



# Plan stratégique de la Ville



2007-2010  
Mise à jour  
Version postérieure au budget 2010

Ce document est disponible dans  
d'autres formats sur demande.

Services municipaux **3-1-1**  
ATS 613-580-2401  
**ottawa.ca**

# Table des matières

<b>Résumé</b> .....	3
Plan stratégique de la ville .....	3
<b>Priorités en matière de service</b> .....	4
Transport .....	4
Transport en commun .....	5
Renouvellement de l'infrastructure .....	5
Déchets solides et environnement .....	5
Une ville active, viable et saine .....	6
Urbanisme et gestion de la croissance .....	6
<b>Priorités en matière de transformation</b> .....	6
Governance .....	6
Prestation des services .....	6
Finances durables .....	7
<b>Chapitre 1 – Introduction</b> .....	8
Notre ville .....	8
Plan stratégique de la Ville – Mandat du conseil 2007-2010 .....	8
Origine du Plan stratégique de la Ville .....	9
Analyse de la conjoncture organisationnelle .....	10
Période couverte par le plan .....	10
Au-delà de la portée du plan .....	10
Priorités .....	11
Processus de mise à jour du Plan stratégique de la Ville de 2009 .....	11
<b>Chapitre 2 –Priorités et objectives</b> .....	12
Déploiement des priorités .....	12
Légende .....	12
<b>Chapitre 3 – Priorités en matière de service</b> .....	13
Priorité en matière de transport .....	13
Priorité en matière de transport en commun .....	14
Priorité en matière de renouvellement des infrastructures .....	22
Priorités en matière de déchets solides et à l'environnement .....	19
Priorité pour une ville active, viable et saine .....	31
Priorité en matière d'urbanisme et gestion de la croissance .....	42
<b>Chapitre 4 - Priorités en matière de transformation</b> .....	47
Priorité en matière de gouvernance .....	47
Priorité en matière de prestation des services .....	51
Priorité en matière de finances durables .....	58
<b>Annexe I</b> .....	62
Secteurs de service de la Ville .....	62

# Résumé

Chaque jour, la Ville d'Ottawa offre des services importants qui améliorent la qualité de vie de ses résidents. Ces services vont d'une eau potable de qualité à des autobus écologiques en passant par des programmes de loisirs parascolaires.

Les résidents et les propriétaires d'entreprise veulent avoir la certitude qu'ils obtiennent la meilleure valeur pour les sommes versées en taxes. En sachant comment la Ville fixe les priorités pour la prestation et l'amélioration des services, des programmes et des infrastructures, les citoyens peuvent mieux évaluer de quelle façon leur argent est dépensé.

Lorsque le processus Ottawa 20/20 a été entrepris en 2003, les citoyens ont aidé à élaborer une vision de la meilleure façon de gérer la croissance dans la Ville d'Ottawa. Pour mettre en œuvre cette vision, Ottawa 20/20 proposait la création d'une série de plans. Un de ces plans allait devenir ce qui est maintenant appelé le Plan stratégique de la Ville.

Un nouveau plan stratégique de la Ville est créé tous les quatre ans avec le nouveau mandat du Conseil. Pour débiter le processus en 2007, le Conseil a entrepris un ambitieux exercice de planification stratégique visant à établir les priorités de son mandat, en tenant compte de la capacité de la Ville à payer pour ces priorités. Le résultat de cet exercice est la création d'un rapport sur les orientations stratégiques qui donne six priorités en matière de services et trois priorités en matière de transformation qui sont les fondements du nouveau Plan stratégique de la Ville.

La priorité en matière de gouvernance comprend six objectifs. L'un de ces objectifs, l'objectif 2, vise l'augmentation de la capacité du Conseil municipal à établir des orientations stratégiques pour la Ville, notamment par le travail auprès des comités permanents dans l'établissement des priorités du mandat du Conseil sur les activités en cours et les initiatives des services. En avril 2008, le Comité exécutif demanda au personnel de développer un processus de mi-mandat pour la révision du Plan stratégique de la ville comprenant des sessions de planification stratégique avec les comités permanents et le Comité plénier du Conseil.

Le processus de révision du Plan stratégique de mi-mandat 2009 permet :

- d'ajouter des mesures financières et/ou non financières à prendre;
- d'éliminer des mesures financières et/ou non financières à prendre;
- de modifier les échéanciers, les coûts et les cibles.

## Plan stratégique de la Ville

Le Plan stratégique comprend neuf priorités visant à orienter la prise de décisions, à façonner la création de partenariats avec des groupes communautaires et à faire participer les gens d'Ottawa et le Conseil municipal à la création d'une ville de calibre international. Pour chacune des priorités, une série d'objectifs plus définitifs pour les quatre prochaines années sont donnés dans le Plan stratégique de la Ville. Ce dernier donne également une liste de mesures spécifiques et mesurables pour lesquelles un prix a été déterminé pour chacun des objectifs. Il tient compte des Plans financiers à long terme de la Ville, des orientations du Conseil tirées du processus budgétaire de 2007, du cadre sur la responsabilité et la reddition de comptes approuvé par le Conseil, des résultats du Sondage sur la satisfaction des résidents et des autres apports provenant des résidents, des entreprises, des collectivités et des conseillers.

Le Plan stratégique de la Ville n'a pas l'objectif d'être une liste exhaustive de tout ce que la Ville fait. Des renseignements plus détaillés sont donnés dans les documents budgétaires et dans le rapport annuel de la Ville d'Ottawa. Les priorités et les objectifs décrits dans le Plan stratégique de la ville concentrent

plutôt les efforts de la Ville jusqu'en 2010 et offre des critères à partir desquels mesurer le rendement de la Ville.

Voici quelques-unes des grandes réalisations de la Ville d'Ottawa depuis les trois dernières années qui répondent à l'intention et aux priorités du Plan stratégique de la Ville :

- a approuvé une taxe spéciale pour combler le déficit de financement des infrastructures. La troisième version du Plan financier à long terme de la Ville a soulevé un écart de financement d'environ 1 milliard de dollars dans le calendrier de 2007-2016 pour la remise en état de l'infrastructure vieillissante de la Ville. En plus de la mise en œuvre de la taxe spéciale, d'autres fonds seront ajoutés aux budgets pour chacune des trois prochaines années pour répondre au besoin urgent de renouvellement des infrastructures;
- a approuvé le Plan du parc de véhicules verts de la Ville ainsi que la Stratégie municipale de réduction des émissions du parc automobile (SREPA) afin de réduire la consommation de carburant des véhicules de la Ville. Les stratégies comprennent notamment le règlement sur la marche au ralenti, l'utilisation de panneaux solaires sur les camions de la Ville afin de garder les piles rechargées pour assurer le fonctionnement des lumières d'urgence et le remplacement des véhicules plus vieux par des véhicules modernes « verts » (p. ex., l'achat de véhicules hybrides);
- a terminé la première année d'exploitation de l'installation de conversion gaz-électricité de la décharge du chemin Trail, en partenariat avec Énergie Ottawa. Cette installation a généré des recettes de 130 000 \$ et produit environ 5 mégawatts (MW) d'électricité, desservant entre 4 000 et 5 000 foyers d'Ottawa;
- a attribué environ 180 millions de dollars afin de renouveler les routes, les ponts, les égouts, les conduites d'eau et le Transitway, à l'échelle de la Ville, et a terminé d'autres travaux de remise en état des routes totalisant 14 millions de dollars en utilisant un impôt spécial sur le capital pour combler l'écart de financement pour le renouvellement des infrastructures;
- a approuvé 155 unités de logement à prix abordable par le biais d'Action Ottawa et du Programme Canada-Ontario de logement abordable (PLA). Le Conseil a également approuvé un montant supplémentaire de 4,6 millions de dollars provenant du fonds du PLA pour appuyer la création de 247 unités de logement à prix abordable au 424, rue Metcalfe (également connu sous le nom de Casernement Beaver).

La Ville met tout en œuvre afin de respecter l'intention du Plan stratégique de la Ville. Ce document de mise à jour donne un aperçu actuel des nombreuses mesures qui ont été prises pour appuyer les priorités du PSV.

Vous trouverez ci-après une description détaillée des neuf priorités qui influencent les travaux de la Ville.

## **Priorités en matière de service**

### **Transport**

Ottawa est l'une des plus grandes municipalités du Canada avec une population de 900 000 personnes (estimation de 2009). La ville s'étend sur environ 2 760 kilomètres carrés, seulement 10 % de cette superficie est urbaine, le reste étant composé de terres agricoles, de villages, de sols marginaux et forestiers et de marécages. Elle comprend plus de 6 000 km de route, 1 575 km de trottoirs, 650 ponts, 78 km de Transitway, 300 km de sentiers polyvalents et 610 km de piste cyclable qui aident les gens à se déplacer d'une destination à l'autre.

La Ville d'Ottawa cherchera à gérer les demandes croissantes en matière de transport d'une façon qui renforcera les valeurs et les aspirations de ses résidents. Elle le fera des façons suivantes :

- Planification de l'utilisation du territoire
- Modelage des concepts d'aménagement afin d'appuyer les objectifs du transport
- Gestion de la demande en transport
- Influence sur les raisons, le moment, l'endroit et la façon dont les gens choisissent de se déplacer
- Maximisation de l'efficacité des systèmes actuels afin de réduire la nécessité pour de nouvelles infrastructures et services
- Accroissement du soutien pour le développement et l'amélioration des niveaux de service pour tous les modes de transport

La Ville travaillera à cerner les manques en matière de transport et à y répondre en collaboration avec les gouvernements fédéral et provincial. Les paliers gouvernementaux supérieurs sont des partenaires importants qui rendent possible la prestation de programmes clés en matière de transport.

### **Transport en commun**

La Ville d'Ottawa a atteint un nombre d'utilisateurs du transport en commun plus élevé que d'autres villes d'Amérique du Nord de la même taille, mais elle doit être encore plus axée sur le transport en commun. L'objectif de la Ville est d'accroître le nombre d'utilisateurs à l'heure de pointe pour les déplacements-personnes à 30 pour cent dans l'ensemble de la Ville, près du double du niveau actuel. Pour atteindre ce niveau, il faudra une disponibilité, une fiabilité, une vitesse et un confort accrus du service de transport en commun.

Les éléments importants de l'amélioration du transport en commun sont d'achever le Transitway, de rendre le parc de véhicules de transport en commun complètement accessible, d'obtenir un rendement énergétique et une efficacité environnementale accrus et de mettre en place des modes de transport en commun à plus grande capacité comme le train léger sur rail.

### **Renouvellement de l'infrastructure**

La Ville reconnaît l'importance des infrastructures publiques pour la vie quotidienne – comme les routes et les trottoirs, le traitement et la distribution d'eau potable, la collecte et le traitement des eaux usées, les systèmes de gestion des eaux pluviales, le parc de logements communautaires, les parcs et les installations publiques. Nos infrastructures jouent également un rôle important dans la protection de l'environnement naturel.

Les infrastructures sont coûteuses, qu'il s'agisse de bâtir de nouvelles infrastructures pour servir les secteurs en croissance ou d'entretenir les installations existantes. La maximisation de l'utilisation des infrastructures publiques existantes jouera un rôle important dans la croissance durable.

La Ville axera ses efforts sur des secteurs clés liés aux infrastructures, y compris le rattrapage des retards pour la remise en état des routes, des trottoirs, des égouts sanitaires et pluviaux, des conduites d'eau maîtresses et d'autres actifs, ainsi que la remise en état des parcs et des fossés et l'accroissement du parc municipal de logements.

### **Déchets solides et environnement**

Ottawa est reconnue comme étant une des villes les plus propres et les plus écologiques au monde. La Ville s'est engagée à réduire les incidences de la collectivité sur l'environnement en développant des programmes innovateurs de recyclage et en favorisant la participation à ces programmes et en mettant en œuvre des initiatives visant à faire en sorte que l'eau potable, les rivières et les lacs demeurent propres et sains.

L'objectif de la Ville est d'optimiser les programmes actuels et à venir de gestion des déchets solides résidentiels et de répondre aux besoins environnementaux et aux besoins du développement durable.

## **Une ville active, viable et saine**

La santé des résidents, jeunes et vieux, est une priorité clé pour la Ville d'Ottawa. Tous les citoyens devraient avoir l'occasion de participer à différentes activités récréatives, culturelles, physiques et sportives, et avoir accès à des installations, des programmes et des services abordables et accessibles, ainsi qu'à des services sociaux communautaires et à des services de promotion de la santé.

Bien que les partenariats avec les gouvernements fédéral et provinciaux permettent de veiller à la prestation de services sociaux, au logement social et à la santé publique, les programmes sont administrés et diffusés au niveau local afin de refléter les besoins de la collectivité.

La Ville d'Ottawa appuie le maintien d'une collectivité saine et active de différentes façons. Elle continue de veiller à ce que les espaces verts soient disponibles pour l'utilisation publique, elle répond aux questions liées au sans-abrisme, elle favorise la marche, l'utilisation du transport en commun et les déplacements à vélo, elle appuie la scène culturelle et veille à ce qu'il y ait suffisamment de logements à prix abordable pour les personnes ayant un faible revenu.

## **Urbanisme et gestion de la croissance**

Ottawa s'efforce d'être à l'avant-plan en matière d'aménagement des collectivités et d'aménagement urbain, y compris la création de différentes solutions en matière de logement qui répondent aux besoins des personnes ayant un faible revenu. Elle respecte les quartiers urbains et ruraux existants, intègre la nouvelle croissance de façon homogène avec les collectivités établies, encourage le développement qui utilise l'infrastructure existante et exige de tout nouveau développement qu'il paie pour les nouvelles infrastructures requises jusqu'à la limite permise par les lois provinciales.

La Ville encourage également l'aménagement de terrains pour l'emploi disponibles afin de promouvoir la création d'emploi et de minimiser les coûts d'infrastructure. Ces stratégies aident à réduire les incidences indésirables sur les terres agricoles, les ressources minérales et les zones environnementales protégées.

## **Priorités en matière de transformation**

### **Gouvernance**

Le Conseil municipal d'Ottawa travaille à améliorer ses capacités à établir une orientation stratégique pour la Ville et à maximiser la contribution des citoyens aux décisions du Conseil et à l'élaboration des politiques.

Des changements à la structure de gouvernance de la Ville aideront à améliorer la capacité des conseillers à mettre en œuvre les projets de la Ville dans leur quartier et offriront de meilleures façons aux conseillers d'agir de concert pour des initiatives dans l'ensemble de la Ville.

### **Prestation des services**

La Ville d'Ottawa s'est engagée à améliorer de façon continue la réponse aux besoins des citoyens et des entreprises. La mise en place d'une compréhension commune des normes de service est une composante clé de la confiance du public, tout comme la transparence dans la production de rapports sur le rendement de la Ville en fonction des normes de service.

La Ville s'est également engagée à offrir des services au coût le plus faible possible, à obtenir la participation d'employés dévoués et à favoriser la pensée innovatrice et créative menant à des améliorations à la prestation des services.

**Finances durables**

Un des points clés pour le Conseil est la durabilité financière. L'insuffisance de fonds des partenaires fédéraux et provinciaux pour les services dont ils ont placé la gestion sous la responsabilité de la Ville est un thème important auquel il faut répondre.

