



Rapport trimestriel sur le rendement présenté au  
Conseil  
3<sup>e</sup> trimestre, juillet – septembre

Ville d'Ottawa  
Services de transformation des activités

Délibérément laissé en blanc

## Introduction

Le Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil, produit à la fin de chaque trimestre, sert à donner des renseignements de premier ordre et axés sur les résultats sur l'efficacité et les services à la clientèle des services de base offerts à la population par la Ville d'Ottawa, de même que sur les principaux services internes.

## Faits saillants

### Services du bâtiment :

- Au 3<sup>e</sup> trimestre de 2007, le nombre total de demandes de permis de construire de tous genres était en hausse de 9,9 % par rapport à celui du 3<sup>e</sup> trimestre de 2006. Les cinq quartiers où la construction était la plus répandue (41 % des permis délivrés) étaient Cumberland, Gloucester-Sud, Stittsville-Kanata, Barrhaven et Kanata Nord.
- En 2007, on constate une baisse du rendement par rapport aux délais prescrits dans l'examen initial d'une demande en raison des ralentissements découlant de la mise en œuvre des nouvelles exigences sismiques et des difficultés à gérer les charges de travail en période de pointe pendant la saison de la construction jumelées au nombre constant élevé de postes à prévoir au service du bâtiment. Toutefois, en comparant le 3<sup>e</sup> trimestre de 2006 et le 3<sup>e</sup> trimestre de 2007, on constate une amélioration générale d'une année à l'autre.

### Services du parc automobile :

- Au 3<sup>e</sup> trimestre de 2007, les frais de fonctionnement des autobus pour chaque km sont demeurés les mêmes qu'au 3<sup>e</sup> trimestre de 2006, malgré des augmentations inflationnistes annuelles touchant les pièces de rechange, les salaires et le carburant.
- Au 3<sup>e</sup> trimestre, les Services du parc automobile ont satisfait à la norme de service dans la prestation d'autobus, comme convenu avec les Services de transport en commun, dans une proportion d'environ 92,3 %, une majoration par rapport aux résultats des deux premiers trimestres de 2007. Les résultats au 3<sup>e</sup> trimestre ont été influencés par des engagements à l'endroit de véhicules nolisés et d'événements spéciaux comme le Bluesfest et les Championnats du monde de soccer U-20 de la FIFA plusieurs après-midi en juillet.

### Services généraux :

- Le dénombrement total des effectifs a diminué de 49 personnes depuis le début de 2007.

### Planification :

- À la suite d'une baisse du nombre de demandes d'aménagement traitées au 2<sup>e</sup> trimestre, le nombre de demandes traitées au 3<sup>e</sup> trimestre de 2007 a augmenté de 65 % et correspond davantage aux résultats du 3<sup>e</sup> trimestre au fil du temps.
- Le pourcentage de demandes de modification au Règlement du zonage pour lesquelles une décision est prise dans les délais prévus à la Loi sur l'aménagement du territoire est demeuré en dessous de la cible de 80 % au 3<sup>e</sup> trimestre de 2007, principalement en raison de l'ordonnancement des réunions en juillet et en août et du nombre de postes vacants. Les résultats se sont améliorés par rapport aux années précédentes.

### Point de prestation des services :

- Le nombre total d'appels auxquels on a répondu au Centre d'appels 311 au 3<sup>e</sup> trimestre de 2007 correspond au nombre d'appels au 3<sup>e</sup> trimestre de 2006. Compte tenu du volume total d'appels, les demandes de service acheminées aux Services des règlements ont augmenté de 14,3 %, tandis que les demandes de service relatives aux déchets solides ont diminué de 6,7 %.
- Le Centre du service à la clientèle de l'hôtel de ville a connu une augmentation de 16 % du volume des opérations par rapport au 3<sup>e</sup> trimestre de 2006, principalement attribuable à l'augmentation des enregistrements de naissances et à la possibilité de prendre les photos pour les laissez-passer d'autobus sur place pendant deux périodes de deux semaines en août et en septembre.

### Bibliothèque publique

- Selon les données disponibles, au 3<sup>e</sup> trimestre de 2007, les visites électroniques au site Web de la bibliothèque ont augmenté de 162,5 % par rapport à celles au 3<sup>e</sup> trimestre de 2006. Bien que cette augmentation soit en partie attribuable à la sous-déclaration en 2006, le nombre de visites électroniques continue d'augmenter de façon constante au fur et à mesure que de nouveaux services sont introduits.

**Déchets solides :**

- Les tonnes de déchets domestiques enfouis au 3<sup>e</sup> trimestre de 2007 ont diminué de 2,4 % par rapport à la même période en 2006. Entre le 1<sup>er</sup> trimestre et le 3<sup>e</sup> trimestre de 2007, on a constaté une tendance à la réduction du nombre de tonnes de déchets domestiques enfouis, comparativement à l'augmentation moyenne historique de 2,5 % chaque année.
- La quantité de matériaux recueillis dans les boîtes bleues continue de diminuer à la suite de la mise en œuvre du Programme de consignation de la Régie des alcools de l'Ontario (LCBO).
- La quantité de matériaux des boîtes noires recueillie au 3<sup>e</sup> trimestre de 2007 correspond aux niveaux historiques.

**Services de transport en commun :**

- OC Transpo a transporté 21,6 millions de passagers au 3<sup>e</sup> trimestre de 2007, soit 800 000 passagers ou 3,9 % de plus qu'au 3<sup>e</sup> trimestre de 2006.
- Le pourcentage d'autobus arrivant à l'heure a augmenté pour atteindre 81,9 % au 3<sup>e</sup> trimestre de 2007, en hausse par rapport à 79,8 % au 3<sup>e</sup> trimestre de 2006. 18,1 % n'arrivaient pas à l'heure, dont 9,3 % en retard et 8,8 % arrivaient trop tôt.
- Au 3<sup>e</sup> trimestre de 2007, les Services de transport en commun ont effectué, en moyenne, 99,6 % des trajets prévus, en hausse par rapport à son objectif de 99,5 %.

**Conclusion**

Le Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil demeure un travail en évolution constante. Le contenu de ce sixième rapport trimestriel reflète les progrès réalisés par la Ville en ce qui touche la présentation de renseignements améliorés significatifs et utiles sur le rendement, de façon à décrire fidèlement le rendement du secteur de programme, ainsi que l'amélioration de la qualité d'analyse des données. Certains secteurs de programme demeurent dépourvus de mesures du rendement. Dans le présent rapport, ces secteurs comportent un échéancier vraisemblable quant à la disponibilité de cette information. Les Services de transformation des activités ne cessent de collaborer avec tous les secteurs dans l'élaboration ou l'amélioration de ces mesures, dans l'optique de rehausser le contenu du rapport à l'avenir. Le rapport évoluera à mesure que la Ville fera des progrès dans l'élaboration de l'information sur le rendement et qu'elle répondra aux commentaires du Conseil de même qu'aux changements apportés au milieu municipal.

Vos commentaires et suggestions seront bien accueillis, car ils permettent au rapport de conserver sa pertinence et de prendre en compte les besoins de renseignements en pleine évolution du Conseil. Veuillez communiquer avec Stephen Finnamore, directeur général, Services de transformation des activités, au [Steve.Finnamore@ottawa.ca](mailto:Steve.Finnamore@ottawa.ca) ou au poste 28859.

Stephen Finnamore  
Directeur exécutif, Services de transformation des activités  
Ville d'Ottawa

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profils des services

Dans ce rapport, on présente de l'information sur le rendement des secteurs de service suivants :

- Transport en commun
- Déchets solides
- Urbanisme
- Services du code du bâtiment
- Services de police
- Services d'emploi et d'aide financière
- Service des incendies
- Logement
- Parcs et loisirs
- Services des règlements municipaux
- Santé publique
- Bibliothèque publique d'Ottawa
- Services paramédics
- Services du parc automobile
- Point de prestation des services
- Services généraux

De plus :

- Les Opérations de surface, qui en sont à établir des mesures, devraient pouvoir faire rapport au 4<sup>e</sup> trimestre de 2007 (Comité des transports).

La liste suivante indique les mesures fournies par chaque secteur de service.

### Comité des services de transport en commun

#### Transport en commun

- Figure 1: Nombre total d'usagers du transport en commun conventionnel par trimestre
- Figure 2: Ponctualité du service aux points de contrôle
- Figure 3: Pourcentage de trajets planifiés qui ont eu lieu (moyenne trimestrielle)

### Comité de l'urbanisme de l'environnement

#### Déchets solides

- Figure 4: Nombre total de tonnes de déchets domestiques recyclés et nombre total de tonnes de déchets domestiques enfouis par trimestre
- Figure 5: Pourcentage de déchets réorientés (boîtes bleues et noires seulement) – résidences privées et immeubles à appartements
- Figure 6: Pourcentage de déchets réorientés (tous les flots de déchets) collectés aux résidences privées

#### Urbanisme

- Figure 7: Nombre de demandes d'aménagement traitées par trimestre
- Figure 8: Examen en temps voulu – Pourcentage de demandes de modification au règlement de zonage présentées au Conseil municipal en temps opportun
- Figure 9: Examen en temps voulu : Pourcentage de demandes de délégation de pouvoir au personnel pour lesquelles une décision est prise en temps opportun

#### Services du code du bâtiment

- Figure 10: Nombre de demandes de permis de construire
- Figure 11: Total des permis de construire délivrés par quartier
- Figure 12: Pourcentage des demandes déterminées dans les délais prescrits par la loi
- Figure 13: Pourcentage des demandes déterminées dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil)

### Commission de services policiers

#### Services de police

- Figure 14: Nombre d'appels de service – toutes les priorités
- Figure 15: Nombre d'infractions au Code criminel traitées par policier
- Figure 16: Délai de réponse aux appels de première priorité

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profils des services

### Comité des services communautaires et de protection

#### Services d'emploi et d'aide financière

Figure 17: Nombre de cas et nombre de bénéficiaires d'Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées  
 Figure 18: Nombre de demandes d'admission/information, nombre de cas vérifiés et nombre de cas accordés (Ontario au travail et Soutiens essentiels de santé et de services sociaux)  
 Figure 19: Nombre moyen de participants (y compris les ateliers et la participation aux sections de ressources à l'emploi)  
 Figure 20: Nombre de cas d'Ontario au travail terminés  
 Figure 21: Nombre moyen de jours entre une demande à Ontario au travail et la vérification

#### Service des incendies

Figure 22: Nombre d'incendies auxquels le Service des incendies a donné suite  
 Figure 23: Nombre de blessures et de décès liés à des incendies chez des particuliers

#### Logement

Figure 24: Moyenne des taux d'occupation des lits dans les refuges  
 Figure 25: Pourcentage de personnes sur des listes d'attente placées dans des logements sociaux

#### Parcs et loisirs

Figure 26: Nombre de participants à des programmes accrédités par 1 000 habitants  
 Figure 27: Nombre de participants et de places disponibles dans les programmes accrédités  
 Figure 28: Pourcentage de participation aux programmes

### Comité des services communautaires et de protection (suite)

#### Services des règlements municipaux

Figure 29: Volume total d'appels par trimestre  
 Figure 30: Volume total d'appels par trimestre pour les quatre types d'appels les plus fréquents

#### Santé publique

Figure 31: Nombre de visites aux cliniques santé-sexualité  
 Figure 32: Nombre de visites aux cliniques dentaires  
 Figure 33: Nombre de visites aux jeunes familles  
 Figure 34: Nombre de dangers pour la santé ayant fait l'objet d'une intervention  
 Figure 35: Nombre d'appels à la ligne d'information de santé publique  
 Figure 36: Nombre d'inspections effectuées dans les services d'alimentation

#### Bibliothèque publique d'Ottawa

Figure 37: Nombre de prêts par habitant  
 Figure 38: Nombre de visites électroniques par habitant

#### Services paramédics

Figure 39: Intervention des véhicules de SMU  
 Figure 40: Intervention des véhicules de SMU selon le code de priorité  
 Figure 41: SMU – Taux de réponse par un véhicule avec ambulancier paramédical  
 Figure 42: Délai de réponse dans le 90e percentile pour les appels dont l'urgence constitue un danger de mort

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profils des services

Comité des services organisationnels et du développement économique

### Services du parc automobile

Figure 43: Frais de fonctionnement par km (\$) – autobus, camions incendie, ambulances

Figure 44: Frais de fonctionnement par km (\$) – autres véhicules (légers et lourds)

Figure 45: Objectif du service d'entretien atteint – Transport en commun

Figure 46: Distance moyenne parcourue par un autobus avant qu'il ne soit remplacé pour des raisons mécaniques (en km)

### Point de prestation des services

Figure 47: Nombre total d'appels pris par le Centre d'appels 311

Figure 48: Pourcentage des appels pris en 120 secondes ou moins (objectif de 80 %)

Figure 49: 311 Cinq demandes de service les plus fréquentes

Figure 50: 311 Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes

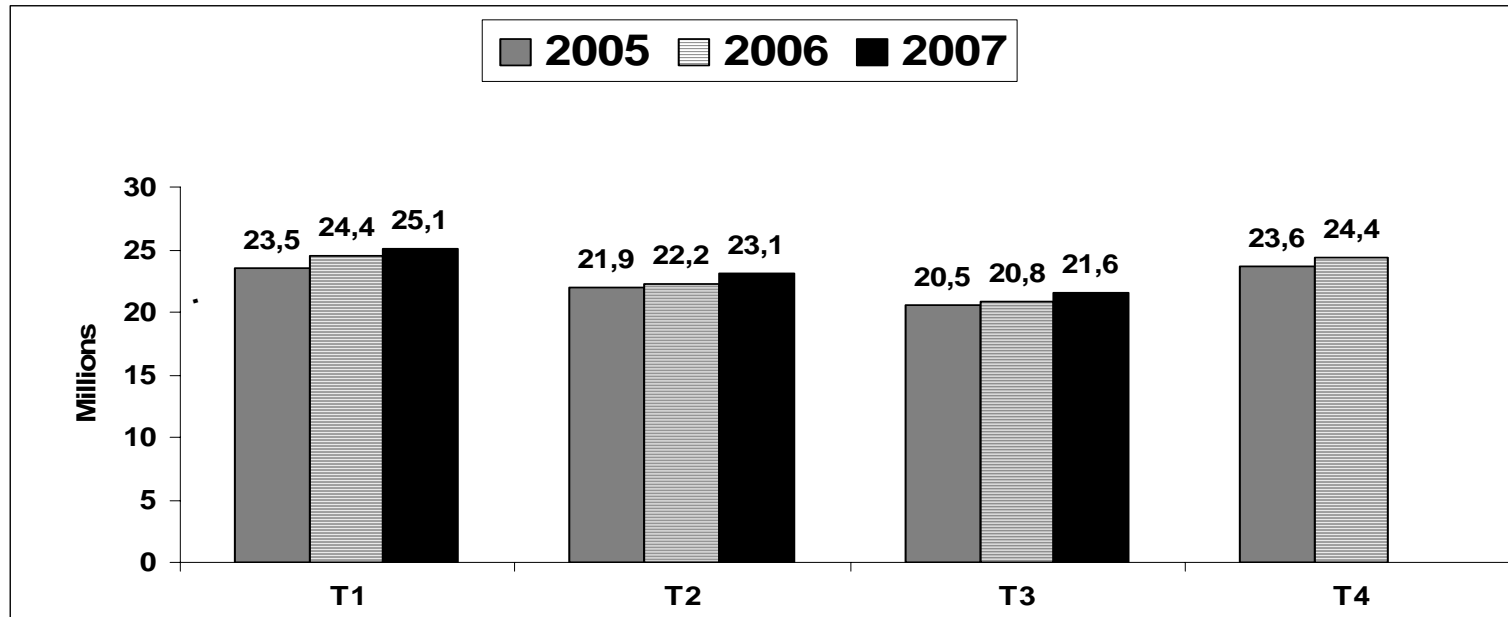
Figure 51: Volume total des opérations du Centre du service à la clientèle

Figure 52: Pénétration des services électroniques

### Services généraux

Figure 53: Dénombrement des effectifs

Figure 1: Nombre total d'usagers du transport en commun conventionnel par trimestre



## Analyse

Figure 1: Le nombre d'usagers du transport en commun conventionnel se rapporte au service de transport en commun régulier (autobus, O Train), par opposition au service de transport en commun spécialisé (Para Transpo) offert aux personnes qui ne peuvent recourir aux services du transport en commun régulier.

Au troisième trimestre de 2007, OC Transpo a transporté 21,6 millions de passagers, soit près de 800 000 passagers ou 3,9 % de plus qu'au cours du même trimestre en 2006. Plusieurs facteurs peuvent expliquer cette hausse au nombre de passagers, notamment le programme fédéral de crédit d'impôt pour le transport en commun, la prestation de services supplémentaires en réponse à la demande, l'amélioration apportée au réseau de transport, la fiabilité accrue du service et les options novatrices de tarification qui, depuis leur instauration il y a deux ans, sont bien reçues par la clientèle.

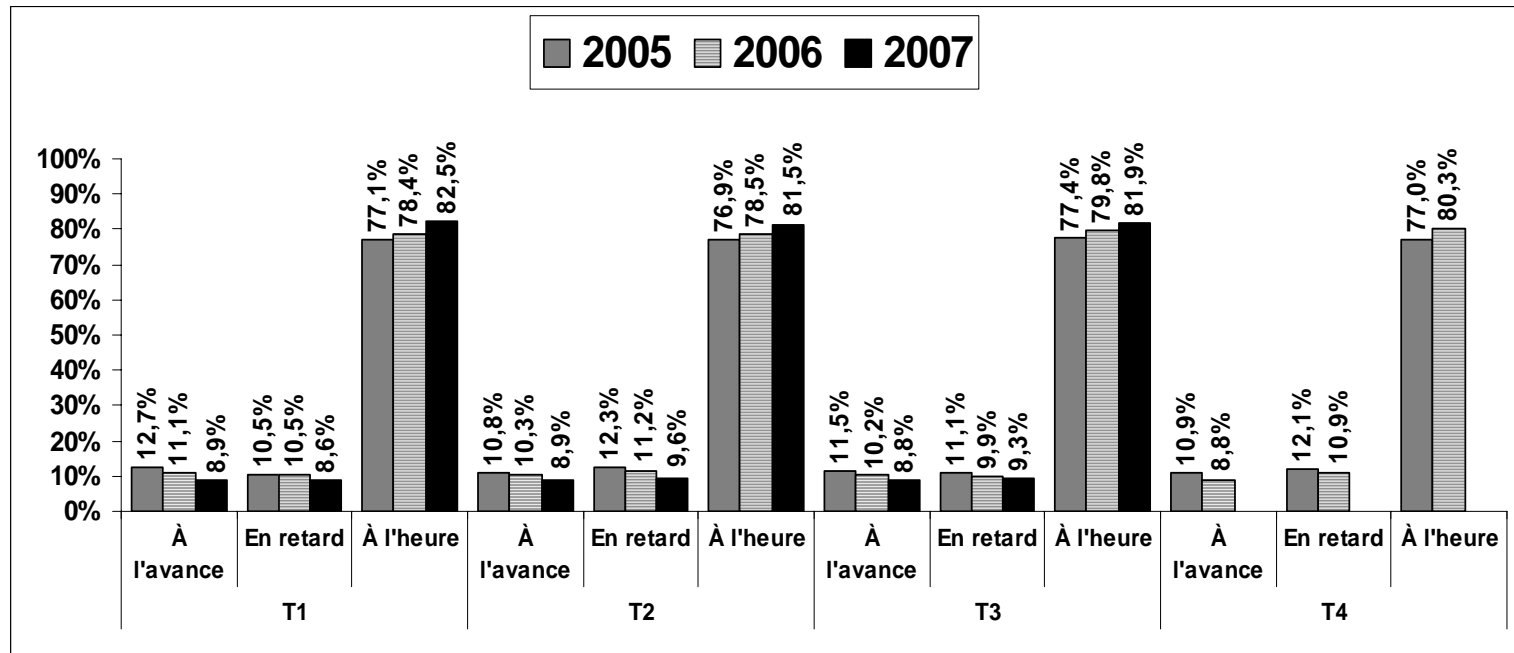
Le nombre d'usager du transport en commun varie d'une saison à l'autre : il diminue en avril lorsque le temps s'adoucit pour atteindre un plancher l'été, saison pendant laquelle les écoles sont fermées et une bonne partie de la clientèle se trouve en vacances. Ce nombre augmente de nouveau, une fois les vacances estivales terminées et la rentrée scolaire amorcée en septembre.



## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profil de service –Transport en commun

Figure 2: Ponctualité du service aux points de contrôle



## Analyse

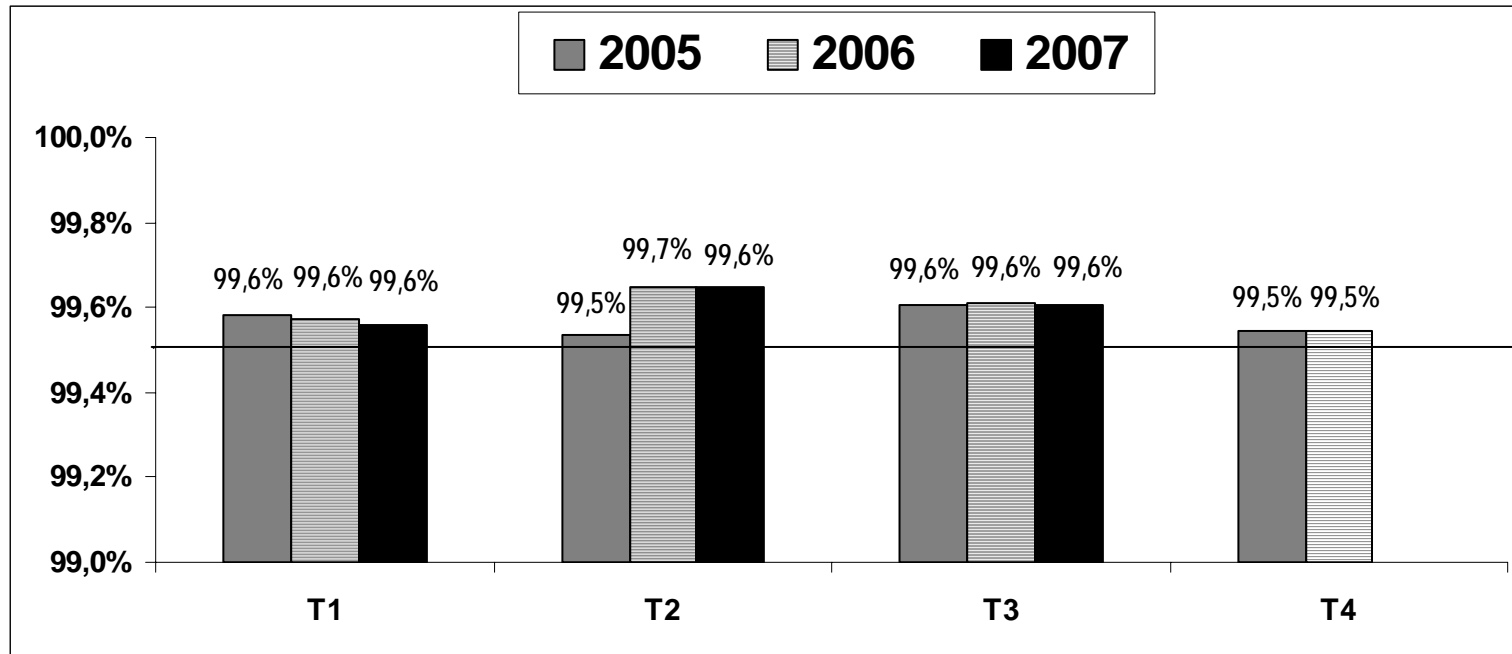
Figure 2 : La ponctualité du service aux points de contrôle se rapporte au pourcentage d'autobus qui « ne quittent jamais un point de contrôle à l'avance ou plus de 3 minutes en retard ».

Au troisième trimestre de 2007, la ponctualité du service s'était améliorée par rapport au même trimestre en 2006. De fait, la ponctualité du service a augmenté pour s'établir à 81,9 % en 2007, soit une hausse par rapport à 79,8 % en 2006. Cette amélioration résulte du nombre inférieur d'autobus qui arrivent à l'avance ou en retard. Elle peut être attribuable à l'instauration du nouveau réseau de contrôle automatique des véhicules (CAV) faisant appel à la technologie GPS et aux améliorations apportées aux horaires pendant la dernière année.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profil de service –Transport en commun

Figure 3: Pourcentage de trajets planifiés qui ont eu lieu (moyenne trimestrielle)



## Analyse

Figure 3 exprime en pourcentage le nombre de trajets prévus ou planifiés qui ont été effectués par rapport à l'ensemble des trajets prévus ou planifiés (c. à d. le pourcentage des trajets qui ont été effectués).

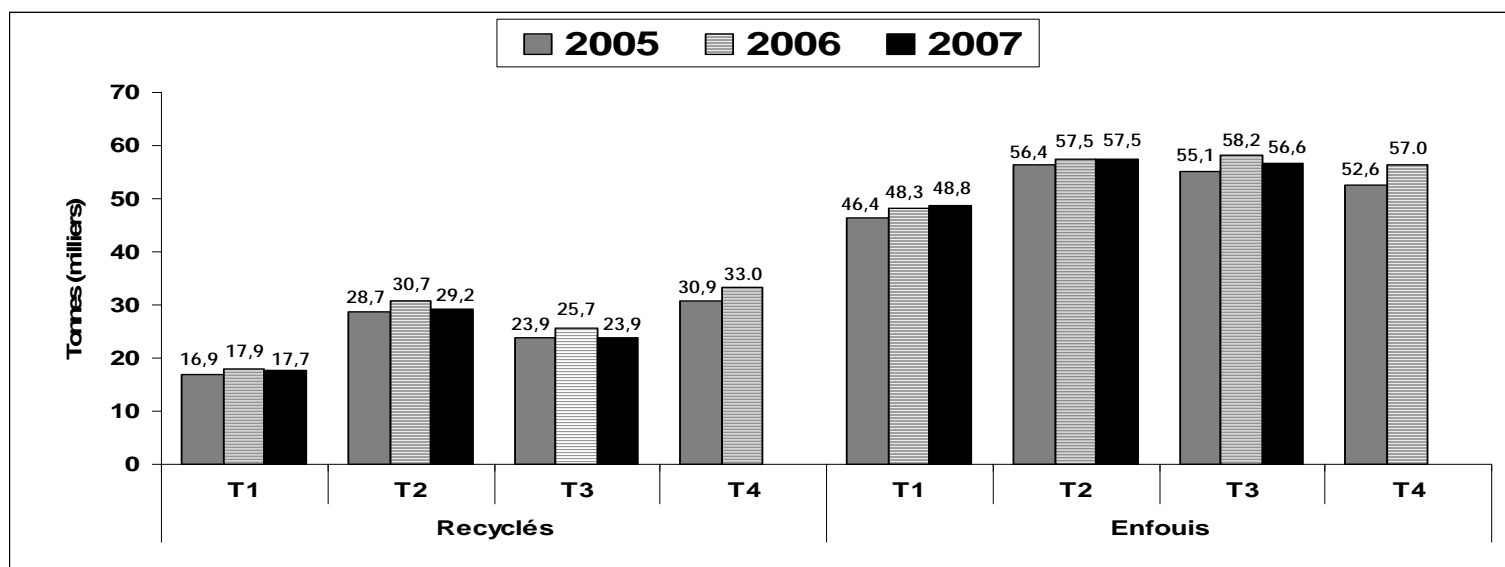
Les Services de transport en commun ont pour objectif d'assurer, chaque jour, la plus grande prestation possible du service planifié. Il est toutefois impossible d'assurer une prestation intégrale à cause des bris imprévus de véhicules en service, des accidents et des sommets d'absentéisme chez le personnel, etc. Actuellement, les Services de transport en commun cherchent à assurer la prestation, chaque jour, d'au moins 99,5 % des trajets prévus.

Au 3e trimestre de 2007, les Services de transport en commun ont effectué, en moyenne, 99,6 % des trajets prévus. Dans le présent contexte, une perte de 0,2 % peut vouloir dire un recul de 10 000 passagers mensuels.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profil de service – Déchets solides

Figure 4: Nombre total de tonnes de déchets domestiques recyclés et nombre total de tonnes de déchets domestiques enfouis par trimestre



## Analyse

Figure 4: Les tonnes de déchets domestiques enfouis au 3e trimestre de 2007 ont diminué de 2,4 % par rapport au même trimestre en 2006. À compter du 3e trimestre de 2006, la Ville a été en mesure de faire un suivi exact de tous les déchets domestiques selon le type de résidence (appartement et résidence privée), ainsi que des déchets commerciaux dans les appartements (charges non subventionnées par la Ville). Du 1er trimestre au 3e trimestre de 2007, on a constaté une tendance à la réduction du nombre de tonnes de déchets enfouis. D'une année à l'autre, la proportion de déchets domestiques enfouis augmente en moyenne de 2,5 %. Bien que la campagne REPENSER LES DÉCHETS et qu'une plus grande sensibilisation aux problèmes d'enfouissement de la Ville puissent aider en ce sens, il faudra limiter davantage les ordures et hausser la participation au recyclage pour atteindre l'objectif de réorientation des déchets de 40 %.

Par rapport au même trimestre en 2006, la baisse du volume de matières recyclées est attribuable à une baisse de la quantité de matières recueillies dans les bacs de recyclage, ce qui résulte du programme de consignation du LCBO, et aux volumes moindres de feuilles et de résidus de jardinage recueillis. L'été sec de 2007 a entraîné une diminution de 10 % de la quantité de feuilles et de résidus de jardinage recueillis au 3e trimestre. En moyenne, les feuilles et résidus de jardinage représentent 32 % du volume de matières au 3e trimestre. On constate une augmentation de 10 % de la quantité de matières organiques recueillies dans les secteurs du programme pilote Compost Plus, possiblement attribuable à la sensibilisation à la mise en œuvre prochaine du programme des matières organiques à l'échelle de la Ville. Un programme efficace de collecte des matières organiques aux résidences privées devrait faire passer le taux de réorientation au delà des 60 %.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profil de service – Déchets solides

Figure 5: Pourcentage de déchets réorientés (boîtes bleues et noires seulement) – résidences privées et immeubles à appartements

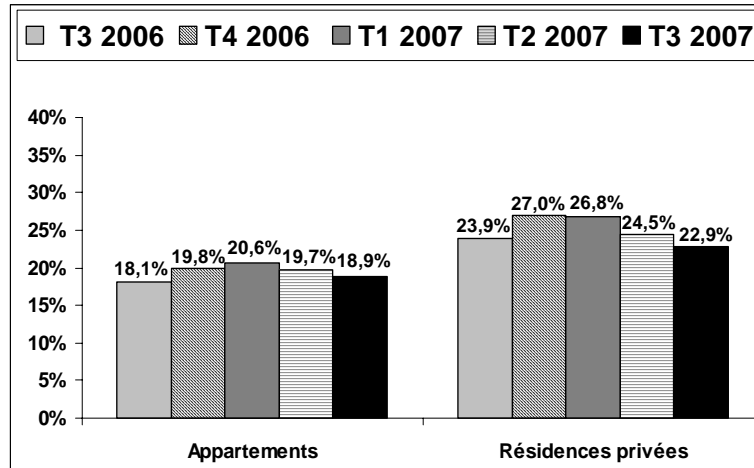
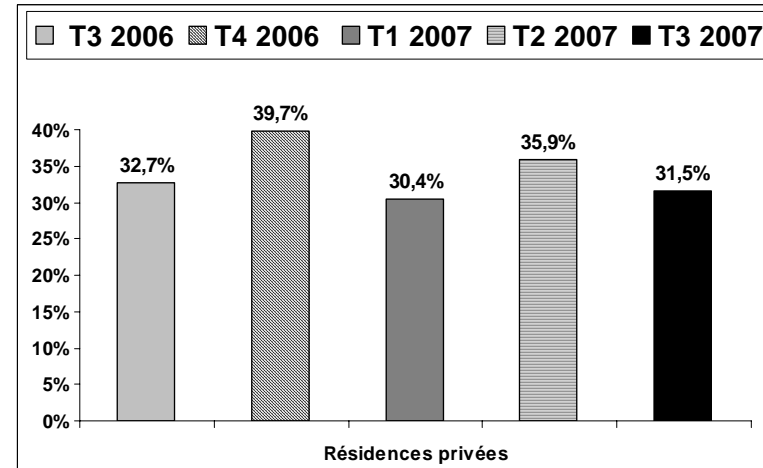


Figure 6: Pourcentage de déchets réorientés (tous les flots de déchets collecte aux résidences privées)



## Analyse

**Figure 5:** Le présent graphique montre les taux de réorientation (ou de recyclage) des seules matières dans les boîtes de recyclage (bleues et noires) selon le type de résidence (appartements et résidences privées). Dans le programme de recyclage, tandis que les boîtes bleues servent à recueillir le verre, le métal et le plastique, les boîtes noires permettent de recueillir le papier et le carton. Le graphique témoigne des résultats des cinq derniers trimestres. On constate une diminution constante de la quantité de matières recueillies dans boîtes bleues en raison d'une plus grande sensibilisation au programme de consignation du LCBO et d'une plus grande utilisation de ce même programme. La quantité de matières recueillies dans les boîtes noires a diminué de 14 % en comparaison avec le deuxième trimestre, bien que cela corresponde à la quantité recueillie au 3e trimestre de 2006. En général, le volume des fibres recueillies au 2e trimestre a tendance à être plus élevé qu'au 3e trimestre. Le taux de recyclage aux résidences privées (maisons unifamiliales) continue de surpasser celui des immeubles à appartements. Cette situation est attribuable à diverses raisons, notamment le caractère transitoire et anonyme des résidents dans les immeubles à appartements et leur sensibilisation relativement moindre aux programmes de recyclage. Le fait que les immeubles à appartements soient dépourvus de vide-ordures, d'espaces d'entreposage ou d'espaces de triage nuit également à la propagation du recyclage. Les ordures des immeubles à appartements comptent pour une proportion allant de 13 % à 17 % du nombre total de tonnes de déchets domestiques.

**Figure 6:** Le présent graphique montre les taux de réorientation des flots de déchets (boîtes bleues ou noires, résidus de jardinage et matières organiques) en provenance des résidences privées. Par rapport au 2e trimestre, le taux de réorientation de déchets a diminué au 3e trimestre. Chaque année, les taux de diversion de la collecte des feuilles et résidus de jardinage augmentent au printemps et à l'automne. Au 3e trimestre de 2007, ces taux ont chuté par rapport au même trimestre en 2006 à cause d'une diminution au volume de feuilles et de résidus de jardinage recueillis et à une baisse de volume du verre recueilli par suite de la mise en œuvre du programme de consignation du LCBO. La diminution de la quantité de feuilles et de résidus de jardinage recueillis est attribuable à une mauvaise saison de végétation découlant d'un été sec.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profil de service – Urbanisme

Figure 7: Nombre de demandes d'aménagement traitées par trimestre

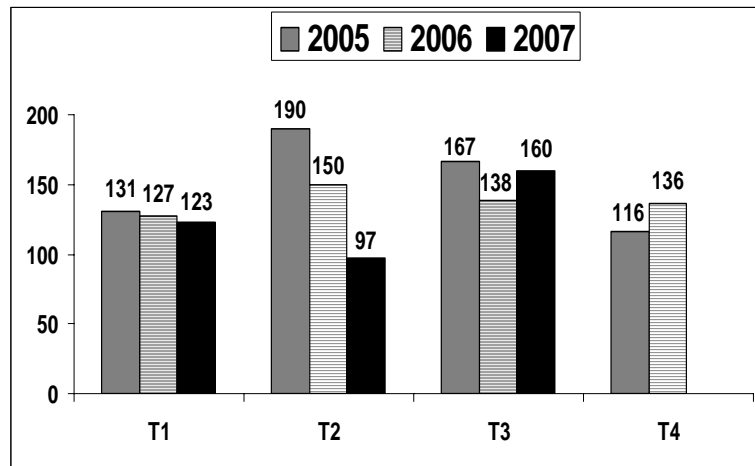
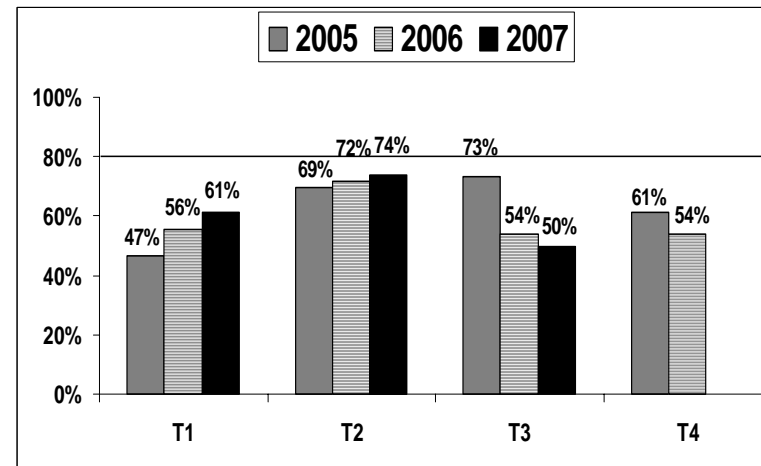


Figure 8: Examen en temps voulu – Pourcentage de demandes de modification au règlement de zonage présentées au Conseil municipal en temps opportun



## Analyse

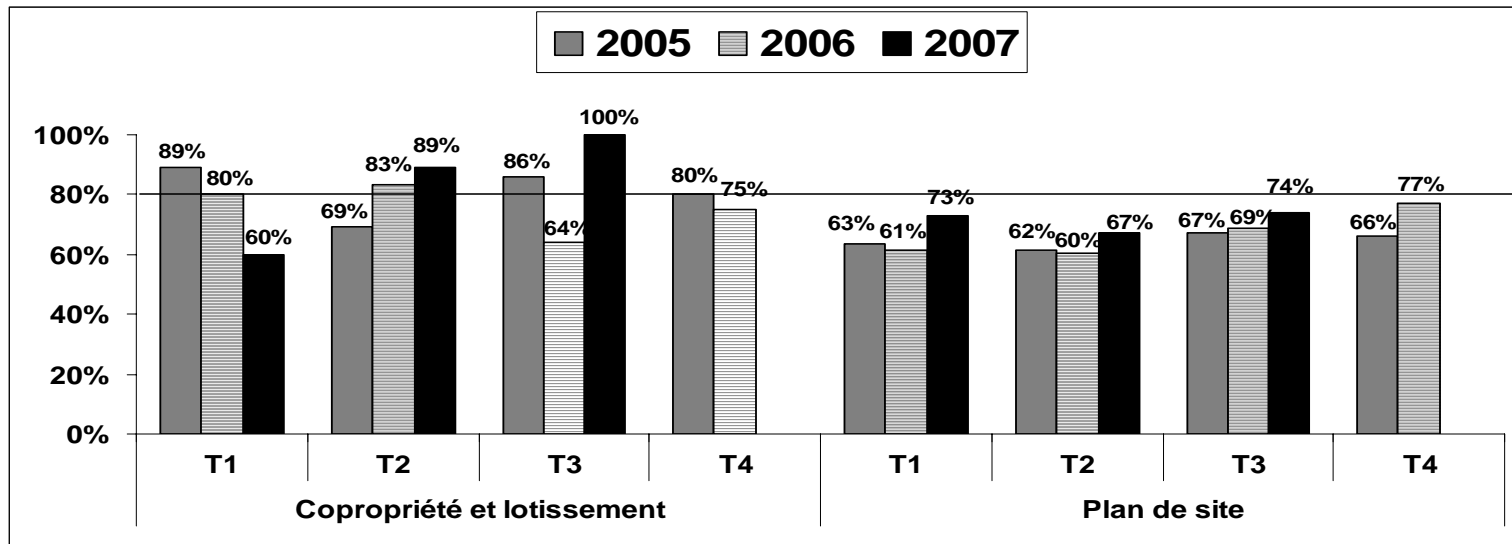
Figure 7 montre le nombre de demandes d'aménagement par trimestre pour lesquelles une décision est prise pour 2007. Parmi ces demandes se trouvent celles pour lesquelles des décisions sont prises par le Comité de l'urbanisme et de l'environnement/Comité de l'agriculture et des questions rurales et par le Conseil, et celles dans lesquelles il y a délégation de pouvoir au personnel. Bien que les résultats soient en dessous des résultats visés pour ce qui est du traitement des demandes de modification du Règlement de zonage et des demandes de contrôle de plan de site, le nombre de demandes traitées entre le 2e trimestre et le 3e trimestre de 2007 a augmenté de 65 % et correspond davantage aux résultats du 3e trimestre au fil du temps.

