

Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil T4

1^{er} octobre au 31 décembre 2009
Ville d'Ottawa



2009043038

 Ottawa

Résumé

Introduction

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

Faits saillants

Services de transport en commun

Au quatrième trimestre de 2009, le pourcentage d'autobus arrivant à l'heure s'est établi à 99,15 % (mesure 4). Le coût de fonctionnement au kilomètre a été de 4,76 \$ au quatrième trimestre comparativement à 4,31 \$ au troisième (mesure 7). L'utilisation des parc o bus s'est accrue de 14,8 % par rapport au troisième trimestre et de 1,9 % d'une année à l'autre (mesure 8).

Services des déchets solides

La capacité de visualiser les journaux en ligne et une diminution de leur format ont fait baisser de 7 % la quantité de matières recyclables recueillies dans les bacs noirs (mesure 9).

Services du Code du bâtiment

Les cinq quartiers où l'activité de délivrance de permis de construire a été la plus grande sont Kanata Sud, Cumberland, Gloucester-Nepean Sud, Barrhaven et Stittsville-Kanata Ouest (mesure 15). Le nombre total de demandes de permis s'est élevé de 38,3 % au quatrième trimestre de 2009 par rapport au trimestre correspondant de 2008 (mesure 16).

Service de police d'Ottawa

Le pourcentage d'appels de service a augmenté de 2,9 % au quatrième trimestre de 2009 par rapport au trimestre correspondant de 2008. Le nombre total d'appels s'est accru de 0,5 % de 2008 à 2009 (mesure 19). Sur ce nombre, les appels d'urgence (première priorité) sont constamment en hausse depuis 2005. Leur taux de progression a été de 2,9 % au quatrième trimestre de 2009 par rapport au trimestre correspondant de 2008 (mesure 22). Le Service de police d'Ottawa est intervenu dans les 15 minutes à la suite d'appels d'urgence dans 87,1 % des cas. Le but est d'en venir à respecter ce délai de réponse aux appels dans 90 % des cas. La situation s'est améliorée de 1 % par rapport à la même période en 2008, mais selon les statistiques, le Service de police pourrait avoir atteint un degré de fonctionnement maximal compte tenu de son calendrier de tâches, de ses niveaux de dotation et de la quantité d'appels qu'il reçoit à l'heure actuelle (mesure 21).

Service des incendies

Le nombre d'incidents où le Service des incendies est intervenu a baissé de 1,5 % au quatrième trimestre de 2009 par rapport au trimestre correspondant de 2008. C'est la première fois que s'interrompt la progression soutenue de cette mesure depuis le premier trimestre de 2007 (mesure 29).

Services des règlements municipaux

À la suite d'une hausse de 16 % au troisième trimestre de 2009 par rapport au trimestre correspondant de 2008, le nombre d'appels est tombé au quatrième trimestre de 2009 de 4 % au dessous de sa valeur du quatrième trimestre de 2008 (mesure 37), ce qui s'explique en grande partie par une double diminution des appels relatifs aux animaux et des appels répétés de plainte au sujet de l'application des normes foncières (mesure 38).

Santé publique Ottawa

Santé publique Ottawa ne présentera pas de données pour le trimestre, car un grand nombre de ses programmes permanents ont été suspendus au quatrième trimestre de 2009 à cause des affectations de personnel aux cliniques de vaccination contre la grippe H1N1. La déclaration régulière devrait reprendre au premier trimestre de 2010.

Service paramédic d'Ottawa

Le Service paramédic d'Ottawa a vu le nombre d'appels de service s'accroître de 12 % au quatrième trimestre de 2009 par rapport au trimestre correspondant de 2008. Pour l'ensemble de 2009, le taux de progression est de 8,5 % par rapport à 2008 (mesure 45). Pendant la même période, le délai de réponse aux appels a généralement diminué de 20 secondes. C'est que les deux tiers des paramédics embauchés en 2009 sont entrés en service au quatrième trimestre de l'année (mesure 47).

Bibliothèque publique d'Ottawa

Le taux de 19 % d'augmentation du nombre de consultations virtuelles est attribuable à la mise en service du nouveau catalogue de cette bibliothèque, lequel est d'une utilisation plus facile et d'une meilleure application en recherche et fournit en outre des outils de réseautage social pour que les gens puissent échanger de l'information et partager des intérêts (mesure 49).

Services du parc automobile

Les frais de carburant au kilomètre pour les camions incendie, les ambulances et la catégorie « Autres véhicules – lourds » ont diminué parce que les prix sont moindres (mesure 54). Le fait le plus à noter est que, dans cette dernière catégorie, le chiffre est passé de 10,71 à 6,43 (mesure 55).

Communications et Service à la clientèle

Le nombre d'appels au Centre 3 1 1 a été en hausse de 9,8 % au quatrième trimestre de 2009 par rapport au trimestre correspondant de 2008 (mesure 59). En novembre et décembre, on a observé une augmentation attribuable à la vaccination contre la pandémie d'influenza H1N1, au programme des bacs verts et à la distribution du calendrier de collecte des déchets (mesure 62).

Conclusion

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

Pour veiller à ce que le rapport demeure pertinent et réponde aux besoins d'information changeants du Conseil, nous vous invitons à nous faire connaître vos commentaires et suggestions. Veuillez communiquer avec Richard Delano, gestionnaire de programme, Mesure du rendement et Rapport, Service du développement et du rendement organisationnels, à Richard.Delano@Ottawa.ca. Tél. : 613 580 2424, poste 12533.

Richard Delano
Gestionnaire de programme
Mesure du rendement et Rapport
Service du développement et du rendement organisationnels
Ville d'Ottawa

Table des matières

COMITÉ DU TRANSPORT EN COMMUN

1 Services de transport en commun

- 1 Mesure 1 : Achalandage du transport en commun conventionnel
- 1 Mesure 2 : Taux d'occupation
- 2 Mesure 3 : Ponctualité du service
- 2 Mesure 4 : Pourcentage de trajets planifiés qui ont été effectués
- 3 Mesure 5 : Objectif du service d'entretien atteint – Transport en commun
- 3 Mesure 6 : Taux de défaillance mécanique et incidence sur le service
- 4 Mesure 7 : Coût de fonctionnement par véhicule-kilomètre
- 4 Mesure 8 : Utilisation des parc-o-bus

COMITÉ DE L'URBANISME ET DE L'ENVIRONNEMENT

5 Services des déchets solides

- 5 Mesure 9 : Nombre total de tonnes de déchets domestiques recyclés et nombre total de tonnes de déchets domestiques enfouis par trimestre
- 5 Mesure 10 : Pourcentage des déchets réorientés (bacs bleus et noirs seulement) : Immeubles à appartements et résidences privées
- 6 Mesure 11 : Pourcentage de déchets réorientés (tous les flux de déchets)

7 Urbanisme

- 7 Mesure 12 : Nombre de demandes d'aménagement traitées par trimestre
- 7 Mesure 13 : Examen en temps voulu – Pourcentage de demandes de modifications au règlement de zonage présentées au Conseil municipal en temps opportun
- 8 Mesure 14 : Examen en temps voulu – Pourcentage de demandes de délégation de pouvoir au personnel pour lesquelles une décision est prise en temps opportun

9 Services du Code du bâtiment

- 9 Mesure 15 : Total des permis de construire délivrés par quartier
- 10 Mesure 16 : Demandes de permis de construire soumises – Comparaison du T4 sur quatre ans
- 10 Mesure 17 : Pourcentage de demandes déterminées dans les délais prescrits par la loi
- 11 Mesure 18 : Pourcentage des demandes déterminées dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil)

COMMISSION DE SERVICES POLICIERS

12 Service de police d'Ottawa

- 12 Mesure 19 : Nombre d'appels de service – toutes les priorités
- 12 Mesure 20 : Nombre d'infractions au *Code criminel* traitées par policier
- 13 Mesure 21 : Délai de réponse aux appels de première priorité
- 13 Mesure 22 : Appels d'urgence concernant des services (première priorité)
- 14 Mesure 23 : Heures de service (demandes des citoyens nécessitant une intervention mobile)

COMITÉ DES SERVICES COMMUNAUTAIRES ET DE PROTECTION

15 Services sociaux et communautaires – Services d’emploi et d’aide financière

- 15 Mesure 24 : Nombre de cas et de bénéficiaires d’Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées
- 15 Mesure 25 : Nombre de demandes d’admission/information, nombre de cas vérifiés et nombre de cas accordés (Ontario au travail et Soutiens essentiels de santé et de services sociaux)
- 16 Mesure 26 : Nombre moyen de participants aux programmes d’emploi (y compris les ateliers et la présence aux sections des ressources à l’emploi)
- 16 Mesure 27 : Nombre de cas d’Ontario au travail terminés
- 17 Mesure 28 : Nombre moyen de jours entre la demande et la vérification pour Ontario au travail