La Ville travaille également à trouver des façons de financer le renouvellement de l'infrastructure, à trouver de nouveaux fonds et de nouvelles sources de revenu et à minimiser les coûts des opérations de la Ville.

# Introduction

### Notre ville

Ottawa est une belle capitale du G8 et un centre technologique mondial qui offre un ensemble peu commun d'occasions économiques et académiques, ainsi que des expériences culturelles et récréatives. Étant la capitale d'un pays bilingue et se souciant de son histoire riche, Ottawa a déclaré que le principe suivant guide la disposition de beaucoup de ses services que – « les deux langues officielles ont les mêmes droits, statut et privilèges. » Elle a des centaines d'espaces verts, des parcs et des sentiers récréatifs, trois rivières pittoresques et des douzaines de musées et de bâtiments du patrimoine dont peuvent profiter les différentes collectivités et les visiteurs.

Avec une population de 900 000 (estimation 2009), Ottawa est également une ville tournée vers l'avenir qui appuie les moyens de déplacement écologiques dans la collectivité comme la marche, le vélo et le transport en commun. Le secteur des affaires de la ville, pour lequel l'innovation est centrale, offre un ensemble solide de technologies, de vente au détail et d'hébergement, de tourisme, de sciences de la santé, de construction et de services professionnels qui viennent appuyer le gouvernement fédéral. De plus, de nombreuses occasions de perfectionnement professionnel et de formation académique sont disponibles par l'entremise des trois universités et des deux collèges de la Ville.

Comme près de 90 % du territoire d'Ottawa est rural, la ville possède une forte économie rurale qui contribue à plus de 1 milliard de dollars au produit intérieur brut de la ville, générant plus de revenu agricole que les villes de Toronto, Montréal, Vancouver, Edmonton et Calgary combinées. Les nombreux villages et hameaux dans les limites de la ville sont des collectivités énergiques qui ont une histoire et un caractère riche et distinct, et qui ajoutent à la remarquable diversité de la Ville d'Ottawa.

### Plan stratégique de la Ville – Mandat du conseil 2007-2010

La Ville d'Ottawa offre bon nombre des services quotidiens qui améliorent la qualité de vie des citoyens. Le Plan stratégique de la Ville est un plan stratégique sur plusieurs années comprenant neuf secteurs prioritaires qui orientent la prise de décisions et les investissements stratégiques, qui définissent les partenariats avec les groupes communautaires et qui reflètent les valeurs des gens d'Ottawa et du Conseil municipal dans l'établissement d'une ville de calibre international. Ces secteurs prioritaires et les objectifs qui y sont associés orienteront les travaux de la Ville dans ses activités quotidiennes.

Le Plan stratégique de la Ville soulève les initiatives et programmes clés que la Ville offrira à ses citoyens. Bien qu'il ne s'agit pas d'une liste complète de tous les programmes, activités et services offerts par la Ville, elle donne un bon aperçu des nombreuses initiatives et des nombreux projets importants en cours qui ensemble répondent aux secteurs prioritaires du Plan stratégique de la Ville. Pour en avoir un aperçu, consultez l'annexe 1.

Le Plan stratégique de la Ville fait partie de son engagement à améliorer la responsabilisation. Grâce au Plan stratégique de la Ville, elle est en mesure d'énoncer ses objectifs, de produire des rapports sur les accomplissements, de décrire les secteurs à améliorer et de montrer les mesures requises pour améliorer le rendement de la Ville. Le Plan stratégique de la Ville rend les priorités et objectifs du Conseil municipal clairs et offre aux citoyens un cadre à partir duquel évaluer les décisions prises à l'Hôtel de ville.



## Origine du Plan stratégique de la Ville

La nécessité d'un plan stratégique de la Ville a été pour la première fois cernée dans le document Ottawa 20/20 approuvé en 2003. Ottawa 20/20 mettait en place une vision pour l'avenir de la ville d'Ottawa.

### Vision d'Ottawa 20/20

La vision d'Ottawa 20/20 décrit une ville plus compacte, plus efficiente, plus équitable, plus abordable et plus écologique et une ville qui offre un haut niveau de qualité de vie et différents styles de vie et choix en matière de déplacement à ses citoyens.

Ottawa 20/20 demandait également une série de plans détaillés pour mettre en œuvre la vision, l'un de ces documents étant appelé le Plan stratégique de la Ville. Le premier Plan stratégique de la Ville a été créé en 2006 pour les quatre années entre 2006 et 2009. Il a été appelé le Plan directeur municipal. Ce Plan stratégique de la Ville est la deuxième version du plan. Il est fondé sur le rapport sur les orientations stratégiques de la Ville 2007-2010 élaboré par le Conseil dans le cadre de ses séances de planification stratégique de 2007. Au cours des séances, le Conseil a examiné les documents de planification actuels tels que Ottawa 20/20, le Plan financier à long terme III et le Plan directeur municipal précédent. Le Conseil a également discuté de l'analyse de la conjoncture de la Ville, un sommaire qui est donné dans le présent chapitre.

Le Plan stratégique de la Ville établit six priorités de service et trois priorités de transformation. Ces priorités orienteront les travaux de la Ville au cours des quatre prochaines années. Ce type de planification permet des décisions éclairées quant à l'affectation des ressources. Elle donne une orientation sur la façon d'atteindre les priorités dans le contexte d'Ottawa 20/20.

Le Conseil a également reçu les opinions des citoyens recueillies de différentes façons :

- Un sondage Web sur les priorités de la Ville rempli par 2 500 personnes
- Des réunions de quartier tenues par certains des conseillers
- Plus de 100 délégations publiques auprès du Conseil au sujet des orientations stratégiques provisoires
- Un sondage officiel auprès des résidents mené par Decima Research

Le Sondage auprès des résidents de la Ville d'Ottawa de 2007 de Decima a révélé des informations sur différents sujets, notamment : la fierté des citoyens, la satisfaction envers la gestion des finances de la Ville, la satisfaction concernant des services précis et des opinions quant à ce à quoi devrait ressembler l'avenir de la Ville.

Les répondants au sondage devaient également donner le problème le plus important auquel la Ville devait faire face. Les citoyens ont donné plus souvent quatre réponses que tout autre :

- Transport en commun (23 pour cent)
- Transport (20 pour cent)
- Taxes (15 pour cent)
- Budget et dépenses de la Ville (14 pour cent)
- Routes (12 pour cent)

## **Analyse de la conjoncture organisationnelle**

Entreprendre une analyse de la conjoncture organisationnelle est l'une des fonctions courantes d'une organisation moderne et hautement performante. Une analyse de la conjoncture organisationnelle aide la Ville à mieux comprendre les forces du changement – tel qu'un ralentissement économique, une population vieillissante ou de phénomènes météorologiques sévères – afin qu'il puisse répondre plus efficacement aux surprises, identifier les menaces et les opportunités, et ajuster la planification et des opérations pour les années à venir.

L'un des moyens que la Ville planifie pour les années à venir est Choisir notre avenir, une initiative conjointe de la Ville d'Ottawa, la Ville de Gatineau et de la Commission de la capitale nationale. L'objectif de cette initiative est d'aider Ottawa et la région de la capitale nationale à réussir à relever les défis du 21<sup>ème</sup> siècle, et à intégrer les concepts de la durabilité, la résilience et l'habitabilité à toutes les facettes de la conception et planification régionale. Dans le cadre de cette initiative, une série de 11 documents clés ont été développés afin d'identifier les principales tendances, les enjeux et l'impact potentiel qu'elles auront sur le façonnement de l'avenir de la Ville d'Ottawa et la Région de la capitale nationale. Ces documents peuvent être consultés à [www.choosingourfuture.ca](http://www.choosingourfuture.ca).

L'analyse de la conjoncture organisationnelle de la Ville sera mise à jour pour le prochain mandat du Conseil en utilisant Choisir notre avenir et d'autres sources d'information comme un moyen d'informer les décideurs de l'évolution la conjoncture organisationnelle et les questions qui pourraient émerger à court et à long terme.

## **Période couverte par le plan**

Cette version du Plan stratégique de la Ville couvre les années allant de 2007 à 2010. Le plan est mis à jour chaque année afin de faire en sorte qu'il réponde aux circonstances changeantes, aux occasions et aux problèmes émergents. De plus, chaque année, une quatrième année sera rajoutée au plan de façon à ce que chacune des versions couvre une période de quatre ans.

## **Au-delà de la portée du plan**

Tel que mentionné précédemment, le Plan stratégique de la Ville n'est pas une liste complète de tous les programmes, activités et services offerts par la Ville. Il cerne plutôt les améliorations clés que la Ville a ciblées pour les quatre prochaines années et la rapidité avec laquelle les nouveaux services améliorés seront mis en œuvre.

La Ville d'Ottawa travaille en partenariat avec de nombreuses organisations externes pour la prestation des services et des programmes aux citoyens. Le Service de police d'Ottawa, les Centres de ressources communautaires, la Société de logement communautaire d'Ottawa et le Centre de recherche et d'innovation d'Ottawa ne sont que quelques exemples de ces partenaires. Ces partenaires ont leur propre processus de planification stratégique et d'établissement du budget. Les initiatives entreprises par ces partenaires ne sont pas couvertes dans le Plan stratégique de la Ville. Le Plan stratégique de la Ville est axé sur les initiatives faisant partie des opérations de la Ville d'Ottawa.

## **Priorités**

Le Plan stratégique de la Ville établit six priorités de service et trois priorités de transformation. Ces priorités orientent les travaux de la Ville. Ce type de planification permet des décisions éclairées sur l'affectation des ressources. Elle donne une orientation sur la façon d'atteindre les priorités dans le contexte d'Ottawa 20/20.

Les priorités contenues dans le Plan stratégique de la Ville sont fondées sur une approche à base tripartite qui souligne les préoccupations liées à la gérance financière, à l'excellence du service et à la viabilité des collectivités. La Ville s'est engagée à répondre à toutes les mesures que comprend le Plan stratégique de la Ville selon les échéanciers. Chaque mesure a la même valeur et la même importance.

## **Processus de mise à jour du Plan stratégique de la Ville de 2009**

Le Plan stratégique de la Ville souligne les principaux secteurs sur lesquels la Ville souhaite se pencher au cours des quatre prochaines années dans le but d'atteindre la Vision de la Ville. Le Plan est mis à jour chaque année pour faire en sorte qu'il réponde aux circonstances changeantes, aux occasions et aux problèmes émergents. Pour 2009, le Comité exécutif a demandé au personnel de mettre au point un processus d'examen de mi-mandat du PSV comprenant des discussions avec le Conseil dans l'ensemble et avec les comités permanents et d'aligner le processus sur les délibérations budgétaires de 2010.

En février 2009, le Comité de l'urbanisme et de l'environnement a tenu une séance de planification stratégique afin de discuter des priorités stratégiques du Comité relativement à ses principaux secteurs de responsabilité pour 2009-2010. Les résultats de cette retraite ont été communiqués au Comité et au Conseil en juin 2009 pour approbation (ACS2009-ICS-DCM-0001). D'autres comités permanents ont aussi entrepris des exercices de planification stratégique en 2009. Ce travail est reflété dans la mise à jour du Plan stratégique. Dans le cadre du processus budgétaire de 2010, le Plan stratégique de la Ville est mis à jour une deuxième fois.

Le processus d'examen de mi-mandat du Plan stratégique de la Ville comprend et permet ce qui suit :

- la reconfirmation du contenu, y compris la détermination des rajustements pour 2009 et 2010;
- la détermination des mesures supplémentaires à mettre en œuvre en 2011;
- l'ajout de mesures financières et/ou non financières;
- l'ajout de mesures du rendement;
- la modification des échéanciers, des coûts et des cibles.

Ce document présente ce processus de mise à jour.

# Priorités et objectifs

### Déploiement des priorités

Chacune des neuf priorités que comprend le Plan stratégique de la Ville est accompagnée d'une liste de mesures et d'un échéancier. Les renseignements sont présentés dans l'ordre suivant :

- priorité et texte de présentation qui décrit brièvement en quoi consiste la priorité et pourquoi elle est importante;
- une liste des tendances pour aider à expliquer pourquoi la priorité a été adoptée;
- les objectifs et un court texte de présentation qui explique pourquoi l'objectif est important;
- une liste des mesures approuvées actuelles et en cours qui décrit les projets précis que la Ville entreprendra pour atteindre l'objectif;
- une liste des nouvelles mesures proposées.

### Légende

Les coûts [en milliers de dollars] liés à chacune des mesures représentent le montant brut de financement requis pour effectuer la mesure, y compris tout nouveau coût de fonctionnement, dans le cas des projets d'immobilisations. (C.-à-d. les montants excédant l'autorité budgétaire actuelle). Les renseignements financiers et l'échéancier pour les mesures seront présentés de la façon suivante :

Texte/symbole	Définition
I: \$	Immobilisations
Fp: \$	Fonctionnement – ponctuel
Fb: \$	Fonctionnement – base

Abbréviation	Non des comités permanents
CSODÉ	Comité des services organisationnels et du développement économique
CVBF	Comité de vérification, du budget et des finances
CSCP	Comité des services communautaires et de protection
CUE	Comité de l'urbanisme et de l'environnement
Transport	Comité des transports
Transport en commun	Comité du transport en commun
CAAR	Comité de l'agriculture et des affaires rurales

# Priorités en matière de service



## Priorité en matière de transport

Ottawa planifie son avenir en gérant la croissance de façon efficace et efficiente et en mettant en œuvre des pratiques exemplaires visant à répondre aux besoins en matière de transport des citoyens. Le fait d'avoir un système de transport qui permet de déplacer les gens et les biens de façon efficiente protège la qualité de vie des résidents, favorise la croissance économique et respecte l'environnement naturel.

### Tendances:

- Dans le Sondage auprès des résidents de la Ville d'Ottawa de 2008, 20 pour cent des citoyens ont choisi le transport comme le problème le plus important auquel la Ville doit faire face. Le transport était la seconde préoccupation qui a reçu le plus de réponses.
- Dans le même sondage, 63 pour cent des citoyens souhaitaient une augmentation des services pour « l'entretien et le déneigement des routes et des trottoirs (gestion du cycle de vie) », comparativement à 59 pour cent en 2007 et 44 pour cent en 2004. Dans les séances du groupe de discussion, l'entretien des routes a été cerné comme étant dans un état piteux.
- Les résultats du sondage de 2008 montrent que 46 pour cent des citoyens souhaitent une augmentation des services pour « le stationnement et la gestion de la circulation », comparativement à 48 pour cent en 2007 et 35 pour cent en 2004. Dans les séances du groupe de discussion, la gestion de la circulation a été cernée comme faisant partie des six principales préoccupations.
- Les temps de déplacement moyens à Ottawa-Gatineau ont augmenté de 14 pour cent entre 1992 et 2005, l'aller-retour passant de 57 minutes à 65 minutes.
- Avec le passage à la retraite de la génération du baby-boom, il y aura une augmentation importante de la proportion de la population qui ne travaille pas ou qui travaille à temps partiel. Cela aura une certaine incidence sur les habitudes de déplacement et sur le type de demande en matière de transport.
- Le budget de la Ville de 2006 consacrait du financement à la remise en état des routes, des trottoirs et des ponts (à l'exclusion du Transitway), à 63 pour cent des besoins réels du moment. Le financement a été insuffisant pour combler les besoins réels d'année en année depuis cinq ans.
- Le transport actif en 2005 représentait 12 pour cent de tous les déplacements quotidiens. Pendant les périodes de pointe le matin et l'après-midi, les cyclistes représentaient 2 pour cent de tous les navetteurs, et les piétons, 9 pour cent. Mesuré sur une période de 24 heures, le nombre de piétons représentait 11 pour cent de tous les déplacements. Un sondage mené en 2003 auprès des résidents d'Ottawa révèle que 43 pour cent de la population n'utilise pas le vélo, 36 pour cent de la population

utilise le vélo pour des raisons fonctionnelles et 21 pour cent de la population utilise le vélo à des fins de loisir seulement. Chez les ménages qui utilisent le vélo, 73 pour cent comptent au moins 2 cyclistes.

