

Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil T4

octobre – décembre 2008
Ville d'Ottawa



2008063064

 Ottawa

Résumé

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 en fonction des résultats par rapport à l'efficacité et au service à la clientèle dans les services de base offerts à la population par la Ville d'Ottawa, ainsi que des renseignements sur les principaux services internes.

Faits saillants

Services de transport en commun

L'achalandage du transport en commun conventionnel au T4 2008 a baissé de 5,2 % en raison d'une grève qui a débuté en décembre (figure 1).

Services de la gestion des déchets solides

La quantité de déchets recyclés a augmenté de 6 %, tandis que le nombre de tonnes de déchets enfouis est demeuré relativement constant (figure 10).

Services du code du bâtiment

Le nombre total de demandes de permis de construire a fléchi de 23,3 % au T4 2008 par rapport au T4 2007 (figure 17).

Le pourcentage de demandes à l'égard desquelles une décision a été rendue dans les délais législatifs s'est amélioré de 10 % par rapport au T4 2007 (figure 18).

Le pourcentage de demandes visant des petits projets de propriétaires fonciers et des aménagements de locataires qui ont été traitées dans les délais approuvés par le Conseil s'est amélioré, passant à 98 % et à 95 % respectivement (figure 19).

Services de police

Alors que le nombre total d'appels nécessitant une présence policière immédiate sur les lieux a progressé de 2 % en 2008, le nombre d'appels d'urgence a régressé de 1 % au T4 2008 par rapport au T3 2008 (figure 23).

Services d'emploi et d'aide financière

En raison d'un afflux de réfugiés en août, le processus de vérification des demandes présentées à Ontario au travail au T3 2008 a duré en moyenne 4,6 jours, ce qui représentait 0,4 jour de plus qu'au T2 2008 et 0,6 jour de plus que la norme (figure 29). (Remarque : La déclaration des données sur les SEAF accuse un retard constant d'un trimestre.)

Service des incendies

Entre le T4 2006 et le T4 2008, le nombre d'incidents où le service des incendies est intervenu au T4 a augmenté de 8,33 % (figure 30).

Logement

Le taux moyen d'occupation des lits dans les refuges d'urgence au T4 2008 était de 118 %, en hausse de 2,25 % par rapport au T3 2008 (figure 33).

Parcs et loisirs

Le nombre de participants à des programmes accrédités pour 1 000 habitants a progressé de 12,7 % au T4 2008 par rapport à la même période de 2007 (figure 35).

Santé publique

Une fois que la grève chez OC Transpo a commencé, on a observé un changement notable du nombre et du profil des visites aux cliniques dentaires et de santé-sexualité de la Ville au T4 2008 (figures 40 et 41).

Au T4 2008, 64,8 % des services d'alimentation à risque élevé ont fait l'objet d'une inspection (figure 45).

Accès du public par le biais du point de service initial

Les citoyens ont utilisé Internet pour 91 % de leurs interactions avec la Ville. Cette proportion, mesurée par le taux d'adoption du cyberservice, était de 87,4 % au T4 2007. Le nombre de visites à *ottawa.ca* continue de croître (figure 63).

Opérations de surface

Les frais par kilomètre d'entretien des trottoirs et des sentiers ont légèrement augmenté au T4 2008 par rapport au T4 2007 en raison de l'intensification temporaire des services de déneigement des trottoirs afin de faciliter la mobilité des piétons pendant la grève du transport en commun (figure 66).

Conclusion

Le contenu de ce onzième rapport trimestriel décrit en détail le rendement de la Ville dans l'ensemble de ses secteurs de programme. Le Bureau du directeur municipal collabore avec tous les secteurs à l'élaboration et à l'amélioration des mesures du rendement, dans l'optique de rehausser le contenu des versions ultérieures du rapport. Par conséquent, le rapport évoluera à mesure que la Ville fera des progrès au chapitre de l'élaboration de l'information sur le rendement et qu'elle donnera suite aux commentaires du Conseil de même qu'aux changements apportés au milieu municipal.

Pour veiller à ce que le rapport demeure pertinent et réponde aux besoins d'information changeants du Conseil, nous vous invitons à nous faire connaître vos commentaires et suggestions. Veuillez communiquer avec Steve Box, gestionnaire, Coordination des politiques et intervention communautaire, Bureau du directeur municipal, à Steve.Box@Ottawa.ca ou au 613 580 2424, poste 24200.

Steve Box
Gestionnaire, Coordination des politiques et intervention communautaire
Bureau du directeur municipal
Ville d'Ottawa

Table des matières

COMITÉ DES SERVICES DE TRANSPORT EN COMMUN

1 Services de transport en commun

- 1 Figure 1 : Achalandage du transport en commun conventionnel
- 1 Figure 2 : Taux d'occupation
- 2 Figure 3 : Ponctualité du service aux points de contrôle
- 2 Figure 4 : Pourcentage de trajets planifiés qui ont été effectués
- 3 Figure 5 : Objectif du service d'entretien atteint – transport en commun
- 3 Figure 6 : Distance moyenne parcourue par un autobus avant qu'il ne soit remplacé pour des raisons mécaniques (en km)
- 3 Figure 7 : Consommation totale de carburant – autobus (en millions de litres)
- 4 Figure 8 : Frais de carburant par km – autobus (en litres)
- 4 Figure 9 : Frais directs par km

COMITÉ DE L'URBANISME ET DE L'ENVIRONNEMENT

5 Services de la gestion des déchets solides

- 5 Figure 10 : Nombre total de tonnes de déchets domestiques recyclés et nombre total de tonnes de déchets domestiques enfouis par trimestre
- 5 Figure 11 : Pourcentage de déchets réorientés (boîtes bleues et noires seulement) – résidences privées et immeubles à appartements
- 6 Figure 12 : Pourcentage de déchets réorientés (tous les flux de déchets)

7 Urbanisme

- 7 Figure 13 : Nombre de demandes d'aménagement traitées par trimestre
- 7 Figure 14 : Examen en temps voulu – pourcentage de demandes de modification au règlement de zonage présentées au Conseil municipal en temps opportun
- 8 Figure 15 : Examen en temps voulu – pourcentage de demandes de délégation de pouvoir au personnel pour lesquelles une décision est prise en temps opportun

9 Services du code du bâtiment

- 9 Figure 16 : Total des permis de construire délivrés par quartier
- 10 Figure 17 : Nombre de demandes de permis de construire
- 10 Figure 18 : Pourcentage de demandes déterminées dans les délais prescrits par la loi
- 11 Figure 19 : Pourcentage des demandes déterminées dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil)

COMMISSION DES SERVICES POLICIERS

12 Services de police

- 12 Figure 20 : Nombre d'appels de service – toutes les priorités
- 12 Figure 21 : Nombre d'infractions au *Code criminel* traitées par policier
- 13 Figure 22 : Délai de réponse aux appels de première priorité
- 13 Figure 23 : Appels d'urgence concernant des services (première priorité)
- 14 Figure 24 : Heures de service (demandes des citoyens nécessitant une intervention mobile)

COMITÉ DES SERVICES COMMUNAUTAIRES ET DE PROTECTION

15 Services d'emploi et d'aide financière

- 15 Figure 25 : Nombre de cas et de bénéficiaires d'Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées
- 15 Figure 26 : 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)
- 16 Figure 27 : Nombre moyen de participants aux programmes d'emploi (y compris les ateliers et la présence aux sections des ressources à l'emploi)
- 16 Figure 28 : Nombre de cas d'Ontario au travail terminés
- 17 Figure 29 : Nombre moyen de jours entre la demande et la vérification pour Ontario au travail

18 Service des incendies

- 18 Figure 30 : Nombre d'incidents où le Service des incendies est intervenu
- 18 Figure 31 : Nombre de blessures et de décès liés à des incendies chez des particuliers
- 19 Figure 32 : Volume moyen d'appels par mois

20 Logement

- 20 Figure 33 : Moyenne des taux d'occupation des lits dans les refuges
- 20 Figure 34 : Pourcentage des particuliers et des familles en attente d'un logement social qui ont été placés

21 Parcs et loisirs

- 21 Figure 35 : Nombre de participants à des programmes accrédités par 1 000 habitants
- 21 Figure 36 : Nombre de participants et de places disponibles dans les programmes accrédités
- 22 Figure 37 : Pourcentage de participation au programme

23 Services des règlements municipaux

- 23 Figure 38 : Volume total d'appels par trimestre
- 23 Figure 39 : Volume d'appels par trimestre pour les quatre types d'appels les plus fréquents

24 Santé publique

- 24 Figure 40 : Nombre de visites au Centre de santé-sexualité
- 24 Figure 41 : Nombre de visites aux cliniques dentaires
- 25 Figure 42 : Nombre de visites aux jeunes familles par une infirmière en santé publique ou un responsable des visites familiales
- 25 Figure 43 : Nombre de dangers pour la santé ayant fait l'objet d'une intervention
- 26 Figure 44 : Nombre d'appels à la ligne d'information de Santé publique
- 26 Figure 45 : Nombre d'inspections effectuées dans les services d'alimentation

27 Bibliothèque publique d'Ottawa

- 27 Figure 46 : Nombre de prêts par habitant
- 27 Figure 47 : Nombre de visites électroniques par habitant

28 Service paramédic d'Ottawa

- 28 Figure 48 : Nombre moyen d'interventions mensuelles des véhicules de SMU par trimestre
- 28 Figure 49 : Nombre total d'interventions trimestrielles des véhicules de SMU par code de priorité
- 28 Figure 50 : SMU – Taux de réponse par un véhicule avec ambulancier paramédical
- 28 Figure 51 : Délai de réponse dans le 90e percentile pour les appels dont l'urgence constitue un danger de mort

COMITÉ DES SERVICES ORGANISATIONNELS ET DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

29 Services du parc automobile

- 29 Figure 52 : Frais de fonctionnement par km (\$) – camions incendie et ambulances
- 30 Figure 53 : Frais de fonctionnement par km (\$) – autres véhicules (légers et lourds)
- 30 Figure 54 : Consommation de carburant en litres – camions incendie et ambulances
- 31 Figure 55 : Consommation de carburant en litres – autres véhicules (légers et lourds)
- 32 Figure 56 : Frais de carburant par km (\$) – camions incendie et ambulances
- 32 Figure 57 : Frais de carburant par km (\$) – autres véhicules (légers et lourds)

33 Accès du public par le biais du point de service initial

- 33 Figure 58 : Nombre total d'appels pris par le Centre d'appels 3-1-1
- 33 Figure 59 : Pourcentage des appels pris en 120 secondes ou moins (objectif de 80 %)
- 34 Figure 60 : Cinq demandes de service les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1
- 34 Figure 61 : Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1
- 35 Figure 62 : Volume total des opérations du Centre du service à la clientèle
- 35 Figure 63 : Pénétration des services électroniques

COMITÉ DES TRANSPORTS

36 Opérations de surface

- 36 Figure 64 : Frais d'entretien des routes/km
- 36 Figure 65 : Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des routes
- 37 Figure 66 : Frais d'entretien des trottoirs et sentiers/km
- 37 Figure 67 : Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des trottoirs et des sentiers

38 Circulation et Stationnement

- 38 Figure 68 : À déterminer

38 Services d'infrastructure

- 38 Figure 69 : À déterminer
- 38 Figure 70 : À déterminer

39 Définitions et notes explicatives

Contexte

Le Conseil reçoit et approuve une série d'examens stratégiques de la direction (ESD), qui sont alors considérés comme des contrats entre les secteurs de service et le Conseil pour la prestation de services selon des normes établies. Le Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil est l'un des mécanismes de reddition de comptes qui sert à faire état du rendement en fonction de normes attendues. De plus, le rapport contient des mesures contextuelles visant à expliquer les résultats en matière de rendement. Par exemple, une augmentation du volume d'appels de demande de service pourrait se traduire par une réduction temporaire de la capacité de respecter une norme approuvée relativement aux délais de prestation du service.

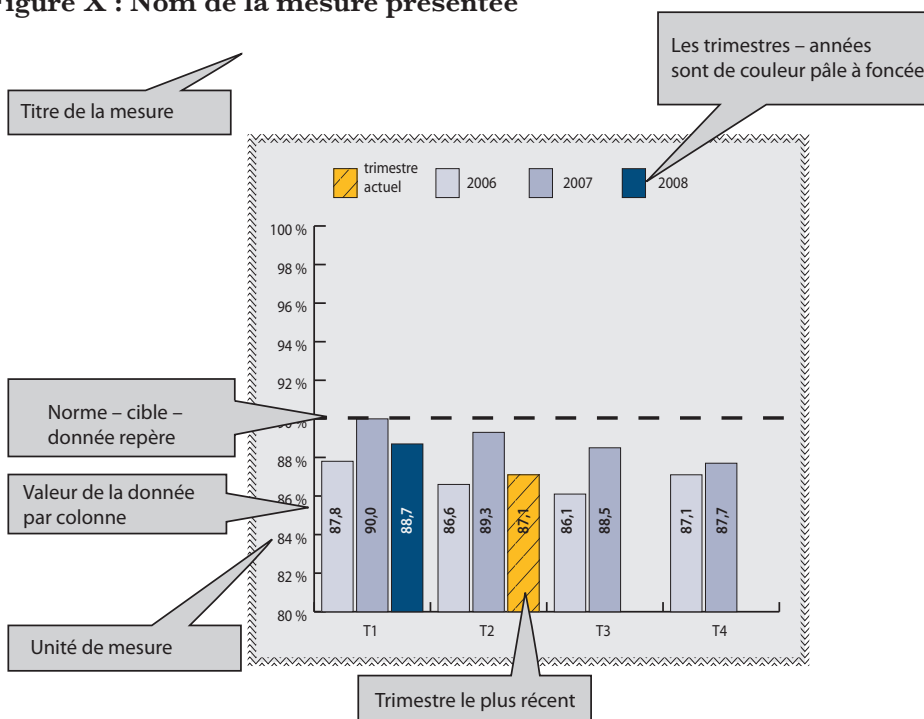
T4 2008



Comment lire les graphiques

Les graphiques dans ce document sont sélectionnés pour illustrer le rendement de la Ville d'Ottawa dans les secteurs de service choisis au Conseil municipal. Les résultats du trimestre le plus récent disponible sont affichés par rapport aux résultats des années et trimestres précédents. Le plus récent trimestre est affiché hachuré en couleur dorée pour identification immédiate. Les années et trimestres précédents sont répartis de bleu pâle à bleu foncé et de la période la plus éloignée à la plus récente. Les données numériques que représentent les colonnes apparaissent à l'intérieur ou au dessus de chaque colonne. Dans la mesure du possible, le rendement en fonction d'une norme de service approuvée ou d'une norme reconnue de l'industrie est indiqué par une ligne discontinue.

Figure X : Nom de la mesure présentée

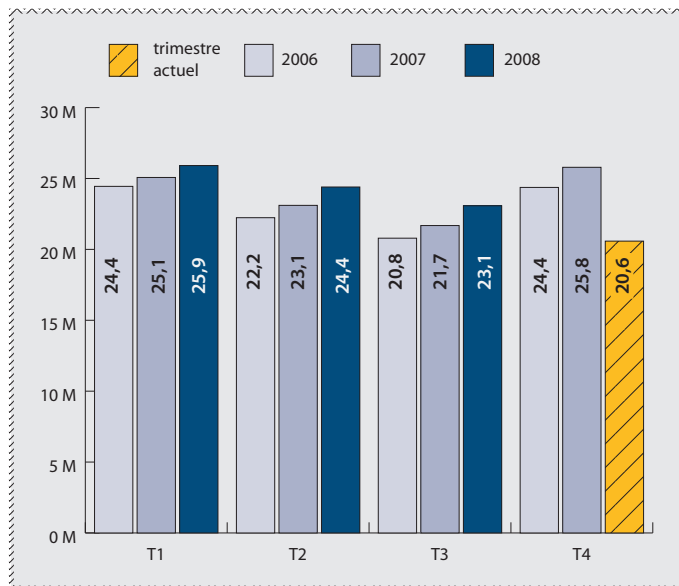


Le texte sous le graphique ou à côté décrit les éléments qui ont influencé les résultats déclarés du plus récent trimestre. Pour certains graphiques, divers termes sont définis dans la section Définitions et notes explicatives à la page 39.

Services de transport en commun

Le 20 août 2008, le Comité des services de transport en commun a approuvé un examen stratégique de la Direction des services de transport en commun. L'examen approuvé peut être considéré comme un contrat entre le secteur de service et le Conseil pour la prestation de son service aux citoyens selon une norme de service déterminée. L'examen prévoit que les Services de transport en commun doivent rendre compte d'un éventail de mesures du rendement, dont certaines se prêtent à une diffusion trimestrielle et figurent ci dessous; d'autres mesures visées par l'examen stratégique de la Direction paraîtront dans le rapport annuel.

Figure 1 : Achalandage du transport en commun conventionnel



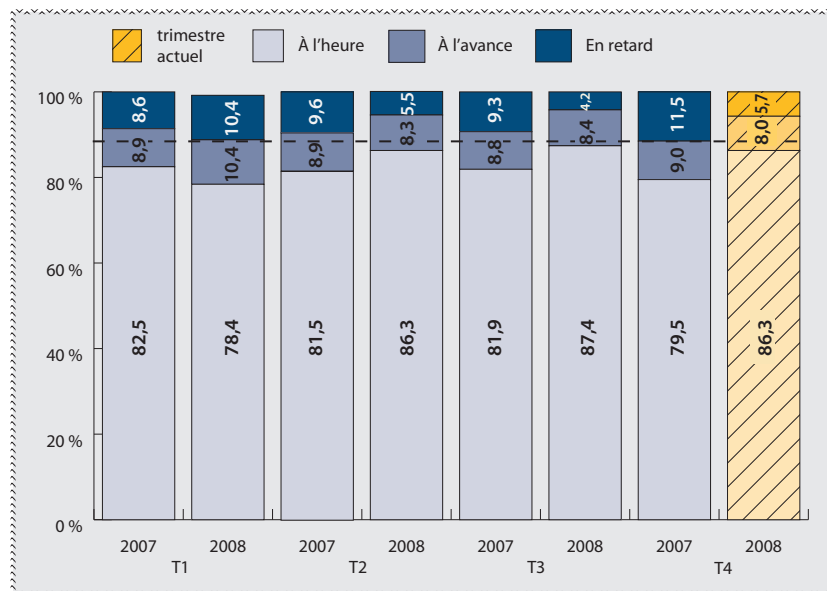
Le transport en commun conventionnel comprend le service régulier (autobus et O Train), le transport en commun scolaire et le transport des passagers quotidiens, mais non les services Para Transpo. L'achalandage au quatrième trimestre (T4) de 2008 a nettement chuté en raison de l'arrêt de service provoqué par le conflit de travail, qui a commencé le 10 décembre 2008 et s'est poursuivi au début de 2009. Pour les deux premiers mois du T4 2008, l'achalandage était en hausse de 1 % par rapport à la même période de 2007. Le prix moyen de l'essence à la station-service dans la région est tombé de 1,10 \$ à 0,77 \$ entre le 1er octobre et le 30 novembre 2008.