18 Service des incendies

- 18 Mesure 29 : Nombre d’incidents où le Service des incendies est intervenu
- 18 Mesure 30 : Nombre de blessures et de décès liés à des incendies chez des particuliers
- 19 Mesure 31 : Volume moyen d’appels par mois

20 Logement social et Gestion des refuges

- 20 Mesure 32 : Moyenne des taux d’occupation des lits dans les refuges
- 20 Mesure 33 : Pourcentage des particuliers et des familles en attente d’un logement social qui ont été placés

21 Services des parcs, des loisirs et de la culture

- 21 Mesure 34 : Nombre de participants à des programmes accrédités par 1 000 habitants
- 21 Mesure 35 : Nombre de participants et de places disponibles dans les programmes accrédités
- 22 Mesure 36 : Pourcentage de participation aux programmes

23 Services des règlements municipaux

- 23 Mesure 37 : Volume total d’appels par trimestre
- 23 Mesure 38 : Volume d’appels par trimestre pour les quatre types d’appel les plus fréquents

24 Santé publique Ottawa

- 24 Mesure 39 : Nombre de visites au Centre de santé-sexualité (*aucun graphique*)
- 24 Mesure 40 : Nombre de visites aux cliniques dentaires (*aucun graphique*)
- 24 Mesure 41 : Nombre de visites aux jeunes familles par une infirmière en santé publique ou un responsable des visites familiales (*aucun graphique*)
- 24 Mesure 42 : Nombre de risques pour la santé ayant fait l’objet d’une intervention (*aucun graphique*)
- 24 Mesure 43 : Nombre d’appels à la ligne d’information de Santé publique (*aucun graphique*)
- 24 Mesure 44 : Nombre d’inspections effectuées dans les services d’alimentation (*aucun graphique*)

25 Service paramédic d’Ottawa

- 25 Mesure 45 : Nombre moyen d’interventions mensuelles des véhicules du Service paramédic par trimestre
- 25 Mesure 46 : Nombre total d’interventions des véhicules du Service paramédic selon le code de priorité
- 26 Mesure 47 : Délai de réponse dans le 90e percentile pour les appels dont l’urgence constitue un danger de mort

CONSEIL DES SERVICES DE BIBLIOTHÈQUE

27 Bibliothèque publique d'Ottawa

- 27 Mesure 48 : Nombre de mises en circulation par personne (Bibliothèque)
- 27 Mesure 49 : Nombre de visites électroniques par habitant (Bibliothèque)

COMITÉ DES SERVICES ORGANISATIONNELS DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

28 Services du parc automobile

- 28 Mesure 50 : Frais de fonctionnement par km (\$) – camions incendie et ambulances
- 28 Mesure 51 : Frais de fonctionnement par km (\$) – autres véhicules (légers et lourds)
- 29 Mesure 52 : Consommation de carburant en litres – camions incendie et ambulances
- 29 Mesure 53 : Consommation de carburant en litres – autres véhicules (légers et lourds)
- 30 Mesure 54 : Frais de carburant par kilomètre – camions incendie et ambulances
- 30 Mesure 55 : Frais de carburant par kilomètre – autres véhicules (légers et lourds)
- 31 Mesure 56 : Nombre de véhicules
- 31 Mesure 57 : Nombre moyen de kilomètres parcourus par véhicule – camions incendie et ambulances
- 32 Mesure 58 : Nombre moyen de kilomètres parcourus par véhicule – autres véhicules (légers et lourds)

33 Communications et Service à la clientèle

- 33 Mesure 59 : Nombre total d'appels pris par le Centre d'appels
- 33 Mesure 60 : Pourcentage des appels pris en 120 secondes ou moins (objectif de 80 %)
- 34 Mesure 61 : Cinq demandes de service les plus fréquentes au Centre d'appels 3 1 1 (par trimestre; par année)
- 35 Mesure 62 : Six demandes de renseignements les plus fréquentes au Centre d'appels 3 1 1 (par trimestre; par année)
- 36 Mesure 63 : Volume total des opérations du Centre du service à la clientèle (par trimestre; par année)
- 36 Mesure 64 : Pénétration des services électroniques

COMITÉ DES TRANSPORTS

37 Entretien des routes et Circulation routière

- 37 Mesure 65 : Frais d'entretien des routes/km
- 37 Mesure 66 : Nombre d'appels au Centre d'appels 3 1 1 à propos des routes
- 38 Mesure 67 : Frais d'entretien des trottoirs et sentiers/km
- 38 Mesure 68 : Nombre d'appels au Centre d'appels 3 1 1 à propos des trottoirs et des sentiers

39 Transport à l'échelle de la Ville

- 39 Mesure 69 : Nombre de bicyclettes (de 8 h à 9 h et de 16 h à 17) à sept endroits clés

40 Services d'infrastructure

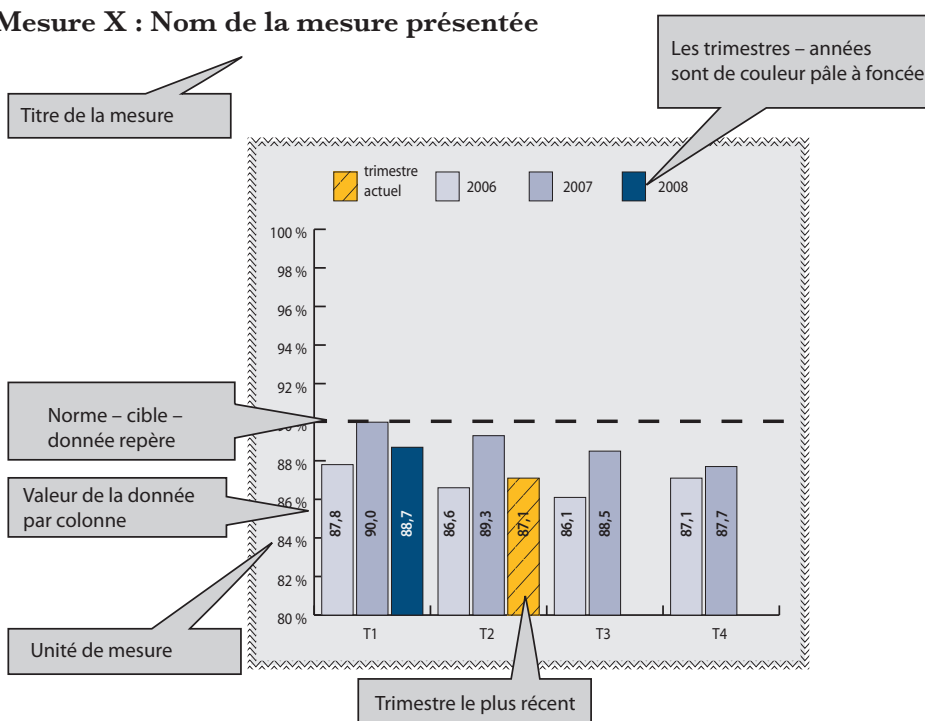
- 40 Mesure 70: Total des contrats d'asphalte passés en tonnes uniquement pour les projets gérés par la Ville (renouvellement, prolongations, élargissement)

41 Définitions ou notes explicatives

Comment lire les graphiques

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

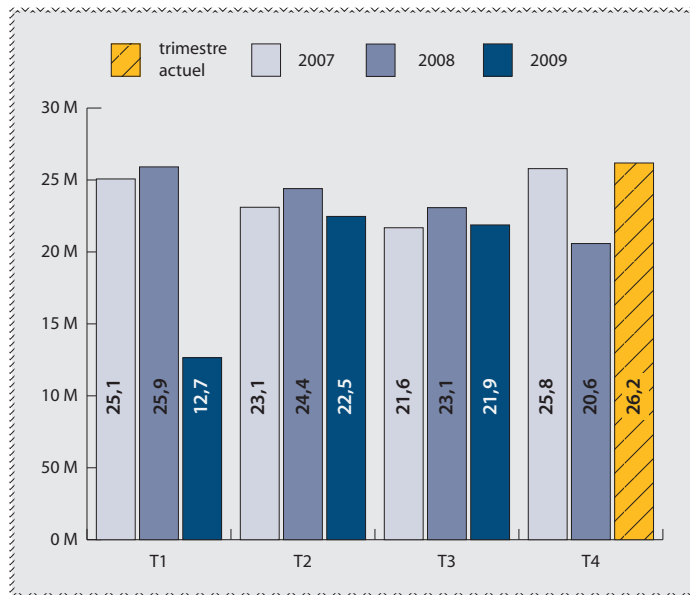
Mesure X : Nom de la mesure présentée



Le texte sous le graphique ou à côté décrit les éléments qui ont influencé les résultats déclarés du plus récent trimestre. Pour certains graphiques, divers termes sont définis dans la section « Définitions ou Notes explicatives » à la page 41.

