez les municipalités déclarantes de l'IACSM, à un taux de 4,1 fois par ouvrage
- Le coût par utilisation correspond à la médiane pour les municipalités déclarantes de l'IACSM
- Augmentation constante de la circulation des documents à l'échelle du réseau de bibliothèques

En Ontario, les bibliothèques publiques sont créées en vertu des règlements municipaux et régies par les conseils des bibliothèques publiques, tel qu'il est énoncé dans la Loi sur les bibliothèques publiques. Le Conseil de la Bibliothèque publique d'Ottawa (BPO) est composé de 14 administrateurs : six conseillers et huit membres du public. Après chaque élection municipale, le Conseil municipal nomme les administrateurs du Conseil de la bibliothèque pour un mandat de quatre ans. Le Conseil a pour mission d'encourager l'amour de la lecture et la recherche du savoir. Les citoyens ont recours aux ressources de la Bibliothèque publique d'Ottawa pour lire, réfléchir, apprendre, interpréter, imaginer et établir des liens les uns avec les autres et avec le monde entier.

### Principaux faits

- 33 succursales et deux bibliothèques circulantes
- Accès en ligne 24 heures par jour 7 jours par semaine aux services de bibliothèque
- Au service du plus grand secteur géographique de toutes les bibliothèques déclarantes
- Appui l'alphabétisation chez les jeunes enfants et les adultes grâce à des programmes, des documents et par la sensibilisation

## Comment la Ville d'Ottawa se compare-t-elle?

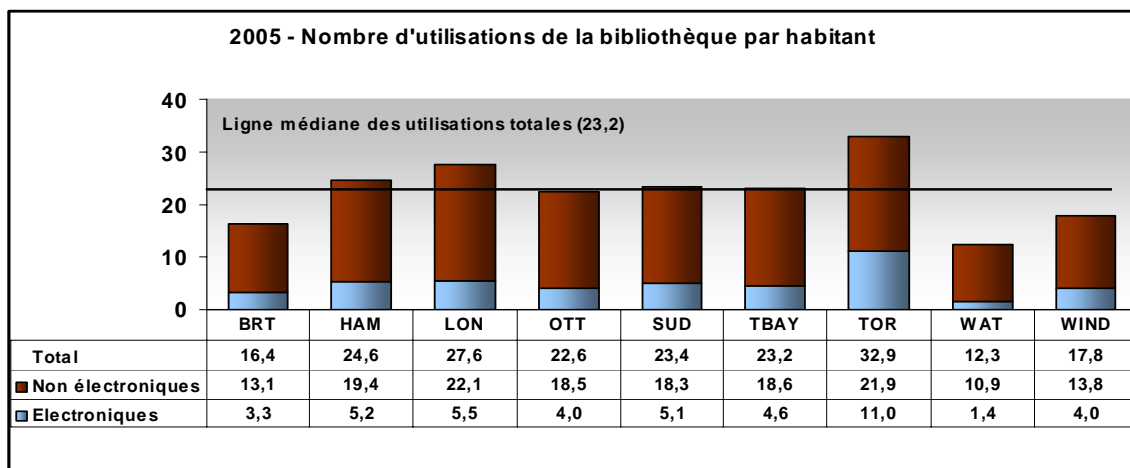
Les graphiques qui suivent fournissent certains des principaux résultats pour 2005.

Les facteurs suivants peuvent influencer les résultats :

- les différences des niveaux de service établis par les conseils de bibliothèque et les conseils municipaux qui ont une incidence sur le nombre de succursales, leur taille et leur emplacement,
- les dépenses relatives aux collections et les diverses langues et divers formats offerts,
- la spécialisation des installations, comme les bibliothèques de référence et de recherche qui ont des collections rares ou particulières,
- les services spécialisés, notamment, les bibliothèques circulantes, les services de bibliothèque à domicile et les programmes d'alphabétisation,
- la taille et la densité de la population, ce qui a des répercussions sur le nombre de succursales, mais ne détermine pas leur taille ni leurs heures d'ouverture.

Compte tenu de ces facteurs, les graphiques suivants présentent les résultats comparatifs pour les services de bibliothèque.

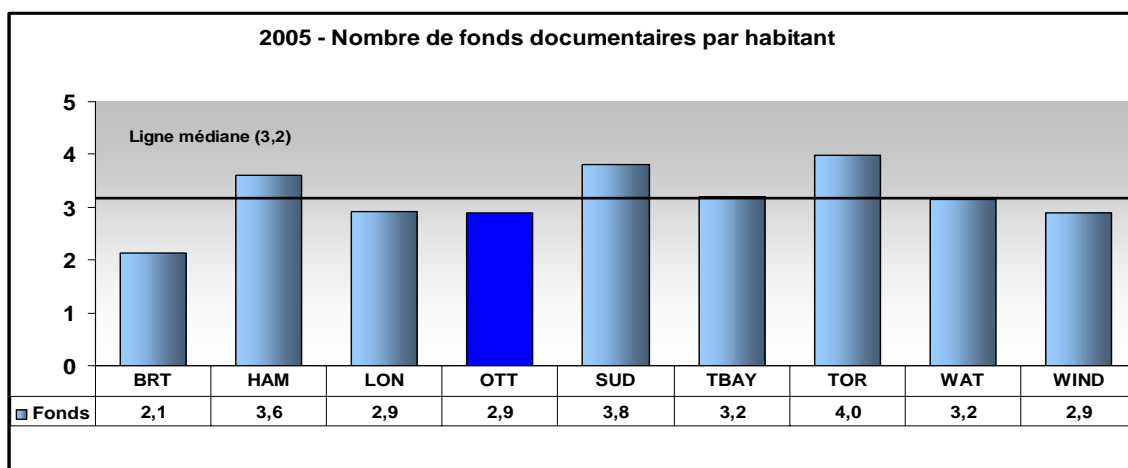
### Combien de fois les bibliothèques ont-elles été utilisées?



En 2005, le nombre total annuel d'utilisations des services offerts par la Bibliothèque publique d'Ottawa se chiffrait à 19 543 903. Ce nombre comprend la circulation totale, la participation aux programmes, les séances sur postes de travail en bibliothèque, les visites de la bibliothèques (physiques et par Internet), les transactions au niveau des ouvrages de référence (physiques et par Internet) et l'utilisation des bases de données d'information à l'intérieur et à l'extérieur de la bibliothèque.

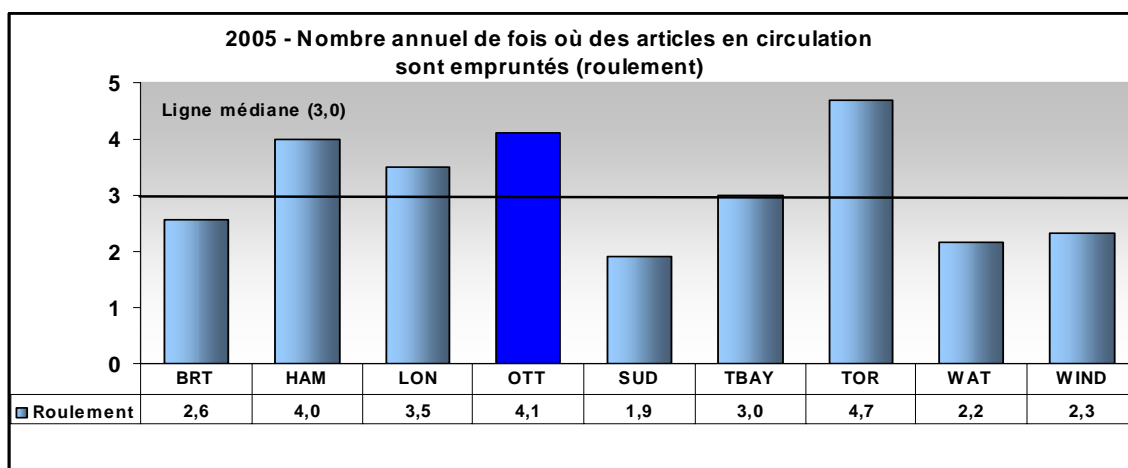
Le taux d'utilisation annuel de la bibliothèque par personne/habitant pour Ottawa correspond à la médiane pour les membres de l'IACSM. L'accès à d'autres sources d'information et de divertissement est un facteur qui influence l'utilisation de la bibliothèque dans l'ensemble. Selon l'Enquête canadienne sur l'utilisation de l'Internet de 2005, un plus grand nombre de résidents d'Ottawa ont accès à Internet à la maison et au travail, comparativement aux résidents d'autres municipalités.<sup>1</sup>

### Combien d'ouvrages les bibliothèques comptent-elles?



En 2005, la Bibliothèque publique d'Ottawa comptait 2 504 206 documents dans sa collection, soit 2,89 documents par habitant. Parmi les municipalités de l'IACSM, le nombre d'ouvrages venait tout juste après celui de la Bibliothèque publique de Toronto.

### Combien de fois chaque ouvrage est-il emprunté?

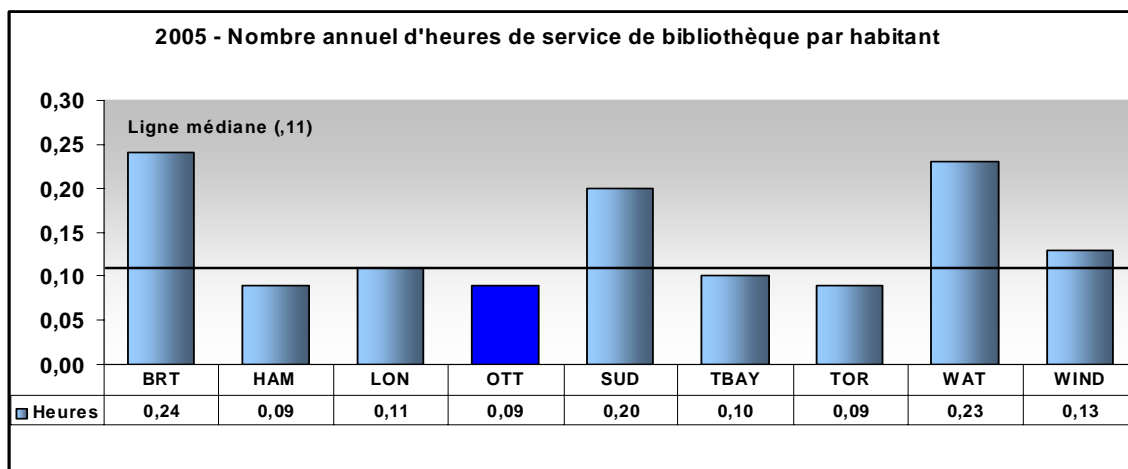


<sup>1</sup> 1 Statistique Canada, [http://www.statcan.ca/cgi-bin/imdb/p2SV\\_f.pl?Function=getSurvey&SDDS=4432&lang=en&db=IMDB&dbg=f&adm=8&dis=2](http://www.statcan.ca/cgi-bin/imdb/p2SV_f.pl?Function=getSurvey&SDDS=4432&lang=en&db=IMDB&dbg=f&adm=8&dis=2)



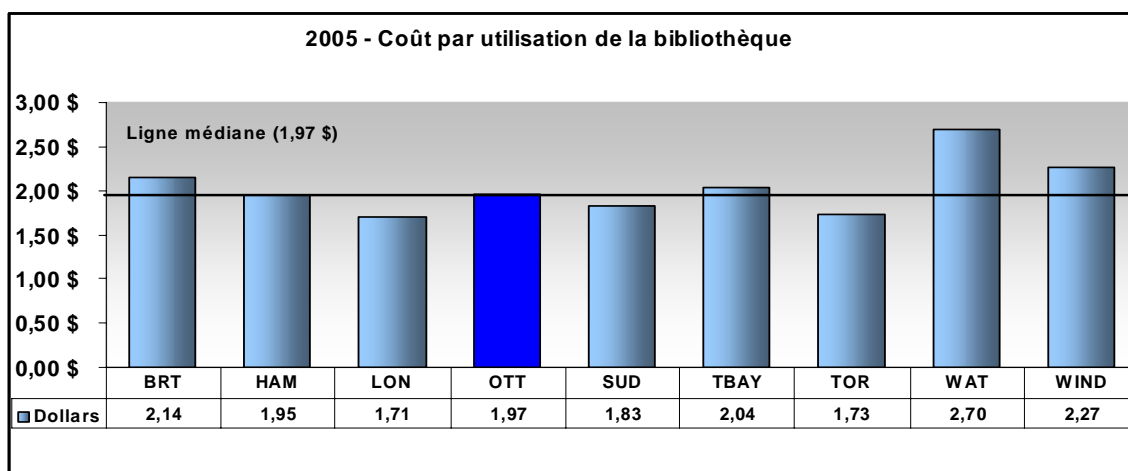
Le roulement révèle la demande à l'égard de la collection d'une bibliothèque et la popularité de ses documents. En 2005, le taux de roulement de la Bibliothèque publique d'Ottawa était plus élevé que celui de toutes les autres municipalités, à l'exception de Toronto. Même si certains ouvrages d'une collection ne sont pas empruntés au cours d'une année, d'autres ouvrages sont empruntés plusieurs fois.

### Pendant combien d'heures l'ensemble des succursales de la bibliothèque sont-elles ouvertes?



Le nombre d'heures pendant lesquelles la Ville d'Ottawa peut offrir un service de bibliothèque au public est limité par des contraintes financières. À Ottawa, le nombre annuel d'heures de service par habitant est inférieur à la médiane. Toutefois, il correspond au nombre d'heures de service offert dans diverses autres municipalités, notamment Toronto et Hamilton. Le nombre d'heures offert par les bibliothèques circulantes de la BPO et la taille des succursales de la bibliothèque ne sont pas pris en considération dans le calcul des heures de service par habitant.

### Quel est le coût par utilisation de bibliothèque?



Le coût par utilisation de la Bibliothèque publique d'Ottawa est plus élevé que celui de London, Toronto, Sudbury et Hamilton. En 2005, cela était attribuable au montant unique de 4,9 millions de dollars provenant du budget de rémunération de 2005 pour les ajustements prescrits par la loi à l'évaluation des postes et l'équité salariale, y compris la rétroactivité. Toronto et Hamilton sont également tenues de mettre au point des programmes d'évaluation des postes à la suite de leurs fusions municipales. Toutefois, ni l'une ni l'autre des municipalités n'a terminé ce processus.

## Que fait la Ville pour améliorer les services de bibliothèque?

La Ville d'Ottawa a ciblé quatre secteurs qui nécessiteraient un développement stratégique.

- Préserver et maintenir les espaces publics en renouvelant les installations existantes de la bibliothèque et planifier en vue de la croissance future, y compris une nouvelle bibliothèque centrale.
- Mettre en œuvre un programme d'amélioration continue mettant particulièrement l'accent sur trois secteurs du service de la bibliothèque :
  - o les services aux emprunteurs,
  - o le développement de la collection,
  - o les services techniques.
- Continuer de prendre appui sur l'initiative stratégique ciblant l'alphabétisation et l'apprentissage afin de promouvoir la lecture chez les enfants, les adultes (en particulier les nouveaux Canadiens) et les personnes âgées.
- Cibler certains secteurs de la population afin d'accroître leur utilisation de la bibliothèque :
  - o les entreprises,
  - o les nouveaux Canadiens,
  - o les personnes handicapées.



## Services de soins de longue durée

### Points saillants du rendement

- La Ville d'Ottawa assure 15 % de tous les lits de soins de longue durée dans la collectivité, inférieur à la médiane de l'IACSM qui se situe à 18,2; 85 % des lits sont offerts par le secteur privé, les organismes à but non lucratif ou les organismes de bienfaisance
- 95 % des résidents des centres de soins de longue durée et leur famille sont satisfaits des résidences
- Les lits de soins de longue durée à Ottawa desservent 10,3 % de la population âgée de plus de 75 ans, ce qui correspond à la médiane de 10,2 % de l'IACSM. Ces données répondent également à la norme provinciale.

La Ville d'Ottawa offre une gamme de soins et de services aux clients des centres de soins de longue durée et à la collectivité. Ces soins et ces services visent à promouvoir la santé, le mieux-être, la sécurité et l'indépendance des clients (les personnes âgées qui ont un physique fragile ou qui sont atteints de démence). Les services des centres de soins de longue durée sont offerts à la population d'Ottawa de langue anglaise et de langue française.

L'ensemble des centres de soins de longue durée gérés par la municipalité, par des organismes à but non lucratif ou par le secteur privé ont évolué afin de répondre aux besoins de la Ville. La Ville possède et gère quatre centres à but non lucratif qui relèvent directement du Conseil municipal :

- le Centre d'accueil Champlain à Vanier dessert les personnes âgées de langue française,
- le Centre Garry J. Armstrong dans Ottawa-Centre offre des services bilingues,

### Principaux faits

- La population âgée de plus de 75 ans à Ottawa représente 45 770 personnes
- Ottawa compte 28 centres de soins de longue durée, dont quatre sont gérés par la Ville
- Ottawa compte un total de 4 698 lits de soins de longue durée (gérés au niveau municipal, par des organismes de bienfaisance ou par le secteur privé)
- 711 lits de soins de longue durée sont gérés au niveau municipal
- En 2005, Ottawa a offert 20 658 places d'accueil à la journée et 599 jours de programme communautaire pour 100 000 personnes

- le Centre Peter D. Clark et le foyer Carleton Lodge d'Ottawa fonctionnent principalement en anglais.

Ces centres offrent aux personnes qui ne sont plus en mesure de vivre seules dans leur propre logement un environnement confortable, sûr et sécuritaire. Ils offrent des services de surveillance 24 heures, des soins infirmiers sur place et des soins personnels, en plus d'une vaste gamme de services de soutien et de programmes qui visent à promouvoir l'équilibre physique, émotionnel et spirituel des résidents.

Les soins de qualité et prodigués avec compassion sont offerts par une équipe multidisciplinaire qui comprend :

- des infirmiers et infirmières autorisés
- des infirmiers praticiens et des infirmières praticiennes autorisés
- des préposés au soutien personnel
- des médecins
- des travailleurs sociaux
- des thérapeutes
- des diététiciens
- du personnel à l'entretien, au blanchissage et à l'alimentation

En plus de gérer quatre centres de soins de longue durée, la Ville offre également des services communautaires aux résidents qui préfèrent vivre de manière autonome avec un minimum d'aide. Ces programmes sont axés sur la promotion de la santé et les soins préventifs afin d'aider ces personnes à demeurer autonomes le plus longtemps possible. Deux des quatre centres gérés par la Ville offrent les programmes de la Popote roulante et des centres de jour pour adultes. Un service d'entraide téléphonique visant à rassurer les personnes âgées francophones (Télé-bonjour) est également offert par le Centre d'accueil Champlain. Ces centres ont également élaboré des partenariats importants et efficaces avec des groupes communautaires, des églises, des organismes de services spécialisés, des hôpitaux et des établissements d'enseignement.

La responsabilité financière des services de soins de longue durée est partagée entre le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario, les résidents et la Ville d'Ottawa. C'est le gouvernement provincial qui établit les frais de résidence. Les personnes ayant des revenus limités sont admissibles à une subvention.

Les centres de soins de longue durée sont gérés conformément aux règles établies dans la Loi sur les foyers pour personnes âgées et les maisons de repos, selon les normes du Conseil canadien d'agrément des services de santé (CCASS) et les politiques de la Ville d'Ottawa et du ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario.

La Ville d'Ottawa démontre son engagement dans l'amélioration continue et elle offre des services de qualité supérieure à ses clients en participant au programme d'agrément du CCASS. Les centres de soins de longue durée gérés par la Ville ont remporté le prix du CCASS pour le programme de trois ans.

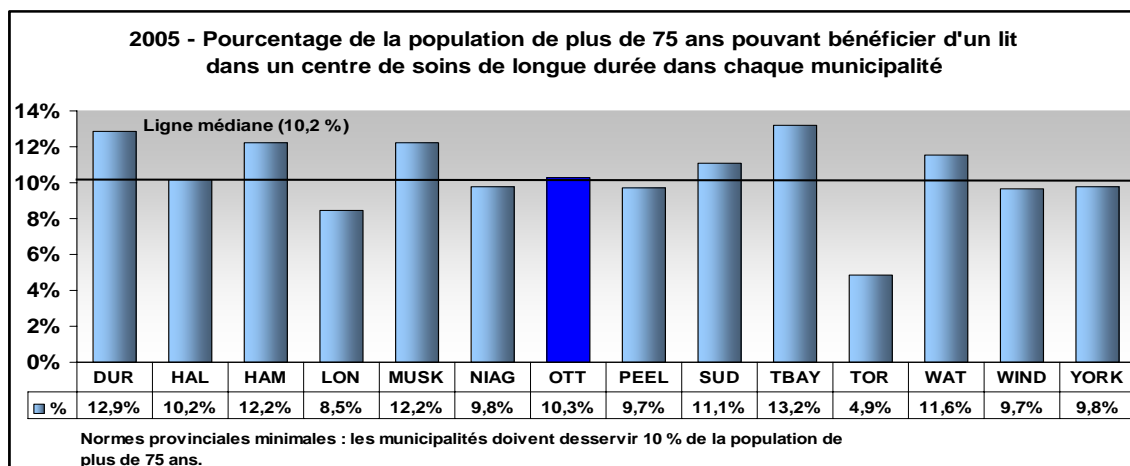
## Comment la Ville d'Ottawa se compare-t-elle?

En plus des données démographiques et de l'état de santé des résidents d'Ottawa, voici plusieurs facteurs qui peuvent influencer les résultats au niveau provincial :

- Le mélange au niveau municipal de journées de résidence dans les installations et l'équivalent en journées dans la collectivité.
- Les niveaux de dotation, la proportion de personnel autorisé par rapport au personnel non autorisé et l'indice de groupement des cas (IGC).
- Les différences entre les municipalités à un seul palier ou à paliers supérieurs en ce qui concerne les niveaux de soutien et les programmes aux personnes âgées en fonction des décisions du Conseil municipal.
- La variation des prix au delà du contrôle municipal, p. ex., les facteurs sous contrôle provincial, tels que les processus d'arbitrage et les lois sur l'équité salariale.
- Les politiques du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, telles que la réduction du financement dans l'éventualité où le niveau d'occupation se situe au-dessous de 97 %. Les municipalités en cours de réaménagement des installations se situent souvent au-dessous de l'objectif de 97 %. De plus, les municipalités qui ont des lits surnuméraires ne recevront pas le financement complet.
- Les centres municipaux et de district des collectivités du Nord détiennent une proportion importante du nombre de lits de soins de longue durée offerts dans la région. Sans la participation municipale, certaines régions de la province auraient des accès très limités aux services de soins de longue durée.
- Les exigences en matière de taux d'occupation varient en fonction du secteur de programme.
- Les écarts dans les économies d'échelle pour les petits centres du nord et ruraux causent préjudice aux coûts quotidiens, puisque les lits qui peuvent partager les frais fixes et les frais de fonctionnement sont moins nombreux.
- Les programmes communautaires offrent une variété de services différents qui comportent des structures de coût différentes.

Compte tenu de ces facteurs, les graphiques suivants fournissent des résultats comparatifs pour les services de soins de longue durée.

### Combien de résidents âgés d'au moins 75 ans ont accès à des lits de soins de longue durée?



Ce graphique indique la capacité de la Ville d'Ottawa à offrir des lits de soins de longue durée aux résidents âgés de plus de 75 ans. Ces services comprennent les places d'accueil à la journée offerts dans la ville d'Ottawa : organismes municipaux, de bienfaisance et à but non lucratif. Les renseignements sur la population proviennent de Statistique Canada et sont valides au 31 décembre 2005.

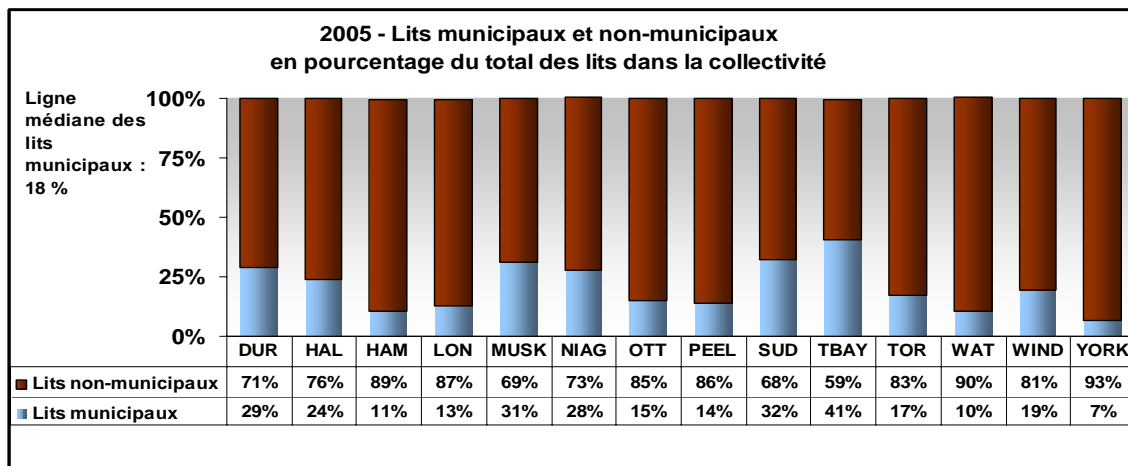
La demande de lits de soins de longue durée est influencée par :

- l'âge de la population dans la municipalité,
- la disponibilité des programmes et des services communautaires parallèles,
- la proximité des familles et amis des clients.

Le niveau de soutien et les types de programmes offerts aux personnes âgées dans la collectivité peuvent également avoir des répercussions sur la disponibilité de lits de soins de longue durée, y compris la disponibilité de lits d'hôpitaux, du logement en milieu de soutien et de programmes d'appui communautaire.

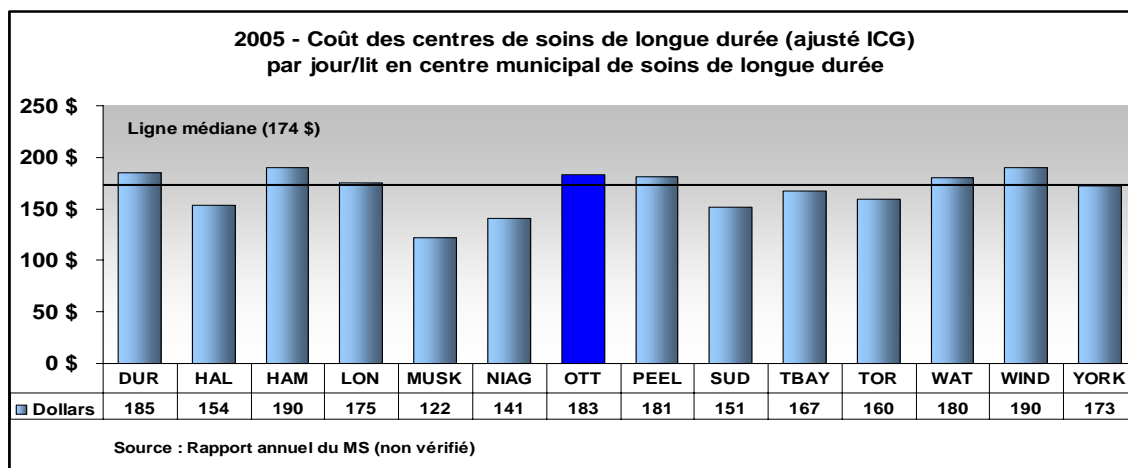
L'ensemble des lits de soins de longue durée à Ottawa permet de répondre aux besoins de 10,3 % de la population âgée de plus de 75 ans, ce qui équivaut à 100 lits par 1 000 personnes âgées de plus de 75 ans dans la collectivité. Ces données correspondent à la ligne médiane de l'IACSM (10,2 %), et répondent aux normes provinciales minimales de 10 %.

### Qui offre des lits de soins de longue durée?



Ce graphique compare le nombre de lits offerts par la municipalité au nombre de lits offerts par les organismes à but non lucratif et le secteur privé. La Ville d'Ottawa offre 711 lits, soit 15 % du nombre total de lits de soins de longue durée dans la municipalité. Ce résultat est dessous la ligne médiane de 18 % de l'IACSM. Ces résultats reflètent les décisions précédentes portant sur le modèle de prestations de services et les modifications imposées par la loi au cours des années dans le but de répondre aux besoins des résidents de la Ville d'Ottawa.

## Combien en coûte-t-il pour offrir un lit de soins de longue durée pour une journée?

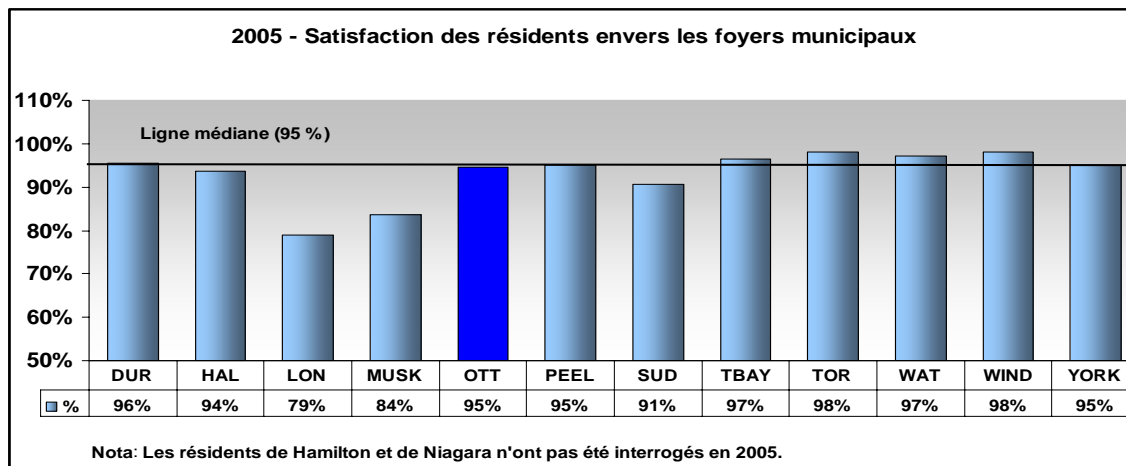


Ce graphique révèle les coûts de fonctionnement d'un centre municipal de soins de longue durée dans chaque municipalité pour une seule journée.