Figure 2 : Taux d'occupation

Dans l'examen stratégique de la Direction des services de transport en commun, l'occupation est considérée comme une mesure clé du rendement. L'occupation mesurera le degré auquel la capacité de service offerte par OC Transpo est consommée par la clientèle. On s'affaire à organiser l'information provenant de diverses sources de façon à pouvoir calculer et présenter sous peu des mesures utiles de l'occupation.

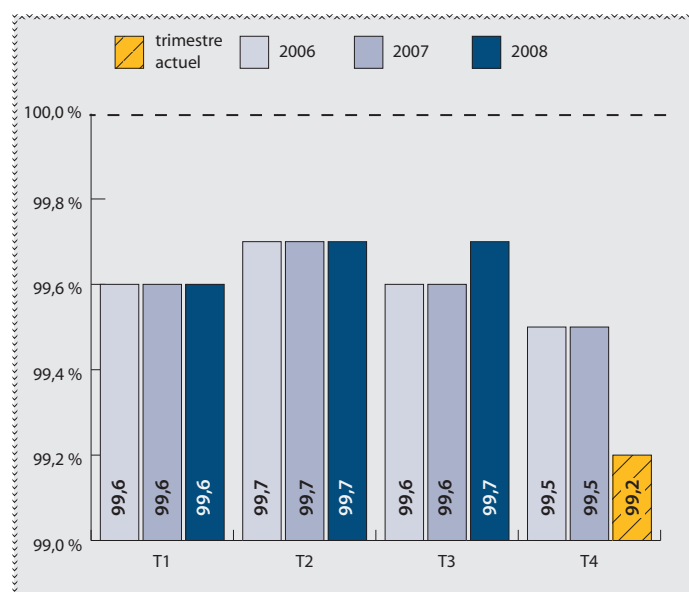
Figure 3 : Ponctualité du service aux points de contrôle

Le rendement selon la ponctualité est une mesure clé de la fiabilité du service. Le respect des horaires au quatrième trimestre de 2008 était exactement le même qu'au deuxième trimestre, du fait que la congestion de la circulation était semblable, tout comme l'achalandage. À titre de rappel, les chiffres trimestriels antérieurs au T2 2008 faisaient état de cas où les points de contrôle de l'heure de départ des trajets révélaient des écarts variant entre 2 et +3 minutes par rapport aux horaires publiés. La nouvelle norme consiste à ne



pas arriver à l'avance et à ne pas être en retard de plus de cinq minutes. Par suite de la modification de la définition de retard, le pourcentage de trajets en retard semble avoir diminué depuis le T2 2008. Pour une déclaration appropriée des données sur la nouvelle norme consistant à ne pas arriver à l'avance, il faut rajuster l'information transmise au chauffeur d'autobus, qui lui signale toujours si le trajet est de plus de deux minutes à l'avance. Nous nous employons à utiliser notre vaste base de données du système de localisation des autobus pour arriver à calculer, à traiter et à déclarer de façon rigoureuse et complète des données sur la ponctualité du service et nous faisons des progrès importants à ce chapitre.

Figure 4 : Pourcentage de trajets planifiés qui ont été effectués



Selon la nouvelle norme des Services de transport en commun, 100 % des trajets inscrits à l'horaire doivent être effectués. Une perte de 0,1 % peut toucher de 6 000 à 7 000 passagers en un mois.

À compter du quatrième trimestre de 2008, il y a quelque chose de différent dans le graphique, puisque les données sur la disponibilité du service ne sont déclarées que pour les jours de semaine ouvrables, comme dans le cas du Rapport annuel sur le rendement 2007 des Services de transport en commun. La disponibilité du service est normalement plus élevée le samedi et le dimanche, mais le nombre de trajets inscrits à l'horaire et effectués ces jours là est bien moindre.

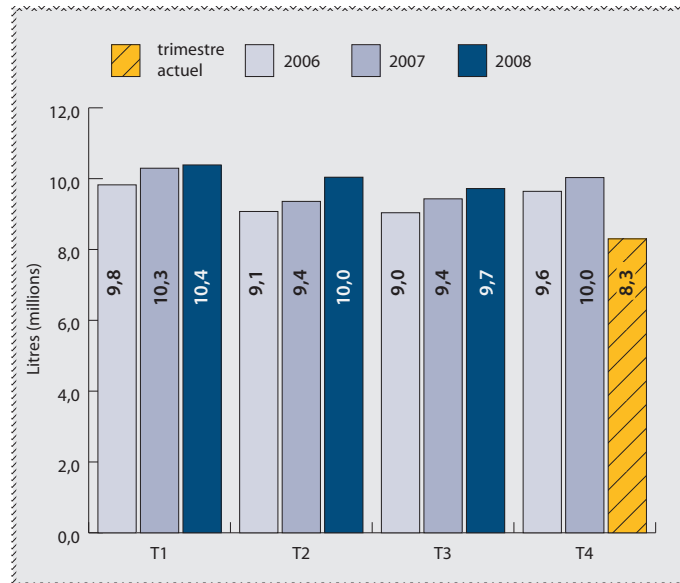
Figure 5 : Objectif du service d'entretien atteint – transport en commun

Par suite de l'intégration au milieu de 2008 de l'Entretien du parc de véhicules de transport en commun à la Direction des services de transport en commun, cette mesure sera renforcée grâce à l'accent accru mis sur l'objectif opérationnel et à l'amélioration des pratiques de collecte et de suivi des données. La cible fixée pour les Services de transport en commun est la disponibilité du service à 100 %, en tout temps.

Figure 6 : Distance moyenne parcourue par un autobus avant qu'il ne soit remplacé pour des raisons mécaniques (en km)

Cette mesure et d'autres mesures connexes, comme le temps de panne des véhicules, seront renforcées à la suite de la récente adoption de M5, un outil logiciel de planification de l'entretien, à la Division de l'entretien du parc de véhicules de transport en commun de la Direction des services de transport en commun. L'objectif opérationnel est d'utiliser 90 % du parc d'autobus. Le taux de défaillances mécaniques déclaré dans le Rapport annuel sur le rendement 2007 des Services de transport en commun était de 32,2 défaillances pour 100 000 véhicules-km en 2007, une amélioration de 10 % par rapport à 2006.

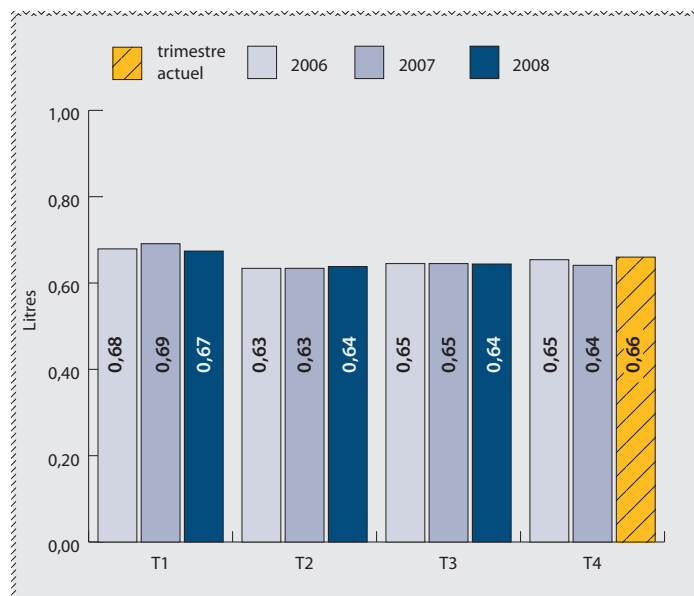
Figure 7 : Consommation totale de carburant – autobus (en millions de litres)



La consommation réduite de carburant observée au quatrième trimestre de 2008 est attribuable à l'arrêt de travail qui a commencé le 10 décembre. Le service pour le trimestre au complet aurait porté la consommation de carburant à peu près au même niveau que celui du T4 2007. La consommation totale de carburant dépend surtout de la taille du parc d'autobus, du niveau de service offert et, en hiver, de la rigueur des conditions atmosphériques.

Malgré la baisse du prix du pétrole brut à la fin de 2008, le prix du carburant diesel est demeuré relativement élevé pendant la seconde moitié de l'année (la moyenne au T4 était de 1,27 \$ le litre). À cause du conflit de travail, une pénalité d'environ

415 000 \$ a été versée au fournisseur pour le carburant non commandé en décembre, conformément à notre contrat d'approvisionnement en carburant.

Figure 8 : Frais de carburant par km – autobus (en litres)

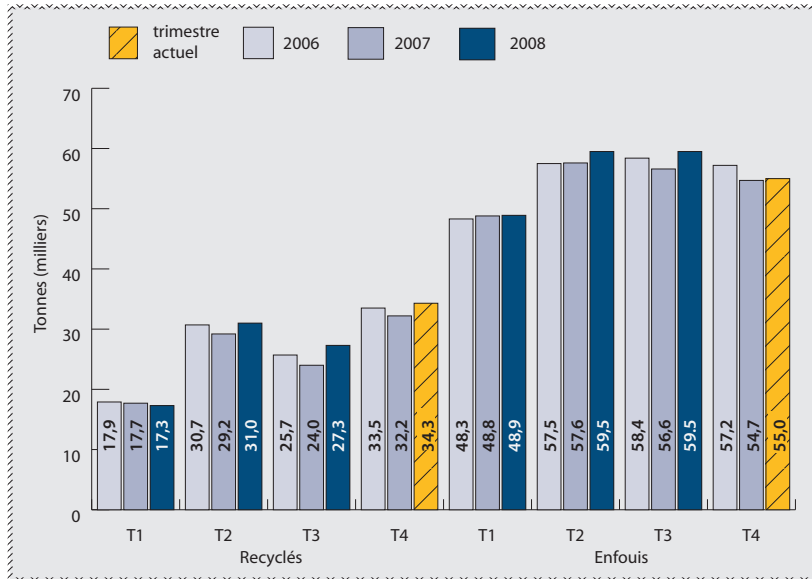
La consommation de carburant par km au T4 2008 était de 0,02 L plus élevée qu'au T4 2007, en partie du fait de la composition plus jeune du parc d'autobus. La consommation de carburant par km est à son plus haut au T1 à cause de l'utilisation du chauffage et de la conduite dans la neige, et à son plus bas au T2 parce que la marche au ralenti est réduite et que les climatiseurs ne sont pas utilisés avant le T3.

Figure 9 : Frais directs par km

Les mesures doivent être présentées dans les rapports subséquents.

Services de la gestion des déchets solides

Figure 10 : Nombre total de tonnes de déchets domestiques recyclés et nombre total de tonnes de déchets domestiques enfouis par trimestre



Ce graphique montre le nombre de tonnes de déchets domestiques recyclés et enfouis. La quantité de déchets enfouis n'a pas changé. La quantité de déchets recyclés s'est accrue de 2 080 tonnes (6 %) par rapport au T4 2007. Cette hausse est directement liée à l'augmentation du volume de feuilles et de résidus de jardinage recueillis au T4 2008 par rapport au T4 2007 (2 088 tonnes).

Figure 11: Pourcentage de déchets réorientés (boîtes bleues et noires seulement) – résidences privées et immeubles à appartements

Ce graphique montre les taux de réorientation (recyclage) selon le type de résidence (appartements ou résidences privées) pour les articles des bacs bleus et noirs seulement. Le programme des bacs bleus fait la collecte du verre, du métal et du plastique et celui des bacs noirs, du papier et du carton. La quantité de déchets enfouis ou celle de matières recyclées provenant des immeubles à appartements n'ont pas changé au T4 2008. Du côté des résidences privées, on a observé une augmentation de 1 % de la quantité de déchets destinés à l'enfouissement, tandis que la quantité de matières recyclables recueillies est restée inchangée.

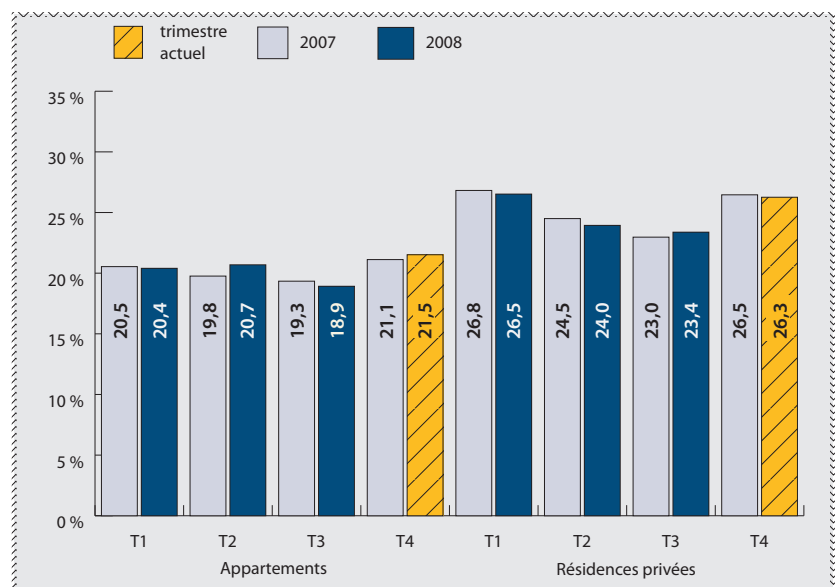
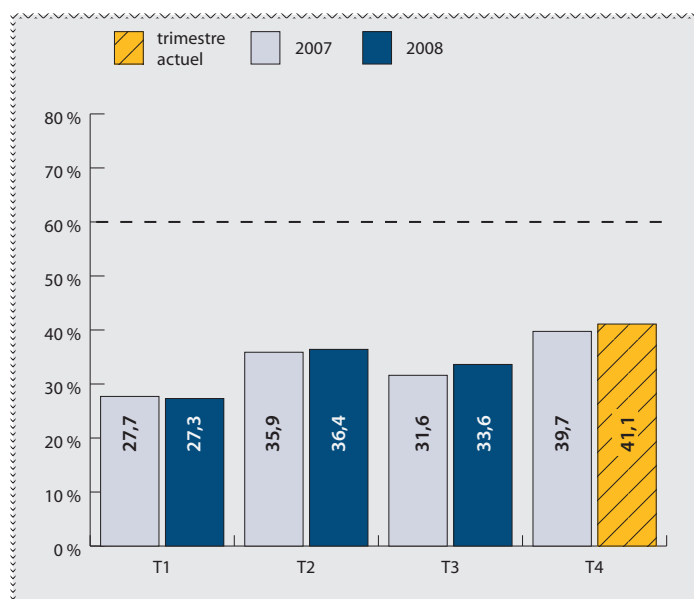


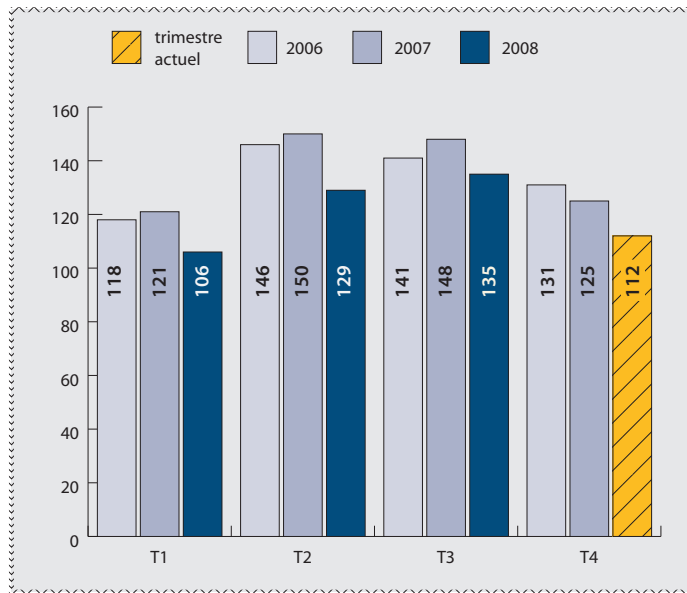
Figure 12 : Pourcentage de déchets réorientés (tous les flux de déchets)

Ce graphique montre les taux de réorientation de tous les flux de déchets (bacs bleus et noirs, résidus de jardinage, matières organiques) pour les résidences privées. La hausse de 1,5 % du volume global de déchets provenant des résidences privées qui ont été réorientés par rapport au T3 2008 découle d'augmentations de la quantité de feuilles et de résidus de jardinage recueillis. L'enneigement hâtif à l'automne 2007 a fait en sorte de reporter au printemps 2008 la collecte d'une certaine quantité de feuilles et de résidus de jardinage. Toutes les feuilles et tous les résidus de jardinage ont été recueillis au T4 2008, d'où l'augmentation du nombre de tonnes de déchets recueillis. À noter la cible de 60 %, que nous essayons d'atteindre en

élargissant nos programmes pour inclure le programme des bacs verts à l'hiver 2010.

Urbanisme

Figure 13 : Nombre de demandes d'aménagement traitées par trimestre



Les demandes d'aménagement comprennent celles qui font l'objet d'une décision de la part du Comité de l'urbanisme et de l'environnement, du Comité de l'agriculture et des affaires rurales, du Conseil municipal, ainsi que du personnel lorsque le pouvoir de décision lui est délégué.

Les résultats du T4 2008 sont légèrement inférieurs à ceux du T2 et du T3 2008 et à ceux du T4 2006 et 2007. Divers facteurs influent sur ces résultats, notamment les délais de réponse des organismes externes, le moment où le conseiller et le demandeur se mettent d'accord, le temps requis pour résoudre de nombreuses questions et le calendrier des réunions des comités.

Figure 14 : Examen en temps voulu – pourcentage de demandes de modification au règlement de zonage présentées au Conseil municipal en temps opportun

Ce graphique montre le pourcentage de demandes de modification du règlement de zonage qui font l'objet d'une décision du Conseil municipal à la date cible ou avant cette date. Nous avons pour cible d'obtenir une décision du Conseil dans les 120 jours, dans 80 % des cas, comme le prévoit la Loi sur l'aménagement du territoire. Depuis 2004, le nombre de demandes de modification du règlement de zonage qui ont fait l'objet d'une décision du Conseil dans le délai prévu a augmenté, mais ce résultat peut varier selon le calendrier des réunions, le temps écoulé entre les réunions des comités et celles du Conseil, ainsi que la complexité des demandes. Bien que les résultats du T4 2008 n'atteignent pas la cible, ils représentent une amélioration par rapport à ceux du T3 et s'expliquent par le moins grand nombre de réunions des comités et du Conseil en décembre.