Services de transport en commun

Mesure 1 : Achalandage du transport en commun conventionnel

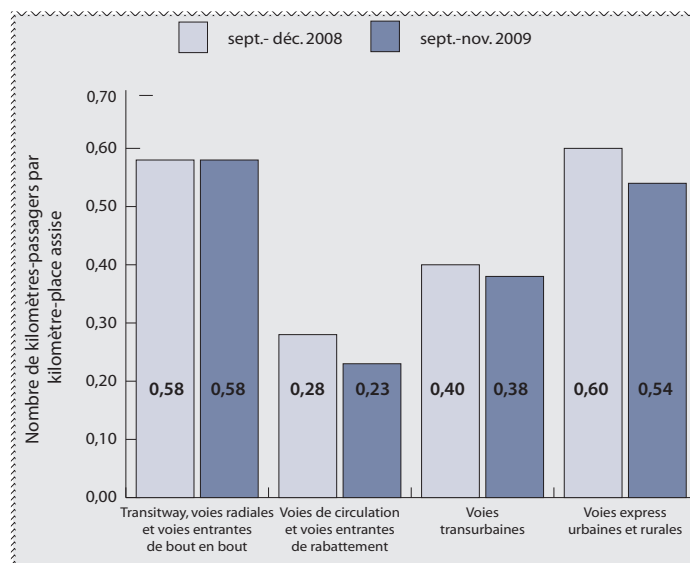


Le transport en commun conventionnel comprend le service régulier (autobus et O train), le transport en commun scolaire et le transport des passagers quotidiens, mais pas les services Paratranspo.

L'achalandage au quatrième trimestre a atteint un niveau record, affichant une augmentation constante d'un mois à l'autre. L'achalandage au mois d'octobre 2009 correspondait à plus de 97 % de l'achalandage du mois d'octobre 2008, et l'achalandage au mois de novembre 2009 correspondait à 99,5 % de celui enregistré en novembre 2008. Bien que le mois de décembre 2008 ait été marqué par un conflit de travail et une interruption du service, l'achalandage au mois de décembre 2009 a dépassé celui de

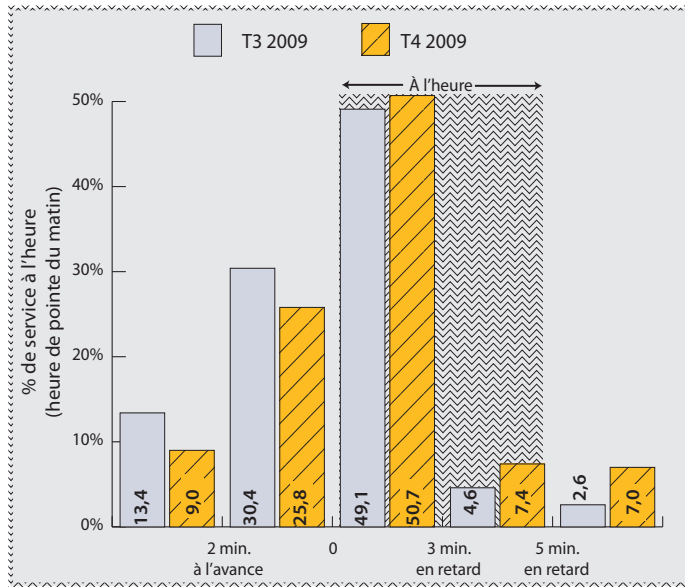
décembre 2007 de 6,6 %. L'augmentation de l'achalandage au T4 dépasse la variation de la population active occupée (PAO) à Ottawa. La PAO est une mesure soutenue de la santé de l'économie qui explique 85 % des fluctuations de l'achalandage. Cela indique bien que l'augmentation des niveaux de service à l'automne de 2009 a été bien accueillie par les résidents et a eu un effet favorable sur l'achalandage tout au long du quatrième trimestre.

Mesure 2 : Taux d'occupation



Une mesure essentielle du rendement des transports en commun, l'indicateur de l'occupation, montre à quel point la capacité des Services de transport en commun est utilisée par les usagers. Le taux d'occupation varie selon les catégories de voies ou d'itinéraires et le rôle que joue chacune dans l'ensemble du réseau. Entre l'automne de 2008 (de septembre à décembre) et la même saison en 2009 (de septembre à novembre), l'occupation a légèrement augmenté dans le Transitway et les voies radiales qui forment la principale catégorie dans le réseau. Elle a diminué dans les autres catégories. Cette évolution va de pair avec la légère diminution de l'achalandage et l'augmentation du service de septembre à novembre en 2009.

Mesure 3 : Ponctualité du service

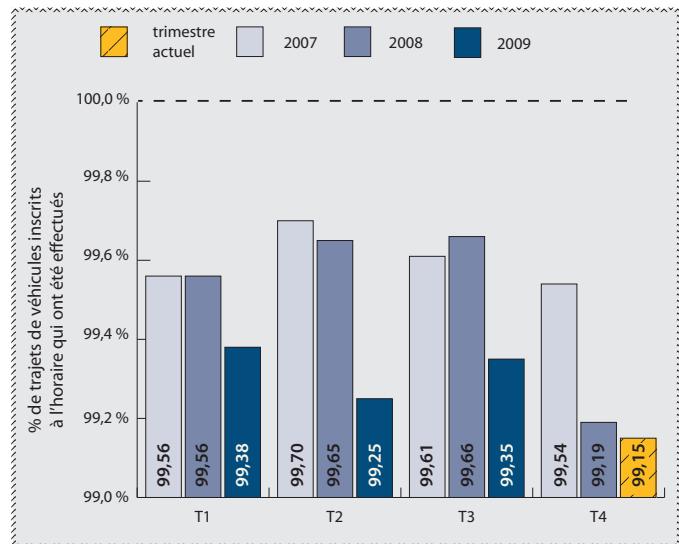


Le quatrième trimestre marque la fin de première année de la nouvelle norme de service « à l'heure », qui signifie ne plus arriver à l'avance et ne pas être en retard de plus de cinq minutes, comparativement à la norme antérieure de ne pas être plus de deux minutes en avance et plus de trois minutes en retard. Dans l'ensemble, la ponctualité a atteint un nouveau sommet de 58,1 % au T4, une augmentation de 8,4 % par rapport au trimestre précédent. Il est important de souligner que les arrivées à l'avance (qui font en sorte que les clients manquent leur autobus) ont baissé de 20 % par rapport au trimestre précédent, passant de 43,7 % à 34,8 %. Grâce à des rajustements continus à la nouvelle norme et à un examen approfondi des pratiques

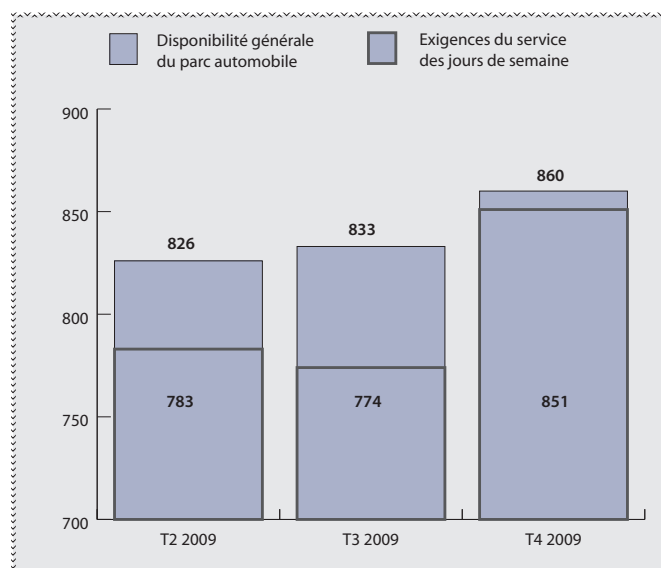
d'ordonnancement, la ponctualité du service devrait augmenter et s'approcher de notre cible de 90 %.

Mesure 4 : Pourcentage de trajets planifiés qui ont été effectués

La norme pour la disponibilité des Services de transport en commun est actuellement de 100 % pour les trajets planifiés à effectuer. Au quatrième trimestre, le pourcentage relevé a été de 99,15 %; c'est moins que pour les trimestres et les années du passé. Il reste que, au quatrième trimestre de 2009, les Services de transport en commun ont effectué en réalité le plus grand nombre de trajets pour tout trimestre depuis 2005. La progression est respectivement de plus de 7 % et de 11 % par rapport au troisième trimestre de 2009 et au quatrième trimestre de 2007 (la comparaison est impossible avec 2008 à cause de la grève). Comme les trajets ont été plus nombreux (par augmentation du service) et plus courts (par réduction ou division des itinéraires), les trajets non effectués pourraient avoir eu moins d'incidence sur les usagers qu'ils n'en auraient eu s'ils avaient été moins nombreux et plus longs comme par le passé. Dès 2010, les Services de transport en commun verront à établir une mesure de rendement qui traduit mieux le degré de disponibilité des services sous l'angle des trajets planifiés qui ont été effectués.