Figure 8 exprime en pourcentage le nombre de demandes de modification aux règlements de zonage pour lesquelles le Conseil municipal a pris une décision en temps opportun ou avant. L'objectif pour le Conseil consiste à prendre une décision dans les 120 jours de délai prévus à la Loi sur l'aménagement du territoire, 80 % du temps. Depuis la mise en œuvre de l'Examen en temps voulu en 2004, le nombre de demandes de modification aux règlements de zonage pour lesquelles le Conseil a pris une décision en temps opportun a progressé, mais l'ordonnancement des réunions, les niveaux de dotation et la complexité des demandes nuisent aux résultats. Au 3e trimestre de 2007, les résultats se situent en deçà de l'objectif, ce qui est principalement attribuable à l'ordonnancement des réunions en juillet et en août et au nombre de postes vacants.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profil de service – Urbanisme

Figure 9: Examen en temps voulu : Pourcentage de demandes de délégation de pouvoir au personnel pour lesquelles une décision est prise en temps opportun



## Analyse

La Figure 9 indique le pourcentage des demandes de copropriété/lotissement et de plan de site pour lesquelles le pouvoir d'approbation a été délégué au personnel et qui ont été traitées en temps voulu. La cible pour les demandes de copropriété/lotissement est de respecter l'échéancier précisé dans la Loi sur l'aménagement du territoire, qui stipule que la décision doit être prise dans un délai de 180 jours dans 80 % des cas. Compte tenu que le nombre de demandes traitées est restreint et que les processus de traitement sont semblables, ces demandes ont été combinées. Le faible nombre de demandes peut donner lieu à des variations importantes quant à l'atteinte des cibles. Les résultats du 3e trimestre de 2007, qui affichent un taux de 100 %, reflètent une amélioration constante.

Selon le degré de complexité des demandes de contrôle des plans de site et le niveau des consultations publiques effectuées, les demandes de contrôle de plans de site sont assorties d'échéanciers différents, de même que de différents pouvoirs d'approbation :

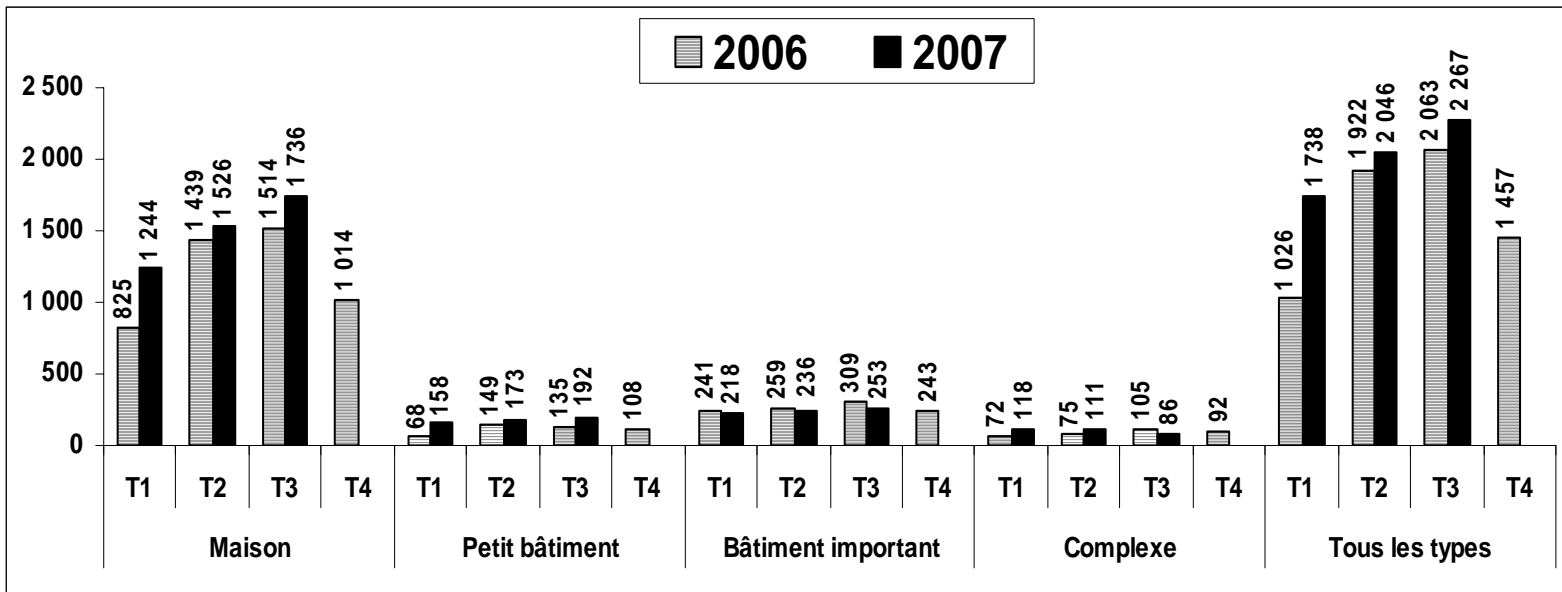
- Les révisions ou les demandes mineures sans avis public doivent recevoir l'approbation de l'urbaniste et font l'objet d'une cible de traitement de 42 jours.
- Les demandes plus complexes sans avis public ni consultation publique doivent recevoir l'approbation du gestionnaire et font l'objet d'une cible de traitement de 49 jours.
- Les demandes plus importantes et plus complexes susceptibles d'avoir des effets plus importants et comportant un avis public ou une consultation publique doivent recevoir l'approbation du gestionnaire, mais font l'objet d'une cible de traitement de 74 jours.

L'objectif est d'avoir pris une décision au plus tard au moment ciblé ou dans un délai de 30 jours de la cible, 80 % du temps.

Les demandes déléguées au personnel respectent régulièrement les échéanciers ciblés, mais ces résultats peuvent être influencés par ceux des demandes plus complexes (approbation du gestionnaire). Les résultats du 3e trimestre de 2007 indiquent une amélioration par rapport au 2e.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil Profil de service – Services du code du bâtiment

Figure 10: Nombre de demandes de permis de construire



### Analyse

**Figure 10:** Le nombre total de demandes de permis de bâtir pendant les trois premiers trimestres de 2007 témoigne d'une hausse par rapport aux mêmes trimestres en 2006. Au 3e trimestre de 2007, le nombre total de demandes de permis de bâtir, tous types confondus, surpassait de 9,9 % celui du 3e trimestre de 2006.

#### Définitions :

**Maisons :** Cette catégorie englobe habituellement les maisons unifamiliales, les maisons en rangée, les maisons en rangée superposées, les petits projets des propriétaires fonciers et les types de demandes de permis qui suivent : appartement accessoire, ajouts, terrasse/galerie/remise, superficie, transformations intérieures et nouveautés.

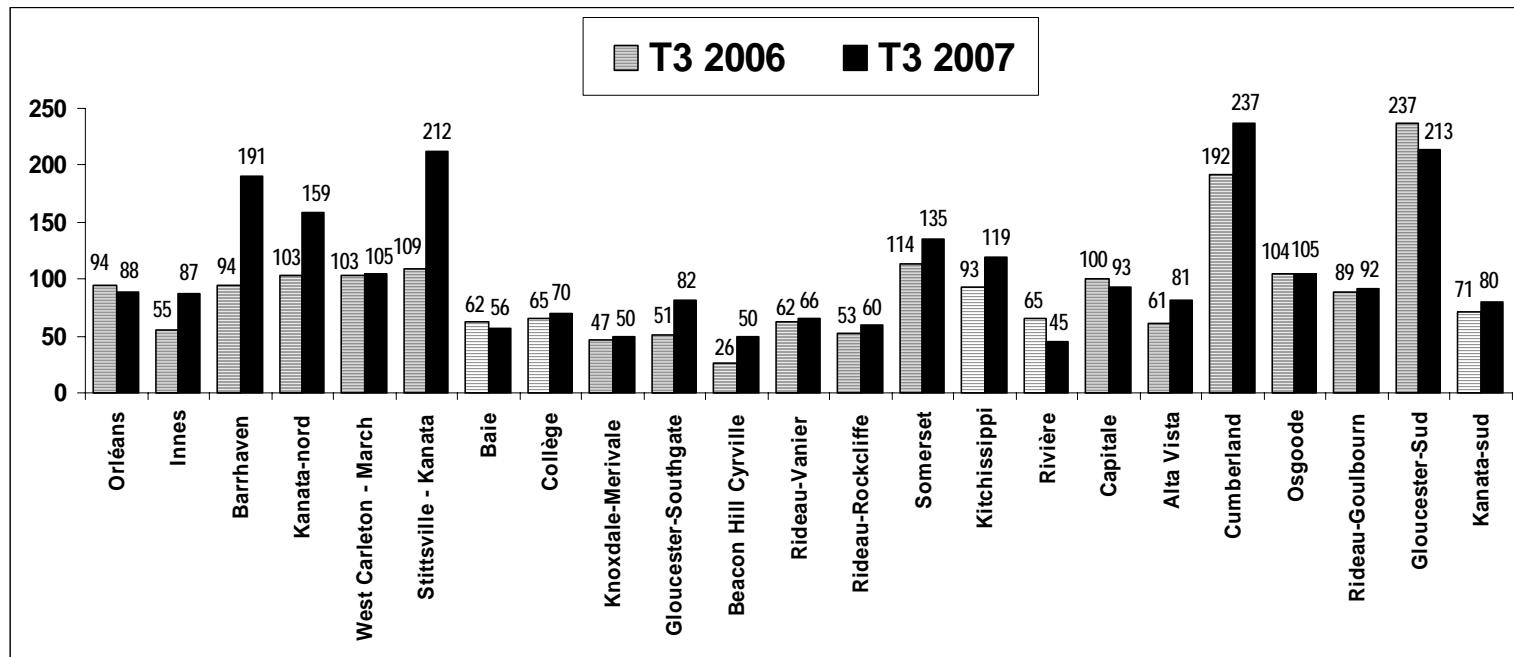
**Petits bâtiments :** Cette catégorie englobe habituellement les immeubles à appartements de trois étages ou moins ainsi que les types de demandes de permis qui suivent : ajouts, ferme, aménagement, nouveautés.

**Bâtiments importants :** Cette catégorie englobe habituellement les bâtiments commerciaux d'une superficie supérieure à 600 m<sup>2</sup> ou de trois étages et plus, ainsi que les types de demandes de permis qui suivent : ajouts, ferme, aménagement, nouveautés.

**Bâtiments complexes :** Cette catégorie englobe habituellement les hôpitaux, les postes de police ou les bâtiments dont les étages sont reliés au moyen d'atriums ainsi que les types de demandes qui suivent : ajouts, aménagement, nouveautés.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil Profil de service – Services du code du bâtiment

Figure 11: Total des permis de construire délivrés par quartier



### Analyse

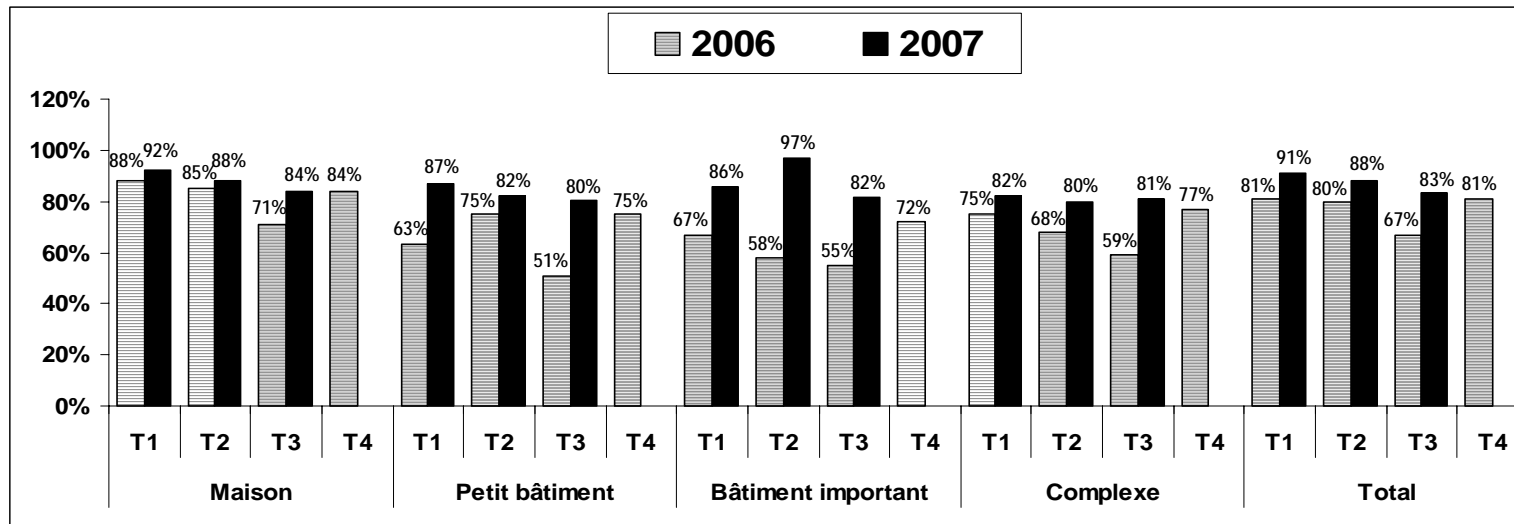
Figure 11: Voici les cinq quartiers qui, au 3e trimestre de 2007, comptaient pour 41 % des permis de construction délivrés :

- Cumberland – 237 permis délivrés, soit 9,6 % du total des permis
- Gloucester-Sud – 213 permis délivrés, soit 8,6 % du total des permis
- Stittsville-Kanata – 212 permis délivrés, soit 8,6 % du total des permis
- Barrhaven – 191 permis délivrés, soit 7,7 % du total des permis
- Kanata-Nord – 159 permis délivrés, soit 6,4 % du total des permis.

Au 3e trimestre de 2006, les cinq quartiers témoignant de la plus forte activité à cet égard étaient Gloucester-Sud (237), Cumberland (192), Somerset (114), Stittsville (109) et Osgoode (104). Il convient de noter que les données ci dessus témoignent des activités du secteur de la construction, ce qui révèle habituellement les lieux où il y a croissance économique ou urbaine. Elles consistent donc davantage en des indicateurs économiques qu'en des indicateurs de rendement.



Figure 12: Pourcentage des demandes déterminées dans les délais prescrits par la loi



## Analyse

Figure 12: Bien que les délais de réalisation aient diminué cette année, en raison des ralentissements découlant de la mise en œuvre des nouvelles exigences sismiques et des difficultés à gérer les charges de travail en période de pointe pendant la saison de la construction jumelées au nombre élevé de postes à pourvoir au service du bâtiment, la comparaison effectuée entre le 3e trimestre de 2006 et le 3e trimestre de 2007 révèle une amélioration générale d'une année à l'autre. Cette amélioration est attribuable à la mise en œuvre au cours des deux dernières années de nouveaux outils technologiques et à l'introduction d'un programme de stage. Toutefois, après avoir ciblé les ressources pour respecter les échéanciers prescrits par la province, la capacité de délivrer des permis rapidement a été réduite. Ce recul peut seulement être compensé par un effectif complet et l'aide supplémentaire des entrepreneurs pour gérer les sommets dans les charges de travail.

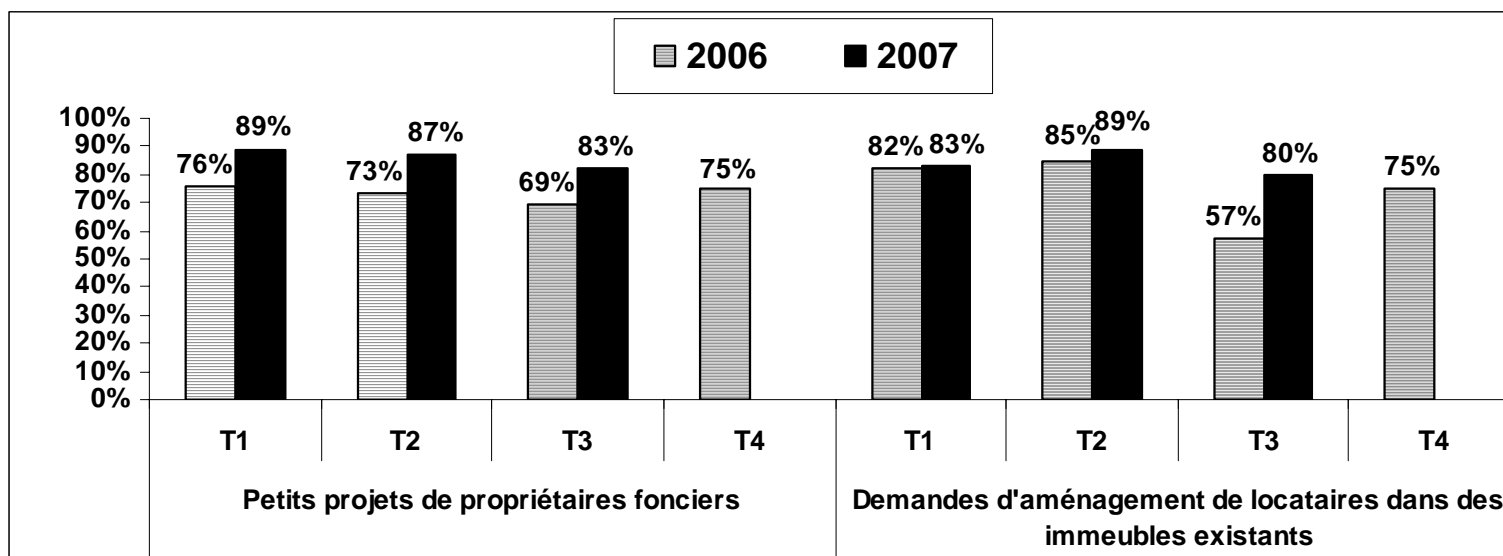
Voici les délais prescrits pour le gouvernement provincial pour les demandes de permis de bâtir :

Types de bâtiment ou projet	Délai prescrit (en jours)
Maisons	10
Petits bâtiments	15
Bâtiments importants	20
Bâtiments complexes	30

Remarque : En vertu de la Loi sur le code du bâtiment, le chef du service du bâtiment doit mener à terme le premier examen d'une demande dans les délais obligatoires pertinents. Il n'existe ni délai obligatoire ni délai amélioré dans la délivrance d'un permis; il s'agit seulement de déterminer si la demande témoigne d'une intention de se conformer au Code de bâtiment et aux lois pertinentes, d'où l'emploi du concept « détermination ». Le moment décisif de délivrance du permis témoigne du rendement du demandeur (soit la qualité de la demande et la rapidité à corriger les lacunes décelées) plutôt que du rendement de la Direction. Par conséquent, la Direction des services du bâtiment ne tient compte que des délais obligatoires dans le suivi de son rendement de mise à terme du premier examen et de détermination.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil Profil de service – Services du code du bâtiment

Figure 13: Pourcentage des demandes déterminées dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil)



### Analyse

Figure 13: En 2007, il y a eu amélioration au pourcentage de détermination rendu dans les délais avisés par le Conseil. Au 3e trimestre de 2007, on a constaté que la détermination se rendait dans les cinq jours ouvrables pour 83 % des petits projets des propriétaires fonciers, soit une hausse de 69 % par rapport au même trimestre en 2006. En ce qui touche l'aménagement de locataires au 3e trimestre de 2007, la détermination était rendue dans les dix jours pour 80 % des demandes, soit une hausse par rapport à 57 % au cours du même trimestre en 2006. Les délais écourtés, établis dans le contexte du niveau de service précédent de la Direction, ont été maintenus afin de favoriser la conformité au Code de bâtiment de l'Ontario et assurer la prestation d'un niveau de service approprié dans le cas des projets de construction de courte durée comme l'aménagement de locataires ou la construction d'une galerie.