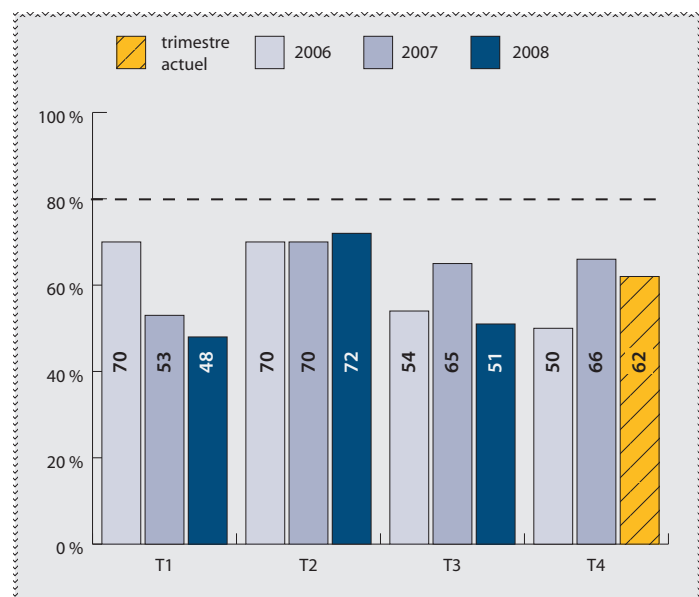
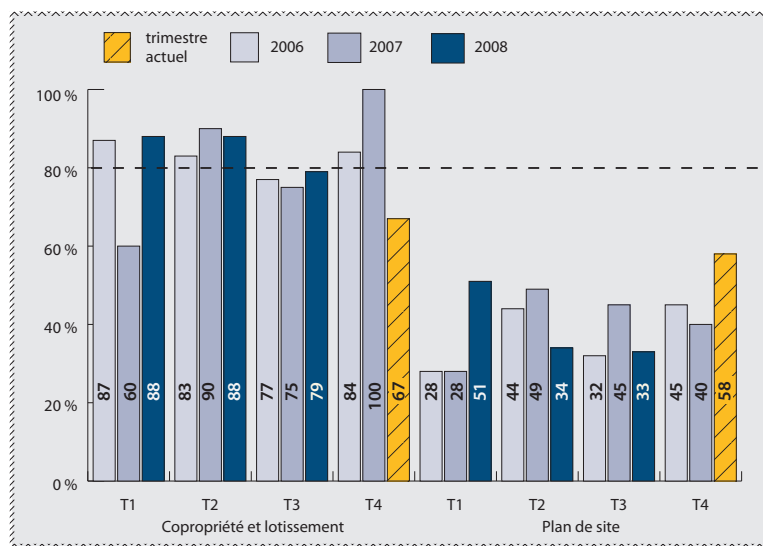


Figure 15 : Examen en temps voulu – pourcentage de demandes de délégation de pouvoir au personnel pour lesquelles une décision est prise en temps opportun



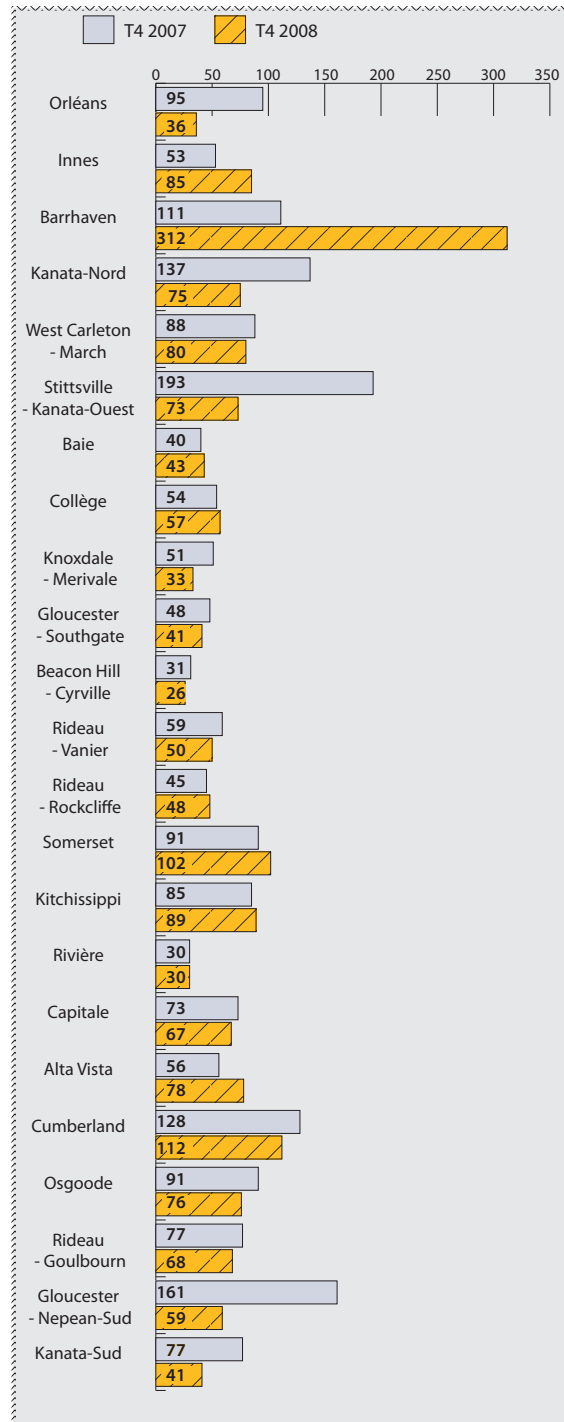
Dans le cas des demandes visant des lotissements ou des copropriétés, nous avons pour cible de respecter l'échéancier figurant dans la Loi sur l'aménagement du territoire, selon lequel la décision doit être prise dans les 180 jours, dans 80 % des cas. Étant donné que leur nombre est restreint et que les processus de traitement sont semblables, ces demandes sont combinées. Le faible nombre de demandes peut donner lieu à des variations importantes du taux d'atteinte de la cible. Les résultats du T4 2008 sont inférieurs à la cible.

Selon leur niveau de complexité, et le niveau des consultations menées auprès du public, les demandes de réglementation de plans d'implantation sont assorties d'échéanciers différents et de pouvoirs d'approbation différents (une description figure à la section Définitions à la p. 39).

Le but est de rendre une décision au plus tard à la date cible, dans 80 % des cas. Les demandes confiées au personnel respectent généralement les échéanciers établis, mais ces résultats sont neutralisés par les résultats des demandes plus complexes (approbation du gestionnaire) auxquelles il faut consacrer plus de temps pour régler les questions qu'elles comportent. Les résultats du T4 2008 n'atteignent pas la cible, mais constituent une amélioration par rapport à ceux des trois premiers trimestres de 2008, et par rapport à ceux de 2006 et de 2007.

Services du code du bâtiment

Figure 16: Total des permis de construire délivrés par quartier

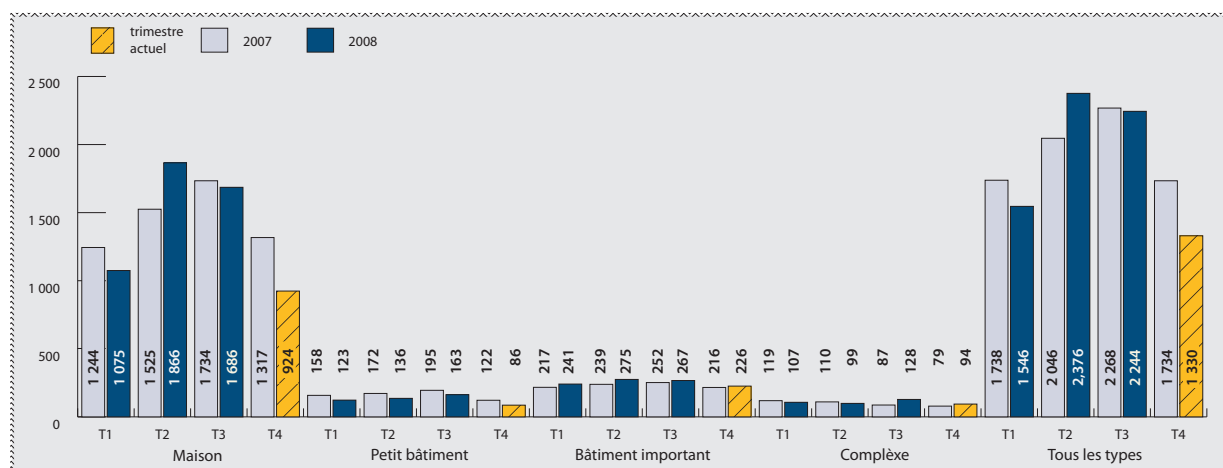


Les cinq quartiers les plus actifs au T4, qui ont compté pour 41,6 % des permis de construire délivrés, sont les suivants :

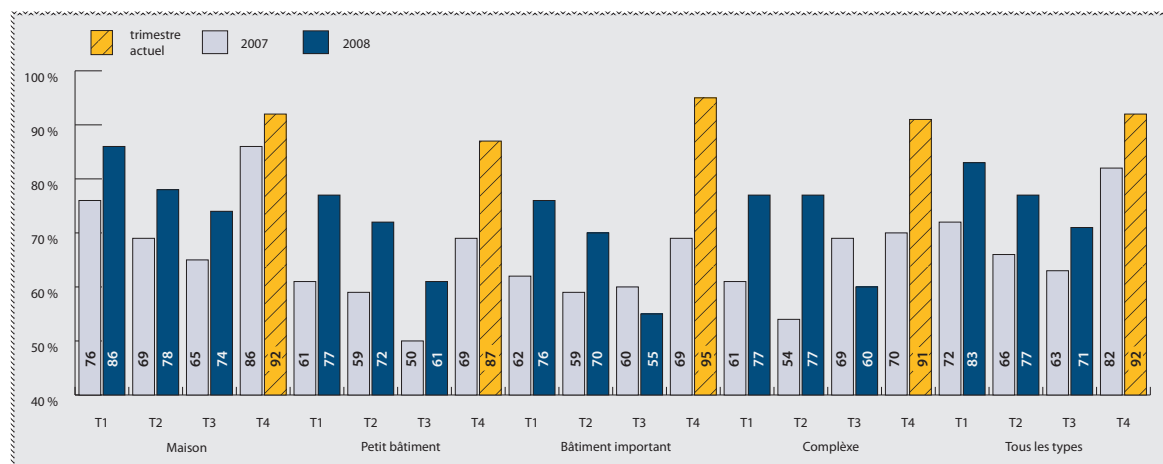
- Barrhaven – 312 permis, soit 18,6 % du total;
- Cumberland – 112 permis, soit 6,7 % du total;
- Somerset – 102 permis, soit 6,1 % du total;
- Kitchissippi – 89 permis, soit 5,3 % du total;
- Innes – 85 permis, soit 5,1 % du total.

Le nombre inhabituellement élevé de permis délivrés pour Barrhaven au cours de ce trimestre s'explique par le fait que tous les permis pour Half Moon Bay ont été délivrés ensemble. La baisse marquée du nombre de permis pour Stittsville-Kanata peut être attribuée au gel de l'aménagement imposé par la province dans cette région.

Les chiffres ci dessus représentent les activités du secteur de la construction et indiquent généralement les lieux où il y a croissance économique et urbaine. Pour cette raison, ils sont considérés comme des indicateurs économiques plutôt que des indicateurs de rendement.

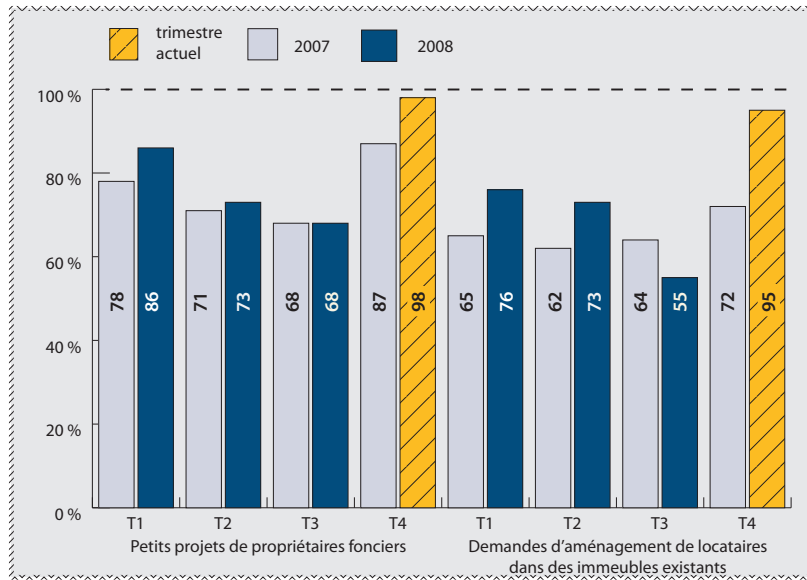
Figure 17: Nombre de demandes de permis de construire

Le nombre total de demandes de permis de construire a régressé de 23,3 % au quatrième trimestre de 2008, comparativement à la même période de 2007. (Pour les définitions des différentes catégories, voir la section Définitions à la page 39.)

Figure 18 : Pourcentage de demandes déterminées dans les délais prescrits par la loi

D'autres améliorations ont été apportées aux processus et à la collecte des données, ce qui a permis d'améliorer le rendement et la déclaration des données. La mise en œuvre fructueuse du processus du portail primé Demandes de permis de construire qui a été lancé à la fin de 2007 continue de contribuer à de meilleurs délais de traitement. Ces résultats s'expliquent aussi par les améliorations apportées aux processus de demande de permis et à la diminution du nombre de demandes reçues au T4. (Pour une liste des délais et la façon dont ceux-ci sont calculés, voir la section Définitions à la page 39.)

Figure 19 : Pourcentage des demandes déterminées dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil)

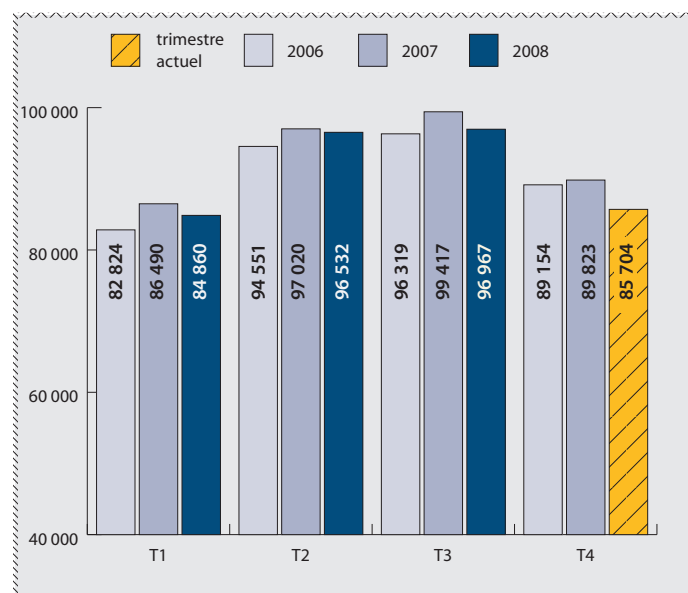


Au T4 2008, une décision a été prise dans les cinq jours pour 98 % des petits projets de propriétaires fonciers, ce qui représente une importante amélioration par rapport au taux de 87 % enregistré à la même période de 2007. En ce qui concerne les aménagements de locataires au T4 2008, une décision a été rendue dans les 10 jours pour 95 % des demandes, alors que ce taux n'était que de 72 % à la même période de 2007. La nette amélioration des délais de traitement peut être attribuée au processus du portail

Demandes de permis de construire, qui a rehaussé la productivité et permis au personnel de mieux servir ce groupe client. (Pour une liste des délais, voir la section Définitions à la page 39.)

Services de police

Figure 20 : Nombre d'appels de service – toutes les priorités



Après avoir atteint un sommet de 372 000 appels à l'échelle de la Ville en 2007, la demande de service a baissé de 2 % en 2008. La hausse observée en 2007 découlait en partie d'une augmentation de 10 % des appels de première priorité (crime en cours/situation de danger de mort), qui ont progressé au cours des quatre dernières années.

Une hausse de près de 12 000 appels entre les premier et deuxième trimestres de 2008 met en lumière la variation saisonnière des appels traités par le Service de police d'Ottawa. Toutefois, la demande a baissé de 2 400 appels (2,5 %) au troisième trimestre et de 4 119 autres appels (4,6 %) au quatrième trimestre. Par contraste avec

l'année précédente, le volume des appels a régressé d'environ 2 % (8 700 appels) pour s'établir à 364 063 appels à l'échelle de la Ville. Cette diminution découle d'une réduction du nombre d'appels qui n'ont pas trait à des urgences ou à des situations de danger de mort.

Figure 21: Nombre d'infractions au *Code criminel* traitées par policier

Le nombre d'infractions au *Code criminel du Canada* déclarées en proportion du nombre d'agents assermentés est un indice de la charge de travail. Bien entendu, cette mesure n'englobe pas toute la portée des opérations policières, notamment les initiatives proactives, l'aide aux victimes de la criminalité, l'application des règlements de la circulation/les infractions au *Code de la route*, les contrôles de routine et autres activités en matière de sécurité communautaire et publique.

De 2005 à 2006, le nombre d'infractions au *Code criminel du Canada* est demeuré stable. En 2007, le nombre d'infractions traitées par agent a diminué, sous l'effet de l'ajout de 36 agents patrouilleurs embauchés dans le cadre de l'IDS-ICS et d'une réduction du nombre d'infractions au *Code criminel* déclarées. La tendance à la baisse s'est poursuivie l'an dernier, comme en témoigne le fait que le nombre d'infractions a chuté d'environ 2 500 par rapport à 2007.