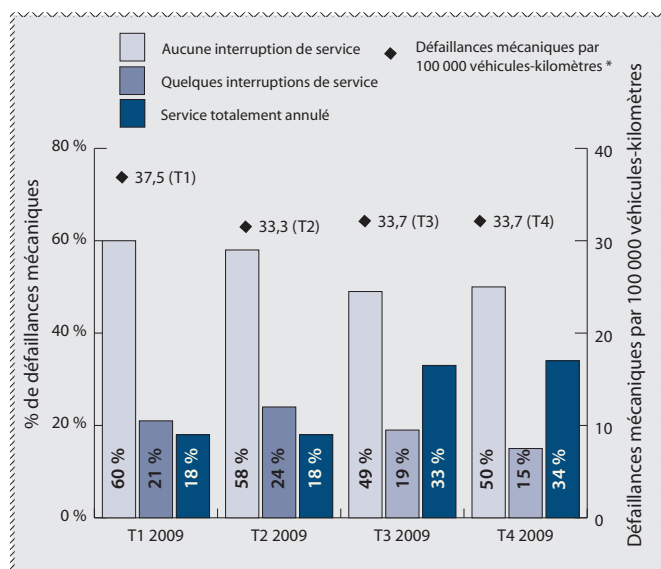


Mesure 5 : Objectif du service d'entretien atteint – Transport en commun



Au cours du quatrième trimestre, on a enregistré une augmentation considérable des niveaux de service les jours de semaine comparativement aux trimestres précédents, et les besoins d'autobus ont augmenté en conséquence, passant de 774 autobus au cours du T3 à 851 au cours du T4. Cela exerce de nouvelles pressions sur la Direction de l'entretien du transport en commun et, bien que la disponibilité des autobus les jours de semaine ait été en moyenne supérieure au nombre d'autobus nécessaires, on a enregistré 16 jours de semaine sur 64 au cours du T4 où le nombre d'autobus disponibles était inférieur au nombre d'autobus nécessaires. Les cibles fixées pour la Direction de l'entretien du transport en commun sont la disponibilité du service à 100 % en tout temps et l'utilisation du parc d'autobus à 90 %.

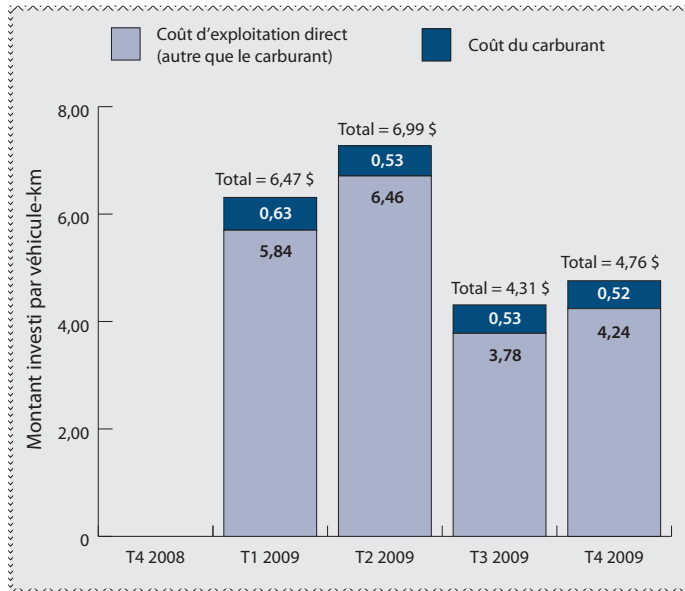
Mesure 6 : Taux de défaillance mécanique et incidence sur le service



* Les défaillances mécaniques par 100 000 véhicules-kilomètres sont illustrées sur l'axe secondaire.

Le taux de défaillance mécanique repose sur le nombre réel de défaillances des autobus affectés au service qui ont dû être retirés du service. Au cours du quatrième trimestre (T4), le taux de défaillance mécanique a été de 33,7 aux 100 000 kilomètres-véhicules, soit la même chose qu'au trimestre précédent. La mesure de l'efficacité opérationnelle est la capacité de réduire le nombre de trajets d'autobus touchés par des défaillances mécaniques et, par conséquent, le nombre de clients touchés. Au T4 de 2009, le pourcentage de pannes qui n'ont pas entraîné l'annulation d'un trajet d'autobus et le pourcentage de pannes qui ont entraîné l'annulation d'un parcours d'autobus sont demeurés à peu près les mêmes qu'au T3. Toutefois, en raison de l'augmentation considérable du niveau de service à l'automne 2009, le nombre total de trajets d'autobus au cours du T4 de 2009 a augmenté de 11 %, exerçant de nouvelles pressions sur les opérations et l'entretien du transport en commun.

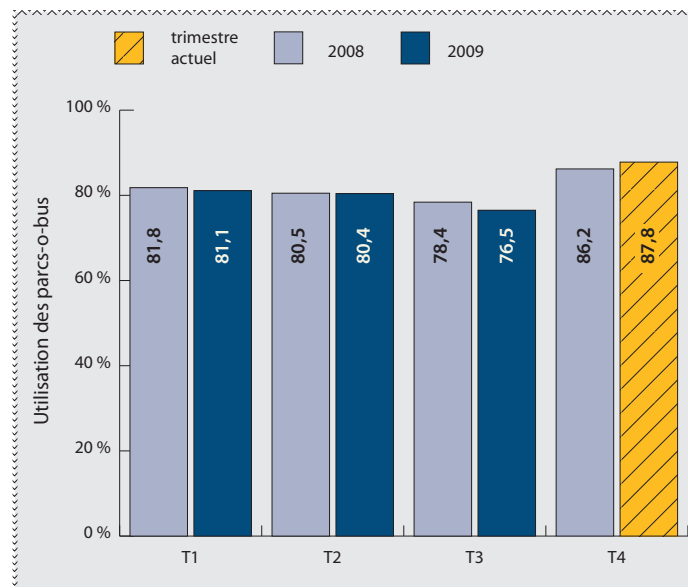
Mesure 7 : Coût de fonctionnement par véhicule-kilomètre



Au quatrième trimestre, les frais de fonctionnement au kilomètre ont été de 4,76 \$ pour les services ordinaires de transport en commun comparativement à 4,31 \$ au troisième. Au quatrième trimestre, ces frais comprennent des paiements ponctuels à titre rétroactif aux employés par suite de modifications des conventions collectives. Ces paiements ont été approximativement de 8,2 millions et, sans eux, les frais directs de fonctionnement auraient été de 3,73 \$ le kilomètre-véhicule au quatrième trimestre.

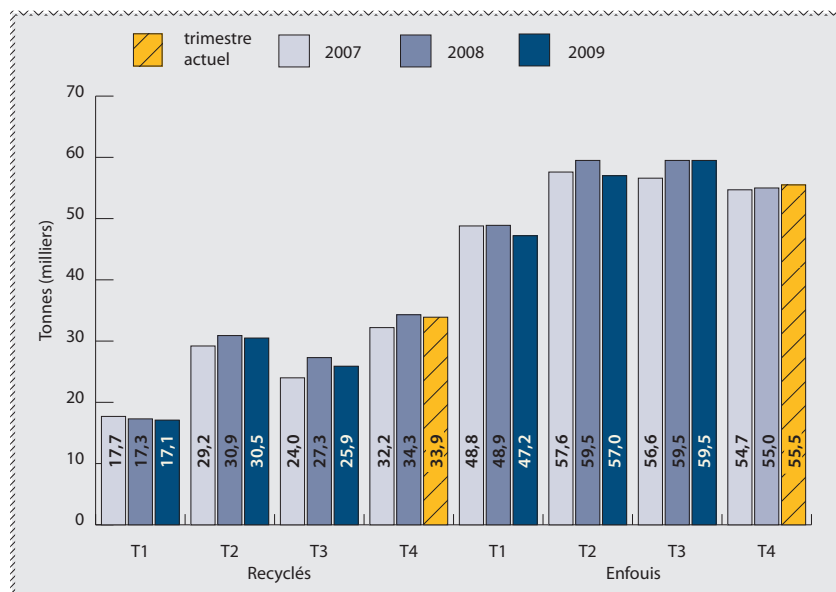
Mesure 8 : Utilisation des parcs-o-bus

En plus de l'augmentation considérable de l'achalandage, l'utilisation des parc o-bus a augmenté de 14,8 % par rapport au T3, et de 1,9 % d'une année à l'autre. Ces pourcentages sont calculés en fonction d'une capacité constante tout au long du T4, bien que la capacité ait augmenté en décembre en raison de l'ouverture de deux nouveaux parc o-bus.