- Les principaux déplacements entre districts dans la région de la capitale nationale pour les matins de jour de semaine en 2005 (où au moins 3 000 personnes se sont déplacées) se situaient au centre-ville d'Ottawa (23 pour cent des déplacements avec un nombre beaucoup plus grand de résidents provenant d'Orléans que de Kanata-Stittsville. 57 pour cent des déplacements dans le centre d'Ottawa en provenance d'autres districts provenaient de l'est de la rivière Rideau, contre 43 pour cent des secteurs de l'ouest. Les plus grands déplacements dans une autre direction que le centre-ville étaient d'Orléans à Ottawa-Est/Beacon Hill (8 400), de Hunt Club à Alta Vista (7 500 déplacements), d'Orléans à Alta Vista (5 300 déplacements) et de Bayshore à Merivale (5 000 déplacements).

## Objectifs

**Objectif 1 : Améliorer le réseau de transport de la Ville afin de faciliter les déplacements, de suivre la croissance, de réduire les embouteillages et de travailler à l'atteinte des cibles de la répartition modale.**

Des améliorations continues au réseau de transport d'Ottawa seront apportées afin de répondre aux problèmes liés à la sécurité, de réduire les embouteillages et leurs incidences négatives sur l'environnement, d'offrir des correspondances pour le déplacement efficace des biens et de relier les collectivités.

### Action(s) en cours

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Travailler avec la Commission de la capitale nationale (CCN) et la Ville de Gatineau au sujet de l'étude sur le transport en commun interprovincial pour établir un nouvel emplacement pour un ou des ponts sur la rivière des Outaouais	Transport	Urbanisme et gestion de la croissance	2008/ 2012			
Élaborer la stratégie de gestion des systèmes de transport (information fournie par STP)	Transport	Travaux publics	2009/ 2011	I: 90\$	I: 90\$	
Effectuer des évaluations environnementales pour des projets clés au réseau routier	Transport	Travaux publics	En cours			

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Continuer d'évaluer l'utilisation de carrefours giratoires comme solution de rechange aux panneaux routiers aux intersections existantes, assortie d'un programme de renseignements à l'intention du public	Transport	Travaux publics Urbanisme et gestion de la croissance Service d'infrastructure	En cours			
Continuer d'entreprendre des vérifications de la sécurité routière le long des principaux couloirs afin de résoudre les problèmes de sécurité de la circulation	Transport	Travaux publics	En cours			

### Nouvelle(s) action(s)

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Mettre en œuvre le Programme intégré de mobilier urbain	Transport	Viabilités des collectivités	2008/ 2011			
Mettre en œuvre les résultats de l'étude de faisabilité sur le secteur piétonnier de la rue William	Transport	Viabilité des collectivités	2009/ 2010			
Réviser les lignes directrices de l'évaluation de l'impact du transport – Mise à jour triennal	Transport	Viabilités des collectivités	2010/ 2010			
Offrir un soutien et une aide financière par le biais du Programme <i>Snow Go</i> et du Programme d'aide <i>Snow Go</i> qui aident les personnes âgées et ayant une incapacité à obtenir des services fiables et abordables pour le déneigement et le dégivrage des allées et entrées privées.	Transport	Travaux publics	2007/ 2010			
Mettre en œuvre le projet pilote sur le service d'écomobilité	Transport	Viabilités des collectivités	2010			
Évaluer les problèmes de transport de la Stratégie de conception urbaine du centre-ville d'Ottawa liés à l'accessibilité des piétons et des cyclistes touchée par le projet de tunnel de transport en commun dans le centre-ville d'Ottawa (TTCCVO)	Transport	Urbanisme et gestion de la croissance	2010/ 2012		Op : 300\$	Op : 200\$

**Objectif 2 : Veiller à ce que les engagements fédéraux et provinciaux pour les programmes de transport soient maintenus et chercher à accroître le soutien pour les programmes actuels et de nouveaux programmes potentiels.**

La Ville a besoin que d'autres paliers de gouvernement continuent de prendre des mesures positives pour appuyer son système de transport. Puisque les routes d'Ottawa forment un réseau de routes municipales, provinciales et fédérales, un soutien accru des paliers de gouvernement supérieurs est nécessaire pour rendre le système de transport d'Ottawa durable.

**Activités en cours**

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Travailler avec les représentants des ministères fédéraux et provinciaux pour déterminer un programme de subventions pour les nouvelles infrastructures en réponse au discours du Trône et à d'autres annonces du gouvernement.	Transport	Service d'infrastructure et de viabilité des collectivités  Bureau de la Directrice adjointe	2008/ 2010			





## Priorité en matière de transport en commun

Ottawa souhaite accroître le nombre de personnes qui choisissent le transport en commun comme moyen de se déplacer dans la ville. Plus de personnes utilisent le transport en commun, plus nous nous approchons d'un environnement sain et d'une plus grande qualité de l'air. La Ville continuera d'adopter une approche vigoureuse pour améliorer le transport en commun. En même temps, la Ville améliorera l'efficacité environnementale de son parc de véhicules de transport en commun.

### Tendances:

- Dans le Sondage auprès des résidents de la Ville d'Ottawa de 2008, 23 pour cent des citoyens ont indiqué que le transport en commun était « l'enjeu le plus important » pour la Ville, ce qui représentait le plus haut pourcentage en importance parmi les préoccupations.
- Dans ce même sondage, 71 pour cent des citoyens ont indiqué qu'ils souhaitaient voir une augmentation des services de transport en commun, ce qui en faisait le secteur de service prioritaire ayant reçu la plus haute cote auprès des résidents, comparativement à 64 pour cent en 2007 et à 51 pour cent en 2004.
- Lors des séances du groupe de discussion en 2007, le transport en commun a été mentionné comme faisant partie de l'un des six principaux secteurs de préoccupation. Deux problèmes clés ont été cernés : un manque de confiance dans la planification à long terme du transport en commun (découlant de l'annulation du projet de train léger sur rail nord-sud); et des efforts insuffisants pour encourager les citoyens à utiliser davantage le transport en commun.
- La satisfaction de la clientèle à l'égard d'OC Transpo continue d'augmenter. Dans l'enquête au printemps 2008 sur l'attitude des résidents d'Ottawa à l'égard du transport en commun, les usagers du transport en commun et les non-usagers ont donné à OC Transpo une note globale positive dans des portions croissantes comparativement à l'année précédente : de 70 pour cent à 82 pour cent des répondants qui utilisaient le transport en commun et de 59 pour cent à 65 pour cent des non-usagers.
- Les services de transport en commun conventionnel à Ottawa (à l'exclusion des services de Paratranspo) ont connu un niveau d'achalandage sans précédent au cours des 11 premiers mois de 2008, maintenant une croissance de plus de 4 pour cent au cours de cette période pour la deuxième année consécutive.
- Les villes de partout dans le monde investissent des montants importants dans le transport en commun afin de réduire l'utilisation de l'automobile. De nouveaux systèmes ainsi que l'agrandissement des systèmes actuels comprennent notamment le transport en commun rapide par autobus, le train léger sur rail et même le métro.
- La ventilation du trafic pour le transport en commun pendant l'heure de pointe en après-midi est passée de 17 pour cent en 1995 à 19 pour cent en 2005. De 2005 à 2006, le nombre de trajets effectués par le transport en commun par habitant a augmenté de 1,27 pour cent.
- La part du transport en commun des déplacements 24 heures sur 24 effectués par tous les modes était

de 13 pour cent en 2005, comparativement à 10 pour cent en 1995 et à 15 pour cent en 1986. Le volume total des déplacements effectués par le transport en commun était presque identique en 2005 et en 1986. La part du transport en commun des déplacements 24 heures sur 24 effectués par des véhicules à moteur était de 15 pour cent en 2005, en hausse par rapport à 13 pour cent en 1995 et en baisse par rapport à 18 pour cent en 1986.

## Objectifs

### Objectif 1 : Obtenir une répartition modale de 30 pour cent d'ici 2031.

Il est essentiel pour la qualité de vie générale dans les collectivités que la Ville continue d'améliorer et de prolonger les options de transport pour les citoyens. La Ville gèrera les demandes croissantes en matière de transport de façon à renforcer les valeurs et les aspirations des résidents. La stratégie de gestion de la croissance vise à accroître le nombre de déplacements-personnes en transport en commun lors des heures de pointe à 30 %, d'ici 2031, de tous les déplacements-personnes motorisés pendant cette période.

### Activités en cours

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Achever le Transitway d'ici 2015. Cela comprend tous les projets rattachés au transport en commun rapide par autobus (TCRA) et au train léger sur rail (TLR).	Transport en commun	Urbanisme et gestion de la croissance	2007/ 2015	I: 122 000\$	I: 184 000\$	I: 120 020\$
Apporter des améliorations au réseau de transport en commun du centre-ville en relocalisant et en améliorant les plateformes pour les autobus et les aires d'attente fermées et en ajoutant un système d'information électronique en temps réel à l'intention des passagers	Transport en commun	Transport en commun	2009/ 2015			
Mise en œuvre de l'essai d'un autobus à deux étages	Transport en commun	Transport en commun	2009/ 2010			
Accroître la sécurité du système de transport en commun face à la menace d'attentats terroristes par la mise en œuvre de l'Étude d'évaluation des risques de menaces	Transport en commun	Transport en commun	2009/ 2010	560\$		

## Nouvelle(s) action(s)

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Mettre en œuvre l'étude sur le transport en commun interprovincial	Transport en commun	Transport en commun	2009/ 2012			
Mettre en œuvre le réseau de transport en commun rapide – étape I	Transport en commun	Transport en commun	En cours			
Planifier et mettre en œuvre les augmentations des niveaux de service du transport en commun pour répondre à l'achalandage et favoriser son augmentation	Transport en commun	Transport en commun	En cours			
Planifier et mettre en œuvre les prolongements du réseau de transport en commun dans les nouveaux secteurs urbains de la Ville au fur et à mesure qu'ils sont établis permettant ainsi aux résidents des nouveaux secteurs de se déplacer dans la partie urbaine de la Ville sans devoir utiliser une voiture	Transport en commun	Transport en commun	En cours			
Planifier et mettre en œuvre des améliorations à la conception du réseau de transport en commun qui permettent aux clients de se rendre à destination plus rapidement et plus efficacement	Transport en commun	Transport en commun	En cours			
Mettre en œuvre les nouvelles caractéristiques <i>SmartBus</i> afin d'améliorer la prestation du service, de réaliser des économies et d'accroître l'achalandage	Transport en commun	Transport en commun	En cours	C : 6 000\$	C : 10 000\$	C : 30 000\$
Planifier la spécification des installations de transport en commun éventuelles telle qu'il est défini dans le Plan directeur des transports et approuvé dans le Budget d'immobilisations	Transport en commun	Transport en commun	En cours	C : 24 000\$		

**Objectif 2 : Obtenir un parc de véhicules de transport en commun 100 pour cent accessible d'ici 2017.**

L'objectif de la Ville d'Ottawa est d'offrir plus d'occasions d'accès au système d'autobus d'Ottawa pour toutes les personnes, y compris les personnes handicapées.

**Activités en cours**

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Continuer de mettre en œuvre le Plan d'acquisition des autobus afin d'obtenir 100 pour cent d'autobus adaptés en 2017	Transport en commun	Transport en commun	1997/ 2017	I: 64 000\$	I: 64 000\$	I: 63 200\$
Offrir le laissez-passer communautaire aux bénéficiaires du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH).	Transport en commun	Transport en commun	En cours			

**Nouvelle(s) action(s)**

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Effectuer une vérification de l'accessibilité de l'environnement bâti du transport en commun et des composantes du Service à la clientèle	Transport en commun	Transport en commun	2009/ 2010	I: 105	I: \$88	
Mettre en œuvre les annonces bilingues automatisées du prochain arrêt	Transport en commun	Transport en commun	2009/ 2016	I: 7 500\$	I: 7 500\$	
Produire un plan qui précise la façon avec laquelle OC Transpo déploiera ses services de transport en commun adapté à l'avenir	Transport en commun	Transport en commun	2009/ 2010			
Ajouter des voyages au Service du transport en commun adapté	Transport en commun	Transport en commun	2010			
Mettre en œuvre un réseau ferroviaire entièrement accessible	Transport en commun	Transport en commun	En cours			

**Objectif 3 : Atteindre l'efficacité environnementale et économique en carburant d'ici 2017.**

La Ville d'Ottawa cherche continuellement des façons de rendre le parc de véhicules de transport en commun économique en essence et propre. Des études expérimentales et des projets pilotes sont entrepris de façon régulière. La Ville d'Ottawa répond aux besoins de la collectivité pour un système de transport public plus propre, plus économique en essence et plus écologique.

**Activités en cours**

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Acheter 177 autobus qui utilisent la technologie hybride pour répondre aux besoins de croissance et de remplacement	Transport en commun	Transport en commun	2008/ 2010	I: 34 744\$		

**Nouvelle(s) action(s)**

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Évaluer la conversion au biodiésel ou au diesel à faible teneur en soufre no 2 selon le niveau des prix	Transport en commun	Transport en commun	2010/ 2010			



## Priorité en matière de renouvellement des infrastructures

Ottawa cherche à devenir un chef de file en matière d'infrastructure publique. L'investissement dans le renouvellement des infrastructures locales contribuera à rendre les collectivités plus saines et plus fortes. Les objectifs de la Ville sont essentiels à la qualité de vie et au maintien des actifs actuels.

### Tendances:

- Il y a eu une diminution importante des investissements dans les infrastructures municipales de l'ensemble du Canada depuis la fin des années 1970. La dette des municipalités canadiennes pour les infrastructures est maintenant estimée à 60 milliards de dollars, mais d'autres placent cette estimation jusqu'à 125 milliards de dollars.
- À Ottawa :
  - Les réparations actuellement en retard et les travaux reportés pour les édifices de la Ville totalisent 91 millions de dollars et, pour les parcs et les places publiques de la Ville, se chiffrent à 85 millions de dollars
  - 20 pour cent des routes ont besoin d'un nouveau surfacage ou d'être refaites
  - 30 pour cent des structures des ponts ont plus de 40 ans – des remises en état et des rénovations plus coûteuses sont donc prévues
- La valeur en dollars de l'infrastructure de la Ville d'Ottawa est importante. Voici une estimation de la valeur du remplacement d'une partie de cette infrastructure (valeur foncière exclue) :
  - Système de transport – 12 milliards de dollars
  - Systèmes de collecte des eaux usées, des eaux pluviales et système d'aqueduc – 12,3 milliards de dollars
- Le manque de financement total prévu pour les infrastructures supportées par des taxes à Ottawa, entre 2007 et 2016, est tout juste au-delà de 2 milliards de dollars. La moitié du manque est lié au renouvellement des infrastructures actuelles; l'autre moitié concerne des initiatives stratégiques demandées par le Conseil pour la construction de nouvelles infrastructures. Le « manque » est la différence entre les coûts prévus des besoins en infrastructure et le financement disponible prévu.
- Les bris potentiels des infrastructures deviennent une préoccupation croissante, exacerbée par des événements récents comme l'effondrement d'un pont à Minneapolis, l'effondrement d'un viaduc à Laval et le bri des digues de protection dans le nouveau secteur d'Orléans.
- La Ville est responsable de 22 500 unités de logement social, qui ont à l'heure actuelle besoin d'environ 300 millions de dollars pour des réparations aux immobilisations.

