



Rapport trimestriel sur le rendement présenté au
Conseil
4e trimestre, octobre-décembre 2007

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 relatifs aux 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 4e trimestre de 2007, le nombre total de demandes de permis de construire de tous genres était en hausse de 19 % par rapport à celui du 4e trimestre de 2006 (figure 10, p. 13). Stittsville-Kanata, Gloucester-Sud, Kanata Nord, Cumberland et Barrhaven représentaient 39 % des permis délivrés (figure 11, p. 14).
- Au 4e trimestre, la Direction terminait l'examen initial d'une demande dans les délais prescrits 88 % du temps, comparativement à 81 % au 4e trimestre de 2006. Bien qu'on constate une amélioration du rendement par rapport aux délais prescrits par les provinces dans l'examen initial d'une demande d'une année à l'autre, la priorité donnée au respect des délais prescrits par les provinces a réduit la capacité de délivrer des permis rapidement. Cette situation peut seulement être réglée par un effectif complet et l'aide supplémentaire des entrepreneurs pour gérer les sommets dans les charges de travail (figure 12, p. 15).
- On a respecté les délais améliorés (approuvés par le Conseil) pour les petits projets des propriétaires fonciers et l'aménagement de locataires dans les bâtiments existants 87 % et 86 % du temps respectivement (figure 13, p. 16).

Services des règlements municipaux :

- Comparativement au 4e trimestre de 2006, on a constaté une augmentation de 27,3 % du volume d'appels pour le 4e trimestre de 2007. Les Services des règlements municipaux attribuent cette augmentation au nombre d'appels pour des demandes de renseignements sur les animaux et le stationnement (figure 30, p. 26).

Service d'emploi et d'aide financière :

- Le nombre de cas et le nombre de bénéficiaires d'Ontario au travail ont diminué de 3,9 % et de 3 % respectivement par rapport au 2e trimestre de 2007. Parmi les principaux facteurs qui ont contribué à cette diminution, il y a notamment

l'économie favorable et les initiatives des SEAF qui aident les clients à trouver un emploi et appuient leurs efforts consacrés à ne pas avoir recours à de l'aide lorsqu'ils quittent l'Ontario au travail, ainsi que les influences saisonnières comme les étudiants qui retournent à l'école (figure 18, p. 19).

Services du parc automobile :

- Les importantes chutes de neige en décembre ont réduit la capacité des Services du parc automobile de satisfaire à la norme de service dans la prestation d'autobus, comme convenu avec les Services de transport en commun. La prestation d'autobus à l'intérieur des délais était de 81,1 % au 4e trimestre de 2007, par rapport à 96,9 % le même trimestre de l'année précédente (figure 48, p. 38).
- Quarante-neuf autobus supplémentaires ont été ajoutés au parc d'autobus à l'automne pour répondre aux besoins accrus de services de transport en commun (figure 44, p. 34).

Services généraux :

- Le dénombrement des effectifs a augmenté de 1 % de 2006 à 2007. L'augmentation des effectifs est le résultat des augmentations des ETP approuvées par le Conseil et motivées principalement par la croissance (figure 56, p. 45).

Urbanisme :

- Le nombre de demandes d'aménagement traitées au 4e trimestre de 2007 (142) a augmenté par rapport à 2006 (136) et à 2005 (116) (figure 7, p. 11).
- Au 4e trimestre, le pourcentage de demandes de modification au Règlement du zonage pour lesquelles une décision a été prise dans les délais prévus par la Loi, sur l'aménagement du territoire était de 72 %, en dessous de la cible de 80 % mais concordait avec les attentes étant donné le plus petit nombre de réunions du Comité qui ont eu lieu en décembre. Les résultats se sont améliorés par rapport aux années précédentes (figure 8, p. 11). Au 4e trimestre, 88 % des demandes de copropriété/ lotissement ont été traitées dans les délais prescrits par la Loi sur l'aménagement du territoire, surpassant la cible de 80 %. L'objectif pour les demandes de plan de site – d'avoir pris une décision au plus tard au moment ciblé ou dans un délai de 30 jours de la cible, 80 % du temps – a été atteint. 81 % des demandes de plan de site ont atteint l'objectif (figure 9, p. 12).

Point de prestation des services

- Le nombre d'appels au Centre d'appels 3 1 1 a augmenté de 4,6 % par rapport au 4^e trimestre de 2006. Cette hausse était plus élevée que prévue et a été causée par l'arrivée précoce de l'hiver. Le nombre élevé d'appels a eu des répercussions sur la capacité du Centre d'appels de respecter son niveau de service de réponse aux appels (figure 50, p. 40).

Services de police

- Le taux de réponse désiré aux appels dont l'urgence constitue un danger de mort a augmenté pour passer à 89 % à l'échelle de la ville malgré les demandes de service qui ont augmenté de 3 % dans l'ensemble par rapport à 2006. Ce résultat est inférieur de 1 % à l'objectif de réponse en moins de 15 minutes, 90 % du temps, pour les appels de première priorité (figure 16, p. 18).

Services de la gestion des déchets solides :

- Les tonnes de déchets domestiques enfouis au 4^e trimestre de 2007 ont diminué de 4,4 % par rapport à la même période en 2006 pour passer à 54,7 mille tonnes. Il s'agit d'une amélioration comparativement à l'augmentation moyenne historique de déchets enfouis de 2,5 % par année (figure 4, p. 9).
- La quantité de matières recyclées recueillies au 4^e trimestre de 2007 a diminué de 4 % par rapport au 4^e trimestre de 2006 principalement en raison d'une plus grande sensibilisation au programme de consignation de la Régie des alcools de l'Ontario (LCBO) et de sa plus grande utilisation, ainsi que de la baisse du volume de journaux (figure 4, p. 9).
- Dans l'ensemble, le taux de recyclage a augmenté légèrement malgré la baisse du volume de matières recyclées recueillies (figure 5, p. 10).

Services de transport en commun :

- Au 4^e trimestre de 2007, OC Transpo a transporté 25,8 millions de passagers, soit près de 1,4 million de passagers ou 5,8 % de plus qu'au cours du même trimestre en 2006 (figure 1, p. 6).
- Le pourcentage d'autobus arrivant à l'heure a diminué pour se situer à 79,5 % au 4^e trimestre de 2007, en baisse de 0,8 % par rapport à 80,3 % en 2006. Cette diminution pourrait résulter de chutes de neige plus importantes en novembre et en décembre comparativement à 2006. Pour le mois de

décembre seulement, il y a eu 73 % plus de précipitations que pour l'année précédente (figure 2, p. 7).

- Au 4^e trimestre de 2007, les Services de transport en commun ont effectué, en moyenne, 99,54 % des trajets prévus, en hausse par rapport à son objectif de 99,5 % (figure 3, p. 8).

Conclusion

Le Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil demeure un travail en évolution constante. Le contenu de ce septième 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 exécutif, Services de transformation des activités, au Stephen.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 premier trimestre de 2008.

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 (p. 6)
 Figure 2 : Ponctualité du service aux points de contrôle (p. 7)
 Figure 3 : Pourcentage de trajets planifiés qui ont eu lieu (moyenne trimestrielle) (p. 8)

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 (p. 9)
 Figure 5 : Pourcentage de déchets réorientés (boîtes bleues et noires seulement) – résidences privées et immeubles à appartements (p. 10)
 Figure 6 : Pourcentage de déchets réorientés (tous les flots de déchets) – collecte aux résidences privées (p. 10)

Urbanisme

Figure 7 : Nombre de demandes d'aménagement traitées par trimestre (p. 11)
 Figure 8 : Examen en temps voulu – pourcentage de demandes de modification au règlement de zonage présentées au Conseil municipal en temps opportun (p. 11)
 Figure 9 : Examen en temps voulu – pourcentage de demandes de délégation de pouvoir au personnel pour lesquelles une décision est prise en temps opportun (p. 12)

Services du code du bâtiment

Figure 10 : Nombre de demandes de permis de construire (p. 13)
 Figure 11 : Total des permis de construire délivrés par quartier (p. 14)
 Figure 12 : Pourcentage de demandes déterminées dans les délais prescrits par la loi (p. 15)
 Figure 13 : Pourcentage des demandes déterminées dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil) (p. 16)

Commission de services policiers

Services de police

Figure 14 : Nombre d'appels de service – toutes les priorités (p. 17)
 Figure 15 : Nombre d'infractions au Code criminel traitées par policier (p. 17)
 Figure 16 : Délai de réponse aux appels de première priorité (p. 18)
 Figure 17 : Heures de service (p. 18)

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 18 : Nombre de cas et de bénéficiaires d'Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (p. 19)

Figure 19 : 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) (p. 20)

Figure 20 : Nombre moyen de participants (y compris les ateliers et la participation aux sections de ressources à l'emploi) (p. 20)

Figure 21 : Nombre de cas d'Ontario au travail terminés (p. 21)

Figure 22 : Nombre moyen de jours entre une demande à Ontario au travail et la vérification (p. 21)

Services des incendies

Figure 23 : Nombre d'incendies auxquels le Service des incendies a donné suite (p. 22)

Figure 24 : Nombre de blessures et de décès liés à des incendies chez des particuliers (p. 22)

Logement

Figure 25 : Moyenne des taux d'occupation des lits dans les refuges (p. 23)

Figure 26 : Pourcentage de personnes sur des listes d'attente placées dans des logements sociaux (p. 23)

Parcs et loisirs

Figure 27 : Nombre de participants à des programmes accrédités par 1 000 habitants (p. 24)

Figure 28 : Nombre de participants et de places disponibles dans les programmes accrédités (p. 24)

Figure 29 : Pourcentage de participation au programme (p. 25)

Services des règlements municipaux

Figure 30 : Volume total d'appels par trimestre (p. 26)

Figure 31 : Volume d'appels par trimestre pour les quatre types d'appels les plus fréquents (p. 27)

Comité des services communautaires et de protection (suite)

Santé publique

Figure 32 : Nombre de visites aux cliniques santé-sexualité (p. 28)

Figure 33 : Nombre de visites aux cliniques dentaires (p. 28)

Figure 34 : Nombre de visites aux jeunes familles (p. 29)

Figure 35 : Nombre de dangers pour la santé ayant fait l'objet d'une intervention (p. 29)

Figure 36 : Nombre d'appels à la ligne d'information de Santé publique (p. 30)

Figure 37 : Nombre d'inspections effectuées dans les services d'alimentation (p. 30)

Bibliothèque publique d'Ottawa

Figure 38 : Nombre de prêts par habitant (p. 31)

Figure 39 : Nombre de visites électroniques par habitant (p. 31)

Services paramédics

Figure 40 : Intervention des véhicules de SMU (p. 32)

Figure 41 : Intervention des véhicules de SMU selon le code de priorité (p. 32)

Figure 42 : SMU – Taux de réponse par un véhicule avec ambulancier paramédical (p. 33)

Figure 43 : Délai de réponse dans le 90e percentile pour les appels dont l'urgence constitue un danger de mort (p. 33)

Comité des services organisationnels et du développement économique

Services du parc automobile

Figure 44 : Nombre de véhicules (p. 34)

Figure 45 : Distance moyenne parcourue par véhicule (en kilomètres) (p. 35)

Figure 46 : Frais de fonctionnement par km (\$) – autobus, camions incendie, ambulances (p. 36)

Figure 47 : Frais de fonctionnement par km (\$) – autres véhicules (légers et lourds) (p. 37)

Figure 48 : Objectif du service d’entretien atteint – transport en commun (p. 38)

Figure 49 : Distance moyenne parcourue par un autobus avant qu’il ne soit remplacé pour des raisons mécaniques (en km) (p. 39)

Point de prestation des services

Figure 50 : Nombre total d’appels pris par le Centre d’appels 3 1 1 (p. 40)

Figure 51 : Pourcentage des appels pris en 120 secondes ou moins (objectif de 80 %) (p. 40)

Figure 52 : Cinq demandes de service les plus fréquentes au Centre d’appels 3 1 1 (p. 41)

Figure 53 : Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes au Centre d’appels 3 1 1 (p. 42)

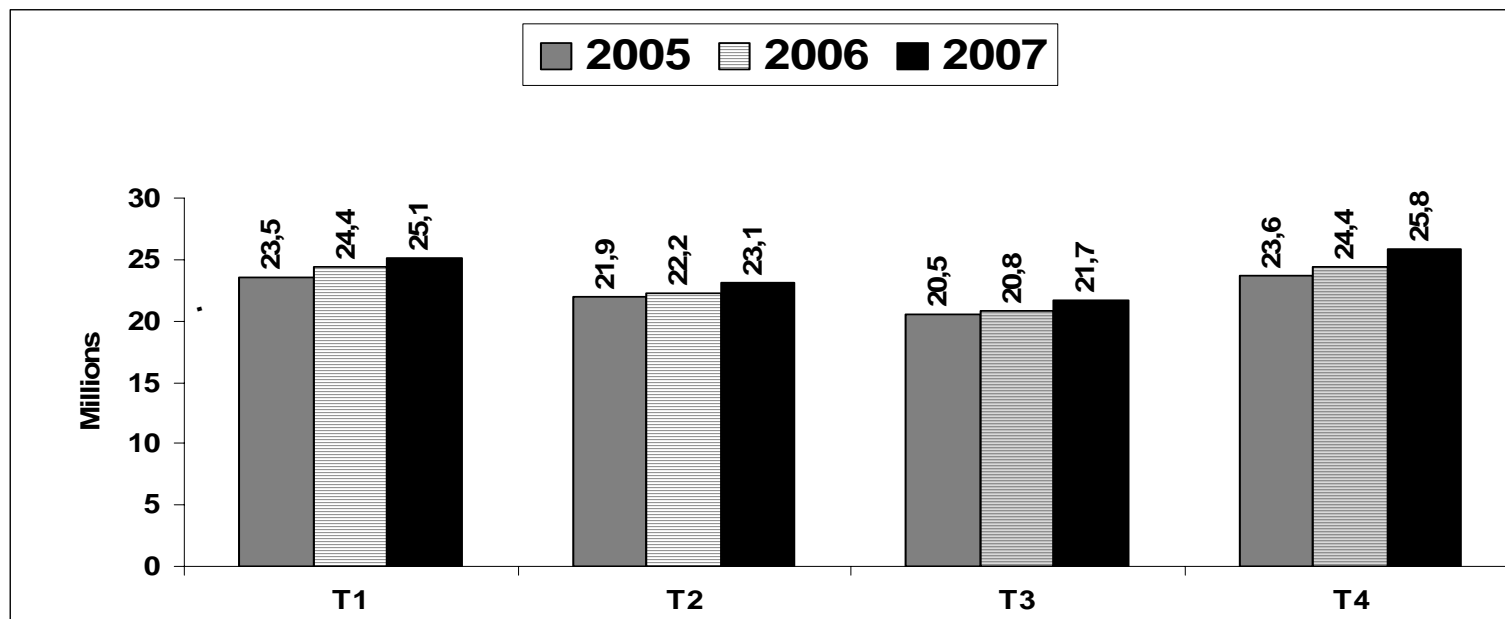
Figure 54 : Volume total des opérations du Centre du service à la clientèle (p. 43)

Figure 55 : Pénétration des services électroniques (p. 44)

Services généraux

Figure 56 : Dénombrement des effectifs (p. 45)

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

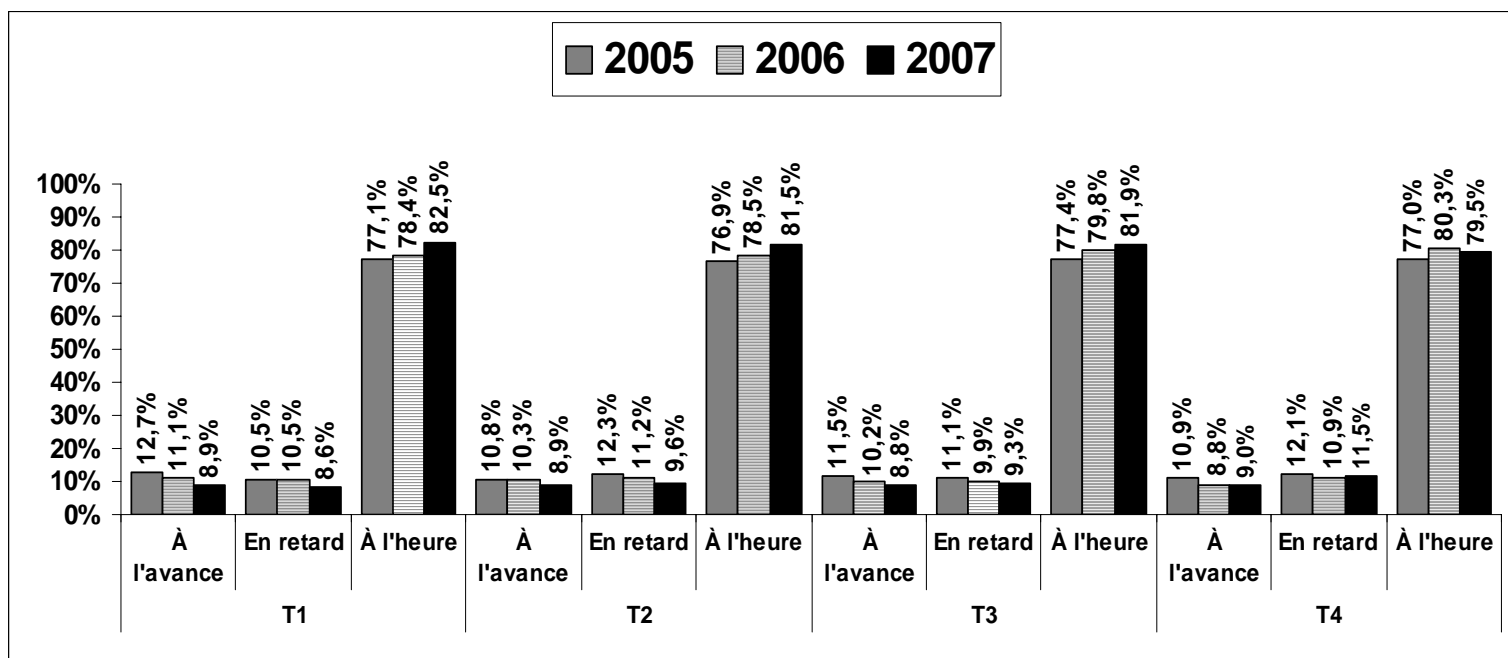


Analyse

Figure 1 : Le nombre d'utilisateurs 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 quatrième trimestre de 2007, OC Transpo a transporté 25,8 millions de passagers, soit près de 1,4 million de passagers ou 5,8 % de plus qu'au cours du même trimestre en 2006. Plusieurs facteurs peuvent expliquer cette hausse du 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, le prix élevé de l'essence pour le consommateur, l'amélioration apportée au réseau de transport, la fiabilité accrue du service et les options novatrices de tarification qui, depuis leur instauration au cours des deux dernières années, sont bien reçues par la clientèle. Le nombre d'utilisateurs 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.

Note : Les données du 3e trimestre sur le nombre de passagers ont été mises à jour (rapporté précédemment septembre = 8 308 431; révisée septembre = 8 395 179). Par conséquent, le nombre total de passagers au 3e trimestre a été rajusté à la hausse à 21,7 par rapport à 21,6.