Services des déchets solides

Mesure 9 : Nombre total de tonnes de déchets domestiques recyclés et nombre total de tonnes de déchets domestiques enfouis par trimestre



Ce graphique montre le nombre de tonnes de déchets domestiques recueillis (recyclés et enfouis). Au quatrième trimestre de 2009, il y a eu une diminution de 1,2 % de la quantité de déchets recyclables recueillis. Cette diminution est principalement attribuable à une baisse de 7 % de la quantité de déchets recyclables recueillis dans les bacs noirs. La tendance à la consultation des journaux quotidiens en ligne et une diminution de la taille des journaux sont les principales explications de ce recul.

Au T4 de 2009, on a constaté une augmentation de 1 % de la

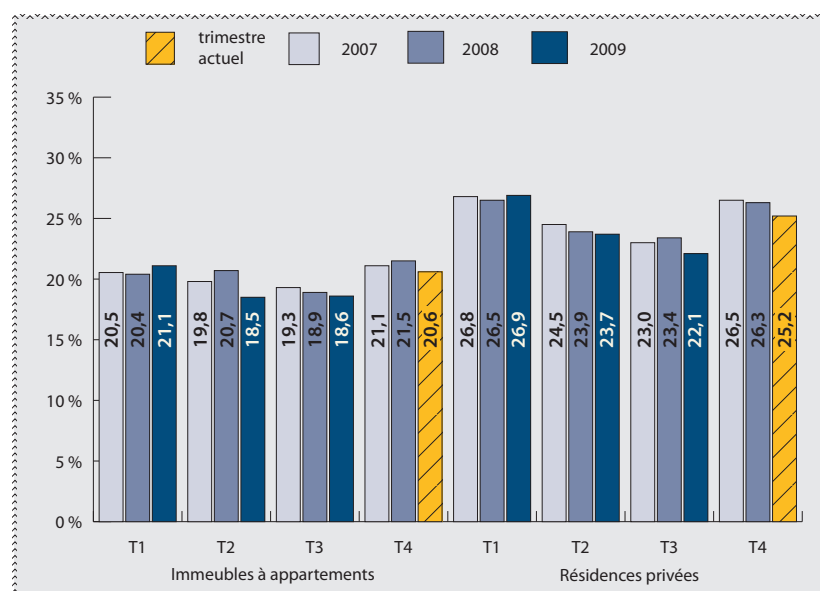
quantité de déchets enfouis par rapport à la même période en 2008. La quantité de déchets recueillis aux résidences privées diminuera avec la mise en œuvre du programme des bacs verts.

Mesure 10 : Pourcentage des déchets réorientés (bacs bleus et noirs seulement) : Immeubles à appartements et résidences privées

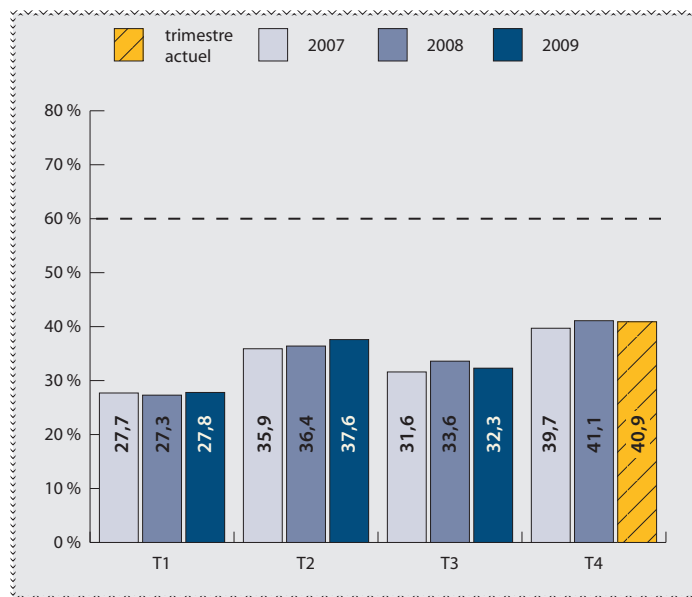
Ce graphique indique le taux de réorientation (pourcentage de recyclage de tous les déchets ramassés) selon le type de résidence (appartements ou résidences privées). Dans le cas des immeubles à appartements, le taux a diminué d'environ 1 % au quatrième trimestre par rapport au trimestre correspondant de 2008.

On a constaté une baisse de 6,5 % de la quantité de matières recueillies dans des bacs noirs dans ces immeubles. Dans le cas des résidences privées, le taux de réorientation a décliné de plus de 1 %.

La quantité de matières recueillies dans les bacs noirs a régressé de 7 %. La baisse des ventes de journaux et la hausse des ordures ménagères destinées à l'enfouissement sont les facteurs qui semblent avoir joué dans ce résultat.



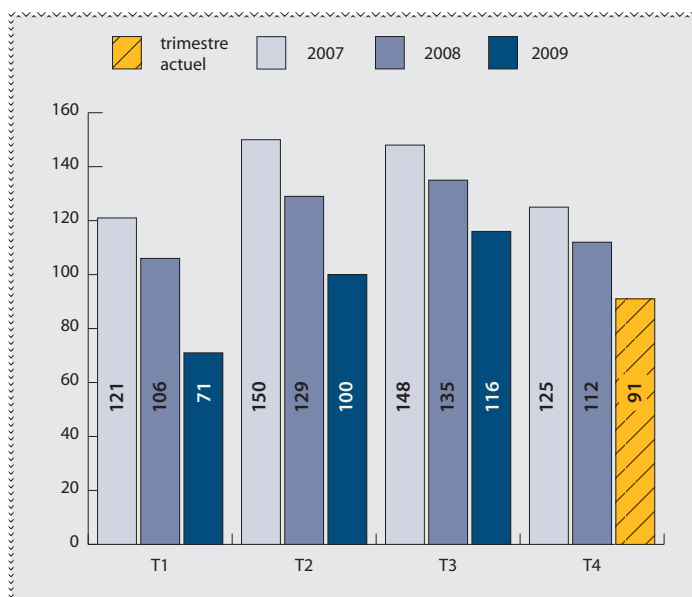
Mesure 11 : Pourcentage de déchets réorientés (tous les flux de déchets)



Ce graphique montre les taux de réorientation de tous les flux de déchets (bacs bleus et noirs, feuilles et résidus de jardinage et matières organiques) pour les résidences privées. Au T4 de 2009, ce taux était essentiellement stable. La légère diminution de la quantité de matières dans des bacs noirs (principalement du papier journal) à recueillir a été compensée par une augmentation de 4 % de la quantité de résidus de jardinage recueillis. Le programme de recyclage pourrait s'améliorer étant donné que certaines matières des bacs bleus et noirs se retrouvent dans le flux de déchets. L'ajout du programme des bacs verts permettra d'améliorer les résultats au chapitre de la réorientation en 2010.

Urbanisme

Mesure 12 : Nombre de demandes d'aménagement traitées par trimestre



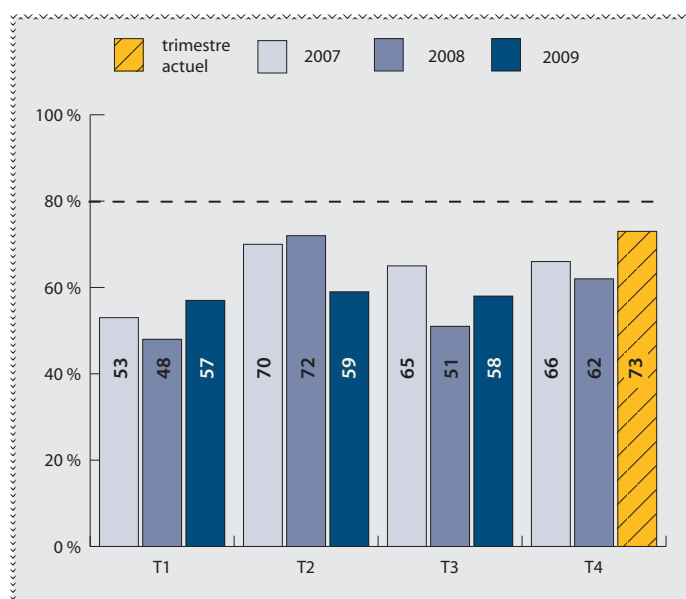
Les demandes d'aménagement comprennent celles qui font l'objet d'une décision de la part du Comité de l'urbanisme et de l'environnement, du Comité de l'agriculture et des affaires rurales, du Conseil municipal, ainsi que du personnel lorsque le pouvoir de décision lui est délégué.