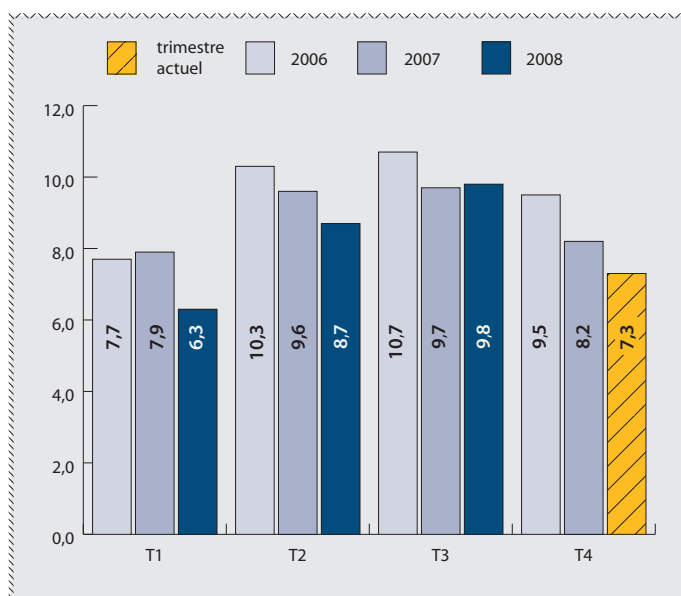
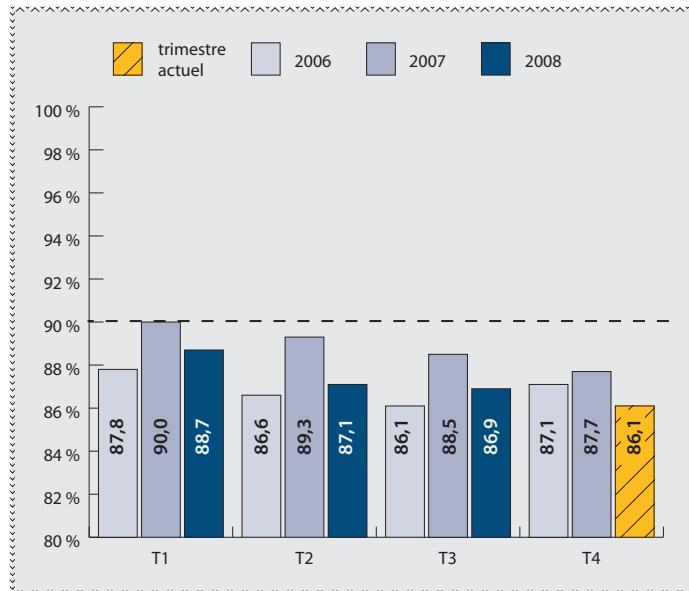


Figure 22 : Délai de réponse aux appels de première priorité

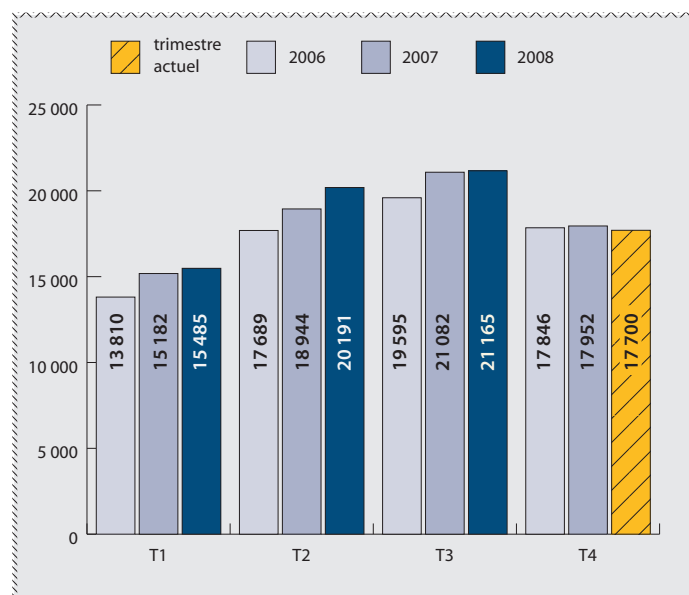


Le Service de police d'Ottawa vise à intervenir à la suite d'appels de service de première priorité dans les 15 minutes, 90 % du temps, pour l'ensemble de la Ville. En 2008, le rendement en matière d'intervention à la suite d'appels de première priorité demeure près de l'objectif de 90 %, la SPO arrivant sur les lieux dans les 15 minutes, 87 % du temps.

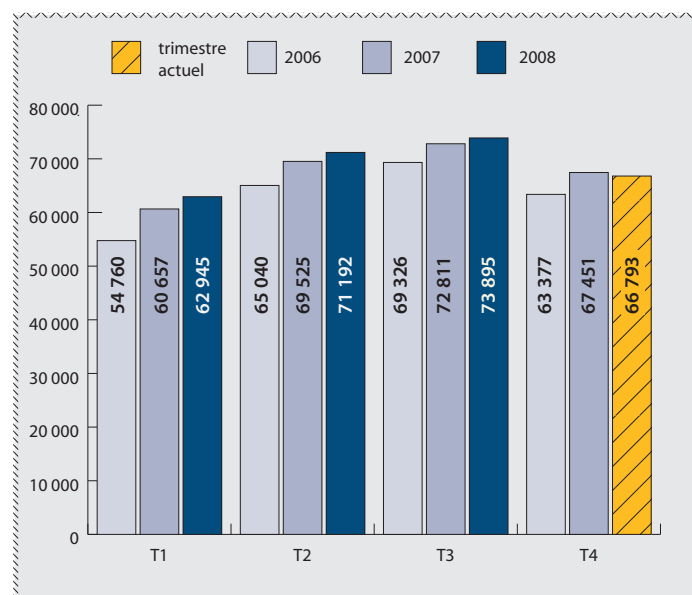
Après que l'objectif d'intervenir dans les 15 minutes, 90 % du temps, eut été atteint pour la première fois en 2007, le rendement en matière d'intervention à la suite d'appels de service de première priorité a diminué. À l'instar de la tendance observée l'année précédente, le rendement à ce chapitre continue de régresser d'un trimestre à

l'autre, à partir du début de l'année. Cette tendance peut être attribuable en partie à la saisonnalité qui influe sur le volume d'appels pendant le premier trimestre, allée à l'augmentation constante des appels nécessitant une intervention d'urgence.

Figure 23 : Appels d'urgence concernant des services (première priorité)



Alors que le volume total d'appels a diminué en 2008, les appels d'urgence qui nécessitent une présence policière immédiate sur les lieux ont continué d'augmenter. Le nombre d'appels d'urgence, qui a affiché une croissance de 2 % cette année, a diminué d'environ 1 % (250 appels) au quatrième trimestre. La hausse globale du volume d'appels nécessitant une intervention d'urgence tient en partie à l'augmentation du nombre d'appels concernant des activités suspectes, entre autres facteurs. Un examen des appels d'urgence par division révèle que la hausse demeure répartie de façon égale à l'échelle de la Ville.

Figure 24 : Heures de service (demandes des citoyens nécessitant une intervention mobile)

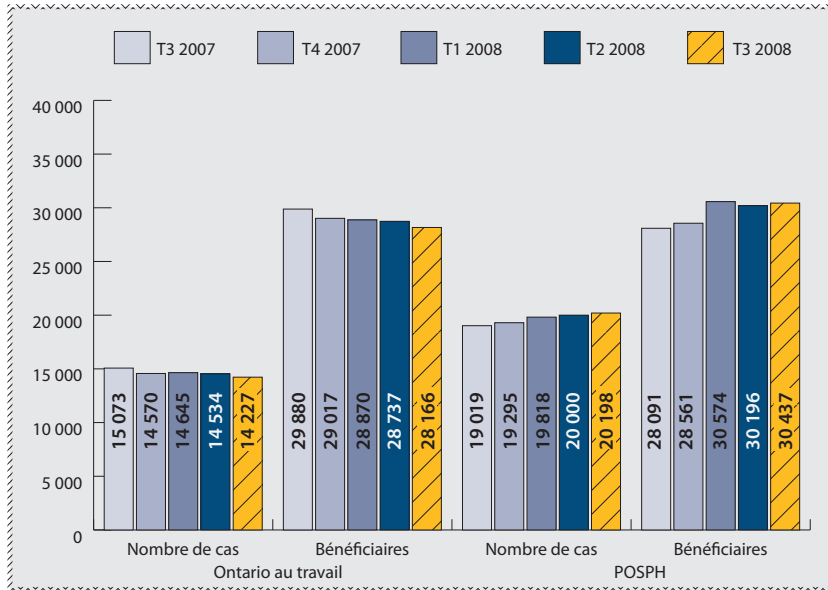
L'expression « heures de service » désigne le nombre cumulatif d'heures que les policiers consacrent à répondre à des appels de service du public et à intervenir à la suite de ces appels. Afin de garantir l'intégrité constante des données et de bien représenter les mesures prises par les agents patrouilleurs de service, on a récemment entrepris d'examiner le calcul des heures de service dans le cadre du Plan d'effectif stratégique. Les heures de service sont utilisées pour la planification opérationnelle et le déploiement du personnel.

L'ajout de 36 agents patrouilleurs au début de 2007 a amélioré la capacité du Service d'absorber la charge de travail générée par les appels des citoyens. En

outre, l'augmentation du nombre d'appels de service s'est traduite par une hausse du temps cumulatif consacré à répondre aux appels. Dans l'ensemble, les heures de service ont augmenté d'environ 2 % en 2008 par rapport à 2007. Une comparaison du quatrième trimestre de 2007 avec celui de 2008 révèle que le nombre d'heures de service a régressé de 650 heures ou de 1 %. L'accroissement global des heures de service est relié à l'augmentation continue des appels de première priorité et aux variations saisonnières dans les volumes d'appels qui nécessitent une présence policière sur les lieux.

Services d'emploi et d'aide financière

Figure 25 : Nombre de cas et de bénéficiaires d'Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées



Changement minime par rapport au dernier trimestre.

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

Figure 26 : 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)

En août 2008, une augmentation du nombre de demandes a été observée sous l'effet d'un afflux de réfugiés.

Le nombre de cas vérifiés et le nombre de cas accordés ont peu changé par rapport au trimestre précédent.

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

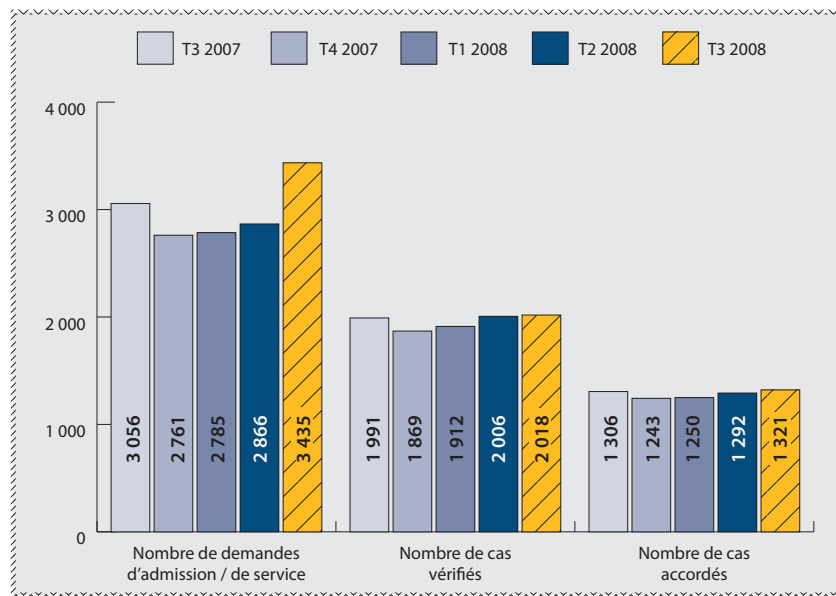
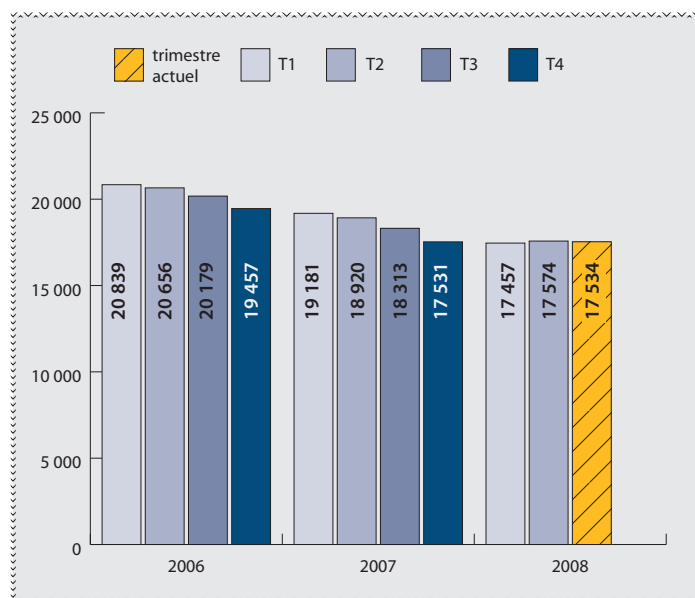


Figure 27: Nombre moyen de participants aux programmes d'emploi (y compris les ateliers et la présence aux sections des ressources à l'emploi)



Changement minime par rapport au dernier trimestre.

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

Figure 28 : Nombre de cas d'Ontario au travail terminés

L'augmentation des dossiers clos tient au taux de chômage relativement faible d'Ottawa pendant le T3, à une conjoncture économique généralement favorable et aux efforts que déploient constamment les SEAF pour aider les participants à obtenir un emploi grâce à des initiatives de réduction des obstacles à l'emploi.

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

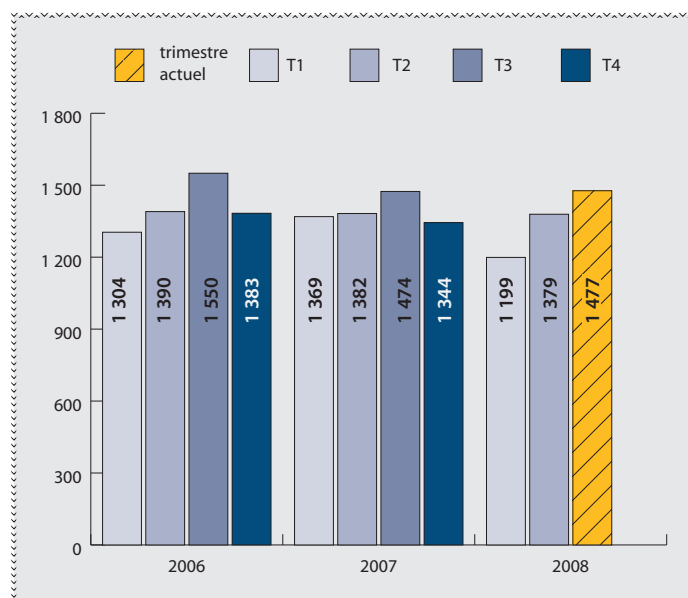
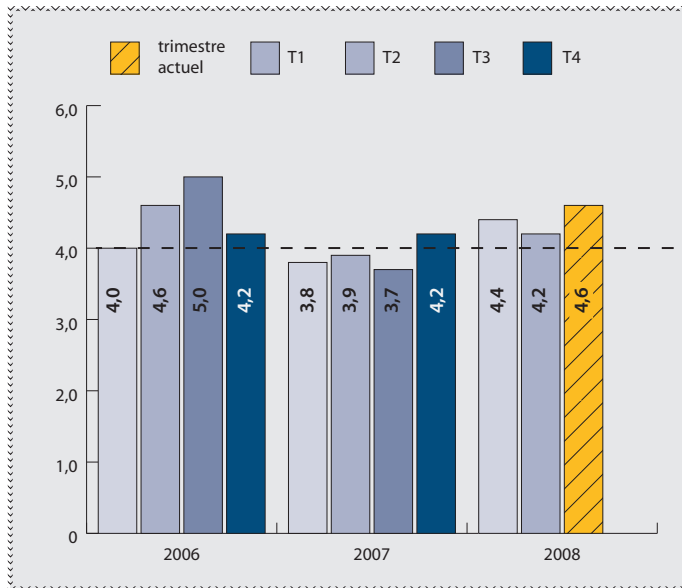


Figure 29: Nombre moyen de jours entre la demande et la vérification pour Ontario au travail

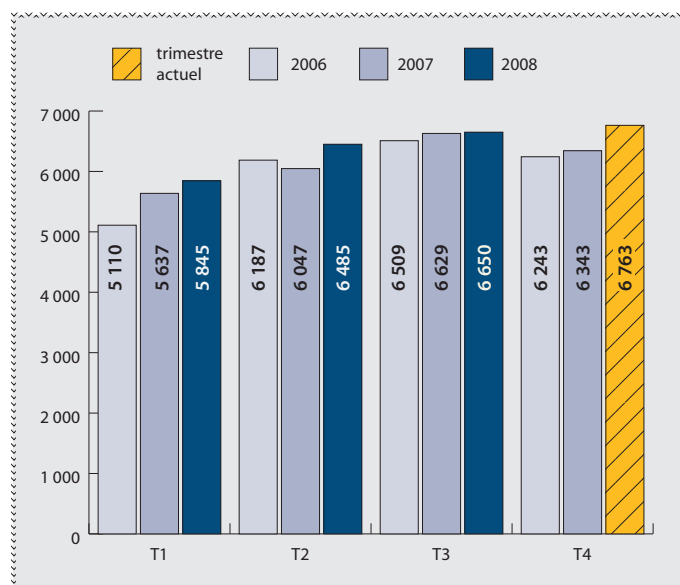


Le nombre moyen de jours écoulés entre la demande et la vérification a augmenté, en partie sous l'effet d'une hausse de 20 % des demandes d'admission/de service en août (réfugiés).

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

Service des incendies

Figure 30 : Nombre d'incidents où le Service des incendies est intervenu



Il ressort du graphique que les totaux annuels tendent à augmenter graduellement. Au cours des trois dernières années, le nombre d'incidents pour ce trimestre-ci a progressé de 6,62 % par rapport à l'an dernier et de 8,33 % par rapport à la même période de déclaration il y a deux ans.

Figure 31 : Nombre de blessures et de décès liés à des incendies chez des particuliers

Une bonne analyse de la tendance nécessitera un examen portant sur un plus grand nombre d'années.