Dans le cas des petits projets des propriétaires fonciers et des aménagements de locataires, voici les délais améliorés que le Conseil a avisés :

Types de bâtiment ou de projet	Délai prescrit (en jours)	Délai amélioré (en jours)
Petits projets des propriétaires fonciers (modifications intérieures, terrasses, galeries, remises)	10	5
Aménagements (restructuration d'un bâtiment existant pour un locataire commercial)	15-30	10

**Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil****Profil de service – Services de police**

Figure 14: Nombre d'appels de service – toutes les priorités

Figure 15: Nombre d'infractions au Code criminel traitées par policier

**Analyse**

Figure 14:

Figure 15:

Remarque : Pour le moment, le Service de police n'a pas fourni les données du 3e trimestre quant au Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil.

Figure 16: Délai de réponse aux appels de première priorité

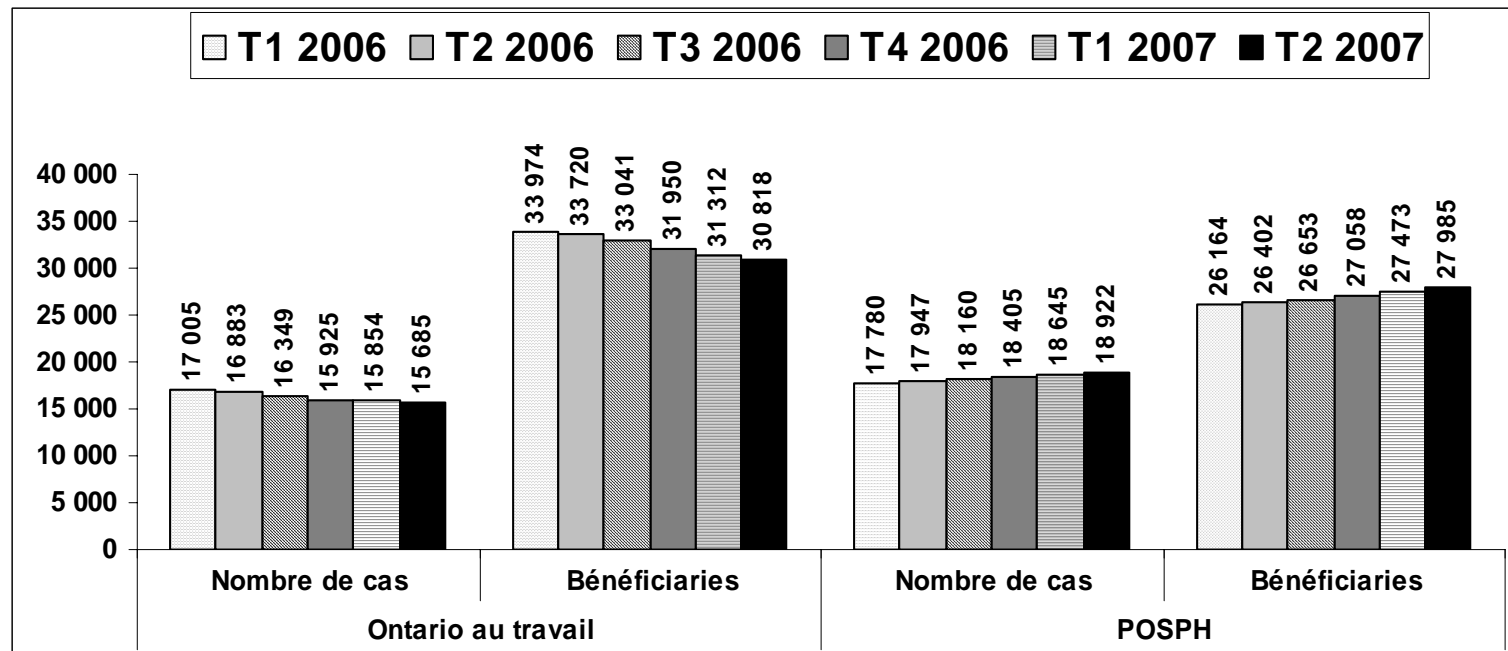
## Analyse

Figure 16:

Remarque : Pour le moment, le Service de police n'a pas fourni les données du 3e trimestre quant au Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil | Profil de service – Services d'emploi et d'aide financière

Figure 17: Nombre de cas et nombre de bénéficiaires d'Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées



Nota : Pour OT et le POSPH, un cas inclut tous les membres de la famille immédiate; les bénéficiaires incluent les conjoints et les enfants.

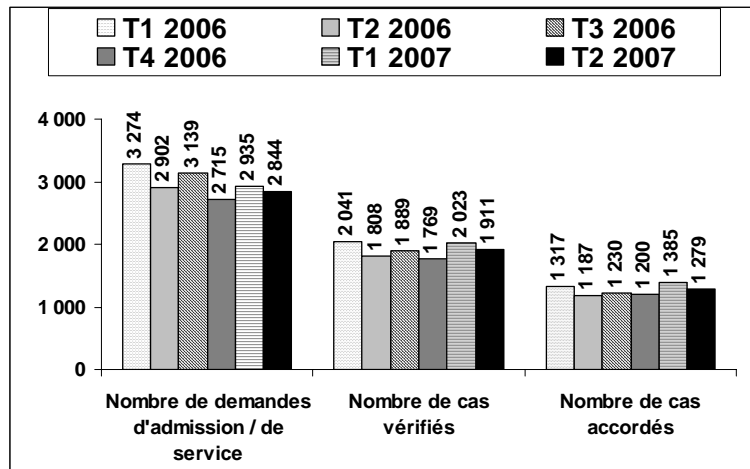
### Analyse

Figure 17: La diminution d'un pour cent du nombre de cas au 2e trimestre s'inscrit dans la tendance observée en 2006 et en 2007. Les principaux facteurs qui ont contribué à cette diminution sont notamment l'économie favorable et les initiatives des SEAF qui aident les clients à trouver d'autres sources de revenu, principalement l'emploi. La tendance à la baisse susmentionnée des cas relevant du programme Ontario au travail se maintient avec un nombre décroissant de membres de la famille. De plus, l'augmentation de 1 % du nombre de cas du POSPH est représentative de la population vieillissante et de la fréquence croissante de l'invalidité. De plus, les SEAF ont axé leurs efforts dans l'aiguillage des cas au POSPH. La tendance à la hausse observée ci-dessus pour ce qui est des cas du POSPH est maintenue avec une augmentation un peu plus élevée du nombre de membres de la famille.

Remarque : La déclaration des données sur les SEAF accuse un retard constant d'un trimestre.

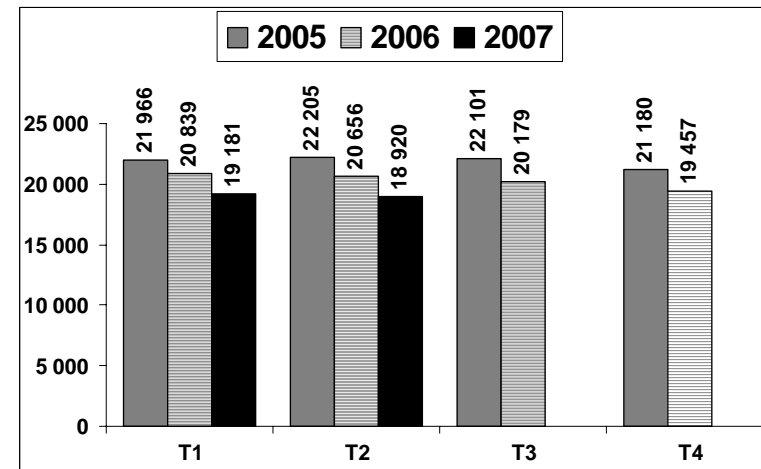
## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

Figure 18: Nombre de demandes d'admission/information, nombre de cas vérifiés et nombre de cas accordés (Ontario au travail et Soutiens essentiels de santé et de services sociaux)



## Profil de service – Services d'emploi et d'aide financière

Figure 19: Nombre moyen de participants (y compris les ateliers et la participation aux sections de ressources à l'emploi)



## Analyse

Figure 18: On constate une diminution subséquente du volume d'appels au 2e trimestre, après une demande plus élevée au 1er trimestre en raison des fluctuations d'une saison à l'autre, y compris les mises à pied d'après-Noël et le ralentissement du marché du travail.

Figure 19: La diminution de 1,37 % du nombre de participants correspond à la diminution du nombre de cas généraux d'Ontario au travail et du nombre de membres de la famille (voir ci dessus).

Remarque : La déclaration des données sur les SEAF accuse un retard constant d'un trimestre.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil    Profil de service – Services d'emploi et d'aide financière

Figure 20: Nombre de cas d'Ontario au travail terminés

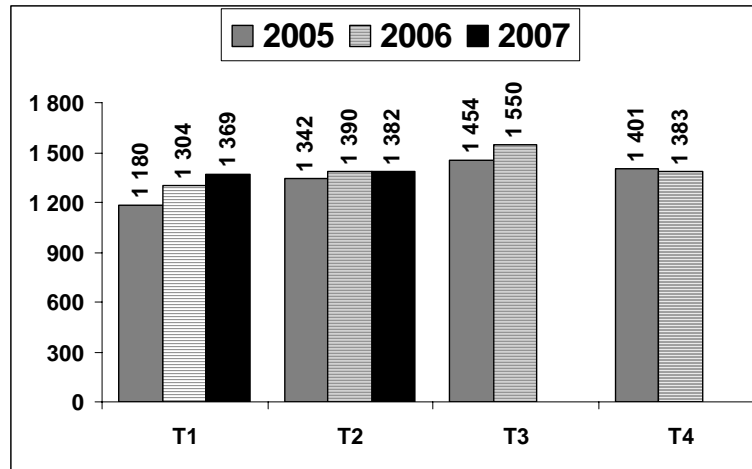
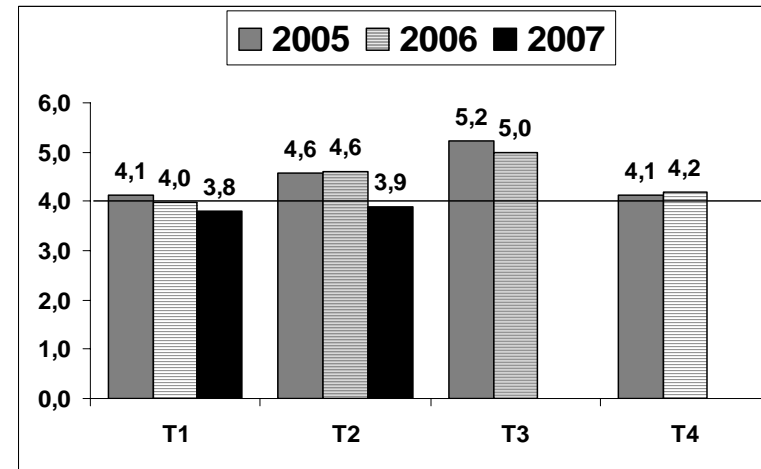


Figure 21: Nombre moyen de jours entre une demande à Ontario au travail et la vérification



### Analyse

Figure 20: Une augmentation de moins de 1 % reflète le niveau soutenu de cas terminés.

Figure 21: En moyenne, le nombre de jours s'écoulant entre une demande au programme Ontario au travail et sa vérification a augmenté de 2,7 % du 1er trimestre de 2007 au 2e trimestre de 2007.

Remarque : La déclaration des données sur les SEAF accuse un retard constant d'un trimestre.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profil de service – Service des incendies

Figure 22: Nombre d'incendies auxquels le Service des incendies a donné suite

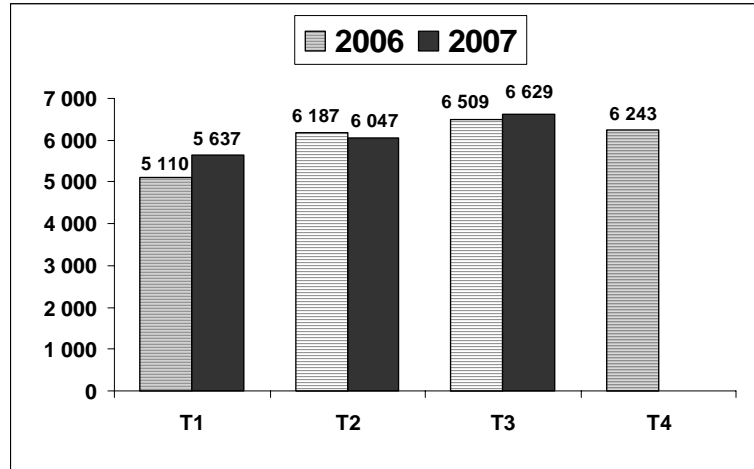
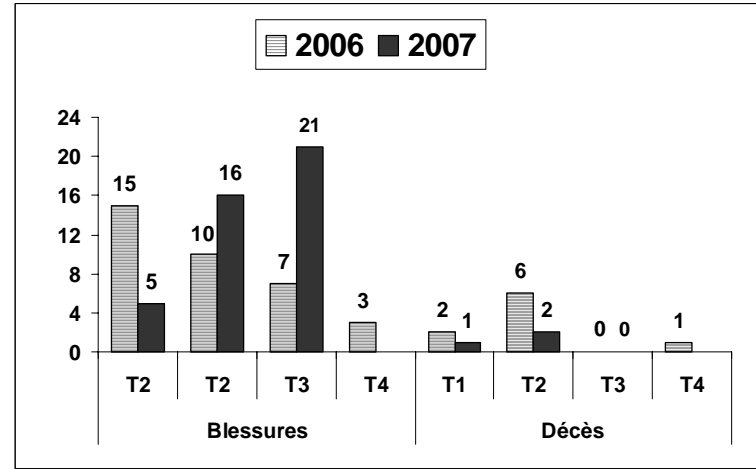


Figure 23: Nombre de blessures et de décès liés à des incendies chez des particuliers



## Analyse

Figure 22 et figure 23: Ces statistiques, qui peuvent changer, constituent un « aperçu » au fil du temps.



## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profil de service – Logement

Figure 24: Moyenne des taux d'occupation des lits dans les refuges

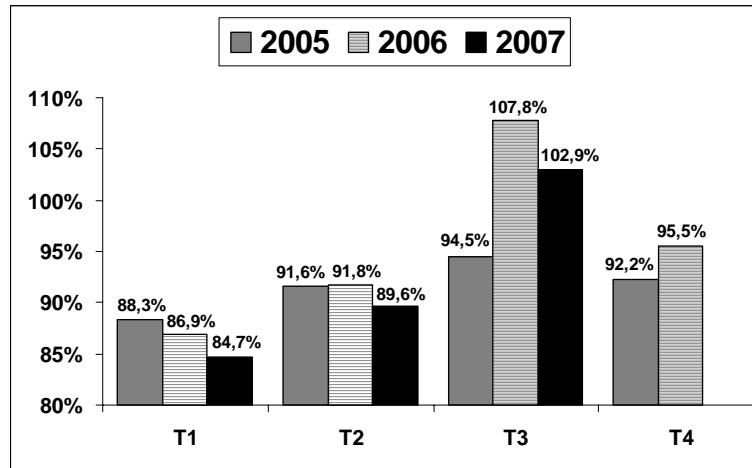
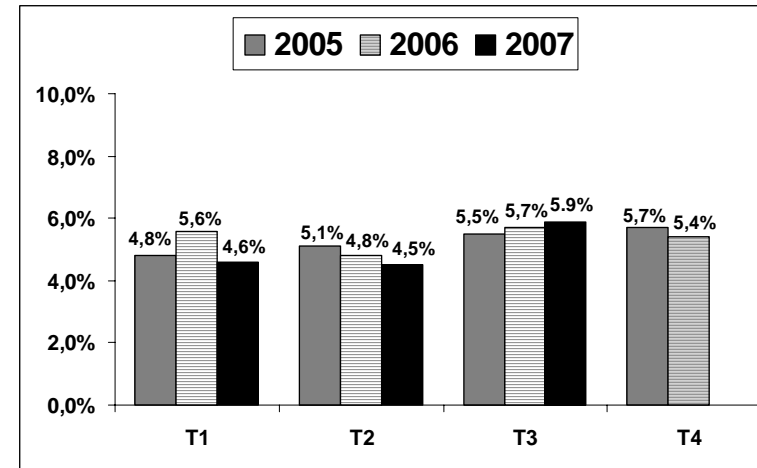


Figure 25: Pourcentage de personnes sur des listes d'attente placées dans des logements sociaux



## Analyse

**Figure 24:** Le taux d'occupation dans les refuges est principalement déterminé par la disponibilité de logements abordables et de services de soutien au logement à Ottawa. Au cours des onze derniers trimestres, le taux d'occupation est demeuré stable, révélant l'efficacité de la stratégie mise au point par la Ville et visant à promouvoir la recherche de logement et les services de stabilisation dans les refuges. Au cours du dernier trimestre, la Ville a utilisé ses installations en cas de débordement pour répondre à une demande légèrement supérieure.