Pour être en mesure de calculer une place d'accueil à la journée, on multiplie le nombre de lits de soins de longue durée par le nombre de jours dans une année pour lesquels les lits sont disponibles. Pour améliorer la comparabilité des résultats, les coûts sont ajustés selon l'indice de regroupement des cas (ICG), un facteur numérique qui reflète l'importance des soins dont les résidents ont besoin dans un centre en particulier.

Les centres gérés par la Ville d'Ottawa ont offert 257 750 places d'accueil à la journée en 2005. Au prix de 183 \$ par place d'accueil à la journée, les coûts d'un lit de soins de longue durée par jour à Ottawa se situent au delà de la ligne médiane de l'IACSM de 174 \$. Les centres gérés par la Ville d'Ottawa ont un pourcentage plus élevé de résidents atteints de la maladie d'Alzheimer et comportent d'autres exigences très demandantes, différentes de celles des centres communautaires, à but non lucratif et du secteur privé.

## Les clients des centres de soins de longue durée sont-ils satisfaits?



Ce graphique indique le pourcentage de clients des centres de soins de longue durée et leur famille qui ont été questionnés et qui se sont déclarés satisfaits des centres municipaux de soins de longue durée. Plus la barre est élevée, plus les clients sont satisfaits.

Les résidents et leur famille sont questionnés chaque année pour veiller à ce que leurs besoins soient respectés. Les taux de satisfaction peuvent être influencés par la façon dont les plaintes sont traitées et signalées dans les centres, et selon la relation entre le personnel d'un côté et les familles et les résidents de l'autre.

Les résultats pour la Ville d'Ottawa révèlent que les résidents ont un niveau de satisfaction élevé envers leur centre de résidence.

## Que fait la Ville pour améliorer les services de soins de longue durée?

La Ville entreprend plusieurs démarches afin d'améliorer les services de soins de longue durée :

- La population d'Ottawa croît et vieillit. La population âgée augmente de manière radicale au fur et à mesure que la génération du baby-boom atteint l'âge de la retraite, ce qui met de la pression sur les services de soins de longue durée. La Ville d'Ottawa doit collaborer avec ses partenaires communautaires afin de concevoir et offrir une variété de programmes et de services qui pourront répondre aux besoins croissants des résidents et de la collectivité.
- Les centres de soins de longue durée de la Ville utilisent 48 indicateurs de qualité afin d'évaluer avec exactitude leur rendement opérationnel et leur rendement clinique, en plus d'obtenir une image claire de leurs forces et des défis à relever.
- Les centres gérés par la Ville d'Ottawa participent également à un programme d'agrément externe qui aide à faire preuve de transparence et de responsabilisation auprès des résidents, de la collectivité et des autres intervenants.
- En outre, la Ville entreprend actuellement une analyse dans le but de déterminer le redoublement d'efforts et les écarts qui peuvent exister entre les services offerts à l'interne et à l'externe.



- La Ville tente également de faire connaître aux personnes âgées les services qu'elle offre.
- Les centres de soins de longue durée gérés par la Ville d'Ottawa ont lancé un plan d'apprentissage et de croissance. Une partie de ce plan vise à assurer aux employés les outils et les compétences appropriés pour comprendre les résidents et en prendre soin de manière efficace en fonction des besoins changeants.
- Les comités consultatifs des centres, présidés par des conseillers municipaux et formés de représentants de la collectivité, des services de soins de longue durée et des partenaires dans la prestation de soins, donnent directives et orientations aux centres gérés par la Ville.



## Services de stationnement

### Points saillants du rendement

- Les places de stationnement dans la rue représentent 60 % des places de stationnement gérées par la Ville, comparativement à moins de 46 % dans les autres municipalités de l'IACSM
- À 1 797 \$, les revenus annuels moyens recueillis par place de stationnement à Ottawa sont plus haut que la médiane de l'IACSM

La Ville d'Ottawa fournit des services de stationnement pour appuyer la viabilité des entreprises, des services et des destinations touristiques, ainsi que pour répondre aux besoins des résidents et des visiteurs, tout en assurant la sécurité de la circulation.

Les services de stationnement offerts directement par la Ville comprennent les suivants :

- gestion des parcomètres de stationnement dans la rue,
- fonctionnement de plusieurs installations de stationnement municipal,
- entretien et collecte des distributeurs de billets O Train,
- entretien des parcomètres et de l'équipement,
- collecte des revenus de stationnement,
- gestion du programme de stationnement des autobus d'excursion.

### Principaux faits

- 6 259 places de stationnement payant
- 13 parcs de stationnement hors voirie
- 3 773 parcomètres dans la rue et 2 486 places de stationnement hors voirie
- Les places de stationnement dans la rue représentent 60 % des places de stationnement gérées par la Ville
- Le taux du stationnement dans la rue est de 0,25 \$ pour six minutes, soit 2,50 \$ l'heure

L'application des règlements sur le stationnement joue également un rôle important dans le maintien de la sécurité et l'accès équitable au stationnement.

Concentrés au cœur d'Ottawa, les parcs de stationnement municipaux offrent des possibilités de stationnement à court et à long terme, tandis que des parcs sélectionnés offrent des places de

stationnement mensuel. Les possibilités de paiement des places de stationnement municipal dans la rue et hors voirie comprennent les cartes de stationnement, la monnaie, les billets et les principales cartes de crédit.

Un nombre suffisant de places de stationnement revêt une importance capitale pour les entreprises et les établissements d'Ottawa et garantit leur accessibilité aux clients, aux employés et aux visiteurs qui se déplacent en automobile, que ce soit par besoin ou par choix.

Pour assurer un système de stationnement équilibré, les intérêts des employeurs, des établissements, des résidents et des destinations touristiques sont pris en compte, tout comme la nécessité de gérer l'utilisation du sol et d'inciter le public à utiliser le transport en commun.

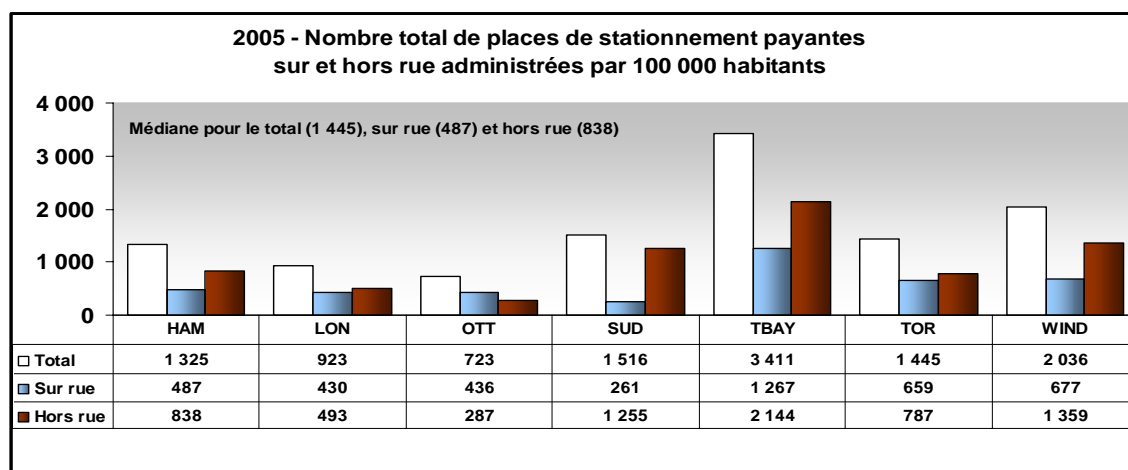
## Comment la Ville d'Ottawa se compare-t-elle?

Voici certains des facteurs ayant une incidence sur les services de stationnement municipaux :

- l'utilisation de structures de prix à taux variables,
- la disponibilité du transport en commun,
- la proximité et le nombre de solutions de rechange, comme le stationnement public gratuit et des parcs de stationnement privés,
- la politique municipale,
- la demande de stationnement.

Compte tenu de ces facteurs, les graphiques suivants fournissent des résultats comparatifs pour les services de stationnement municipaux.

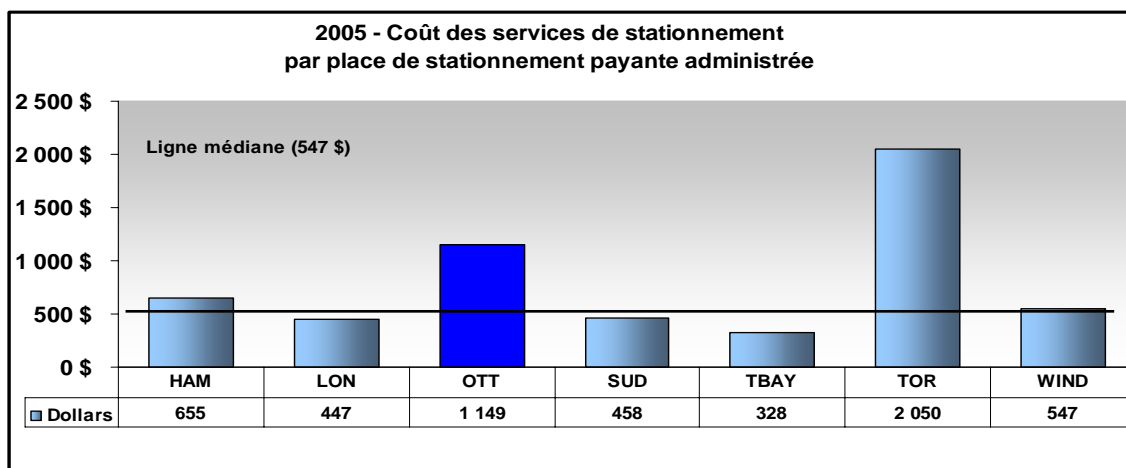
## Combien de places de stationnement sont gérées par la Ville?



Ce graphique révèle le nombre de places de stationnement payant qui sont gérées par chaque municipalité de l'IACSM par 100 000 habitants. Il indique le nombre de places de stationnement dans la rue et celles qui sont hors voirie (dans des parcs de stationnement ou des garages).

Ottawa gère 723 places de stationnement payant par 100 000 habitants. Le nombre de places de stationnement dans la rue par 100 000 habitants correspond à la médiane des autres municipalités de l'IACSM. Le nombre de places de stationnement hors voirie est inférieur à la médiane. Il s'agit d'un important facteur contribuant au succès d'Ottawa dans l'atteinte des principaux objectifs de transport et d'aménagement du territoire établis dans le Plan directeur des transports et le Plan officiel de la Ville. Ottawa est la seule municipalité de l'IACSM où le nombre de places de stationnement dans la rue est supérieur au nombre de places de stationnement hors voirie. Cela démontre une fois de plus l'engagement de la Ville à atteindre ses objectifs. En 2005, les places de stationnement dans la rue constituaient 60 % des places de stationnement gérées par la Ville.

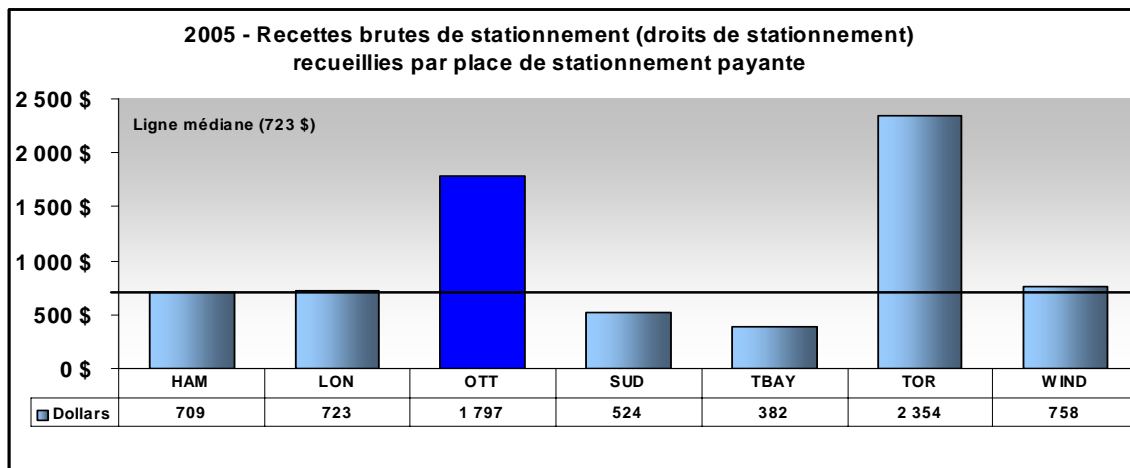
## Combien coûte la gestion des places de stationnement municipal payant?



Ce graphique indique le coût moyen des services de stationnement de chaque place de stationnement payant qui est gérée par diverses municipalités. Ce coût inclut les coûts liés à la propriété, au déneigement, à l'entretien du matériel de stationnement ainsi que, dans certains cas, les frais liés à l'application des règlements sur le stationnement et au soutien des programmes.

À Ottawa, le coût moyen par place de stationnement payant est supérieur à la médiane de l'IACSM qui se situe à 547 \$. Il est important de constater que, dans la comparaison, toutes les municipalités n'ont pas pu isoler et inclure les frais d'application des règlements et d'autres frais de soutien des programmes liés au stationnement. Le coût à Ottawa inclut les frais d'application, ce qui fait augmenter le coût par place de stationnement payant par rapport à la médiane. Les frais d'application dans les places de stationnement municipal représentent environ 20 % des coûts liés au stationnement à Ottawa. L'application des règlements a entraîné l'émission d'environ 79 000 contraventions de stationnement en 2005, la majorité (88 %) en raison de l'expiration du temps indiqué sur le parcomètre.

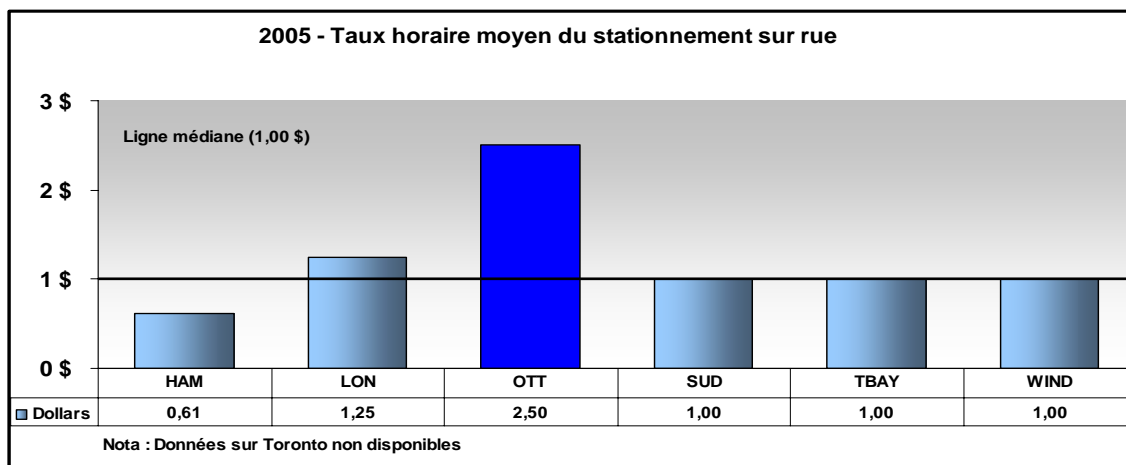
## Combien d'argent est recueilli par place de stationnement?



Ce graphique indique les revenus moyens recueillis grâce aux frais de stationnement pour chaque place de stationnement payant. Il n'inclut pas les sommes recueillies à même les contraventions.

Parmi les municipalités de l'IACSM, Ottawa vient au second rang pour les revenus bruts par place de stationnement, après Toronto. Ces revenus sont attribuables à la concentration des places de stationnement municipal dans le centre-ville et le long d'artères commerciales achalandées où la demande et les taux de stationnement sont plus élevés. La Ville exploite très peu de places de stationnement à l'extérieur du centre-ville où les taux de stationnement sont moins élevés.

## Quel est le taux horaire moyen des places de stationnement municipal dans la rue?



Le taux horaire moyen du stationnement municipal dans la rue subit l'incidence de facteurs tels que :

- la demande de stationnement,
- le nombre de places de stationnement disponibles à un endroit donné,
- la disponibilité de solutions de rechange, comme le stationnement public gratuit et des parcs de stationnement privés.

Le graphique révèle que le taux de stationnement horaire moyen à Ottawa est supérieur à celui des autres municipalités de l'IACSM, ce qui s'explique par la concentration des places de stationnement dans les rues de la zone d'affaires centrales à Ottawa. Le taux du stationnement dans la rue à Ottawa est de 0,25 \$ pour 6 minutes, soit 2,50 \$ l'heure. Cela correspond au taux applicable dans les zones semblables de Toronto. Bien que les données relatives à Toronto ne soient pas fournies dans le graphique ci dessus, le site Web de la Toronto Parking Authority indique que le coût du stationnement dans la zone d'affaires centrales à Toronto s'élève à 3,00 \$ l'heure et qu'il s'élève à 2,00 \$ dans les zones d'affaires non centrales de Toronto.

Le taux du stationnement de la Ville constitue un important facteur contribuant à l'atteinte des principaux objectifs de transport et d'aménagement du territoire établis dans le Plan directeur des transports et le Plan officiel de la Ville.

L'ensemble des parcomètres dans la rue d'Ottawa prévoient une durée d'une ou deux heures. Les taux du stationnement hors voirie sont inférieurs aux taux du stationnement dans la rue afin d'encourager l'utilisation des espaces hors voirie pour les périodes excédant la durée maximale du stationnement dans la rue.

## Que fait la Ville pour améliorer les services de stationnement?

La Ville a entrepris plusieurs initiatives majeures pour améliorer ses services de stationnement, notamment les suivantes:

- Fournir une évaluation des diverses possibilités de commandite et de partenariat, et collaborer avec le secteur public et des entreprises pour améliorer le programme de stationnement.
- Donner des directives sur le marketing stratégique, des conseils et des recommandations sur le marketing pour mieux promouvoir le programme de stationnement afin d'appuyer les entreprises locales, les établissements, le tourisme et le grand public.
- Elargir le programme de stationnement des autobus d'excursion en fournissant des places de stationnement pour ces autobus dans les principales destinations touristiques.
- Examiner les possibilités d'installer des parcomètres solaires sans fil accessibles par carte de crédit pour augmenter les niveaux de service au public et réduire les coûts de fonctionnement du programme.
- Centraliser les principaux processus pour rentabiliser la manutention de l'argent.
- Instaurer la technologie SPM (système de positionnement mondial) pour améliorer la sécurité du personnel et optimiser les itinéraires de collecte.

- Actualiser les études sur le stationnement dans les principales zones pour mieux évaluer et prévoir les besoins en stationnement des zones commerciales.
- Envisager d'autres possibilités de paiement pour tous les parcomètres de stationnement dans la rue et tout autre matériel de stationnement automatisé afin d'offrir une plus grande marge de manœuvre au public et de réduire les frais de fonctionnement.



## Services des parcs

### Points saillants du rendement

- Ottawa a 11 hectares d'espaces ouverts par 1 000 habitants. La médiane de l'IACSM est de 5,2 hectares par 1 000 habitants.
- Les coûts des parcs par personne sont inférieurs à la médiane de l'IACSM.

Les espaces ouverts et les terrains de loisirs de la Ville d'Ottawa sont offerts pour le plaisir du public et répondent aux besoins récréatifs et de loisirs de toute la collectivité. Les parcs et les terrains de loisirs tels que les terrains de sport et les sentiers polyvalents, les terrains naturels et d'autres terrains composent les espaces verts de la zone urbaine de la Ville.

Ottawa se distingue de bien d'autres grandes villes par l'abondance de ses parcs, rivières, forêts-parcs et par sa campagne vallonnée. Le milieu naturel compte beaucoup dans la grande qualité de vie de tous les citoyens. Les espaces verts sont le legs des décisions que des constructeurs visionnaires de la collectivité ont prises par le passé.

De nouveaux parcs publics, terrains de sport et sentiers polyvalents sont offerts grâce à l'acquisition publique et aux parcs affectés à des fins publiques tels que l'exige la Loi sur l'aménagement du territoire au moment de l'aménagement. Outre les terrains municipaux que la Ville possède et entretient, il y a plus de 20 000 hectares de terrains fédéraux à Ottawa, dans la ceinture de verdure de la capitale nationale, ce qui inclut des parcs, des promenades et des sentiers récréatifs. Des monuments nationaux et d'autres édifices de prestige offrent des espaces verts et des espaces pour des rencontres publiques. Le gouvernement fédéral et les offices de protection de la nature possèdent et entretiennent des forêts-parcs et d'autres terrains qui apportent un cachet naturel à la ville.

Tous les paliers de gouvernement et plusieurs organismes publics dans la ville possèdent également des terrains vacants qui ne peuvent être aménagés pour un usage récréatif mais qui sont rarement restreints à l'usage public. Ces terrains, comme les propriétés liées à

### Principaux faits

- Plus de 850 parcs dans les limites de la Ville
- Entretien de 2 853 hectares de parcs
- 6 648 hectares de parcs naturels
- 9 501 hectares d'espaces ouverts
- 234 km de sentiers ou 0,27 km de sentiers pour 1 000 habitants



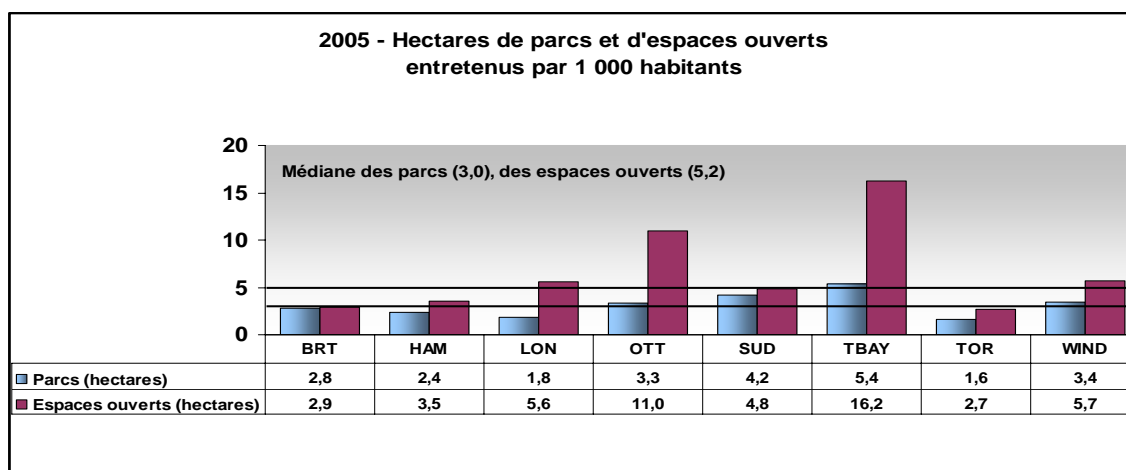
l'infrastructure (la promenade de l'Aéroport, les couloirs aménagés pour le transport de l'hydroélectricité par la province et les terrains de gestion des eaux de pluie), les terrains paysagés et les terrains des principaux établissements sont conçus à d'autres fins mais s'ajoutent aux espaces verts visuels et au nombre de terrains offerts à l'usage futur du public. Par exemple, la Ville utilise les installations sportives sur les terrains des écoles et conclut des accords pour offrir des possibilités de se promener, de faire de la bicyclette ou d'autres activités récréatives sur certains couloirs aménagés pour le transport de l'hydroélectricité par la province et sur des terrains fédéraux.

## Comment la Ville d'Ottawa se compare-t-elle?

Un facteur qui influe sur les résultats de la Ville d'Ottawa est la grande quantité de terrains de la Commission de la capitale nationale (CCN), qui ne sont pas contrôlés par la municipalité.

Compte tenu de ce qui précède, les graphiques suivants présentent des résultats comparatifs pour les services des parcs.

## Quelle quantité de parcs et d'espaces ouverts possède la Ville d'Ottawa?



Ce graphique indique le nombre d'hectares de parcs et d'espaces ouverts que les municipalités de l'IACSM entretiennent par 1 000 habitants.

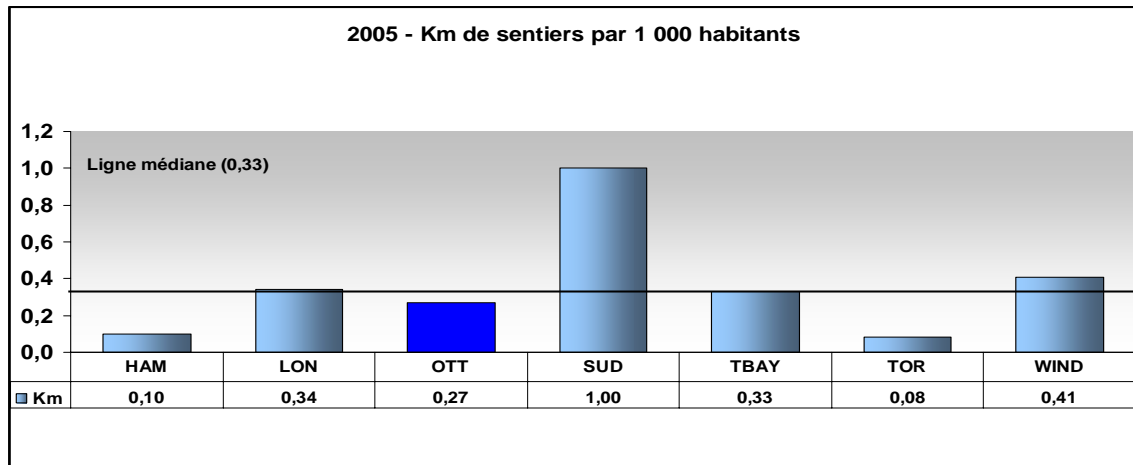
Les hectares d'espaces ouverts et de parcs naturels incluent les propriétés dont la municipalité est financièrement responsable et qui sont entretenues et mises à la disposition du public. Ces terrains peuvent également être la propriété de la municipalité ou des conseils scolaires (si une entente réciproque est en vigueur) ou ils peuvent être loués à bail auprès de tierces parties (au moyen d'un contrat de location officiel), à condition qu'ils soient mis à la disposition du public.

Les facteurs suivants influent sur les résultats :

- Les normes de service différentes établies par les conseils municipaux à l'égard des parcs qui sont entretenus.
- Il peut être plus difficile de créer de nouveaux parcs dans des zones aménagées des municipalités urbaines que dans les régions rurales.

La Ville d'Ottawa a 3,3 hectares de parcs entretenus par 1 000 habitants, soit plus que la médiane de l'IACSM qui se situe à 3,0, ce qui traduit bien l'importance que la Ville d'Ottawa accorde aux espaces verts. Avec 11,0 hectares d'espaces ouverts par 1 000 habitants, Ottawa se situe à un niveau bien supérieur à la médiane de l'IACSM, qui est de 5,2 hectares par 1 000 habitants. Ce taux est attribuable à la grande quantité de terrains de la Commission de la capitale nationale et de terrains annexés à la Ferme expérimentale.

## Combien de sentiers y a-t-il à Ottawa?



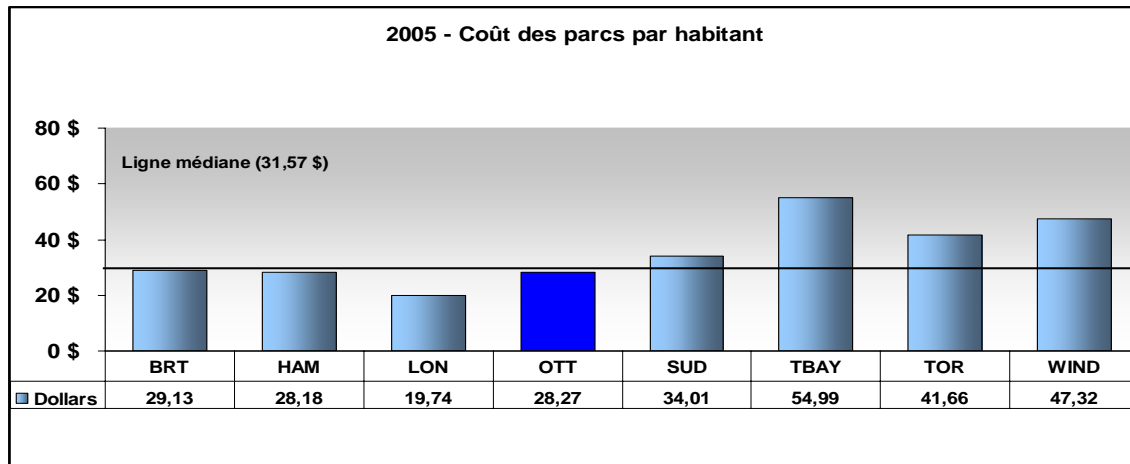
Ce graphique démontre le nombre de kilomètres de sentiers par 1 000 habitants. Plus la barre est haute dans le graphique, plus il y a de sentiers par personne dans la municipalité. Les résultats incluent la longueur de tous les sentiers (en kilomètres) qui relèvent d'une municipalité. Ils incluent également les sentiers loués – au moyen d'un contrat de location officiel – qui sont gérés par une municipalité et mis à la disposition du public. Les sentiers peuvent servir à une foule d'usages récréatifs motorisés ou non, comme la marche, la randonnée pédestre, la bicyclette, la randonnée équestre et la motoneige.

Plusieurs facteurs influent sur la disponibilité des sentiers dans une municipalité :

- la qualité des sentiers peut varier beaucoup (p. ex., revêtus ou non, entretenus ou naturels),
- il est plus difficile de créer de nouveaux sentiers dans des zones urbaines aménagées,
- dans certains réseaux de sentiers, l'usage des véhicules motorisés est interdit; toutefois, certaines municipalités ont des sentiers conçus pour les véhicules motorisés (comme la motoneige) et ceux-ci sont inclus dans le résultat.

La Ville d'Ottawa a 0,27 kilomètre de sentiers par 1 000 habitants, soit moins que la médiane de l'IACSM qui se situe à 0,33 kilomètre par personne. Les résultats de l'IACSM subissent l'incidence de la ville de Sudbury, qui inclut les sentiers de motoneige dans ses résultats. Les sentiers de motoneige à Ottawa se trouvent sur des terrains privés et ne sont pas inclus dans le calcul.