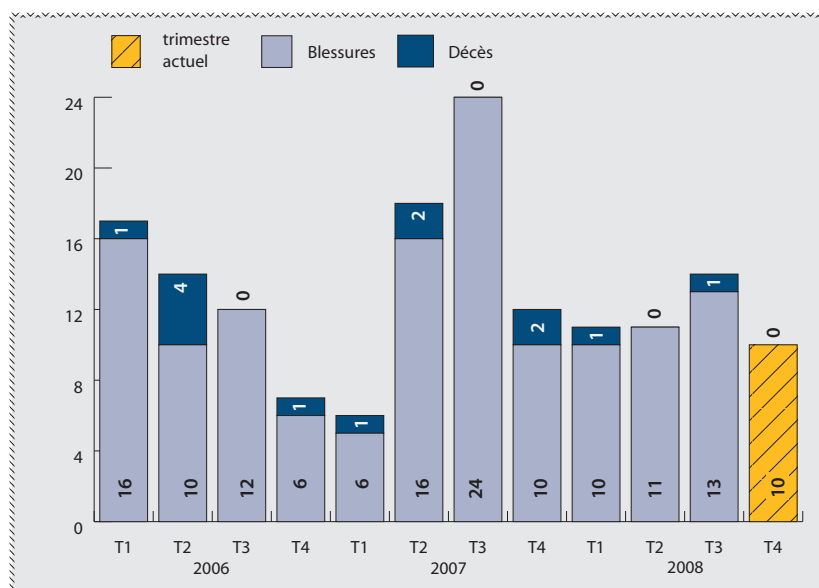
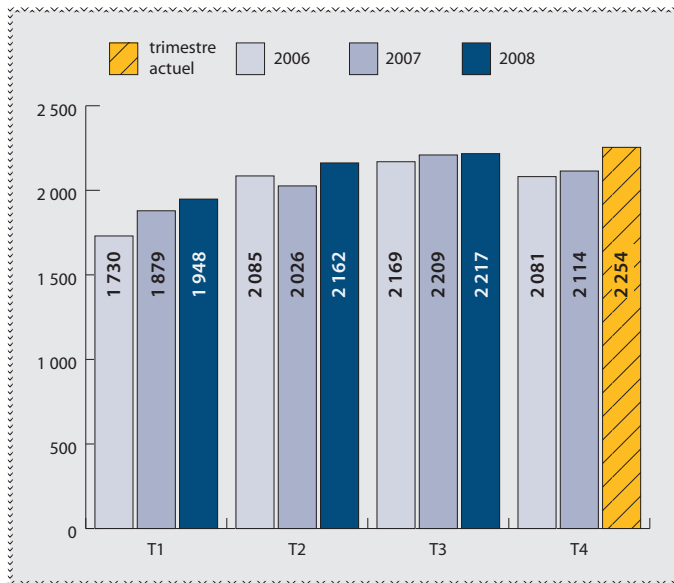
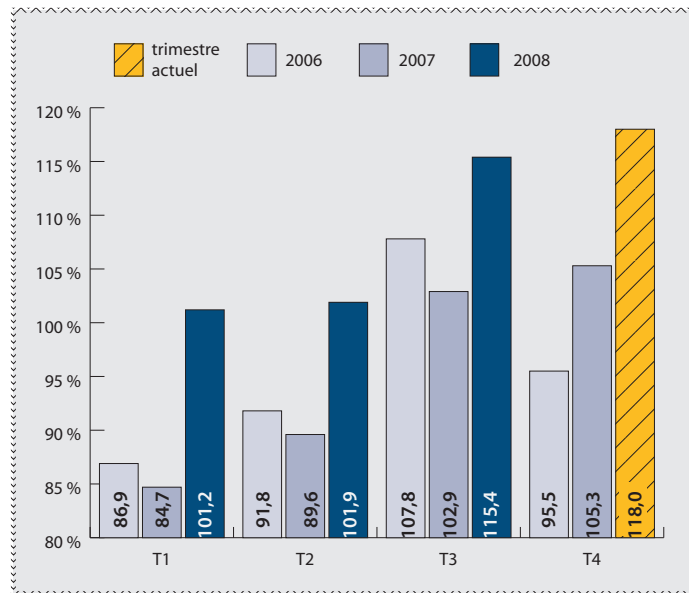


Figure 32 : Volume moyen d'appels par mois

Le volume moyen d'appels par mois a progressé de 6,62 % entre le T4 2007 et le T4 2008. Le total annuel du volume moyen d'appels par mois sur une période de trois ans tend à la hausse.

Logement

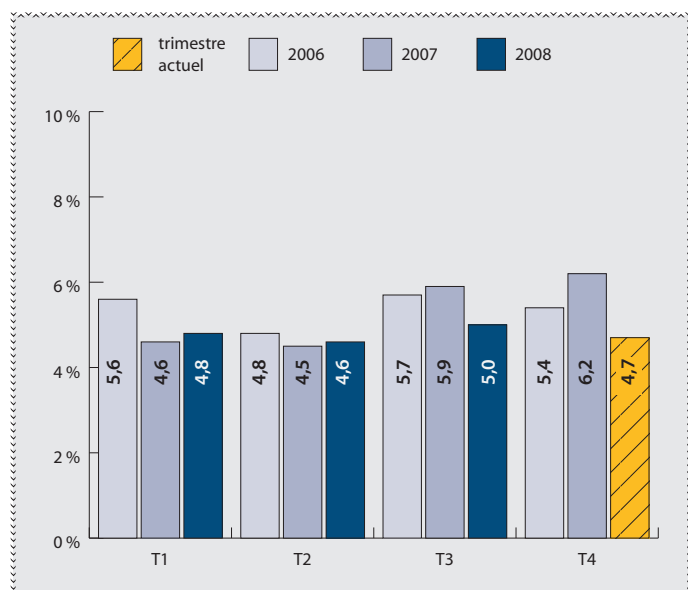
Figure 33 : Moyenne des taux d'occupation des lits dans les refuges



Entre les troisième et quatrième trimestres de 2008, le taux d'occupation a affiché une légère croissance, soit de 2,25 %, ce qui est compatible avec la hausse observée entre les troisième et quatrième trimestres de 2007. Les travailleurs du soutien au logement aident les clients des refuges à trouver un logement abordable et des services de soutien. Le taux d'occupation des refuges d'urgence est surtout fonction de l'offre de logements abordables et de services de soutien au logement à Ottawa. Pendant les trimestres où le taux d'occupation a dépassé 100 %, la Ville a utilisé ses installations de débordement pour répondre à la demande.

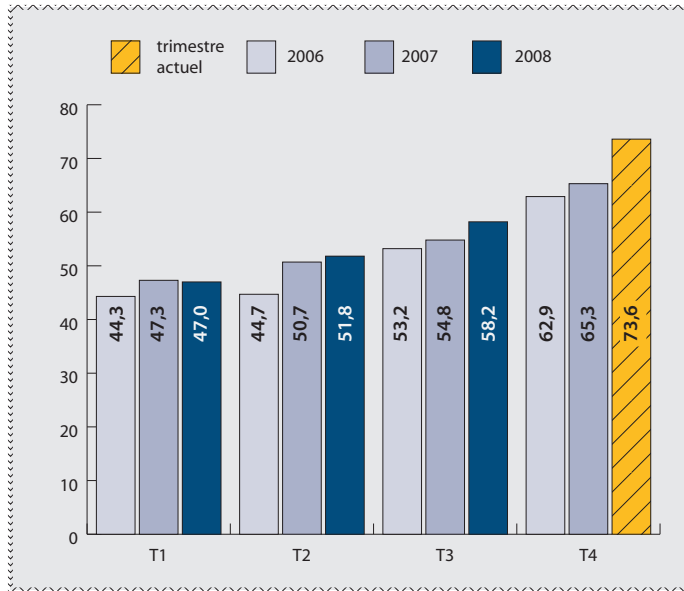
Figure 34 : Pourcentage des particuliers et des familles en attente d'un logement social qui ont été placés

Au cours du dernier trimestre de 2008, 4,7 % des ménages inscrits sur la liste d'attente centralisée ont été placés dans un logement social. La moyenne trimestrielle pour les 12 derniers trimestres s'établissait à 5,1 %. Étant donné qu'il ne s'est pas ajouté de nouveaux logements LIR (loyer indexé sur le revenu) au parc de logements, le nombre de ménages placés dépend du nombre de ménages qui quittent les logements sociaux. Le nombre de nouveaux logements dépend du financement des gouvernements fédéral et provincial. En date du 31 décembre 2008, 9 692 ménages figuraient sur la liste d'attente des logements sociaux.



Parcs et loisirs

Figure 35 : Nombre de participants à des programmes accrédités par 1 000 habitants



Le nombre de participants à des programmes accrédités pour 1 000 habitants a augmenté de 12,7 % au T4 2008 par rapport au T4 2007.

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 36 : Nombre de participants et de places disponibles dans les programmes accrédités

Le nombre total de participants à des programmes accrédités a augmenté de 12,7 % au T4 2008 par rapport au T4 2007, tandis que le nombre de places disponibles s'est accru de 11,84 % au cours de la même période, ce qui démontre qu'à l'offre de nouvelles places au sein des programmes correspond une hausse du nombre d'inscriptions.

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.

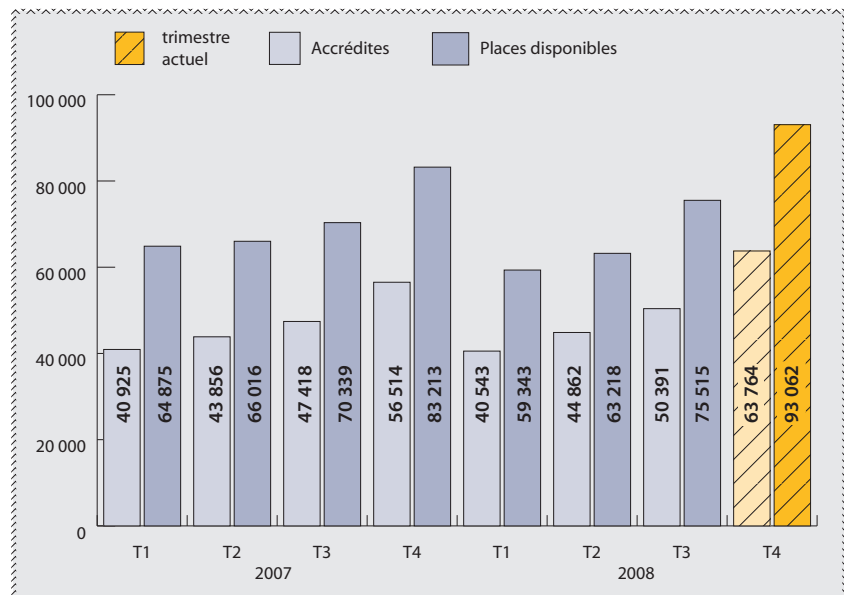
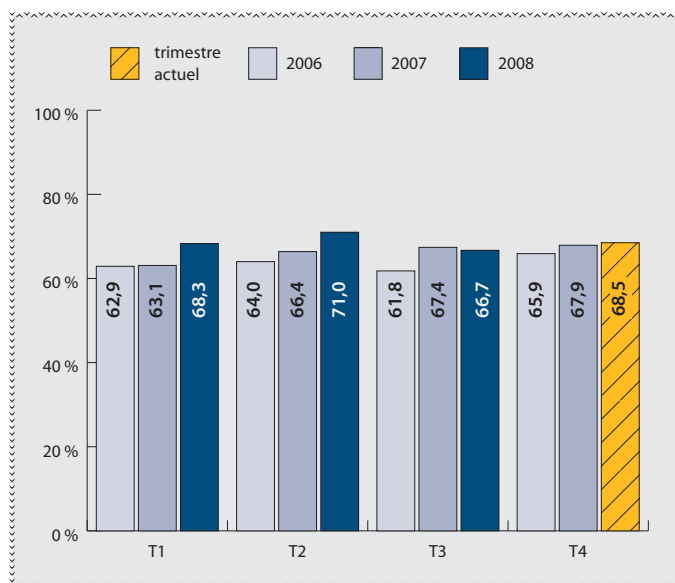


Figure 37 : Pourcentage de participation au programme

Le pourcentage de participation aux programmes ne semble pas changer : le taux de variation entre le T4 2007 et le T4 2008 est minime.

Remarque :

T1 = Périodes d'inscription d'hiver et du congé de mars;

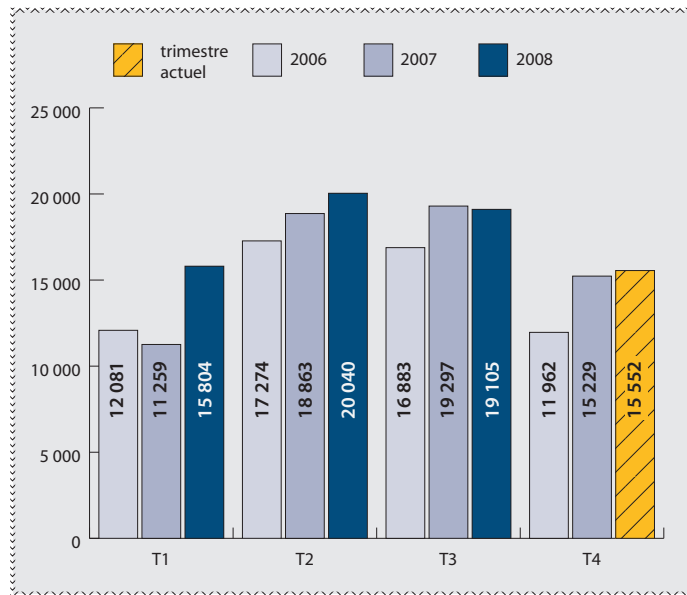
T2 = Période d'inscription du printemps;

T3 = Période d'inscription de l'été;

T4 = Période d'inscription de l'automne.

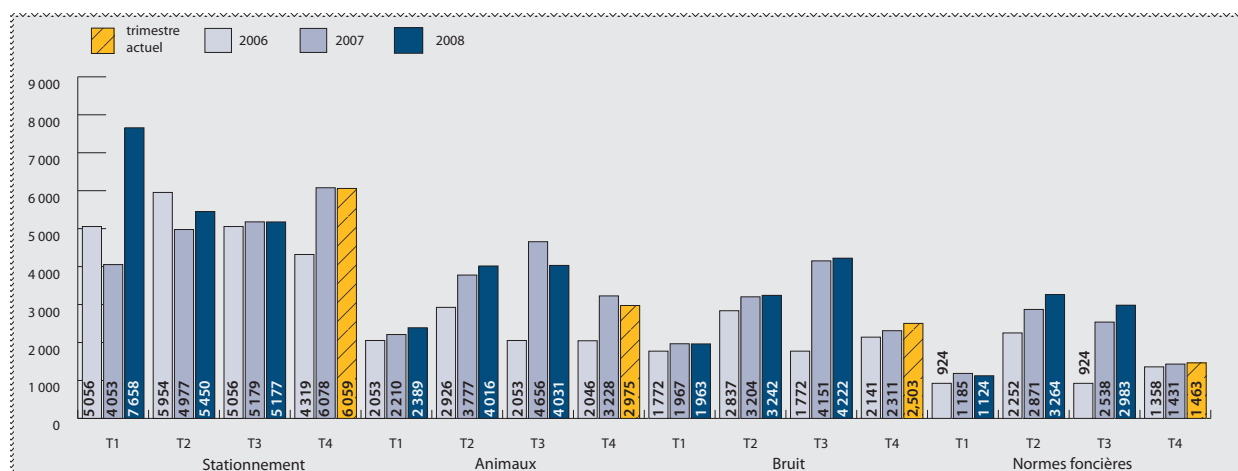
Services des règlements municipaux

Figure 38: Volume total d'appels par trimestre



Les chiffres sont à peu près les mêmes : le changement par rapport à la même période l'an dernier est minime.

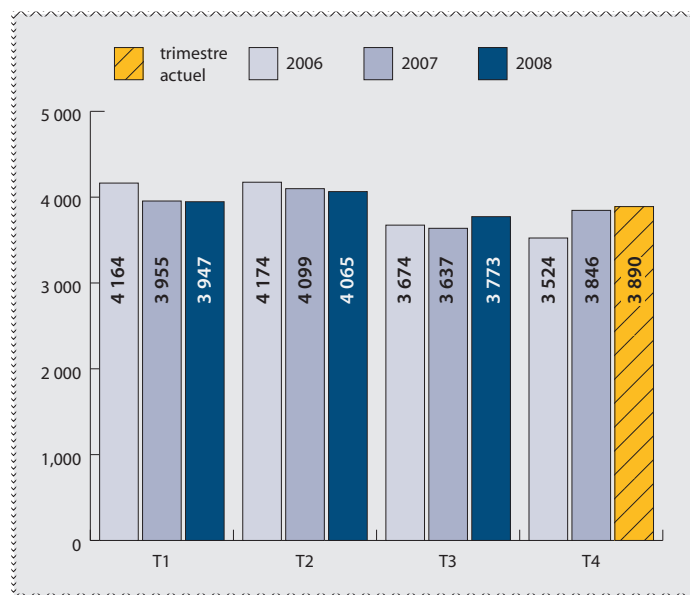
Figure 39 : Volume d'appels par trimestre pour les quatre types d'appels les plus fréquents



Les chiffres sont à peu près les mêmes : le changement par rapport à la même période l'an dernier est minime.

Santé publique

Figure 40 : Nombre de visites au Centre de santé-sexualité



Le nombre de visites au Centre de santé-sexualité a légèrement augmenté au T4 2008 par rapport au T4 2007. Les visites à la clinique principale ont accusé un faible recul au T4 2008 par rapport au T3 2008, ce qui pourrait être attribuable à la grève chez OC Transpo. L'utilisation de cliniques satellites (en milieu scolaire et communautaire) a légèrement augmenté au T4 2008 par rapport au T4 2007, peut-être sous l'effet de la modification des heures des cliniques satellites, de l'intensification des efforts de promotion et de l'ouverture de la nouvelle clinique satellite Gay Zone Gaie.

Figure 41 : Nombre de visites aux cliniques dentaires

La réduction du nombre de visites aux cliniques dentaires du T4 2007 au T4 2008 est peut-être attribuable à la grève chez OC Transpo. (Pour une définition détaillée de l'admissibilité aux cliniques dentaires de la Ville, voir la section Définitions à la page 39.)