**Figure 25:** Au cours des onze derniers trimestres, les logements sociaux ont servi en moyenne à 5,2 % des ménages. Pendant ce temps, le nombre total de ménages en attente d'un logement social est demeuré à près de 10 000 ménages. Les demandes continuent de surpasser l'offre de logements sociaux. Une hausse de l'offre de logements abordables pour les ménages à faible revenu à Ottawa réduirait le nombre de ménages en attente d'un logement social. La construction de nouveaux logements abordables dépend du financement des gouvernements fédéral et provincial.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profil de service – Parcs et loisirs

Figure 26: Nombre de participants à des programmes accrédités par 1 000 habitants

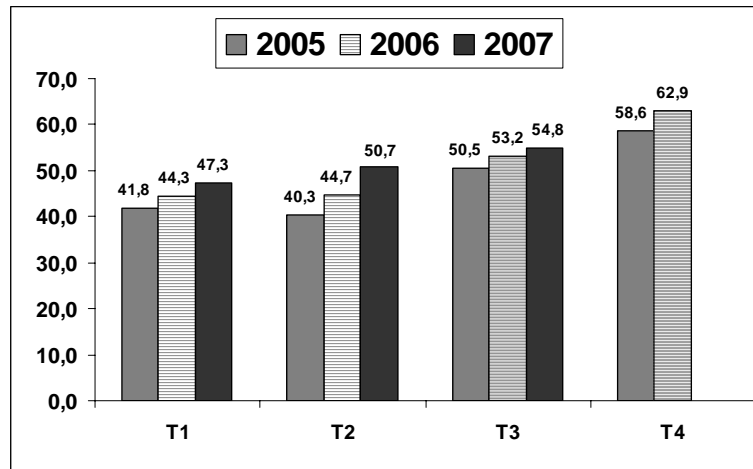
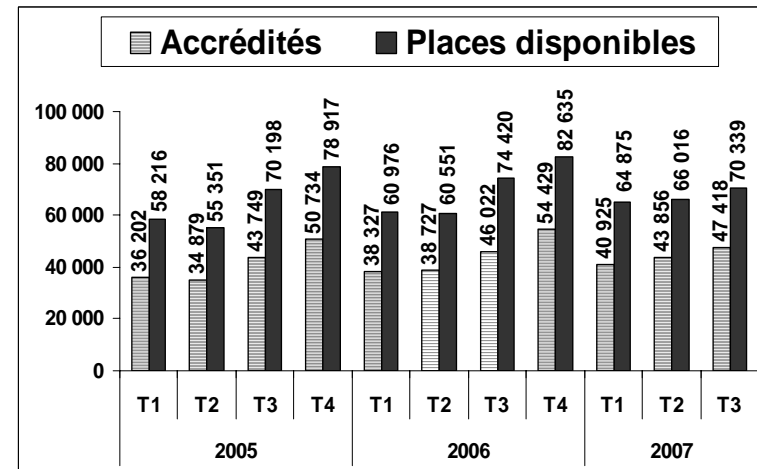


Figure 27: Nombre de participants et de places disponibles dans les programmes accrédités



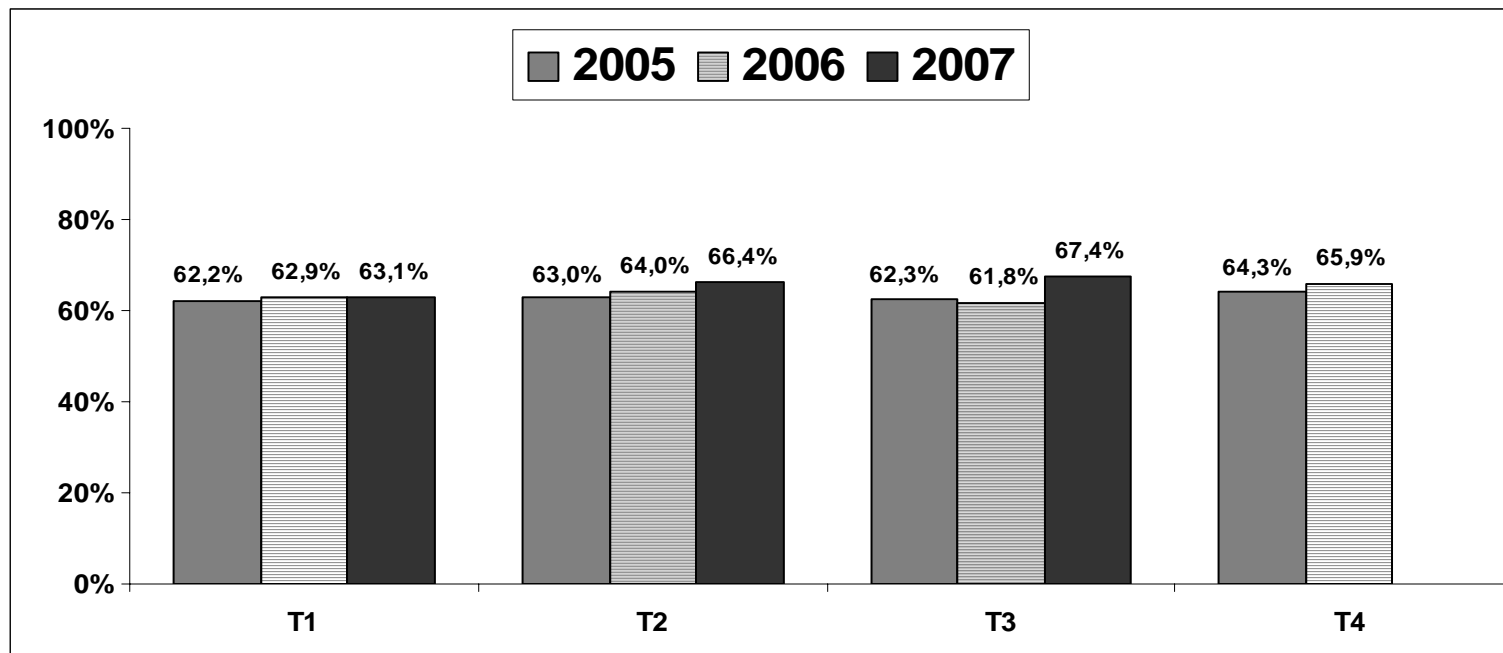
## Analyse

Figure 26: Il ressort du 3e trimestre de 2007 une hausse marginale du nombre de participants aux programmes accrédités comparativement au 3e trimestre de 2006. Cette hausse est attribuable à la prestation de nouveaux programmes novateurs au printemps/ à l'été par la Direction des parcs et loisirs.

Figure 27: Le nombre global de participants aux programmes accrédités était en hausse de 3 % au 3e trimestre de 2007 par rapport au 3e trimestre de 2006, pendant que le nombre de places offertes dans ces programmes a diminué de 5,4 %. Cette situation montre que l'élimination des programmes qui n'atteignaient pas notre nombre minimal d'inscriptions a commencé à prendre effet.

Remarque : T1 = Périodes d'inscription d'hiver et du congé de mars; T2 = Période d'inscription du printemps; T3 = Période d'inscription de l'été; ; T4 = Période d'inscription de l'automne

Figure 28: Pourcentage de participation aux programmes



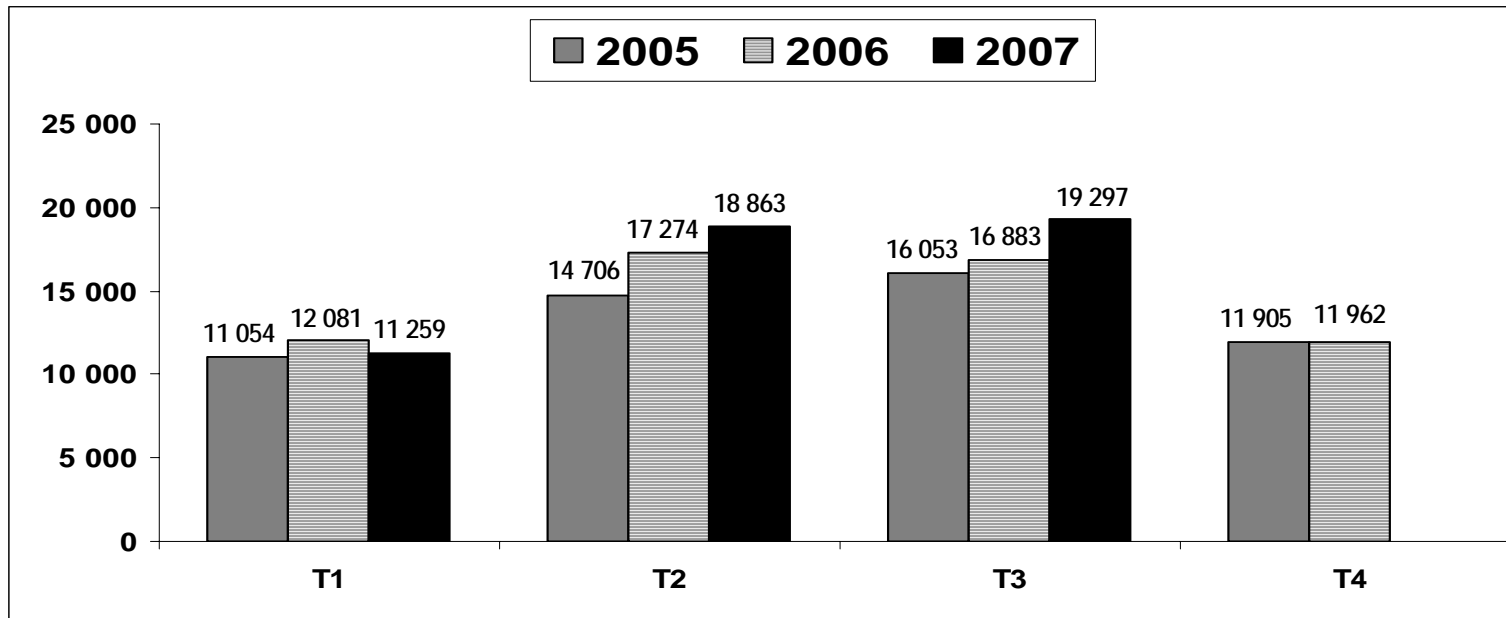
### Analyse

Figure 28 : Il ressort du 3e trimestre de 2007 une hausse de 5,6 % comparativement au 3e trimestre de 2006. Cette hausse en pourcentage est attribuable à une augmentation de la participation aux programmes et à une diminution du nombre de places offertes dans les programmes qui ne répondaient pas à nos attentes.

Remarque : T1 = Périodes d'inscription d'hiver et du congé de mars; T2 = Période d'inscription du printemps; T3 = Période d'inscription de l'été; ; T4 = Période d'inscription de l'automne

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil    Profil de service – Services des règlements municipaux

Figure 29: Volume total d'appels par trimestre

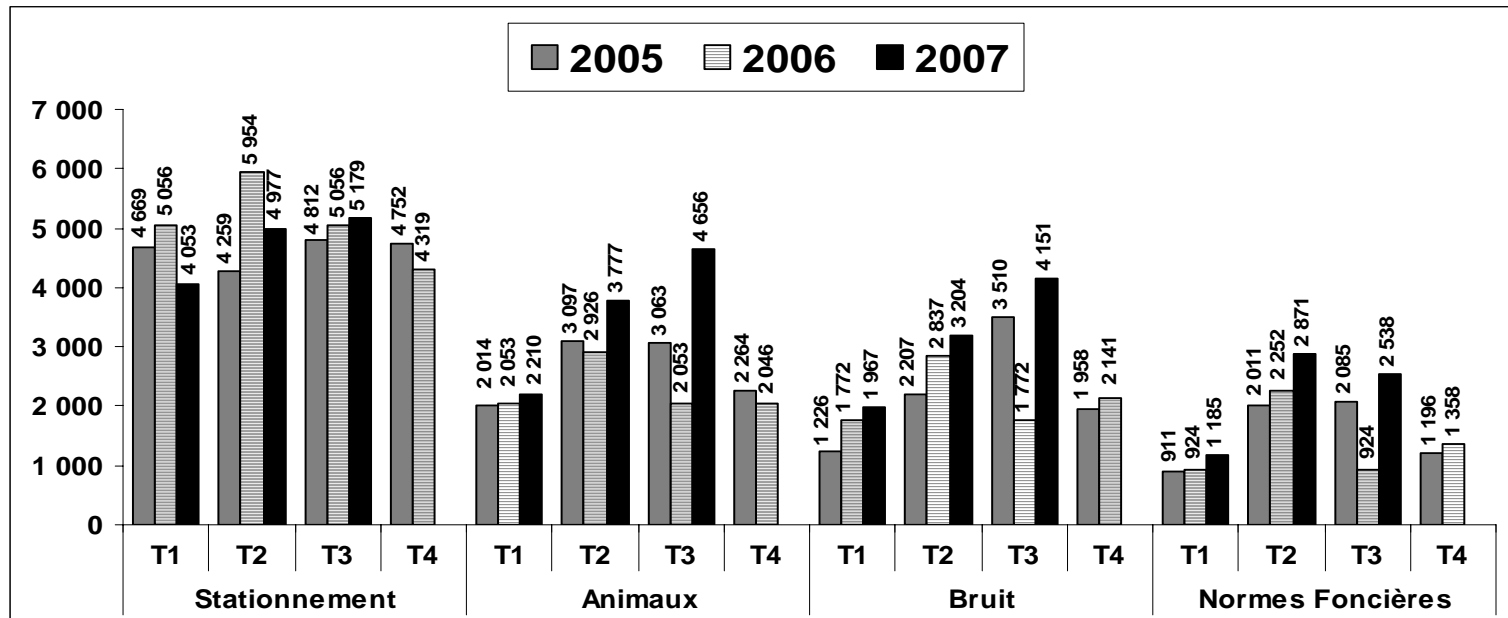


### Analyse

Figure 29: Comparativement au 3e trimestre de 2006, on a constaté une augmentation de 14 % du volume d'appels pour le 3e trimestre de 2007. Les Services des règlements municipaux attribuent cette augmentation au nombre d'appels pour des demandes de renseignements sur les animaux.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil    Profil de service – Services des règlements municipaux

Figure 30: Volume total d'appels par trimestre pour les quatre types d'appels les plus fréquents



### Analyse

Figure 30: On a constaté une augmentation considérable du volume d'appels dans tous les secteurs, et ce sont les appels particulièrement liés aux demandes de renseignements sur les animaux qui ont affiché la plus forte augmentation au 3e trimestre de 2007, soit 34 %.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profil de service – Santé publique

Figure 31: Nombre de visites aux cliniques santé-sexualité

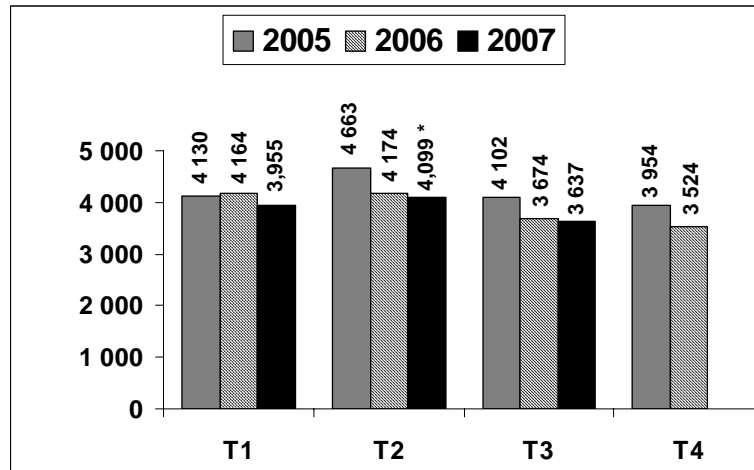
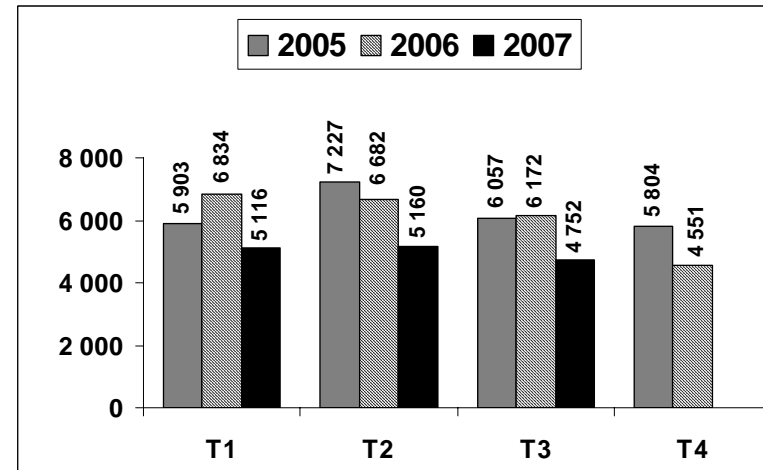


Figure 32: Nombre de visites aux cliniques dentaires



\* Il y a eu 1 475 visites de sous-déclarées au 2e trimestre.

## Analyse

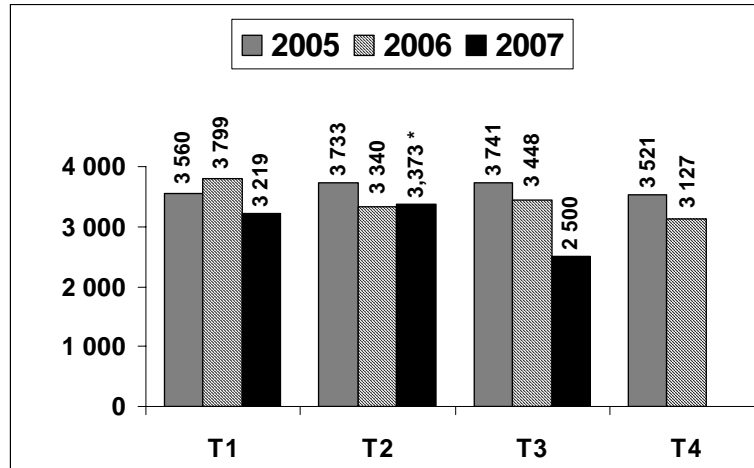
**Figure 31:** Au 3e trimestre, bon nombre de cliniques satellites en milieu scolaire ont été fermées pour les vacances d'été, donnant comme résultat un nombre moins élevé de visites des cliniques satellites. Le protocole de capacité maximale pour les cliniques sans rendez-vous et le service sur rendez-vous a été utilisé 43 fois (à l'exclusion de la fin de semaine et des jours fériés, la clinique a été ouverte au total pendant 62 jours). Environ 318 clients ont tenté d'avoir accès au service de la clinique après que celle-ci avait atteint sa capacité; 126 clients ont été traités, 160 clients ont été mis sur une liste d'attente, 19 clients ont été aiguillés ailleurs et 14 cas sont inconnus. \* Les chiffres au 2e trimestre ont été révisés de façon à refléter l'entrée complète des données.

**Figure 32:** La diminution est attribuable au nombre de postes de dentiste à pourvoir; le recrutement est en cours.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

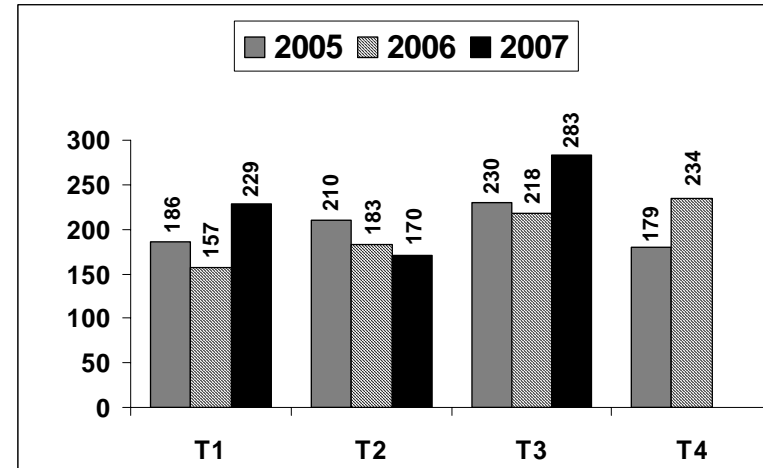
## Profil de service – Santé publique

Figure 33: Nombre de visites aux jeunes familles



\* Les chiffres au 2e trimestre ont été révisés de façon à refléter l'entrée complète des données.