## Objectifs

### Objectif 1 : Rattraper le retard de la remise en état des routes et des fossés d'ici 2010.

Les routes jouent un rôle important dans l'économie d'Ottawa et dans la qualité de vie de ses résidents. Des infrastructures solides permettent les libres déplacements des gens, des biens et des services. Elles relient des collectivités et rassemblent les gens pour le travail, le repos ou les loisirs. D'ici 2010, la Ville aura effectué les travaux de remise en état des routes et des fossés, ce qui rendra ses autoroutes plus sécuritaires et plus faciles à emprunter.

#### Activités en cours

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Accroître les dépenses pour la remise en état des routes et des fossés	Transport	Travaux publics	2008/ 2010	I: 44 000\$		

### Objectif 2 : D'ici à 2017, rattraper le retard de remise en état de l'infrastructure pour les trottoirs, la signalisation routière, les panneaux routiers et l'éclairage des rues.

La sécurité générale et l'apparence des collectivités dépendent en grande partie de l'entretien des trottoirs, de la signalisation routière, des panneaux routiers et de l'éclairage des rues. D'ici 2017, la Ville d'Ottawa aura rattrapé le retard dans la remise en état des infrastructures pour les trottoirs, la signalisation routière, les panneaux routiers et l'éclairage des rues. La Ville s'est engagée à rendre Ottawa plus sûre et à veiller à ce que la circulation se fasse de façon efficace.

#### Activités en cours

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Mettre de l'avant un plan d'action sur 10 ans pour rattraper les retards : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trottoirs – Services d'infrastructure</li> <li>• Contrôle des signaux de circulation – Travaux publics</li> <li>• Panneaux de signalisation – Travaux publics</li> <li>• Lampadaires – Travaux publics</li> </ul>	Transport	Travaux publics Services d'infrastructure	2008/ 2010			

### Objectif 3 : Rattraper le retard concernant la remise en état des installations en général, pour atteindre la norme LEED (Leadership en matière d'énergie et d'environnement) si possible, et des parcs, de 10 pour cent par année.

La Ville s'est engagée à offrir des édifices et des parcs qui sont sécuritaires et qui répondent aux besoins fonctionnels de tous les occupants et de tous les utilisateurs. La Ville prévoit faire des contrôles de la condition des installations en général et des parcs et entreprendre des initiatives de gestion de l'actif afin de veiller à ce que les fonds pour le renouvellement du cycle de vie des immobilisations soient dépensés

de manière efficiente, efficace et économique. La Ville tiendra compte des normes LEED dans les plans de renouvellement du cycle de vie.

**Activités en cours**

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Lancer un examen complet du design, du coût abordable et de l'utilisation des piscines intérieures	CSCP	Parcs, loisirs et services culturels	2008/ 2010			
Achever l'installation des systèmes d'échappement pour éliminer les gaz nocifs provenant des émanations de diesel lorsque les véhicules quittent la caserne de pompiers	Transport	Travaux publics	2003/ 2018			
Accroître les dépenses dans le renouvellement des parcs.	CSCP	Services d'infrastructure	2008/ 2010	I: 10 000\$		

**Objectif 4 : Réparer, remplacer ou actualiser le parc de logements de la Ville d'ici 2020, sans oublier l'examen d'options novatrices de renouvellement.**

La Ville possède différentes unités de logement social qui doivent être entretenues adéquatement afin de veiller à ce que des logements convenables soient offerts aux résidents qui ont besoin d'aide. D'ici 2020, un plan aura été mis en œuvre pour réparer, remplacer ou transférer la responsabilité pour tous les parcs de logements de la Ville vers de paliers de gouvernement supérieurs.

**Activités en cours**

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Continuer le fonds pour les prêts pour la réparation des immobilisations pour le logement social, tel que prévu au Plan financier à long terme révisé	CSCP	Services sociaux et communautaires	2008/ 2010	I: 20 35 \$		
Mettre en œuvre la Stratégie du logement de la Ville pour les réparations, le remplacement ou la mise à niveau des unités de logement social	CSCP	Services sociaux et communautaires	En cours			



**Objectif 5 : Rattraper le retard dans le remplacement du réseau d'égout et d'égout pluvial et de la canalisation d'alimentation d'ici 2015.**

Offrir un approvisionnement en eau sûr et fiable et réduire les risques d'inondation des sous-sols permet d'accroître la santé publique, la valeur des propriétés et la qualité de vie. D'ici 2015, la Ville rattrapera le retard de remplacement des égouts sanitaires et pluviaux et des canalisations d'alimentation. Dans de nombreux cas, il est plus économique d'entreprendre le remplacement des égouts et des canalisations d'alimentation lors de la réfection des routes. Le rattrapage des retards pour le remplacement des égouts et des canalisations d'alimentation exige donc un financement accru pour la remise en état des routes.

**Activités en cours**

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Dépenses relatives au renouvellement de l'infrastructure liée aux égouts et aux services d'eau	CUE	Service d'infrastructure	2008/ 2010	I: 86 000\$		

**Objectif 6 : Déterminer les principales installations municipales d'importance pour l'ensemble de la Ville puis y implanter, au besoin, un plan efficace de correction ou de restauration.**

De nombreux édifices de notre collectivité desservent bien plus que leur quartier immédiat ou leur village; ils offrent des services à l'ensemble de notre ville. Des installations comme le parc Lansdowne, les bibliothèques au centre-ville, les centres de congrès et les archives de la Ville sont essentielles à des centres urbains dynamiques. Ces immeubles ont le potentiel de devenir des structures porteuses d'une symbolique évocatrice qui représente le type de collectivité que nous souhaitons devenir. Il est important de bâtir des édifices qui remplissent ces rôles cruciaux et qui répondent aux exigences des programmes de la Ville et il est important de les garder en bon état.

**Activités en cours**

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Déménager les Archives centrales de la Ville d'Ottawa	CSCP	Parcs, loisirs et services culturels	2008/ 2011	Fp: 100\$	Fp: 1 285\$ Fb : 50 \$	
Entreprendre un concours d'aménagement pour le renouvellement du parc Lansdowne	CUE	Urbanisme et gestion de la croissance	2008/ 2010			



## Priorités en matière de déchets solides et à l'environnement

La gestion des déchets solides comprend la planification de la gestion des déchets, la collecte des ordures, le recyclage et la collecte des résidus de jardinage, ainsi que le réacheminement des déchets (les 3R – réduire, réutiliser, recycler) et les opérations liées aux décharges. Ces services protègent la santé publique et l'environnement. Tel que prévu au plan directeur de la gestion intégrée des déchets, la Ville s'est donné un plan pour la gestion des déchets solides municipaux et a fixé des objectifs atteignables pour le réacheminement des déchets et des matières recyclables pour éviter qu'ils se rendent dans les décharges et ainsi prolonger la durée de vie des installations des décharges.

La durabilité environnementale comprend les objectifs et mesures à prendre pour mettre en œuvre la Stratégie environnementale de la Ville, notamment réduire les gaz à effet de serre produits par la collectivité et par les entreprises, construire des bâtiments écologiques, protéger l'environnement aquatique et diminuer l'utilisation des ressources.

### Tendances:

- Dans le sondage de 2008 auprès des résidents de la Ville d'Ottawa, la satisfaction à l'égard des services de traitement et de distribution de l'eau et des services des égouts et de traitement des eaux usées a considérablement baissé par rapport à 2007, en baisse de 16 per cent et 21 per cent respectivement.
- Dans le même sondage, 50 per cent des citoyens ont indiqué qu'ils voulaient une augmentation de service pour les « services d'égout et de traitement. »
- Il est devenu pratiquement impossible pour les municipalités d'ouvrir de nouveaux sites d'enfouissement en Ontario en raison des préoccupations environnementales et de l'opposition des citoyens. En 2006, le comté de Simcoe a reçu l'approbation du ministère de l'Environnement (MOE) pour un nouveau site – 27 ans après que le comté ait débuté sa recherche d'un nouveau site.
- La superficie de terres requises pour répondre aux besoins de consommation d'une personne, c'est-à-dire « l'empreinte écologique », est de 8,6 hectares à Ottawa. Cela est beaucoup plus élevé que la moyenne mondiale de 2,3 hectares. L'empreinte écologique pour tous les citoyens d'Ottawa représente une superficie 27 fois plus grande que celle de la Ville. À mesure que la population mondiale devient plus nombreuse et plus riche, l'empreinte écologique planétaire augmentera jusqu'à dépasser la capacité de la planète. Ottawa doit participer à un effort mondial pour réduire son empreinte écologique.
- Plus de la moitié de l'empreinte écologique d'Ottawa est lié aux besoins d'approvisionnement en énergie.
- Selon les prévisions, la température annuelle moyenne à Ottawa devrait augmenter de deux à cinq degrés d'ici 2100.
- Selon les estimations, la pollution de l'air causerait 328 décès prématurés par année à Ottawa.

- Ottawa est reconnue comme l'une des villes les plus écologiques d'Amérique du Nord, avec de nombreuses forêts, des parcs et des cours d'eau, des sentiers pédestres et des pistes cyclables à explorer

## Objectifs

**Nouveau objectif 1 : Améliorer la durabilité environnementale et réduire les émissions de gaz à effet de serre de 30 pour cent (entreprises) et de 20 pour cent (collectivité) par rapport aux niveaux de 1990 d'ici 2012.**

Réduire les émissions de gaz à effet de serre permettra d'avoir une Ville d'Ottawa propre et plus verte. Si les citoyens apportent de petits changements à leurs activités quotidiennes, ils contribueront à la réduction des émissions de gaz à effet de serre et profiteront de meilleures conditions environnementales générales et d'une meilleure santé.

### Activités en cours

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Évaluation du Programme pilote Smart Car	Transportation	Travaux publics	2006/ 2010			
Évaluation du Projet pilote de véhicules hybrides	Transportation	Travaux publics	2007/ 2010			
Mettre à jour la stratégie de réduction d'émission du parc automobile	Transportation	Travaux publics	2008/ 2010			
Élaborer de nouvelles cibles de réduction des gaz à effet de serre produits par la collectivité et par les entreprises en fonction des mesures de la consommation actuelle	CUE	Viabilité des communautés	2008/ 2010			
Mesurer le rendement en fonction des cibles comprises dans le Plan de gestion de la qualité de l'air et des changements climatiques	CUE	Viabilité des communautés	En cours			
Mettre en œuvre le Plan de gestion de la qualité de l'air et des changements climatiques; élaborer et mettre en œuvre d'autres politiques municipales environnementales, c'est-à-dire Politique municipale d'acquisition de produits écologiques avec le Groupe de travail en environnement	CUE	Viabilité des communautés	En cours		I : 100\$	

## Nouvelle(s) action(s)

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Developper et mettre en œuvre une Stratégie de viabilité des collectivités	CUE	Viabilité des communautés	En cours			
Mettre en œuvre le Plan du parc de véhicules verts	Transport CUE	Travaux publics	2009/ 2010			
Créer des mesures incitatives pour récompenser l'innovation durable	CUE	Viabilité des communautés	En cours			

## Nouveau objectif 2 : Accroître le réacheminement des déchets

La Ville fait des efforts pour changer sa façon de penser la gestion des déchets. Cette stratégie de gestion des déchets permet de gérer efficacement les déchets, d'empêcher la pollution et de promouvoir le recyclage et la réutilisation des matières tout en aidant la Ville à atteindre ses objectifs en matière d'environnement. La Ville cherche également des façons dont les technologies nouvelles et émergentes pourraient aider à transformer les déchets en ressources.

### Activités en cours

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Compléter un plan de gestion des déchets résiduels	CUE	Services environnementaux	2009/ 2010			
Compléter un plan de gestion des décharges	CUE	Services environnementaux	2008/ 2012			
Continuer de mettre de l'avant la campagne de sensibilisation/communication <i>Repenser les déchets</i> et mettre en place des partenariats de soutien internes et externes	CUE	Services environnementaux	2008/ 2010	Fp: 415\$		
Élaborer, mettre en œuvre et promouvoir un programme de matières organiques triées à la source	CUE	Services environnementaux	2008/ 2010	Fp: 12 286 \$		
Effectuer un examen des technologies de rechange pour les déchets urbains	CUE	Services environnementaux	2008/ 2010			
Examiner les occasions éventuelles d'expansion du projet de transformation des gaz des décharges en énergie électrique d'Énergie Ottawa	CUE	Services environnementaux	2009/ 2010	I: 1 500\$	I: 500\$	I: 500\$

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Poursuivre le partenariat avec projet pilote de gazéification de Plasco Energy	CUE	Services environnementaux	2008/ 2010	Fb: 595\$		
Continuer à chercher de nouveaux débouchés et à développer de nouveaux programmes pour la gestion des matières recyclables	CUE	Services environnementaux	En cours			

### Nouvelle(s) action(s)

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Chercher des partenaires du secteur privé pour l'essai pilote des programmes de recyclage des déchets industriels, commerciaux et institutionnels (ICI)	CUE	Services environnementaux	2010/ 2011			
Déchets électroniques	CUE	Services environnementaux	2008/ 2010			
Dépôts de déchets dangereux domestiques	CUE	Services environnementaux	2009/ 2010			
Projets pilotes de réorientation des déchets	CUE	Services environnementaux	2008/ 2009			
Mettre en œuvre la première étape de la stratégie de réacheminement pour la gestion des déchets industriels, commerciaux et institutionnels (Stratégie ICI 2015).	CUE	Services environnementaux	2009/ 2011	333\$	333\$	
Programme pour les bacs verts pour les déchets organiques	CUE	Services environnementaux	2010			

### Nouveau objectif 3 : Protéger l'environnement aquatique et l'approvisionnement en eau de source

La réduction des émissions de gaz contribuera à faire d'Ottawa une ville plus propre et plus écologique. Par de petits changements à leurs activités quotidiennes, les citoyens peuvent contribuer à la réduction des émissions de gaz et profiter de meilleures conditions environnementales générales et d'une meilleure santé.

La Ville est un partenaire de ce programme provincial dirigé par les offices de protection de la nature pour protéger les sources d'eaux de surface et souterraines pour l'approvisionnement en eau de la Ville. Les activités comprennent notamment l'analyse des réseaux de surface et souterrains, la détermination des emplacements critiques d'eau de puits et l'établissement de mesures de protection (comme la gestion des risques) pour assurer une eau potable saine.