## Combien coûte l'entretien de nos parcs?



Ce graphique illustre le coût de l'entretien des parcs par personne. Les coûts subissent l'incidence des facteurs suivants :

- Les différences dans la combinaison des parcs entretenus et des parcs naturels dans une municipalité – les parcs entretenus peuvent comprendre plusieurs installations et incluent habituellement des programmes d'entretien de la pelouse, qui coûtent généralement plus cher l'hectare que l'entretien des forêts ou d'autres zones naturelles.
- Les différences dans les normes d'entretien des parcs établies par les conseils municipaux.

Le coût des parcs par personne dans la Ville d'Ottawa est de 28,27 \$, soit moins que la médiane de l'IACSM qui se situe à 31,57 \$.

## Que fait la Ville pour améliorer les services des parcs?

Les besoins en espaces verts et les possibilités d'en offrir aux résidents continueront d'évoluer à mesure que la Ville d'Ottawa grandira et changera. Le Conseil municipal a approuvé le Plan directeur des espaces verts – Stratégies visant les espaces verts urbains d'Ottawa le 23 août 2006. Ce plan exprime la vision des espaces verts dans les zones urbaines d'Ottawa et établit des politiques pour la concrétiser.

Plusieurs initiatives offrent la possibilité d'améliorer les espaces verts de la ville :

- L'évaluation de tous les espaces naturels dans la zone urbaine servira de fondement et de stratégie pour garantir des sites prioritaires grâce à l'acquisition et à d'autres moyens.
- Une pénurie de grands terrains de sport a été identifiée et une stratégie a été élaborée afin de créer plus d'emplacements grâce à des partenariats.
- On attend la mise à jour du règlement municipal sur les terrains réservés à l'aménagement de parcs qui normalisera la manière dont l'affectation des parcs à des fins publiques est déterminée et établira des critères sur l'utilisation des liquidités au lieu de l'affectation des terrains.



## Services d'urbanisme

### Points saillants du rendement

- 212 demandes d'aménagement sur 100 000 résidents ont été reçues, dépassant la médiane de l'IACSM qui se situe à 182 demandes
- 85 % des demandes d'aménagement ont respecté les délais établis dans la *Loi sur l'aménagement du territoire* comparativement à la médiane de l'IACSM établie à 89 %
- La zone de peuplement s'est accrue de 0,4 % par rapport à 2004, soit plus que la médiane de l'IACSM qui est de 0,1 %

La Ville d'Ottawa gère la croissance et la forme physique de la ville grâce à ses processus d'urbanisme. L'urbanisme est la gestion des terrains et des ressources de manière à obtenir une collectivité saine, tant sur les plans économique, social qu'environnemental. L'urbanisme adéquat favorise l'aménagement ordonné et le choix des emplacements indiqués pour les maisons, les magasins, les parcs, les bureaux et les usines, à l'aide d'un réseau de routes, de conduites d'eau principales, d'égouts et de transport en commun. En outre, l'urbanisme protège l'environnement et les zones historiques de la collectivité, tout en offrant aux résidents et aux visiteurs un véritable sentiment d'appartenance.

Les activités d'aménagement peuvent inclure des modifications de l'utilisation du territoire pour contrôler les caractéristiques sur le site aménagé ou la création d'une parcelle de terrain. Pour réaliser des activités d'urbanisme ou d'aménagement, il faut soumettre une demande d'aménagement à la Ville en vue de son approbation. Le personnel de la Ville examine et traite les demandes d'aménagement dans le cadre prévu par la loi provinciale, ainsi que les politiques et les règlements municipaux approuvés par le Conseil.

### Principaux faits

- Au total, 1 837 demandes d'aménagement ont été reçues
- 24 demandes de modification au plan officiel
- 67 demandes de modification au règlement municipal de zonage
- 43 plans de lotissement
- 25 plans de copropriétés
- 558 dérogations mineures (c. à d. accordées par le Comité d'ajustement pour permettre qu'une propriété soit utilisée à une fin qui ne respecte pas complètement les exigences du règlement de zonage)
- 582 consentements (c. à d. séparation autorisée de terrains pour former au moins deux nouvelles propriétés contiguës; nécessaire pour la vente, le prêt hypothécaire ou la location pendant plus de 21 ans d'une parcelle de terrain nouvellement créée)

Il tient également compte du point de vue de la collectivité, de l'aménagement urbain et de la planification des transports.

Une demande d'aménagement doit être soumise à la Ville toutes les fois où les plans d'aménagement immobilier nécessitent une seule ou plusieurs des conditions suivantes :

- modifications au plan officiel de la Ville d'Ottawa,
- modifications au règlement municipal de zonage,
- approbation de plans d'implantation,
- soumission de plans de lotissement ou de copropriétés,
- retrait de dispositions relatives aux zones d'aménagement différé – une zone d'aménagement différé est utilisée en conjonction avec une désignation de zonage lorsque l'utilisation proposée du sol est considérée ne pas correspondre à l'aménagement à un moment donné ou jusqu'à ce que le demandeur remplisse certaines exigences; les propriétaires fonciers peuvent demander le retrait des dispositions relatives aux zones d'aménagement différé pour donner suite à l'aménagement,
- réglementation relative aux parties de lots de terrain – disposition de la Loi sur l'aménagement du territoire qui régit la cession ou la vente d'une partie d'un lot dans un plan de lotissement enregistré,
- écarts au règlement de zonage.

La province d'Ontario, par l'entremise de la Loi sur l'aménagement du territoire et de la *Loi sur les municipalités*, détermine comment le processus d'examen de l'aménagement doit être réalisé, ainsi que la manière dont le sol peut être contrôlé et par qui il doit l'être. La *Loi sur l'aménagement du territoire* régit la plupart des demandes d'aménagement tandis que la *Loi sur les municipalités* régit des questions telles que l'ouverture et la fermeture de rues.

La *Loi sur l'aménagement du territoire* oblige les villes de l'Ontario à créer des plans officiels – un plan directeur général pour chaque ville. Le règlement de zonage est un document d'accompagnement et un outil capital dans la mise en œuvre du plan officiel. Le Comité de l'urbanisme et de l'environnement et le Comité de l'agriculture et des affaires rurales de la Ville d'Ottawa garantissent l'application du plan officiel de la Ville. Ces comités examinent également la plupart des demandes d'aménagement et les questions stratégiques liées à l'urbanisme et à l'aménagement des propriétés à Ottawa.

## Comment la Ville d'Ottawa se compare-t-elle?

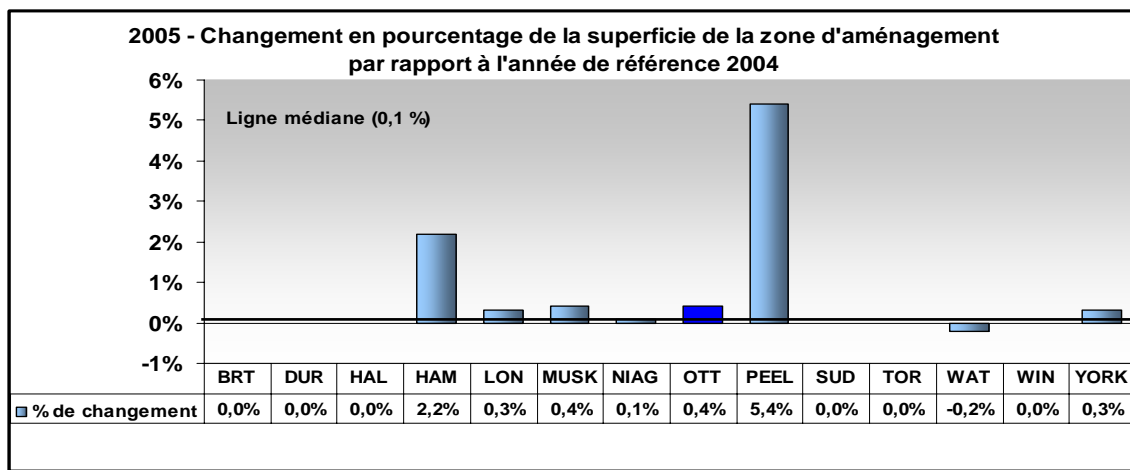
Les facteurs suivants peuvent influencer les résultats des services d'urbanisme et la comparabilité entre les municipalités :

- le type et la combinaison de demandes,
- le niveau de gouvernance municipale (c. à d. un seul palier par rapport à deux paliers),
- les coûts de l'urbanisme liés aux types de demandes peuvent inclure des coûts en sus de ceux du traitement des demandes d'aménagement (p. ex., le coût de préparation du plan officiel et de l'élaboration des politiques, l'affectation de frais généraux),
- la complexité de la demande en ce qui concerne sa portée et son importance,

- les différentes structures organisationnelles des municipalités posent des défis au moment de la saisie des mesures de toute la gamme des services d'urbanisme, surtout lorsque certaines fonctions d'examen et de commentaires se font dans des services différents,
- la durée moyenne du traitement d'un type de demande particulier, et les coûts afférents, varie selon les décisions du Conseil municipal liées à la participation du public au processus d'urbanisme.

Compte tenu de ces facteurs, les graphiques suivants fournissent des résultats comparatifs pour les services d'urbanisme.

### Comment la taille de la zone de peuplement a-t-elle changé depuis 2004?

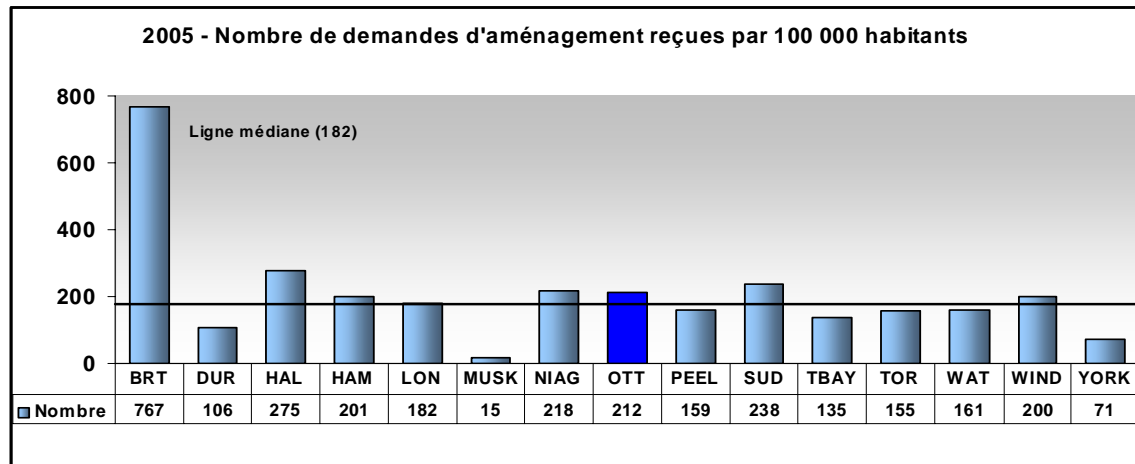


La zone de peuplement est la limite de la zone urbaine et des villages définie dans le plan officiel d'une municipalité.

Ce graphique indique la fluctuation en pourcentage de la taille des zones de peuplement désignées dans une municipalité, par rapport à 2004.

À la suite des modifications au plan officiel approuvées par le Conseil et/ou des décisions de la Commission des affaires municipales de l'Ontario, la Ville d'Ottawa a vu la taille de sa zone de peuplement fluctuer de 0,4 %, par rapport à 2004, soit plus que la médiane de l'IACSM qui se situe à 0,1 %.

## Combien de demandes d'aménagement la Ville reçoit-elle?

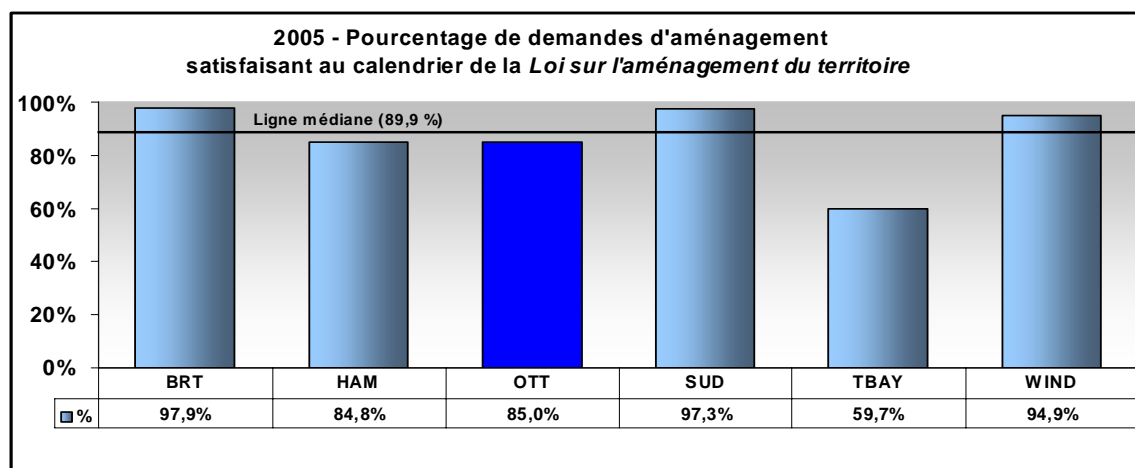


Le nombre de demandes d'aménagement reçues est une mesure de l'activité économique dans la municipalité.

Ce graphique indique le nombre de demandes d'aménagement reçues sur 100 000 résidents. Ces demandes comprennent : les modifications au plan officiel; les modifications au règlement de zonage; les plans de lotissement et de copropriétés; les dérogations mineures; les consentements; le Règlement relatif aux parties de lots de terrain; l'approbation de plans d'implantation; et d'autres demandes.

En 2005, la Ville d'Ottawa a reçu au total 1 837 demandes d'aménagement, soit 212 demandes d'aménagement sur 100 000 résidents. Ce résultat est conforme à celui de la plupart des autres municipalités.

## Quel pourcentage de demandes d'aménagement respecte les délais fixés dans la Loi sur l'aménagement du territoire?



Ce graphique indique le pourcentage de toutes les demandes d'aménagement qui respectent les délais prévus dans la *Loi sur l'aménagement du territoire*. Plus la barre du graphique est élevée, plus le nombre de demandes qui respectent les délais fixés dans la *Loi sur l'aménagement du territoire* est grand.

Les résultats de la Ville d'Ottawa pour cette mesure subissent l'influence de deux facteurs principaux :

- Examen de l'infrastructure – l'étude technique des détails des routes, des égouts, de l'eau et de l'eau pluviale liés aux demandes d'aménagement fait partie du processus d'urbanisme; toutes les municipalités n'incluent pas une étude de l'infrastructure dans le processus d'urbanisme.
- Puisque la politique sur les avis publics et les consultations approuvée par le Conseil de la Ville d'Ottawa est plus vaste que les exigences législatives, certains des délais de traitement sont plus longs que ceux définis dans la *Loi sur l'aménagement du territoire*.

Depuis la fusion de janvier 2001, la Ville d'Ottawa a approuvé un nouveau processus d'examen de l'aménagement. La politique a été conçue, en partie, pour favoriser une plus grande consultation préalable avec les organismes communautaires et améliorer la compréhension de la collectivité et sa participation au processus d'aménagement en général. Les avis et les consultations sont une partie intégrante du processus de demande d'aménagement relatif au plan officiel, aux modifications au règlement de zonage, aux plans de lotissement et aux plans d'aménagement important. En fait, la plupart des mesures antérieures à la demande qui sont examinées par le personnel ou un comité et le Conseil municipal incluent un aspect de l'avis ou de la consultation du public.

Malgré ces différences, la Ville d'Ottawa traite les demandes d'aménagement en respectant les délais prescrits par la *Loi sur l'aménagement du territoire* 85 % du temps. Ce pourcentage se rapproche de la médiane de l'IACSM, qui est de 89,9 %.

## Que fait la Ville pour améliorer les services d'urbanisme?

Deux nouvelles initiatives d'urbanisme et d'aménagement amélioreront les services d'urbanisme :

- La Ville a préparé un nouveau règlement de zonage complet pour instaurer les politiques incluses dans le plan officiel et harmoniser les 36 règlements de zonage qu'elle a hérités des anciennes municipalités. Cette initiative améliorera l'efficacité avec laquelle l'information sur le zonage sera fournie au public, l'uniformité de l'interprétation et la compatibilité avec d'autres règlements municipaux. Des audiences publiques sur le nouveau règlement de zonage sont prévues pour avril 2007, après l'examen par le Conseil, en juin.
- En novembre 2004, le Conseil municipal a approuvé l'Examen en temps voulu visant à améliorer les délais de traitement de l'examen de l'aménagement. Le but premier de l'Examen en temps voulu est de déterminer tôt la date à laquelle une décision sera rendue au moyen d'un rapport au Comité de l'urbanisme et de l'environnement/Comité de l'agriculture et des affaires rurales ou au moyen d'une décision rendue par le personnel en vertu du pouvoir délégué. La Ville continuera de tâcher de respecter les cibles établies par l'initiative Examen en temps voulu.





## Services de police

### Points saillants du rendement

- Le rendement relatif aux interventions sur appel d'urgence de priorité 1 (urgences/crimes en cours/situations mettant la vie en danger) est 2 % plus rapide qu'en 2004 (temps moyen de 8,9 minutes)
- Le coût net par personne/habitant est de 190 \$
- Ottawa affiche l'un des taux de criminalité les moins élevés de toutes les grandes agglomérations urbaines canadiennes, avec une baisse de 7.5 % des crimes avec violence entre 2004 et 2005

*La Loi sur les services policiers* confie à la Ville le mandat de dispenser des services de police efficaces qui répondent aux besoins des communautés qu'elle dessert. La Commission de services policiers d'Ottawa en assure la gouvernance.

En vertu des Normes provinciales adéquates, les services de police doivent offrir, au minimum, les services suivants :

- Prévention de la criminalité,
- Application de la Loi,
- Aide aux victimes,
- Maintien de l'ordre public,
- Services d'intervention d'urgence.

### Principaux faits

- Réponse à plus de 365 000 demandes de services policiers du public
- Les programmes de base de prévention de la criminalité sont, entre autres :
  - o Surveillance du voisinage
  - o Inspections de la sécurité à la maison
  - o Prise des empreintes digitales des enfants
  - o Opération Identification
  - o Prévention de la criminalité d'affaires
  - o Échec au crime

Le Service de police d'Ottawa est structuré de façon à pouvoir élaborer et mettre en pratique des stratégies, des politiques et des modèles de fonctionnement qui répondent aux besoins et aux priorités de nos communautés résidentielles et du monde des affaires. Entre 2004 et 2006, on a fortement mis l'accent sur les partenariats communautaires avec deux principales priorités à court terme :

- Sécurité routière et application du règlement de la circulation grâce au Plan intégré de sécurité routière (application, éducation et génie).
- Problèmes des jeunes (prévention, Jeunes à risque, intervention précoce, déjudiciarisation, éducation et sensibilisation, et *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*).

## Comment la Ville d'Ottawa se compare-t-elle?

Voici certaines des facteurs principaux ayant un impact sur les services de police à Ottawa :

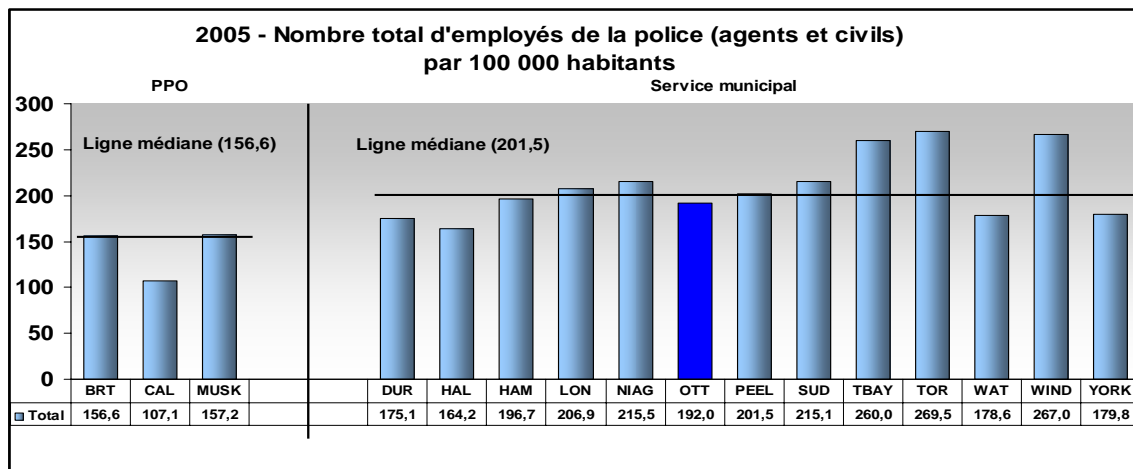
- superficie et géographie de la Ville, ainsi que son évolution démographique,
- multiples niveaux juridictionnels en matière de police et multiplication des agences partenaires (Gendarmerie royale du Canada, Police provinciale de l'Ontario, Sûreté du Québec, Service de police de Gatineau et Police militaire),
- rôle d'Ottawa en sa qualité de capitale nationale et dans la communauté internationale (ambassades, missions diplomatiques),
- différence des problèmes et des besoins entre les communautés du centre ville, des zones suburbaines et des secteurs ruraux,
- complexité de plus en plus grande du cadre législatif et du système de justice pénale,
- impact technologique sur les services de police, la perpétration de crimes et leur détection.

Toute une variété de facteurs ont un impact sur le recours aux services de police, les demandes opérationnelles et la charge de travail en général. Les niveaux de dotation et les exigences à cet égard peuvent également changer pour les raisons ci-dessous :

- afflux quotidien des banlieusards et des touristes,
- participants aux manifestations culturelles, aux événements de loisirs et sportifs,
- résidents saisonniers (p. ex., étudiants du postsecondaire), qui ont besoin de services de police, mais ne sont pas pris en compte dans les mesures de la population,
- personnel de police supplémentaire requis en raison de la présence d'installations comme les aéroports.

Compte tenu de tout cela, les graphiques suivants fournissent des résultats comparatifs pour les services de police.

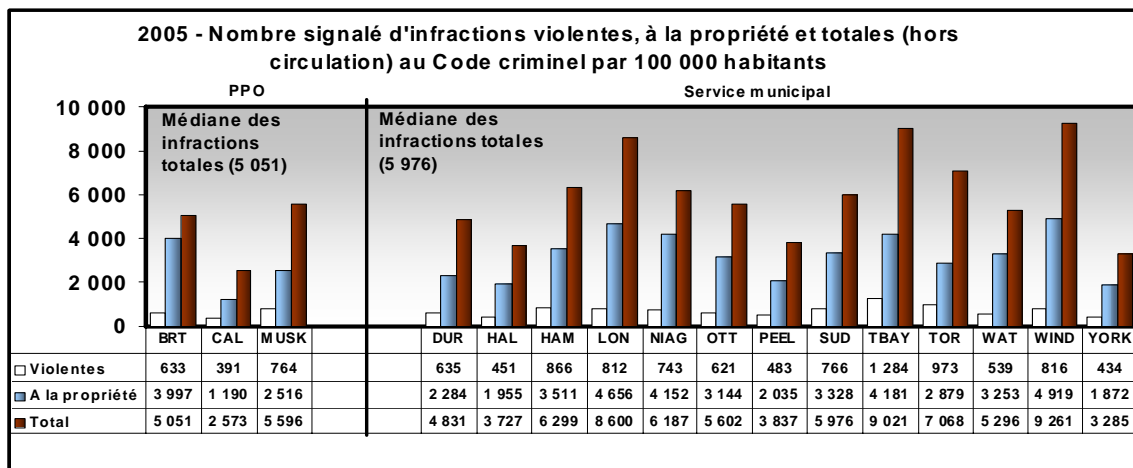
## Combien d'agents de police et de personnel civil protègent nos municipalités?



Dans ce graphique, on compare le nombre d'agents de police et de personnel civil par 100 000 résidents dans chaque municipalité; Ottawa se situe juste dessous la médiane.

En 2005, Ottawa comptait sur 1 251 agents de police et 511 personnes comme soutien policier (civil) pour desservir la collectivité. La Ville déploie la force policière la plus « civile » au Canada, ce qui permet aux agents et aux agentes de se concentrer sur les interventions d'urgence et la fonction d'enquête.

## Quel est le taux de criminalité dans chaque municipalité?



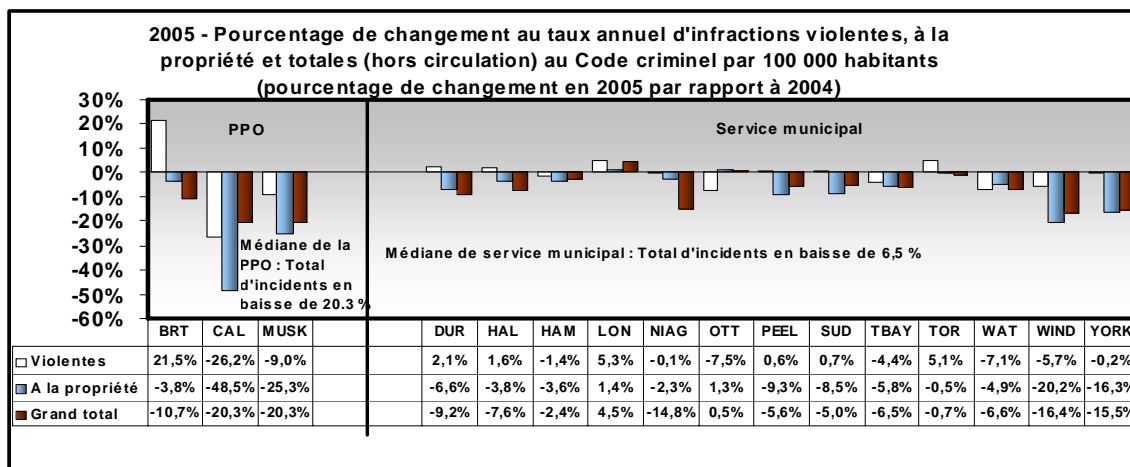
Le taux de criminalité sert à mesurer l'ampleur et la nature des activités criminelles signalées dans une municipalité. Dans ce graphique, on compare le taux de signalement des crimes avec violence, des infractions contre les biens et des infractions en général par 100 000 résidents en 2005. Les chiffres excluent les infractions relatives à la conduite automobile découlant du *Code criminel* comme la conduite avec facultés affaiblies ou la négligence criminelle causant la mort. Les infractions non signalées ne sont pas prises en compte dans cette mesure.

De nombreux facteurs peuvent avoir une influence sur le taux de criminalité, dont :

- l’empressement du public à signaler les infractions criminelles,
- la modification des lois et des politiques,
- l’impact des pratiques policières d’application de la Loi et les opérations spéciales,
- l’évolution démographique, sociale et économique.

En 2005, à Ottawa, le nombre total d’infractions au *Code criminel* signalées (à l’exclusion des infractions relatives à la circulation routière) s’est élevé à 48 495, soit un taux de criminalité de 5 602 incidents par 100 000 résidents. Ottawa reste l’une des villes les plus sûres au Canada, avec un taux de criminalité inférieur à celui des autres grands centres urbains.

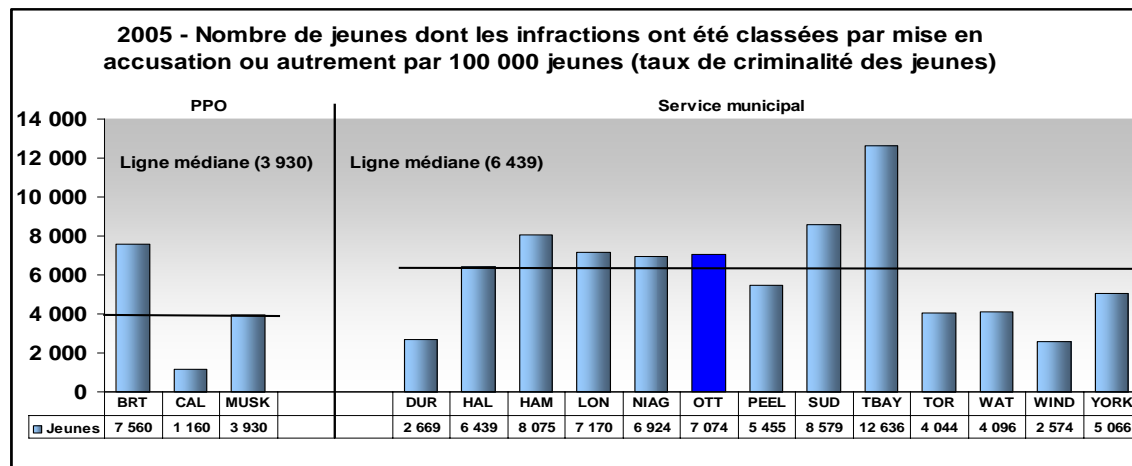
### Évolution du taux de criminalité au cours de l’année dernière



Ce graphique indique de quelle façon le taux de criminalité de chaque municipalité a augmenté ou diminué depuis 2004. Les barres situées au-dessous (pourcentages négatifs) indiquent une baisse du taux de criminalité. Le taux de criminalité peut servir d’indicateur de l’évolution de l’activité criminelle dans le temps. Les tendances sont plus faciles à identifier quand on en examine l’évolution sur une longue période (de cinq à dix ans).

À Ottawa, le taux des crimes avec violence a baissé de 7,5 % entre 2004 et 2005. Le taux global de criminalité n’a progressé que de façon marginale (moins de 1 %) pendant cette même période, en raison des infractions contre les biens et autres infractions au *Code criminel* comme la violation des conditions de la liberté sous caution, la fausse monnaie, les méfaits et le vandalisme. Ottawa reste l’une des villes les plus sûres au Canada, avec un taux de criminalité inférieur à celui des autres grands centres urbains.