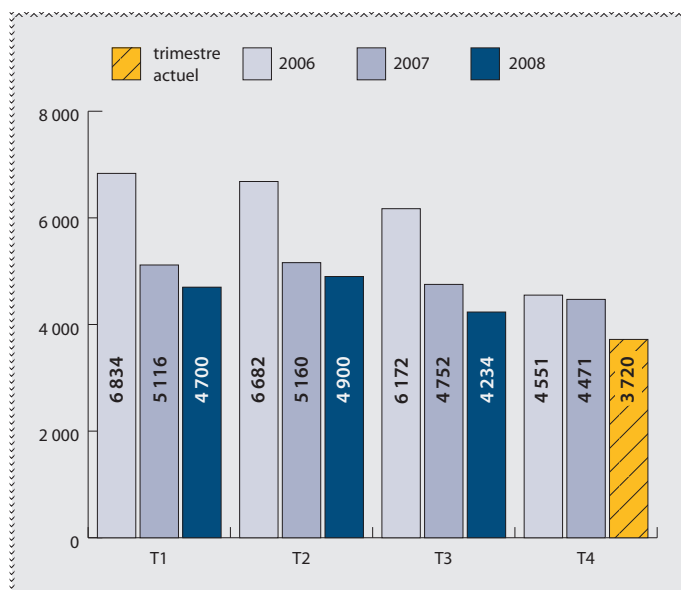
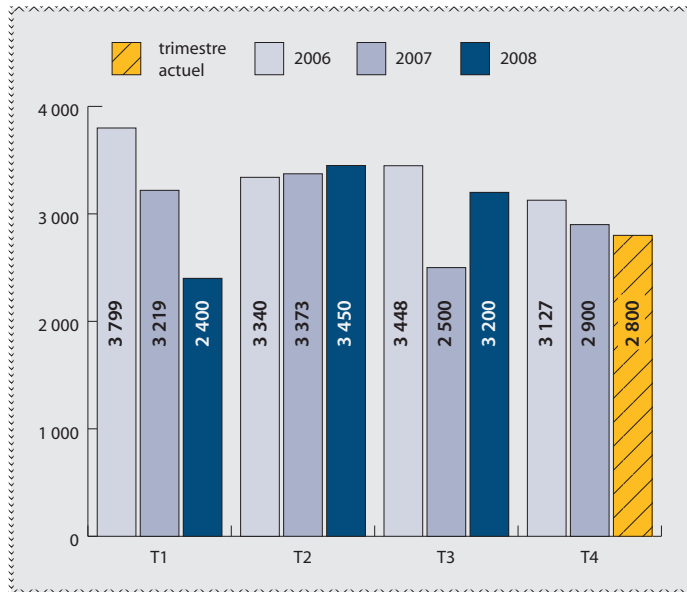


Figure 42 : Nombre de visites aux jeunes familles par une infirmière en santé publique ou un responsable des visites familiales



Le nombre de visites est assez comparable à celui de l'an dernier. Toutefois, il demeure quelque peu moins élevé dans l'ensemble, étant donné le nombre de naissances au dernier trimestre et les retards mis à embaucher du personnel en raison d'un gel de l'embauche.

Figure 43 : Nombre de dangers pour la santé ayant fait l'objet d'une intervention

La majorité des appels avaient trait à des préoccupations liées à la moisissure, aux insectes, aux odeurs, à l'état des logements locatifs (conditions non hygiéniques ou manque d'installations sanitaires ou d'eau) et à la qualité de l'air.

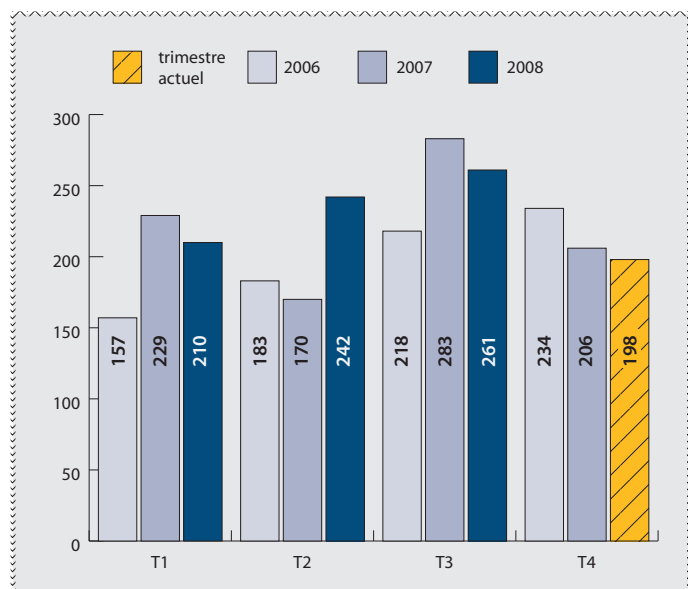
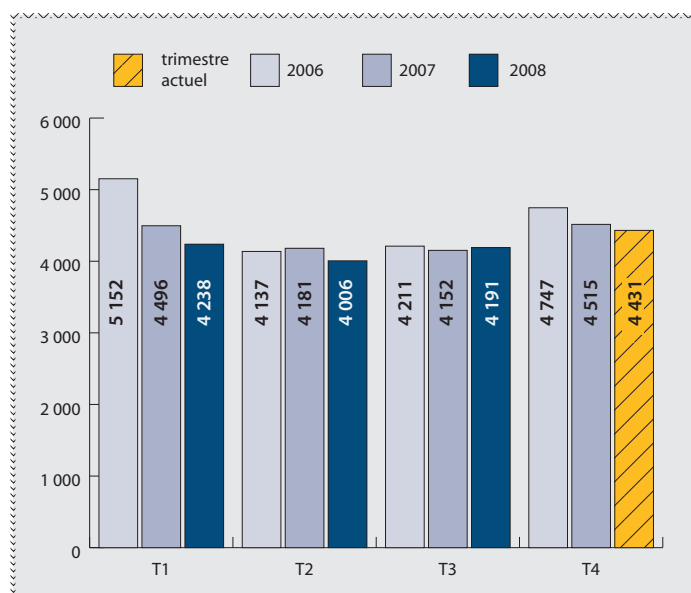


Figure 44 : Nombre d'appels à la ligne d'information de Santé publique

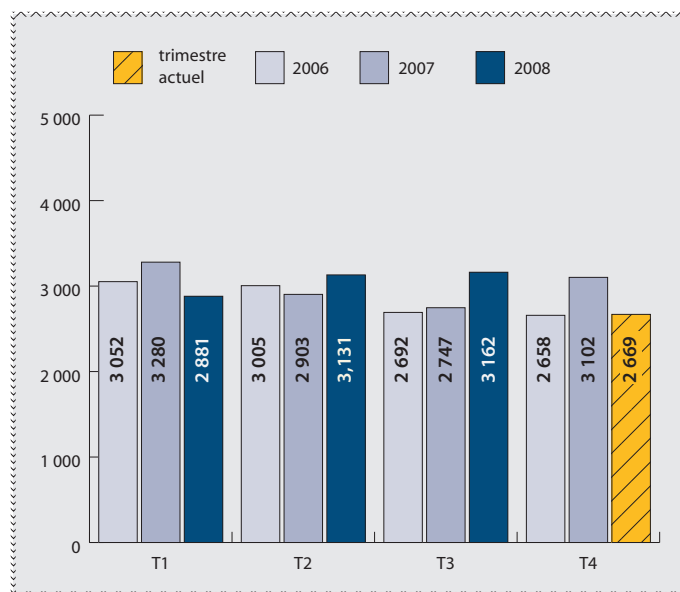
Le nombre d'appels liés au programme d'immunisation dans les écoles a augmenté, et bon nombre d'entre eux avaient trait au vaccin contre le virus du papillome humain (VPH), Gardasil. En outre, un certain nombre d'appels portaient sur la campagne de vaccination contre la grippe de 2009. La durée moyenne des appels était d'environ 7,5 minutes. L'effectif s'est stabilisé et était complet au cours de cette période.

Figure 45 : Nombre d'inspections effectuées dans les services d'alimentation

Au cours de la période de déclaration (T4), on a dénombré à Ottawa 5 767 services d'alimentation dans trois catégories, à savoir celles à risque élevé, à risque moyen et à faible risque. Pendant cette période, 2 669 inspections (composées d'inspections de routine, d'inspections de suivi, de consultations et d'enquêtes sur des plaintes) ont eu lieu.

Il y a eu 1 348 inspections de services d'alimentation à risque élevé, dont 240 deuxièmes inspections. Au total, 1 108 services d'alimentation à risque élevé sur 1 710, ou 64,8 %, ont été inspectés au T4.

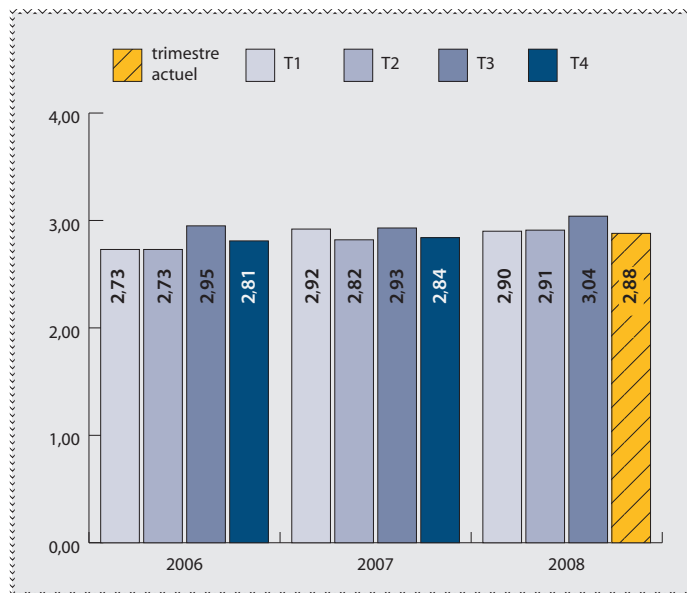
Il y a eu 1 069 inspections de services d'alimentation à risque moyen, dont 130 deuxièmes inspections. Au total, 939 services d'alimentation à risque moyen sur 2 557, ou 36,7 % ont été inspectés.



Il y a eu 252 inspections de services d'alimentation à faible risque, dont 19 deuxièmes inspections. Au total, 233 services d'alimentation à faible risque sur 1 500, ou 15,5 %, ont été inspectés. En vue de l'adoption d'une nouvelle technologie d'inspection lancée au début de 2009, les inspecteurs de la santé publique ont passé beaucoup de temps en formation. En effet, chaque inspecteur a passé environ trois jours en formation parrainée par le fournisseur, un temps d'inactivité considérable qui a fait baisser le nombre total d'inspections par rapport à celui du même trimestre de 2007.

Bibliothèque publique d'Ottawa

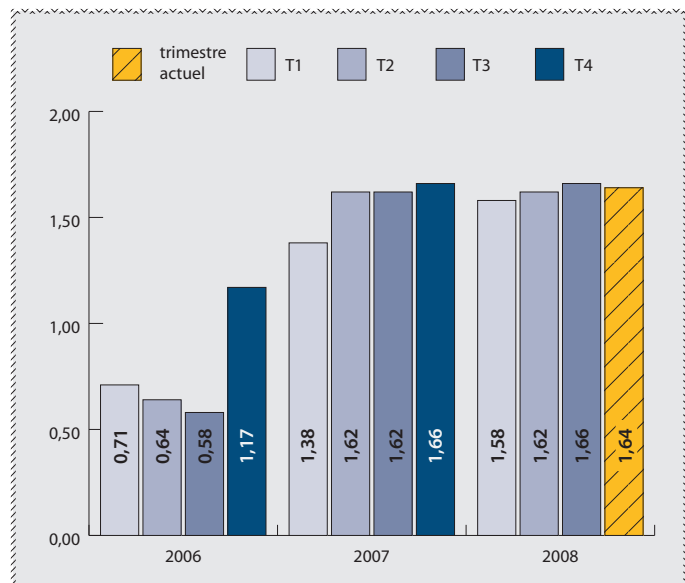
Figure 46 : Nombre de prêts par habitant



Ce graphique montre le nombre total d'articles empruntés à la bibliothèque pendant une période de trois mois, exprimé sous forme de ratio de la population de la Ville. Au T4 2008, la circulation totale a augmenté de 1,41 % par rapport au T4 2007.

Figure 47 : Nombre de visites électroniques par habitant

Ce graphique montre le nombre de séances Internet distinctes sur le site Web de la bibliothèque, exprimé sous forme de ratio de la population de la Ville. Au T4 2008, le nombre total de visites virtuelles a légèrement baissé (1,2 %) par rapport au T4 2007.



Service paramédic d'Ottawa

Figure 48 : Nombre moyen d'interventions mensuelles des véhicules de SMU par trimestre;

Figure 49 : Nombre total d'interventions trimestrielles des véhicules de SMU par code de priorité;

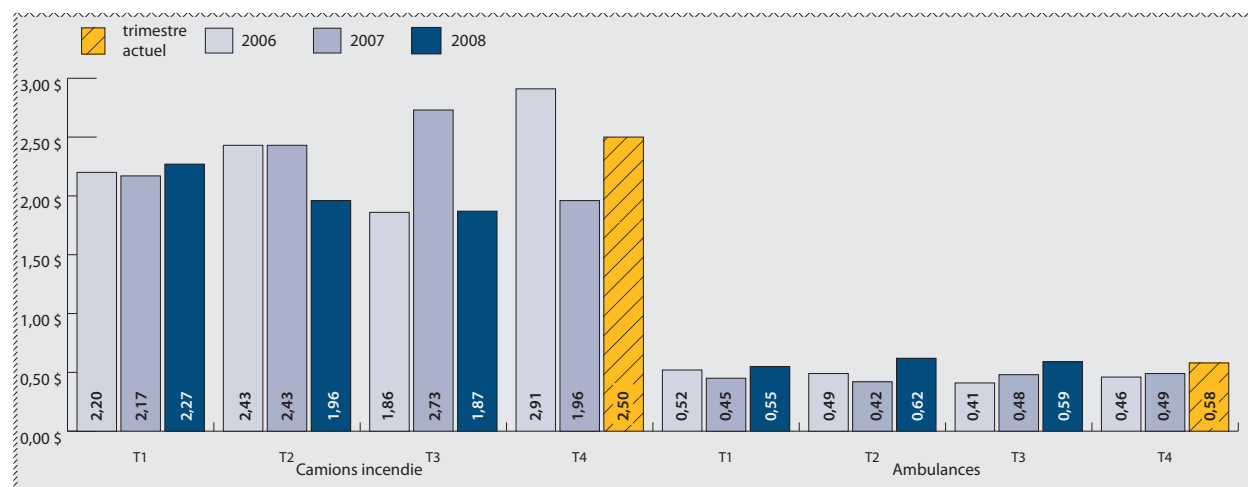
Figure 50 : SMU – Taux de réponse par un véhicule avec ambulancier paramédical;

Figure 51 : Délai de réponse dans le 90e percentile pour les appels dont l'urgence constitue un danger de mort.

Pour les mesures qui précèdent, le Service paramédic d'Ottawa ne peut à ce moment ci déclarer des données ADDAS (ARIS Direct Data Access System) pour le T4, en raison d'un problème technique lié au processus de distribution des données du ministère de la Santé.

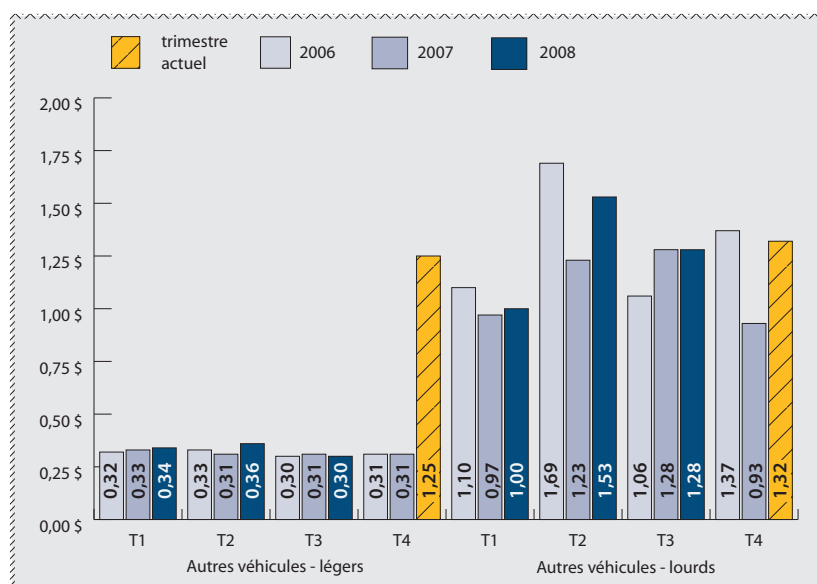
Services du parc automobile

Figure 52 : Frais de fonctionnement par km (\$) – camions incendie et ambulances



Les camions incendie parcourent un nombre relativement faible de kilomètres par an comparativement au reste du parc de véhicules de la Ville. Par conséquent, les variations des frais sont réparties sur un nombre moins élevé de kilomètres que ce n'est le cas pour le reste du parc de véhicules, d'où une plus grande fluctuation des frais par kilomètre qui en résultent. Pour l'ensemble des 12 mois de 2008, les frais de fonctionnement cumulatifs par km des camions incendie s'établissent à 2,13 \$, un montant qui se compare favorablement aux frais par km de 2,32 \$ pour 2007 et de 2,34 \$ pour 2006. Les frais par kilomètre des ambulances pour le T4 2008 sont assez semblables à ceux des trois trimestres précédents de 2008. Les résultats de l'année en cours sont sensiblement supérieurs à ceux des dernières années, surtout en raison du prix plus élevé du carburant en 2008. Le carburant constitue une importante composante de l'ensemble des frais par kilomètre des ambulances, puisque ces véhicules parcourent un nombre considérable de kilomètres. À noter que les frais de fonctionnement par km représentent les frais réels pour chaque période. Ils ne sont pas rajustés en fonction de l'inflation. (Pour une explication du calcul des frais de fonctionnement, voir la section Définitions à la p. 39.)