## Nouvelle(s) action(s)

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Acquérir la capacité de mener des recherches de pointe	CUE	Viabilité des communautés	En cours			
Appuyer le financement de la rivière des Outaouais et le Plan de protection intégré pour la rivière des Outaouais	CUE	Services environnementaux	En cours			
Évaluations environnementales (EE) des installations de gestion des eaux pluviales Foster et Kennedy Burnette	CUE	Urbanisme et gestion de la croissance	2010/ 2010			

### Objectif 4 : Respecter la norme de Leadership en matière d'énergie et d'environnement (LEED) d'ici 2020 en ce qui a trait aux immeubles qui appartiennent à la Ville, dans l'atteinte des cibles et objectifs environnementaux que le Conseil avalise.

Le processus budgétaire annuel d'immobilisation continu appuie les nouvelles constructions et les rénovations importantes régies par la Politique sur les bâtiments écologiques (système de cotation LEED). Tous les coûts liés à ces initiatives seront inclus dans ces demandes de financement et approuvés au sein du financement de projet d'immobilisation autorisé.

Pour les édifices existants, le Programme d'amélioration énergétique permettra d'amener cette catégorie d'installations au niveau du système de référence LEED, lorsqu'il est pratique de le faire. L'objectif de cette approche est de réduire la consommation d'énergie et d'eau, ainsi que les émissions de gaz à effet de serre (GES). Elle vise également à obtenir un meilleur réacheminement et une meilleure gestion des déchets, ainsi qu'une qualité de l'air accrue à l'intérieur des édifices existants de la Ville.

### Activités en cours

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Mettre en œuvre un programme visant à encourager le secteur privé à élaborer une norme LEED, un système de cotation des édifices écologiques	CUE	Viabilité des communautés	2008/ 2012	I: 110\$	I: 150\$	
Mettre en œuvre le programme <i>Smart Energy</i> qui comprend le programme de réhabilitation des édifices en ciblant les principaux émetteurs de gaz à effet de serre	CSPC CUE	Viabilité des communautés  Travaux publics	2008/ 2012	I: 2 400\$	I: 2 000\$	I: 9 600\$



## Priorité pour une ville active, viable et saine

La Ville encourage les citoyens d'Ottawa à être actifs et à adopter des modes de vie sains. Elle offre des occasions de promotion de la santé et de loisirs. La Ville fait la promotion de l'activité physique par la construction et l'entretien des sentiers, des parcs et des installations de loisirs qui sont utilisés pour la prestation des programmes de loisirs aux résidents d'Ottawa.

La Ville d'Ottawa s'est engagée envers des initiatives qui répondront aux besoins de tous les citoyens par ses services sociaux, le logement social, les services d'aide à la vie autonome et de santé publique. Elle cherche à promouvoir l'inclusion sociale et à répondre aux inégalités afin d'offrir un accès équitable aux services pour tous.

### Tendances:

- Il s'agit d'une priorité qui concerne différents services de la Ville. Dans le Sondage auprès des résidents de la Ville d'Ottawa de 2008, 7 per cent des citoyens ont indiqué que les soins de santé ou le logement étaient la question la plus importante à laquelle devait face la Ville. Les résultats ci-dessous montrent la priorité que les citoyens accordent à l'amélioration des services :
  - 63 per cent des répondants appuyaient un meilleur niveau de service pour le logement social et pour les refuges, une hausse comparativement à 64 per cent en 2007 et 53 per cent en 2004
  - 57 per cent appuyaient un plus haut niveau de service pour les soins de longue durée, comparativement à 63 per cent en 2007
  - 57 per cent appuyaient des améliorations au service de la santé publique, une hausse comparativement à 56 per cent en 2007 et 48 per cent en 2004
  - 35 per cent appuyaient un plus haut niveau de service pour les parcs et l'entretien des espaces verts, comparativement à 44 per cent en 2007 et 35 per cent en 2004
  - 48 per cent appuyaient des améliorations aux services de garde d'enfants, une hausse comparativement à 43 per cent in 2007 et 44 per cent en 2004
  - 40 per cent appuyaient un plus haut niveau de service pour les installations et les programmes des loisirs, comparativement à 39 per cent en 2007 et 30 per cent en 2004
  - 32 per cent appuyaient un plus haut niveau de service pour les programmes artistiques et culturels, comparativement à 33 per cent en 2007 et 20 per cent en 2004
  - Tel que mentionné à la priorité des transports, il y a un appui important des citoyens pour un meilleur entretien des trottoirs.
- À Ottawa, 47 per cent de la population de 18 ans et plus a un surpoids ou est obèse. Le taux de diabète type 2 et des autres problèmes de santé liés à l'obésité est en croissance.
- L'obésité chez les enfants augmente. Au Canada, 48 % des enfants entre 2 et 11 ans ont maintenant une surcharge de poids ou sont obèses.
- Ottawa vieillit. Le nombre de personnes âgées (65 ans et plus) augmentera de 50 per cent au cours des 20 prochaines années. Le nombre de personnes âgées de 85 ans et plus augmentera de 25 per cent d'ici cinq ans.

- 20 per cent des enfants à Ottawa vivent dans la pauvreté.
- La mondialisation fera croître les écarts entre les revenus.

## Objectifs

### Objectif 1 : Appuyer les installations et la programmation des loisirs en réponse à la croissance de la population.

La Ville possède et opère de nombreuses installations de loisirs dans l'ensemble du territoire d'Ottawa. Ces installations sont utilisées pour offrir des programmes et des services de qualité visant à accroître la qualité de vie des citoyens et à encourager les modes de vie actifs et sains. La Ville s'efforcera de veiller à ce que les installations et les programmes de loisirs soient élargis proportionnellement à la croissance de la population.

#### Activités en cours

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Augmenter le financement pour les installations récréatives (immobiliers)	CSCP	Parcs, loisirs et services culturels	2008/ 2010	I: 1 595\$	I: 500\$	
Augmenter le financement pour la programmation des loisirs	CSCP	Parcs, loisirs et services culturels	2008/ 2010	Fp: 215 \$ Fp: 95 \$	Fp: 1 021\$ Fp: 30 \$	

#### Nouvelle(s) activité(s)

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Terminer et mettre en œuvre le Plan directeur des loisirs	CSCP	Parcs, loisirs et services culturels	2008/ 2012	Fp: 150 \$		

### Objectif 2 : Faire pression auprès des gouvernements fédéral et provinciaux pour améliorer les services de garde d'enfants et l'aide sociale.

La Ville prend des mesures pour veiller à ce que les gouvernements provincial et fédéral offrent suffisamment de fonds et de services liés à la sécurité et au bien-être des enfants et à ce que des ressources soient disponibles pour les personnes admissibles à l'aide sociale.



### Activités en cours

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Maintenir et développer l'infrastructure actuelle de garde d'enfants par des organismes sans but lucratif et offrir des environnements de garde de haut niveau et sûrs	CSCP	Services sociaux et communautaires	En cours			
Mettre en œuvre le Plan de services francophone de garde d'enfant	CSCP	Services sociaux et communautaires	2008/ 2010			
Faire pression auprès des gouvernements fédéral et provinciaux pour accroître le nombre de programmes et d'installations de garde d'enfants	CSCP	Services sociaux et communautaires	En cours			
Assurer le démarchage auprès du gouvernement provincial pour aligner les prestations d'aide sociale avec les nouvelles limites de faible revenu déterminées par Statistique Canada	CSCP	Services sociaux et communautaires	En cours			

### Nouvelle(s) activité(s)

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Construire une nouvelle garderie agréée ayant la certification « LEED de niveau argent »	CSCP	Services sociaux et communautaires	2009/ 2010	I : 2 000\$		
Mettre en œuvre un plan de stabilisation des frais de garde pour gérer le processus d'achat de services avec subventions	CSCP	Services sociaux et communautaires	2009/ 2011			

### Objectif 3 : Augmenter le nombre d'espaces verts détenus par la Ville à Ottawa.

L'augmentation du nombre d'espaces verts de la Ville offre une occasion d'améliorer la qualité des parcs et des espaces verts et de protéger des caractéristiques naturelles importantes. Les espaces verts comportent de nombreux avantages, y compris le développement d'un sentiment d'appartenance fort, la présence d'un espace de jeu sécuritaire et facilement accessible pour les enfants, une plus grande valeur des propriétés, un rafraîchissement des collectivités dans les environs, une réduction de l'écoulement des eaux d'orage et le maintien des habitats pour la faune et la flore indigènes.

### Activités en cours

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Planter 100 000 arbres sur quatre ans pour accroître le couvert forestier urbain et rural de la Ville dans le cadre du programme Arbres, reboisement et revalorisation de l'environnement (ARBRE)	CUE	Travaux publics	2007/ 2010	I: 500 \$		
Élaborer une stratégie de foresterie	CUE	Urbanisme et gestion de la croissance	2011/ 2012			
Mettre en œuvre le Programme d'entretien des arbres et des forêts, un plan sur cinq ans qui vise à s'éloigner du programme d'entretien des forêts récréatives présentement en place pour adopter les pratiques de gestion optimales de l'industrie de l'arboriculture dans un programme proactif de cycle de vie sur sept ans	CUE	Travaux publics	2008/ 2012		I: 427 \$ Fp: 1 994 \$	

### Objectif 4 : En collaboration avec les partenaires fédéraux et provinciaux, mettre fin à l'itinérance d'ici 10 ans.

La Ville s'efforce d'être une collectivité inclusive qui prend la responsabilité de faire en sorte que chacun des résidents ait un foyer adéquat. Elle continuera à travailler en collaboration avec les intervenants communautaires pour mettre fin à l'itinérance en obtenant une meilleure compréhension de l'itinérance et en faisant la promotion de cette compréhension et des stratégies pour mettre fin à ce phénomène.

### Activités en cours

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Contrôler le nombre de stratégies qui ont été mises en œuvre dans le cadre du Plan d'action communautaire pour prévenir et résoudre la question des sans-abri	CSCP	Services sociaux et communautaires	En cours			

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Appuyer la Table du leadership sur l'itinérance pour faire participer les trois paliers de gouvernement, le secteur commercial et les partenaires locaux afin de mettre fin au sans-abrisme chronique à Ottawa d'ici 10 ans	CSCP	Services sociaux et communautaires	En cours			

**Objectif 5 : Veiller à ce que des programmes culturels et récréatifs soient offerts à différents échelons d'activité pour que chaque enfant ait la chance de participer.**

La Ville travaille à offrir différents programmes créatifs, sûrs et agréables pour toutes les personnes, surtout les enfants. Ces programmes contribuent à la qualité de vie de tous et à son amélioration.

**Activités en cours**

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Élaborer un plan mineur d'amélioration de l'infrastructure communautaire pour l'île Petrie	CSCP	Parcs, loisirs et services culturels	2008/ 2010			
Concevoir et construire le complexe Kanata Nord, une importante installation récréative qui comprendra une piscine intérieure, un centre communautaire offrant tous les services et des terrains de sport extérieurs	CSCP	Parcs, loisirs et services culturels	2008/ 2010			Fb : 1 700 \$
Construire et entretenir des sentiers et des installations de parcs et loisirs	CSCP	Parcs, loisirs et services culturels	En cours	I : 875\$	I : 1 317\$	
Concevoir et opérer de nombreux programmes récréatifs pour différentes activités, y compris des programmes qui visent particulièrement à accroître la participation de certains groupes d'âge	CSCP	Parcs, loisirs et services culturels	En cours	Fb : 80 \$		

**Objectif 6 : Exiger des collectivités et des centres d'emploi axés sur la marche, le transport en commun et le cyclisme.**

Le plan officiel de la Ville et les plans directeurs connexes accordent de l'importance au renforcement des collectivités actuelles tout en développant de nouvelles collectivités à croissance intelligente qui seront écologiquement viables, qui offrent des transports adaptés à la collectivité et qui intègrent les centres d'emploi.

**Activités en cours**

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Entreprendre des plans de conception communautaire pour mettre en œuvre les principes du Plan officiel	CUE	Urbanisme et gestion de la croissance	2008/ 2012			
Mettre la dernière main à la stratégie de gestion de la demande en transport	Transport	Urbanisme et gestion de la croissance	2009/ 2011			

**Nouvelle(s) activité(s)**

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Entreprendre des plans communautaires de circulation piétonnière	CUE	Urbanisme et gestion de la croissance	2010/ 2012			
Mettre en œuvre les recommandations du Plan sur le cyclisme, notamment mettre en œuvre un programme permanent de partage des bicyclettes et des projets pilotes sur la planification des déplacements à l'école	Transport	Urbanisme et gestion de la croissance	2010/ 2012	900 \$		
Mettre en œuvre les recommandations du Plan de circulation piétonnière	Transport	Urbanisme et gestion de la croissance	2010/ 2012	I : 4 400\$	I : 100\$	I : 100\$
Entreprendre le programme d'évaluation de la sécurité des piétons	Transport	Travaux publics	2010 /2012			
Mettre l'accent sur la création d'un centre-ville plus sain et vivable comme résultat au projet de tunnel de transport en commun dans le centre-ville d'Ottawa (TTCCVO)	Transport	Urbanisme et gestion de la croissance	En cours			

**Objectif 7 : Établir à la Ville une capacité élevée de réponse par anticipation aux besoins des résidents d'Ottawa en services sociaux, en logements sociaux, en aide à la vie autonome et en santé publique.**

La Ville s'est engagée à offrir des lieux stables, accessibles et abordables où les résidents peuvent demeurer et à veiller à l'accès aux programmes et aux services de soutien et de santé publique, le cas échéant.

**Activités en cours**

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Améliorer la salubrité des aliments, mettre en place un système d'information de santé environnementale pour faciliter les processus de prise de décisions de gestion efficaces et la divulgation rapide des résultats des inspections au public	CSCP	Santé publique d'Ottawa	En cours			
Atteindre l'aménagement annuel de 500 unités de logement abordables pour les personnes ayant un faible revenu.	CSCP	Services sociaux et communautaires	En cours			
Offrir différents services de santé publique, y compris l'inspection des aliments et des restaurants, des programmes de sensibilisation et de vaccination.	CSCP	Santé publique d'Ottawa	En cours			
Offrir des services d'orientation à l'emploi, ainsi que d'autres programmes de soutien à l'emploi et de formation, en plus des prestations d'aide sociale.	CSCP	Services sociaux et communautaires	En cours			
Aider les résidents à trouver et à conserver un logement adéquat, abordable et adapté à leurs besoins.	CSCP	Services sociaux et communautaires	En cours			

### Nouvelle(s) activité(s)

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Accroître la conformité aux normes provinciales pour la fréquence des inspections de la salubrité des aliments	CSCP	Santé publique d'Ottawa	En cours			
Établir une stratégie à l'intention des personnes âgées et un plan de mise en œuvre	CSCP	Organizational développement et rendement	En cours			
Exiger des programmes régionaux de formation sur la salubrité des aliments qui sont entièrement bilingues	CSCP	Santé publique d'Ottawa	En cours			
Établir le Cadre de réduction de la pauvreté	CSCP	Services sociaux et communautaires	En cours			

### Objectif 8 : Mettre en œuvre le Plan pour les arts et le patrimoine d'Ottawa 20/20 et le Plan de viabilité des musées, récemment avalisé.