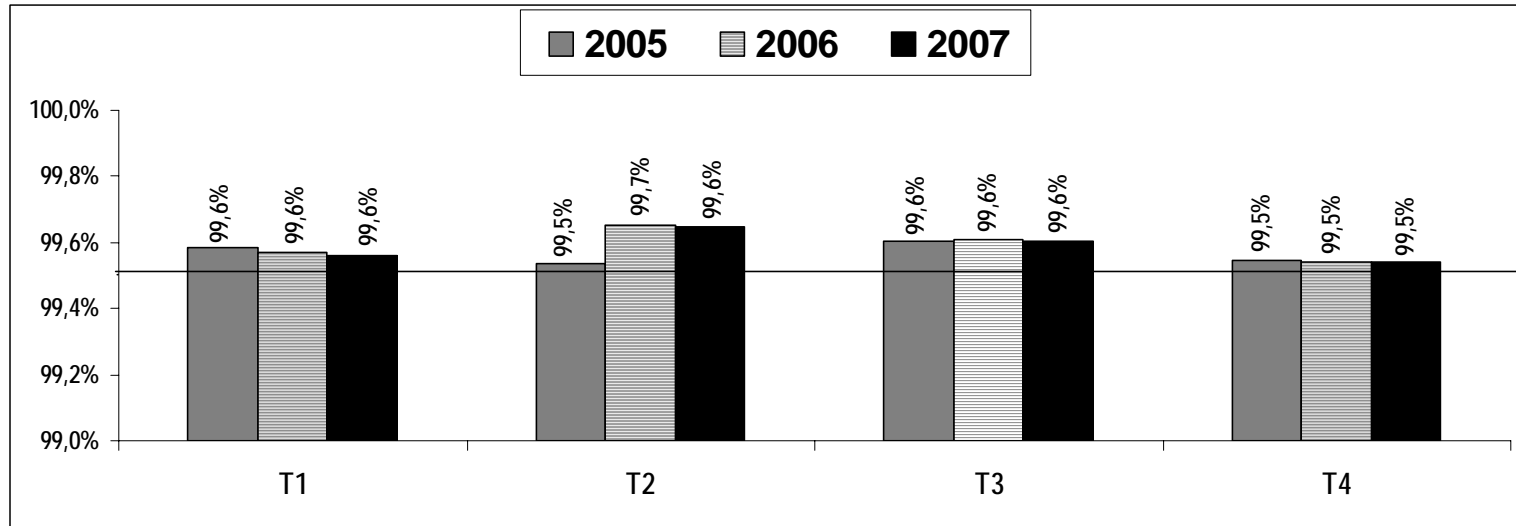
Figure 2: Ponctualité du service aux points de contrôle



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 quatrième trimestre de 2007, la ponctualité du service a diminué légèrement par rapport au même trimestre en 2006. La ponctualité du service était de 79,5 % en 2007, en baisse de 0,8 % par rapport à 80,3 % en 2006. Cette baisse pourrait résulter de chutes accrues de neige en novembre et en décembre comparativement à 2006. Dans le mois de décembre seulement, il y a eu 73 % plus de précipitations que lors de l'année précédente.

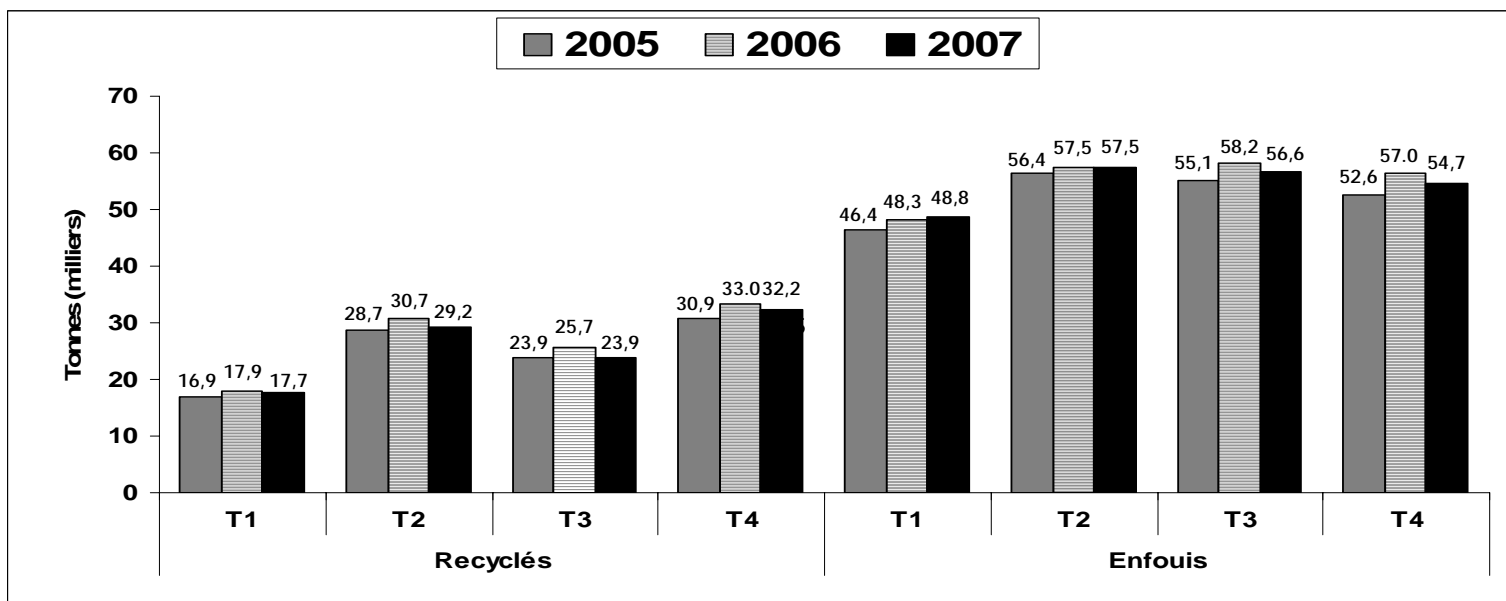
Figure 3: Pourcentage de trajets planifiés qui ont eu lieu (moyenne trimestrielle)



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 effectuer, chaque jour, au moins 99,5 % des trajets prévus. Au 4e trimestre de 2007, les Services de transport en commun ont effectué, en moyenne, 99,54 % des trajets prévus. Dans le présent contexte, une perte de 0,2 % peut vouloir dire un recul de 10 000 passagers mensuels.

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 quatrième trimestre de 2007 ont diminué de 4,4 % 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 4e 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 %. « Réduire » est à la tête de la hiérarchie des 3R. Ainsi, la tendance à la réduction du nombre de déchets produits est encourageante.

Par rapport au même trimestre en 2006, la baisse du volume de matières recyclées au 4e trimestre de 2007 est attribuable en grande partie à une baisse de la quantité de matières recueillies dans les bacs bleus, ce qui résulte du programme de consignation du LCBO, et aux volumes moindres de journaux recueillis. Les volumes de journaux ont diminué pour chaque trimestre de 2007, d'où une diminution globale de 2,3 % des journaux sur le marché en 2007, ce qui n'est pas surprenant étant donné que les ventes de journaux papier sont en diminution.

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

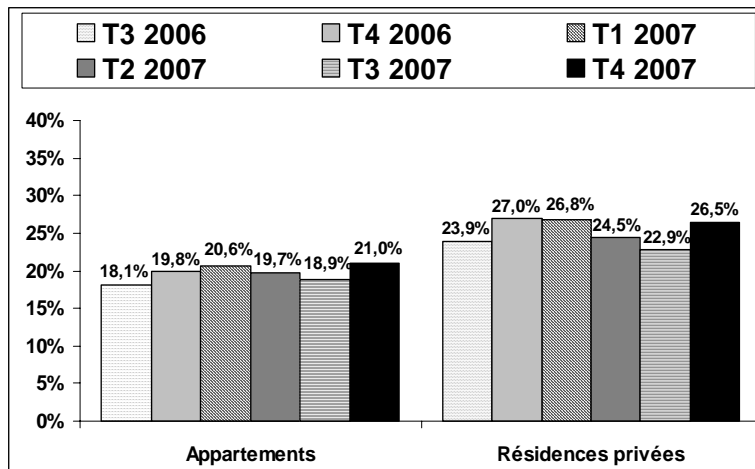
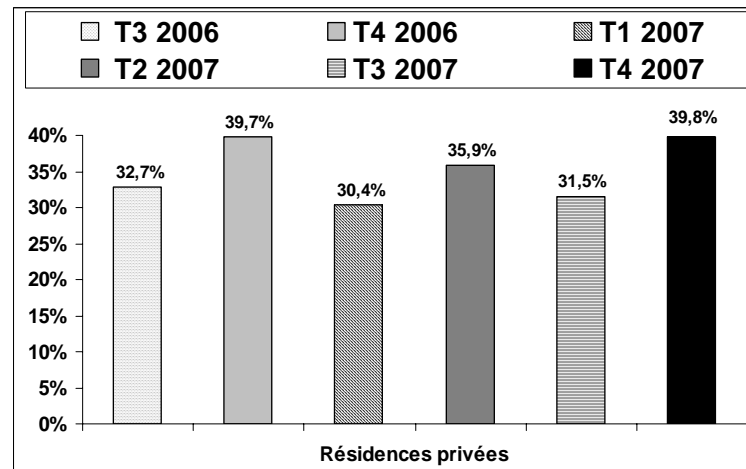


Figure 6: Pourcentage de déchets réorientés (tous les flots de déchets) – collecte aux résidences privées



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, les boîtes bleues servent à recueillir le verre, le métal et le plastique et les boîtes noires servent à recueillir le papier et le carton. Le graphique témoigne des résultats des six derniers trimestres. On constate une diminution constante de la quantité de matières recueillies dans les 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. Le programme a entraîné une diminution de 24 % de la quantité de matières recueillies dans les boîtes bleues aux résidences privées et une diminution de 19 % de la quantité de matières recueillies dans les boîtes bleues aux appartements au 4e trimestre de 2007 par rapport au même trimestre en 2006. La quantité de matières recueillies dans les boîtes noires a augmenté durant le 4e trimestre, compensant la quantité diminuée de verre dans une certaine mesure. Les taux de recyclage dans les résidences privées (maisons unifamiliales) continuent de surpasser ceux des immeubles à appartements, mais l'amélioration du recyclage dans les immeubles à appartements réduit l'écart entre les deux.

Figure 6 : Le présent graphique montre les taux de réorientation de tous les flots de déchets (boîtes bleues ou noires, résidus de jardinage et matières organiques) en provenance des résidences privées. Les taux de réorientation des déchets ont augmenté du 3e trimestre au 4e trimestre. Chaque année, la collecte des feuilles et des résidus de jardinage entraîne la hausse des taux de réorientation au printemps et à l'automne. Les taux de réorientation du 4e trimestre étaient les mêmes que ceux du même trimestre en 2006 en raison d'une diminution de la quantité de déchets recueillis. Ceci a compensé le volume diminué de verre reçu en raison de l'application du programme de consignation du LCBO. Même si on a observé une diminution du volume de matières recyclables recueillies, il y a quand même eu une légère augmentation des matières recyclables par rapport à tous les flots de déchets.

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

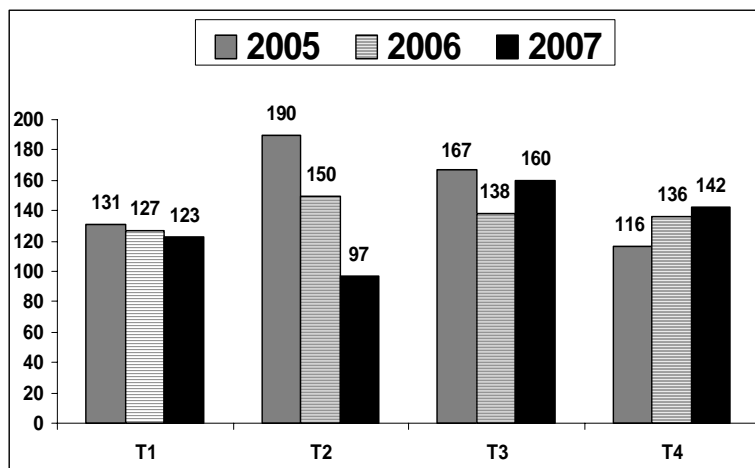
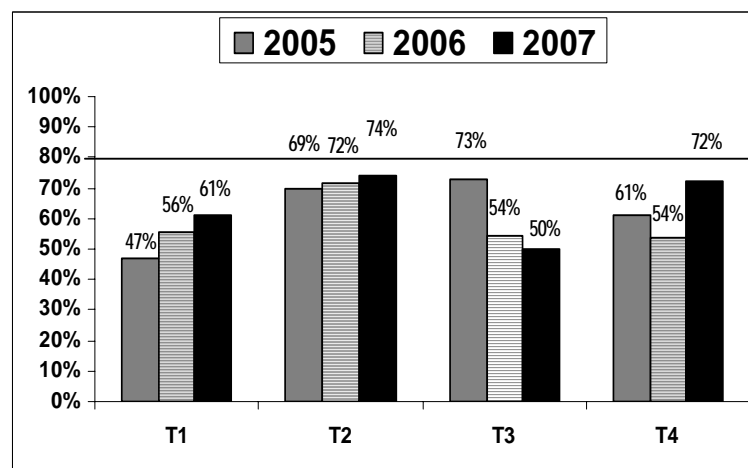


Figure 8: Examen en temps voulu – pourcentage de demandes de modification au règlement de zonage présentées au Conseil municipal en temps opportun

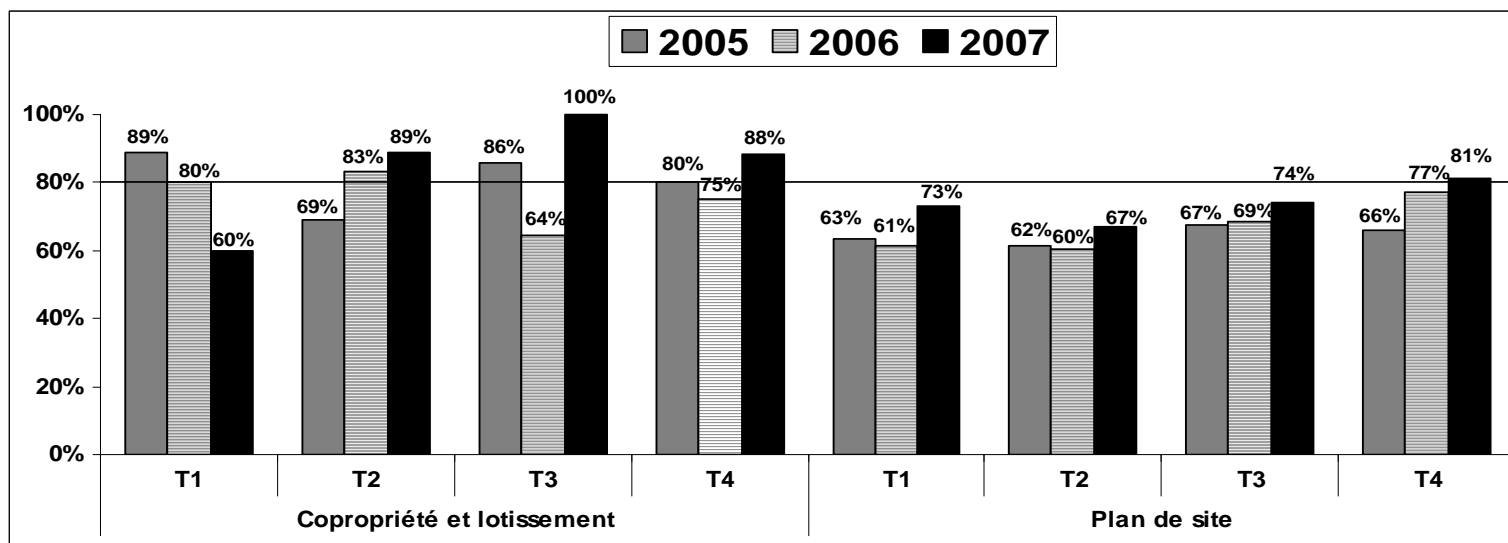


Analyse

Figure 7 montre le nombre de demandes d'aménagement par trimestre pour lesquelles une décision est prise pour 2007. Parmi ces demandes, il y a notamment 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. Les résultats surpassent légèrement ceux du 4e trimestre de 2005 et 2006.

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. Les résultats du 4e trimestre de 2007 sont légèrement en dessous de la cible, mais correspondent tout de même aux attentes, en raison de la réduction du nombre de réunions du Comité qui ont eu lieu en décembre.

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

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. Étant donné 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 4e trimestre de 2007 dépassent la cible.

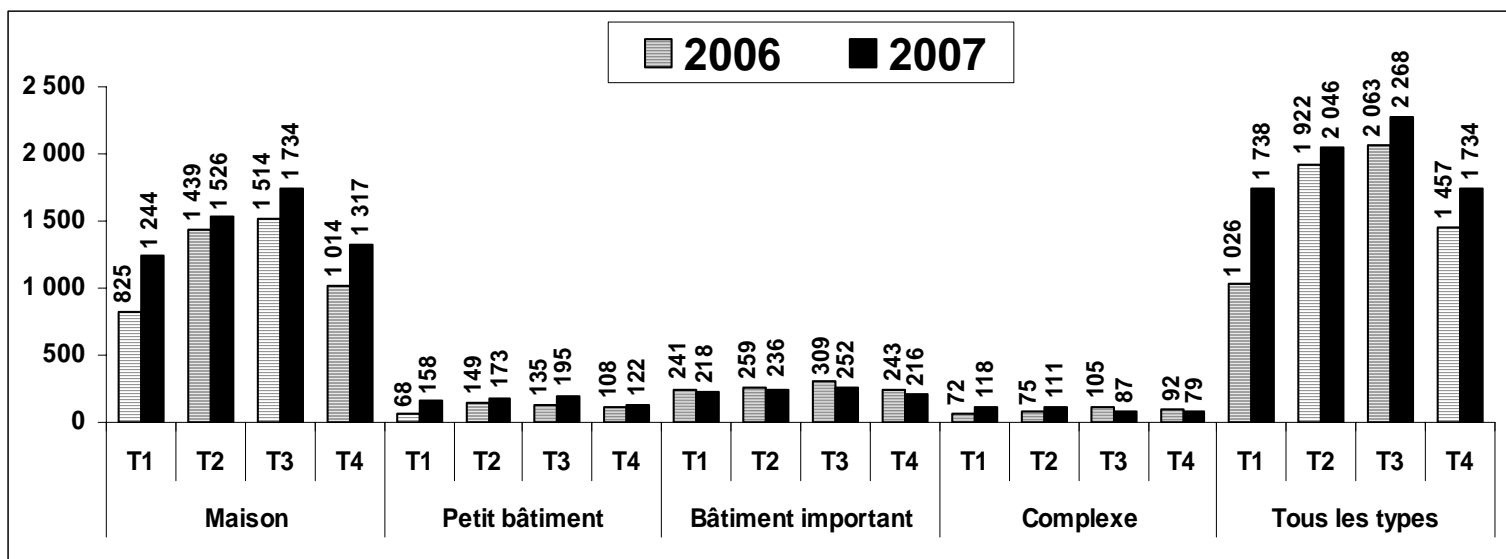
Selon le degré de complexité des demandes de contrôle des plans de site et le niveau des consultations publiques effectuées, les demandes de contrôle de plans de site sont assorties d'échéanciers différents, de même que de différents pouvoirs d'approbation :

- 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 4e trimestre de 2007 atteignent la cible et indiquent une amélioration par rapport au 3e trimestre.