## Quel est le taux de criminalité des jeunes de chaque municipalité?

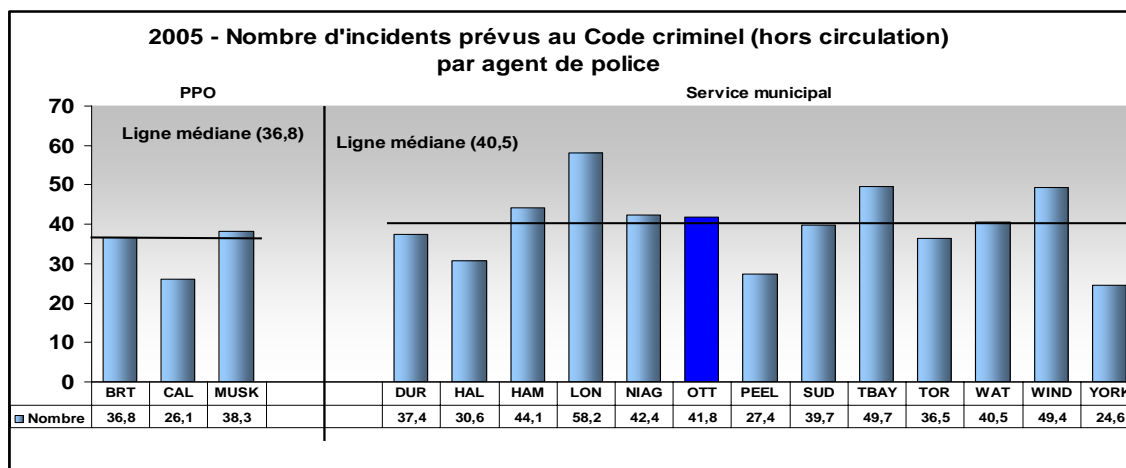


Dans ce graphique, on compare le nombre de jeunes (de 12 à 17 ans) ayant perpétré une infraction criminelle, par 100 000 jeunes, en 2005. Il s'agit ici de ceux et de celles qui ont été appréhendés, arrêtés et accusés (infractions classées par mise en accusation), ou de ceux et celles qui ont reçu un avertissement ou une mise en garde sans accusation criminelle (infractions classées sans mise en accusation). Le graphique ne tient pas compte des jeunes qui ont commis une infraction, mais n'ont été ni appréhendés, ni arrêtés, et, par conséquent, ne reflète pas le nombre total des infractions criminelles commises par des jeunes dans chaque municipalité.

Dans son approche de la problématique des jeunes, la Ville d'Ottawa s'appuie sur des initiatives stratégiques, des partenariats et des programmes dont l'objectif est la prévention, la détection précoce et l'intervention auprès des jeunes à risque et de ceux qui ont des démêlés avec la justice. Néanmoins, quelques 2 135 jeunes ont été accusés de diverses infractions au Code criminel en 2005, tandis que 2 675 autres se voyaient imposer des sanctions extrajudiciaires.

*La Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA) contient la reconnaissance que pour réagir de façon appropriée et efficace à la criminalité des adolescents, la meilleure façon n'est pas nécessairement de s'appuyer sur le système de justice pénale. À ce titre, la LSJPA encourage le recours à des mesures « hors cour » permettant de contrôler adéquatement les jeunes commentant une première infraction sans violence ou de peu de gravité. Cette approche permet de tenir compte des défis que les jeunes doivent relever pendant leur développement et autrement tout au long de leur cheminement vers l'âge adulte.*

## Combien compte-t-on d'incidents liés au *Code criminel* par agent de police?



Ce graphique établit une comparaison du nombre d'infractions au *Code criminel* signalées en 2005 par agent de police. On ne tient pas compte des chiffres correspondants pour le personnel civil. Cette mesure donne une indication de la charge de travail des agents, mais ne représente pas toutes les activités d'intervention policière, par exemple dans le domaine de la sécurité routière et de la lutte contre la drogue, pas plus que des activités de police proactives comme la prévention de la criminalité ou l'aide aux victimes. La présence d'unités spécialisées ou le recours à des modèles organisationnels différents entrent parmi les autres facteurs qui peuvent également affecter les résultats.

En 2005, en moyenne, chaque agent de police s'est occupé de quelque 42 infractions au *Code criminel*, chiffre qui dépasse à peine la médiane des organismes policiers de l'Ontario ayant fait l'objet d'une enquête. Ce chiffre ne reflète cependant pas le nombre d'appels de service du public que les services policiers doivent traiter chaque année, pas plus que les interceptions routières, les vérifications sur la rue et autres activités de patrouille.

## Que fait la Ville pour améliorer les services de les services de police?

L'amélioration des services de police dans le cadre de l'Initiative de dotation stratégique (IDS) de la Ville donne les résultats positifs suivants :

- Amélioration des ressources d'application des règlements de la circulation routière et d'éducation dans le domaine de la circulation et de la sécurité routière, préoccupation première de la collectivité.
- Efficience et réingénierie afin de maintenir les effectifs dans les quartiers et de réduire le coût du temps passé par les agents dans les tribunaux, ainsi que les heures supplémentaires.
- Innovation par le biais des contraventions électroniques, programme « d'écologisation du parc automobile », et prévision des ressources et de la diversité des besoins en devenant l'employeur de choix pour tous.

Le partenariat de la Ville d'Ottawa et de son service de police repose sur une présence accrue dans le domaine de la sécurité du public avec les services paramédicaux, d'incendie et des règlements municipaux. Il permet également au Service de police de se poser en modèle d'intégration des services de police avec ceux de ses partenaires de la région de la capitale nationale comme la GRC, la PPO, la Sûreté du Québec, le Service de police de Gatineau, l'Agence des services frontaliers du Canada et la Police militaire.



## Services de la cour et Loi sur les infractions provinciales

### Points saillants du rendement

- Le programme d'Ottawa relatif à la *Loi sur les infractions provinciales* (LIP) est celui qui affiche le plus grand nombre de mises en accusation et le coût le plus faible par accusation de toutes les municipalités participant à l'IACSM
- À Ottawa, les accusations relevant de la LIP sont nettement inférieures à la médiane de l'IACSM quant au nombre réel d'heures de tribunal par habitant.

La Ville d'Ottawa administre trois types d'infractions à la *Loi sur les infractions provinciales* de l'Ontario :

- Partie I – Infractions avec procès verbal d'infraction (contravention) et amende correspondante (p. ex., infractions au *Code de la route*, comme les contraventions pour excès de vitesse)
- Partie II – Infractions de stationnement
- Partie III – Infractions avec sommation de paraître en justice. Concerne les infractions plus graves sans amende correspondante, mais avec possibilité d'emprisonnement.

### Principaux faits

- Dispense des services aux tribunaux en vertu des Statuts de l'Ontario et d'un protocole d'entente avec le ministère du Procureur général
- Plus de 16 000 causes prévues pour l'arbitrage
- 1 438 heures consacrées à l'arbitrage
- Les services aux tribunaux d'Ottawa ont traité :
  - o Plus de 124 000 amendes
  - o Plus de 353 000 contraventions pour stationnement
  - o Plus de 4 100 infractions relatives à la Partie III (infractions avec sommation de paraître en justice)
  - o Plus de 55 000 infractions à la réglementation sur la circulation du ministère des Transports de l'Ontario avec refus de renouvellement de la plaque d'immatriculation (c. à d. dans le cadre d'un processus de règlement des amendes impayées et autres infractions débouchant sur le refus d'émettre une vignette d'immatriculation)
  - o Plus de 15 500 examens par le tribunal de première instance d'examen des infractions au règlement sur le stationnement



Les services de la Cour et *Loi sur les infractions provinciales* dispensent tous les services administratifs, font la gestion des cas, ainsi que la conciliation financière pour tous les types d'infractions, dont les contraventions de stationnement, en vertu de la *Loi sur les infractions provinciales* de l'Ontario. La Ville a la responsabilité de dispenser efficacement tous les services aux tribunaux. Cela fait partie de l'engagement de se conduire en ville responsable qu'elle a pris dans son plan directeur.

La plupart des services sont offerts par le tribunal de première instance de la Ville, au 100, croissant Constellation. De plus, on peut payer toutes les contraventions de stationnement dans l'un ou l'autre de ses services à la clientèle, par Internet, par courrier ou par téléphone.

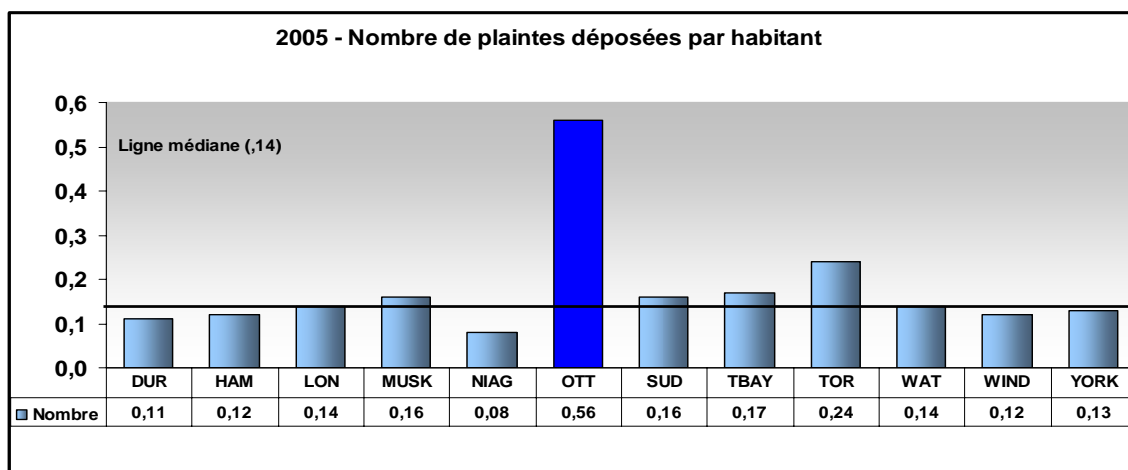
Les services de la cour et *Loi sur les infractions provinciales* constituent un tribunal de première instance pour certaines infractions. Il s'agit d'une procédure alternative grâce à laquelle les accusations sont examinées hors cour en présence du contrevenant afin de trouver plus facilement une solution négociée et de réduire le nombre de causes devant faire l'objet d'un procès. La procédure normale débouche sur l'arbitrage, autrement dit le plaidoyer d'une cause devant un juge de paix.

## Comment la Ville d'Ottawa se compare-t-elle?

La Ville d'Ottawa est considérée comme un chef de file pour la gestion et la prestation efficace des services de la Cour des infractions provinciales. Elle fait, par exemple, la promotion d'initiatives d'informatisation comme le code à barres des contraventions et a développé des relations étroites avec ses organismes d'exécution.

Les graphiques suivants fournissent des résultats comparatifs pour les services de la Cour et *Loi sur les infractions provinciales*.

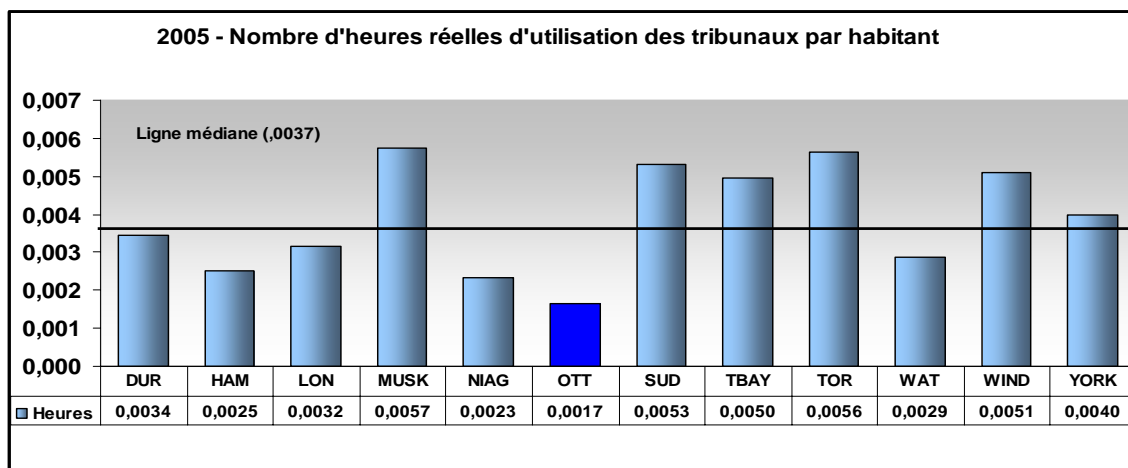
### Combien de mises en accusation sont-elles traitées?



En 2005, la Ville d'Ottawa a traité 482 148 accusations enregistrées, soit 0,56 accusation par personne/habitant, chiffre supérieur à celui de n'importe quelle municipalité participant à l'IACSM.

Ce taux relativement élevé s'explique par le fait que la Ville s'est dotée d'un système administratif complet pour tous les types de contraventions émis en vertu de la *Loi sur les infractions provinciales*. En comparaison, les services aux tribunaux des autres municipalités ne s'occupent que des infractions relevant de la Partie II (infractions de stationnement) qui exigent un arbitrage et reposent sur une deuxième structure administrative pour le traitement et la gestion des causes.

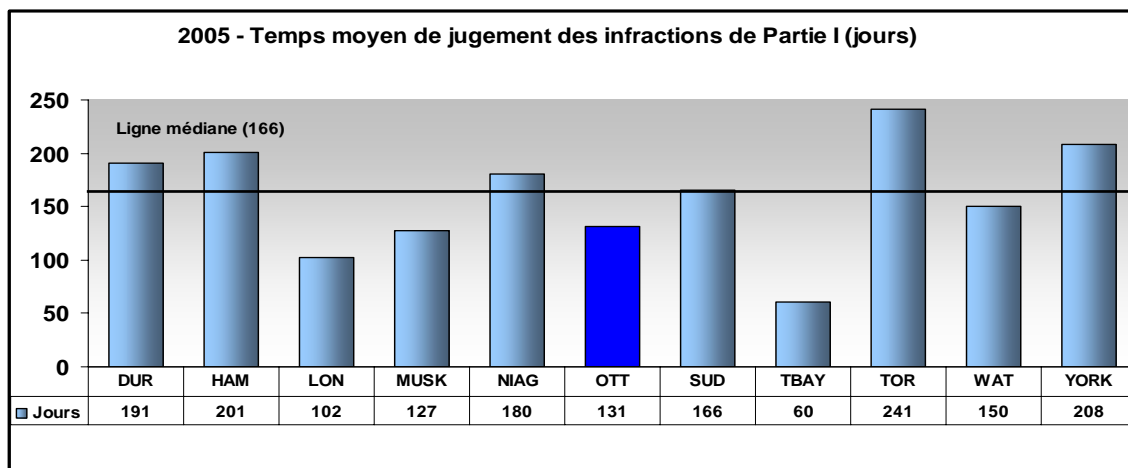
### De combien d'heures les tribunaux disposent-ils pour les procès?



Bien que la Ville d'Ottawa soit celle qui enregistre le plus d'accusations par personne/habitant, elle affiche également le moins d'heures réelles de tribunal par personne/habitant.

Autrement dit, la Ville d'Ottawa a besoin que le ministère du Procureur général lui affecte davantage de juges de paix. Ce besoin a été communiqué aux autorités provinciales et on a constaté des améliorations à ce chapitre en 2006. D'autres améliorations sont prévues pour 2007.

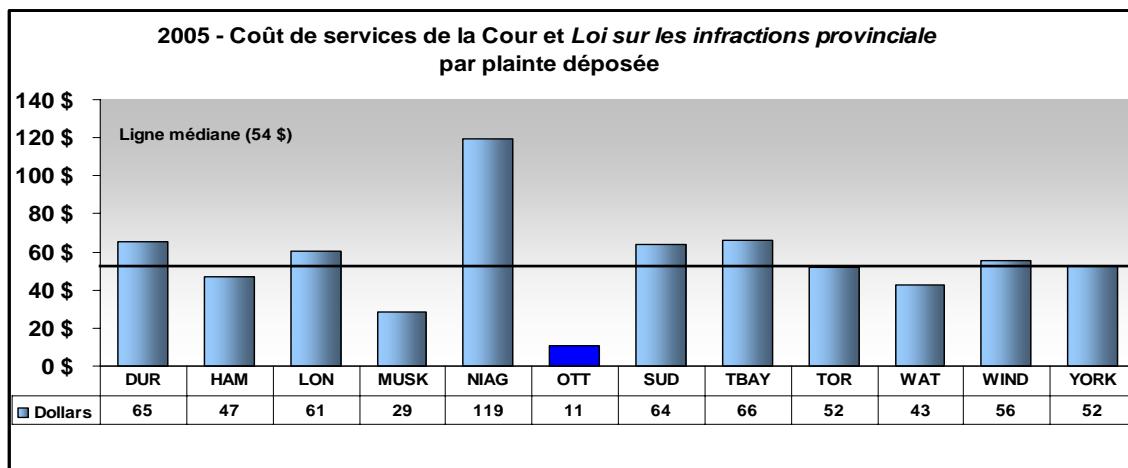
### Combien de temps faut-il pour obtenir une date d'audience du tribunal?



Ce graphique indique le délai nécessaire pour obtenir une audience du tribunal relativement aux infractions de la Partie I (contraventions). Il montre l'efficacité de la fonction administrative des tribunaux. Bien que la Ville d'Ottawa enregistre le plus grand nombre d'infractions et le nombre le plus faible d'heures de tribunal, elle affiche la quatrième période d'attente la plus courte pour les infractions de la Partie I.

Alors qu'elle ne dispose que d'un petit nombre d'arbitres, Ottawa a traité les accusations et les affaires portées au calendrier du tribunal avec efficacité et obtenu des résultats supérieurs à la moyenne provinciale.

## Combien coûte le fonctionnement des services de la Cour des infractions provinciales?



La Ville d'Ottawa utilise avec efficacité le budget de fonctionnement des services de la cour et *Loi sur les infractions provinciales*. Le volume élevé des accusations se traduit pour l'administration de la Cour par des économies d'échelle (plus le nombre des accusations est élevé, plus les services dispensés peuvent être efficaces) qui sont hors de portée des autres municipalités à l'heure actuelle. Même si l'on exclut de cette mesure les affaires relatives à la Partie II, afin de faire une comparaison équitable avec les autres municipalités, la Ville affiche le coût moyen de traitement des causes relatives aux Parties I et III le moins élevé par transaction en Ontario, soit près de 37 \$ au-dessous de la moyenne provinciale.

En 2005, sous l'angle du revenu, la Ville d'Ottawa a récupéré 56,69 % de la valeur des contraventions impayées envoyées en recouvrement, une amélioration par rapport au taux de recouvrement de 51,91 % de 2004. Le vérificateur provincial a récemment affirmé que, dans la province, c'est la Ville d'Ottawa qui avait le meilleur taux de recouvrement des vieilles contraventions (avant 2002). Cette tendance à la hausse du taux global de recouvrement s'est maintenue en 2006.

## Que fait la Ville pour améliorer les services de la cour et Loi sur les infractions provinciales?

La Ville continue à se poser en chef de file dans ce domaine et à lancer un certain nombre d'initiatives pour améliorer sa prestation. Parmi celles ci, mentionnons :

- Les Services de la Cour et *Loi sur les infractions provinciales* sont en train d'élaborer des protocoles électroniques avec le ministère du Procureur général et le Service de police d'Ottawa. Cela permettra d'enregistrer les données sur les infractions au point même d'émission des contraventions, que ce soit sur la route ou dans un poste, et des les inclure dans le réseau intégré de la Cour de l'Ontario. Le nouveau processus devrait devenir la norme préférentielle du ministère du Procureur général et des juridictions municipales qui planifient leur évolution vers des technologies plus récentes.
- La Ville demande également au ministère du Procureur général de lui affecter davantage de juges de paix afin de s'occuper des demandes de services de plus en plus nombreuses et de mettre en place un tribunal de première instance pour les affaires découlant de la Partie I.
- La Ville envisage également de faire l'enregistrement numérique des sessions de la Cour en prévision de la législation qui devrait permettre la présentation de preuves par vidéoconférence.
- Le contrôle financier d'Ottawa dans toutes les affaires relevant de la Cour et *Loi sur les infractions provinciales* est considéré comme une meilleure pratique. La Ville collabore avec le ministère du Procureur général à la révision des politiques et des procédures nécessaires pour en assurer l'implantation à l'échelle de la province.



## Services routiers

### Points saillants du rendement

- Les frais de fonctionnement d'Ottawa par kilomètre de chaussée revêtue sont de 1 211 \$, inférieur à la médiane de l'IACSM qui se situe à 1 362 \$
- Les frais de fonctionnement de l'entretien hivernal par kilomètre de voie à Ottawa sont de 4 224 \$, soit plus que la médiane de l'IACSM, qui est de 2 652 \$

Le système de transport d'Ottawa influe sur la vitalité économique de la ville et la qualité de vie des résidents. Les services routiers jouent un rôle capital dans la création et le maintien d'un réseau de transport qui répond aux besoins de la collectivité et qui assure les déplacements sûrs et efficaces des conducteurs, des cyclistes et des piétons.

Le réseau routier d'Ottawa comprend des routes, le Transitway, des ponts et des trottoirs. Outre la construction et la réparation des infrastructures, les services routiers comprennent le déneigement du réseau de transport ou l'enlèvement des débris pour en garantir l'utilisation sûre et convenable.

Pour aménager et entretenir ces routes, la Ville d'Ottawa doit prendre en compte les attentes du public, la circulation, les contraintes budgétaires et les pratiques exemplaires en gestion du risque.

### Principaux faits

- 5 400 km de route
- 1 580 km de trottoir-60 km de Transitway

### Comment la Ville d'Ottawa se compare-t-elle?

Divers facteurs influent sur la composition et les coûts liés à l'entretien du réseau routier d'une municipalité, notamment :

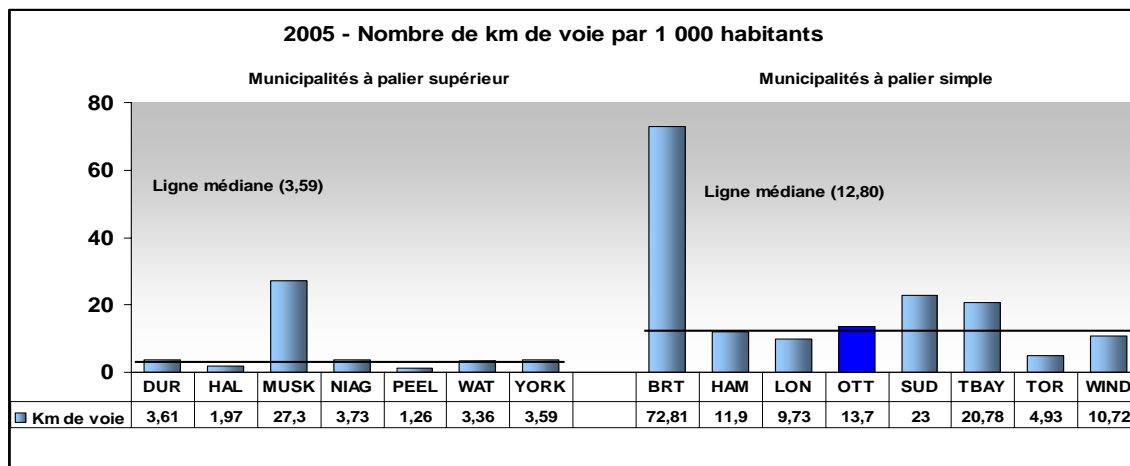
- la taille et l'emplacement géographiques de la municipalité,
- la situation météorologique (c. à d. les conditions hivernales),
- la circulation sur les routes – un plus grand volume accélère la détérioration,

- les normes de niveau de service,
- la combinaison urbaine et rurale,
- l'âge de l'infrastructure.

La combinaison des routes qui relèvent d'une municipalité est également un facteur important. Les municipalités à un seul palier (villes/comtés) sont chargées de l'entretien de tous les types de routes, y compris les artères, les routes collectrices principales et les routes locales et, dans certains cas, les routes express. Les administrations des paliers supérieurs (administrations régionales/districts) ne sont pas tenues d'entretenir les routes locales. Pour aider les lecteurs à comparer les résultats des municipalités de l'IACSM qui ont des responsabilités semblables, certains graphiques ont été regroupés par niveau d'administration municipale.

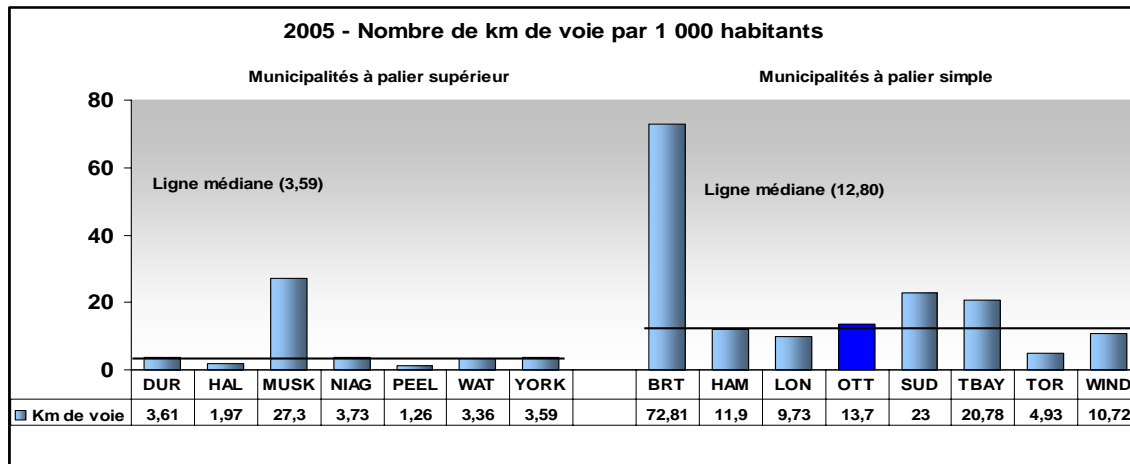
Compte tenu de ces facteurs, les graphiques suivants fournissent des résultats comparatifs pour les services routiers.

### Quelle est la taille du réseau routier?



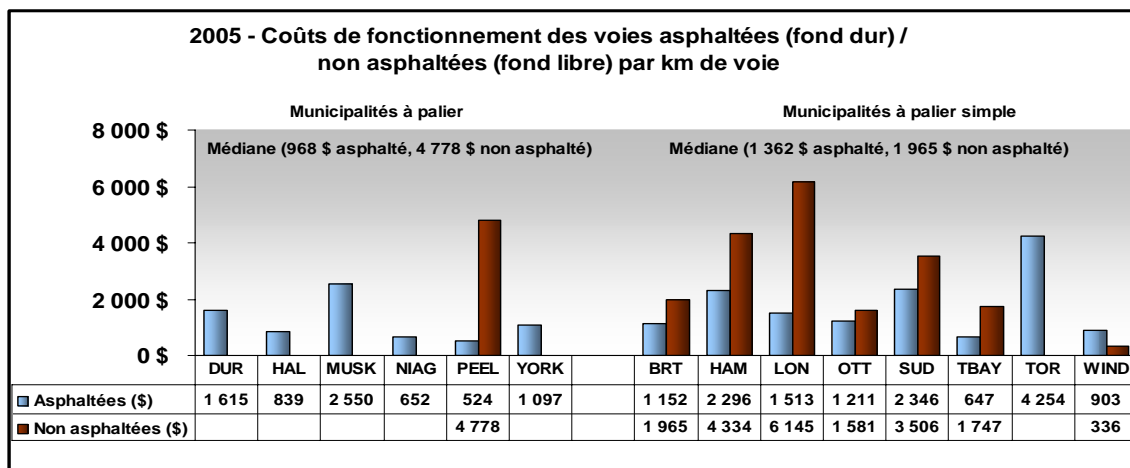
Ce graphique illustre la taille du réseau routier de chaque municipalité par rapport à sa population. Un kilomètre de voie est une voie continue de route où des véhicules circulent dans un sens, par exemple, une route de 100 kilomètres à deux voies équivaut à 200 kilomètres de voie. À 13,7 kilomètres de voie sur 1 000, Ottawa se situe au centre des municipalités à un seul palier. Les principaux facteurs qui ont une incidence sur la taille du réseau d'Ottawa comprennent sa grande taille géographique et sa grande population.

## Quelle est l'importance de la circulation sur nos routes principales?



Ce graphique compare la circulation sur les routes des municipalités de l'IACSM. Il présente le nombre de fois (en milliers) où un véhicule circule sur chaque kilomètre de voie. Ottawa s'approche de la médiane, ce qui signifie que la moitié des municipalités ont relativement plus de circulation par kilomètre de voie et que l'autre moitié en a moins. La composante rurale importante de la géographie d'Ottawa a une incidence sur le résultat puisqu'elle fait augmenter le nombre de kilomètres de voie. En général, cette mesure subit également l'incidence de la taille du réseau et de la distance moyenne que les résidents doivent parcourir chaque jour.

## Quel est le coût d'entretien de nos routes

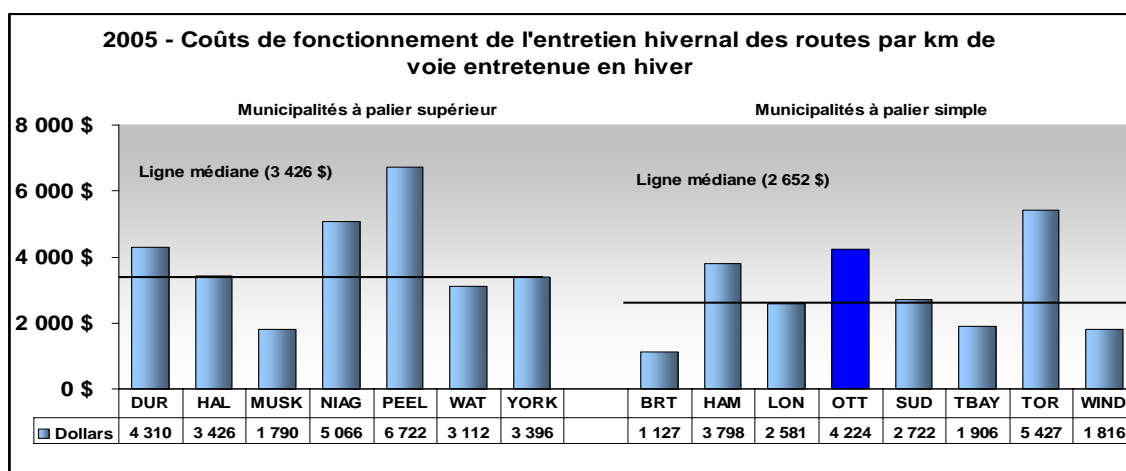


Ce graphique révèle les frais de fonctionnement requis pour entretenir les routes asphaltées et non asphaltées dans les municipalités de l'IACSM. Les coûts sont présentés par kilomètre de voie. Les frais de fonctionnement s'appliquent à l'entretien de la surface, comme l'obturation des fissures et le colmatage de sections. Ils n'incluent pas le coût des réparations importantes, de l'entretien hivernal, de l'éclairage et du nettoyage des rues.