Le Plan pour les arts et le patrimoine est axé sur le développement de l'identité culturelle d'Ottawa. Il a comme vision une ville qui est le centre en effervescence de l'activité culturelle locale. Le Plan de viabilité des musées comprend l'examen de la faisabilité de la construction d'un centre de conservation et la création d'un carrefour du patrimoine, ou d'un lieu, où pourraient avoir lieu des expositions locales sur l'histoire d'Ottawa.

### Activités en cours

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Appuyer le développement d'une salle de concert ou d'une installation pour les arts visuels et les arts de la scène au 150, rue Elgin	CSCP	Parcs, loisirs et services culturels	2005/ 2012			
Établir des partenariats publics-privés pour obtenir un financement privé pour les projets d'immobilisations	CSODÉ CSCP	Parcs, loisirs et services culturels	En cours			
Mettre en œuvre le Plan de viabilité des musées par l'accroissement des investissements dans les musées exploités par la Ville et par la communauté	CSCP	Parcs, loisirs et services culturels	2006/ 2012	I: 500 \$	I: 609 \$	

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Mettre en œuvre la Stratégie d'investissement dans les arts en augmentant le financement destiné aux partenaires des arts communautaires et aux festivals pour obtenir des avantages au niveau de la qualité de vie et des finances pour Ottawa; atteindre le potentiel économique; garantir l'accès du public; réduire l'exode des talents créatifs et stabiliser le secteur des arts/festivals	CSCP	Parcs, loisirs et services culturels	2006/ 2012	Fp: 200 \$		
Réaménagement de la Cour des arts	CSCP	Parcs, loisirs et services culturels	2008/ 2014			
Faire l'ouverture du Centre des arts Shenkman en 2009 et rendre les services et les programmes complètement opérationnels d'ici 2010	CSCP	Parcs, loisirs et services culturels	2008/ 2010			

#### Nouvelle(s) activité(s) proposé(es)

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Mettre à jour et mettre en œuvre le Plan pour les arts et le patrimoine d'Ottawa 20/20	CSCP	Parcs, loisirs et services culturels	2009/ 2016	Fp: 100\$		
Mettre en œuvre la Stratégie sur les arts ruraux et le Financement de la diversité tel qu'il est recommandé dans la Stratégie d'investissement dans les arts et le Plan de viabilité des festivals	CSCP	Parcs, loisirs et services culturels	2007/ 2012			

#### **Objectif 9 : Veiller au maintien des programmes de santé publique qui permettent de promouvoir la santé et de prévenir les maladies, de concert avec la croissance démographique de la Ville.**

Un élargissement du système de santé publique est requis pour améliorer la protection de la santé des résidents et pour gérer la croissance de la population. Les programmes doivent être efficaces et montrer une sensibilité aux besoins et aux circonstances uniques de nos collectivités.

## Activités en cours

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Accroître les dépenses dans les programmes de santé publique qui font la promotion de la santé et qui préviennent les maladies	CSCP	Santé publique d'Ottawa	2008/ 2010	Fp: 655 \$		
Mettre l'accent sur le Programme de recherche, d'éducation et de développement en santé publique, accroître la capacité d'effectuer des rapports du rendement, des évaluations de programme et des enquêtes sur la santé, la planification et le développement des programmes, et avoir recours à des activités de recherche et d'amélioration continue de la qualité	CSCP	Santé publique d'Ottawa	En cours			
Accroître l'analyse des données sur la santé et la production de rapports à leur sujet, maintenir les services de bibliothèque et de collection actuels et les logiciels informatiques (p. ex., Statistical Package for the Social Sciences – SPSS)	CSCP	Santé publique d'Ottawa	En cours			
Accroître le nombre d'enfants de 0 à 6 ans qui atteignent des étapes de développement, réduire l'exposition aux risques environnementaux, accroître le taux d'allaitement, réduire le nombre de blessures à la maison, accroître l'identification de la dépression <i>post-partum</i> , faire la promotion de saines habitudes d'alimentation	CSCP	Santé publique d'Ottawa	En cours			

### **Objectif 10 : S'efforcer de réduire annuellement le nombre de lésions avec interruption de travail avec lequel compose le personnel de la Ville d'Ottawa.**

La Ville d'Ottawa s'est engagée à créer et à entretenir un environnement de travail sûr et sain pour tous les employés. Les cadres de la Ville reconnaissent qu'un milieu de travail sûr et sain est une composante importante d'une ville durable, saine et active et est essentiel à la prestation de services municipaux économiques.



### Activités en cours

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Consolider les composantes du programme de santé et de sécurité de la Ville dans un guide du Programme de santé et de sécurité au travail pour l'ensemble de la Ville en vue de définir plus clairement les rôles et les responsabilités et d'appuyer l'application uniforme des efforts du programme de santé et sécurité	CSCP	Ressources humaines	2007/ 2010			

### Objectif 11 : Comblé l'écart dans le renouvellement des trottoirs, de la signalisation routière, de l'éclairage des rues et des pistes cyclables pour des infrastructures qui ont été approuvées mais qui n'ont pas reçu de financement d'ici 2017.

La Ville travaillera à faire en sorte qu'il y ait suffisamment de financement pour la nouvelle signalisation routière et pour l'infrastructure de transport respectueuse de l'environnement. Cela permettra d'améliorer la facilité des déplacements, de favoriser les modes de transport plus actifs physiquement et d'accroître la sécurité des citoyens.

### Activités en cours

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Élaborer un plan sur 10 ans pour rattraper le retard lié aux infrastructures: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Panneaux de signalisation et signaux à compte à rebours pour piétons (travaux publics)</li> <li>• Lumières de rue(travaux publics)</li> <li>• Trottoirs (Urbanisme et gestion de la croissance)</li> <li>• Pistes cyclables (Urbanisme et gestion de la croissance)</li> </ul>	Transport	Travaux publics  Urbanisme et gestion de la croissance	2008/ 2018			



## Priorité en matière d'urbanisme et gestion de la croissance

Les objectifs de la Ville sont conçus de façon à offrir des solutions aux problèmes et préoccupations critiques de la collectivité concernant la planification de l'aménagement du territoire et à protéger les qualités et les caractéristiques qui définissent l'unicité de la collectivité. Guider la croissance et réglementer le développement est une priorité importante.

### Tendances:

- La tendance à l'accroissement de l'urbanisation au Canada se poursuit, 80 per cent de la population totale du Canada vivant maintenant dans les centres urbains, 68 per cent vivant dans une des 33 grandes régions métropolitaines de recensement et 45 per cent vivant dans une des six plus grandes villes canadiennes. La proportion de résidents en milieu urbain au Canada est parmi les plus élevées des pays du G8, arrivant au deuxième rang seulement après le Royaume-Uni, où la proportion est de près de 90 per cent.
- Dans le Sondage auprès des résidents de la Ville d'Ottawa de 2007 et 2008, 39 per cent des citoyens appuyaient une augmentation des services pour « l'urbanisme, le zonage et les permis de construction », près du double des 20 % d'appui obtenus en 2004.
- Le sondage indiquait également que : « Ottawa n'a pas d'approche stratégique à long terme de l'urbanisme, de nombreuses décisions sont prises de façon ponctuelle, sans tenir dûment compte de l'infrastructure à long terme et des questions environnementales »
- Des villes partout au monde reconnaissent de plus en plus qu'elles ne peuvent croître indéfiniment. Des politiques visant à favoriser une plus grande densité et à réduire les besoins de déplacement et l'utilisation de l'automobile sont mises en œuvre partout sur la planète pour aider les municipalités à gérer les coûts liés aux infrastructures et aux services, à réduire les incidences sur l'environnement et à promouvoir des styles de vie plus actifs.
- La chaîne d'approvisionnement alimentaire pour Ottawa s'étend maintenant partout sur la planète. Le risque que l'approvisionnement alimentaire soit dérangé par des tensions/du terrorisme planétaire ou par les coûts croissants de l'énergie a augmenté. La nécessité de protéger les terres agricoles et l'économie agricole au niveau local s'est accrue en vue de sécuriser l'approvisionnement alimentaire à l'avenir.

## Objectifs

### Nouveau objectif 1 : Gérer la croissance et créer des collectivités durables, c'est-à-dire :

- devenir chef de file en conception urbaine et communautaire
- faire en sorte que la nouvelle croissance soit intégrée de façon homogène aux collectivités établies

- veiller à ce que les installations communautaires soient aménagées parallèlement au nouveau développement
- évaluer l'incidence des décisions en matière de politiques et de développement sur les collectivités.

### Activités en cours

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Entreprendre des travaux préliminaires de diligence raisonnable liés aux occasions d'aménagement et de programme ainsi que les études nécessaires pour commencer l'aménagement du centre-ville de Kanata	CUE	Bureau des partenariats et du développement en immobilier	2009/ 2011			
Initier l'examen sur cinq ans du Plan officiel de 2008 dans le cadre de la <i>Loi sur l'aménagement du territoire</i> afin de mettre à jour les politiques du Conseil sur l'utilisation des terres et, après adoption par le Conseil, défendre le plan auprès de la Commission des affaires municipales de l'Ontario	CUE	Urbanisme et gestion de la croissance	2008/ 2010			
Mettre en œuvre les parties de la Stratégie du logement de la Ville qui concernent la planification de l'utilisation des terres	CUE CSPC	Urbanisme et gestion de la croissance	2008/ 2010			
Élaborer une politique de contrôle des démolitions	CUE	Urbanisme et gestion de la croissance	2010			
Achever le nouveau règlement de zonage général afin d'harmoniser tous les anciens règlements municipaux sur le zonage et de mettre en œuvre les politiques du Plan officiel 2003; défendre le nouveau règlement de zonage auprès de la Commission des affaires municipales de l'Ontario	CUE	Urbanisme et gestion de la croissance	2008/ 2010			

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Entreprendre deux à trois projets de restauration chaque année afin de restaurer les cours d'eau qui subissent des impacts du développement, tel que recommandé dans les plans des sous-bassins hydrographiques ou tel que cerné par d'autres organismes	CUE	Viabilité des collectivités	2008/ 2010	I: 200 \$		
Offrir un financement pour la construction du prolongement de la promenade Bill Leathem jusqu'au parc commercial Merivale-Sud, y compris le déménagement de la Direction générale de la GRC	CUE	Urbanisme et gestion de la croissance	2010/ 2011			
Élaborer un examen des demandes à l'aide des lignes directrices sur la conception urbaine approuvées par le Conseil, les routes panoramiques et les routes d'entrée et le développement d'édifices de grande taille et des nouvelles lignes directrices de conception urbaine, y compris celles pour les corridors qui ne sont pas des artères principales	CUE	Urbanisme et gestion de la croissance	En cours			
Examiner les demandes dans le cadre du processus d'approbation des aménagements et des infrastructures pour la compatibilité des quartiers et la conservation des identités uniques de nos collectivités et villages	CUE	Urbanisme et gestion de la croissance	En cours			

### Nouvelle(s) activité(s)

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Déterminer et explorer l'utilisation de nouvelles mesures incitatives de la Loi sur l'urbanisme pour atteindre les buts du Plan officiel	CUE	Urbanisme et gestion de la croissance	2010 2010			
Communiquer clairement la vision en matière d'aménagement, les principes de conception et le processus d'examen des demandes d'aménagement	CUE	Urbanisme et gestion de la croissance	En cours			

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Procéder à des examens par les pairs pour les domaines prioritaires	CUE	Urbanisme et gestion de la croissance	2010/ 2010	F : 50 \$		
Animer la Conférence 2010 Villes durables : Réseau PLUS	CUE	Viabilité des collectivités	2010/ 2010	Fp : 30 \$		
Établir l'initiative « Choisir notre avenir », une vision et un plan à long terme pour Ottawa et la région de la capitale nationale basés sur les principes de la durabilité.	CUE	Viabilité des collectivités	2008/ 2011			

**Nouveau objectif 2 : Investir dans les programmes et initiatives qui améliorent le climat commercial d'Ottawa, appuient la création d'emplois et améliorent la prospérité sociale et économique de la Ville.**

Les terrains pour l'emploi jouent un rôle majeur dans la création d'emplois et offrent des avantages au niveau de l'infrastructure. La création de nouveaux emplois dans les terrains pour l'emploi permet de réduire les coûts liés à des infrastructures nouvelles ou existantes.

**Activités en cours**

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Établir des partenariats avec les organismes économiques de la Ville afin d'offrir différents programmes, outils et initiatives de développement économique afin d'améliorer le climat commercial d'Ottawa et d'accroître la compétitivité générale, la prospérité et le potentiel de création d'emplois de la Ville	CSODE	Viabilité des collectivités	2008/ 2010	Fb : 1 000 \$		

**Nouvelle(s) activité(s) proposé(es)**

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Mettre à jour et mettre en œuvre la nouvelle Stratégie de développement économique.	CSODE	Viabilité des collectivités	En cours			

**Objectif 3 : Veiller à ce que l'infrastructure municipale nécessaire à la nouvelle croissance soit construite ou améliorée, au besoin, en fonction de cette même croissance.**

La Ville possède un Plan directeur de l'infrastructure qui donne des solutions pour les défis liés à la croissance. La Ville doit faire des prévisions et des contrôles de la croissance de la population et de l'emploi et de leur distribution afin de veiller à ce que l'infrastructure et les services soient en place à temps pour appuyer la croissance.

**Activités en cours**

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Préparer un plan sur les sous-bassins hydrographiques chaque année pour les secteurs urbains et ruraux qui connaissent des pressions liées au développement afin de servir de fondement pour la planification, l'utilisation des terres, le réseau des eaux pluviales et des espaces verts	CUE	Urbanisme et gestion de la croissance	2008/ 2010	I: 300 \$	I: 300 \$	
Construire la route Johnston pour desservir le nouveau développement de la collectivité concernée	CUE	Urbanisme et gestion de la croissance	2010/ 2010	I: 2 940\$		

**Objectif 4 : Protéger les villages ruraux d'Ottawa.**

La Ville s'est engagée à protéger les villages ruraux et à veiller à ce que toutes les décisions touchant les collectivités rurales soient prises avec la participation des résidents en milieu rural.

La Direction de l'urbanisme et de la gestion de la croissance de la Ville d'Ottawa en est à créer une série de lignes directrices sur la conception pour les villages ruraux d'Ottawa. Les lignes directrices visent à fournir une orientation en matière de conception pour évaluer, promouvoir et réaliser l'aménagement approprié dans les villages. Elles seront mises en application à l'étape des demandes d'aménagement compte tenu des plans des villages approuvés, des plans de conception communautaire et des politiques municipales. Elles ne sont pas restrictives et aideront à protéger et à améliorer le caractère, l'échelle et l'aspect architectural du village.

Les actions établies dans le Plan stratégique de la Ville de 2007-2010 comprenaient l'adoption d'une Stratégie d'établissement en milieu rural et la prestation des ressources au Bureau des affaires rurales. Ces actions ont été réalisées.

# Priorités en matière de transformation



### Priorité en matière de gouvernance

La Ville travaillera à améliorer les processus qui appuient un gouvernement responsable. Elle prendra des mesures pour déléguer de façon adéquate l'autorité, faire des contrôles stratégiques continus et des ajustements et veiller à ce que les opérations de la Ville se fassent de façon ouverte et transparente.