Figure 10: Nombre de demandes de permis de construire



Analyse

Figure 10 : Le nombre total de demandes de permis de construire pendant les quatre trimestres de 2007 témoigne d'une hausse par rapport aux mêmes trimestres en 2006. Au 4e trimestre de 2007, le nombre total de demandes de permis de construire de tous genres était en hausse de 19 % par rapport à celui du 4e trimestre de 2006.

Définitions :

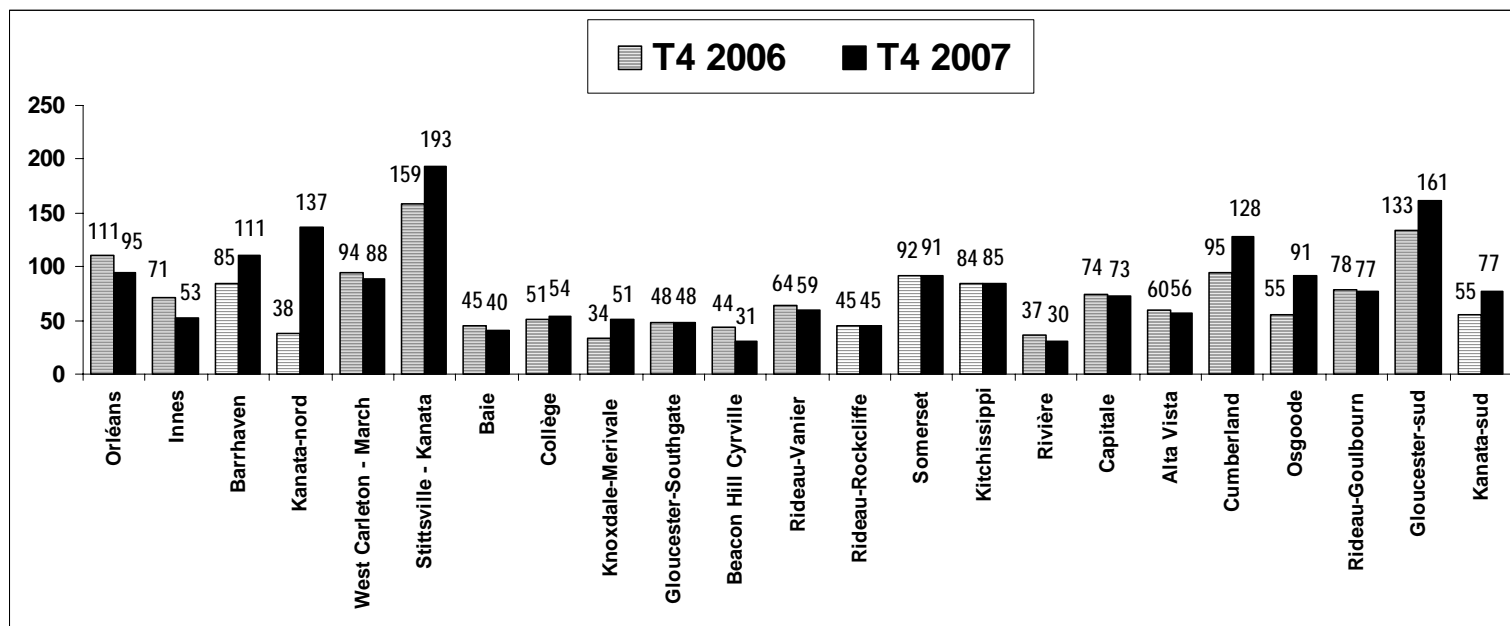
Maisons : Cette catégorie englobe habituellement les maisons unifamiliales, les maisons en rangée, les maisons en rangée superposées, les petits projets des propriétaires fonciers et les types de demandes de permis qui suivent : appartement accessoire, ajouts, terrasse/galerie/remise, superficie, transformations 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 m² ou de plus de trois étages, 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.

Figure 11: Total des permis de construire délivrés par quartier



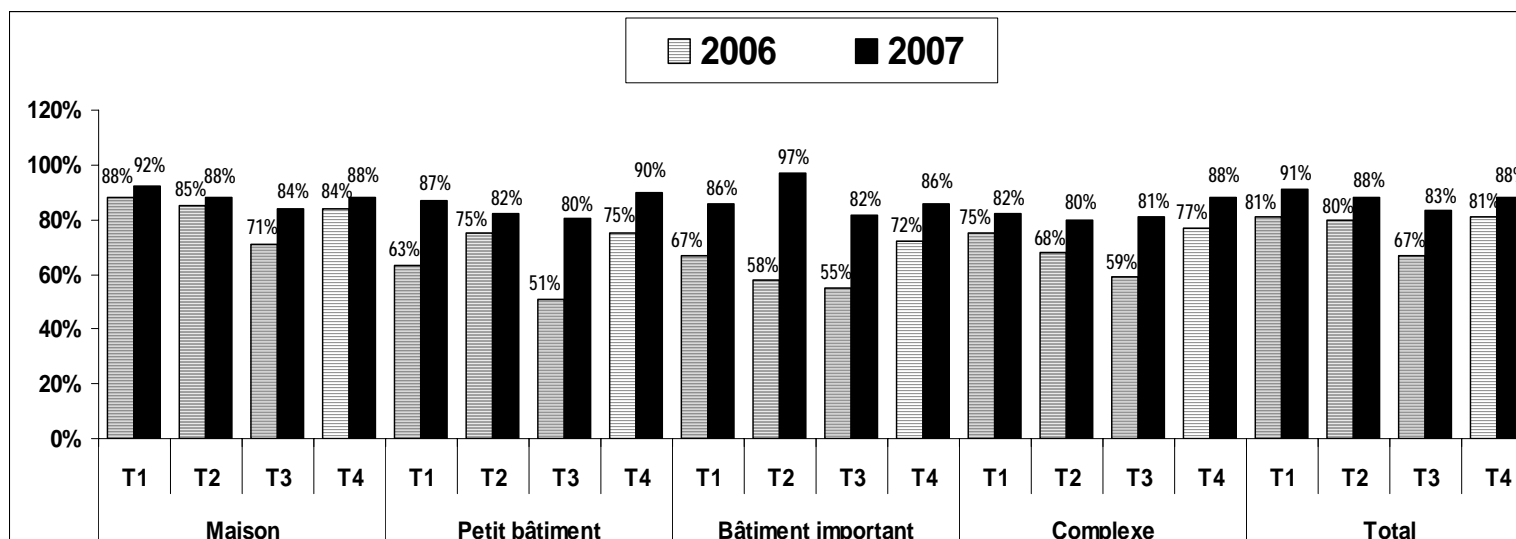
Analyse

Figure 11 : Voici les cinq quartiers qui, au 4e trimestre de 2007, comptaient pour 39 % des permis de construction délivrés :

- Stittsville-Kanata – 193 permis délivrés, soit 10,3 % du nombre total de permis
- Gloucester-Sud – 161 permis délivrés, soit 8,6 % du nombre total de permis
- Kanata-Nord – 137 permis délivrés, soit 7,3 % du nombre total de permis.
- Cumberland – 128 permis délivrés, soit 6,8 % du nombre total de permis
- Barrhaven – 111 permis délivrés, soit 5,9 % du nombre total de permis

Au 4e trimestre de 2006, les cinq quartiers témoignant de la plus forte activité étaient Stittsville-Kanata (159 permis), Gloucester-Sud (133), Orléans (111), Cumberland (95) et West Carleton-March (94). 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 ont donc davantage le rôle d'indicateur économique plutôt que celui d'indicateur de rendement.

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



Analyse

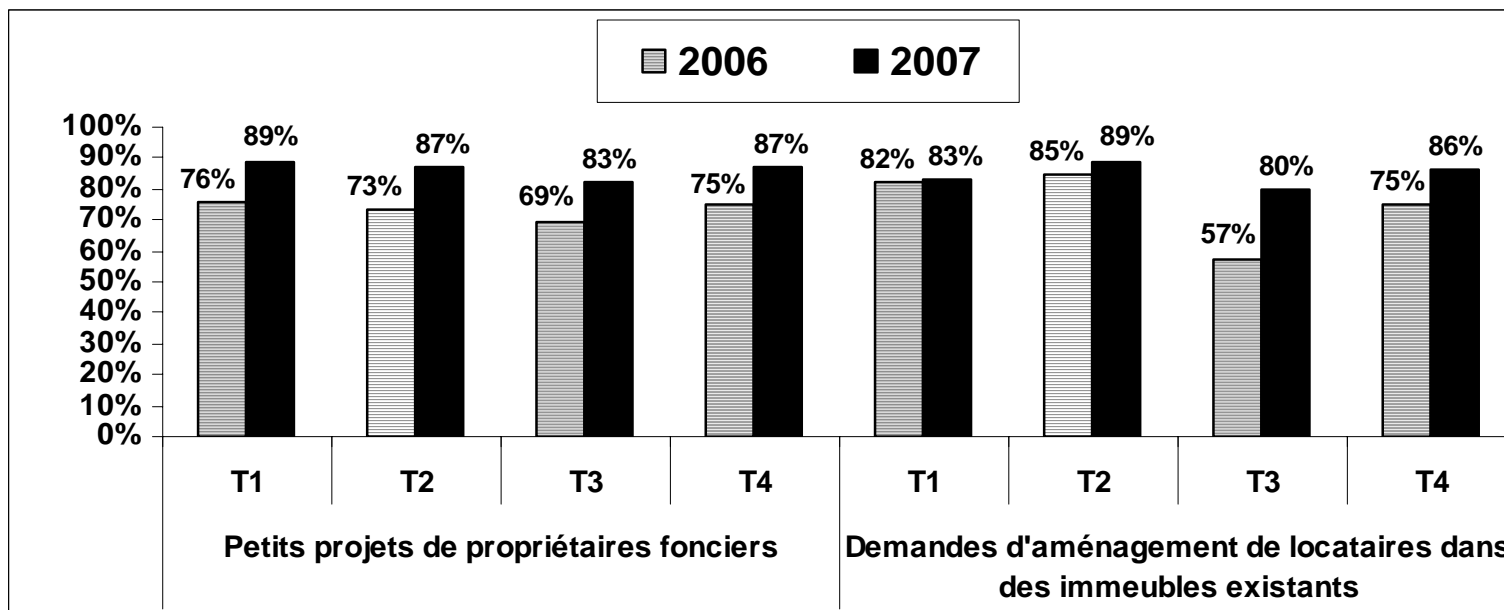
Figure 12 : On constate une amélioration des délais de réalisation d'une année à l'autre et celle-ci est attribuable à la mise en œuvre de nouveaux outils technologiques et à l'introduction d'un programme de stage des Services du code du bâtiment. Toutefois, après avoir ciblé les ressources pour respecter 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 par la province pour les demandes de permis de construire :

Types de bâtiment ou projet	Délai prescrit par la province (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 pas de délai obligatoire 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.

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



Analyse

Figure 13 : On a constaté une amélioration du pourcentage de détermination rendu dans les délais avalisés par le Conseil. Au 4e trimestre de 2007, on a constaté que la détermination se rendait dans les cinq jours ouvrables pour 87 % des petits projets des propriétaires fonciers, soit une hausse par rapport à 75 % au cours du même trimestre en 2006. En ce qui touche l'aménagement de locataires au 4e trimestre de 2007, la détermination était rendue dans les dix jours pour 86 % des demandes, soit une hausse par rapport à 75 % au cours du même trimestre en 2006. On a établi des délais plus courts pour encourager la conformité au Code du bâtiment de l'Ontario et assurer la prestation d'un niveau de service approprié dans le cas des projets de construction plus petits de courte durée comme l'aménagement de locataires et les petits projets d'amélioration des propriétaires fonciers. Dans le cas des petits projets des propriétaires fonciers et des aménagements de locataires, voici les délais améliorés que le Conseil a avalisés :

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 espace dans un bâtiment existant pour un locataire commercial)	15-30	10

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

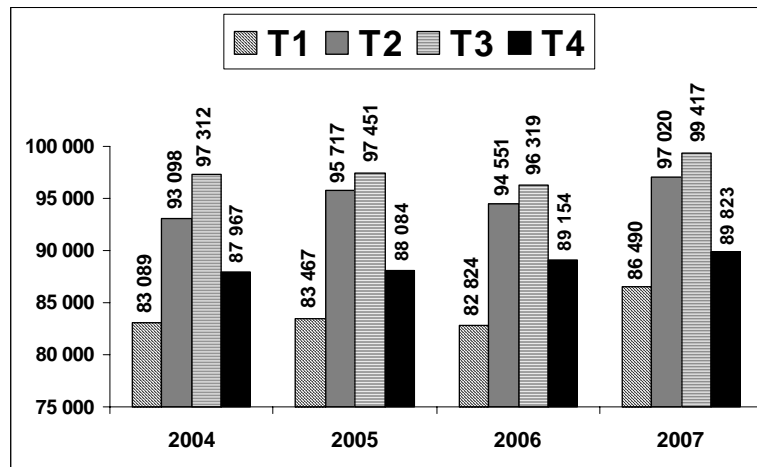
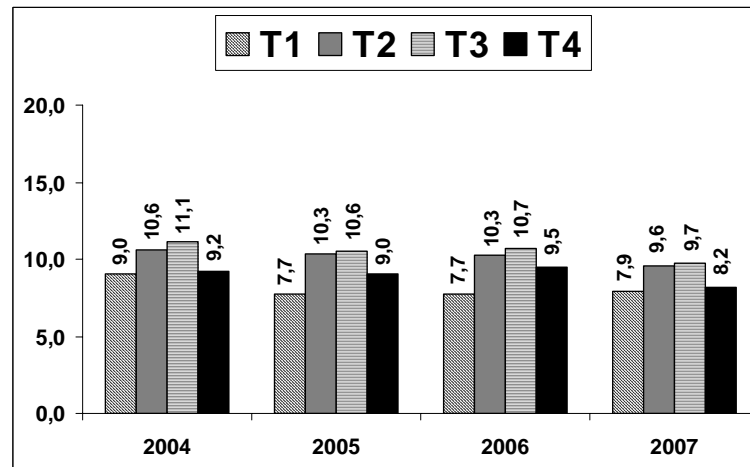


Figure 15: Nombre d'infractions au Code criminel traitées par policier



Analyse

Figure 14 : Suite à une augmentation de 25 % de 2002 à 2004, le volume d'appels de service en 2005 et en 2006 est resté inchangé ou a diminué légèrement. Une grande partie de cette stabilisation provient de la réduction des fausses alertes dans les habitations et/ou entreprises munies de systèmes d'alarme et d'une diminution des appels erronément placés auprès du 9 1 1 (composition automatique à partir d'un téléphone cellulaire, etc.).

Le modèle saisonnier d'appels de service géré par la Police d'Ottawa est clairement illustré dans le graphique ci haut. À partir du 1er trimestre de 2007 jusqu'à la fin de l'année, les appels ont augmenté de 3 % (+9 900) dans l'ensemble par rapport à 2006. L'ajout de 32 nouveaux patrouilleurs en janvier, déployés vers quatre nouvelles zones de patrouille, entraîne davantage de travail policier proactif et plus d'appels provenant de policiers, tout en accroissant notre capacité de gérer les appels provenant du public. Le nombre accru d'interventions routières et/ou une meilleure application de la loi, surtout dans le secteur ouest, illustre cette capacité supplémentaire. Le Sens Mile et d'autres activités de la Coupe Stanley sont reflétés dans les appels du 2e trimestre.

Figure 15 : Le nombre déclaré d'incidents prévus au Code criminel du Canada au prorata du nombre d'employés assermentés est un indicateur de la charge de travail. Celle ci, bien sûr, ne capte pas l'étendue complète des opérations policières, y compris les initiatives proactives, l'aide apportée aux victimes de criminalité, l'application du règlement de la circulation/les infractions au Code de la route, les vérifications sur la rue et ainsi de suite.

D'une année à l'autre, ou même d'un trimestre à l'autre, il y a très peu de variation, surtout puisque le taux de criminalité général demeure stable. Parmi les principaux facteurs, il y a notamment le nombre accru de policiers engagés en vertu de l'IDS/ICS (Initiative de dotation stratégique/Initiative de croissance stratégique) et la modération/diminution du nombre d'infractions au Code criminel déclarées.