Les facteurs qui influent sur les frais de fonctionnement comprennent la circulation, l'état de la route et les niveaux de service. Les frais de fonctionnement liés aux routes asphaltées et non asphaltées à Ottawa sont inférieurs à la médiane des municipalités à un seul palier. À noter que les frais de fonctionnement liés aux routes en gravier à Ottawa n'incluent pas les frais liés à la réfection du revêtement de ces routes. Si ces frais étaient inclus, les frais de fonctionnement liés aux routes non revêtues à Ottawa en 2005 seraient de 2 088 \$ par kilomètre de voie, de telle sorte que la Ville dépasserait la médiane de l'IACSM, qui est de 1 965 \$ pour les routes non revêtues.

Le graphique indique également que les frais d'entretien des routes non asphaltées sont généralement plus élevés dans les diverses municipalités que ceux des routes non asphaltées. Cela s'explique par le fait que cette mesure n'inclut pas les frais généraux liés au cycle de vie. Elle n'inclut que certains frais de fonctionnement.

### Qu'en coûte-t-il pour déneiger nos routes l'hiver?



Ce graphique compare les coûts d'entretien des routes en hiver de chaque municipalité. Les frais d'entretien hivernal incluent les frais liés au déblaiement, au déneigement, au déverglçage, à la combinaison déblaiement/épandage de sel/épandage de sable, à l'épandage de sable sur la glace, à la pose de barrières à neige, au nettoyage du printemps, au drainage hivernal, aux patrouilles d'hiver, au personnel en attente l'hiver et à l'administration. L'entretien hivernal des routes ne comprend pas le coût de nettoyage des trottoirs ou des terrains de stationnement.

Les facteurs qui influent sur ces frais comprennent les suivants :

- la gravité des conditions météorologiques,
- les genres de routes qui sont entretenues,
- les normes des niveaux de service de chaque municipalité pour diverses activités, comme le déneigement et l'épandage de sel sur les routes.

Chaque municipalité doit composer avec différentes combinaisons de facteurs qui influent sur ses frais.

À 4 224 \$ par kilomètre de voie, les frais de fonctionnement liés à l'entretien hivernal des routes d'Ottawa sont supérieurs à la médiane, qui se situe à 2 652 \$. Un certain nombre de facteurs contribuent aux frais de fonctionnement liés à l'entretien hivernal des routes d'Ottawa :



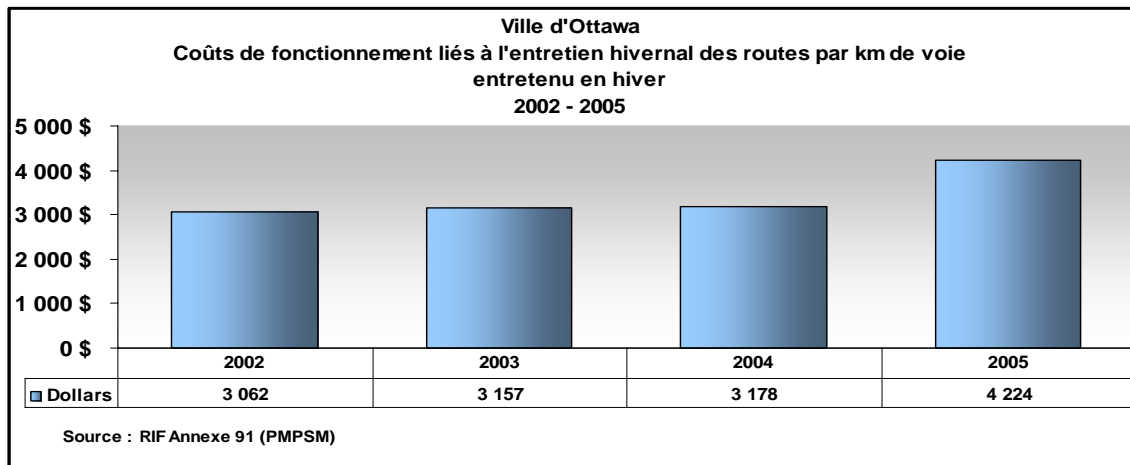
- Le déneigement constitue une partie importante des coûts à Ottawa. Ottawa enlève une grande quantité de neige en raison des niveaux élevés de chutes de neige et des températures froides et prend des mesures proactives pour empêcher l'accumulation de glace sur le réseau routier lors de la chute de pluie verglaçante.
- À la fin de 2004, une série de graves intempéries ont causé une accumulation de glace dans les rues d'Ottawa pendant une période prolongée. L'impact sur les activités d'entretien et le délai d'intervention s'est fait sentir jusqu'en 2005. Les rues résidentielles d'Ottawa, qui font l'objet d'une norme d'entretien de neige élevée, étaient particulièrement glacées lors de ces événements. La correction de cet état a requis l'utilisation intensive d'équipement et de matériel, ce qui a fait augmenter les coûts en proportion. Par conséquent, on a pris davantage de mesures proactives en 2005 de manière à ce que les routes et les trottoirs soient de nouveau dans un état acceptable dans un délai raisonnable. Les conditions extrêmes et l'accumulation de glace deviennent de plus en plus courantes à Ottawa et, en réponse, on a ajouté la somme de 4,5 millions de dollars au budget de fonctionnement 2006 au chapitre de l'entretien hivernal des routes et des trottoirs afin de prévoir des mesures supplémentaires pour faire face aux conditions météorologiques extrêmes.
- Dans les zones rurales, Ottawa exerce des activités de contrôle de neige poussée par le vent qui consistent en l'installation de barrières à neige et l'achat d'andains de maïs. D'autres municipalités à un seul palier sans réseau rural important peuvent ne pas exercer ces activités dans la même mesure.
- Ottawa est située dans une zone de conditions météorologiques très défavorables. Cela se reflète dans notre niveau élevé de précipitations hivernales comparativement aux autres municipalités de l'IACSM. Comme l'indique le graphique ci dessous, Ottawa a eu l'un des niveaux les plus élevés de précipitations en 2005.
- Ottawa est située dans une zone où les cycles de gel et de dégel de même que la pluie verglaçante sont de plus en plus nombreux en hiver. Le graphique ci dessous indique une température hivernale moyenne se situant près du point de congélation ainsi que le niveau le plus élevé de pluie hivernale en 2005. Le gel, le dégel et la pluie verglaçante font augmenter les frais d'entretien hivernal étant donné que l'accumulation de glace sur les routes et les trottoirs requiert une réponse et un traitement plus importants et coûteux. La Ville s'adapte à ces conditions provoquées par les changements climatiques au moyen de l'acquisition et de l'application de nouveau matériel et de nouvelles technologies.

Municipalité	Précipitations hivernales (cm)			Température moyenne (°C)	IACSM Coût/km
	Chutes de neige (1)	Averses (2)	Précipitations totales		
<b>HAM</b>	218,4	38,1	256,5	0,5	3 798 \$
<b>OTT</b>	196,2	40,2	236,4	-1,5	4 224 \$
<b>WIND</b>	255,9	28,5	284,4	2,8	1 816 \$
<b>TOR</b>	162,6	33,0	195,6	1,2	5 427 \$
<b>SUD</b>	173,3	26,0	199,3	-3,5	2 722 \$

Source : Environnement Canada

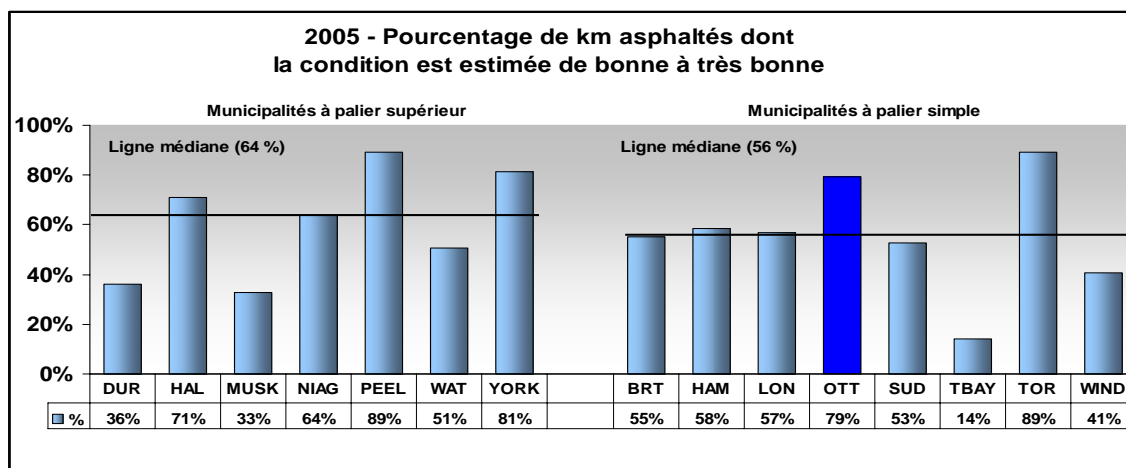
- Notes : 1) Les chutes de neige comprennent toutes les précipitations gelées comme la neige et le grésil  
 2) Les averses comprennent toutes les précipitations liquides comme la pluie et la pluie verglaçante

### Comment les frais liés au déneigement des routes en hiver ont-ils fluctué au fil du temps?



Ce graphique démontre que les frais d'entretien des routes en hiver par kilomètre de voie à Ottawa sont demeurés assez stables entre 2002 et 2004 avant d'augmenter de 32 % en 2005, à la suite de plusieurs phénomènes météorologiques extrêmes. En outre, l'examen de l'inventaire des routes de la Ville a entraîné la réduction du nombre de kilomètres de voie qui sont déclarés officiellement, ce qui a fait augmenter artificiellement les coûts par rapport aux résultats des années précédentes.

### Quel est l'état général des routes?



Les routes asphaltées sont les routes dont la surface est revêtue d'asphalte, de béton ou d'une chaussée composite. Il est difficile de faire une comparaison avec d'autres municipalités puisqu'elles n'utilisent pas toutes la même méthode de classement pour déterminer quelles routes sont en bon état et en très bon état.

Dans le cas d'Ottawa, le graphique indique que 20 % du réseau routier a besoin d'une réfection ou d'une reconstruction du revêtement. Cela ne signifie pas que le reste du réseau routier n'a pas besoin de certaines réparations mais qu'il n'a pas atteint le point où la réfection ou la reconstruction du revêtement est justifiée.

Certains des facteurs clés qui ont une incidence sur l'état des routes comprennent les genres de routes dans la municipalité (qu'il s'agisse des routes locales, des artères ou des routes collectrices principales), la circulation, le niveau d'entretien, ainsi que la gravité des conditions météorologiques telles que des cycles de gel et de dégel.

## Que fait la Ville pour améliorer les services routiers ?

La Ville travaille actuellement à améliorer :

- les activités générales d'urgence et d'entretien de la surface des routes,
- les programmes de surveillance et d'entretien pour prolonger la vie des routes et des trottoirs.

Les projets d'amélioration comprennent l'examen :

- du cadre de gestion et de responsabilité financière,
- des méthodes et des procédures de planification opérationnelle,
- de la structure organisationnelle des activités d'urgence et d'entretien de la surface des routes.



## Services d'aide sociale

### Points saillants du rendement

- Le nombre mensuel de cas d'aide sociale se situe au dessus de la médiane de l'IACSM
- Les coûts administratifs par cas se situent au-dessous de la médiane de l'IACSM
- Le temps mis par la Ville d'Ottawa pour répondre aux demandeurs d'aide sociale est de 4,5 jours, bien au dessous de la médiane de 7,5 jours de l'IACSM

La Ville d'Ottawa offre aux particuliers et aux familles un emploi temporaire ainsi que des avantages et services financiers. L'aide sociale peut être leur seule source de revenu, ou elle peut s'ajouter à d'autres sources comme une pension alimentaire ou autres gains.

Le programme d'aide sociale d'Ottawa comporte trois principales composantes :

- Une aide financière et des avantages de base aux bénéficiaires d'Ontario au travail, ce qui comprend :
  - o une indemnité de logement et autres paiements pour les besoins essentiels,
  - o une aide d'urgence,
  - o une carte de paiement des médicaments,
  - o des lunettes et des services dentaires pour les enfants.
- Prestations essentielles de maladie et de soutien social aux clients d'Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, ainsi qu'aux demandeurs à faible revenu admissibles
- Aide à l'emploi, y compris des services et prestations aux clients d'Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, pour les aider à :
  - o surmonter les obstacles à l'obtention d'un emploi,
  - o obtenir un emploi à temps partiel/à plein temps,
  - o conserver leur emploi.

### Principaux faits

- Nombre mensuel de cas d'aide sociale – 18 302
- Exemples du taux mensuel du programme Ontario au travail pour l'hébergement et les besoins essentiels (déc. 2005) :
  - o Personne seule 536 \$
  - o Un parent, un enfant 987 \$

La prestation des services d'aide sociale est régie par la législation provinciale. Le gouvernement assume de 50 à 80 % du financement, selon le programme ou le service offert, et il fournit à l'échelle de la province la technologie nécessaire pour le versement des prestations et la gestion de l'information.

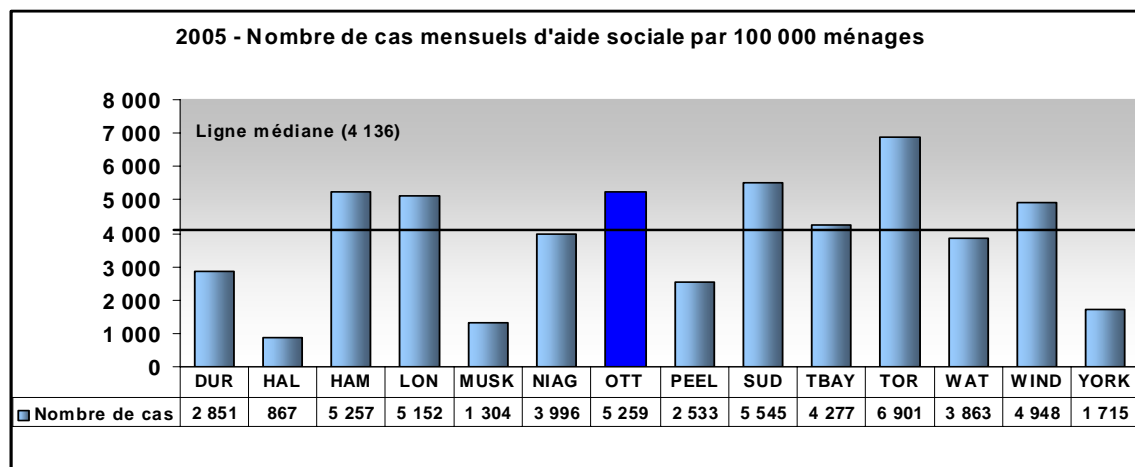
## Comment la Ville d'Ottawa se compare-t-elle?

Les différences dans les résultats affichés par les municipalités peuvent tenir à des différences dans :

- les conditions économiques locales,
- les caractéristiques démographiques des clients : niveaux de scolarité, âge, employabilité,
- le taux de roulement de cas d'aide sociale,
- le type de bénéficiaire (personne seule par rapport à famille),
- le milieu urbain/suburbain par rapport au milieu rural,
- la composition culturelle,
- les tendances de l'immigration,
- les tendances de la migration,
- l'infrastructure,
- les coûts de main-d'œuvre.

Dans les graphiques qui suivent, un cas peut représenter une personne, ou tous les membres d'une famille qui touchent des prestations d'aide sociale.

## Combien de personnes touchent des prestations d'aide sociale?



Ce graphique indique le nombre de cas d'aide sociale dans chaque municipalité, pour 100 000 ménages.

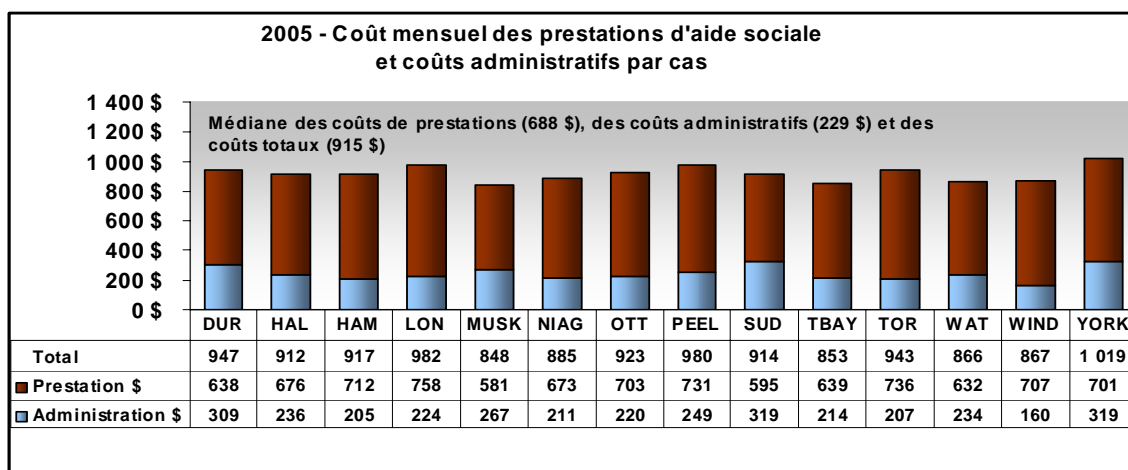
Les grandes municipalités urbaines ont tendance à afficher des nombres plus élevés de cas par habitant, car une proportion plus forte de clients fait face à des problèmes complexes qui posent des difficultés sur le plan de la prestation des services. Les problèmes auxquels se heurtent les clients dans les grandes municipalités comprennent les suivants :

- niveaux variés d’alphabétisation et d’éducation,
- problèmes de santé physique et de santé mentale,
- faible connaissance de l’anglais ou du français.

Le nombre de cas à la Ville d’Ottawa se compare à celui d’autres grands centres urbains.

Il importe de mentionner que le nombre de cas à Ottawa enregistre une tendance à la baisse, car 9,3 % de la population touchait des prestations d’aide sociale en 2000 comparativement à 6,6 % aujourd’hui. Depuis 2002, le nombre de cas dans la Ville a diminué de 4 %, alors que le nombre de cas dans la province a augmenté de 4 %. Cette tendance favorable peut s’expliquer par la stabilité de l’économie de la Ville, ainsi que par l’importance qu’accorde la Ville à la création de possibilités d’emploi.

### Combien en coûte-t-il pour fournir des services d’aide sociale?



Ce graphique indique le coût mensuel moyen par cas d’aide sociale.

Le coût par cas comprend deux composantes :

- Le coût des prestations – représente le montant des prestations versées à des clients de l’aide sociale par l’entremise de divers programmes et services de la Ville. La province et le conseil municipal fixent les critères d’admissibilité et les montants des prestations.
- Le coût d’administration – représente ce qu’il en coûte pour offrir et administrer les programmes/services.

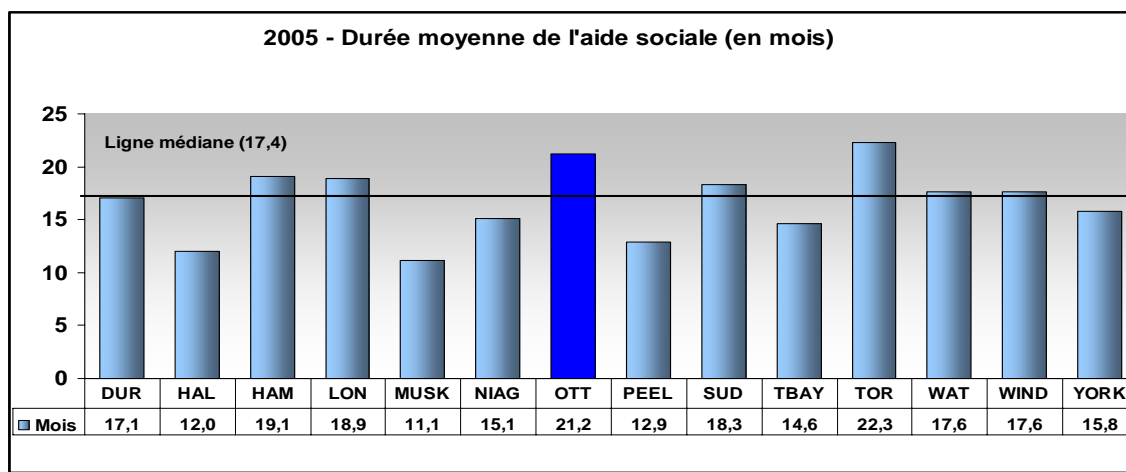
La province assume de 50 à 80 % du financement, selon le programme ou le service offert.

Ottawa se situe au dessus de la médiane pour ce qui est du coût des prestations. Ce coût subit l’influence de facteurs comme le type et la taille des familles (familles avec des enfants par rapport aux personnes seules) et les types de services dont elles ont besoin. Ottawa offre des

services essentiels standard de santé et de soutien social aux clients d'Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, ainsi qu'aux personnes à faible revenu qui ont démontré leur besoin et leur admissibilité.

Ottawa se situe au-dessous de la médiane pour ce qui est du coût d'administration. En 2000, la Ville a commencé à intégrer son modèle de prestation de services pour offrir un seul point de service aux clients et réaliser des économies d'échelle dans la prestation et l'administration des programmes.

## Quelle est la durée moyenne des prestations?



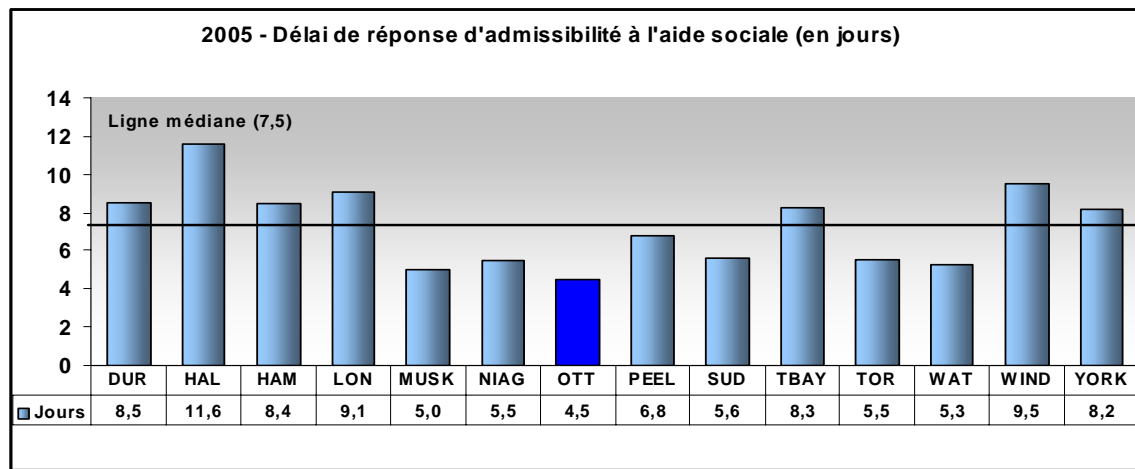
Ce graphique mesure le nombre moyen de mois pendant lesquels les clients touchent des prestations d'aide sociale. Les bénéficiaires cherchent activement à se trouver un emploi et d'autres sources de revenu, et bien souvent ils n'ont recours à l'aide sociale que pour moins de 12 mois.

La durée moyenne des prestations peut subir l'influence des facteurs suivants :

- Les grandes municipalités urbaines ont tendance à afficher des périodes plus longues de prestations. Ottawa se situe au deuxième rang, après Toronto.
- À Ottawa, la majorité (52 %) des clients touche des prestations pendant moins d'un an. Chaque année, environ 17 000 dossiers sont fermés. Ce chiffre est plus élevé que le nombre courant de cas.

Le personnel de la Ville d'Ottawa procède à un examen des cas où la durée des prestations est plus longue que la moyenne, et elle adoptera des mesures pour améliorer la situation.

## Combien de temps un client doit-il attendre avant qu'on lui informe qu'il est admissible à l'aide sociale?



Ce graphique indique combien de temps un client doit attendre avant de savoir s'il est admissible à l'aide sociale – c'est à-dire le temps écoulé entre son premier appel et le moment où il est déterminé qu'il est admissible.

Parmi les facteurs qui influent sur le roulement figure la façon dont la ville offre les services, le temps que prend le client pour fournir les renseignements nécessaires, et la disponibilité d'interprètes lorsque le français ou l'anglais ne sont pas la première langue.

La norme de service provinciale relative au temps de réponse est de quatre jours. Le temps de réponse de la Ville d'Ottawa est de 4,5 jours, le plus court parmi les municipalités de l'IACSM, et de beaucoup inférieur à la médiane de l'IACSM de 7,5 jours. Ce résultat est directement attribuable à l'engagement qu'a pris la Ville de répondre aux besoins des demandeurs le plus rapidement possible, reconnaissant qu'ils sont souvent en situation de crise au moment de leur appel. En outre, depuis qu'elle a assumé la responsabilité des admissions de la province en juin 2005, la Ville a établi des protocoles bien clairs pour respecter l'objectif de quatre jours et garantir un service réceptif face aux clients.

## Que fait la Ville pour améliorer les services d'aide sociale?

La Ville est déterminée à réduire la dépendance à l'égard de l'aide sociale et, ainsi, réduire les coûts et contribuer au bien-être général de la collectivité. Ces objectifs peuvent être atteints en aidant concrètement les clients à trouver d'autres sources de revenu, comme un emploi, une pension alimentaire, et les prestations du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées.

À cette fin, la province a adopté de nouvelles règles qui exigent des clients aptes au travail qu'ils :

- surmontent leurs obstacles à l'emploi (p. ex., terminer la 12<sup>e</sup> année, obtenir une expérience de travail grâce à un placement communautaire ou un placement professionnel),
- trouvent un emploi à temps partiel/à plein temps,
- conservent leur emploi.



La province a également donné à la Ville le mandat d'offrir des programmes et services qui aident les clients à atteindre les résultats en matière d'emploi énumérés ci dessus. La Ville a mis en œuvre des services et programmes fondés sur les besoins du groupe-bénéficiaire, par exemple :

- possibilités d'emploi (rémunéré et non rémunéré),
- stratégie d'emploi pour les jeunes des minorités visibles,
- services de toxicomanie,
- services de maintien de l'emploi,
- apprentissage électronique,
- soutien en matière de santé mentale.

Ottawa conclut des partenariats avec des employeurs, des organismes communautaires et d'autres échelons de gouvernement pour offrir de façon efficace et rentable des services qui répondent aux besoins des bénéficiaires d'aide sociale.



## Services de gestion des déchets solides

### Points saillants du rendement

- Le coût de collecte par tonne de déchets est inférieur de 19 % à la médiane IACSM de 77 \$
- Le coût d'élimination est de 16 % inférieur à la médiane de 37 \$ pour les municipalités IACSM qui utilisent une décharge locale
- Le taux de réorientation des déchets solides est inférieur à la médiane IACSM de 36.8%
- Le coût de réorientation par tonne de déchets est supérieur de 3 % à la médiane IACSM de 126 \$

La Ville d'Ottawa gère les déchets solides de toutes les résidences et d'un certain nombre de petits établissements non résidentiels par une combinaison de partenariats publics et publics-privés relevant de divers contrats. En 2005, le projet de gestion des déchets solides résidentiels comprenait surtout des activités de collecte, de traitement, d'enfouissement et de vente.

La Ville encourage la réorientation des déchets solides loin des centres d'enfouissement. Le réacheminement des déchets est bon pour l'environnement et les contribuables municipaux, car il réduit les gaz à effet de serre et les besoins en ressources naturelles, permet de tirer des recettes des déchets et optimise l'utilisation des capacités d'enfouissement, d'où la possibilité de différer les coûts d'aménagement et d'exploitation d'installations supplémentaires de décharge.

La Ville vise d'abord un taux de réorientation des déchets de 40 % pour 2007 grâce à des programmes

### Principaux faits

- Les déchets solides des résidences constituent environ 31,5 % de la masse des déchets solides à Ottawa
- La ville compte cinq décharges locales
- Les deux décharges gérées par la Ville reçoivent 23 % des déchets solides destinés à l'enfouissement à Ottawa
- La Ville gère les déchets solides de toutes les résidences et sert directement 15 % des ménages par une gestion en concurrence des services de ramassage de rue

de gestion des déchets solides qui mettent l'accent sur la réduction, la réutilisation et le recyclage, ainsi que sur une réforme des habitudes de consommation des résidents qui prévient toute production inutile de déchets à la source. Le second objectif est un taux de réorientation d'au moins 60 % pour la fin de 2008 avec la réalisation à l'échelle de la municipalité d'un programme de séparation à la source des déchets organiques.

Les programmes de réorientation des déchets solides de la Ville visent ce qui suit :

- bacs bleus (verre, métal et plastique),
- bacs noirs (papier et carton),
- déchets dangereux des ménages,
- « Rapportez-les! », programme de gestion volontaire qui prévoit le renvoi aux fabricants de produits comme les huiles, les pneus, les ordinateurs et autres articles après usage,
- compostage (feuilles et résidus de jardinage),
- Compost Plus (projet pilote de compostage de déchets alimentaires),
- aide aux ménages résidentiels qui produisent et utilisent leur propre compost.