Figure 34: Nombre de dangers pour la santé ayant fait l'objet d'une intervention



## Analyse

**Figure 33:** Les chiffres sont à la baisse par rapport à l'an dernier et au dernier trimestre, puisque l'entrée des données n'est pas complète. Le nombre d'employés est à la baisse en raison des congés de maladie, des vacances d'été et de l'incapacité d'embaucher en raison du budget. D'autres employés permanents ont été embauchés à la fin du mois d'août, une fois que l'augmentation du budget destiné au programme Bébés en santé, Enfants en santé a été approuvée.

**Figure 34:** Un nombre plus élevé de préoccupations liées aux dangers pour la santé ont été traitées, comparativement aux trimestres précédents. La majorité des préoccupations se rapportaient à la moisissure, à la prolifération d'insectes, aux odeurs nauséabondes, aux déchets et à la qualité de l'air.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profil de service – Santé publique

Figure 35: Nombre d'appels à la ligne d'information de santé publique

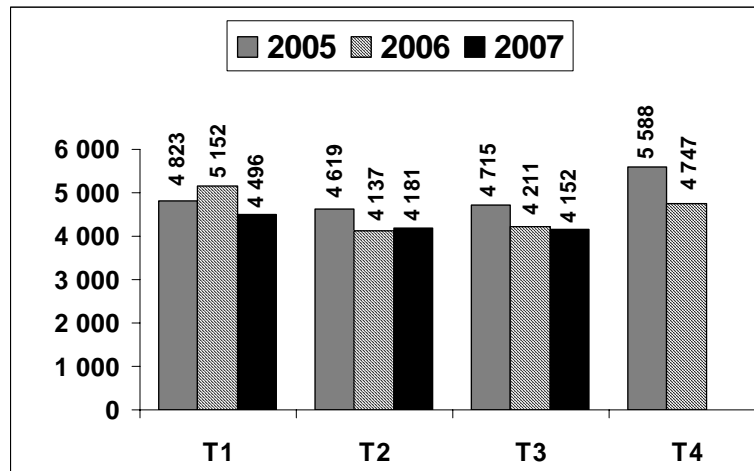
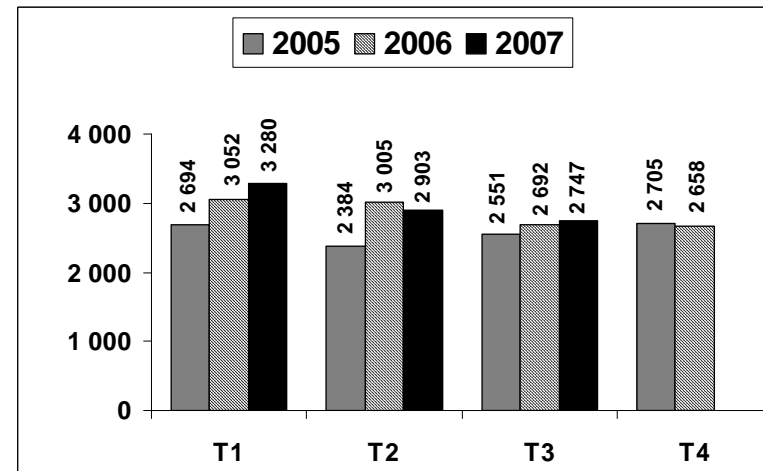


Figure 36: Nombre d'inspections effectuées dans les services d'alimentation



## Analyse

**Figure 35:** Les 5 principales raisons des appels représentaient 50 % de tous les appels. Les appels relatifs à l'introduction du vaccin contre le virus du papillome humain (VPH) et à la controverse dans les médias représentaient la majorité des appels relatifs à la vaccination.

**Figure 36:** Le troisième trimestre comprend la période de pointe des vacances et, par conséquent, est en général associé à un nombre moins élevé d'inspections. L'augmentation progressive dans ce trimestre par rapport aux années précédentes est attribuable à une augmentation des niveaux de dotation et à un modèle de travail plus efficace depuis 2004.



## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profil de service – Bibliothèque publique d'Ottawa

Figure 37: Nombre de prêts par habitant

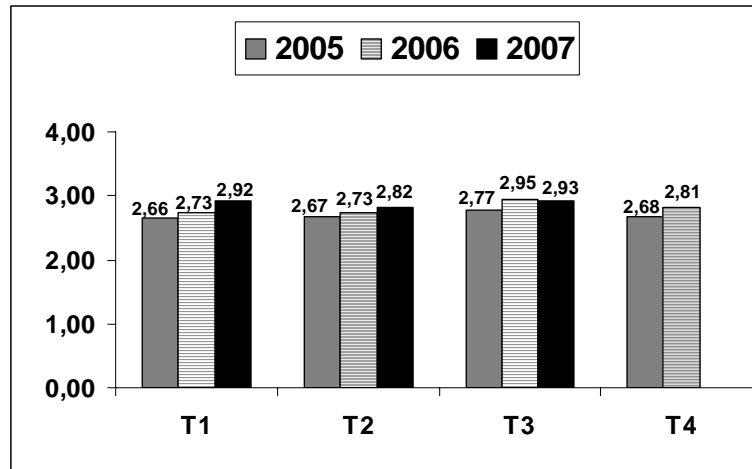
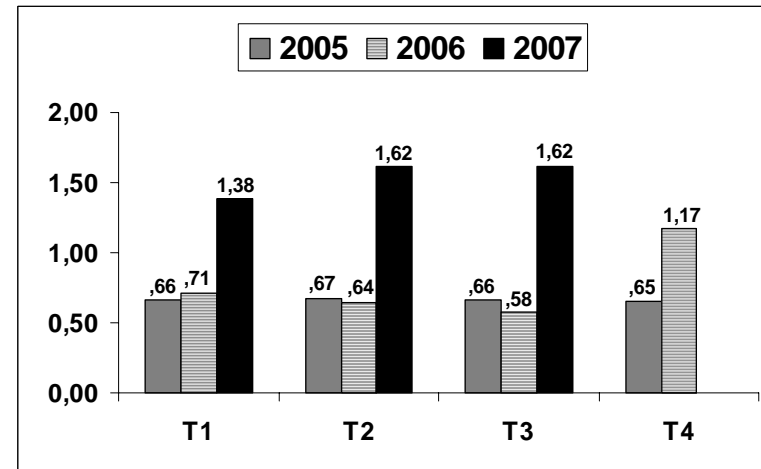


Figure 38: Nombre de visites électroniques par habitant



### Analyse

Figure 37 reflète le nombre total d'articles empruntés à la bibliothèque en trois mois sous forme de ratio de population de la Ville. La circulation par habitant demeure stable. Au 3e trimestre de 2007, la circulation par habitant était de 0,7 % inférieure à celle du 3e trimestre de 2006.

Figure 38 exprime le nombre de sessions Internet individuelles dans le site Web de la bibliothèque sous forme de ratio de la population de la Ville. Jusqu'en octobre 2006, l'ensemble statistique servant au suivi des visites électroniques ne donnait pas le suivi exact des visites au catalogue de la Bibliothèque, ce qui a causé une sous-déclaration. D'après les données disponibles, au 3e trimestre de 2007, les visites électroniques au site Web de la Bibliothèque ont augmenté de 162,5 % par rapport à celles au 3e trimestre de 2006. Bien que cette hausse soit en partie attribuable à la sous-déclaration en 2006, le nombre de visites électroniques continue d'augmenter constamment au fur et à mesure que de nouveaux services sont introduits.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profil de service – Services paramédics

Figure 39: Intervention des véhicules de SMU

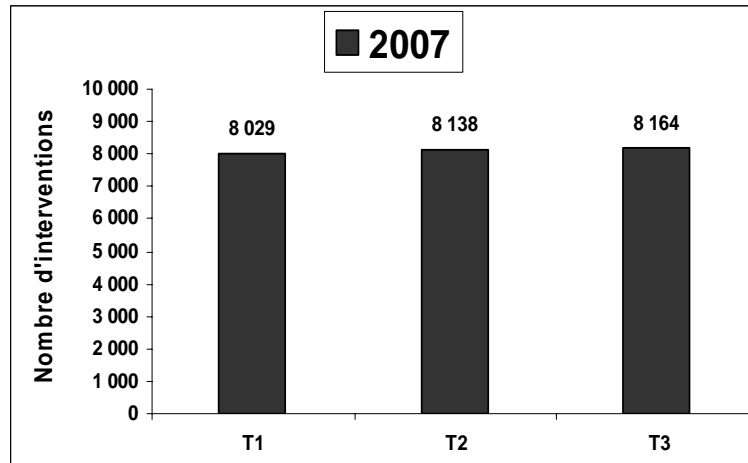
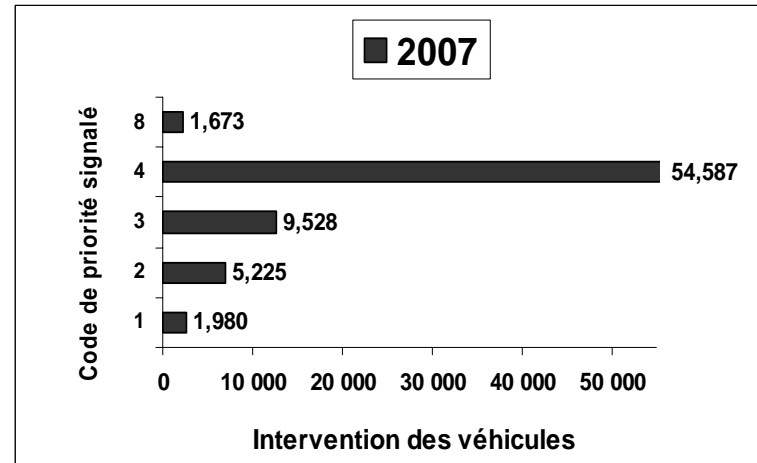


Figure 40: Intervention des véhicules de SMU selon le code de priorité



## Analyse

Figure 39: Le Service paramédic d'Ottawa n'a pas été en mesure de répondre à toutes les demandes d'ambulance pour lesquelles il est responsable; les transferts non urgents entre installations que l'on définit comme demandes d'ambulance sont effectués par des services de transfert privés. Cela est nécessaire, en raison des niveaux de ressources actuels, pour maintenir la couverture des urgences, étant donné la responsabilité de la Ville à l'égard de ces demandes. Nous prévoyons une hausse de 5,2 % du volume annuel d'appels par rapport à 2006.

Figure 40: Nous prévoyons une hausse de 5,2 % du volume annuel d'appels par rapport à 2006, les appels de code 4 représentant 75 % du volume de réponses.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profil de service – Services paramédicaux

Figure 41: SMU – Taux de réponse par un véhicule avec ambulancier paramédical

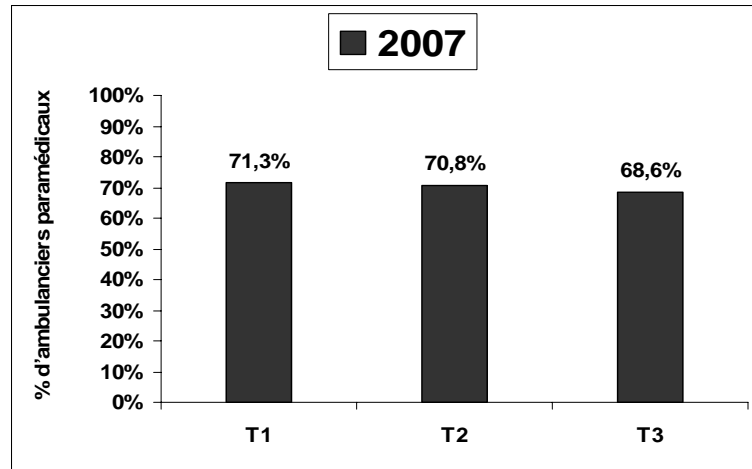
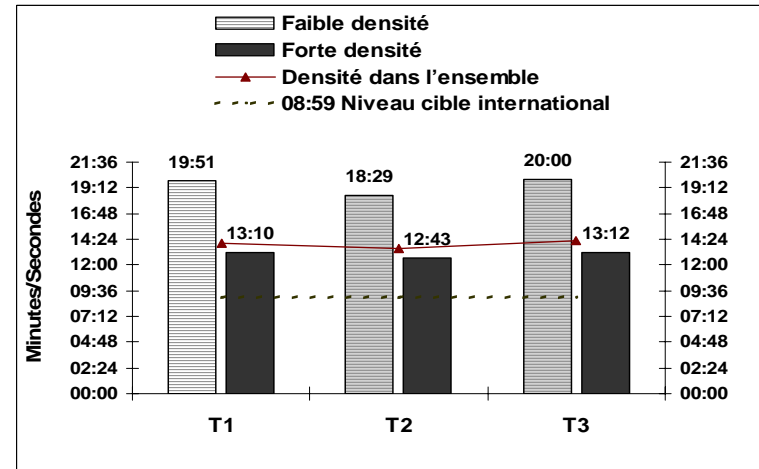


Figure 42: Délai de réponse dans le 90e percentile pour les appels dont l'urgence constitue un danger de mort



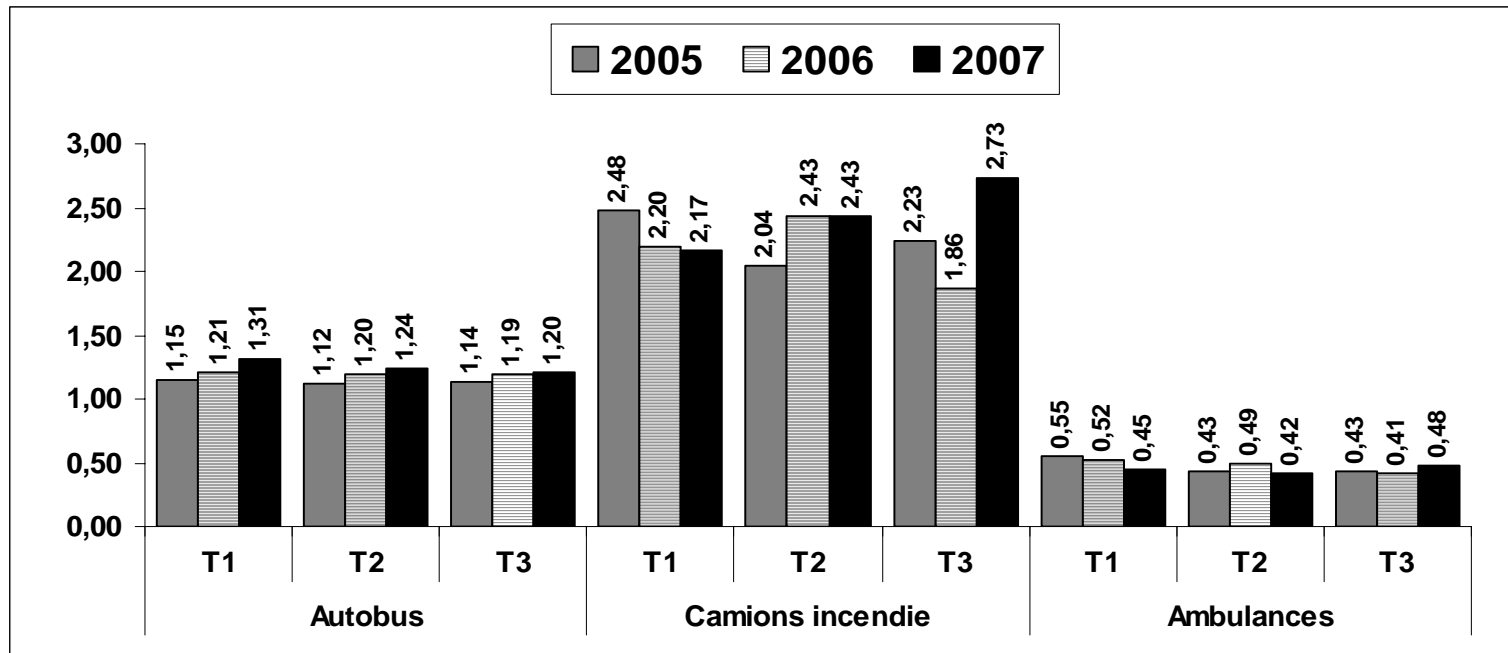
## Analyse

**Figure 41:** Il s'agit d'une mesure de la fréquence à laquelle un ambulancier paramédical est présent lors d'un appel de code 4 (danger de mort). Les soins immédiats en réanimation constituent un modèle de prestation des services reconnu comme étant une norme de prudence de l'industrie pour les systèmes paramédicaux au rendement élevé (perfectionnés sur le plan clinique). Un ratio de 60 ambulanciers paramédicaux/40 ambulanciers de soins primaires est nécessaire pour assurer une prestation à 100 % des soins par le personnel paramédical. Notre rendement actuel est influencé par le fait que nous n'avons pas le ratio de 60 ambulanciers paramédicaux/40 ambulanciers de soins primaires.