Figure 16: Délai de réponse aux appels de première priorité

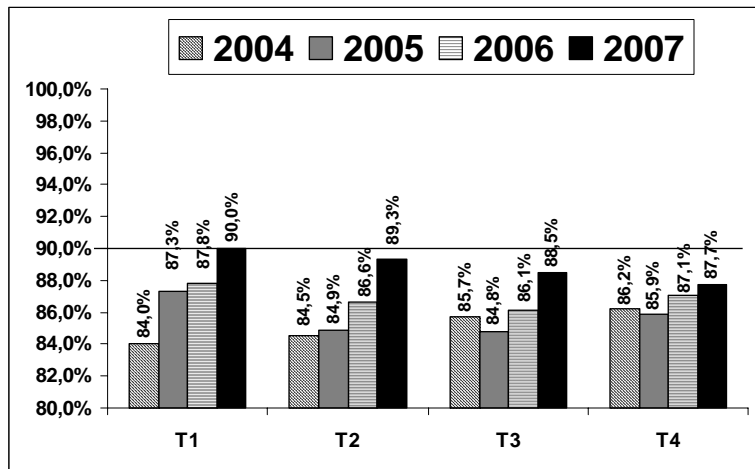


Figure 17: Heures de service

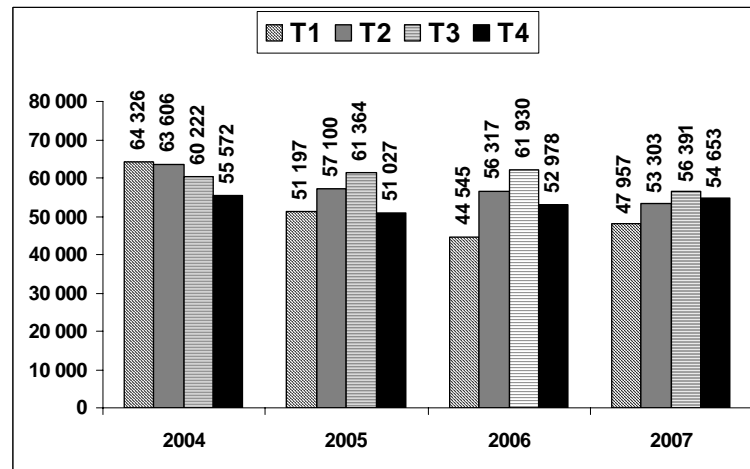


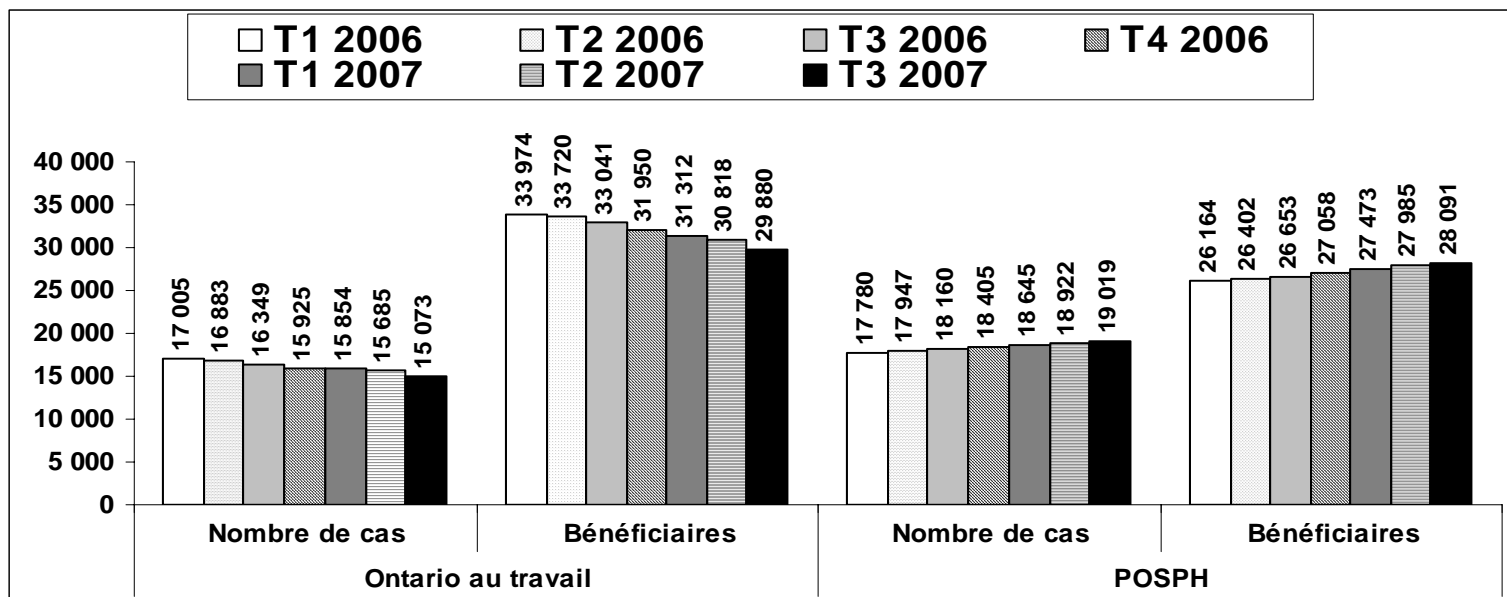
Figure 16 : Le Service de police d'Ottawa s'efforce de répondre aux appels de service de priorité 1 (urgence, situation de danger de mort, ou crime en cours) dans un délai de 15 minutes, 90 % du temps. Le rendement comparativement à ce jalon s'améliore constamment depuis les trois dernières années car les investissements supplémentaires en ressources de première ligne de même que la diminution des fausses alertes signifie que les patrouilleurs répondent plus rapidement aux urgences.

Les réponses du Service de police d'Ottawa aux appels de service de priorité 1 se sont améliorées d'environ 4 % depuis 2004, pour atteindre 89 % à l'échelle de la ville en 2007. On a également réussi à répondre aux appels de service de priorité 1 en respectant le délai de 15 minutes ou moins, 90 % du temps, pour la première fois lors du premier trimestre de 2007. Bien que le rendement des interventions ait diminué légèrement du premier trimestre au dernier, les résultats pour le quatrième trimestre demeurent supérieurs à la moyenne depuis les quatre dernières années. L'ajout de quatre nouvelles zones de patrouille en janvier 2007 a entraîné l'augmentation du personnel de patrouille et équilibré la charge de travail, ce qui démontre de façon continue son influence positive sur la prestation des services par l'amélioration du rendement en matière de réponse et la réduction des temps de réponse.

Figure 17 : Les heures de service, soit le nombre d'heures cumulatif que les policiers consacrent à répondre aux appels de service du public et à intervenir à leur égard, affichent certaines fluctuations saisonnières mais sont généralement en baisse depuis les dernières années. Le délai d'intervention plus rapide, qui constitue une composante des heures de service, de même que la disponibilité d'un plus grand nombre de policiers de première ligne et la stabilisation des volumes d'appels, expliquent partiellement cette diminution.

Dans l'ensemble, cela signifie que les patrouilleurs disposent de plus de temps pour les activités proactives, y compris l'application générale de la loi, les interceptions routières, les vérifications routières et les patrouilles proactives. Une analyse supplémentaire des heures de service fait partie des facteurs opérationnels et de patrouille clés sous étude dans le cadre du plan d'effectif stratégique présentement en cours.

Figure 18: Nombre de cas et 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 18 : Le nombre de cas et le nombre de bénéficiaires d’Ontario au travail ont diminué de 3,9 % et de 3 % respectivement par rapport au 2e trimestre de 2007. Les principaux facteurs qui ont contribué à cette diminution sont l’économie favorable et les initiatives des SEAF qui aident les clients à trouver un emploi et appuient leurs efforts consacrés à ne pas avoir recours à de l’aide lorsqu’ils quittent Ontario au travail, ainsi que les influences saisonnières comme les étudiants qui retournent à l’école. 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 (bénéficiaires).

Bien qu’il y ait eu peu de changements du 2e au 3e trimestre, la légère augmentation de 0,5 % du nombre de cas du POSPH est représentative de la population vieillissante et de la fréquence croissante des invalidités. De plus, les SEAF ont axé leurs efforts sur l’aiguillage des cas au POSPH, en aidant par exemple la clientèle atteinte d’une déficience mentale à présenter une demande en vue d’obtenir des prestations pour les personnes handicapées. 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 de 0,3 % du nombre de membres de la famille.

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

Figure 19: 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)

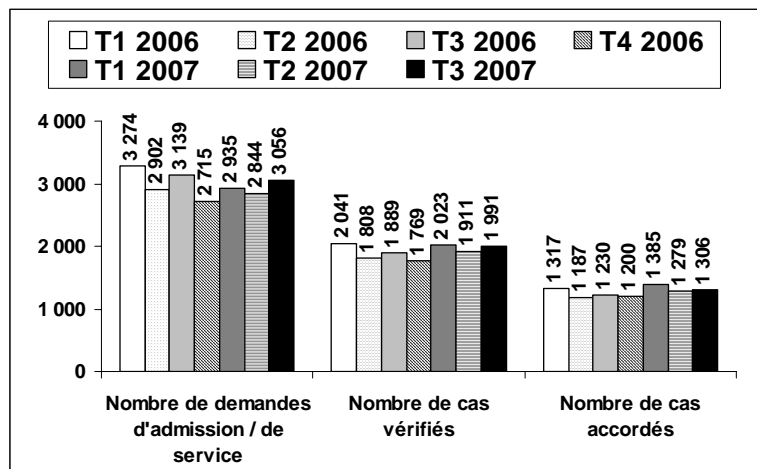
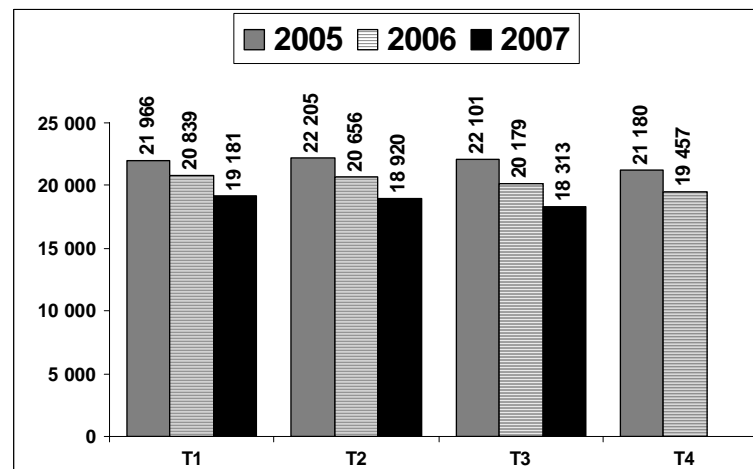


Figure 20: Nombre moyen de participants (y compris les ateliers et la participation aux sections de ressources à l’emploi)



Analyse

Figure 19 : Le nombre de demandes d’admission/de service (Ontario au travail et Soutiens essentiels de santé et de services sociaux) a augmenté de 7,5 %, le nombre de cas vérifiés (Ontario au travail et Soutiens essentiels de santé et de services sociaux) a augmenté de 4 % et le nombre de cas accordés (Ontario au travail et Soutiens essentiels de santé et de services sociaux) a augmenté de 2 %. De manière semblable à l’augmentation au 3e trimestre de 2006, il y a eu une demande plus élevée en raison des influences saisonnières sur l’emploi et des emplois à court terme des étudiants qui retournent à l’école.

Figure 20 : La diminution du nombre de participants correspond à la diminution du nombre de cas généraux d’Ontario au travail.

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

Figure 21: Nombre de cas d'Ontario au travail terminés

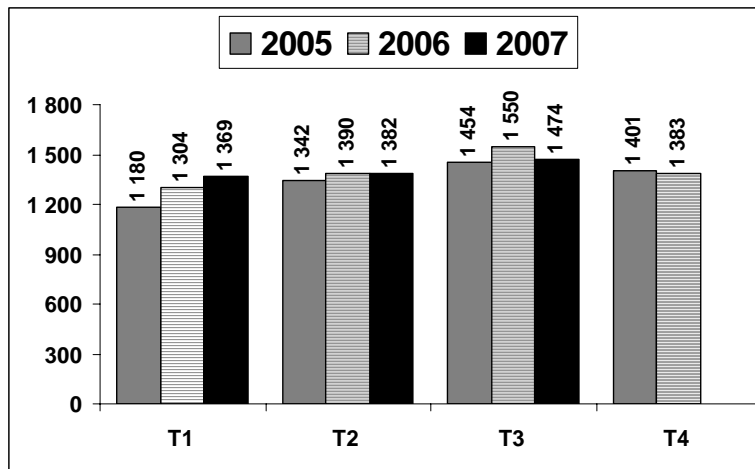
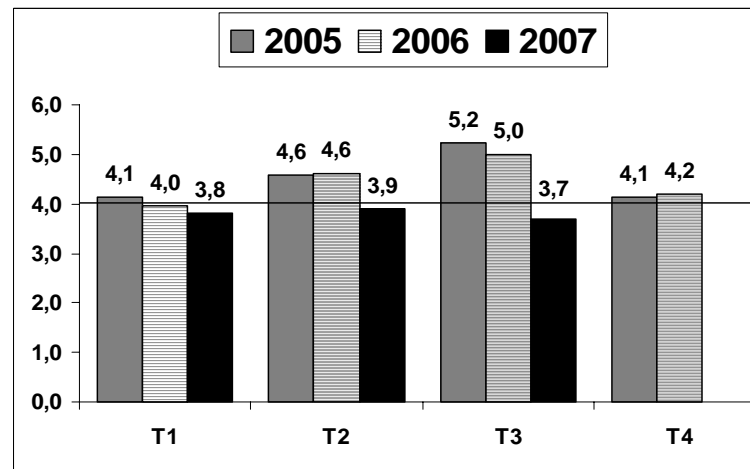


Figure 22: Nombre moyen de jours entre une demande à Ontario au travail et la vérification



Analyse

Figure 21 : Une augmentation de 6,7 % reflète le niveau soutenu de cas terminés et d'influences saisonnières (étudiants qui retournent à l'école en septembre).

Figure 22 : Une diminution de 5 % reflète la priorité constante que les SEAF donnent à un service à la clientèle efficace et réceptif.

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

Figure 23: Nombre d'incendies auxquels le Service des incendies a donné suite

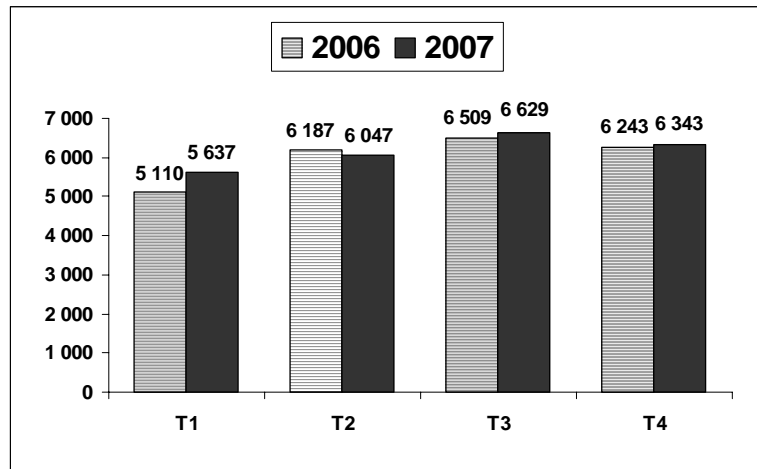
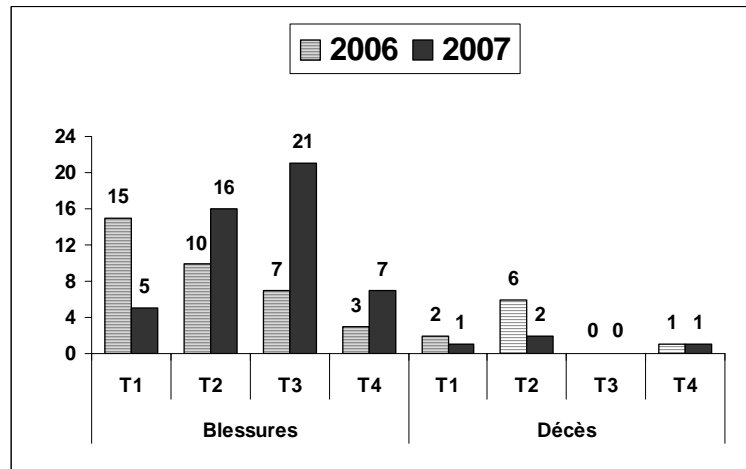


Figure 24: Nombre de blessures et de décès liés à des incendies chez des particuliers



Analyse

Figure 23 et figure 24 : Ces statistiques, qui peuvent changer, constituent un « aperçu » au fil du temps.

Figure 25: Moyenne des taux d'occupation des lits dans les refuges

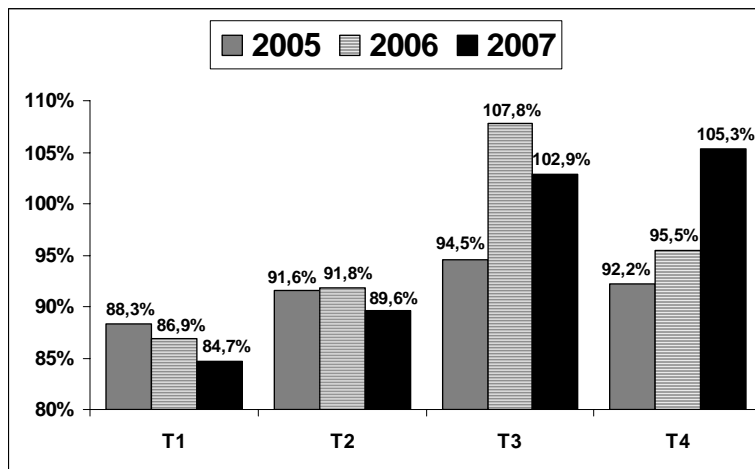
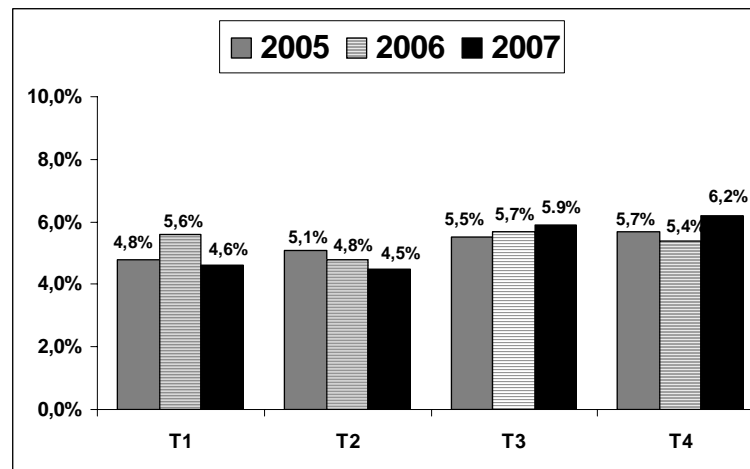


Figure 26: Pourcentage de personnes sur des listes d'attente placées dans des logements sociaux



Analyse

Figure 25 : Au cours des deux derniers trimestres, la Ville a utilisé ses installations en cas de débordement pour répondre à une demande légèrement supérieure et à une offre légèrement inférieure. La demande croissante a atteint un sommet au début du quatrième trimestre de 2007 et commence maintenant à diminuer grâce à l'aide dans la recherche de logement et aux services de stabilisation. De plus, quinze lits d'urgence ont été convertis en lits en centre d'accueil pour mieux répondre aux besoins. Le taux d'occupation global dans les refuges est principalement déterminé par la disponibilité de logements abordables et de services de soutien au logement à Ottawa.

Figure 26 : Au cours des douze derniers trimestres, les logements sociaux ont servi en moyenne à 5,3 % des ménages se trouvant sur la liste d'attente centrale. 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.