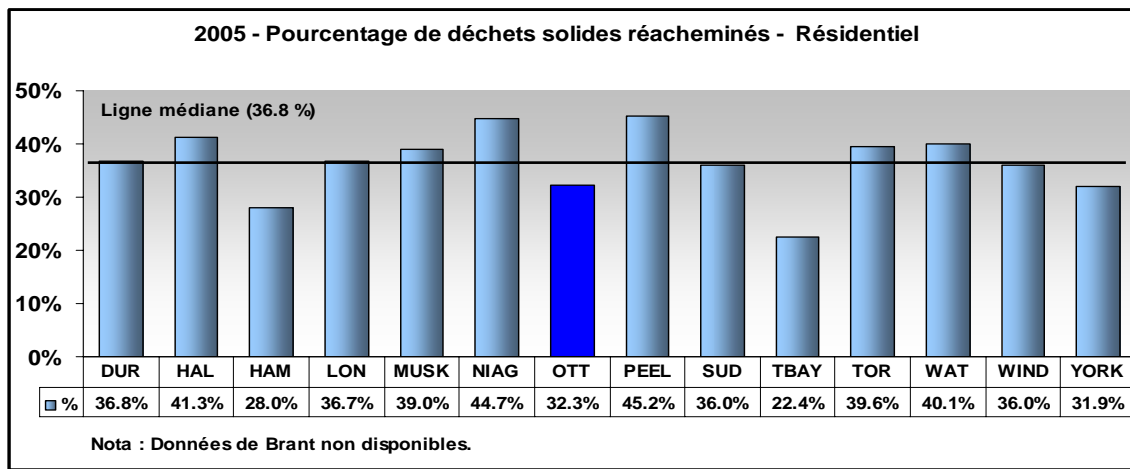
### Comment la Ville d'Ottawa se compare-t-elle?

Les principales questions qui ont une incidence sur la gestion des déchets solides à Ottawa incluent notamment ce qui suit :

- l'étendue géographique de la ville,
- la conception des programmes de collecte, d'élimination et de réacheminement des déchets solides (comme la fréquence des collectes),
- un mélange de propriétés à logements multiples et de maisons unifamiliales – un plus grand nombre d'établissements multirésidentiels représente un plus grand défi pour ce qui est d'encourager le recyclage,
- les objectifs visés pour augmenter les taux de réacheminement,
- la disponibilité réduite des espaces d'enfouissement.

Les résultats comparatifs des services de gestion des déchets solides suivent.

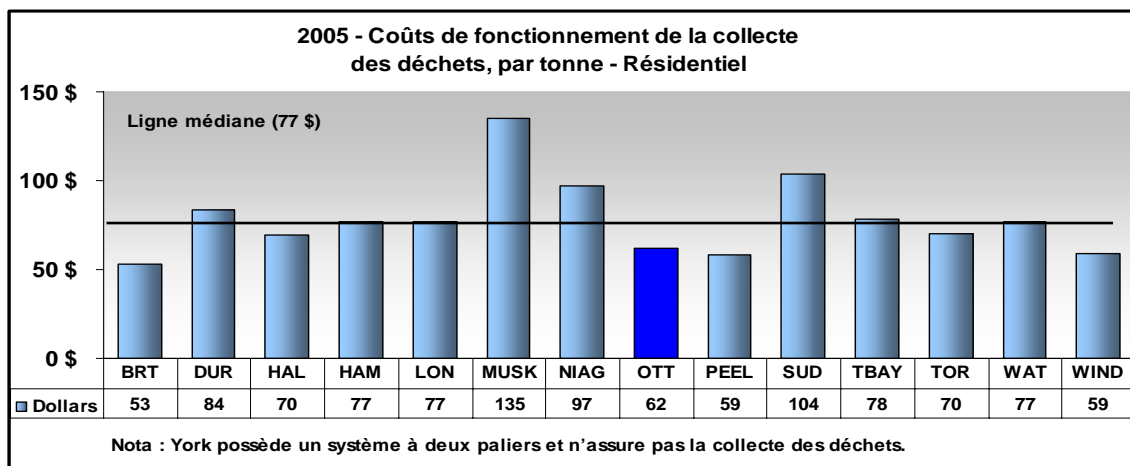
## Combien de déchets des résidences sont-ils réorientés loin des centres d'enfouissement?



En 2005, la Ville a recueilli 310 879 tonnes de déchets solides des résidences pour une moyenne de 890 kilogrammes par ménage. Dans une proportion de 32,3 %, ces matières ont été réacheminées en grande partie par recyclage et par compostage de feuilles et de résidus de jardinage. Le recyclage rend compte des deux tiers environ des déchets en réacheminement et le compostage, du reste.

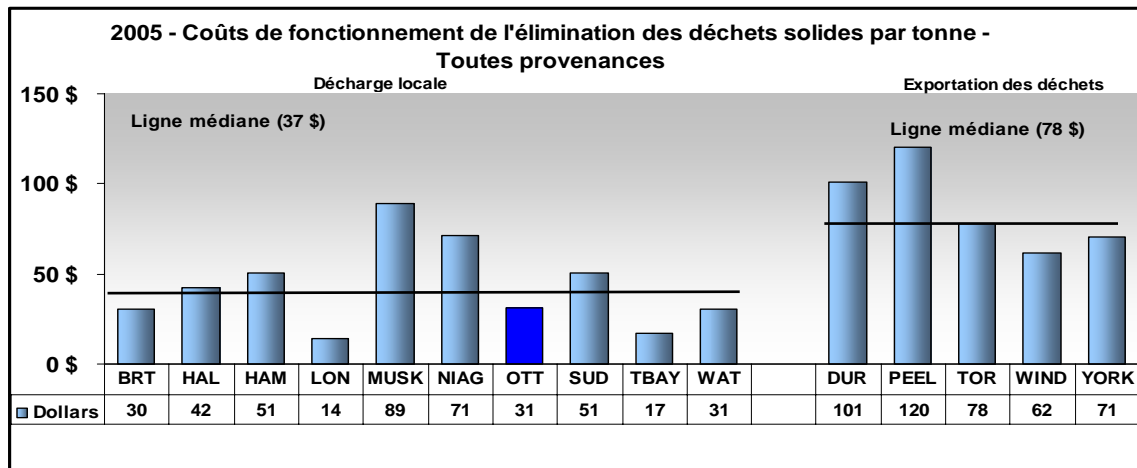
Ce graphique compare les taux de réorientation des déchets résidentiels en 2005. Plus la barre est haute, plus il y a de déchets qui ont été recyclés ou réorientés. Le taux de réacheminement d'Ottawa ressemble à ceux des municipalités de Hamilton et York, mais la Ville est devancée par ces municipalités et d'autres encore qui réalisent des programmes de séparation à la source des déchets organiques. À Ottawa, le taux de réorientation augmentera principalement lorsque le projet pilote de collecte de déchets organiques deviendra un programme en bonne et due forme à l'échelle de la municipalité vers la fin de 2008.

## Combien la collecte des déchets résidentiels coûte-t-elle?



Le graphique indique le coût de collecte par tonne de déchets sans le coût de ramassage des matières recyclables. En 2005, le coût opérationnel par tonne de déchets résidentiels recueillis a été inférieur à la médiane des municipalités IACSM. On peut l'expliquer par l'adoption d'un cadre de gestion en concurrence où la Ville et les fournisseurs privés peuvent soumissionner en concurrence pour les zones de ramassage. Ce cadre est en place depuis 1999.

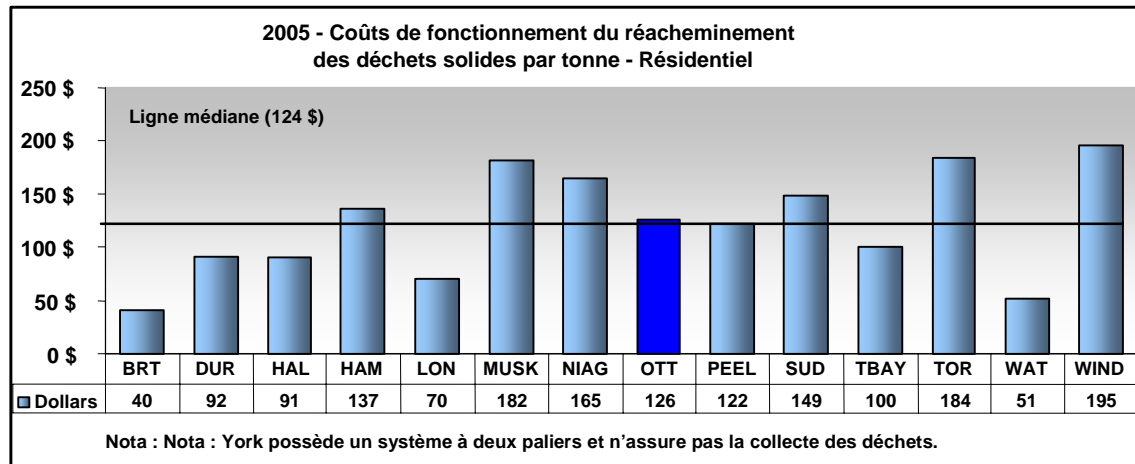
### Quel est le coût de l'élimination des déchets?



Comme on peut le voir au graphique, le coût médian d'élimination par tonne de déchets solides est moins élevé dans les municipalités qui disposent d'une décharge locale. Un des grands objectifs stratégiques du Plan directeur de gestion intégrée des déchets de la Ville est qu'Ottawa prenne ces déchets en charge dans les limites du territoire municipal.

Ottawa compte sur son territoire cinq décharges, dont deux – chemin Trail et Springhill – lui appartiennent. La Ville gère en concurrence les activités d'enfouissement des deux tiers environ de tous les déchets des résidences. Grâce aux capacités disponibles, l'enfouissement des déchets solides coûte moins cher à Ottawa que dans les municipalités qui doivent exporter leurs déchets.

## Comment la réorientation des déchets solides résidentiels coûte-t-elle?



Comme l'indique le graphique, le coût de réorientation à Ottawa par tonne de déchets dépasse de 3 % la médiane IACSM, mais le cède à ceux que doivent supporter de grandes municipalités comme Toronto et Hamilton. Le territoire étendu d'Ottawa influe sur les coûts de réorientation et de collecte à cause des distances à franchir pour recueillir les déchets des ménages. Ce réacheminement comprend le transport et le traitement des matières recyclables des bacs bleus et noirs, le ramassage et le traitement des feuilles et des résidus de jardinage, les activités du projet pilote de collecte de déchets organiques et la gestion des dépôts de déchets dangereux en provenance des ménages. Les dépenses que décrit le graphique sont après déduction des recettes.

Le coût de collecte et d'élimination par tonne de déchets est plutôt stable à Ottawa, alors que le coût net de réorientation par tonne varie et tend à dépasser les coûts de ramassage et d'élimination. Souvent, il en coûte plus cher pour recueillir les matières à réorienter loin des centres d'enfouissement à cause de leurs propriétés matérielles et de leur compactage. La variation des coûts nets de réacheminement tient aux fluctuations de valeur des matières recyclées sur le marché mondial.

Les coûts de ramassage et de traitement (réorientation) par tonne de déchets de recyclage sont compensés par les recettes tirées de la vente de matières recyclables et le financement reçu des centres de conditionnement grâce au programme « Réacheminement des déchets Ontario » (RDO). En 2005, on a vendu plus de 66 000 tonnes de matières recyclables à Ottawa à un prix moyen de 120 \$ la tonne, ce qui devait rapporter 7,9 millions de dollars environ. Ces recettes compensent les dépenses du programme de recyclage et permettent à la Ville de réduire le fardeau fiscal.

Tous les déchets sous forme de feuilles et de déchets de jardinage sont compostés et vendus. En 2005, le coût net de traitement de ces déchets a été de 18,38 \$ la tonne (dépenses de 23,10 \$ et recettes de 4,72 \$).

## Que fait la Ville pour améliorer les services de gestion des déchets solides?

La Ville a lancé diverses grandes initiatives destinées à améliorer les services de gestion des déchets solides :

- Elle a entrepris la campagne d'éducation et de sensibilisation communautaire « Repensez les déchets de la Ville d'Ottawa » à l'été de 2006 afin d'accroître la masse des déchets recueillis dans les bacs bleus et noirs.
- Elle réalise un projet pilote de sacs jaunes par lequel elle offre aux petites entreprises des services complets d'élimination de déchets avec un volet de recyclage; ce programme devrait augmenter la masse des déchets réacheminés de ces entreprises.
- Elle s'est liée aux magasins Loeb par un partenariat de recyclage des sacs d'épicerie en plastique.
- Elle a coordonné les activités d'exploitation d'un dépôt de déchets électroniques à l'automne de 2006.

Pour l'avenir, la Ville prévoit :

- Introduire un projet pilote de réacheminement des déchets métalliques et limiter les ménages à trois sacs d'ordures par semaine afin d'encourager le recyclage dans les bacs bleus et noirs (activité prévue pour 2007).
- Entreprendre de ramasser les déchets organiques des résidences sur tout le territoire municipal et ainsi viser plus de la moitié de la masse restante des déchets (activité prévue pour 2008).
- Étendre la campagne de sensibilisation « Repensez les déchets de la Ville d'Ottawa » avec des partenaires du secteur privé et mettre l'accent sur la réforme des comportements et les messages bien ciblés sur le réacheminement des déchets.



## Services des sports et loisirs

### Points saillants du rendement

- Plus fort taux de participation aux programmes de sport et de loisirs soit quatre heures par programme enregistré.
  - o A offert patinage public de plus de 95 000 personnes sur les 331 surfaces de glace de la Ville
  - o 16 piscines intérieures et 10 piscines extérieures accueillant 831 000 baigneurs chaque année

La vision d'Ottawa est celle d'une collectivité où tous les résidents et toutes les résidentes peuvent se lancer dans des activités permettant d'améliorer la santé et le bien être des individus et des familles, quels que soient leur âge, leur capacité ou leur situation. La municipalité s'est engagée à créer une ville active en santé en mettant sur pied et en offrant des programmes de loisirs dans les patinoires, les piscines, les centres de loisirs, les centres communautaires et les centres pour les aînés. Elle s'efforce également de collaborer avec les groupes communautaires s'occupant de loisirs et de sport afin d'optimiser l'accès aux loisirs et les possibilités dans ce domaine.

La programmation vise tous les groupes d'âge, des jeunes enfants aux personnes âgées, et englobe toute une série d'activités dont la natation, le patinage, les sports, les arts, les camps, la danse, l'art dramatique et le conditionnement physique.

Ottawa compte 119 centres communautaires dont la mission est la suivante :

- Gérer la réservation des installations,
- Offrir un accès public à des ordinateurs,

### Principaux faits

- 36 patinoires avec 44 surfaces de glace
- 6 centres pour les aînés
- 223 patinoires extérieures avec 331 surfaces de glace distinctes
- 311 terrains de balle et plus de 305 terrains de sport
- Dans l'ensemble de la ville, plus de 22 000 cours sont offerts pour tous les âges dans le domaine des loisirs



- Mettre en place des programmes destinés aux jeunes et aux personnes ayant des besoins particuliers.

Ottawa dispose de 36 patinoires dont la mission est la suivante :

- Offrir des sessions de patinage public,
- Dispenser des leçons de patinage,
- Louer du temps de glace aux organismes de la communauté.

On compte également 16 piscines intérieures, 10 piscines extérieures, 59 pataugeoires et 74 aires de jets d'eau dont la mission est la suivante :

- Dispenser des leçons de natation
- Offrir des sessions publiques de natation
- Sensibiliser les résidents et les résidentes d'Ottawa à l'importance de la sécurité nautique

Les résidents peuvent s'inscrire à ces programmes en ligne ou en personne.

## Comment la Ville d'Ottawa se compare-t-elle?

Le rapport de l'IACSM met l'accent sur les installations et les programmes accrédités offerts directement. Il existe cependant des différences entre les installations de loisirs et entre les diverses municipalités du point de vue :

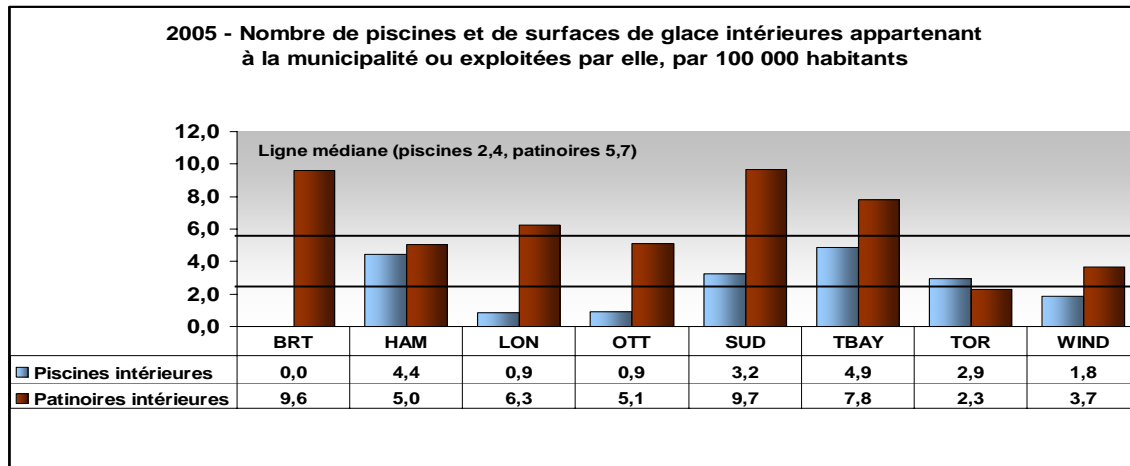
- du nombre des installations de sport et de loisirs,
- de la répartition des types d'installations. Les installations spécialisées comme les piscines et les patinoires intérieures sont d'un entretien plus onéreux au mètre carré que les installations du genre centre communautaire.

Parmi les différences entre les programmes de sports et de loisirs et entre les diverses municipalités, mentionnons les éléments suivants :

- Variété des programmes offerts dans le domaine, par exemple, des sports aquatiques, de la gymnastique et des clubs, du patinage et des camps,
- Nombre et gamme des groupes d'âge pour certains programmes ciblés, en particulier pour les aînés, les adultes, les jeunes et les enfants,
- Nombre d'endroits où les programmes sont offerts,
- Fréquence et heures des sessions offertes dans le cadre des programmes,
- Durée des classes (nombre d'heures), cours (nombre de classes), et sessions/saisons (nombre de semaines),
- Nombre maximal de participants par cours.

Compte tenu de tout cela, les graphiques suivants présentent des résultats comparatifs pour les services de sport et de loisirs.

## Combien y a-t-il de piscines et de surfaces de glace intérieures?

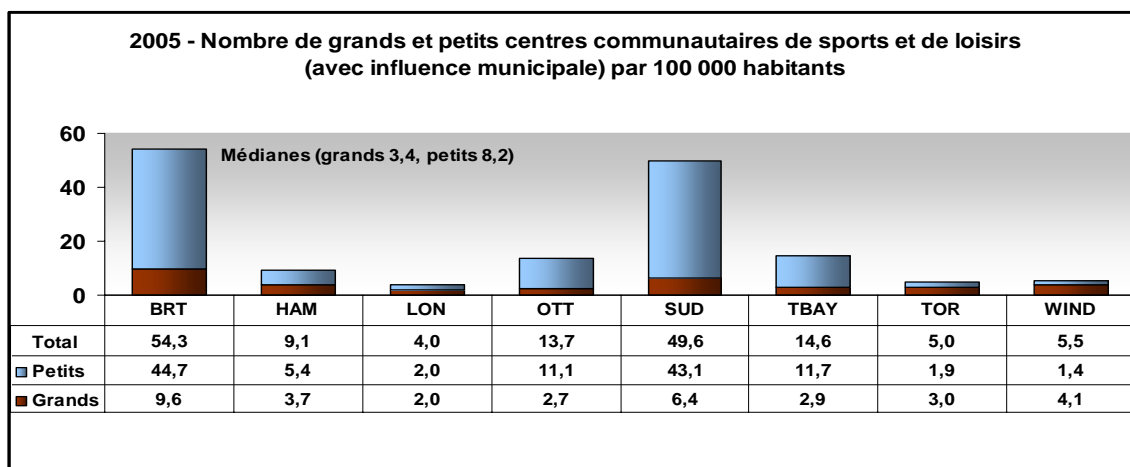


Ce graphique indique le nombre de surfaces de glace et de piscines intérieures qui sont la propriété de la ville et/ou gérées par elle, pour chacune des municipalités et par 100 000 habitants. Dans certains cas, il existe plusieurs surfaces de glace ou bassins de natation en un seul endroit.

Le nombre de piscines intérieures déclaré par la Ville d'Ottawa a été recalculé; ce chiffre devrait être 1,8 par 100 000 habitants, soit légèrement inférieur à la médiane de 2,4.

De plus, la Ville d'Ottawa compte cinq piscines et 14 surfaces de glace intérieures privées portant à 21 le nombre total de piscines intérieures et à 58 le nombre de surfaces de glace intérieures. Ce chiffre n'est pas reflété dans le graphique, qui ne présente que le nombre de piscines et de patinoires propriété de la Ville ou exploitée par elle.

## Combien y a-t-il de grands et de petits centres communautaires?

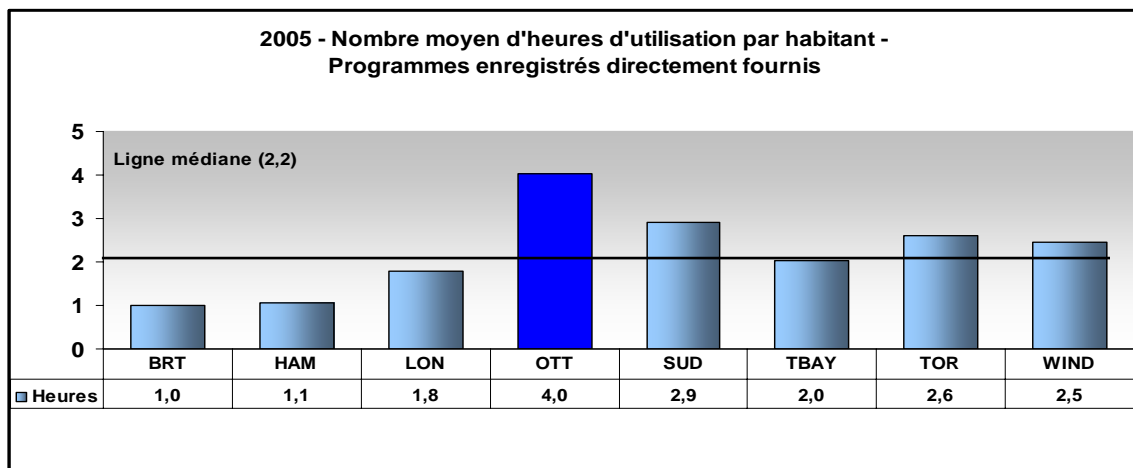


Ce graphique indique le nombre de grands et de petits centres de sport et de loisirs communautaires par 100 000 habitants sur lesquels la municipalité garde un certain contrôle ou

une certaine influence quant à la programmation offerte. Par grand centre, on entend un centre dont la superficie est de 10 000 pieds carrés.

Les résultats proviennent en partie d'une amalgamation de diverses villes répondant à des besoins différents et de la réunion de villes plus petites, ce qui aboutit à ces mesures déséquilibrées. Il y a des limites à comparer des municipalités dont la superficie et le tissu sont très différents comme les grands centres urbains (Toronto) et ruraux/suburbains (Ottawa). Parmi les facteurs qui ont une incidence sur les résultats, signalons l'importance de la population et sa densité.

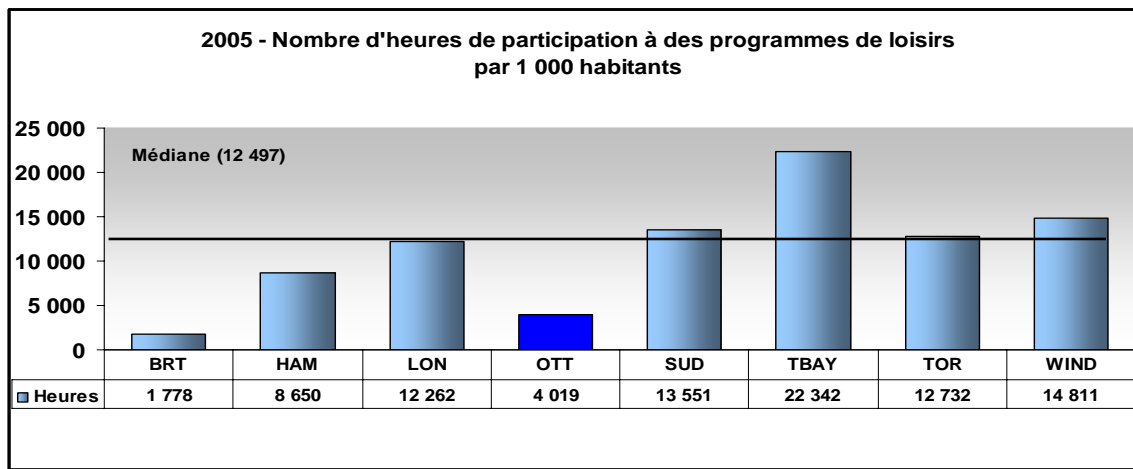
### Combien de résidents s'inscrivent aux programmes accrédités de sport et de loisirs?



Ce graphique indique le nombre moyen d'heures de participation aux programmes accrédités de sport et de loisirs par personne/habitant. Plus la barre est haute, plus le taux d'utilisation par les résidents de ces programmes offerts directement est élevé.

La Ville d'Ottawa s'est engagée à dispenser directement des services à ses résidents chaque fois que cela est possible et ne tient pas compte dans cette mesure des données des garderies ou des programmes autorisés.

## Nombre d'heures de participation des résidents aux programmes de loisirs?



Ces résultats sont appelés à changer en 2006, puisque l'on tiendra compte des données des programmes offerts indirectement, de celles des garderies et des programmes autorisés, ce qui améliorera la comparaison des données de la Ville à celles des autres municipalités participant à l'IACSM.

## Que fait la Ville pour améliorer les services de sport et de loisirs?

La Ville a l'intention de mettre sur pied un plan de marketing global de ses programmes et de ses services, dont ceux qui répondent à des besoins spéciaux, les programmes saisonniers de loisirs et de sport, ainsi que de ses programmes par secteur ou installation, afin de sensibiliser la population et d'améliorer l'accès aux parcs et aux programmes de loisirs. Elle compte également élaborer un modèle de prestation de services pour la clientèle ayant des besoins spéciaux.



## Services de transport en commun

### Points saillants du rendement

- Avec 118 déplacements par personne, Ottawa ne le cède qu'à Toronto parmi les municipalités IACSM
- Le coût d'exploitation par déplacement est inférieur de 17 % à la médiane IACSM de 3,09 \$
- À Ottawa, le ratio dépenses-recettes s'établit à 49,9 %, valeur inférieure à la médiane IACSM de 51,2 %

La Ville d'Ottawa assure des services efficaces de transport qui répondent aux besoins des résidents, des entreprises, des écoles et des visiteurs. Les transports en commun réduisent l'engorgement des voies de circulation et améliorent la qualité de l'air en diminuant les besoins d'utilisation de véhicules particuliers. Ils desservent un territoire de 397 kilomètres carrés et s'étendent aux nouveaux secteurs municipaux à mesure que ceux-ci sont aménagés.

La Ville offre diverses possibilités de transport en commun en fonction des besoins du public voyageur :

- itinéraires express en période de pointe,
- Transitway,
- service rurale,
- itinéraires locaux dans les secteurs résidentiels,
- itinéraires principaux qui relient le public voyageur aux centres d'emploi, aux centres commerciaux et aux autres foyers d'activité sur le territoire municipal.

### Principaux faits

- 950 autobus, dont 225 articulés
- Proportion de 66 % des autobus à plancher surbaissé et accessibles à tous
- 10 terrains parc o bus d'une capacité de presque 5 000 voitures
- Plus de 89,5 millions de personnes transportées en 2005

La Ville adopte des pratiques optimales de planification et d'ordonnement pour garantir que des services de transport en commun de grande qualité seront assurés en toute fiabilité, accessibilité, rentabilité et sécurité. Elle recourt à de nouvelles technologies (repérage des véhicules par SPM (Système de positionnement mondial), etc.) pour la surveillance et le contrôle de ces services. Dans sa planification des niveaux de service pour les circuits de transport en commun, elle veille à l'équilibre entre les impératifs de confort et de commodité des usagers et le besoin de garantir la rentabilité des services.

En 2005, les charges d'exploitation des services de transport en commun ont été acquittées dans une proportion de 49,9 % par les tarifs d'utilisation et les recettes promotionnelles et autres; le reste a été financé par les redevances d'aménagement, l'impôt foncier et la part municipale de la taxation provinciale des carburants.

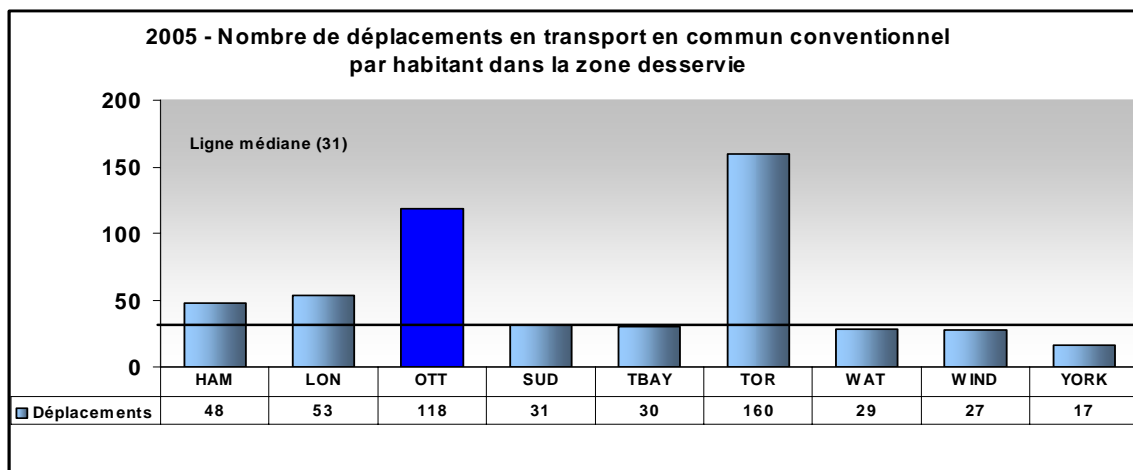
## Comment la Ville d'Ottawa se compare-t-elle?