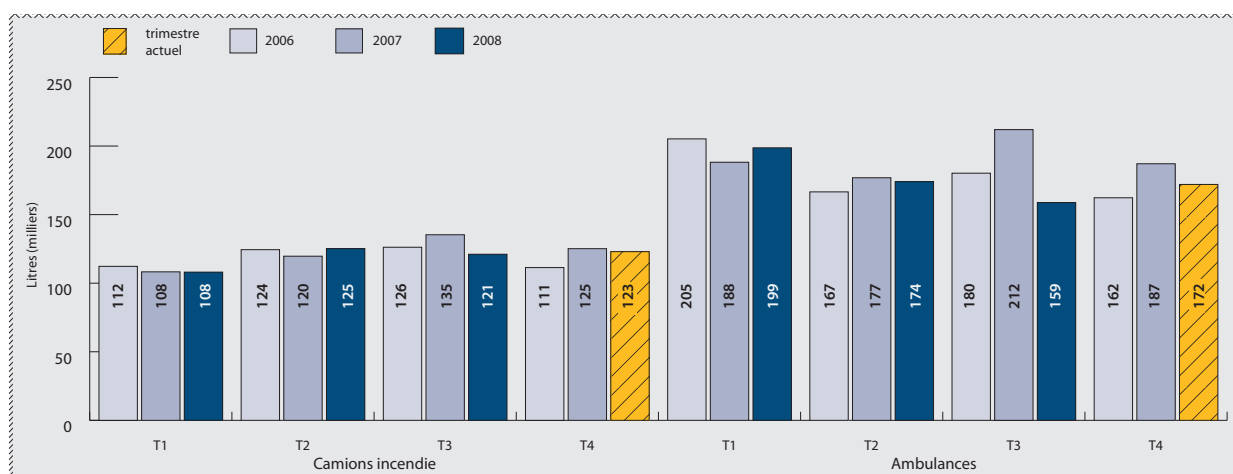
Figure 53: Frais de fonctionnement par km (\$) – autres véhicules (légers et lourds)



Les frais de fonctionnement par kilomètre pour Autres véhicules – légers demeurent stables d’une année à l’autre et d’un trimestre à l’autre. Cette catégorie contient un grand nombre de véhicules qui parcourent en moyenne un grand nombre de kilomètres, ce qui se traduit par de plus faibles fluctuations des frais moyens par kilomètre comparativement aux catégories de véhicules qui parcourent moins de kilomètres. Par contraste, les résultats pour Autres véhicules – lourds (niveleuses, chasse-neige, tracteurs, etc.) fluctuent davantage. Le T4 est une

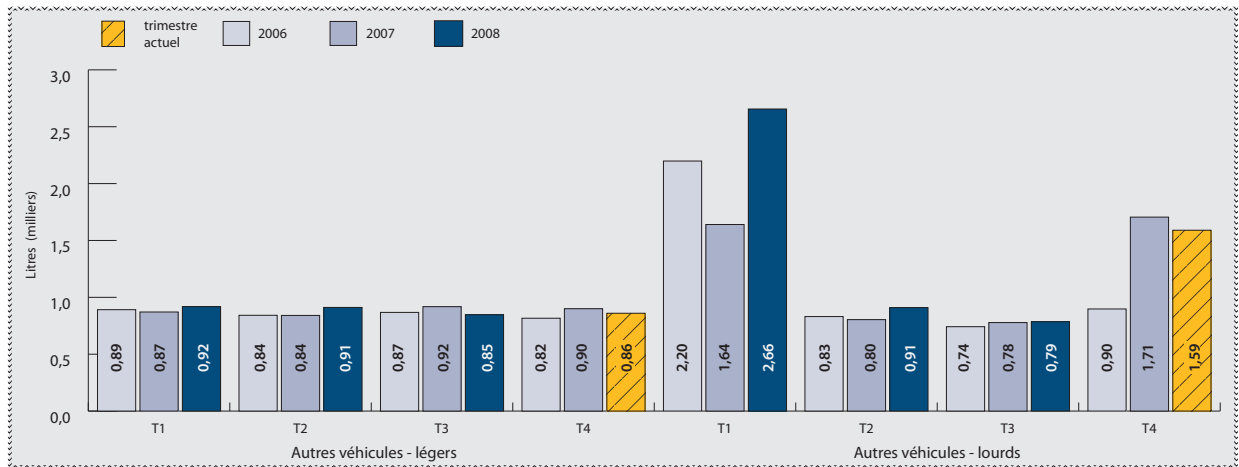
période où les résultats sont particulièrement irréguliers étant donné l’importante utilisation de véhicules munis d’un compteur « horaire » au cours de ce trimestre et l’obligation de convertir ces heures en kilomètres à des fins de comparaison. À noter que les frais de fonctionnement représentent les frais réels pour chaque période. Ils ne sont pas rajustés en fonction de l’inflation. (Pour une explication du calcul des frais de fonctionnement, voir la section Définitions à la p. 39.)

Figure 54 : Consommation de carburant en litres – camions incendie et ambulances

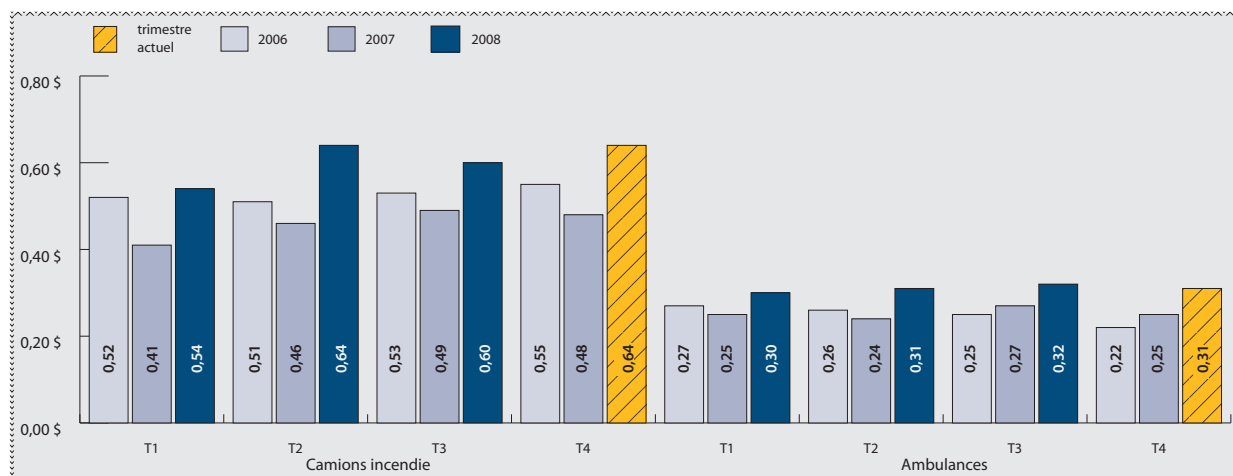
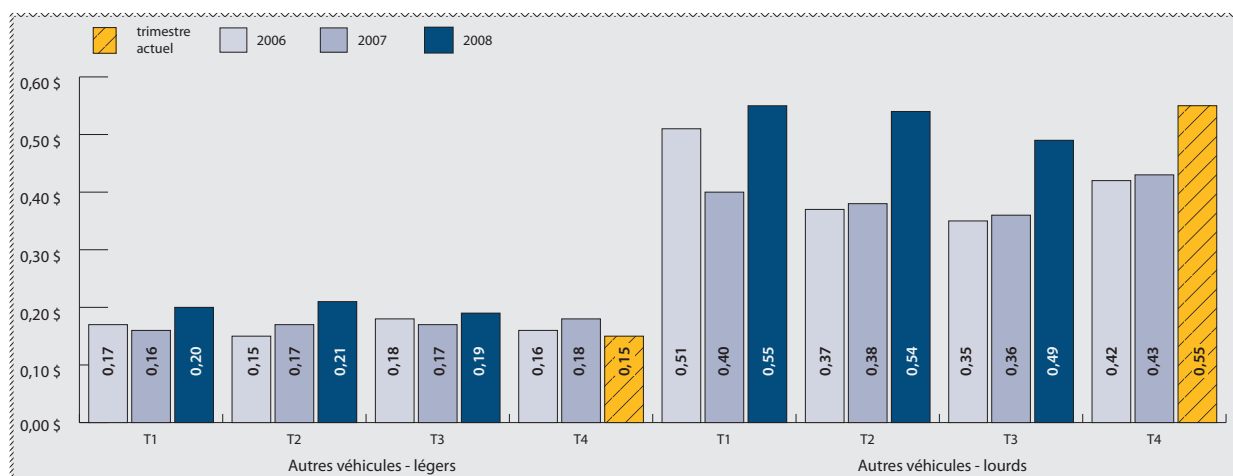


Ce graphique présente le nombre total de litres de carburant consommés au cours de la période indiquée. Dans le cas des véhicules d’intervention d’urgence comme les camions incendie et les ambulances, la quantité de carburant consommé dépend de la fréquence à laquelle ces véhicules sont utilisés dans des situations d’urgence. En outre, pour ce qui est des camions incendie, la gravité des incendies pourrait avoir une incidence du fait que les moteurs des camions doivent continuer de tourner pendant la lutte contre l’incendie. Étant donné que le nombre d’urgences ne varie pas beaucoup, les chiffres sur la consommation de carburant demeurent relativement constants d’une année à l’autre et d’un trimestre à l’autre.

Figure 55 : Consommation de carburant en litres – autres véhicules (légers et lourds)



Ce graphique présente le nombre total de litres de carburant consommés au cours de la période indiquée. Dans le cas des véhicules légers, la quantité de carburant consommé n'a pas beaucoup changé d'une année à l'autre ou d'un trimestre à l'autre. Si nous additionnons les chiffres des quatre trimestres de l'année et que nous les comparons avec ceux de la même période des années antérieures, nous constatons une légère augmentation de la consommation globale de carburant, ce qui est compatible avec la légère augmentation du nombre total de véhicules au cours des années. La catégorie des véhicules lourds comprend des niveleuses, des chasse-neige et des tracteurs pour trottoirs, qui sont tous utilisés pour le déneigement. La quantité globale de carburant consommé dépend du nombre et de l'importance des chutes de neige. L'hiver aux T4 2006 et T1 2007 a été très doux; par conséquent, moins de carburant a été consommé. Par contraste, le quasi-record de chutes de neige l'hiver dernier (T4 2007 et T1 2008) s'est traduit par une augmentation spectaculaire de la quantité de carburant consommé. Il y a eu plusieurs tempêtes de neige au T4 2008, mais elles n'ont pas été aussi intenses qu'au T4 2007.

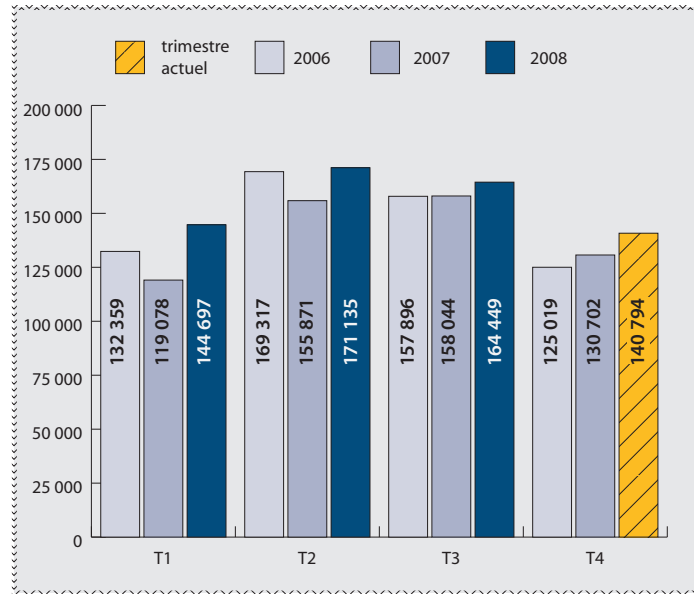
Figure 56: - Frais de carburant par km (\$) – camions incendie et ambulances**Figure 57: - Frais de carburant par km (\$) – autres véhicules (légers et lourds)**

Les frais de carburant par kilomètre constituent une mesure sur laquelle la Direction des services du parc automobile a très peu de contrôle. La Direction de la gestion de l'approvisionnement achète du carburant en vrac pour les réservoirs qui appartiennent à la Ville. En outre, il existe une offre permanente concernant l'achat au détail de carburant auprès de stations-service particulières. La Direction des services du parc automobile a toujours encouragé l'utilisation des réservoirs appartenant à la Ville, le carburant y étant moins cher que chez les détaillants. Alliée à la mise à niveau de divers réservoirs, cette promotion active s'est traduite par une augmentation importante l'année dernière de l'utilisation des réservoirs de la Ville. Par exemple, les ambulances qui se ravitaillaient auparavant presque exclusivement auprès de détaillants s'approvisionnent aux réservoirs de la Ville depuis l'installation d'un réservoir de carburant diesel au Service paramédic au milieu de 2007. Les prix du carburant en 2008 étaient beaucoup plus élevés que par les années passées, d'où une hausse des frais de carburant par kilomètre. On s'attend à une diminution des frais de carburant en 2009.

De même, la Ville a installé des réservoirs à la cour Hurdman, ce qui permet aux Autres véhicules (légers et lourds) de se ravitailler en vrac à cet endroit. Les gains découlant du ravitaillement auprès des réservoirs de la Ville sont neutralisés par l'augmentation spectaculaire des prix du carburant au cours de la même période. Le résultat net de cette situation a été une hausse globale des frais de carburant par kilomètre en 2008, comparativement aux années précédentes. Cette mesure sera toujours sujette à l'instabilité des prix du carburant tels que déterminés par les marchés mondiaux.

Accès du public par le biais du point de service initial

Figure 58: Nombre total d'appels pris par le Centre d'appels 3-1-1



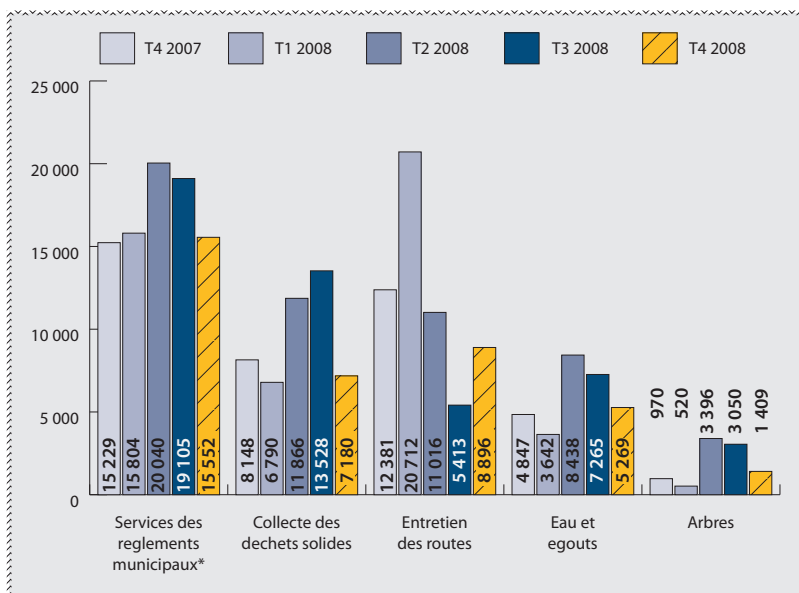
Le nombre d'appels au 3 1 1 auxquels on a répondu au T4 2008 a été d'environ 8 % plus élevé qu'au T4 2007. Dans l'ensemble, le service 3 1 1 a répondu à 57 380 appels de plus en 2008 qu'en 2007.

Figure 59 : Pourcentage des appels pris en 120 secondes ou moins (objectif de 80 %)

Le nombre d'appels a été moins élevé que prévu à chaque mois du T4 2008. Il a également été plus constant étant donné qu'il y a eu moins de volumes de pointe liés aux conditions atmosphériques ou à des imprévus que ne le laissent entendre les prévisions saisonnières. Ces facteurs alliés aux efforts d'ordonnancement déployés afin de répondre à la demande accrue provoquée par la grève du transport en commun ont permis au service 3 1 1 de dépasser son niveau de service cible pour le T4 2008.



Figure 60 : Cinq demandes de service les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1



La plus importante différence entre le T4 2007 et le T4 2008 en ce qui a trait aux volumes de demandes de service était la diminution du nombre d'appels liés à l'entretien des routes. Les volumes relatifs à l'entretien des routes étaient inhabituellement élevés au T4 2007 en raison des importantes tempêtes de neige qui ont sévi en décembre 2007.

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

Figure 61 : Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1

Les volumes de quatre des cinq demandes de renseignements les plus fréquentes ont diminué au T4 2008 par rapport aux niveaux enregistrés au T4 2007. Comme prévu, les appels relatifs aux loisirs ont affiché une forte baisse entre le T3 2008 et le T4 2008 puisqu'il n'y avait pas de dates limites d'inscription clés au quatrième trimestre.

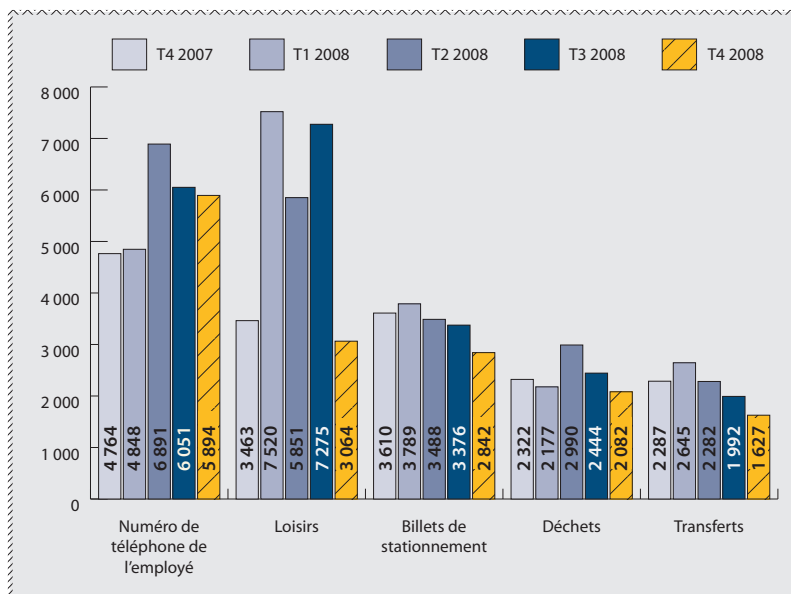
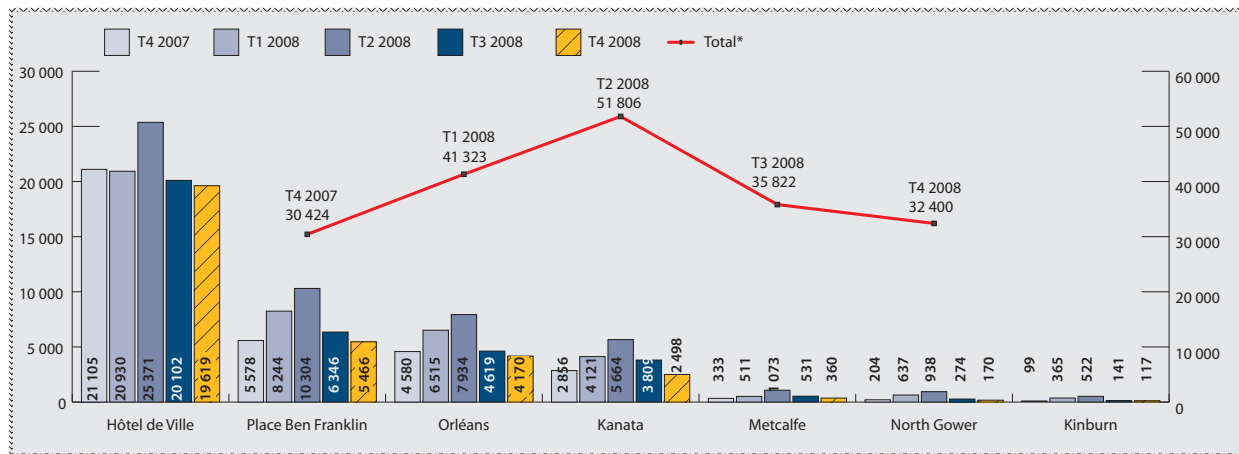


Figure 62 : Volume total des opérations du Centre du service à la clientèle

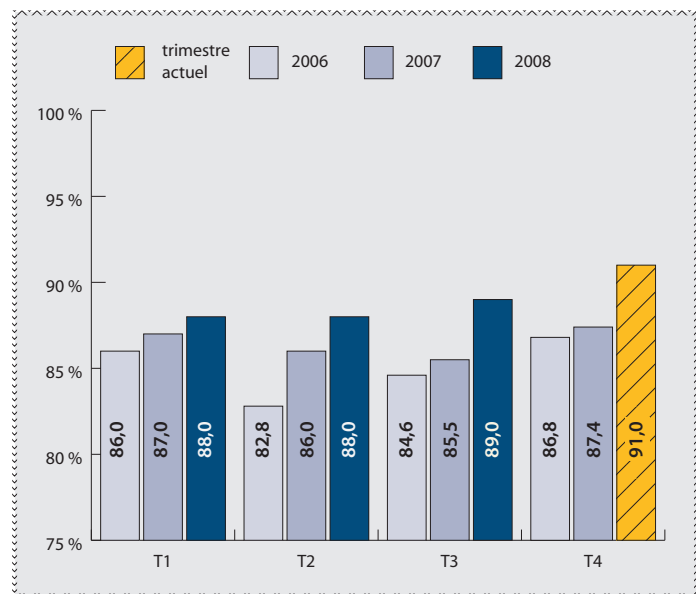


*Le total pour toute la ville est marqué sur l'axe secondaire

Le nombre global d'opérations aux centres du service à la clientèle était légèrement inférieur au T4 2008 qu'au T4 2007. Comme prévu, le nombre total d'opérations au quatrième trimestre est le plus faible de l'année du fait qu'il n'y a pas au T4 de dates où des impôts fonciers sont exigibles et en raison de la période des fêtes. Cette année, la grève chez OC Transpo a contribué davantage à la baisse.