Figure 27: Nombre de participants à des programmes accrédités par 1 000 habitants

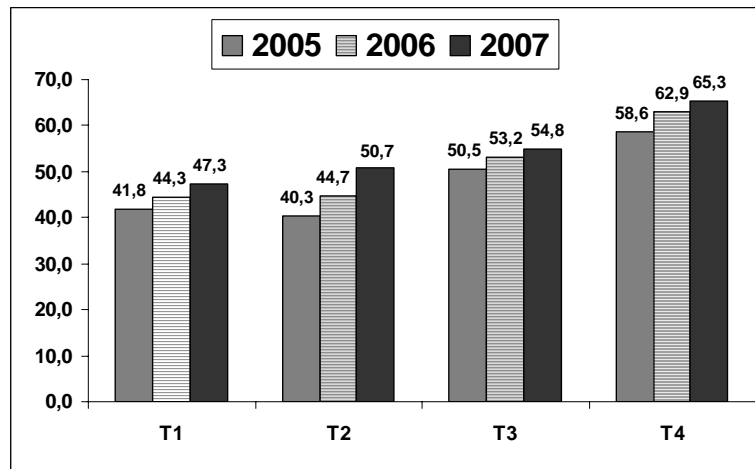
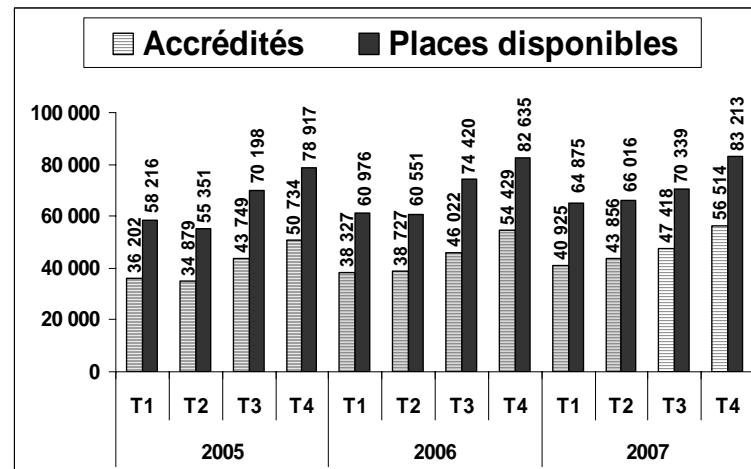


Figure 28: Nombre de participants et de places disponibles dans les programmes accrédités



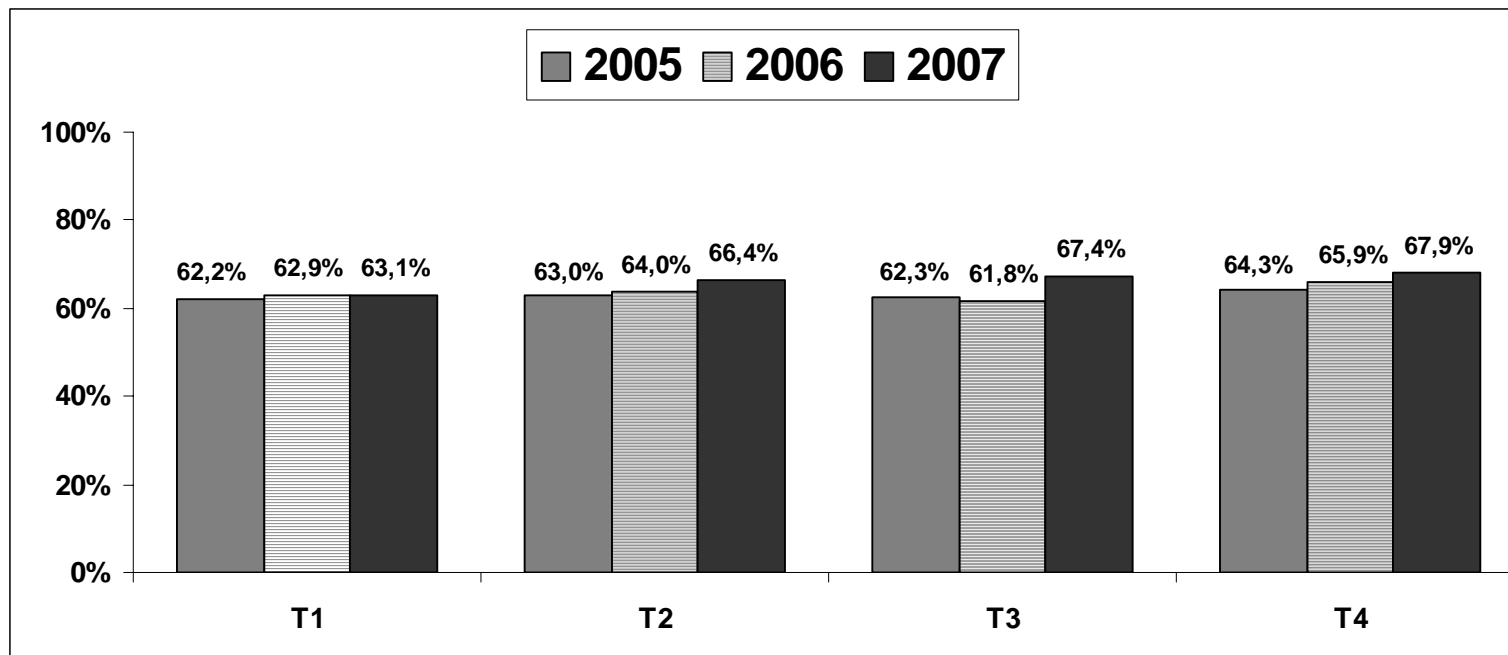
Analyse

Figure 27 : Il ressort du 4e trimestre de 2007 une hausse marginale du nombre de participants aux programmes accrédités comparativement au 4e trimestre de 2006.

Figure 28 : Le nombre global de participants aux programmes accrédités était en hausse de 3,8 % au 4e trimestre de 2007 par rapport au 4e trimestre de 2006, pendant que le nombre de places offertes dans ces programmes a augmenté de seulement 0,7 % au cours de la même période. Cette situation montre que l'élimination des programmes qui n'atteignaient pas notre nombre minimal d'inscriptions s'est poursuivie depuis les derniers trimestres.

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 29: Pourcentage de participation au programme

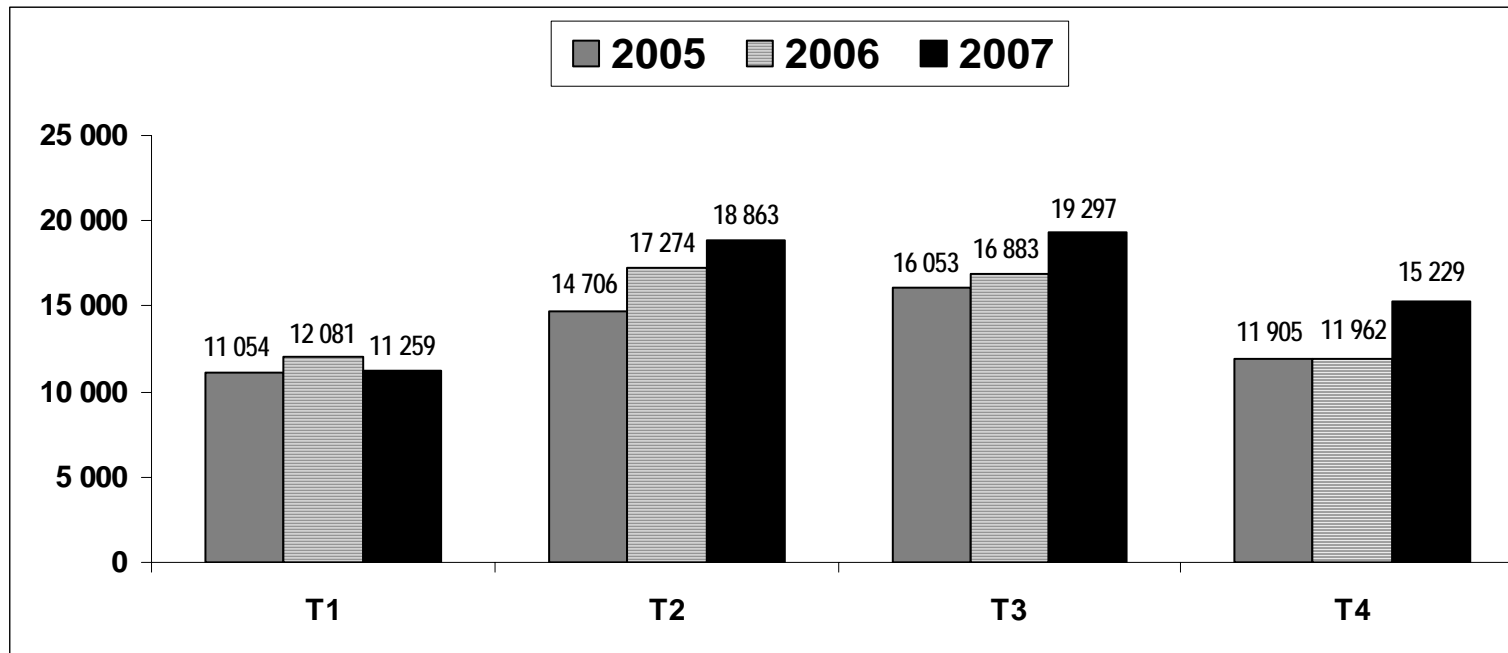


Analyse

Figure 29 : Il ressort du 4e trimestre de 2007 une hausse de 3,0 % comparativement au 4e 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.

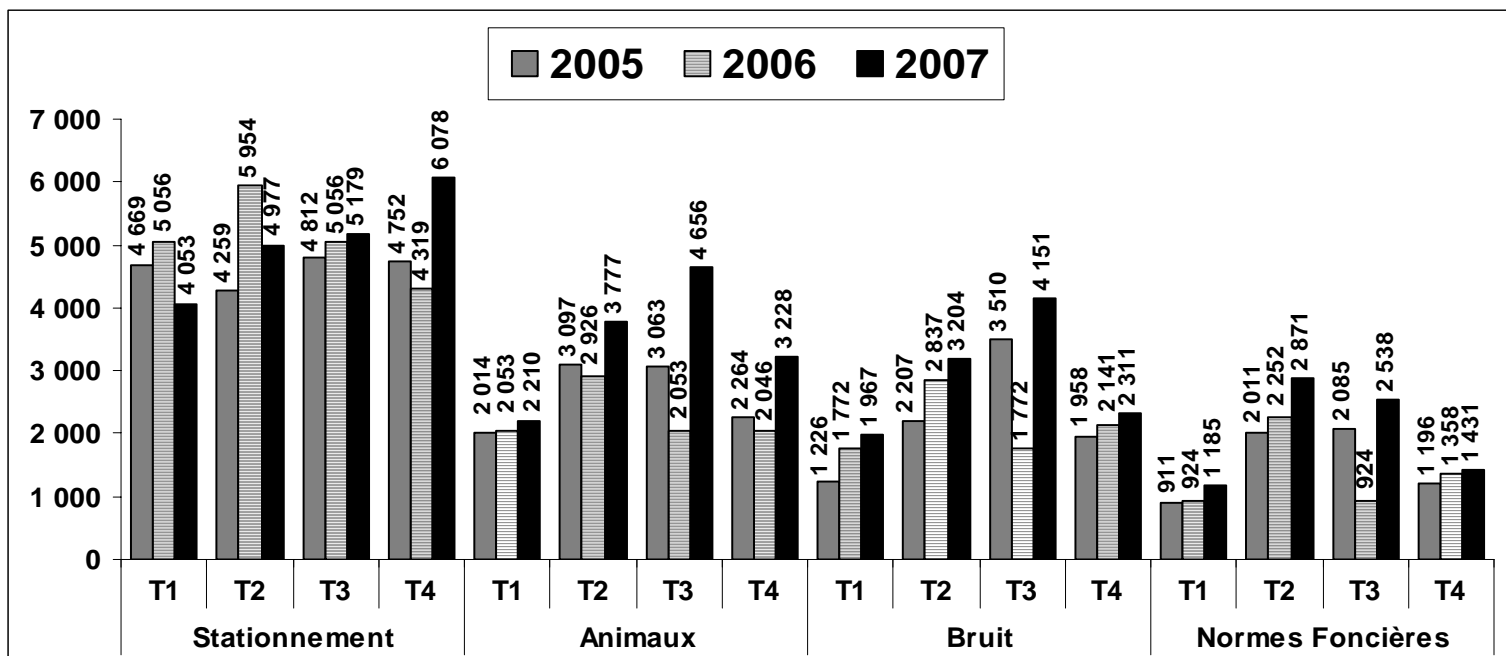
Figure 30: Volume total d'appels par trimestre



Analyse

Figure 30 : Comparativement au 4e trimestre de 2006, on a constaté une augmentation de 27,3 % du volume d'appels pour le 4e trimestre de 2007. Les Services des règlements municipaux attribuent cette augmentation au nombre d'appels pour des demandes de renseignements sur les animaux et le stationnement.

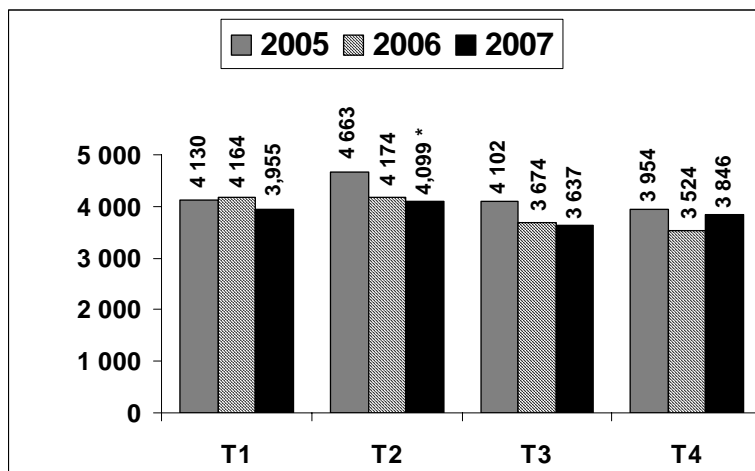
Figure 31: Volume d'appels par trimestre pour les quatre types d'appels les plus fréquents



Analyse

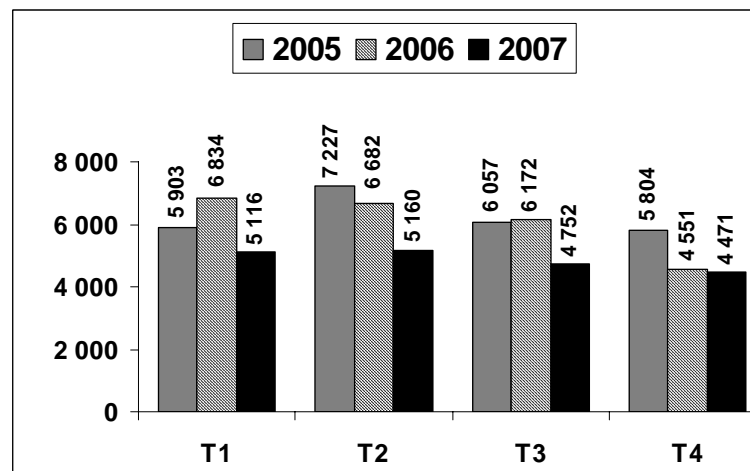
Figure 31 : Les quatre types d'appels les plus fréquents pour lesquels on a constaté une augmentation considérable du volume d'appels au 4e trimestre de 2007 par rapport au 4e trimestre de 2006 étaient ceux liés au stationnement, dont l'augmentation était de 41 %, aux animaux, dont l'augmentation était de 58 %, suivis de ceux liés au bruit et aux normes de la propriété, ayant augmenté de 8 % et 5 % respectivement.

Figure 32: Nombre de visites aux cliniques santé-sexualité



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

Figure 33: Nombre de visites aux cliniques dentaires



Analyse

Figure 32 : Les visites à la clinique Santé-sexualité augmentent et on s'attend à ce qu'elles continuent d'augmenter avec l'introduction au 1er trimestre de 2008 du dépistage du SIDA dans les points de service, permettant à la clientèle de recevoir les résultats des tests de dépistage du SIDA en 60 secondes.

Figure 33 : Le 4e trimestre est habituellement la période durant laquelle on prend le moins de congés et où les ressources en personnel sont disponibles pour effectuer des inspections. Les statistiques améliorées pour ce trimestre le démontrent.

Figure 34: Nombre de visites aux jeunes familles

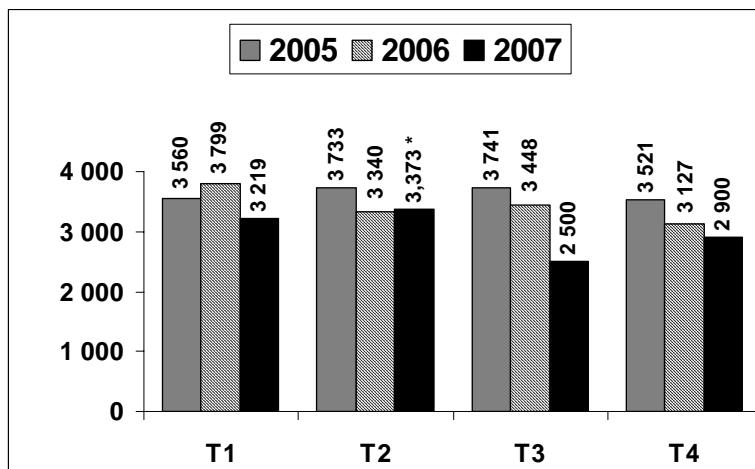
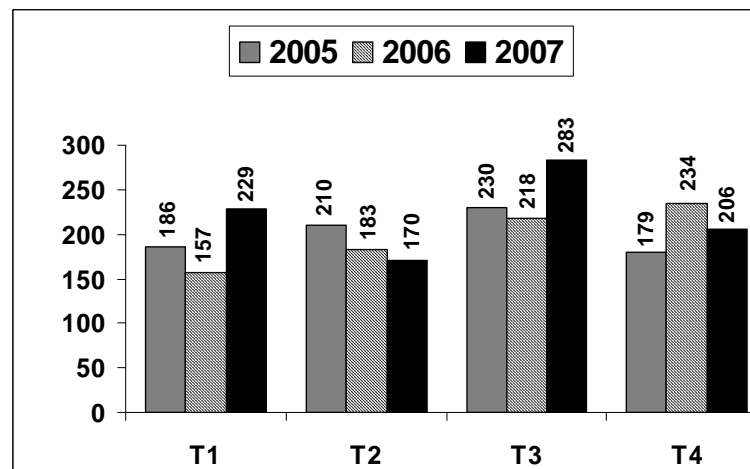


Figure 35: Nombre de dangers pour la santé ayant fait l'objet d'une intervention



*Q2 numbers have been revised to reflect full data entry

Analyse

Figure 34 : Au 4e trimestre de 2007, le nombre de visites à domicile a diminué de 7,8 % comparativement au 4e trimestre de 2006. Cette diminution est attribuable à l'incapacité d'employer pour des raisons budgétaires dont le budget provincial, qui était inconnu jusqu'en août 2007. En raison d'une diminution de couverture pendant l'été, d'une augmentation du nombre de cas et des niveaux de dotation limités, certains ajustements étaient nécessaires pour s'attaquer à la charge de travail. La capacité d'offrir des visites à domicile a été limitée à ceux qui sont à plus fort risque. Les statistiques du 4e trimestre de 2007 sont une estimation car les données n'ont pas toutes été enregistrées.

Figure 35 : La majorité des enquêtes fondées sur des plaintes se rapportaient à la moisissure, à la prolifération d'insectes, aux logements et à la qualité de l'air. La diminution du nombre d'enquêtes est associée à une diminution du nombre de préoccupations exprimées par le public au 4e trimestre (2007).