Voici les facteurs généraux qui influent sur le niveau de service et le coût du réseau de transport en commun :

- densité d'occupation du territoire,
- régimes d'aménagement,
- coût des carburants,
- niveaux salariaux,
- âge du parc roulant,
- conception des services : itinéraires, heures et fréquence de service.

Compte tenu de ces facteurs, les graphiques suivants présentent les résultats comparatifs pour les services de transport en commun.

## À quelle fréquence le citoyen moyen emprunte-t-il les transports en commun?



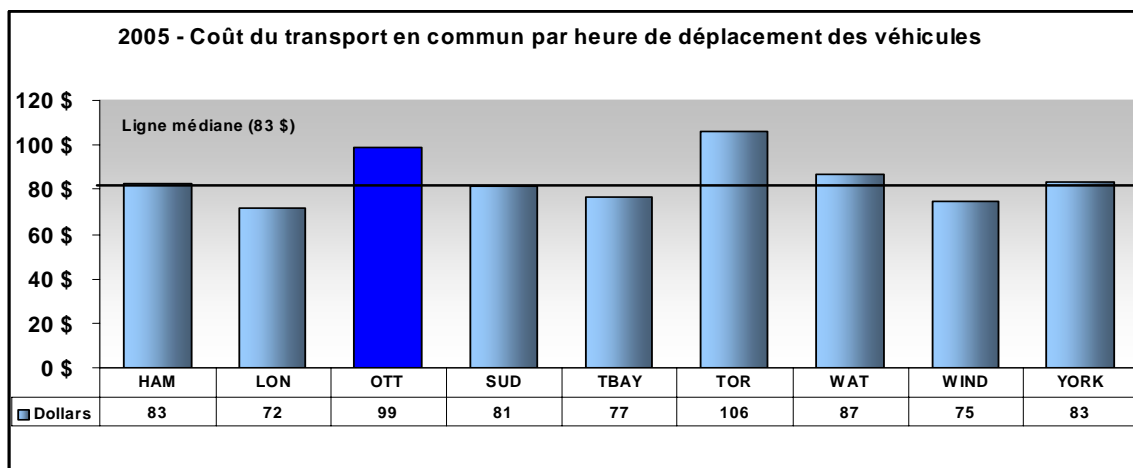
Ce graphique indique le nombre moyen de déplacements ordinaires par personne dans le réseau de transport en commun de diverses municipalités. Le transport ordinaire (autobus et O Train) se distingue du transport adapté (Para Transpo à Ottawa) qui est destiné aux gens incapables d'utiliser les services ordinaires.

Avec 118 déplacements par habitant ou par personne, Ottawa ne le cède qu'à Toronto pour l'utilisation des transports en commun parmi les municipalités IACSM. Ajoutons que, d'après les résultats de l'Association canadienne du transport urbain pour 2005, la Ville d'Ottawa est la plus grande utilisatrice par personne parmi les villes canadiennes d'une taille comparable. Si elle est parvenue à de tels taux d'utilisation, c'est par la planification et l'exploitation d'un réseau de transport en commun qui dessert les foyers d'activité (pôles d'attraction, grandes destinations touristiques, etc.), les secteurs résidentiels, les centres d'emploi et les centres commerciaux.

Les facteurs suivants sont aussi là pour attirer les usagers et assurer un grand nombre de déplacements par personne :

- O Train (train léger),
- services express et Transitway,
- nombre élevé d'autobus et autres véhicules,
- service des écoles,
- tarification spéciale à l'intention des usagers fréquents (laissez-passer mensuels, semestriels et annuels et Ecopass),
- extension des aménagements parc o bus,
- programme de supports à bicyclettes.

### Quel est le coût horaire de fonctionnement d'un véhicule de transport en commun?

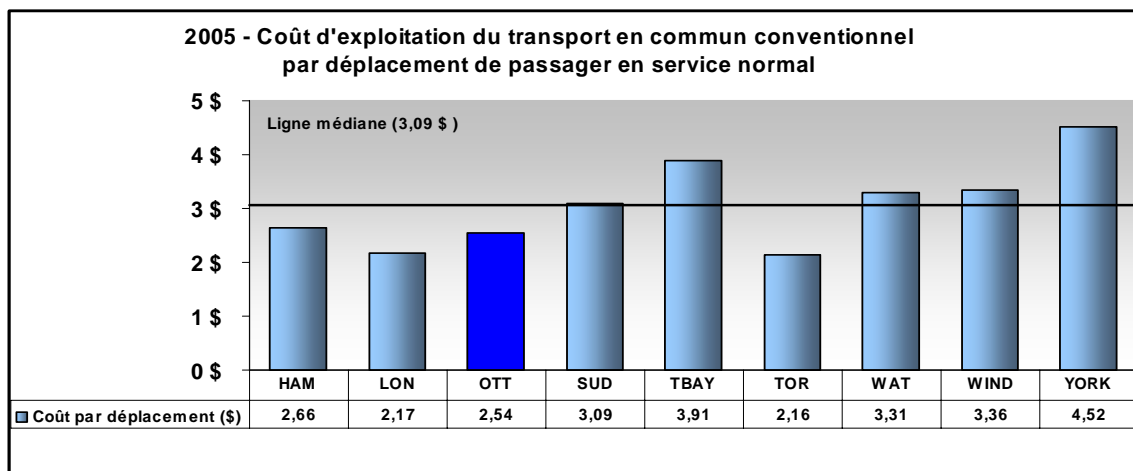


Ce graphique indique le coût horaire de fonctionnement d'un véhicule de transport en commun dans diverses municipalités IACSM. Ce coût vise les trajets à charge (courses payantes) ou à vide (sans usagers entre deux trajets à charge en provenance ou à destination des garages). En règle générale, un réseau de transport aura les mêmes frais à taille égale. À Ottawa, le coût horaire par véhicule est plus comparable à celui de Toronto. Voici des facteurs qui influent sur les charges d'exploitation du réseau de transport en commun des grandes villes :

- conventions collectives qui prévoient une rémunération supérieure parce que la vie coûte cher dans les grandes villes,
- plus grande diversification des parcs de véhicules : plus il y a de types de véhicules, plus l'entretien coûte cher (plus il faut de pièces de rechange, de formation pour le personnel, etc.),
- gestion générale des activités qui se révèle plus complexe que dans les municipalités de moindre taille,
- types d'autobus dont se compose le parc roulant.

Ottawa exploite 225 autobus articulés qui représentent environ 24 % de tout son parc roulant. Ce pourcentage est à comparer à des proportions de 7 % à York et de moins de 2 % à Hamilton et à London. Un autobus articulé équivaut à 1,5 autobus ordinaire (et heure-véhicule) et s'avère d'un entretien plus coûteux. On a là un surcroît de frais pour un même nombre d'heures- véhicules, ce qui risque de faire monter les charges d'exploitation par heure-véhicule.

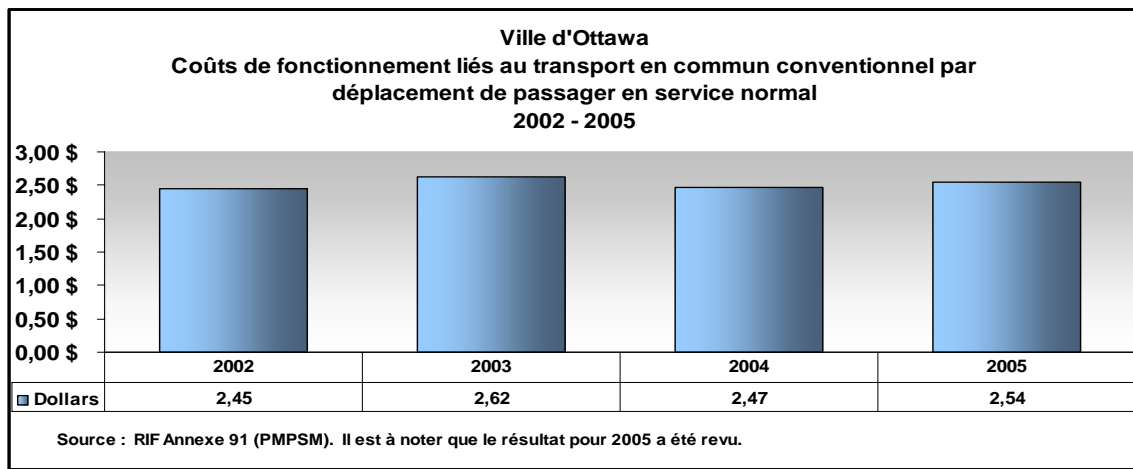
### Combien chaque déplacement coûte-t-il dans le réseau de transport en commun?



Ce graphique indique le coût par déplacement. On inclut les frais de carburant, d'entretien, de conduite, de soutien opérationnel, d'infrastructure foncière, d'assurances et de services administratifs, mais on exclut les frais d'acquisition ou de remplacement d'autobus. À Ottawa, le coût par déplacement est inférieur à la médiane IACSM. Le nombre d'heures de service et d'usagers influe sur les charges d'exploitation par déplacement.

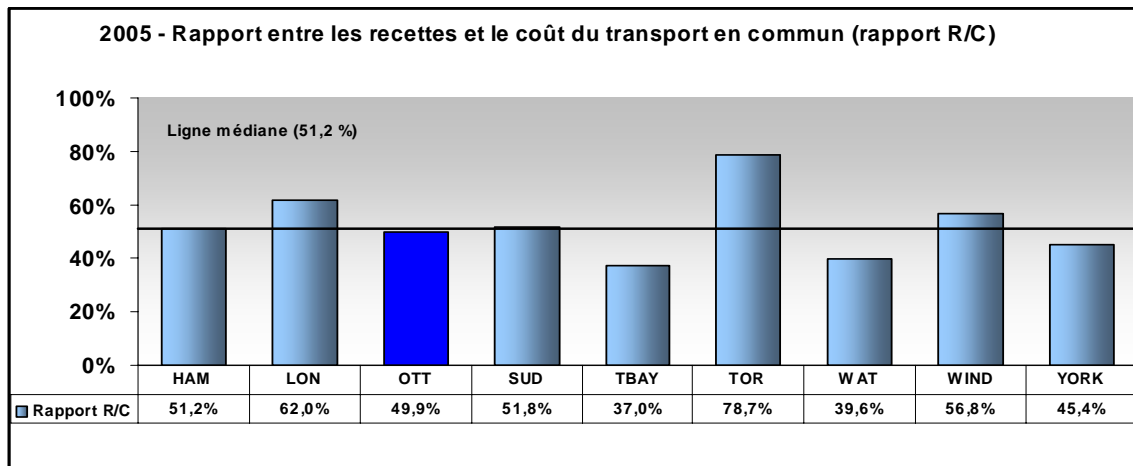


Dans quelle mesure les coûts par déplacement ont-ils évolué au fil des ans?



Ce graphique indique comment ont évolué à Ottawa les charges d'exploitation par déplacement de 2002 à 2005. Le coût a augmenté de 2,8 % de 2004 à 2005 dans le sens même de l'accroissement général des dépenses de transport en commun selon les orientations du conseil municipal et par rapport au budget approuvé en 2005. Dans la hausse budgétaire autorisée, le renchérissement des carburants, des pièces et des matériaux et la montée des rémunérations interviennent principalement comme facteurs.

Dans quelle mesure les tarifs d'utilisation couvrent-ils les coûts de prestation des services de transport en commun?



Ce graphique indique dans quelle proportion les produits de l'utilisation d'autobus couvrent les charges d'exploitation (ratio de recouvrement des frais). À Ottawa, ce ratio correspond à la médiane pour les municipalités IACSM.

Les facteurs qui jouent sont les suivants :

- lignes directrices sur l'aménagement du service, document approuvé qui détermine les niveaux de service de base pour les circuits d'autobus de toute la Ville (nombre d'itinéraires, fréquence et heures de service),
- barème d'utilisation qui récompense les usagers fréquents (laissez-passer, etc.); avec des stratégies novatrices de tarification, on peut augmenter l'utilisation, tout en abaissant dans l'ensemble le tarif moyen par déplacement,
- politique de prise en charge des coûts,
- étendue du territoire et densité d'occupation,
- conditions socioéconomiques.

### Que fait la Ville pour améliorer les services de transport en commun?

Voici certaines des initiatives qui contribuent à une amélioration des services de transport en commun à Ottawa :

- amélioration du Transitway pour des déplacements plus rapides des usagers,
- instauration d'un système SmartBus et d'un système SPM de surveillance et de contrôle; on entend ainsi améliorer la ponctualité du service et l'information clientèle, répartir les autobus avec plus d'efficacité et alléger les coûts dans l'ensemble,
- adoption d'un système de paiements par carte à puce pour que la clientèle acquitte les tarifs d'utilisation avec plus de choix et de commodité,
- multiplication des places en parc o bus (parc o bus Trim, par exemple),
- restructuration du réseau pour un service plus direct à une clientèle plus nombreuse.



## Services de traitement des eaux usées

### Points saillants du rendement

- Le programme de gestion de l'énergie a été reconnu par l'IACSM comme une pratique exemplaire de l'industrie
- Les frais de fonctionnement liés à la collecte/au traitement et à l'élimination par mégalitre d'eaux usées sont de 33 % moins que la médiane de l'IACSM, qui se situe à 193 \$ le mégalitre
- Le nombre de refoulement d'égouts au kilomètre est supérieur à la médiane de l'IACSM, qui est de 3,1 sur 100 km

La Ville d'Ottawa joue un rôle important pour garantir que l'eau utilisée et déversée par les maisons, entreprises, industries et établissements est traitée en toute sécurité, de manière à protéger l'environnement et la santé humaine. Une fois recueillies par le réseau municipal de collecte des eaux usées, qui couvre 2 767 kilomètres carrés, les eaux usées d'Ottawa se rendent au Centre environnemental Robert O. Pickard où elles sont traitées avant de retourner à la rivière des Outaouais. Le règlement municipal sur les égouts d'Ottawa contrôle la qualité des eaux usées déversées dans le réseau d'égouts municipaux.

Le Centre Pickard utilise un processus perfectionné de traitement secondaire à l'aide de bactéries pour éliminer les déchets de l'eau. Ces déchets sont traités plus à fond dans des digesteurs anaérobies pour produire des biosolides réutilisés comme compost ou complément fertilisant. Les biosolides sont surtout des solides organiques accumulés et séparés des eaux usées qui ont été stabilisées grâce au traitement.

Les gaz produits dans les digesteurs alimentent une usine de cogénération qui produit environ la moitié de l'électricité consommée au Centre Pickard; la chaleur perdue par le Centre est utilisée pendant le processus de traitement et pour chauffer les bâtiments en hiver. Ces processus sont effectués conformément aux règlements fédéraux et provinciaux.

### Principaux faits

- 2 220 km d'égouts sanitaires
- 1 870 km d'égouts pluviaux
- 230 km d'égouts unitaires
- 76 stations de pompage, 56 000 puisards de rue, 186 000 branchements, 27 000 locaux d'accès, 150 000 conduites secondaires
- L'âge moyen des conduites d'égout est de 30 ans

Certaines des collectivités rurales d'Ottawa sont branchées au réseau de collecte des eaux usées. D'autres sont reliées à des fosses septiques privées, leurs boues (déchets riches en matières organiques) sont pompées et transportées vers le Centre Pickard en vue de leur traitement.

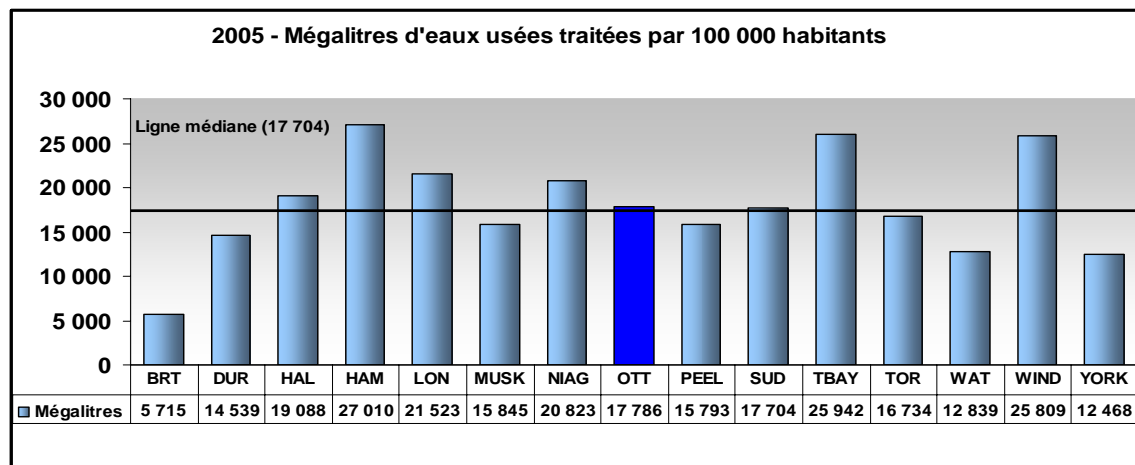
## Comment la Ville d'Ottawa se compare-t-elle?

Voici les principales facteurs qui influent sur la gestion des eaux usées à Ottawa :

- la topographie et la taille géographique de la municipalité,
- le coût à la hausse de l'électricité, des produits chimiques et des combustibles,
- les frais d'entretien, y compris la rémunération du personnel, les services passés à contrat et les matériaux.

Compte tenu de ces questions, les graphiques suivants indiquent les résultats comparatifs pour les services de traitement des eaux usées.

## Quelle quantité d'eaux usées est traitée à Ottawa?

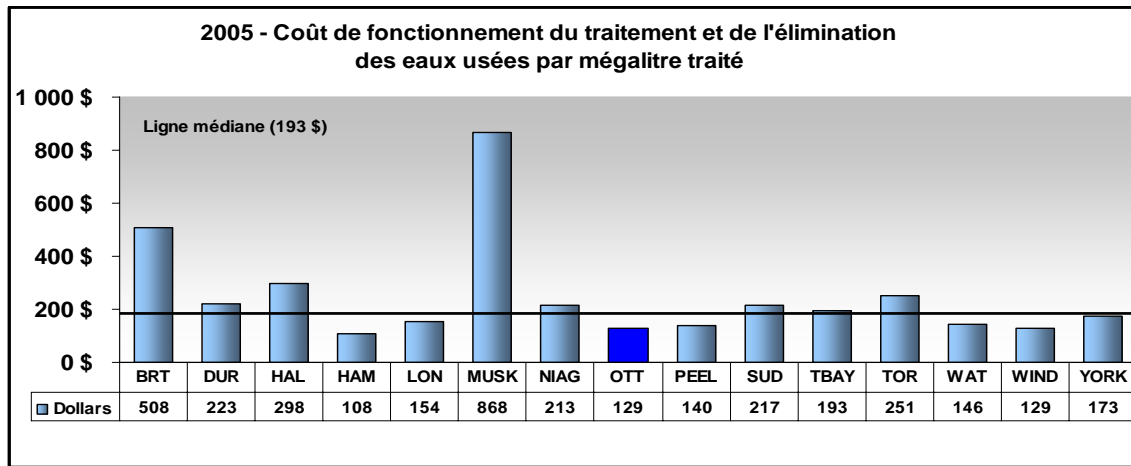


En 2005, la Ville d'Ottawa a traité environ 154 milliards de litres d'eaux usées, soit une moyenne de 17 786 millions de litres sur 100 000 résidents ou 177 860 litres par personne, ce qui est légèrement supérieur au résultat médian des municipalités de l'IACSM, comme l'illustre le graphique. Un mégalitre correspond à un million de litres.

Ces eaux usées comprennent les eaux déversées par les ménages, les entreprises et les établissements. Le reste de l'eau, dite de captage et d'infiltration, entre dans le réseau de collecte des eaux usées sous forme d'eau de pluie et d'eau de fonte par les égouts unitaires, les tuyaux de descente pluviale, les pompes d'assèchement branchées de façon illégale et les couvercles des regards d'égout. En réduisant le volume d'eau excédentaire, on garantit que le réseau d'égouts n'est pas surchargé et on améliore l'efficacité de l'usine de traitement.

La Ville examine actuellement la question des eaux de captage et d'infiltration et a proposé des travaux d'immobilisation dans certaines régions aux prises avec des inondations et beaucoup d'eau de captage et d'infiltration.

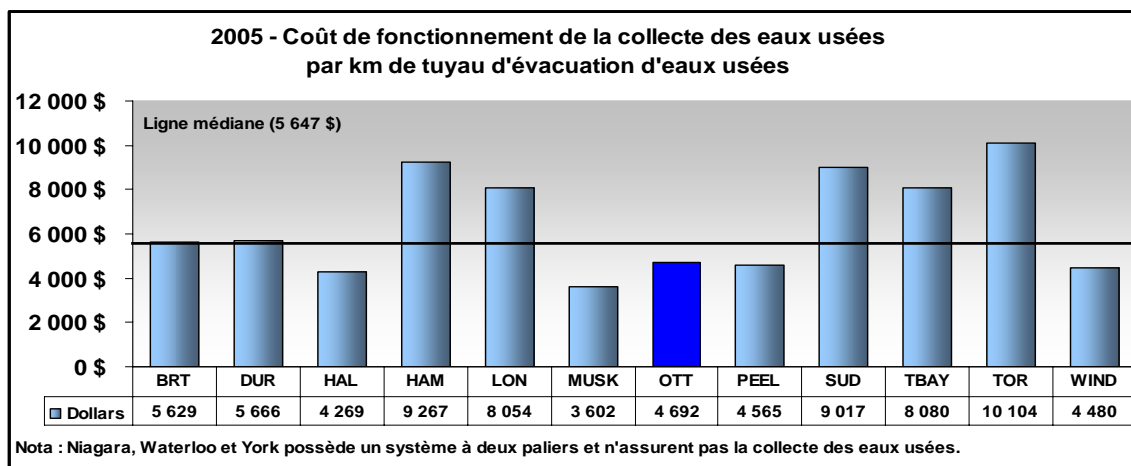
### Combien coûtent le traitement et l'élimination des eaux usées?



Ce graphique indique le coût du traitement d'un million de litres d'eaux usées. En font partie le traitement et l'élimination des biosolides produits à la suite de ce traitement. Y sont également inclus tous les frais de fonctionnement et d'entretien du Centre Pickard pour garantir que les eaux déversées dans la rivière des Outaouais respectent les critères de qualité établis par le ministère de l'Environnement de l'Ontario.

Le coût au mégalitre de la Ville d'Ottawa est le deuxième coût le moins élevé de toutes les municipalités de l'IACSM grâce à l'efficacité du Centre environnemental R. O. Pickard : sa taille, sa technologie avant-gardiste, son personnel très bien formé et son programme de gestion de l'énergie qui est le meilleur de sa catégorie.

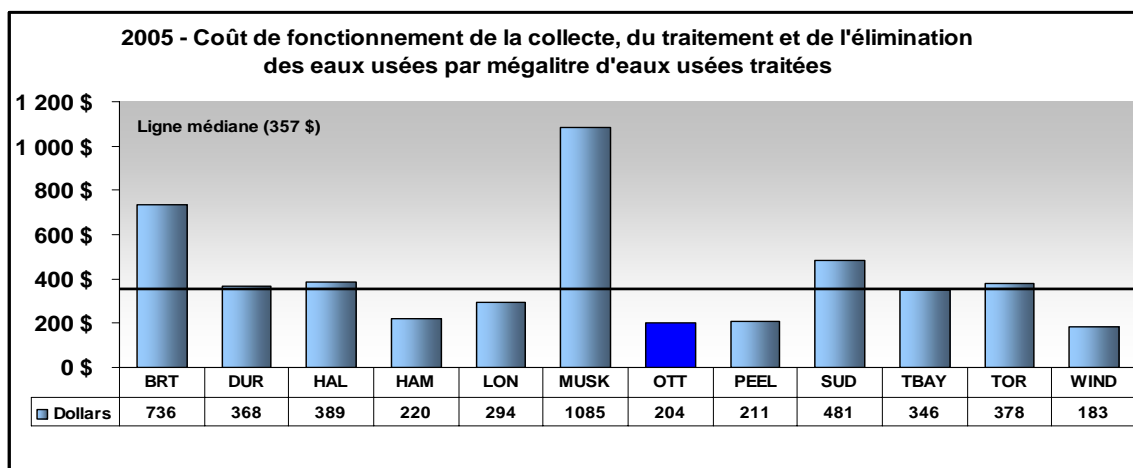
### Combien coûte la collecte des eaux usées?



Ce graphique indique le coût annuel de la collecte des eaux usées pour chaque kilomètre de conduites d'eaux usées (ou d'égouts). Le coût au kilomètre de conduites d'eaux usées pour la Ville d'Ottawa est inférieur à la médiane. Les frais d'entretien inférieurs aux villes de taille semblable, ainsi que l'utilisation intensive des ressources contractuelles, aident la Ville d'Ottawa à obtenir un résultat positif.

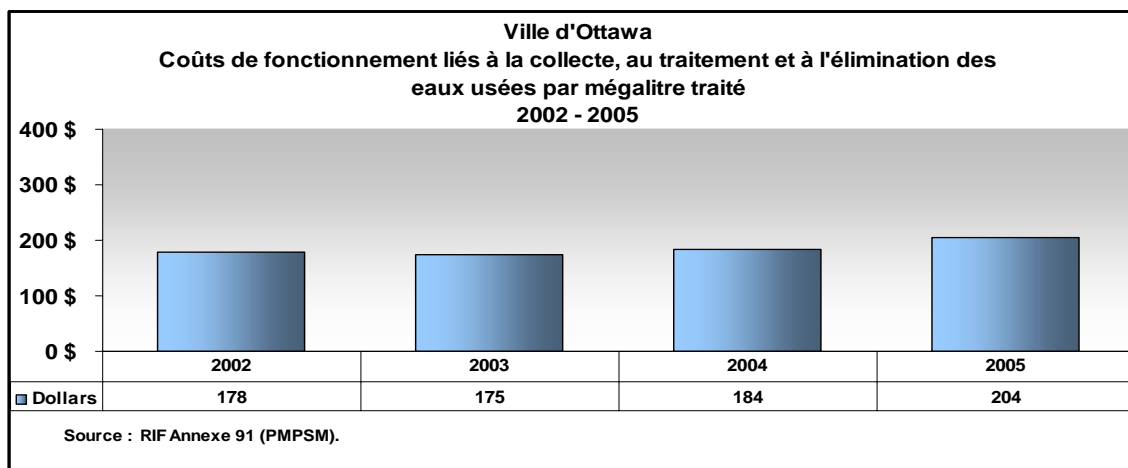
L'entretien et le fonctionnement du réseau de collecte des eaux usées composent la principale partie des coûts liés à la collecte des eaux usées puisque ces eaux doivent être transportées de divers points de collecte jusqu'à l'usine de traitement grâce à un long réseau de conduites composé de plus de 2 500 kilomètres d'égouts collecteurs et de 76 stations de pompage.

### Quels sont les frais de fonctionnement généraux liés à la collecte, au traitement et à l'élimination des eaux usées?



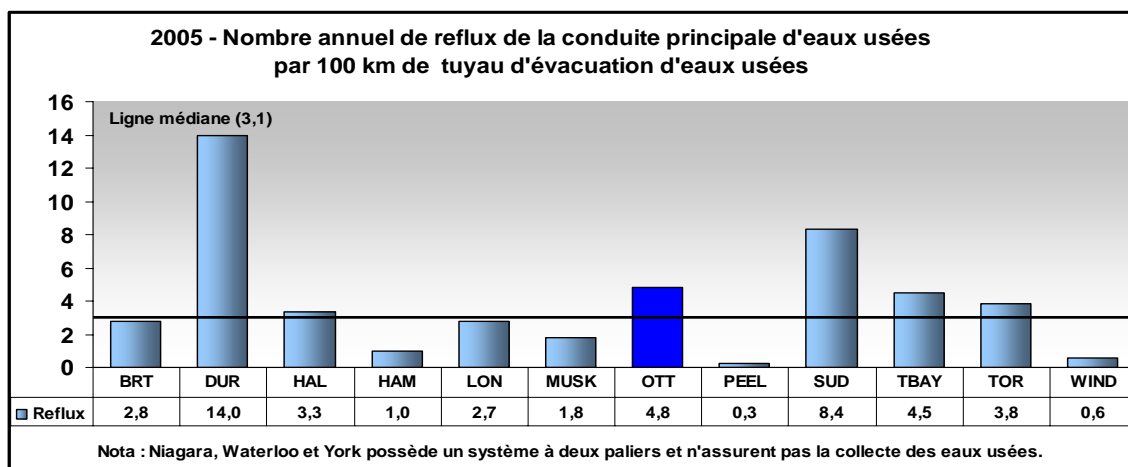
Ce graphique illustre les frais de fonctionnement et d'entretien du réseau de collecte, de traitement et d'élimination pour chaque mégalitre. Les frais de fonctionnement intégrés d'Ottawa sont les deuxièmes moins élevés de toutes les municipalités de l'IACSM grâce à l'efficacité du Centre environnemental R. O. Pickard, aux besoins d'entretien inférieurs à ceux des villes de taille comparable et à l'utilisation intensive des ressources contractuelles.

## Comment les frais de fonctionnement généraux liés à la collecte, au traitement et à l'élimination des eaux usées ont-ils fluctué dans le temps?



Ce graphique présente la fluctuation des frais de fonctionnement généraux liés à la collecte, au traitement et à l'élimination de chaque mégalitre d'eaux usées par la Ville d'Ottawa entre 2002 et 2005. En 2005, les frais ont augmenté de 10 % le mégalitre en raison du financement accru des améliorations apportées à l'entretien des égouts.

## À quelle fréquence les conduites principales d'eaux usées refoulent-elles?



Ce graphique indique qu'Ottawa a enregistré plus de refoulements d'égouts aux 100 kilomètres que la médiane des municipalités de l'IACSM.

Le nombre et l'intensité des orages, l'état des conduites, la quantité de substances grasses dans le réseau d'égouts et l'efficacité du programme de nettoyage influent sur la fréquence des refoulements d'égouts.