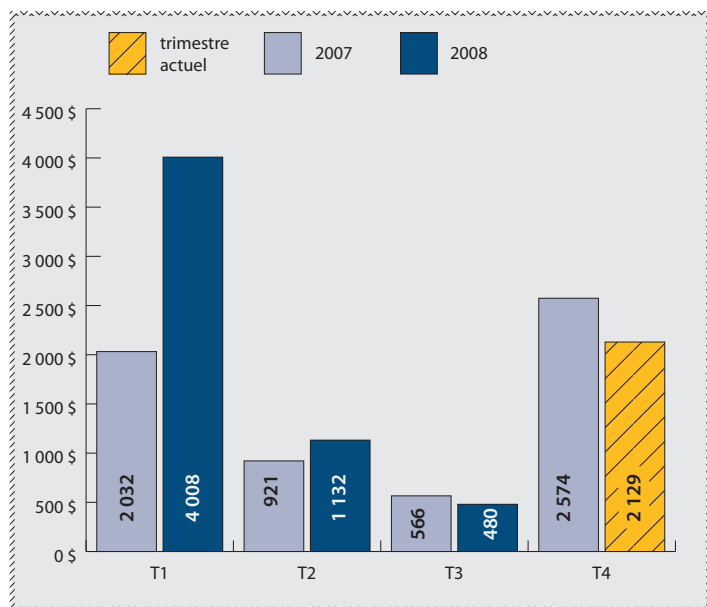
Figure 63: Pénétration des services électroniques

Les visites à *ottawa.ca* ont poursuivi leur tendance à la hausse et ont atteint un autre nouveau sommet trimestriel de 1 905 508 au T4 2008. Le taux d'adoption du cyberservice, qui mesure la proportion d'interactions des citoyens par Internet parmi l'ensemble des interactions des citoyens avec la Ville au T4 2008 (au téléphone, au comptoir, sur le Web ou par courriel), est passé à 91 %.



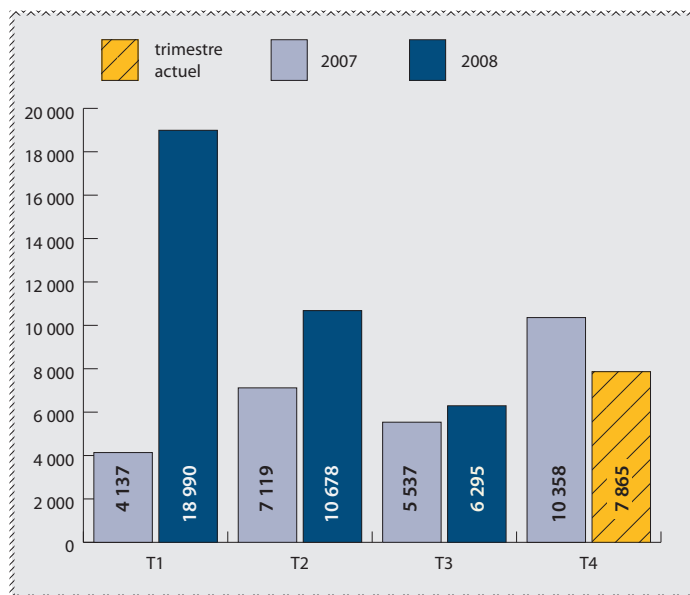
Opérations de surface

Figure 64 : Frais d'entretien des routes/km



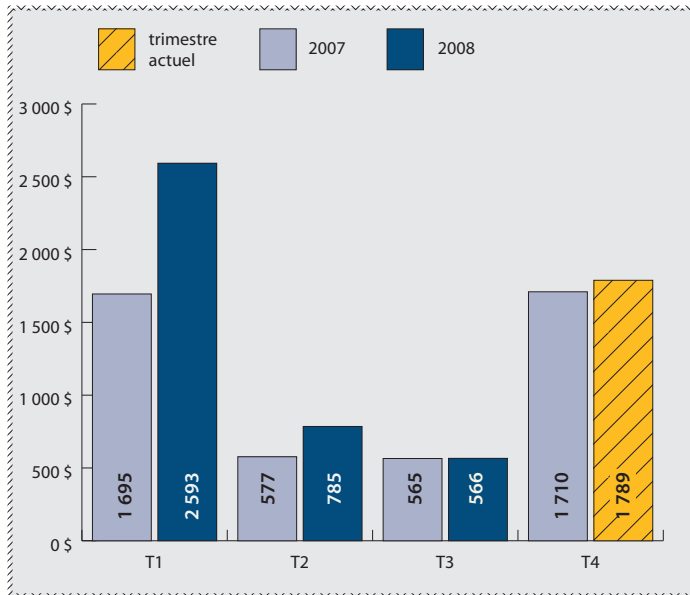
Le coût de l'entretien des routes par kilomètre de voie au T4 2008 a baissé de 14 % par rapport au T4 2007. Un certain nombre de facteurs ont contribué à cette baisse. Bien que l'apport neigeux ait été supérieur à la moyenne au T4 2008, il était considérablement moindre que l'accumulation record enregistrée au T4 2007. Par conséquent, moins de dépenses ont été consacrées au déneigement. Cette réduction a été partiellement neutralisée par l'augmentation du service visant à atténuer les répercussions de la grève du transport en commun.

Figure 65 : Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des routes



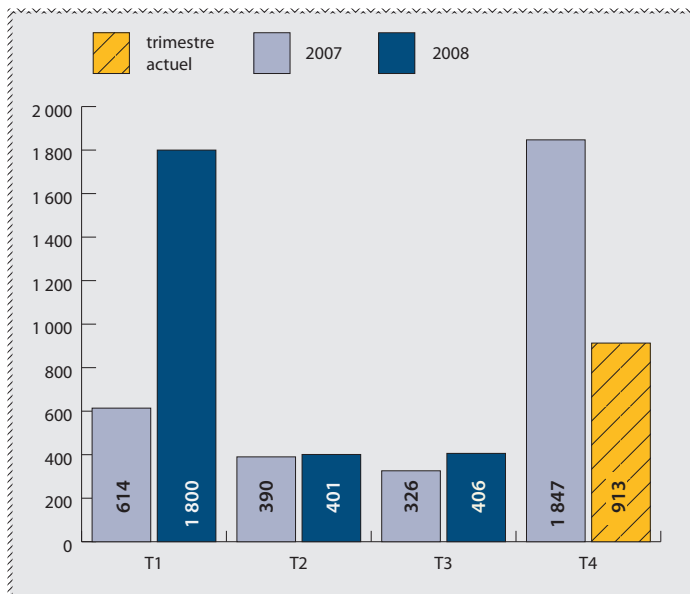
Dans l'ensemble, il y a eu 2 500 appels de moins surtout du fait que l'hiver a été moins rigoureux qu'en 2007. En outre, de fortes tempêtes sont d'importants catalyseurs des appels de clients à propos de l'entretien des routes. En 2008, aucune des différentes tempêtes n'a produit une accumulation de neige aussi élevée que les 32 cm enregistrés à l'occasion d'une tempête en 2007.

Figure 66 : Frais d'entretien des trottoirs et sentiers/km



Les dépenses consacrées à l'entretien des trottoirs et des sentiers sont légèrement à la hausse. Même si l'accumulation de neige a été moins importante au T4 2008 qu'au T4 2007, l'intensification temporaire des services de déneigement des trottoirs afin de faciliter la mobilité des piétons pendant la grève du transport en commun s'est traduite par une hausse des dépenses.

Figure 67 : Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des trottoirs et des sentiers



Il y a eu 934 appels de moins au sujet des trottoirs et des sentiers surtout du fait que l'hiver a été moins rigoureux qu'en 2007. En outre, de fortes tempêtes sont d'importants catalyseurs des appels de clients à propos de l'entretien des routes. En 2008, aucune des différentes tempêtes n'a produit une accumulation de neige aussi élevée que les 32 cm enregistrés à l'occasion d'une tempête en 2007.

Circulation et Stationnement

Figure 68 : À déterminer

À la suite d'une directive reçue à la réunion du 17 septembre 2008 du Comité des services organisationnels et du développement économique, nous poursuivons l'élaboration de mesures relatives à l'utilisation de la bicyclette sur certaines des principales voies d'accès de la Ville. La charge de travail du personnel au cours des derniers mois n'a pas permis de pleinement élaborer ces mesures à temps pour le rapport du T4 2008. La déclaration de données sur cette mesure commencera au T1 2009.

Services d'infrastructure

Figure 69 : À déterminer

Figure 70 : À déterminer

À compter du rapport du T1 2009, les Services d'infrastructure commenceront à déclarer trimestriellement le tonnage d'asphalte et le nombre de kilomètres de voie des nouvelles routes associées aux projets faisant l'objet d'un appel d'offres de la Ville. Pour le T2 2009, les données comparatives de 2008 seront résumées par trimestre et incluses dans le rapport. À mesure que la déclaration des données relatives à cette mesure progressera, les exigences seront mieux définies. Cela pourrait paver la voie à l'amélioration de la saisie des données dans le cadre de l'élaboration continue des systèmes de données de la Ville, à l'appui des éventuels besoins établis en matière de déclaration détaillée.

Définitions et notes explicatives

Mesure	Définitions ou notes explicatives
Figure 3 : 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 4: Pourcentage de trajets planifiés qui ont été effectués	Sur l'ensemble des voyages prévus pour une journée, le pourcentage qui ont lieu.
Figure 15: Examen en temps voulu – pourcentage de demandes de délégation de pouvoir au personnel pour lesquelles une décision est prise en temps opportun	Voici les délais fixés pour les demandes de réglementation de plans d'implantation pour lesquelles le pouvoir de décision est délégué au personnel : <ul style="list-style-type: none"> • Les révisions ou les demandes mineures sans avis public doivent être approuvées par l'urbaniste, le délai de traitement étant de 42 jours. • Les demandes plus complexes sans avis public ou consultation publique doivent être approuvées par le gestionnaire, le délai de traitement étant de 49 jours. • Les demandes plus importantes et plus complexes susceptibles d'avoir des effets plus marqués et comportant un avis public ou une consultation publique doivent être approuvées par le gestionnaire, le délai de traitement étant de 74 jours.
Figure 17: Nombre de demandes de permis de construire	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Grands bâtiments : Cette catégorie englobe habituellement les bâtiments commerciaux d'une superficie supérieure à 600 m² ou de trois étages et plus, ainsi que les types de demandes de permis qui suivent : ajouts, ferme, aménagement, nouveautés.</p> <p>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.</p>

Mesure	Définitions ou notes explicatives
Figure 18: Pourcentage de demandes déterminées dans les délais prescrits par la loi	<p>Voici les délais prescrits par la loi provinciale pour la détermination des demandes de permis de construire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maisons - 10 jours ouvrables • Petits bâtiments - 15 jours ouvrables • Grands bâtiments - 20 jours ouvrables • Bâtiments complexes - 30 jours ouvrables. <p>En vertu de la <i>Loi sur le code du bâtiment</i>, le chef des Services du bâtiment doit effectuer l'examen initial d'une demande dans le délai obligatoire pertinent. Il n'existe pas de délai obligatoire pour la délivrance d'un permis, seulement un délai pour déterminer si la demande témoigne d'une intention de se conformer au Code du bâtiment et aux lois pertinentes, et pour aviser le demandeur de la décision, d'où l'emploi du concept « détermination ». La date à laquelle le permis est finalement délivré est fonction du rendement du demandeur (c'est à-dire 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 vérifie son rendement pour ce qui est de l'examen initial et de la prise d'une décision.</p>
Figure 19: Pourcentage des demandes déterminées dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil)	<p>En ce qui concerne les petits projets de propriétaires fonciers et les aménagements de locataires, le Conseil a approuvé les délais plus courts suivants :</p> <p>Petits projets de propriétaires fonciers (modifications intérieures, terrasses, galeries, remises) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 jours (prescrit par la loi provinciale) • 5 jours (améliorations approuvées par le Conseil) <p>Aménagements (réaménagement d'un espace dans un bâtiment existant pour un locataire commercial) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 15-30 jours (prescrit par la loi provinciale) • 10 jours (améliorations approuvées par le Conseil)
Figure 25: 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 la suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 50 % par la province/50 % par la Ville pour les frais d'administration, • 80 % par la province/20 % par la Ville pour les frais liés à l'aide financière (prestations versées aux clients). <p>Même si le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) relève de la province (ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC)), les SEAF administrent deux composantes de service pour le compte du MSSC : les mesures de soutien à l'emploi pour les conjoints et les adultes à charge visés par le POSPH, et les Soutiens essentiels de santé et de services sociaux pour tous les membres admissibles de la famille.</p> <p>Nota 2 : Pour OT et pour le POSPH, un cas comprend tous les membres de la famille immédiate; les bénéficiaires comprennent les conjoints et les enfants.</p>

Mesure	Définitions ou notes explicatives
Figure 37: Pourcentage de participation aux programmes	Le nombre de participants aux programmes accrédités par rapport au nombre de places disponibles dans ces programmes multiplié par 100.
Figure 41: Nombre de visites aux cliniques dentaires	<p>Peuvent utiliser les cliniques dentaires de la Ville :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ontario au travail – adultes, Ontario au travail – enfants de 0 à 17 ans • Enfants à charge du POSPH (18+) qui n'ont plus de carte POSPH • Bénéficiaires du POSPH qui n'ont pas de carte de soins dentaires • Clients des Soutiens essentiels de santé et de services sociaux • Clients du POSPH qui ne peuvent trouver un cabinet privé prêt à les accepter en cas d'urgence • Programme Enfants ayant besoin de soins dentaires pour les enfants (âgés de 0 à 17 ans) de familles à faible revenu qui n'ont pas d'assurance dentaire, qui ne peuvent se permettre le coût de cette assurance qui leur permettrait de recevoir des soins dans un cabinet privé, et qui sont admissibles selon les critères régissant les soins dentaires. [Le régime provincial de soins dentaires CINOT est un régime restreint, non un régime qui garantit un accès permanent à des services dentaires.]
Figure 43: Nombre de risques pour la santé ayant fait l'objet d'une intervention	L'expression « risques pour la santé » désigne l'état d'un lieu, une substance, une chose, une plante ou un animal, à l'exclusion de l'être humain, un solide, un liquide ou un gaz, ou une réunion de ceux ci, qui a ou aura vraisemblablement des effets nuisibles sur la santé d'une personne, y compris les risques causés par les humains, les risques naturels (comme le virus du Nil occidental) ou les risques d'origine biologique, chimique, radiologique et nucléaire (BCRN).
Figure 46: Nombre de prêts par habitant	Le nombre mensuel de prêts selon les chiffres de population officiels.
Figure 47: Nombre de visites électroniques par habitant	Le nombre mensuel total de sessions ouvertes sur le site Web de la Bibliothèque publique d'Ottawa (BPO), divisé par les chiffres de population officiels.
Figure 52: Frais de fonctionnement par km (\$) – camions incendie et ambulances	<p>Les frais de fonctionnement sont compilés conformément à la définition de l'Initiative d'analyse comparative des services municipaux (IACSM), et ils comprennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le carburant • les pièces • la main-d'oeuvre (le coût réel des salaires, des avantages sociaux et des heures supplémentaires des mécaniciens) • les réparations à l'extérieur (les frais engagés lorsque les véhicules doivent être réparés dans des garages externes (secteur privé)). <p>La dépréciation n'est pas incluse aux fins de cette mesure.</p>

Mesure	Définitions ou notes explicatives
Figure 53: Frais de fonctionnement par km (\$) – autres véhicules (légers et lourds)	Voir la définition pour la figure 52 ci dessus.
Figure 60: Cinq demandes de service les plus fréquentes au Centre d'appels 3 1 1	Services des règlements municipaux : c. à d. chiens sans surveillance, débris extérieurs et plaintes contre le bruit
	Contrôle du stationnement : c. à d. stationnement interdit sur des propriétés privées, défense de stationner et stationnement de trois heures
	Entretien des routes : c. à d. nids de-poule, déchets et déneigement
	Collecte des déchets solides : c. à d. déchets, articles de recyclage non recueillis, dégâts non ramassés
	Arbres : c. à d. élagage, plantation, déracinement
	Eau et égouts : c. à d. localisation du service, refoulement d'égouts et bris de conduites maîtresses
Figure 61: Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes au Centre d'appels 3 1 1	Numéro de téléphone des employés : c. à d. demandes de numéro de téléphone d'employés
	Déchets : c. à d. jour de collecte des déchets, déchets acceptés, dépôts de déchets dangereux
	Contraventions de stationnement : c. à d. endroits où payer, méthodes et révision/déroulement de la procédure
	Loisirs : c. à d. inscription, emplacement des parcs et piscines, réservation, horaire de baignade/patinage libre
	Transferts : c. à d. demande de transfert de personnes, de services et d'installations de la Ville
Figure 63: 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).



Ville d'Ottawa
110 avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1P 1J1

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

Pour de plus amples renseignements
sur les programmes et les services
de la Ville d'Ottawa, consultez
notre site Web ou téléphonez-nous.