#### Tendances:

- Une des principales constatations tirées du Sondage de 2008 auprès des résidents de la Ville d'Ottawa révèle que les « problèmes auxquels la Ville doit faire face d'un point de vue public sont davantage associés ou attribuables à des questions de gouvernance et moins associés aux écarts de la prestation de services en particulier ».
- Dans le même rapport, quatre thèmes de portée générale soulevés dans le cadre des groupes de discussion « sont au cœur » de la raison pour laquelle la satisfaction générale des résidents à l'égard de la Ville a diminué de 80 pour cent en 2004 pour se situer à 64 pour cent en 2007 et à 62 pour cent en 2008:
  - la croyance que la Ville est en expansion rapide et a un besoin urgent de réseaux routiers et d'une infrastructure de transport en commun pour gérer cette expansion;
  - la perception que la Ville devrait avoir un plan à long terme complet pour l'infrastructure municipale (routes, transport en commun, ponts, etc.), ce qui devient de plus en plus urgent étant donné que la population continue de croître;
  - des préoccupations à l'égard de la structure de gouvernance et à l'égard du fait que la prise de décisions pourrait ne pas être en mesure de répondre à des questions tel que : la structure du Conseil; la complexité de la prise de décisions dans le contexte des politiques de la ville, et un poids disproportionné est donné aux intérêts de certains groupes ou de certaines parties de la Ville par rapport aux intérêts de la Ville dans l'ensemble.
  - Des questionnements au sujet des décisions prises par la Ville, c'est-à-dire que les décisions ne seront pas les bonnes ou seront annulées à l'avenir, ce qui pourrait entraîner le gaspillage des fonds dépensés à ce jour et retarder les résultats attendus.
  - 52 pour cent des citoyens pensent que la Ville se dirige dans la bonne direction.

## Objectifs

**Objectif 1 : Augmenter la délégation de pouvoirs des comités permanents, des conseillers et du personnel afin d'améliorer la capacité du Conseil municipal à présenter des orientations stratégiques et réduire l'approbation des transactions.**

La Ville tentera de simplifier le processus de prise de décisions du Conseil en améliorant les pratiques d'établissement des politiques et en déterminant les niveaux appropriés de délégation pour les points moins importants, en plus de mécanismes adéquats pour la production de rapports et pour les appels. Une fois ces mesures en place, le Conseil aura la capacité d'axer ses efforts sur la planification stratégique plus large.

### Activités en cours

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Effectuer un examen de la structure de gouvernance et des procédures connexes à la fin du mandat du Conseil	CSODÉ	Greffier municipal et contentieux	2010/ 2010			

**Objectif 2 : Augmenter la capacité du Conseil municipal à établir des orientations stratégiques pour la Ville, notamment par le travail auprès des comités permanents dans l'établissement des priorités du mandat du Conseil sur les activités en cours et les initiatives des services.**

La Ville travaillera à accroître la participation directe du Conseil dans l'établissement des priorités du mandat du Conseil par la mise en place d'un processus continu. Le personnel travaillera également à améliorer les pratiques d'établissement des politiques afin d'appuyer la planification stratégique du Conseil.

### Nouvelle(s) activité(s)

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Améliorer la capacité du Conseil d'établir une orientation stratégique en matière de santé publique grâce à la création d'un Conseil de la santé indépendant	CSODÉ	Santé publique d'Ottawa	2008/ 2010			

**Objectif 3 : Concevoir un processus tangible, démocratique et attrayant puis s'y consacrer afin de maximaliser la participation des citoyens – y compris les aînés, les Canadiens de fraîche date, les femmes et les personnes économiquement défavorisées – au travail du Conseil et à la conception des politiques.**

La Ville explorera de nouvelles façons d'engager le public, de le consulter et d'obtenir sa rétroaction quant aux opérations de la Ville. Ces méthodes aideront à améliorer la valeur des consultations et à créer des occasions de rechange permettant aux citoyens et aux intervenants de donner leur apport quant à des initiatives dans l'ensemble de la Ville ou dans un quartier en particulier.



### Nouvelle(s) activité(s)

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Créer une politique sur les pétitions	CSODÉ	Greffier municipal et contentieux	2009/ 2010			
Accroître les activités de communication et de sensibilisation pour les Services environnementaux	CUE	Services Environnementaux	En cours			

### Objectif 4 : Élaborer des procédures en appui au rôle de représentation des élus en ce qui concerne les engagements de la Ville envers leur quartier et les améliorer.

La Ville examinera de nouveaux processus qui appuient les membres du Conseil dans leur travail auprès des collectivités locales et des quartiers. L'élargissement du rôle des conseillers de quartier pour inclure la participation à la promotion des événements et à la communication des initiatives de la Ville aidera les conseillers à améliorer la qualité de vie dans les collectivités qu'ils représentent.

### Nouvelle(s) activité(s)

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Accroître la transparence en faisant rapport annuellement sur les demandes qui ont été modifiées et/ou rejetées	CUE	Urbanisme et gestion de la croissance	2010/ 2010			
Renforcer l'engagement des conseillers en leur fournissant des comptes rendus réguliers sur les principales demandes d'aménagement.	CUE	Urbanisme et gestion de la croissance	En cours			

### Objectif 5 : Élaborer des procédures qui appuient et respectent le rôle de représentation des membres du Conseil municipal quant aux engagements dans l'ensemble de la Ville et les améliorer.

La Ville travaillera à mettre en place des mécanismes visant à appuyer les membres du Conseil dans les initiatives de l'ensemble de la Ville. Les membres du Conseil devraient participer à la promotion des activités et des initiatives dans l'ensemble de la Ville. Des processus améliorés permettront d'accroître les communications entre le Conseil et les citoyens, ainsi qu'entre le Conseil et le personnel.

### Activités en cours

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Chercher des options pour un comité conjoint du Conseil et du personnel sur les communications	CSODÉ	Communications générales	2008/ 2010			

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Transmettre un préavis au Conseil au sujet des événements	CSCP	Communications générales	En cours			

**Objectif 6 : Clarifier les situations de conflits d'intérêts et les politiques de déontologie pour les élus.**

La Ville clarifiera les politiques qui s'appliquent aux membres du Conseil de façon à ce qu'ils effectuent leurs tâches d'une manière qui maintient et accroît la confiance du public envers l'intégrité, l'objectivité et l'impartialité de la Ville. Le personnel cherchera des solutions visant à permettre aux conseillers de respecter leurs engagements envers la responsabilisation et la transparence dans l'exécution de leurs tâches.

**Activités en cours**

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Élaborer une politique sur la responsabilisation et la transparence	CSODÉ	Greffier municipal et contentieux	2007/ 2010			



## Priorité en matière de prestation des services

La Ville offrira aux citoyens des outils leur permettant d'influer sur la prise de décisions et la prestation des services et de les contrôler. La Ville continuera également d'améliorer la culture de prestation de services de l'organisation en encourageant le personnel à trouver des façons innovatrices et économiques d'effectuer la prestation des services et de veiller à ce que les programmes continuent d'être pertinents, efficaces, abordables et durables pour répondre aux attentes politiques et publiques.

### Tendances:

- Le Sondage de 2008 auprès des résidents de la Ville d'Ottawa a révélé ce qui suit :
  - bien que la plupart des résidents sont satisfaits dans l'ensemble des services de la Ville, les niveaux de satisfaction ont diminué depuis 2004. Soixante-deux pour cent des résidents sont satisfaits, tandis que 17 pour cent ne sont pas satisfaits. En 2004, 80 pour cent étaient satisfaits et 9 pour cent n'étaient pas satisfaits;
  - soixante-deux pour cent des résidents indiquent qu'ils reçoivent une bonne ou très bonne valeur pour les sommes versées en taxes, tandis que 30 pour cent indiquent qu'ils reçoivent une faible ou très faible valeur pour les sommes versées.
  - En ce qui concerne l'amélioration de la prestation des services, voici les cinq grandes priorités :
    - les services de transport en commun;
    - les logements sociaux et les refuges;
    - l'entretien et le déneigement des routes et des trottoirs;
    - les services de soins de longue durée;
    - Les services de santé
- La demande du public pour un accès facile, fiable, axé sur le client et intégré aux services publics augmente et mènera à une plus grande intégration des services entre les trois paliers de gouvernement
- Internet a alimenté en partie l'augmentation de la demande publique pour un meilleur accès aux renseignements municipaux et pour un rôle plus important dans les décisions municipales. Certaines personnes considèrent que le passage à davantage de renseignements, de services et de gouvernance en ligne est inévitable.
- La prestation des services devra s'adapter aux demandes changeantes à mesure que la population d'Ottawa vieillit et se diversifie.
- D'ici 2010, 25 pour cent du personnel de la Ville aura plus de 55 ans. Avec le vieillissement de la population, la rétention et le recrutement de personnel, à tous les niveaux, deviendront des composantes importantes de la prestation des services.

## Objectifs

### Nouveau Objectif 1 : Améliorer la satisfaction des résidents/clients : améliorer l'expérience et l'interaction des résidents et du personnel relativement aux services municipaux

Par satisfaction des clients, on entend la mesure dans laquelle les clients des services gouvernementaux sont satisfaits des services qu'ils reçoivent. On mesure la satisfaction des clients en les interrogeant sur cinq grandes dimensions de la satisfaction : l'actualité, le résultat, la courtoisie, la justice et des fournisseurs de service bien informés. La Ville d'Ottawa vise à améliorer l'expérience et l'interaction des résidents relativement aux services municipaux. Cela consiste à faire en sorte que les services municipaux soient :

- o faciles à trouver et faciles d'accès
- o opportuns et coordonnés
- o offerts d'une façon qui répond aux besoins des résidents/clients
- o offerts par un personnel bien renseigné qui a la propriété partagé de l'expérience des services

### Activités en cours

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Mettre en place un projet pilote d'approche fondé sur l'endroit (quartier) pour la planification des quartiers	CUE	Viabilité des collectivités	En cours	Fp : 80 \$		
Mettre en œuvre des politiques et des procédures révisées concernant la dotation et les fonctions connexes afin de veiller à ce que la désignation continue des postes bilingues demeure pertinente	CSODÉ	Ressources humaines	2006/ 2010			
Améliorer la livraison des services dans les secteurs ruraux et en croissances à travers des fonctionnements efficaces et des accords de services partagés	CAAR	Développement organisationnel et rendement	2008/ 2011			
Développer un formulaire d'application en ligne pour le financement communautaire	CSCP	Parcs, loisirs et services culturels	2008/ 2010	Fb : 50 \$		
Élaborer un programme de marketing pour faire la promotion de la poursuite de l'excellence, de la responsabilisation et des liens entre les services et la satisfaction des citoyens de la Ville	CSODÉ	Développement organisationnel et rendement	2007/ 2010			

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Offrir une formation linguistique aux employés admissibles afin qu'ils acquièrent des compétences linguistiques en anglais et en français pour être en mesure d'offrir des services de qualité aux clients dans les deux langues officielles	CSODÉ	Services en français	En cours			
Élaborer des modèles et des procédures en partenariat avec les Services municipaux afin d'améliorer les services en français aux résidents et aux employés; aider les principaux services de la Ville à améliorer leurs services en français (c.-à-d. services de garde, parcs et loisirs, santé publique)	CSODE	Services en français	En cours			
Veiller à ce que toutes les directions de la Ville préparent un Plan annuel d'amélioration des services en français qui décrit les réalisations des 12 derniers mois et définit les objectifs de la prochaine année	CSODE	Services en français	En cours			

### Nouvelle(s) activité(s)

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Étendre et mettre en œuvre le Cadre de développement communautaire	CSPC	Développement organisationnel et rendement	En cours			
Permettre la prestation des services centrée sur les citoyens par le biais d'un service 3-1-1 optimisé et de l'expansion du service électronique	CSODE CSPC	Services généraux	2008/ 2011	I : 12 000\$		
Créer une main-d'œuvre communautaire mobile	CSPC	Services généraux	En cours	I : 5 400\$		

**Nouveau objectif 2 : Améliorer le rendement opérationnel : améliorer l'efficacité et l'efficience des processus de prestation des services pour atteindre des niveaux de service qui sont appuyés par le Conseil et clairement communiqués aux résidents et au personnel.**

Le rendement opérationnel est en fait les processus opérationnels et mécanismes de prestation des services qui permettent la prestation des services gouvernementaux. On mesure le rendement

opérationnel selon le degré auquel les processus et services correspondent aux principaux indicateurs d'efficacité et d'efficience ou les dépassent. La Ville d'Ottawa vise à améliorer l'efficacité et l'efficience des processus de prestation des services pour atteindre des niveaux de service qui sont appuyés par le Conseil et clairement communiqués aux résidents et au personnel.

### Activités en cours

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Mettre en place un processus qui établit les progrès et permet des rapports à leur sujet en fonction des résultats de prestation de services clairs pour les directions en vue de favoriser la transparence et l'amélioration continue	CVBF	Développement organisationnel et rendement	2008/ 2010			
Improve technology required for By-Law Services to achieve efficiencies and reporting data to address Auditor General's recommendations; establish standards to complete the requirements and measure performance	CSCP	Service de protection et d'urgence	2008/ 2010	I: 20 \$ Fb: 90 \$		
Améliorer la production de rapports sur les demandes au service 3-1-1 pour les conseillers au sujet de toutes les demandes de service de façon à inclure les normes de service et les rapports réguliers sur le rendement	CSODÉ	Développement organisationnel et rendement	2009/ 2010			
Aider les gestionnaires à établir des résultats de prestation des services clairs pour chacun de leurs programmes afin d'appuyer la transparence et l'amélioration continue	CSODÉ	Développement organisationnel et rendement	En cours			
Établir l'unité des renseignements sur la gestion financière Unit pour veiller à l'utilisation optimale du SAP dans l'ensemble de la Ville pour la gestion, la production de rapports et la prestation des finances de la Ville; veiller à ce que les aspects financiers de tous les systèmes d'information soient utilisés pour appuyer le cadre de contrôle des finances de la Ville	CSODÉ CVBF	Finances	2008/ 2010	Fb: 200 \$		

### Nouvelle(s) activité(s)

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Optimiser l'utilisation des établissements récréatifs	CSCP	Parcs, loisirs et Services culturels	En cours	I : 900 \$ Fb : 53 \$		
Intégrer la prestation des services sociaux et communautaires	CSCP	Services sociaux et communautaires	2009/ 2014	Fp : 600 \$	Fp : 300 \$	
Améliorer la disponibilité du parc d'autobus pour atteindre une cible de 90 %	Transport en commun	Transport en commun	2010			
Mettre en œuvre un programme continu d'amélioration commerciale à la Direction de l'entretien du parc de véhicules de transport en commun	Transport en commun	Transport en commun	En cours			
Mettre en œuvre un Plan technologique	CSODÉ	Technologie de l'information	2010	I : 1 500\$	I : 2 500\$	I : 5 000\$
Parrainage et publicité	CSODÉ	Développement organisationnel et rendement	2010	I : 300 \$		
Intégrer un processus de modification des routes au processus d'examen des aménagements	Transport	Urbanisme et gestion de la croissance	2010/ 2010			
Transformer la gestion du parc de véhicules	Transport	Travaux publics	2010/ 2012	I : 1 800\$	I : 600\$	I : 1 000\$
Mettre en œuvre des pratiques de gestion novatrices et opérationnelles innovatrices	Transport	Travaux publics	En cours	I : 300 \$	I : 200 \$	
Mettre en œuvre un bassin de main-d'œuvre occasionnelle	Transport	Travaux publics	2010/ 2010			

### Nouveau objectif 3 : Améliorer l'engagement des employés – améliorer la satisfaction et l'engagement en général du personnel qui offre et appuie les services municipaux

Par engagement des employés, on entend la mesure dans laquelle les employés sont satisfaits de leur travail et engagés envers leur travail et leur organisation. On mesure l'engagement des employés en les interrogeant sur leur engagement et leur satisfaction à l'égard de leur travail. La Ville d'Ottawa vise à améliorer la satisfaction et l'engagement en général du personnel qui offre et appuie les services municipaux.