Les résultats du T4 de 2009 sont inférieurs à ceux du T4 de 2008. Divers facteurs influent sur ces résultats, notamment les délais de réponse des organismes externes, le moment où le conseiller et le demandeur se mettent d'accord et le temps requis pour résoudre de nombreuses questions. Les résultats tout au long de 2009 sont constamment inférieurs aux résultats de

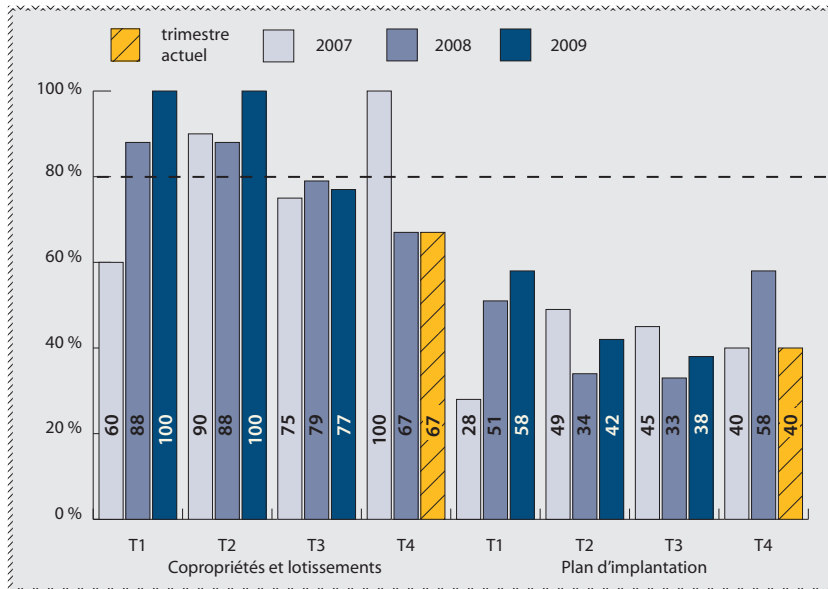
2008 et reflètent le nombre moins élevé de demandes reçues en 2009.

Mesure 13 : Examen en temps voulu – Pourcentage de demandes de modifications au règlement de zonage présentées au Conseil municipal en temps opportun

Ce graphique montre le pourcentage de demandes de modification du règlement de zonage qui font l'objet d'une décision du Conseil municipal à la date cible ou avant cette date. Notre cible consiste à obtenir une décision du Conseil dans les 120 jours, dans 80 % des cas, comme le prévoit la *Loi sur l'aménagement du territoire*. Depuis 2004, le nombre de demandes de modification du règlement de zonage qui ont fait l'objet d'une décision du Conseil dans le délai prévu a augmenté, mais ce résultat peut varier selon le calendrier des réunions, le temps écoulé entre les réunions des comités et celles du Conseil, ainsi que la complexité des demandes. Bien que les résultats du T4 de 2009 soient légèrement en dessous de la cible, ils témoignent d'une amélioration par rapport aux trois premiers trimestres de 2009.



Mesure 14 : Examen en temps voulu – Pourcentage de demandes de délégation de pouvoir au personnel pour lesquelles une décision est prise en temps opportun



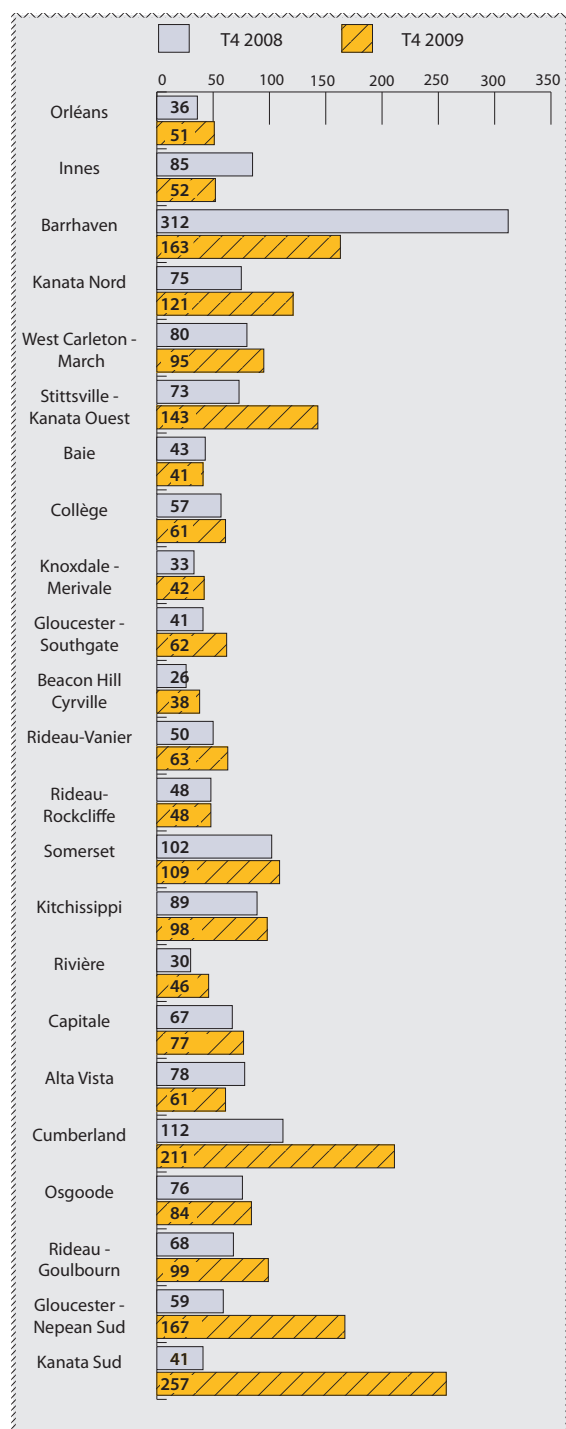
Dans le cas des demandes visant des lotissements ou des copropriétés, on a pour cible de respecter les échéanciers indiqués dans la *Loi sur l'aménagement du territoire*, selon laquelle la décision doit être prise dans les 180 jours, dans 80 % des cas. Étant donné que leur nombre est restreint et que les processus de traitement sont semblables, ces demandes sont combinées. Le faible nombre de demandes peut donner lieu à des variations importantes du taux d'atteinte de la cible. Les résultats du T4 de 2009 sont légèrement en dessous de la cible.

Selon leur degré de complexité et le niveau des consultations menées auprès du public, les demandes de règlement de plans d'implantation sont assorties d'échéanciers différents et de pouvoirs d'approbation différents (une description figure à la section « Définitions » à la page 41).

Le but est de rendre une décision au plus tard à la date cible, dans 80 % des cas. Les demandes confiées au personnel respectent généralement les échéanciers établis, mais ces résultats sont neutralisés par les demandes plus complexes (approbation de gestionnaire) auxquelles il faut consacrer plus de temps pour régler les questions qu'elles comportent. Les résultats du T4 de 2009 sont inférieurs à la cible à cause du temps exigé pour le règlement de ces questions.

Services du Code du bâtiment

Mesure 15 : Total des permis de construire délivrés par quartier



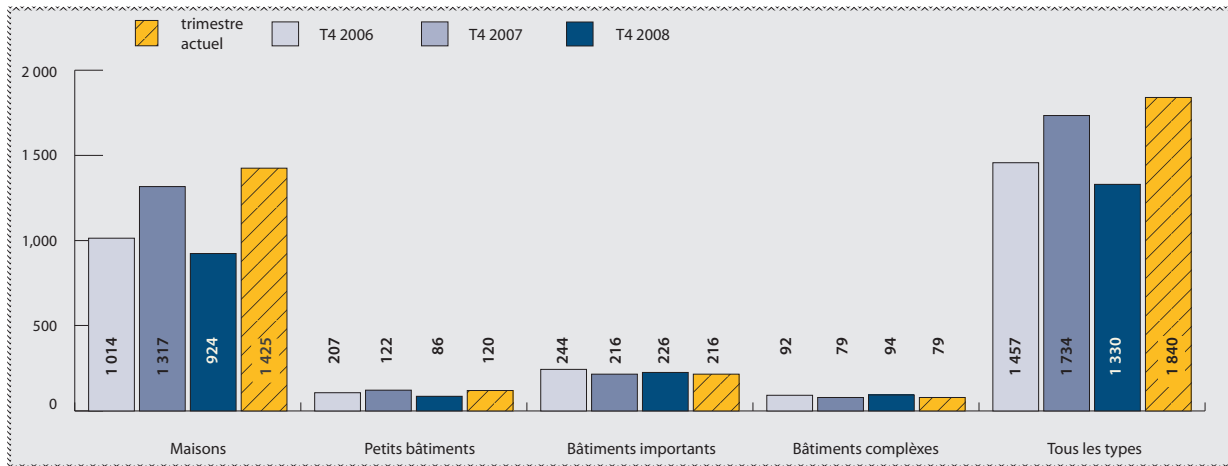
Les cinq quartiers les plus actifs au T4, qui ont compté pour 43,0 % des permis de construire délivrés, sont les suivants :

- Kanata Sud – 257 permis, soit 11,7 % du total;
- Cumberland – 211 permis, soit 9,6 % du total;
- Gloucester-Nepean Sud – 167 permis, soit 7,6 % du total;
- Barrhaven – 163 permis, soit 7,4 % du total;
- Stittsville-Kanata Ouest – 143 permis, soit 6,5 % du total.