Une réduction budgétaire antérieure a eu une incidence sur la supervision du programme de nettoyage de la Ville d'Ottawa. Ce budget a depuis été rétabli. Pour réduire les refoulements d'égouts, la Ville cherche à suivre un cycle de nettoyage quinquennal des égouts sanitaires, les endroits les plus susceptibles de recueillir des débris et de la graisse étant nettoyés environ une fois tous les trois mois.

## Que fait la Ville pour améliorer les services de traitement des eaux usées?

La Ville a entrepris plusieurs initiatives pour améliorer les services de traitement des eaux usées, notamment :

- Le programme de gestion de l'énergie au Centre Pickard a été reconnu par l'IACSM comme une pratique exemplaire de l'industrie. La Ville a réalisé des économies annuelles nettes de 1,4 million de dollars en énergie en ayant recours à la cogénération pour convertir en électricité le méthane créé par le traitement des eaux usées et pour utiliser la chaleur perdue par les machines afin de chauffer les bâtiments en hiver. Outre réduire les frais de combustible, la cogénération améliore l'efficacité et réduit les émissions de dangereux gaz à effet de serre qui sont liées au réchauffement de la planète.
- La Ville a économisé 450 000 \$ par année en rationalisant le programme de nettoyage des puits de rue pour assurer le nettoyage périodique que pour ceux qui nécessitent une attention particulière.
- La Ville a également élaboré un plan pluriannuel pour réinvestir dans ses 76 stations de pompage des eaux usées et des eaux de pluie et les améliorer, ce qui aide à garantir que l'infrastructure est fiable, tout en réduisant les frais de fonctionnement à long terme.





## Services d'eau

### Points saillants du rendement

- Aucun avis conseillant de faire bouillir l'eau n'a été émis
- Nombre de bris des canalisations principales moins que la médiane de l'IACSM
- Les coûts de fonctionnement pour la distribution des services d'eau potable sont environ 15 % moins que le taux unitaire médiane des municipalités de l'IACSM
- L'utilisation par la Ville de l'énergie de recharge pour offrir les services d'eau potable est reconnue par l'IACSM comme étant une pratique exemplaire

La Ville d'Ottawa fournit de l'eau potable de haute qualité et entretient un système de traitement et de distribution qui assure un approvisionnement en eau fiable, suffisant et sécuritaire pour tous ses clients. La Ville gère également un système central de traitement de l'eau et quatre systèmes de puits collectifs pour les résidents du secteur rural. Plus de 125 000 tests de qualité des eaux sont effectués chaque année pour veiller à ce que l'eau réponde aux normes fédérales et provinciales en matière de santé.

Les services d'eau comprennent le traitement et la distribution de l'eau potable, de la source jusqu'au consommateur. Les installations de traitement des eaux, les canalisations principales, les stations de pompage et les réservoirs de stockage font partie des principales infrastructures des services d'eau.

### Principaux faits

- 755 000 clients
- 2 usines de purification des eaux usées
- 2 690 km de canalisations principales
- 181 316 branchements de services
- 14 stations de pompage et neuf réservoirs
- L'âge moyen des conduites d'eau est de 30 ans
- 50 % de l'utilisation est non résidentielle

Pour ce qui est du système central d'eau potable, l'eau brute est tirée de la rivière Outaouais, traitée par les usines de purification de Britannia ou de l'Île Lemieux et pompée dans le système de distribution. Ce système comprend un réseau de conduites, des stations de pompage, des

installations de stockage, des valves, des hydrants et des compteurs d'eau qui pompent, acheminent et stockent l'eau à une pression suffisante pour être en mesure de répondre aux besoins des résidents d'Ottawa.

La redevance d'eau prévoit couvrir tous les coûts de distribution des services d'eau potable. Les promoteurs et les redevances d'aménagement couvrent les coûts d'expansion du système dans les nouveaux secteurs.

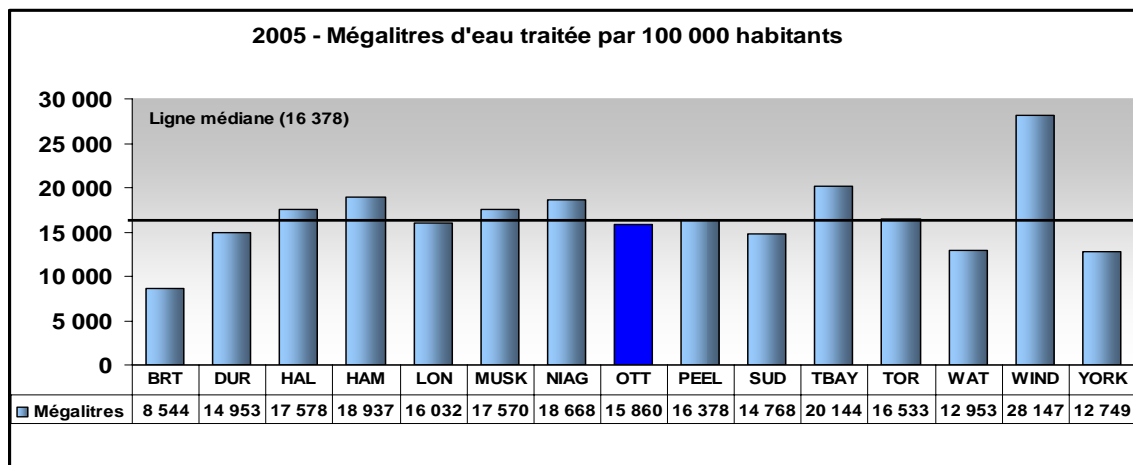
## Comment la Ville d'Ottawa se compare-t-elle?

Certains des facteurs principales qui ont une incidence sur les services d'eau de la Ville d'Ottawa :

- une population importante répartie sur un vaste territoire géographique,
- les caractéristiques de la source d'eau (couleur, turbidité, caractéristiques bactériologiques, dureté ou douceur, température, alcalinité) déterminent les processus de traitement requis,
- les coûts à la hausse de l'énergie et des produits chimiques utilisés pour le traitement,
- l'infrastructure vieillissante.

Compte tenu de ces questions, les graphiques suivants fournissent des résultats comparatifs pour les services d'eau.

## Quelle quantité d'eau est traitée dans chaque municipalité?

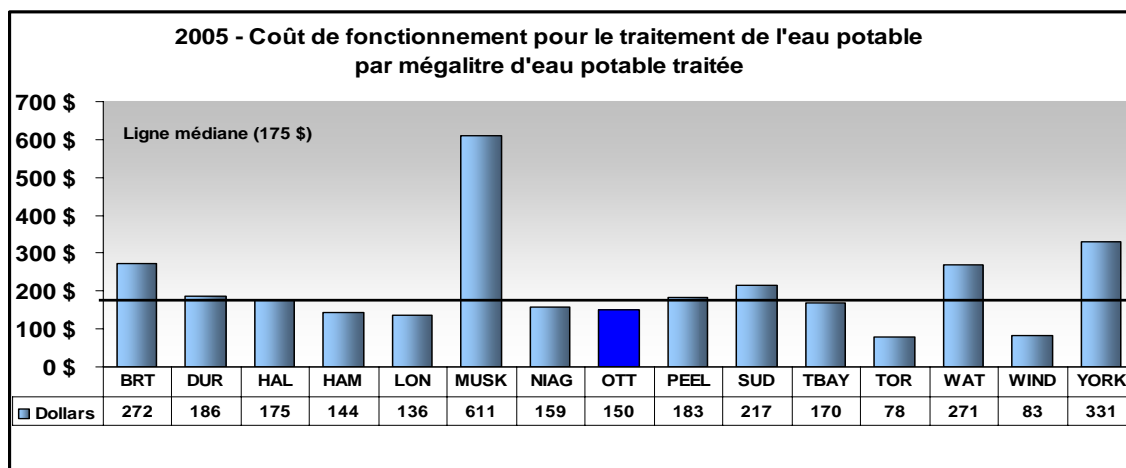


En 2005, la Ville a traité un total de 125 milliards de litres d'eau, c'est à-dire l'équivalent de 15 860 millions de litres d'eau par 100 000 personnes, ce qui se rapproche des résultats médians du groupe de municipalités de l'IACSM. Un mégalitre équivaut à un million de litres.

Plusieurs initiatives sont actuellement en cours à Ottawa et visent à réduire la consommation d'eau par 100 000 habitants. Ces mesures sont :

- Les programmes de réduction de la demande, tels que le programme Écôneau et les initiatives de conservation de l'eau qui visent à éduquer et à encourager les consommateurs à utiliser moins d'eau.
- Le programme de contrôle des pertes en eau qui vise à minimiser les pertes réelles et apparentes. Les pertes réelles sont celles qui résultent de fuites du système de distribution ou de bris de la canalisation d'eau, alors que les pertes apparentes sont celles qui sont attribuables à l'enregistrement erroné des compteurs d'eau, aux mauvaises lectures, aux erreurs de facturation et au vol d'eau. Aborder et régler ces problèmes de perte permettra de réduire la demande de production d'eau et d'augmenter les revenus.

### Q'en coûte-t-il pour traiter l'eau potable?

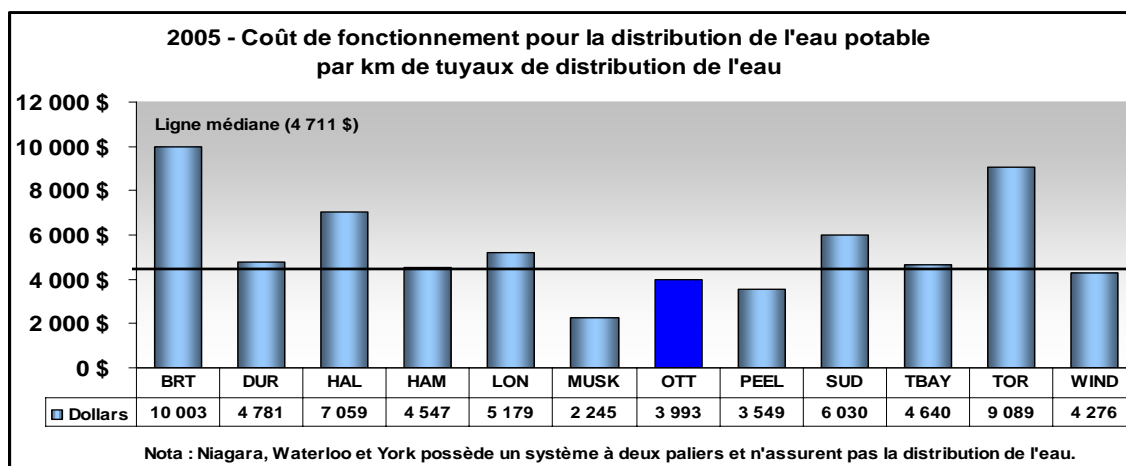


Le traitement et la distribution sont deux procédures importantes qui constituent la plus grande partie des coûts des services d'eau. Ce graphique révèle les coûts de fonctionnement du traitement de l'eau potable par mégalitre (un mégalitre équivaut à un million de litres) dans les 15 municipalités de l'IACSM. Ces coûts comprennent toutes les activités : de la collecte de l'eau à la source jusqu'à sa sortie de l'usine de traitement.

Les caractéristiques d'une source d'eau d'une municipalité a une incidence importante sur les coûts de traitement et sur le nombre et la taille des usines de traitement. En 2005, les coûts de traitement de la Ville d'Ottawa étaient légèrement au-dessous de la médiane. Un des facteurs contribuant à ces résultats favorables pour la Ville d'Ottawa est l'utilisation de sources d'énergie de rechange (p. ex., les générateurs au gaz naturel) qui réduisent la consommation d'électricité. La Ville a également recours à d'autres stratégies en vue d'améliorer la fiabilité de l'équipement de traitement tout en permettant de conserver les coûts à un niveau inférieur :

- l'examen continu des pratiques et des procédures d'entretien,
- un personnel hautement qualifié et certifié,
- d'autres efforts d'amélioration continue.

## Combien en coûte-t-il pour distribuer l'eau potable?



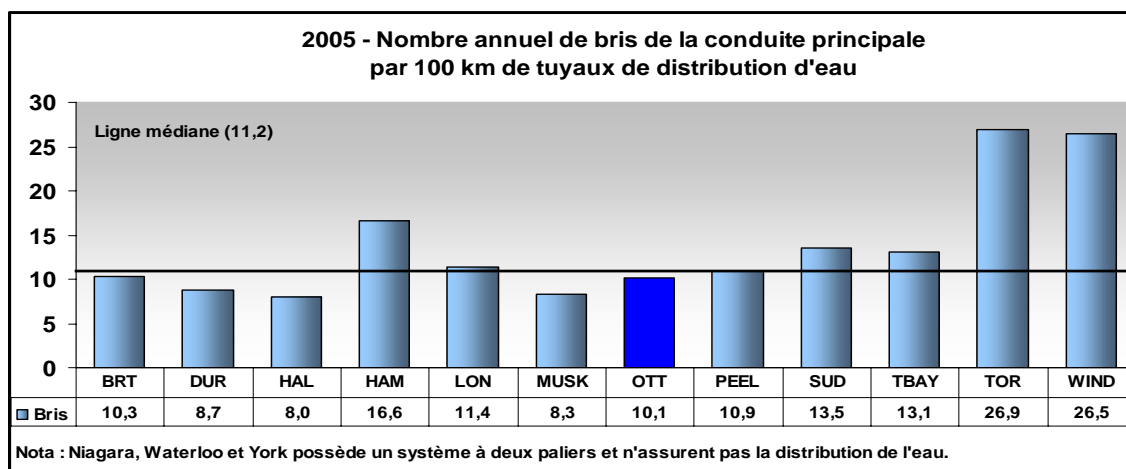
Ce graphique révèle combien il en coûte pour distribuer l'eau, par kilomètre de conduite de distribution, de l'usine jusqu'au consommateur. En ce qui concerne la Ville d'Ottawa, ces coûts sont légèrement au-dessous de la médiane et sous les coûts des municipalités comparables.

Un facteur qui permet à la Ville d'Ottawa de réduire les coûts de distribution est la station de pompage de la rue Fleet qui gère environ 50 % de la demande quotidienne à l'aide de turbines hydrauliques alimentées par la rivière Outaouais. Ce processus a été reconnu par l'IACSM comme étant une pratique municipale exemplaire.

Les autres facteurs qui contribuent aux coûts de distribution de l'eau sont :

- la topographie qui influence la quantité d'énergie nécessaire au déplacement de l'eau dans le système de distribution,
- l'âge de l'infrastructure de distribution de l'eau,
- la fréquence de l'entretien et les normes de service,
- le climat : certaines régions, comme la Ville d'Ottawa, connaissent des températures de froid extrême et requièrent l'installation des canalisations principales à des niveaux beaucoup plus profonds. Bien que cette procédure réduise le nombre de canalisations gelées, elle contribue à augmenter les coûts de réparation.

## Quelle est la fréquence des bris de canalisations principales?



Le nombre de bris de canalisations principales indique le niveau d'interruption de service. Ce graphique indique le taux de bris de canalisation d'eau dans les 15 municipalités de l'IACSM. Avec ses 10,1 bris par 100 kilomètres de conduites de distribution d'eau, c'est à-dire la moyenne pour la ville, les résultats de la Ville d'Ottawa sont légèrement au-dessous de la médiane de l'IACSM.

Ottawa se retrouve au même niveau que la ville de Peel et légèrement plus haute que les villes de Durham et Halton, des municipalités qui ont des infrastructures plus récentes (entre 21 et 25 ans). Ottawa est également au même niveau que les municipalités de taille semblable qui ont une infrastructure d'âge semblable (environ 30 ans), comme la Ville de London. Les réinvestissements continus du programme de renouvellement des canalisations d'eau permettra à la Ville d'Ottawa de conserver à des niveaux raisonnables les interruptions de service en raison des bris de canalisation principales.

## Que fait la Ville fait pour améliorer les services d'eau?

La Ville entreprend un certain nombre d'initiatives importantes afin d'améliorer les services d'eau. Parmi celles-ci :

- L'installation d'un processus de traitement de gestion des déchets dans les usines de purification des eaux afin d'éliminer le déversement de résidus de traitement dans la rivière Outaouais. Bien que cette mesure permette de réduire les répercussions sur la rivière Outaouais, elle contribue aussi à augmenter les coûts de fonctionnement des usines de traitement des eaux et du Centre environnemental R. O. Pickard.
- Le lancement du programme de contrôle des pertes d'eau, dont le but est d'améliorer les services de distribution d'eau aux résidents. En 2005, cette initiative a permis de lancer un programme proactif de repérage des fuites et d'affecter deux évaluations des zones de compteurs à différents endroits. Les zones de compteurs à différents endroits sont des secteurs isolés dans le système de distribution où au moins une ligne d'approvisionnement est mesurée. Cette mesure permet à la Ville d'enregistrer la demande d'eau de certains secteurs afin de déterminer le nombre de fuites.

- L'appui du programme Écôneau et la mise en place d'un programme d'encouragement de conservation de l'eau auprès des résidents et des entreprises en 2007. Ces initiatives visent à motiver les résidents et les entreprises à utiliser l'eau potable de manière responsable.
- Le financement important et continu des immobilisations afin de renouveler et de réhabiliter les infrastructures d'eau potable. Cette initiative comprend le remplacement d'une conduite principale d'eau à haute pression qui relie l'usine de purification de l'Île Lemieux et le réseau de distribution de l'eau, et la réhabilitation de la station de pompage de Billings Bridge. Ces projets augmenteront encore plus la fiabilité du système d'eau potable.
- La Ville commencera l'installation d'un nouvel équipement de lecture des compteurs d'eau en 2007 dans le cadre d'un programme de quatre ans de renouvellement d'immobilisation qui vise à remplacer l'équipement désuet et à le rendre efficient, à propos et exact, afin d'obtenir des renseignements sur la consommation d'eau des résidences par le biais des compteurs.

## **Appendices**

---

Appendice A – Glossaire des termes

Appendice B – Partenaires de l'IACSM

Appendice C – Bibliographie

Appendice D – Renseignements supplémentaires

## Appendice A

### Glossaire des termes

Terme	Définition
Accessible ou sans obstacle	Mesure dans laquelle un immeuble ou un site est accessible aux personnes handicapées
Anaérobie	Processus qui se déroule en l'absence d'oxygène
Arbitrage	Décision (décret ou jugement) d'un tribunal au sujet du ou des défendeurs dans une cause
Artère	Route de moyenne ou de grande capacité d'une importance légèrement inférieure à celle d'une autoroute et qui peut acheminer un trafic de grand volume entre les divers secteurs des centres urbains et ruraux
Compost	Mélange principalement constitué de matière organique stable (qui n'est plus en décomposition) produite par compostage dans des conditions aérobiques
Coût de fonctionnement	Dépenses effectuées dans le cadre de l'exploitation d'une entreprise
Déplacement conventionnel par le transport en commun	Déplacement coordonné dans un sens d'un point de départ à une destination finale; les déplacements avec transfert d'un véhicule à un autre ne sont comptabilisés qu'une seule fois
Digesteur anaérobie	Un digesteur anaérobie est une grande cuve dans laquelle les déchets résultant du processus de traitement des eaux usées sont réduits en morceaux plus petits. Le produit fini est déshydraté dans des centrifuges afin d'obtenir des biosolides. Le biogaz obtenu, qui contient du méthane, est brûlé dans des installations de cogénération qui produisent l'électricité et la chaleur nécessaires au processus de traitement.
Eaux d'orage ou de drainage	Eau de drainage par temps pluvieux recueillie en bordure des routes, dans les parcs, sur les toits, dans les propriétés privées et dans les drains de fondation
Eaux usées domestiques	Eaux usées provenant principalement des toilettes, de la douche et des éviers
Égout sanitaire	Canalisation souterraine transportant les eaux usées (c.-à-d. les eaux usées domestiques) vers une installation de traitement. Ces égouts acheminent les eaux usées domestiques, commerciales et industrielles, mais non les eaux pluviales.



<b>Terme</b>	<b>Définition</b>
Égout semi-séparatif	Réseau d'égouts de la ville qui consiste en un système de collecte et d'acheminement des eaux de ruissellement et d'un système d'égouts sanitaires distincts pour recueillir et acheminer les eaux usées municipales ainsi que les eaux de drainage des fondations et de quelques systèmes de drainage des allées et de surface
Égout unitaire	Canalisation souterraine transportant à la fois les eaux pluviales et les eaux sanitaires
Enceintes d'accès	Structures donnant accès aux égouts collecteurs
Espace ouvert	Parc local, couloir linéaire et grands terrains publics situés principalement en bordure des rivières et dans la ceinture de verdure, propriété du public ou destinés à l'être et auxquels le public peut ou pourra généralement accéder pour son plaisir
Espace vert	Comprend toutes les zones de terres humides et les forêts dans les secteurs urbains et ruraux, les terrains de jeu, les promenades aménagées, les espaces verts soigneusement planifiés entourant les immeubles publics, et les zones naturelles autour des bassins de gestion des eaux pluviales et dans les couloirs hydroélectriques
Évaluations des zones de compteur	Les zones du système de distribution de l'eau sont isolées au sein du système général de distribution de l'eau de manière à ne créer qu'un ou deux points d'approvisionnement dans cette zone. Cela permet le suivi très précis des flux dans la zone et cela nous permet d'établir si les flux d'une journée à l'autre sont supérieurs, égaux ou inférieurs au niveau prévu compte tenu de l'âge, des matériaux de construction, de la pression de sortie du système et de l'état de cette section du système de distribution.
Infraction	Partie I – Infractions avec procès-verbal d'infraction (contravention) et amende correspondante (p. ex., infractions au Code de la route, comme les contraventions pour excès de vitesse).  Partie II – Infractions de stationnement  Partie III – Infractions avec sommation de paraître en justice. Concerne les infractions plus graves sans amende correspondante, mais avec possibilité d'emprisonnement
Kilomètre de voie	Voie de circulation continue acheminant le trafic dans une direction

Terme	Définition
Matières organiques séparées à la source	Déchets organiques séparés des autres déchets et recueillis. La fraction des matières organiques séparées à la source du flux des déchets comprend généralement les matières organiques compostables, notamment les pelures de fruits et légumes, les restants de nourriture, la viande, les os, les œufs et les coquilles, l'huile végétale et le gras, les papiers essuie-tout et les serviettes de table, les journaux tachés, les sacs de papier, les contenants ondulés paraffinés et/ou salis, les copeaux et les résidus de jardinage (branches, plantes nuisibles, tontes de gazon, etc.). Les déchets organiques séparés à la source correspondent essentiellement au flux des déchets végétaux indiqués par de nombreuses nations européennes. Les matières organiques séparées à la source NE comprennent PAS les couches ou les excréments d'animaux.
Mégalitre	Un million de litres
Pompe de puisard	Appareil installé dans un puisard de votre sous-sol afin de pomper l'eau du système de drainage des fondations et de la renvoyer vers la surface ou dans les égouts pluviaux de la ville
Puisard	Par puisard, on entend une structure installée en bordure de la route pour recueillir les eaux de surface et les acheminer dans le système des égouts pluviaux. Cette structure est équipée à sa base d'un puisard qui permet de capter les matières granuleuses et les débris afin d'assurer la propreté du système d'égouts et d'éviter tout blocage
Refuge d'urgence	Tout local dont la vocation principale est de fournir un refuge temporaire ou de transition aux sans-abri
Route collectrice	Route qui achemine le trafic d'une route locale ou d'un quartier vers les principaux centres des collectivités
Route non revêtue	Route dont la surface est constituée de gravier, de pierre ou de tout autre matériau meuble
Route revêtue	Route avec un revêtement d'asphalte, de béton ou composite
Système de positionnement mondial (SPM)	Système de navigation basé sur un réseau de 24 satellites en orbite qui permet de déterminer la position d'un objet. Le SPM fonctionne quelles que soient les conditions météorologiques, partout dans le monde et 24 heures sur 24.
Tuyaux d'embranchement	Tuyaux qui relie l'immeuble à l'égout collecteur situé dans la rue

## Appendice B

### Partenaires de l'IACSM

Municipalités participant à l'IACSM par type d'administration	Population* Décembre 2005	Nombre de ménages* Décembre 2005	Superficie en Km <sup>2**</sup>
<b>Palier unique</b>			
Comté de Brant	31 264	12 649	845
Ville de Hamilton	518 745	203 236	1 149
Ville de London	351 900	154 945	423
Ville d'Ottawa	865 560	348 080	2 796
Ville de Greater Sudbury	155 339	70 891	3 627
Ville de Thunder Bay	102 617	49 186	328
Ville de Toronto	2 698 400	1 026 400	641
Ville de Windsor	217 249	86 900	145
<b>Palier supérieur</b>			
Municipalité régionale de Durham	585 290	198 543	2 535
Municipalité régionale de Halton	427 500	152 455	967
District de Muskoka	54 650	44 671	3 816
Municipalité régionale de Niagara	434 347	181 524	1 896
Municipalité régionale de Peel	1 181 124	372 000	1 225
Municipalité régionale de Waterloo	497 900	180 080	1 382
Municipalité régionale de York	918 383	273 358	1 756

\* « Entrepôt de données » de l'IACSM, données municipales de 2005

\*\* Fournie par chaque municipalité

Source : OMBI 2005 Performance Benchmarking Report (Rapport de 2005 sur l'analyse comparative du rendement) de l'IACSM.

## Appendice C

---

### Bibliographie

Directeur financier de la Ville de Toronto. *Rapport aux services de police et au Comité des finances de Toronto*, le 5 avril 2006, appendice B, p. 2.

Environnement Canada. *Données climatologiques*. Accessible à [http://www.climate.weatheroffice.ec.gc.ca/climateData/hourlydata\\_f.html?timeframe=1&Prov=XX&StationID=4337&Year=2005&Month=10&Day=8](http://www.climate.weatheroffice.ec.gc.ca/climateData/hourlydata_f.html?timeframe=1&Prov=XX&StationID=4337&Year=2005&Month=10&Day=8)

Initiative d'analyse comparative des services municipaux de l'Ontario. *2005 Performance Benchmarking Report*, 2006

Initiative d'analyse comparative des services municipaux de l'Ontario. *Entrepôt de données de l'IACSM, Données municipales pour 2005*, 2006

Ministère des Affaires municipales et du Logement de l'Ontario. Annexe 91, Directives. *Financial Information Return 2005 : Municipal Performance Measurement Program*. Accessible à [http://csconramp.mah.gov.on.ca/fir/Instructions/MPMP2005 %20S91.pdf](http://csconramp.mah.gov.on.ca/fir/Instructions/MPMP2005%20S91.pdf)

Ministère des Affaires municipales et du Logement de l'Ontario. Annexe 92, Directives. *Financial Information Return 2005 : Municipal Performance Measurement Program*. Accessible à [http://csconramp.mah.gov.on.ca/fir/Instructions/MPMP2005 %20S92.pdf](http://csconramp.mah.gov.on.ca/fir/Instructions/MPMP2005%20S92.pdf)

Service de stationnement de la Ville de Toronto. *On street Parking*. Accessible au <http://www.greenp.com/tpa/parkinglocator/onstreet/OnStreet.jsp>

Statistique Canada. (2005). *Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet*, accessible à [http://www.statcan.ca/cgi-bin/imdb/p2SV\\_f.pl?Function=getSurvey&SDDS=4432&lang=en&db=IMDB&dbg=f&adm=8&dis=2](http://www.statcan.ca/cgi-bin/imdb/p2SV_f.pl?Function=getSurvey&SDDS=4432&lang=en&db=IMDB&dbg=f&adm=8&dis=2)

Ville d'Ottawa. *Programme de mesure de la performance des services municipaux*. Accessible à [http://ottawa.ca/city\\_hall/mpmp/index\\_fr.html](http://ottawa.ca/city_hall/mpmp/index_fr.html)

## Appendice D

---

### Renseignements supplémentaires

Pour obtenir des renseignements au sujet de l'IACSM, veuillez visiter le site Web de l'IACSM au [www.ombi.ca](http://www.ombi.ca).

Pour obtenir des renseignements ou des réponses à vos questions au sujet d'autres municipalités de l'IACSM, veuillez consulter leur site Web.

### Municipalités à un seul palier

Comté de Brant	<a href="http://www.county.brant.on.ca">www.county.brant.on.ca</a>
Ville d'Hamilton	<a href="http://www.hamilton.ca">www.hamilton.ca</a>
Ville de London	<a href="http://www.london.ca">www.london.ca</a>
Ville d'Ottawa	<a href="http://www.ottawa.ca">www.ottawa.ca</a>
Ville du Grand Sudbury	<a href="http://www.city.greatersudbury.on.ca">www.city.greatersudbury.on.ca</a>
Ville de Thunder Bay	<a href="http://www.thunderbay.ca">www.thunderbay.ca</a>
Ville de Toronto	<a href="http://www.toronto.ca">www.toronto.ca</a>
Ville de Windsor	<a href="http://www.citywindsor.ca">www.citywindsor.ca</a>

### Municipalités à paliers supérieurs

Municipalité régionale de Durham	<a href="http://www.region.durham.on.ca">www.region.durham.on.ca</a>
Municipalité régionale de Halton	<a href="http://www.halton.ca">www.halton.ca</a>
District de Muskoka	<a href="http://www.muskoka.on.ca">www.muskoka.on.ca</a>
Municipalité régionale de Niagara	<a href="http://www.regional.niagara.on.ca">www.regional.niagara.on.ca</a>
Municipalité régionale de Peel	<a href="http://www.region.peel.on.ca">www.region.peel.on.ca</a>
Municipalité régionale de Waterloo	<a href="http://www.region.waterloo.on.ca">www.region.waterloo.on.ca</a>
Municipalité régionale de York	<a href="http://www.york.ca">www.york.ca</a>



Visitez le site [ottawa.ca](http://ottawa.ca) ou communiquez avec nous pour obtenir plus de renseignements sur les programmes et services municipaux.

**Ville d'Ottawa**

110, avenue Laurier Ouest  
Ottawa (Ontario) K1P 1J1

Téléphone : 3-1-1 (613-580-2400)  
ATS : 613-580-2401  
Sans frais : 866-261-9799  
Courriel : [info@ottawa.ca](mailto:info@ottawa.ca)

*La Ville peut fournir sur demande le présent document sur supports multiples.*

2006123109G.qxd