## Activités en cours

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
<p>Élaborer un programme d'engagement des employés afin de veiller à ce que le personnel soit engagé, réceptif et créatif dans son approche face aux problèmes locaux et contribuer directement à faire en sorte que les services municipaux soient offerts de la façon la plus efficiente possible, qu'ils soient accessibles, faciles à utiliser et qu'ils répondent aux besoins de la collectivité. Les initiatives clés comprennent:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. élaboration d'une nouvelle vision et d'une nouvelle mission pour la Ville</li> <li>2. élaborer une formation et en faire la prestation auprès du personnel en vue d'appuyer la transformation des activités</li> <li>3. élaborer et mettre en œuvre une stratégie de gestion du changement</li> </ol>	CSODÉ	Développement organisationnel et rendement	2008 2010	Fb: 250 \$		
<p>Élaborer et offrir un cadre de communication pour offrir aux dirigeants un apport des employés pour appuyer la prise de décisions et offrir un apport au processus de planification stratégique du Conseil. Les initiatives clés comprennent :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. élaboration d'un sondage auprès des employés et de plans d'action</li> <li>2. élaboration de programmes de communication interne améliorés conçus de façon à accroître l'engagement des employés pour les politiques et les questions d'intérêt et pour obtenir une rétroaction</li> </ol>	CSODÉ	Développement organisationnel et rendement	2008 2010	Fb: 100 \$		



	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Améliorer le Programme municipal sur intranet Ozone de façon à accroître l'efficacité de la prestation des services et à répondre aux besoins des employés pour une variété plus grande de services Web de qualité. Les initiatives spécifiques comprendront : une architecture d'information améliorée, un outil de sondage pour la Ville, des fonctions en ligne accrues, une inscription en ligne pour la formation, etc.	CSODÉ	Communications générales	2008 2010			
Mettre en place des processus d'inscription en ligne aux cours avec un lien direct vers l'historique de perfectionnement des employés dans le SAP	CSODÉ	Ressources humaines	2010 2010			

#### Nouvelle(s) activité(s)

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Favoriser l'engagement continu des employés par le biais d'un sondage annuel, de groupes de discussion et de communications internes	Transport en commun	Transport en commun	En cours			
Relancer la formation « Pro in Motion » dans le cadre de laquelle les chauffeurs reçoivent une formation continue sur les nouvelles façons de faire des affaires et où ils peuvent partager leur expérience de travail	Transport en commun	Transport en commun	En cours			
Tenir des réunions de coopération hebdomadaires avec le syndicat et l'équipe de la direction pour renforcer la relation entre le syndicat et la direction	Transport en commun	Transport en commun	En cours			
Mettre en œuvre le Plan des ressources humaines	CSODÉ	Ressources humaines	2010			



## Priorité en matière de finances durables

La Ville continuera d'être responsable au niveau fiscal et d'être durable financièrement à long terme, elle axera ses efforts sur des stratégies visant à faire en sorte que les besoins de renouvellement de l'infrastructure trouvent réponse et à ce que de nouvelles sources et techniques de financement soient trouvées pour faire en sorte que la croissance couvre les frais qu'elle entraîne.

### Tendances:

- La question la plus criante est le cadre de financement injuste pour les municipalités ontariennes. Cela a mené au deuxième problème le plus criant – le déficit croissant dans la construction de nouvelles infrastructures et dans la réparation des infrastructures en place.
- Le Sondage auprès de résidents de la Ville d'Ottawa de 2008 a révélé que 4 pour cent des citoyens considéraient les taxes comme le problème le plus important auquel devait face la Ville. Seuls les transports et le transport en commun ont été choisis plus souvent. Le sondage a également révélé que 62 pour cent des citoyens considéraient qu'ils recevaient une bonne ou une très bonne valeur pour leurs taxes municipales, alors que 30 pour cent d'entre eux considéraient qu'ils recevaient une valeur faible ou très faible.
- Depuis 2000 (l'année précédant la fusion), la Ville a fait des économies importantes :
  - Même si les dépenses de la Ville pour ses opérations ont augmenté, une fois les ajustements liés à l'inflation et à la croissance des ménages effectués, les dépenses par ménage ont en fait diminué de 3,2 v
  - La dotation totale a légèrement augmenté, mais surtout au sein des opérations :
    - 995 postes administratifs nets (ETP ou postes équivalent temps plein) ont été éliminés
    - 1 376 ETP opérationnels nets ont été créés pour offrir de nouveaux et meilleurs services « de première ligne »
- Le résultat est une croissance nette de 381 ETP depuis 2000.
  - Le nombre d'ETP pour 1 000 ménages a diminué de près de 8 %. De 35,7 ETP pour 1 000 ménages en 2000, la Ville est passée à 32,9 ETP en 2006.
  - Les économies mentionnées plus haut ont été obtenues par fusion, par restructuration, par des changements à la conception de l'organisation afin d'améliorer la prestation des services, par des examens de l'efficacité, par de nouvelles technologies et par la rationalisation des actifs de la Ville.
- Seulement 2,5 pour cent de l'effectif de la Ville fait partie du niveau de la gestion.
- L'Indice municipal des prix (IMP) croît plus rapidement que l'Indice des prix la consommation (IPC), parce que la composition des services et des produits est différente. Le coût croissant des produits à base de matières premières comme le ciment, le bitume et l'essence est un des principaux éléments qui favorisent la croissance de l'IMP.
- L'examen de l'ensemble des coûts des solutions de rechange pendant tout leur cycle de vie devient de plus en plus important puisque l'on tient maintenant compte des coûts sociaux et

environnementaux en plus des coûts économiques.

- L'Examen provincial-municipal du financement et du mode de prestation des services, qui sera mené au printemps 2008, pourrait être une étape importante de la résolution de la question financière d'Ottawa.

## Objectifs

**Objectif 1 : Financer le renouvellement de l'infrastructure, y compris rattraper le retard de l'offre en logements abordables et convenables par les impôts (combinaison de redevances, de financement selon les moyens et d'endettement) et les voies de financement appuyées dans le budget de 2008.**

La Ville utilisera différents moyens de financement adéquats pour veiller à ce que les ressources financières soient disponibles pour répondre aux besoins de renouvellement de l'infrastructure. Ces moyens de financement seront classés selon qu'ils proviennent des impôts ou des tarifs perçus.

2010 devrait être une année chargée pour la Ville d'Ottawa en raison d'un important investissement dans le renouvellement de l'infrastructure. L'investissement de la Ville dans les projets d'immobilisations de 663 millions de dollars consacrés à l'infrastructure publique de base est au premier rang des projets de relance économique évalués à 400 millions de dollars que les trois paliers de gouvernement ont annoncés conjointement en 2009.

### Activités en cours

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Mettre en œuvre les mesures relatives à la Stratégie du logement de la Ville pour cerner et obtenir des ressources pour l'aménagement de logements à prix abordable.	CSCP	Services sociaux et communautaires	En cours			

**Objectif 2 : Augmentation des nouvelles sources de financement (telles que les revenus provenant de la taxe sur l'essence).**

La Ville cherche de nouvelles sources de financement pour l'aider dans sa planification et sa gestion budgétaires. La Ville dispose de sources de financement limitées pour répondre aux besoins municipaux changeants.

### Activités en cours

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Contrôler l'environnement législatif et économique afin de cerner les nouvelles occasions de financement.	CVBF	Bureau du directeur municipal	En cours			

### Objectif 3 : Faire en sorte que la croissance se paie d'elle-même.

Les nouveaux développements dans la Ville devraient s'autofinancer. Les coûts pour les nouveaux développements ne devraient pas être perçus auprès des contribuables actuels. La Ville utilisera différentes techniques de production de recettes et d'évitement des coûts de façon à faire en sorte que la croissance se paie d'elle-même.

#### Activités en cours

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Élaborer une stratégie pour la croissance du financement	CVBF	Urbanisme et gestion de la croissance	2008/ 2010			
Atteindre un ratio de 50 pour cent de revenus-coûts entre les utilisateurs des transports en commun et les contribuables pour le fonctionnement du transport en commun	Transport en commun	Transport en commun	2009/ 2010			
Établir des partenariats publics-privés pour obtenir un financement privé des projets d'immobilisations	CSODÉ	Parcs, loisirs et services culturels	En cours			

#### Nouvelle(s) activité(s)

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Mettre de l'avant la production de rapports sur les biens d'immobilisations tangibles afin de mettre au point l'initiative de rapports sur l'état des biens	CSODÉ	Finances	En cours			
Mettre à jour le Plan financier à long terme (PFLT)	CSODÉ	Finances	En cours			

### Objectif 4 : Devenir une ville financièrement viable d'ici 2010.

La Ville axera ses efforts sur des stratégies visant à régler les différents problèmes qui empêchent la Ville d'être financièrement viable.

#### Activités en cours

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Mettre fin graduellement au financement ponctuel d'ici 2010	CVBF	Finances	2008/ 2010			

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Mettre à jour le coût des services sociaux, du logement social et de la santé publique tout en maintenant la responsabilité de l'administration locale de refléter les besoins de la collectivité locale	CSCP	Services sociaux et communautaires	En cours			

**Objectif 5 : Élaborer une politique fiscale qui reconnaît le niveau d'inflation à partir de 2008.**

L'élaboration et l'approbation du cadre financier au cours de 2007 répond à cet objectif comme l'une des cibles en matière d'établissement du budget ainsi que principe directeur pour les taxes à la propriété. Le cadre financier offre un plan de haut niveau pour des finances durables et il sera utilisé pour orienter toutes les décisions financières et comme outil pour mesurer la situation financière de la Ville.

**Nouvelle(s) activité(s)**

	Comité	Département	Début/ Fin	2010	2011	2012
Veiller à ce que les décisions financières respectent le cadre financier adopté par le Conseil.	CVBF	Finances	En cours			

## Secteurs de service de la Ville

Portefeuille	Département	Direction
Bureau du Directeur municipal	Bureau du Directeur municipal	Coordination politique & rayonnement
		Projets stratégiques
		Services en français
	Bureau des partenariats et du développement immobilier	Mise en valeur immobilière
		Services immobiliers
	Greffier municipal et contentieux	Droit administratif et environnemental
		Service de la cour et infractions provinciales
		Elections & LAIMPVP
		Opérations juridiques et services de soutiens
		Litiges et relation de travail
		Services législatifs
		Protocole
	Finance	Trésorier municipal adjoint - Contrôleur
		Trésorier municipal adjoint - Finances
		Trésorier municipal adjoint - Recettes
		Programme législatif, planification et rendement
		Approvisionnement
Opérations municipales (OM)	Bureau du Directeur municipal adjoint	Bureau du Directeur municipal adjoint
	Communication municipales	Relation avec la clientèle
		Intégration des services et cybermédias
		Affaires public et cyberédiction
	Ressources humaines	Rémunération et avantages sociaux
		Diversité et équité en matière d'emploi
		Client RH et solution d'affaires
		Santé et sécurité au travail
		Ressorcement et gestion des talents

<b>Portefeuille</b>	<b>Département</b>	<b>Direction</b>
Opérations municipales (OM) – Continue	Service de la technologie de l'information	Solution d'affaires
		Services à la clientèle
		Solutions d'entreprise
		Architecture & Sécurité de la GI/TI
		Infrastructure technologique
	Développement organisationnel et rendement	Services à la clientèle
		Centre de services
		Service des affaires municipales
		Développement organisationnel
	Services sociaux et communautaires	Soutien opérationnel et intégration
		Évaluation et partenariats communautaire
		Logement social et refuges
		Service à l'enfance
		Service d'emploi
		Soins de longue durée
		Services sociaux - Centre Central
		Services sociaux - Centre Est
		Services sociaux - Centre Sud
		Services sociaux - Centre Ouest
	Service de protection et d'urgence	Services des règlements municipaux
		Service des incendies
		Sécurité publique intégrée
		Service paramédic d'Ottawa
	Santé publique d'Ottawa	Programme clinique
		Protection de la santé et gestion des éclosions
		Promotion de la santé et prévention des maladies
		Vaccination préventives des maladies
		Intégration, qualité et normes
		Soutien stratégiques
	Parcs, loisirs et services culturels	Complexes et des installations aquatiques et de conditionnement physique
		Installations sportives et récréatives, des parcs et des programmes
		Programmes communautaires
		Relations avec la clientèle, de l'intégration des activités et du financement
		Services culturels et patrimoniaux

<b>Portefeuille</b>	<b>Département</b>	<b>Direction</b>
Opérations municipales (OM) – Continue	Travaux publics	Service du parc automobile
		Entretien et exploitation des stationnements
		Services d'affaires
		Entretien des routes et circulation routière
		Entretien des parcs, immeubles et terrains
		Services forestiers
		Ingénierie et soutien technique
		Soutien stratégique
Bibliothèque publique d'Ottawa	Bibliothèque publique d'Ottawa	Opérations et installations de la Bibliothèque
		Planification et gouvernance
		Services centralisés et d'information
		Services publics et de soutien
Services d'infrastructure et viabilité communautaire (SIVC)	Bureau du Directeur municipal adjoint	Bureau du Directeur municipal adjoint
	Viabilité des collectivités	Développement économique
		Durabilité de l'environnement
		Planification et développement de la viabilité
		Pratique de la viabilité et habitabilité des quartiers
	Urbanisme et gestion de la croissance	Planification du transport
		Services du code du bâtiment
		Examen des projets d'aménagement
		Examen des projets d'aménagement suburbains
		Examen des projets d'aménagement urbains
		Développement des politiques et conceptions urbaines
		Évaluation & soutien opérationnel
		Service d'infrastructure
	Soutien opérationnel et technique	
	Conception, construction des immeubles, installations et parcs	
	Conception & construction municipale (Est)	
	Conception & construction municipale (Ouest)	



<b>Portefeuille</b>	<b>Département</b>	<b>Direction</b>
Services d'infrastructure et viabilité communautaire (SIVC) Continue	Services environnementaux	Drainage et épuration des eaux usées
		Gestion de l'eau potable
		Service à la clientèle
		Services environnementaux et stratégiques
		Entretien des installations
		Gestion des déchets solides
		Services d'affaires
		Gestion de la qualité
	Transport en commun	Entretien du transport en commun
		Conception du transport en commun
		Marketing & Service à la clientèle
		Gestion du rendement et de la qualité
		Opérations du transport en commun
		Train, sécurité et développement
		Para Transpo
	Bureau de mise en oeuvre du train	Approvisionnement ferroviaire
		Relations communautaires & Communications
		Fonctionnement & Entretien, Réseau ferroviaire
		Planification, Réseau ferroviaire
		Génie & Construction, Réseau ferroviaire
		Biens ferroviaire
Services commerciaux, Réseau ferroviaire		