Figure 36: Nombre d'appels à la ligne d'information de Santé publique

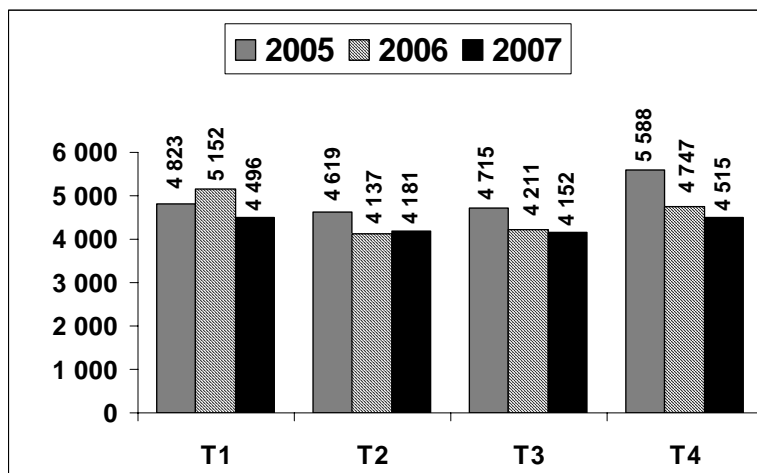
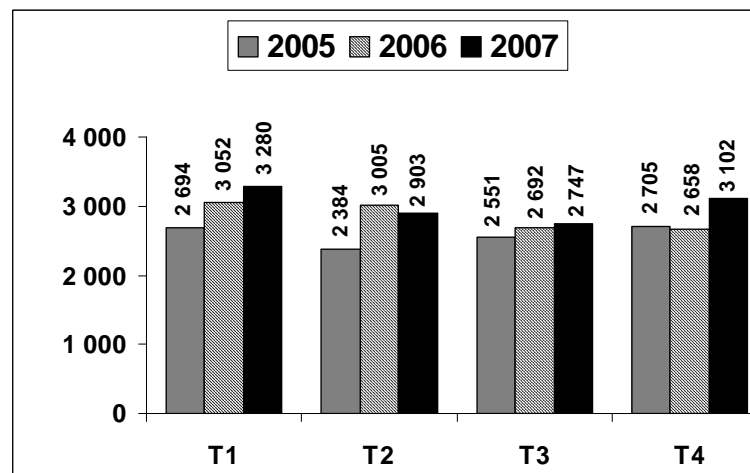


Figure 37: Nombre d'inspections effectuées dans les services d'alimentation



Analyse

Figure 36 : L'augmentation du nombre d'appels était principalement attribuable à la saison des cliniques de la grippe, aux cliniques de vaccination contre le VPH, au recrutement pour l'étude STOP (une étude communautaire pharmaceutique qui emploie la thérapie du remplacement de la nicotine) et à l'édition spéciale SPO du *Physician's Update*.

Figure 37 : En général, le 4e trimestre est le moment où on prend le moins de congés et où davantage de ressources en personnel sont disponibles pour effectuer des inspections. Les statistiques améliorées pour ce trimestre le démontrent.

Figure 38: Nombre de prêts par habitant

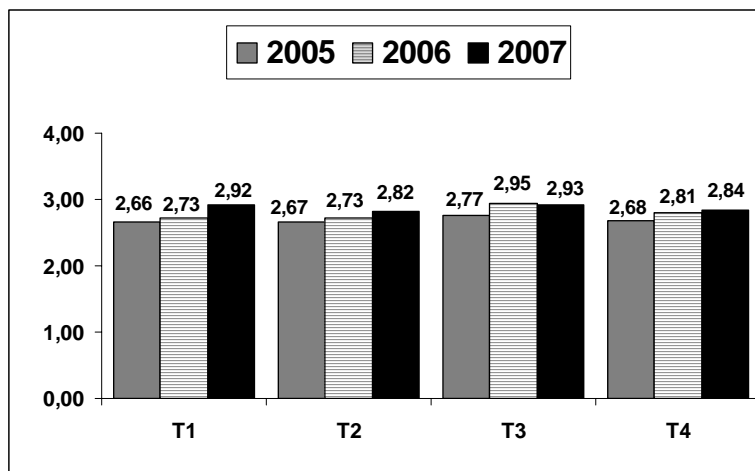
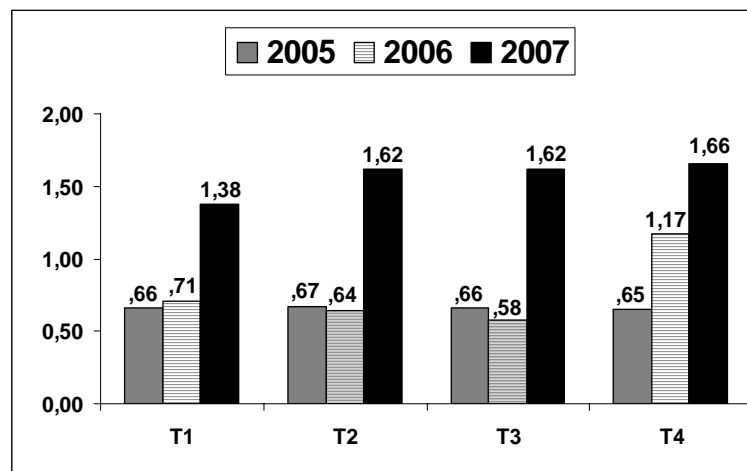


Figure 39: Nombre de visites électroniques par habitant



Analyse

Figure 38 reflète le nombre total d’articles empruntés à la bibliothèque en trois mois sous forme de ratio de la population de la Ville. La circulation par habitant demeure stable. Au 4e trimestre de 2007, le nombre de prêts par habitant était de 1,1 % supérieur à ce qu’il était au 4e trimestre de 2006.

Figure 39 exprime le nombre de sessions Internet individuelles dans le site Web de la bibliothèque sous forme de ratio de la population de la Ville. Il y a eu une forte augmentation de 41,9 % des visites électroniques au 4e trimestre de 2007 par rapport au 4e trimestre de 2006.

Figure 40: Intervention des véhicules de SMU

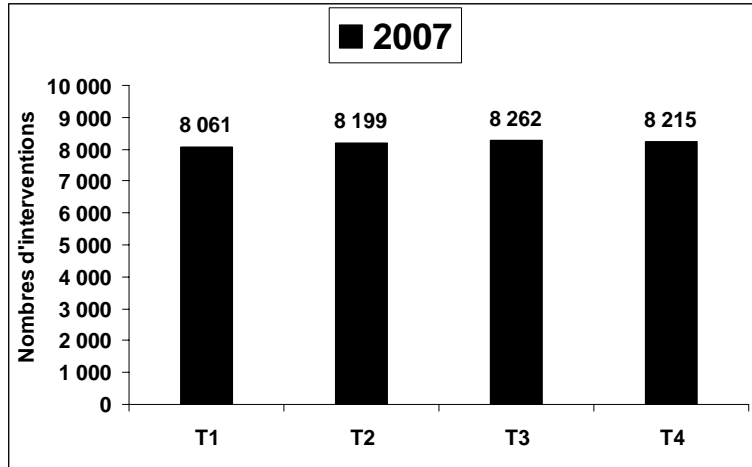
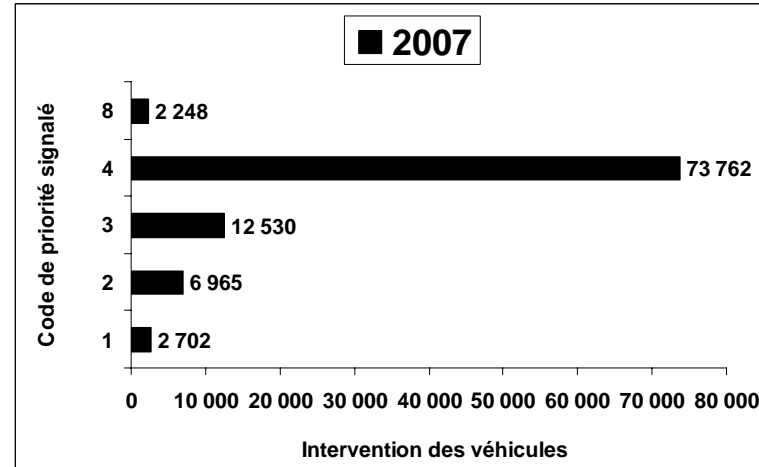


Figure 41: Intervention des véhicules de SMU selon le code de priorité



Analyse

Figure 40 : 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.

Figure 41 : Nous prévoyons une hausse de 5,7 % du volume annuel d'appels par rapport à 2007, les appels de code 4 représentant 75 % du volume de réponses.

Figure 42: SMU – Taux de réponse par un véhicule avec ambulancier paramédical

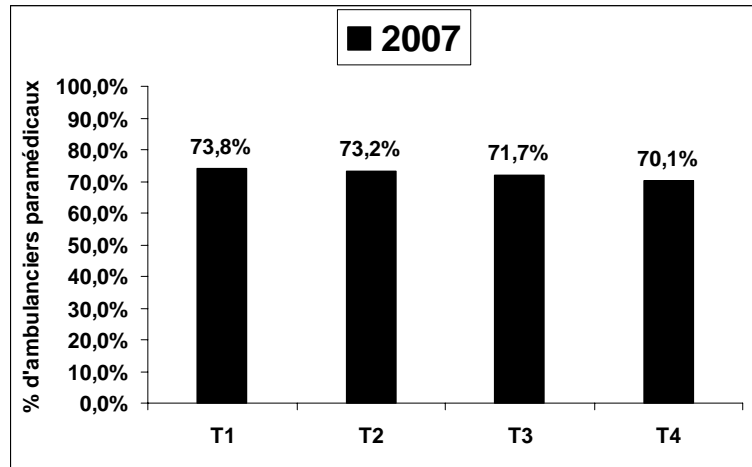
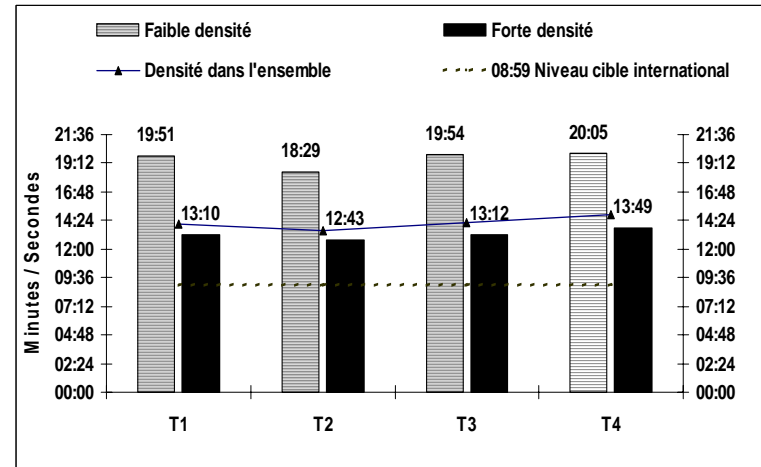


Figure 43: Délai de réponse dans le 90e percentile pour les appels dont l'urgence constitue un danger de mort

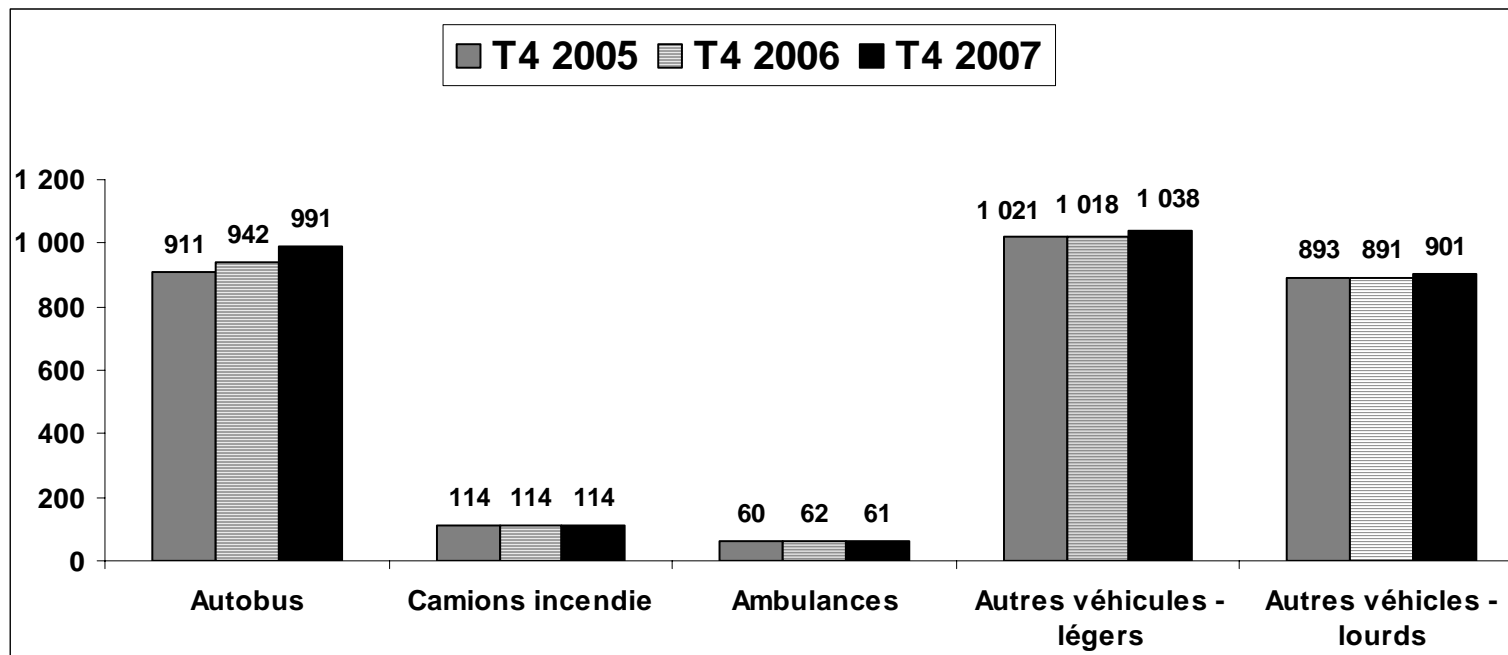


Analyse

Figure 42 : 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 ce ratio.

Figure 43 : 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.

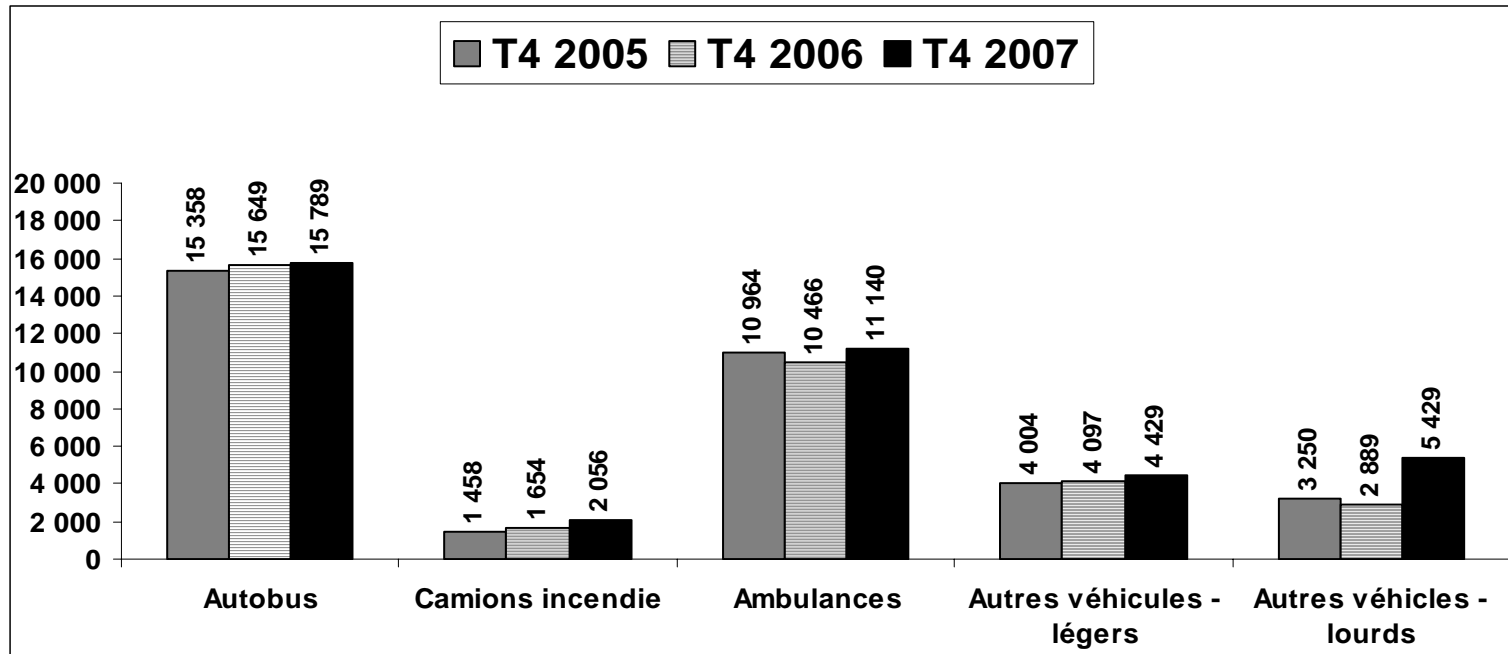
Figure 44: Nombre de véhicules



Analyse

Figure 44 : Le présent graphique illustre le nombre de véhicules au 31 décembre de chaque année. Le nombre d'autobus augmente chaque année en raison de l'ajout de nouveaux autobus en réponse à l'augmentation du service de transport en commun. Ces nouveaux autobus sont mis en service en septembre de chaque année. Le Conseil a avalisé l'expansion du transport en commun, ce qui a eu pour résultat l'ajout de 80 autobus au cours des deux dernières années. La catégorie « Autres véhicules » (légers et lourds) constitue le reste du parc automobile. Les données ne comprennent pas les véhicules de la police, les remorques, les éléments ou l'équipement ni les autres matériels qui ne comportent pas d'odomètre ou ne consomment pas de carburant. La catégorie « Autres véhicules » englobe les véhicules disponibles sous location saisonnière.

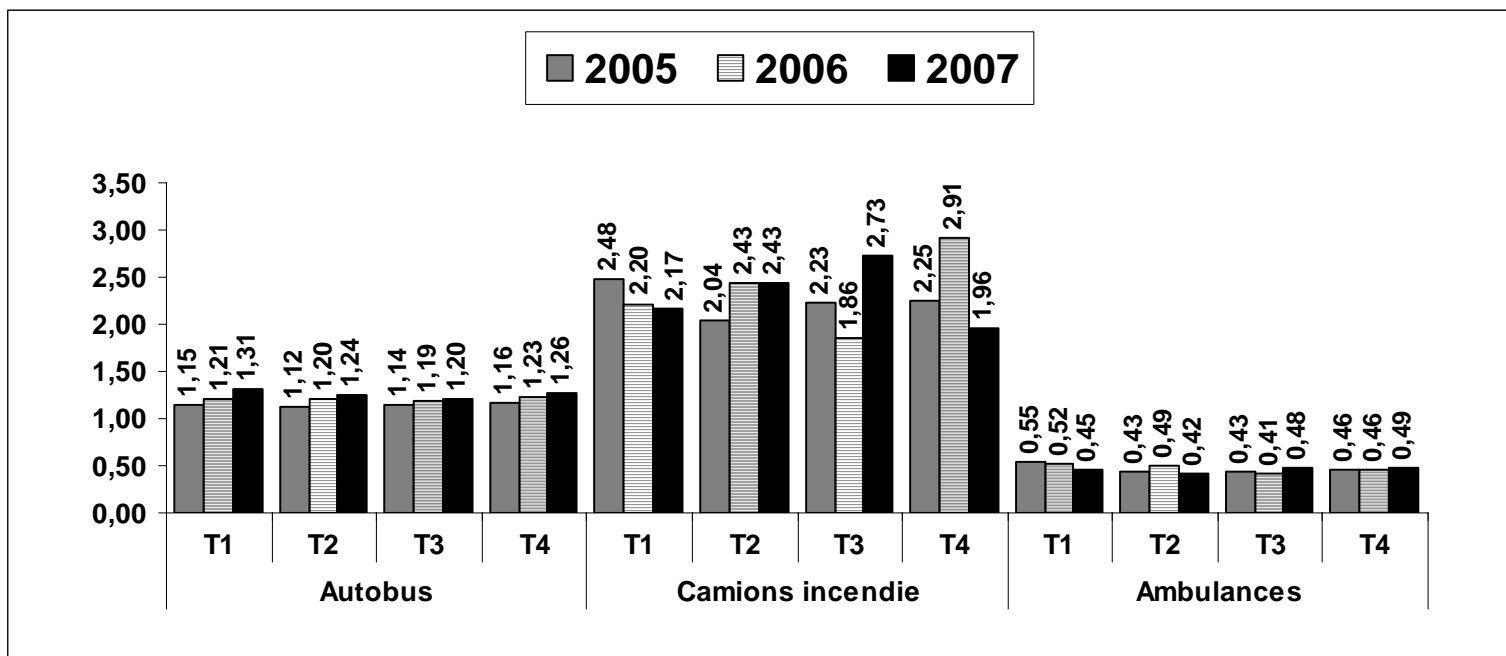
Figure 45: Distance moyenne parcourue par véhicule (en kilomètres)



Analyse

Figure 45 : Le présent graphique montre le nombre total de kilomètres parcourus au 4e trimestre de chaque année divisé par le nombre total de véhicules pour chaque catégorie au 31 décembre de chaque année. Le nombre de kilomètres parcourus par autobus est demeuré assez stable au fil des ans. Les camions incendie ont un faible kilométrage car ils sont seulement utilisés pour répondre à des urgences dans la zone de déploiement spécifique qui leur est assignée. Les résultats relatifs aux autres véhicules légers et lourds peuvent varier considérablement en raison des conditions climatiques de chaque période. La catégorie « Autres véhicules – Lourds » comprend notamment les niveleuses, les tracteurs pour trottoirs, etc., dont l'utilisation se mesure au moyen d'un compteur horaire plutôt qu'au moyen d'un compteur kilométrique. À des fins d'uniformité, nous avons utilisé le facteur de conversion recommandé par l'IACSM, soit 40 kilomètres par heure. Ce facteur de conversion est assez élevé et exagère donc l'utilisation au 4e trimestre de 2007, qui a été influencée par des montants records de neige. En comparaison, le 4e trimestre de 2006 a présenté un temps doux sans tempêtes de neige.