**Figure 42:** Le délai d'intervention dépend d'un certain nombre de variables, y compris les niveaux de dotation, les volumes d'appels et la disponibilité de l'unité. La norme internationale prescrite à des fins médicales est de 8:59 au pourcentage de 90 % pour les appels pour des raisons constituant un danger de mort dans une zone urbaine. Le service n'a pas les capacités de dotation par rapport au volume d'appels pour respecter la norme internationale.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil Profil de service – Services du parc automobile

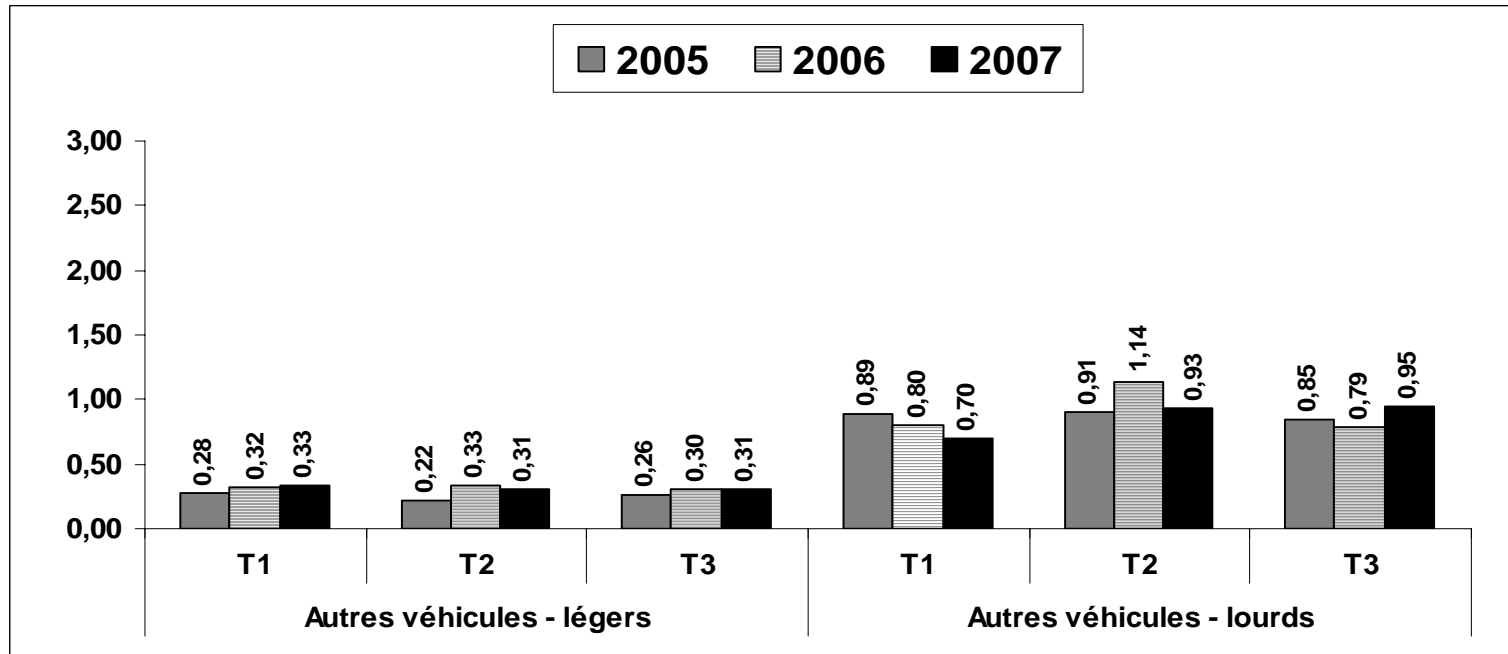
Figure 43: Frais de fonctionnement par km (\$) – autobus, camions incendie, ambulances



### Analyse

Figure 43: Au 3e trimestre de 2007, les frais de fonctionnement des autobus pour chaque km correspondaient aux résultats du 3e trimestre de 2006. Ce résultat a été obtenu malgré des augmentations inflationnistes annuelles touchant les pièces de rechange, les salaires et le carburant. Au 3e trimestre de 2007, le coût des camions incendies pour chaque km a augmenté considérablement en raison d'un effort accru pour réparer les défaillances et également en raison des réparations coûteuses sur les camions impliqués dans des collisions. Les camions incendies ne font pas beaucoup de km, et donc, toute augmentation des coûts peut entraîner des changements considérables au coût par km. Les coûts d'exploitation des ambulances, au 3e trimestre de 2007, révèlent une augmentation par rapport au 1er trimestre et au 2e trimestre de cette année. Le résultat au 3e trimestre correspond au résultat de l'IACSM pour l'année 2006 au complet de 0,47 \$ par km. Les coûts de fonctionnement correspondent à la somme des coûts des pièces de rechange, de la main-d'œuvre, des réparations à l'externe et du carburant. Les coûts de la main-d'œuvre comportent les coûts directs de main-d'œuvre ayant trait aux mécaniciens (la rémunération, les avantages et les heures supplémentaires, au sens strict). Les coûts de fonctionnement, qui sont tirés de la base de données du parc automobile, ne sont pas rajustés en fonction de l'incidence inflationniste d'une année à l'autre.

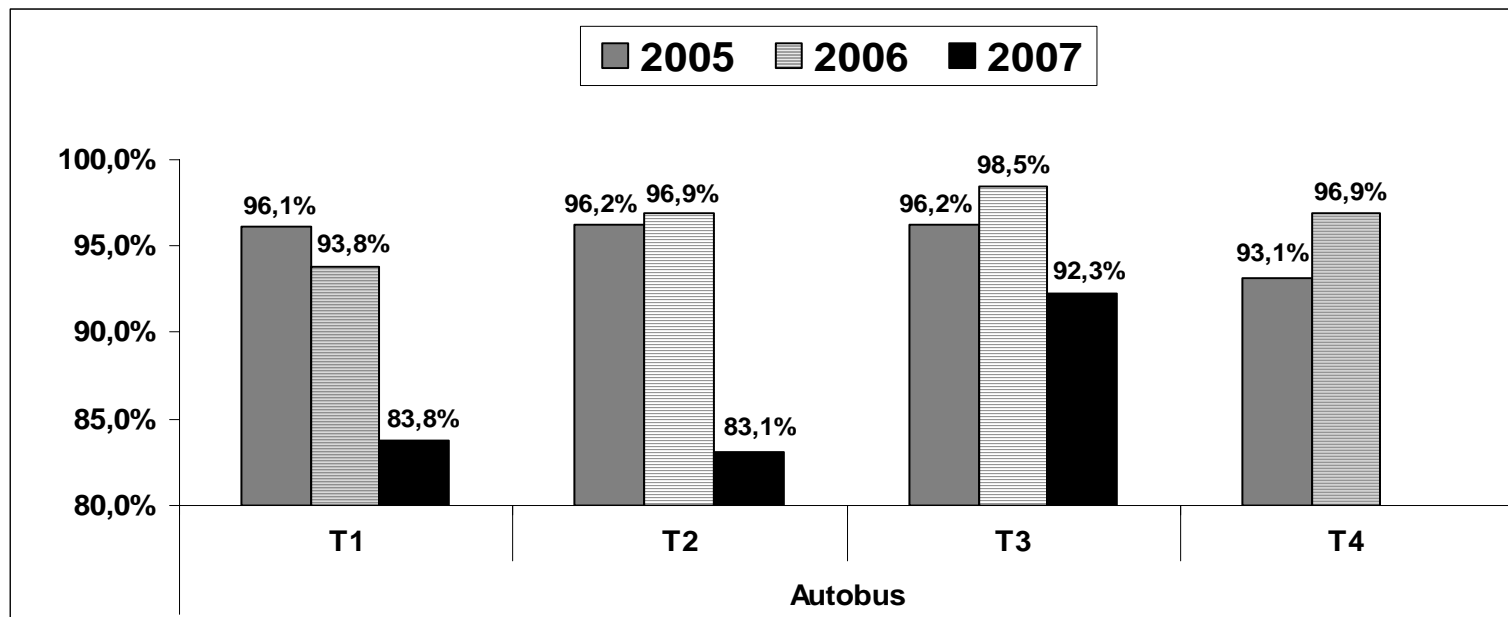
Figure 44: Frais de fonctionnement par km (\$) – autres véhicules (légers et lourds)



## Analyse

Figure 44: Les frais par km pour la catégorie « Autres véhicules – Légers » sont demeurés constants tout au long de 2006 et de 2007. Cette catégorie comporte un grand nombre de véhicules qui font un nombre plus élevé de km; par conséquent, toute fluctuation des frais a une incidence moins élevée sur les frais par km. Ensemble, ces véhicules ont fait 4,8 millions de km au 3e trimestre de 2007. En comparaison, l'utilisation des « Autres véhicules – Lourds » (niveleuses, matériel de déneigement et tracteurs, etc.) fluctue davantage étant donné que ce type de matériel est utilisé plus souvent dans certaines saisons, contribuant ainsi aux fluctuations des frais par km. Bon nombre de ces véhicules lourds sont dotés de compteurs qui mesurent l'utilisation en heures. Ces heures sont converties en km, compte tenu qu'une heure équivaut à 40 km (conformément à l'IACSM). Les coûts de fonctionnement correspondent à la somme des coûts des pièces de rechange, de la main-d'œuvre, des réparations à l'externe et du carburant. Les coûts de la main-d'œuvre comportent les coûts directs de main-d'œuvre ayant trait aux mécaniciens (la rémunération, les avantages et les heures supplémentaires, au sens strict). Les coûts de fonctionnement, qui sont tirés de la base de données du parc automobile, ne sont pas rajustés en fonction de l'incidence inflationniste d'une année à l'autre.

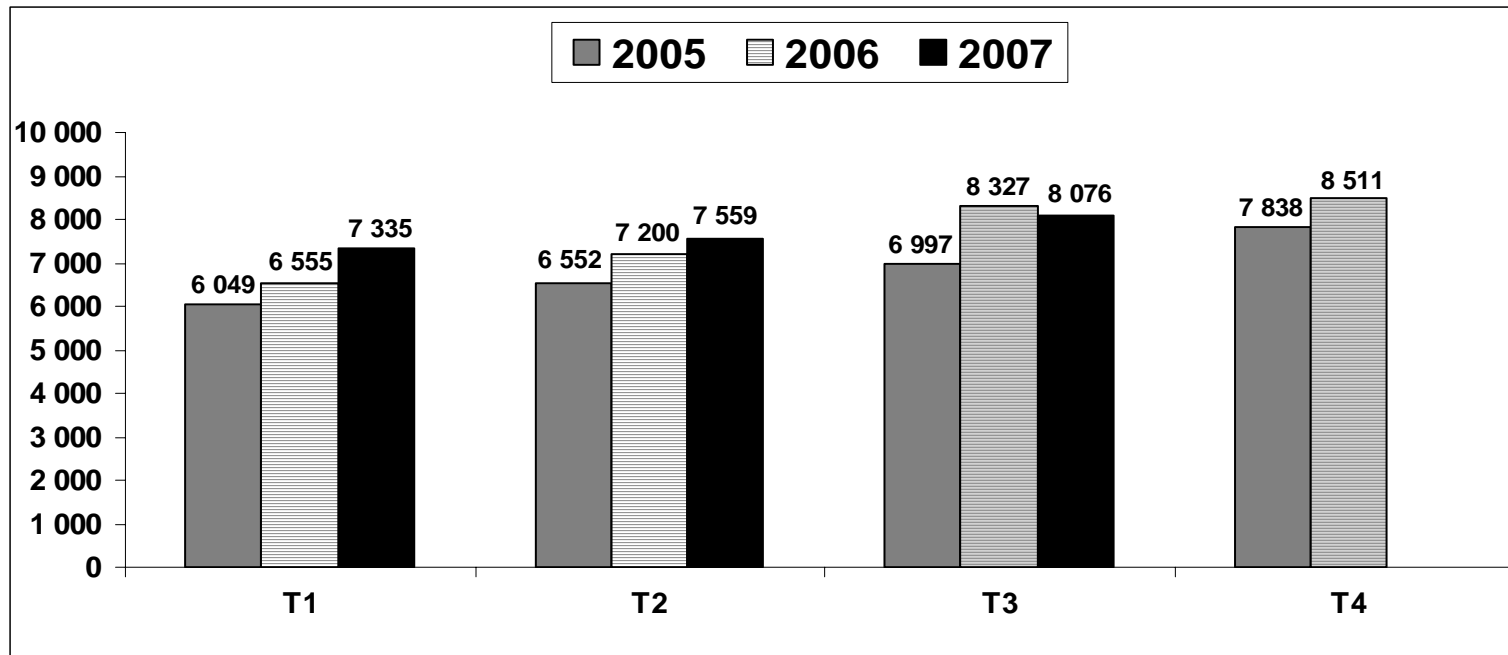
Figure 45: Objectif du service d'entretien atteint – Transport en commun



## Analyse

Figure 45: Le présent graphique exprime en pourcentage le nombre de jours de la semaine par rapport au total de jours de semaine dans chaque trimestre pendant lesquels le Service d'entretien du parc automobile a livré les autobus tel qu'il a été convenu avec les Services de transport en commun. Les Services de transport en commun établissent le nombre total d'autobus nécessaires afin de répondre à la demande des heures de pointe le matin et l'après-midi (en semaine) de même que les heures pendant lesquelles ces autobus sont nécessaires. Les services d'entretien du parc automobile s'occupent de faire le plein des autobus et d'y apporter l'entretien et les réparations nécessaires afin que l'offre en nombre d'autobus corresponde précisément au nombre et aux heures de la demande. Le service à ce chapitre n'est comblé que si chaque autobus demandé par les Services de transport en commun est fourni à temps (c. à d. même s'il manque un seul autobus, le service est insatisfaisant). Les résultats au 3e trimestre révèlent une importante amélioration comparativement aux deux premiers trimestres de 2007. Malgré cette amélioration, les Services du parc automobile n'ont pas été en mesure d'obtenir les résultats obtenus au 3e trimestre des années précédentes. Au cours du mois de juillet, les engagements élevés à l'endroit des véhicules nolisés et d'événements spéciaux comme le Bluesfest et les Championnats du monde de soccer U 20 de la FIFA ont eu une incidence sur le service plusieurs après-midi. Il est important de noter que pour les mois d'août et de septembre, les statistiques relatives aux services satisfaisants ont atteint 100 %. Ce résultat a été obtenu en septembre même si les exigences de la Direction des services de transport en commun ont augmenté en septembre.

Figure 46: Distance moyenne parcourue par un autobus avant qu'il ne soit remplacé pour des raisons mécaniques (en km)



## Analyse

Figure 46: Le présent graphique montre le nombre moyen de km parcourus entre les bris d'autobus. Lorsqu'un bris d'ordre mécanique survient à un autobus, il faut le remplacer par un autre autobus en bon état. Plus le nombre de km est élevé, meilleur est le rendement. Les résultats au 3e trimestre de 2007 représentent une augmentation comparativement au 1er trimestre et au 2e trimestre de 2007. Le graphique ci dessus illustre une hausse constante par rapport au trimestre précédent (2e trimestre c. 1er trimestre, 3e trimestre c. 2e trimestre, etc.) tout au long des trois dernières années. Lorsqu'on le compare au résultat du 3e trimestre des années précédentes, le résultat pour 2007 est de 3 % inférieur au résultat de 8 327 km pour 2006. Néanmoins, le résultat au 3e trimestre de 2007 est de 15 % supérieur au résultat du 3e trimestre de 2005. Les autres facteurs qui ont contribué à cette efficacité sont la formation du personnel et l'attention prêtée à la solution des problèmes mécaniques coûteux à répétition.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profil de service – Point de prestation des services

Figure 47: Nombre total d'appels pris par le Centre d'appels 311

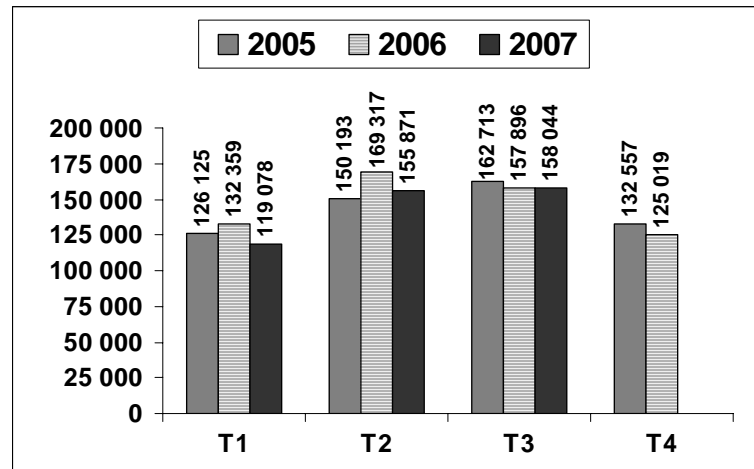
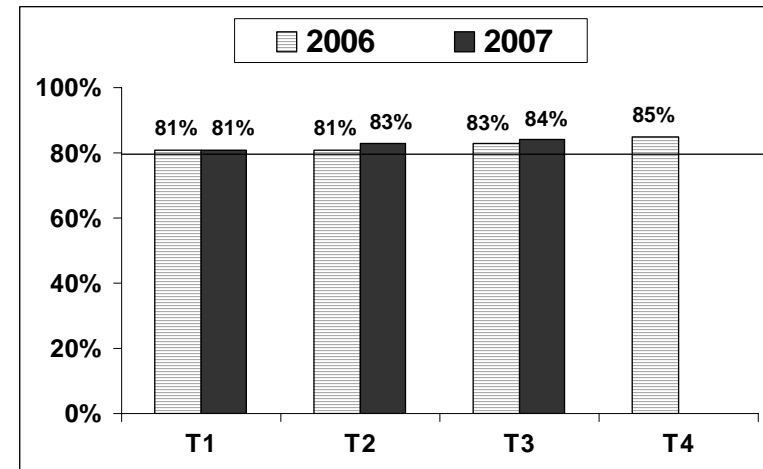


Figure 48: Pourcentage des appels pris en 120 secondes ou moins (objectif de 80 %)



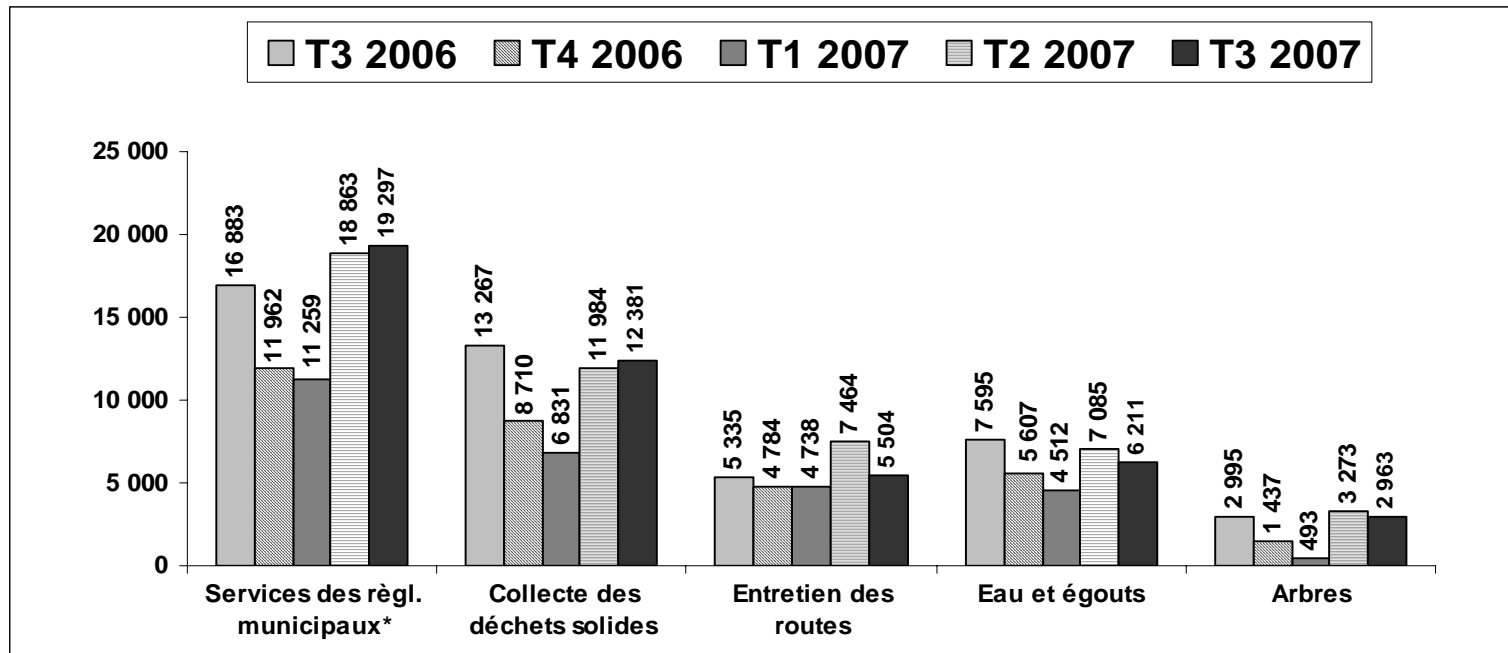
### Analyse

Figure 47: Au 3e trimestre de 2007, le nombre d'appels pris dans l'ensemble par le Centre d'appels 311 correspond aux volumes d'appels prévus et est presque identique aux niveaux du 3e trimestre de 2006.

Figure 48: Le Centre d'appels 3 1 1 a atteint son objectif de niveau de service pendant le 3e trimestre de 2007, 84 % des appels étant pris en 120 secondes.