À Kanata Sud, la majorité des permis délivrés étaient des permis de plomberie affectés aux égouts sanitaires. Ces permis font partie du Programme de subventions à l'installation de dispositifs protecteurs sanitaires résidentiels de la Ville d'Ottawa qui peut offrir une aide financière pour une portion des coûts d'installation de dispositifs protecteurs sanitaires pour certains propriétaires fonciers admissibles. Les permis de construire délivrés dans les autres quartiers très actifs se rapportaient principalement à des maisons unifamiliales.

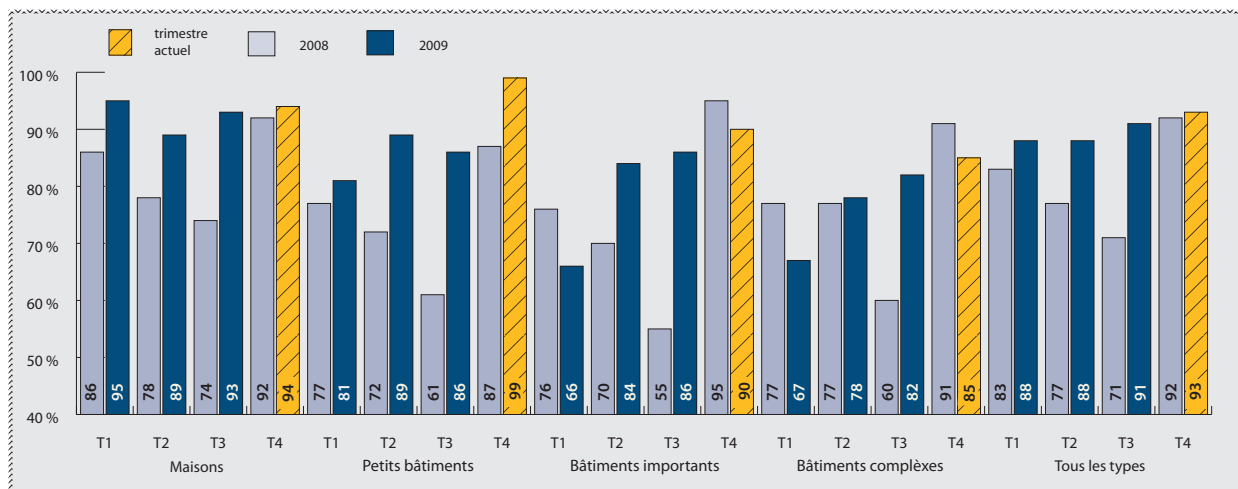
Les chiffres ci dessus représentent les activités du secteur de la construction et indiquent généralement des lieux où il y a croissance économique et urbaine. Pour cette raison, ils sont considérés comme des indicateurs économiques et non comme des indicateurs de rendement.

Mesure 16 : Demandes de permis de construire soumises – comparaison du T4 sur quatre ans



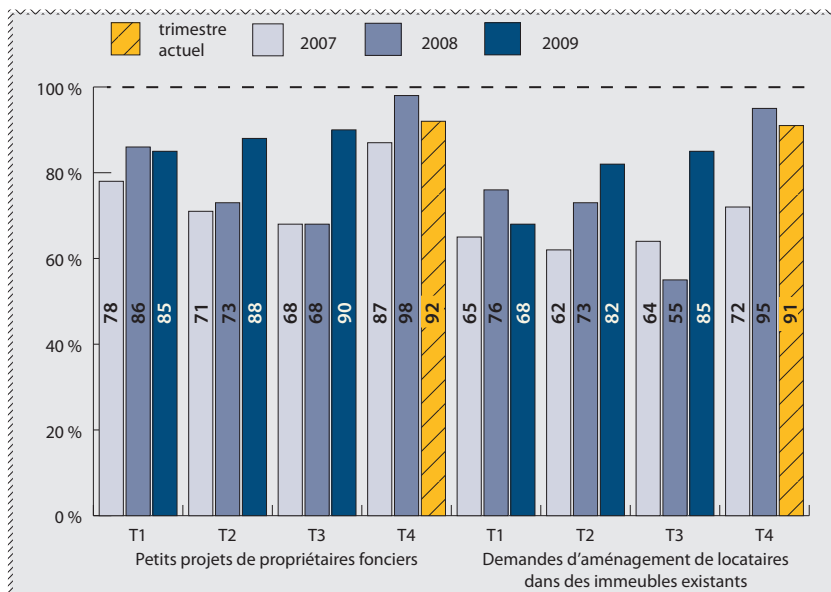
Le nombre total de demandes de permis de construire a augmenté de 38,3 % au quatrième trimestre de 2009, comparativement à la même période en 2008. Cette hausse marquée du nombre de demandes de permis de construire reflète l'écart entre le début de la récession au T4 de 2008 et la remontée au dernier trimestre, comme on le voit dans l'augmentation de 54,2 % des demandes de construction résidentielle. L'augmentation représente également un afflux de demandes de rénovation dans le cadre du programme fédéral de crédits d'impôt. (Pour la définition des différentes catégories, voir la section « Définitions » à la page 41.)

Mesure 17 : Pourcentage de demandes déterminées dans les délais prescrits par la loi



Le rendement de la Direction quant au respect des délais prescrits par la loi au T4 de 2009 continue de révéler l'effet positif du processus du portail primé Demandes de permis de construire. Des améliorations importantes ont également été constatées ce trimestre sur le plan des délais de traitement des demandes de permis pour les petits bâtiments, lesquels se sont améliorés de 12 % par rapport au T4 de 2008. On a constaté des diminutions modestes du rendement sur le plan des délais de traitement pour les bâtiments importants et bâtiments complexes. Toutefois, on a constaté sur une courte période une augmentation du volume de ces types de demandes, celle-ci étant liée à des projets d'infrastructure financés par le gouvernement fédéral et à une augmentation du nombre de réponses données aux demandes précédemment reportées par les promoteurs. Cette hausse a limité la capacité du personnel à respecter les délais prescrits. Néanmoins, les échéanciers pour ces bâtiments importants et complexes ont tout de même été remarquablement respectés à 90 % et 85 % respectivement (voir la section « Définitions » à la page 41 pour la liste des délais).

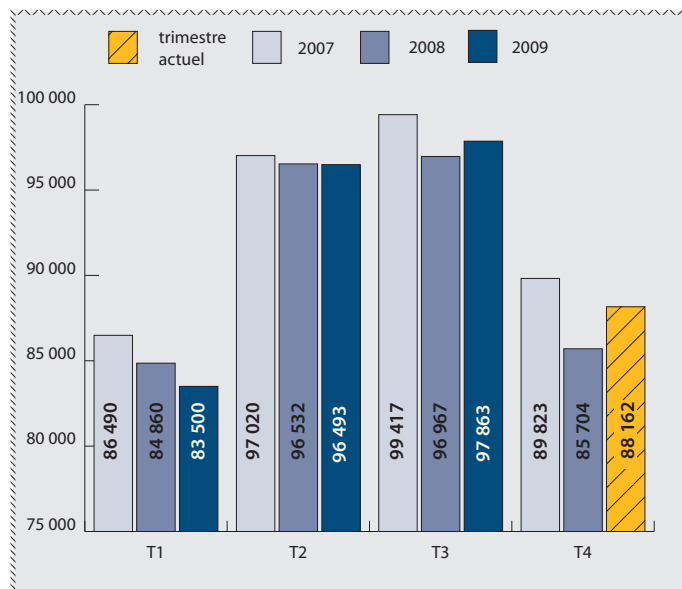
Mesure 18 : Pourcentage des demandes déterminées dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil)



Le pourcentage des examens initiaux terminés des demandes de permis à l'intérieur des délais améliorés du Conseil dans le cadre des « petits projets de propriétaires fonciers » est demeuré au dessus de 90 % pour le T4 de 2009, tout comme le pourcentage des examens initiaux terminés des demandes de permis à l'intérieur des délais améliorés du Conseil dans le cas des « Demandes d'aménagement de locataires des immeubles existants ». Le rendement de la Direction continue de respecter à la lettre les délais améliorés du Conseil en raison du traitement efficace des demandes de permis de construire pour les habitations à grand volume et des trimestres moins occupés qui ont permis au personnel de terminer le travail en retard et de répondre rapidement à ces demandes (voir la section « Définitions » à la p. 41 pour la liste des délais).