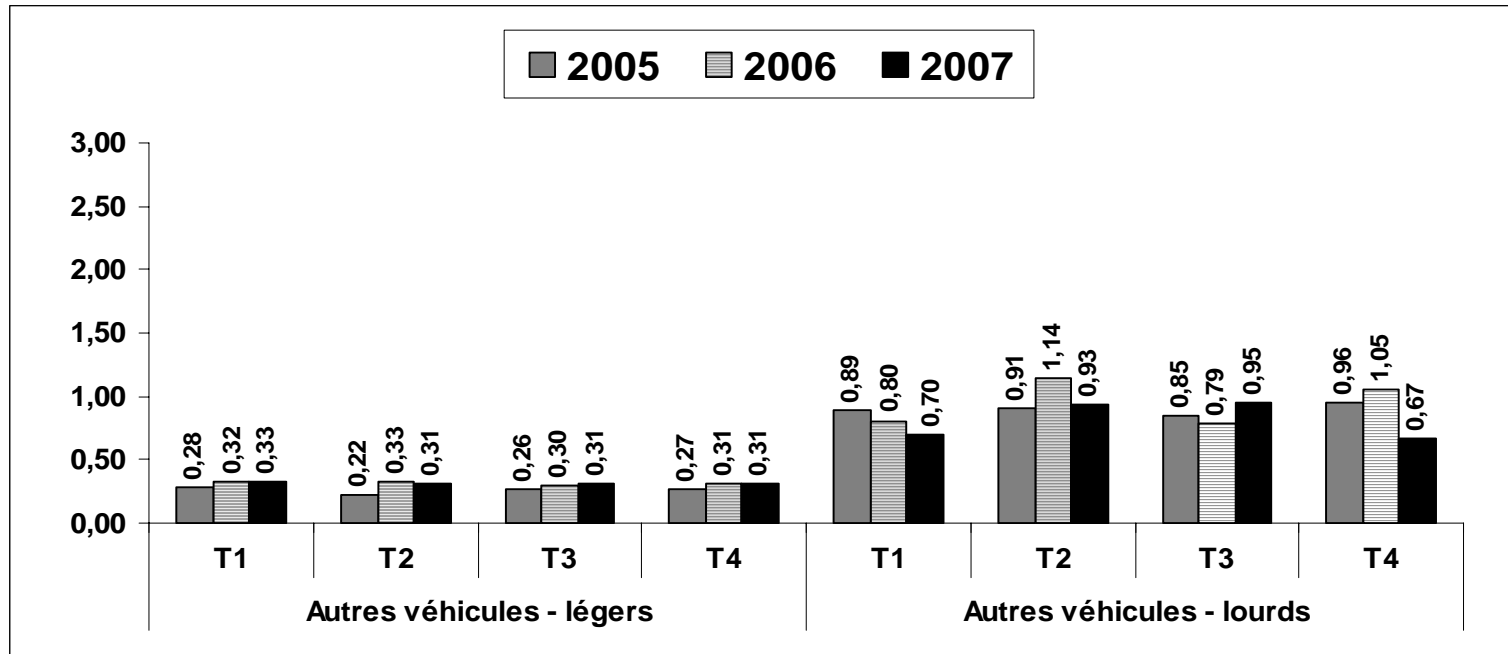
Figure 46: Frais de fonctionnement par km (\$) – autobus, camions incendie, ambulances



Analyse

Figure 46 : Les frais de fonctionnement par km pour les autobus au 4e trimestre de 2007 sont exagérés car ils comprennent la charge des paiements rétroactifs de contribution-santé de l'Ontario à payer. Le Syndicat uni du transport (SUT) avait des dispositions dans sa convention collective selon lesquelles l'employeur (la Ville) paierait toute contribution-santé introduite par le gouvernement. Le SUT a reçu un jugement en sa faveur et la Ville devra payer la contribution-santé de l'Ontario pour ces employés de façon rétroactive jusqu'en 2004. Une charge à payer de 427 k\$ est présentée au 4e trimestre de 2007. 291 k\$ s'appliquent aux années précédant 2007 et un autre 100 k\$ s'appliquent aux trois premiers trimestres de 2007. Sans la contribution, les frais de fonctionnement par km pour les autobus au 4e trimestre de 2007 seraient de 1,24 \$. Les camions incendie ont des coûts qui fluctuent beaucoup d'une période à l'autre car ceux-ci ne font pas beaucoup de kilomètres et les changements de coûts touchent davantage le coût par kilomètre. Ces variations seraient atténuées si l'on montrait les résultats pour l'année civile complète. Par exemple, les frais de fonctionnement par km pour 2006 était de 2,34 \$ et pour 2007, de 2,32 \$. Veuillez prendre note que les chiffres reflétant les frais de fonctionnement représentent les coûts réels pour chaque période. Ils ne sont pas rajustés en fonction de l'inflation.

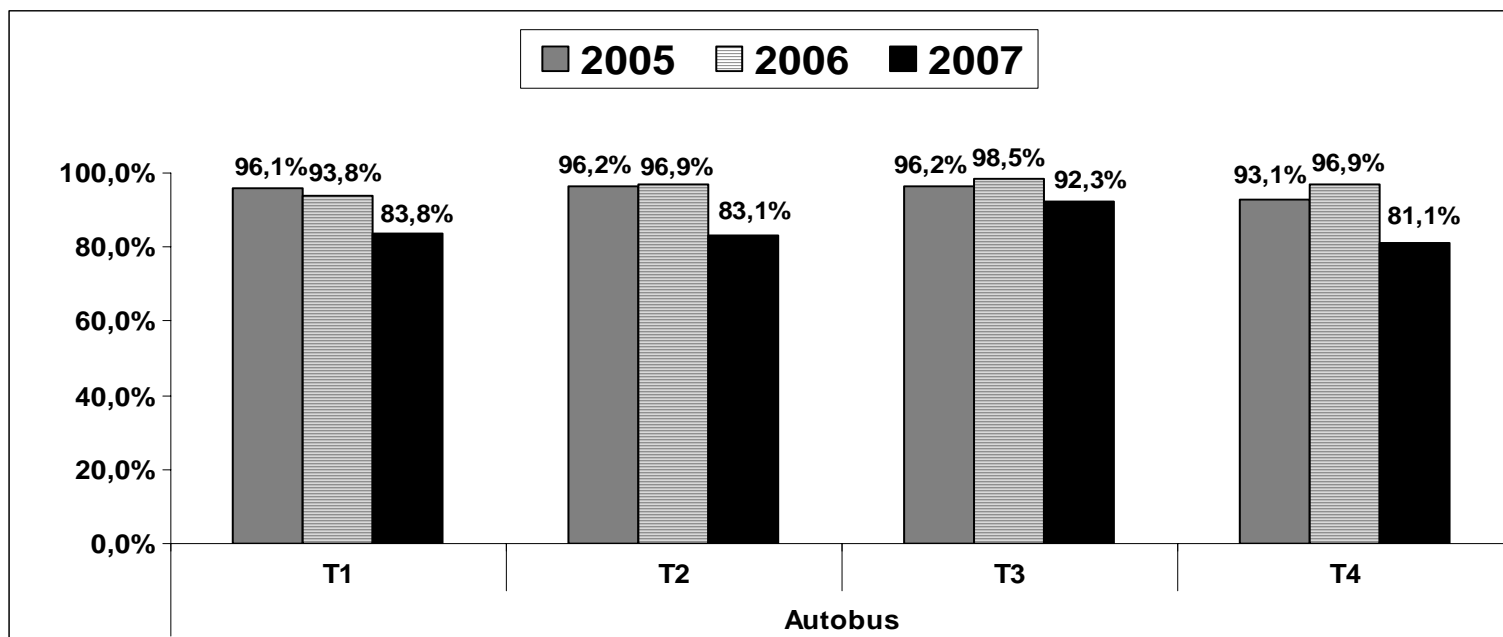
Figure 47: Frais de fonctionnement par km (\$) – autres véhicules (légers et lourds)



Analyse

Figure 47 : Les frais par km pour la catégorie « Autres véhicules – Légers » sont demeurés constants tout au long de 2006 et de 2007. Un des facteurs principaux est le grand nombre de véhicules et le nombre global plus élevé de kilomètres parcourus dans cette catégorie, qui a pour conséquence que toute fluctuation des frais a une incidence moins élevée sur les frais par km. En comparaison, les résultats pour les « Autres véhicules – Lourds » (niveleuses, matériel de déneigement, tracteurs, etc.) fluctuent davantage. Bon nombre de ces véhicules lourds sont dotés de compteurs qui mesurent l'utilisation en heures. Conformément à l'IACSM, ces heures sont converties en km, compte tenu qu'une heure équivaut à 40 km. Ce facteur de conversion est assez élevé et entraîne donc une exagération du nombre de kilomètres parcourus par les véhicules lourds. Ce nombre plus élevé de kilomètres parcourus donne un résultat beaucoup plus faible pour ce qui est des frais par kilomètre pour cette catégorie au 4e trimestre de 2007. Au dernier trimestre de 2007, on a reçu un montant record de neige alors qu'au 4e trimestre de 2006, on a connu un temps doux sans tempêtes de neige. Veuillez prendre note que les chiffres reflétant les frais de fonctionnement représentent les coûts réels pour chaque période. Ils n'ont pas été rajustés en fonction de l'inflation.

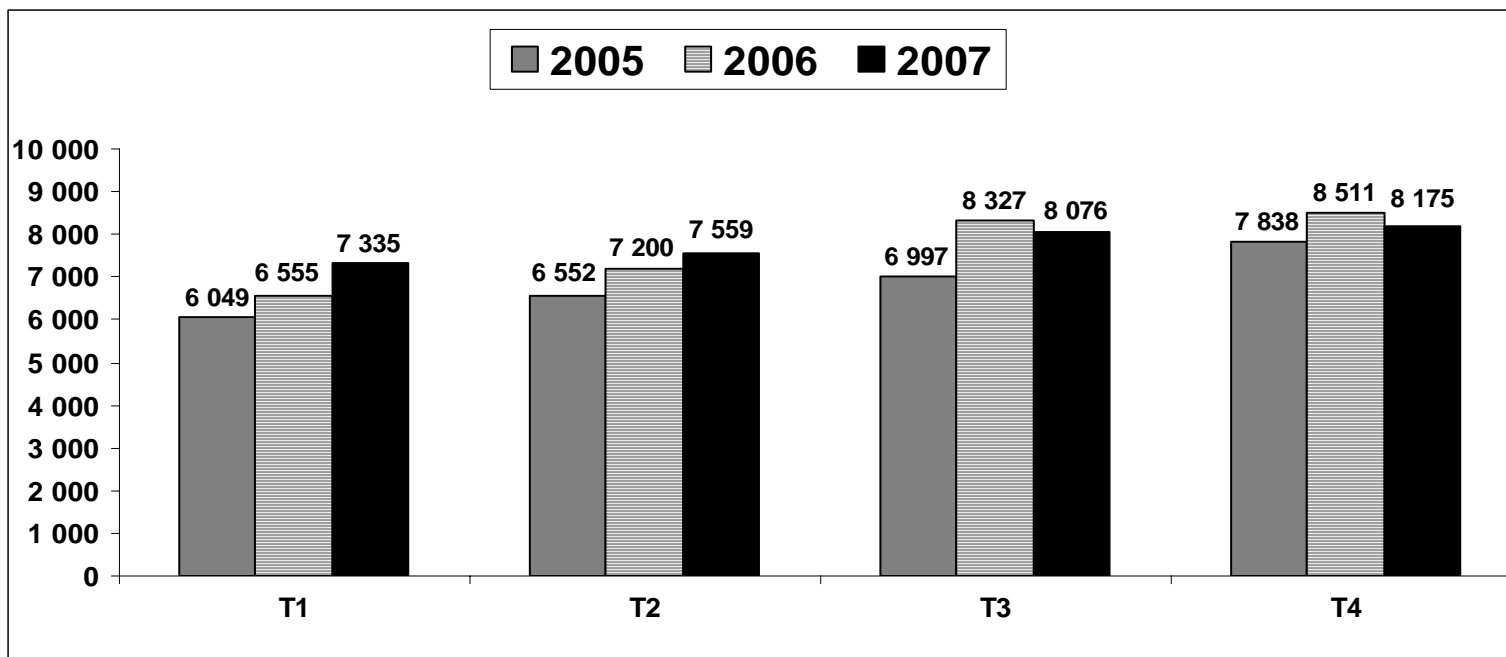
Figure 48: Objectif du service d'entretien atteint – transport en commun



Analyse

Figure 48 : 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 du parc automobile s'occupent de faire le plein des autobus et de leur apporter l'entretien et les réparations nécessaires afin que le nombre spécifique d'autobus soit disponible aux heures demandées. 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). Le résultat global faible au 4e trimestre de 2007 est attribuable à une faible disponibilité en décembre (47,6 %). La disponibilité dans les deux mois précédents était très bonne, soit à 100 % en octobre et à 93,2 % en novembre. [Trois facteurs ont réduit la disponibilité en décembre. Les tempêtes de neige ont influencé la mobilité sur le terrain et ont nui à la circulation des autobus dans les garages. Des défaillances liées aux conditions climatiques ont augmenté la charge de travail pour ce qui est des réparations mineures et majeures. Le déménagement de la section de réparations majeures à l'installation SWANSEA a réduit la capacité en même temps que les tempêtes de neige.]

Figure 49: Distance moyenne parcourue par un autobus avant qu'il ne soit remplacé pour des raisons mécaniques (en km)



Analyse

Figure 49 : Le présent graphique montre le nombre moyen de km parcourus entre les bris d'autobus. Lorsqu'un bris d'ordre mécanique survient sur un autobus, il faut remplacer cet autobus par un autre autobus en bon état. Plus le nombre de kilomètres est élevé, meilleur est le rendement.

Les résultats au 4e trimestre de 2007 représentent une augmentation comparativement au trois premiers trimestres de 2007. On constate également une amélioration d'un trimestre à l'autre dans les années précédentes. Des bris moins fréquents de véhicules sont le plus souvent le résultat d'un programme d'entretien préventif efficace. Les autres facteurs principaux comprennent notamment la formation du personnel et la priorité donnée à la résolution de problèmes répétitifs et coûteux.

Figure 50: 3-1-1 Nombre total d'appels pris par le Centre d'appels 3 1 1

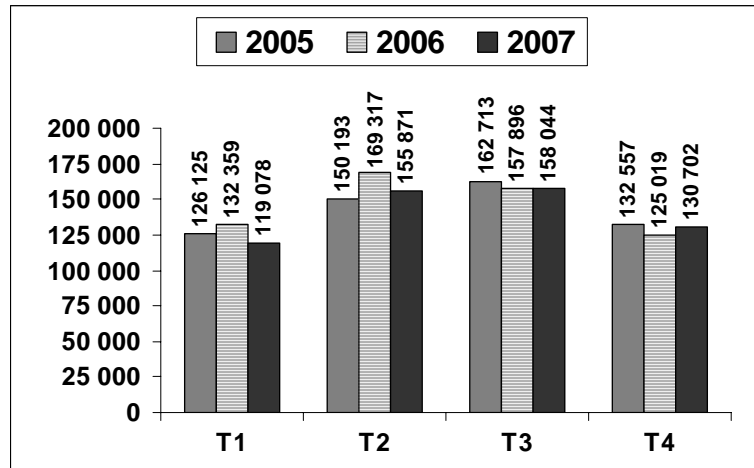
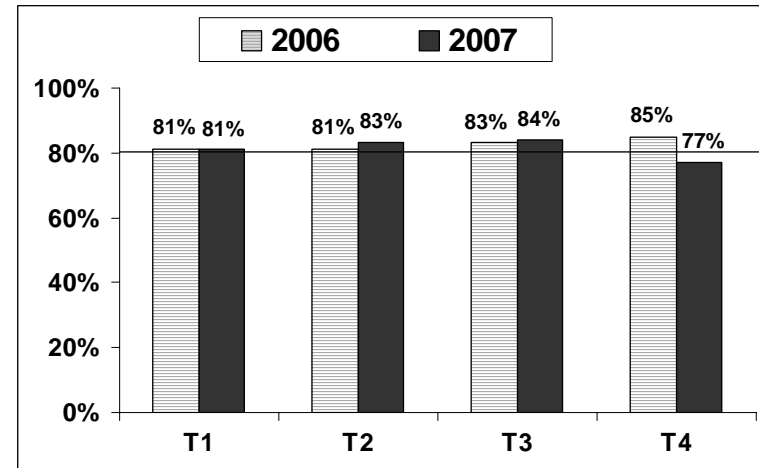


Figure 51: Pourcentage des appels pris en 120 secondes ou moins (objectif de 80 %)

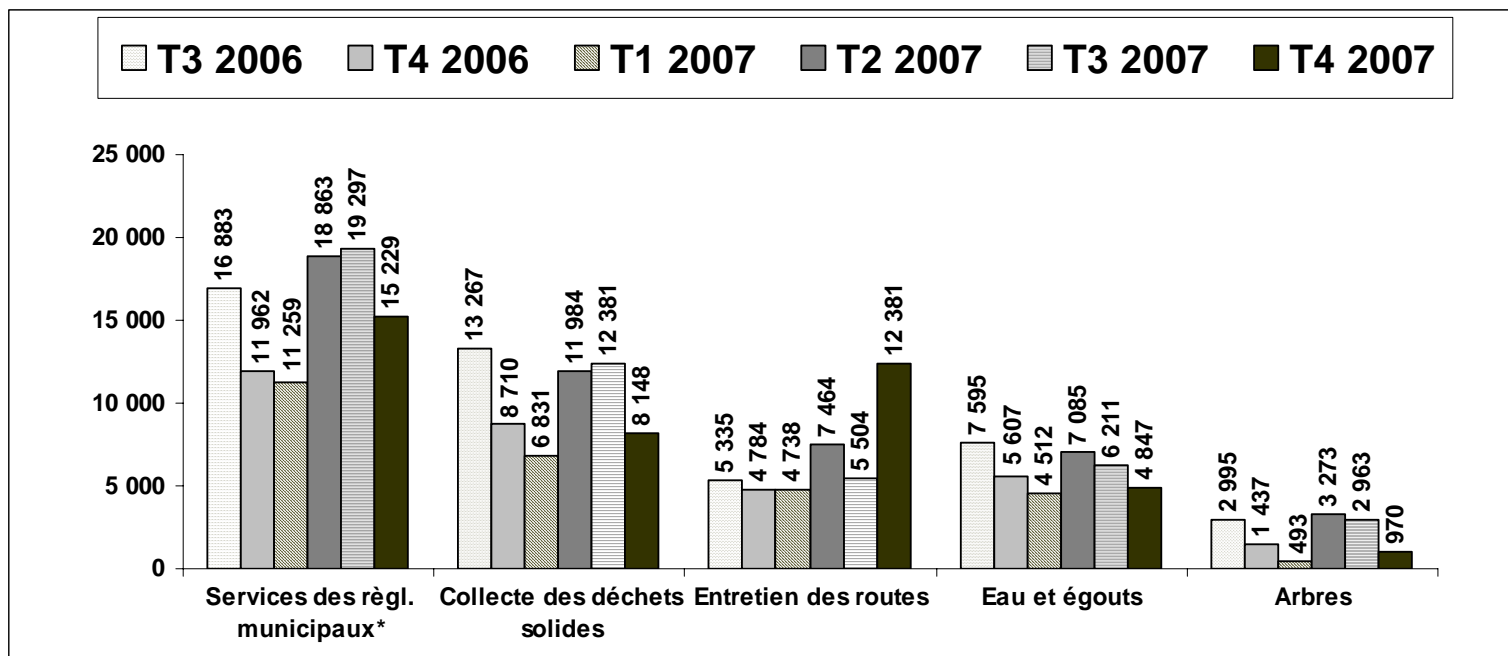


Analyse

Figure 50 : Le nombre total d'appels pris par le Centre d'appels 3 1 1 au 4e trimestre de 2007 était plus élevé que prévu en raison de l'arrivée précoce de l'hiver, des chutes de neige importantes et de l'accumulation de neige en novembre et en décembre.