Figure 49: 311 Cinq demandes de service les plus fréquentes

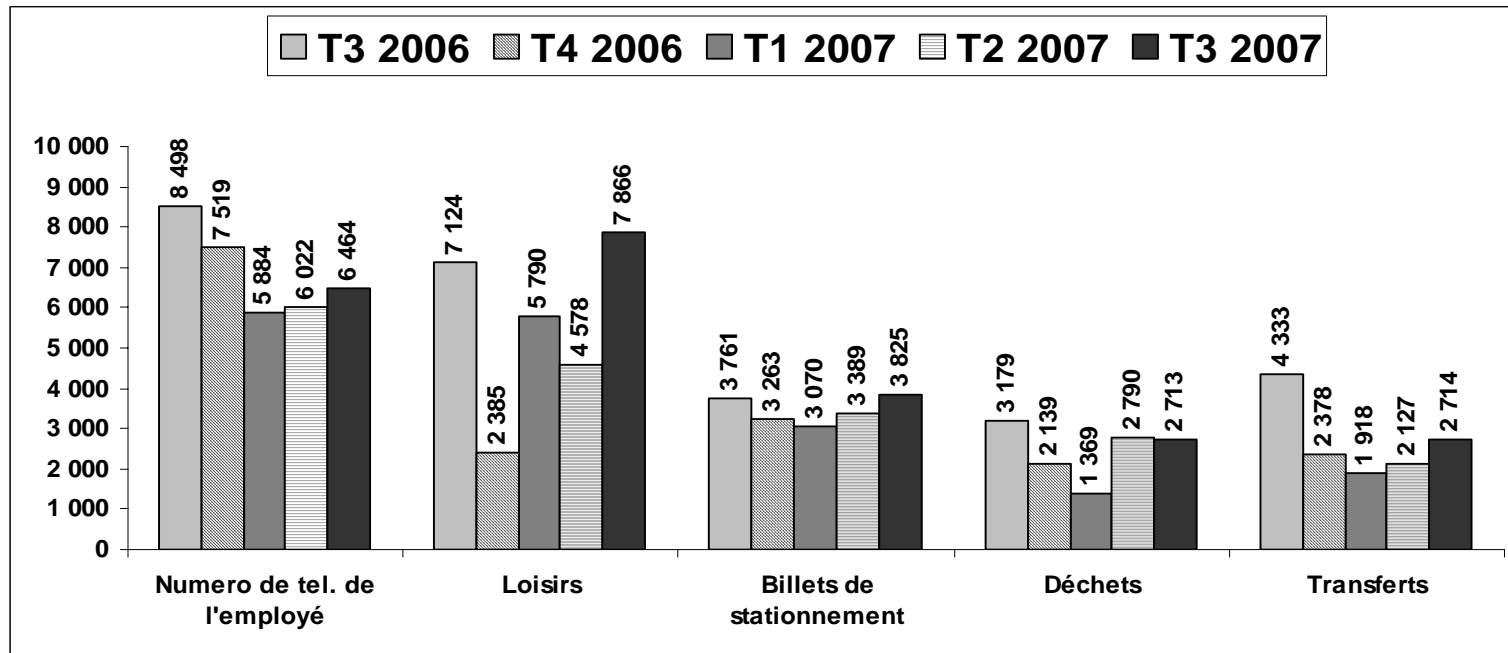


\* Selon l'approbation des Services des règlements municipaux, y compris le contrôle du stationnement

## Analysis

Figure 49: La fluctuation la plus remarquable a été constatée au niveau des Services des règlements municipaux, où il y a eu environ 2 000 demandes de service de plus, alors qu'il y a eu environ 1 300 demandes de moins aux Services de gestion des déchets solides, comparativement à leurs niveaux respectifs au 3e trimestre de 2006.

Figure 50: 311 Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes

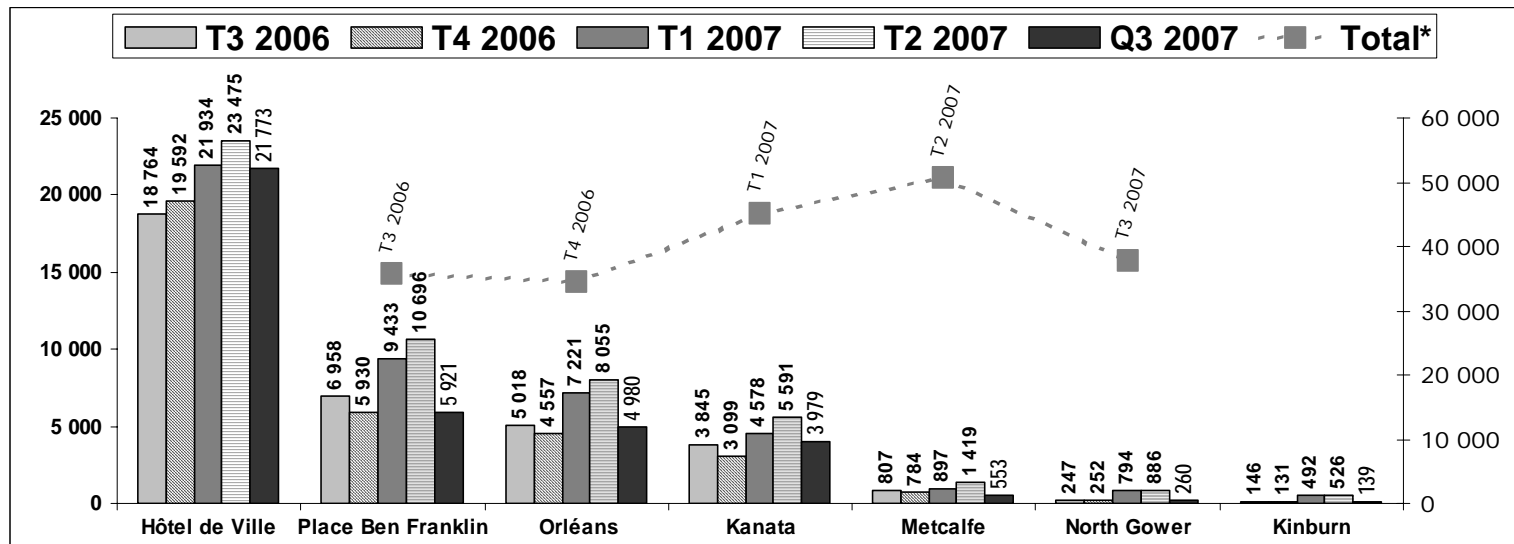


## Analysis

Figure 50: Les demandes de numéro de téléphone d'employé et les transferts ont connu des baisses respectives de 2 034 et de 1 619 par rapport aux niveaux du 3e trimestre de 2006. Cela peut être attribuable à la mise en œuvre et à une plus grande utilisation de Speak@ease, ainsi qu'à une meilleure prise en charge du premier appel au Centre d'appels 311.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil Profil de service – Point de prestation des services

Figure 51: Volume total des opérations du Centre du service à la clientèle



\* Le total pour toute la ville est marqué sur l'axe secondaire

### Analyse

Figure 51: Dans l'ensemble, le volume des opérations au Centre du service à la clientèle correspondait au volume du 3e trimestre de 2006. Le total des opérations au 3e trimestre et au 4e trimestre est en général moins élevé que le total au 1er trimestre et au 2e trimestre, en grande partie attribuable à la date limite pour le paiement de l'impôt foncier.

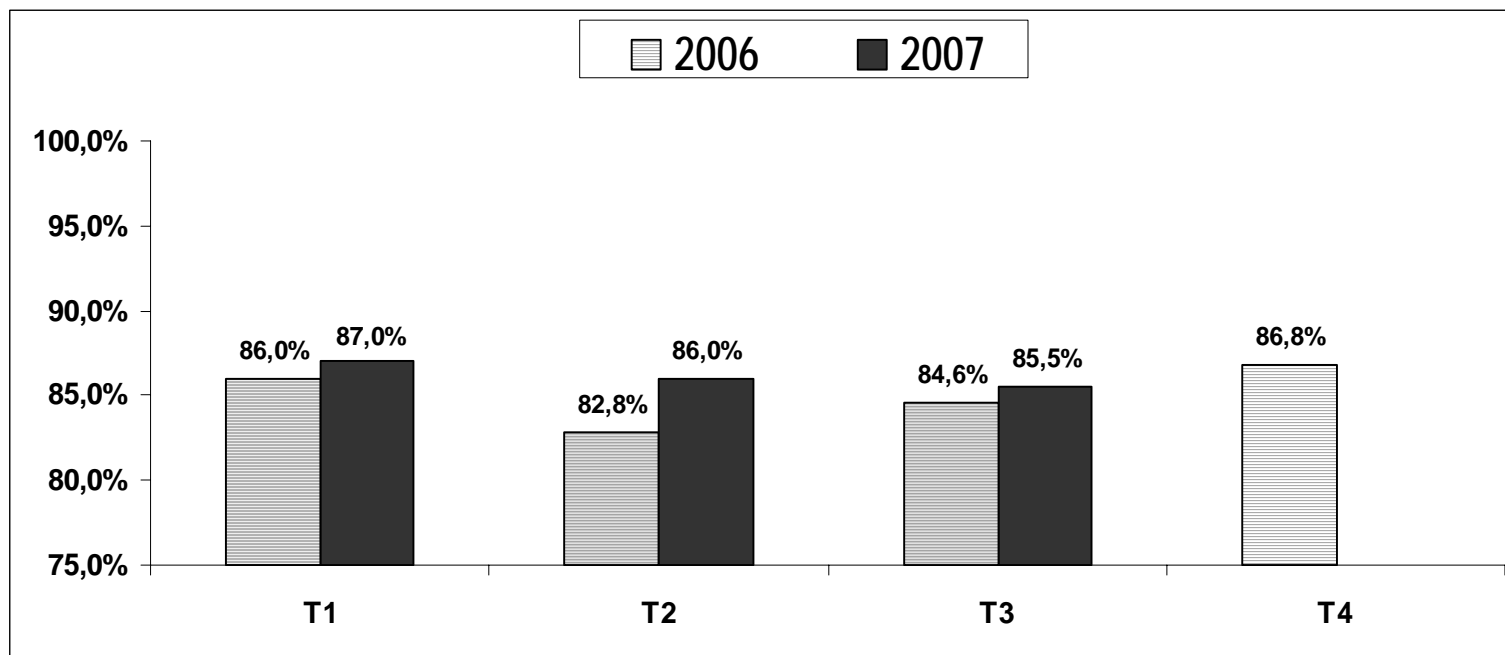
Certains des divers Centres du service à la clientèle ont constaté des changements plutôt importants au volume des opérations ou aux services au 3e trimestre de 2007, comparativement au 3e trimestre de 2006:

**Hôtel de ville :** On a constaté une augmentation considérable du volume des opérations, qui peut être attribuable à deux principaux facteurs. D'abord, aux mois d'août et de septembre, OC Transpo était sur place pour prendre des photos pour les laissez-passer d'autobus pendant deux périodes de deux semaines. Le deuxième facteur est une augmentation du traitement des enregistrements de naissances.

**Ben Franklin :** On a constaté une baisse d'environ 1 000 opérations dans le volume des opérations par rapport aux niveaux du 3e trimestre de 2006. Cette baisse touche principalement le volume de contraventions de stationnement et de paiements des taxes foncières, ce qui indique peut-être qu'une plus grande partie de ces paiements sont effectués au moyen d'autres méthodes de paiement, comme le service en ligne ou par l'intermédiaire de la réponse vocale interactive (RVI).

**Metcalfe :** On a constaté une importante diminution du volume des opérations en raison d'un changement administratif; les inscriptions aux programmes de loisirs sont maintenant traitées par le personnel des parcs et des loisirs sur place plutôt que par le personnel du Centre du service à la clientèle.

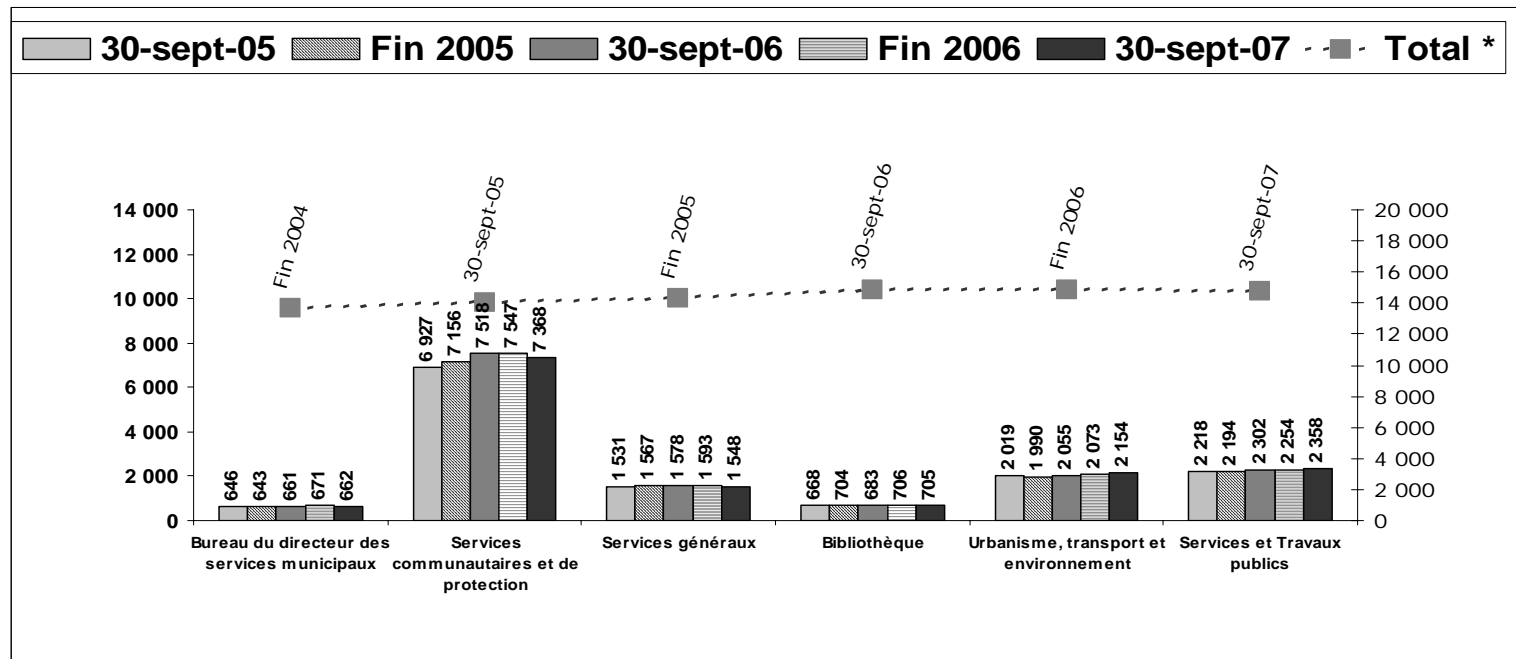
Figure 52: Pénétration des services électroniques



### Analyse

Figure 52: Le taux de pénétration des services électroniques, lequel mesure le pourcentage des interactions avec les citoyens par l'intermédiaire du Web comparativement aux interactions par les autres intermédiaires (au téléphone, en personne, par le Web ou par courriel) a quelque peu régressé au 3e trimestre de 2007.

Figure 53: Dénombrement des effectifs



\* Le total des effectifs pour toute la ville est représenté sur l'axe secondaire

## Analyse

Figure 53: Tout au long de l'année, le dénombrement des effectifs est demeuré relativement stable, sauf au 2e trimestre, où le programme d'été pour les étudiants d'été a occasionné une augmentation. Au 3e trimestre, on constate une diminution correspondante au dénombrement des effectifs qui est attribuable à la fin du programme d'été pour les étudiants. Les Services communautaires et de protection sont les plus touchés par ce programme. À la fin du 3e trimestre, le dénombrement total des effectifs avait subi une baisse de 49 personnes depuis le début de 2007.

Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

Profil de service – Opérations de surface

### Analyse

Les Opérations de surface en sont actuellement à déterminer des mesures et prévoient en faire rapport au 4e trimestre de 2007.

Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil		Définitions et notes explicatives
Mesure	Définitions ou notes explicatives	
Figure 2 : Ponctualité du service aux points de contrôle	Le pourcentage d'autobus qui « ne quittent jamais les points de contrôle d'avance ou plus de trois minutes en retard ».	
Figure 3 : Pourcentage de trajets planifiés qui ont eu lieu :9(moyenne trimestrielle)	Sur l'ensemble des voyages prévus pour une journée, le pourcentage qui ont lieu.	
Figure 17 : Nombre de cas et nombre de bénéficiaires d'Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées	<p>Nota 1 : Ontario au travail (OT) est offert par la Direction des services d'emploi et d'aide financière de la Ville. En règle générale, la structure des coûts du programme est établie de la façon suivante :</p> <p>50 % par la province/50 % par la Ville pour les frais d'administration,</p> <p>80 % par la province/20 % par la Ville pour les frais liés à l'aide financière (prestations versées aux clients).</p> <p>Même si le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) est offert par la province (ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC)), les SEAF effectuent la prestation de deux composantes de service aux clients du POSPH pour le MSSC; il s'agit de mesures de soutien à l'emploi pour les époux et les personnes adultes à charge dans le cadre du POSPH et le soutien essentiel de santé et de services sociaux pour tous les membres admissibles de la famille.</p> <p>Nota 2 : Tant pour OT que pour le POSPH, un cas comprend tous les membres de la famille immédiate; les bénéficiaires comprennent les époux et les enfants.</p>	
Figure 28 : Pourcentage de participation aux programmes	Le nombre de participants aux programmes accrédités par rapport au nombre de places disponibles dans les programmes accrédités multiplié par 100.	
Figure 34 : Nombre de dangers pour la santé ayant fait l'objet d'une intervention	Les risques pour la santé comprennent les risques naturels (tel que le virus du Nil occidental), biologiques, chimiques, radiologiques et nucléaires (CBRN), ainsi que les risques technologiques.	
Figure 37 : Nombre de prêts par habitant	Le nombre mensuel de prêts par population officielle.	

Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil		Définitions et notes explicatives
Figure 38 : Nombre de visites électroniques par habitant	Le nombre total mensuel unique de sessions ouvertes sur le site Web de la Bibliothèque publique d'Ottawa (BPO) divisé par la population officielle.	
Figure 49 : 311 Cinq demandes de service les plus fréquentes	Services des règlements municipaux Contrôle du stationnement Entretien des routes Collecte des déchets solides Arbres Eau et égouts	c.-à-d. chiens sans surveillance, débris extérieurs et plaintes contre le bruit c.-à-d. stationnement interdit sur la propriété privée, défense de stationner et stationnements de trois heures c.-à-d. nids-de-poule, déchets et déneigement c.-à-d. déchets/recyclage non ramassés, dégâts non ramassés par les éboueurs c. à d. élagage, plantation, déracinement c.-à-d. localisation du service, refoulement d'égout et bris de conduite maîtresse
Figure 50 : 311 Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes	Numéro de téléphone des employés Déchets Demandes de renseignements sur le stationnement Contraventions de stationnement Loisirs Transferts	c.-à-d. demandes de numéro de téléphone d'employés c.-à-d. journée de la collecte des déchets, déchets acceptés, dépôt des déchets dangereux c.-à-d. renseignements sur la réglementation du stationnement c.-à-d. endroits où payer, méthodes et révision/déroulement de la procédure c.-à-d. inscription, emplacement des parcs et piscines, réservation, horaire de baignade/patinage libre c.-à-d. demande de transfert de personnes, de services et d'installations de la Ville
Figure 52 : Pénétration des services électroniques	L'indicateur de la pénétration des services électroniques mesure la proportion des interactions avec les citoyens par l'intermédiaire du site Web, comparativement aux interactions par les autres voies (téléphone, comptoir, Web et courriel).	