Figure 51 : Le Centre d'appels 3 1 1 a presque atteint son objectif de niveau de service pendant le 4e trimestre de 2007, 77 % des appels ayant été pris en 120 secondes. Les niveaux de dotation en hiver sont les plus difficiles à exprimer car les tempêtes ont des répercussions importantes et persistantes sur le nombre d'appels.

Figure 52: Cinq demandes de service les plus fréquentes au Centre d'appels 3 1 1

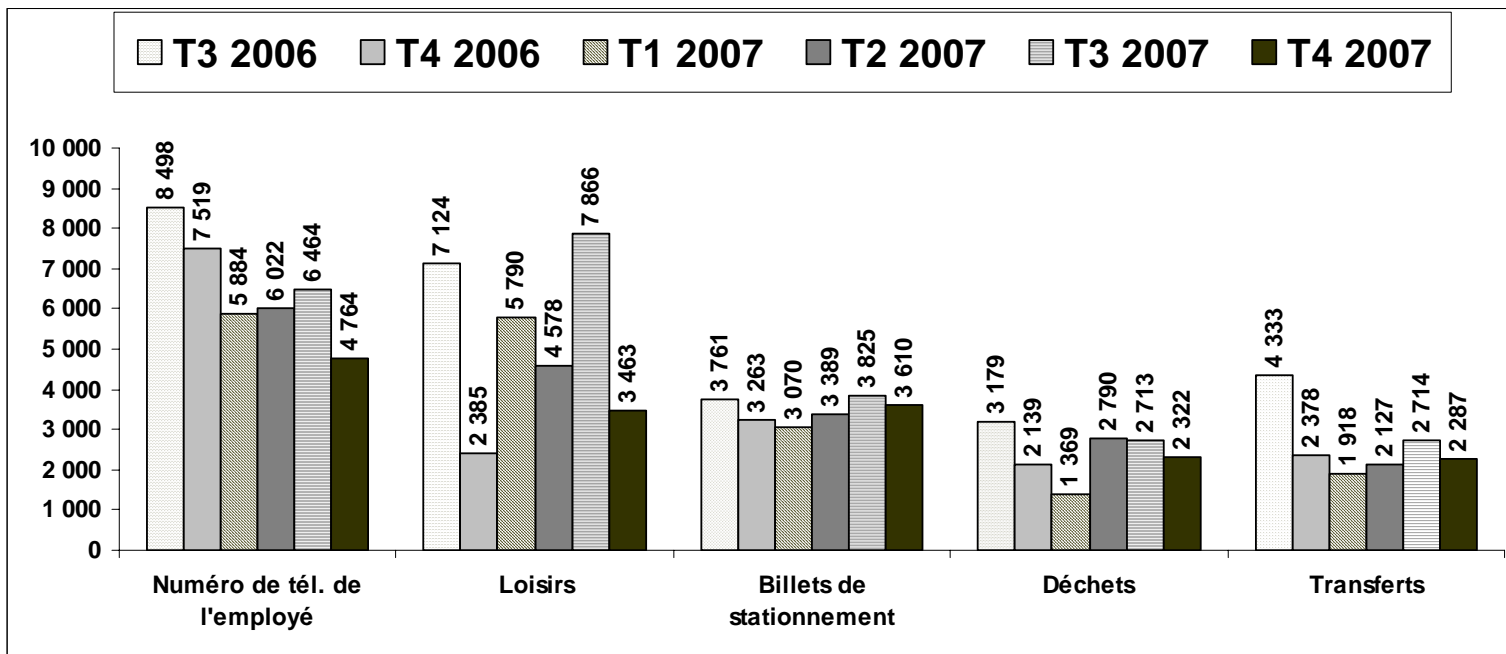


* Selon l'approbation des Services des règlements municipaux, y compris le contrôle du stationnement

Analyse

Figure 52 : Les cinq demandes de service et d'information les plus fréquentes au 4e trimestre de 2007 sont illustrées par les figures 52 et 53 respectivement. La fluctuation la plus remarquable a été constatée au niveau de l'entretien de la route, les demandes de service ont augmenté d'environ 7 500 demandes par rapport aux niveaux constatés au 3e trimestre de 2007. Les demandes d'information pour les transferts d'employés ont continué d'être considérablement inférieures aux niveaux de 2006.

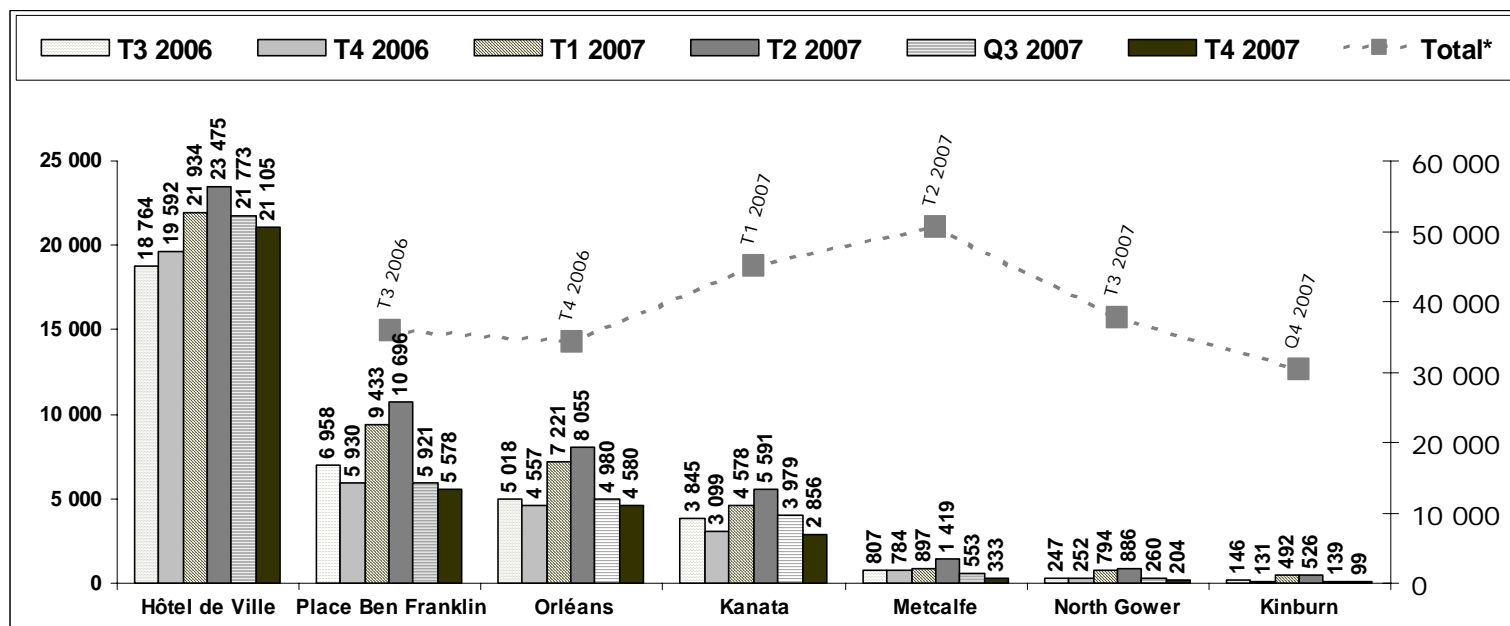
Figure 53: Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes au Centre d'appels 3 1 1



Analyse

Figure 53 : Veuillez consulter l'analyse pour la figure 52.

Figure 54: Volume total des opérations du Centre du service à la clientèle



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

Analyse

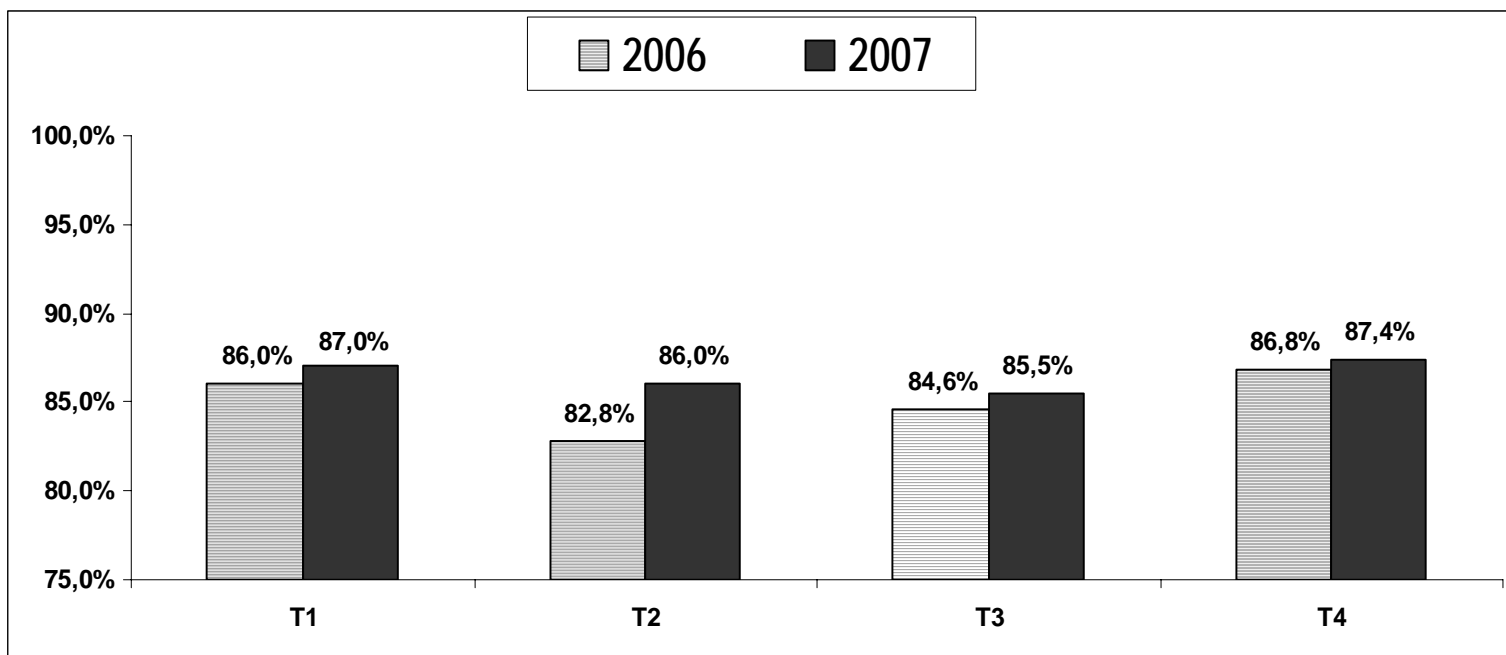
Figure 54 : Dans l'ensemble, le volume des opérations au Centre du service à la clientèle était inférieur au volume des trois premiers trimestres de 2006. Le nombre total d'opérations pour le quatrième trimestre est généralement plus faible surtout en raison des dates limites pour les impôts et du ralentissement lors de la période des Fêtes.

Certains des Centres du service à la clientèle ont constaté des changements plutôt importants au volume des opérations ou aux services au 4e trimestre de 2007, comparativement au 4e trimestre de 2006 :

Hôtel de ville : On a constaté une augmentation considérable du volume des opérations, qui peut être principalement attribuable à une augmentation dans le traitement des enregistrements de naissances.

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.

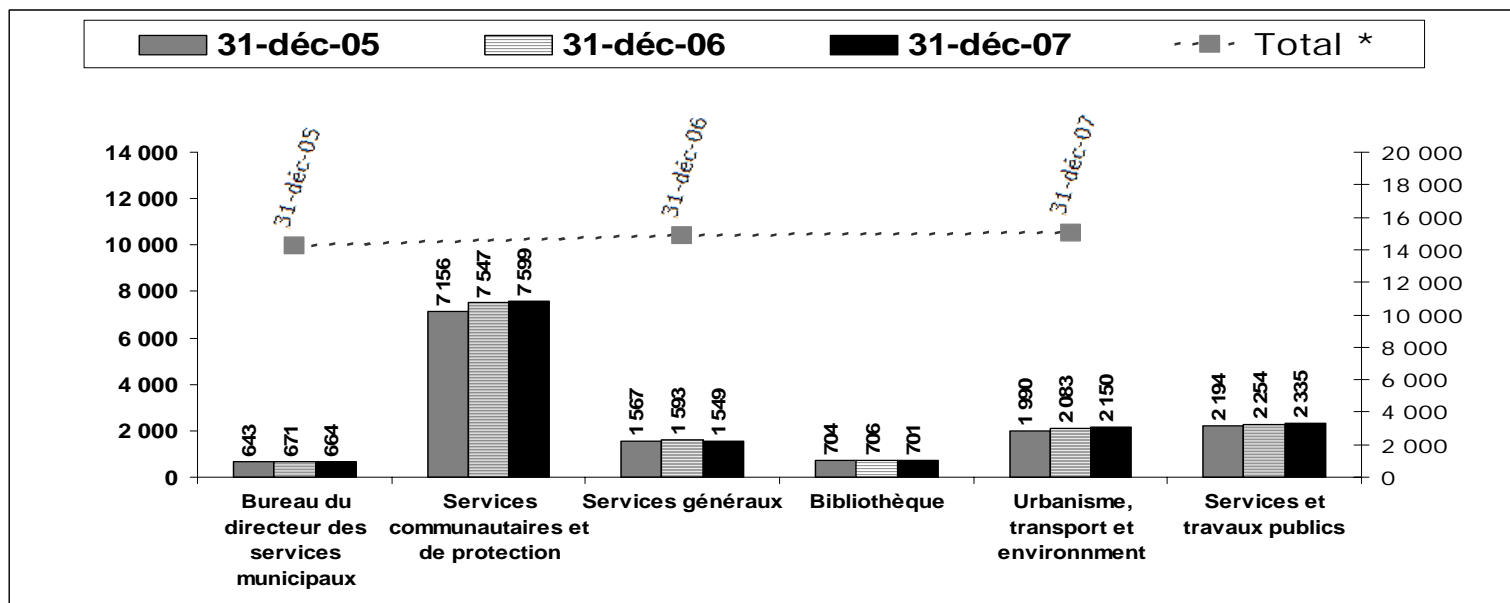
Figure 55: Pénétration des services électroniques



Analyse

Figure 55 : 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 augmenté par rapport au 3e trimestre de 2007. La nouvelle conception du site ottawa.ca a été appliquée à la mi septembre et a tenu compte des commentaires recueillis dans les enquêtes sur son utilisation pour améliorer la navigation et les services en ligne.

Figure 56: Dénombrement des effectifs



* Les totaux sont marqués sur l'axe secondaire

Analyse

Figure 56 : De 2005 à 2007, le dénombrement des effectifs a augmenté de 5,2 %. De 2006 à 2007, le dénombrement des effectifs a augmenté de 1 %. Cette augmentation est le résultat d'augmentations des ETP avalisées par le Conseil et motivées principalement par la croissance. Le Conseil a approuvé une augmentation des ETP de 2 % en 2007. L'augmentation comptait 301 ETP au budget de 2007 et 8 ETP supplémentaires en mai suite aux résultats de l'examen des processus de la Direction de la gestion des biens immobiliers (GBI).

Le Conseil approuve les ETP durant le processus budgétaire et à l'occasion en réponse aux rapports du personnel durant l'année. Les ETP représentent des postes prévus au budget et approuvés au sein de l'entreprise. Les ETP sont comblés par une combinaison de postes à temps plein, à temps partiel, salariés, occasionnels et étudiants. Le nombre réel d'employés qui occupent ces postes représente les totaux des effectifs affichés ci haut. Puisque les postes peuvent être comblés par des employés à temps partiel, occasionnels et salariés, plus d'une personne peut être associée à un seul poste. Par exemple, deux postes à temps partiel seraient l'équivalent d'un ETP.

Veuillez prendre note que les augmentations d'ETP approuvées dans le processus budgétaire de 2008 ne sont pas présentées au 4e trimestre de 2007.

Analyse

Les Opérations de surface, qui en sont à établir des mesures, devraient pouvoir faire rapport au 1er trimestre de 2008.

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 (moyenne trimestrielle)	Sur l'ensemble des voyages prévus pour une journée, le pourcentage qui ont lieu.	
Figure 18 : 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 29 : 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 35 : 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 38 : 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 39 : 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 52 : Cinq demandes de service les plus fréquentes au Centre d'appels 3 1 1	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 53 : Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes au Centre d'appels 3 1 1	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 55 : 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).	