Service de police d'Ottawa

Mesure 19 : Nombre d'appels de service – toutes les priorités

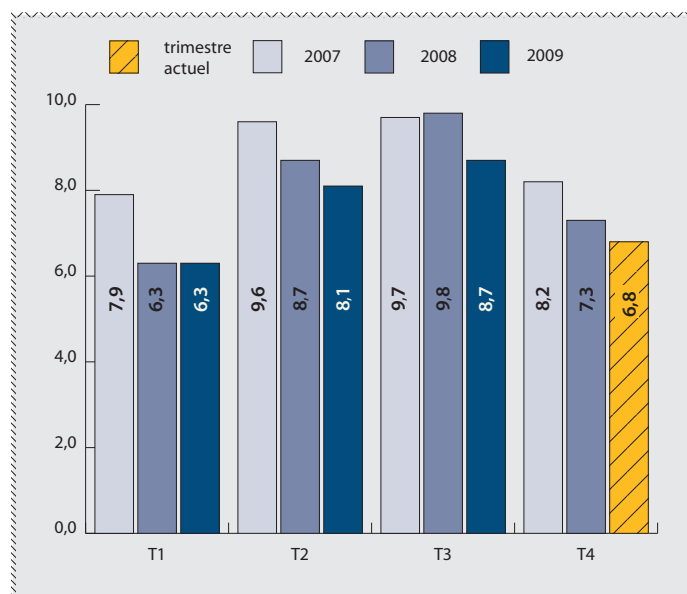


Au cours des cinq dernières années, le Service de police d'Ottawa a traité en moyenne 365 000 appels par an. Après avoir atteint un sommet en 2007, le nombre d'appels est revenu au niveau habituel en 2008. Les résultats obtenus au quatrième trimestre révèlent que le nombre d'appels a augmenté de 3 % par rapport à la même période l'an dernier.

Mesure 20 : Nombre d'infractions au *Code criminel* traitées par policier

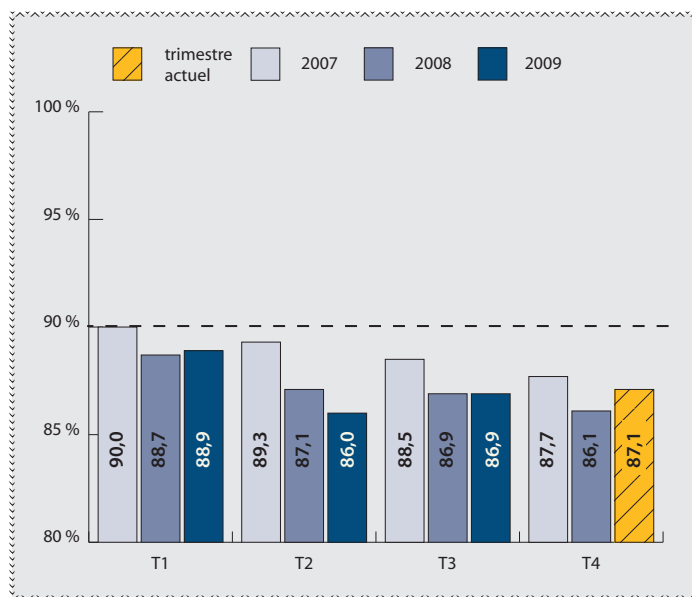
Le nombre d'infractions au *Code criminel du Canada* qui sont déclarées en proportion du nombre d'agents assermentés est un indice de la charge de travail. Bien entendu, cette mesure n'englobe pas toute la portée des opérations policières, notamment les initiatives proactives, l'aide aux victimes de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

Depuis 2005, le nombre total d'infractions au *Code criminel du Canada* qui ne sont pas liées à la conduite routière a diminué de plus de 13 %, alors qu'il y a 105 agents assermentés autorisés de plus, ce qui s'est soldé par une diminution de la quantité d'infractions traitées par agent. En 2009, il y a eu 1 300 infractions de moins au *Code criminel*, soit une diminution de 3 %.



Au quatrième trimestre, le nombre d'infractions au *Code criminel* par agent a décliné de 7 % par rapport à la même période en 2008.

Mesure 21 : Délai de réponse aux appels de première priorité



Le Service de police d'Ottawa vise à intervenir dans les 15 minutes à la suite d'appels de service de première priorité dans 90 % des cas sur tout le territoire municipal. Ces quatre dernières années, le taux de rendement a varié de 87 % à 90 %. Les facteurs qui jouent le plus sont le nombre d'appels, la durée des déplacements et les ressources disponibles.

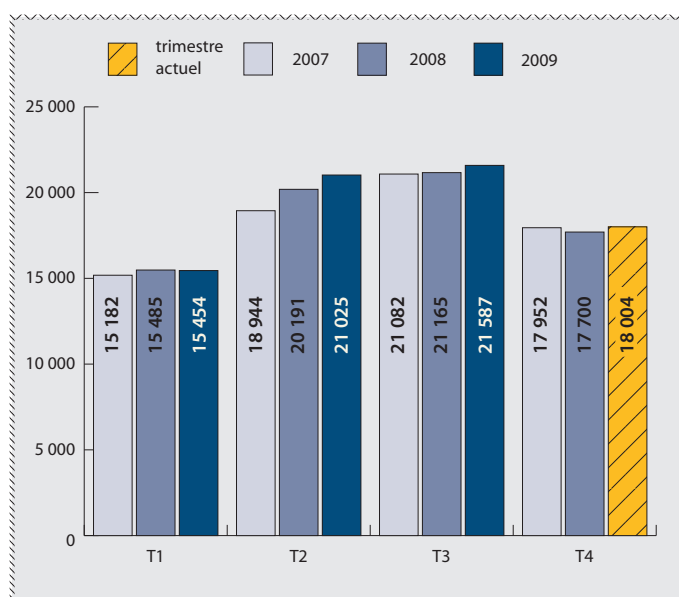
Au quatrième trimestre, le taux de rendement a progressé d'un point à 87 % par rapport à la même période en 2008. Les résultats de ce trimestre reflètent le résultat annuel de 2009. L'incapacité de l'organisme à atteindre invariablement la cible de 90 % tient peut-être à ce que le Service de police soit parvenu à un degré

de fonctionnement maximal compte tenu du calendrier des tâches, du protocole de réponse aux appels, des niveaux de dotation et de la quantité d'appels qu'il reçoit à l'heure actuelle.

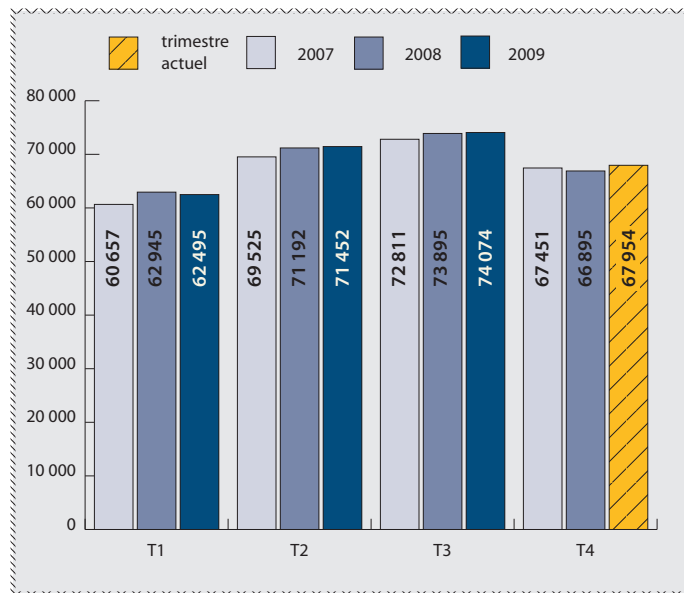
Mesure 22 : Appels d'urgence concernant des services (première priorité)

Après un recul de 11 % en 2005, le volume des appels de première priorité a bondi ces quatre dernières années pour atteindre 76 070 à l'échelle de la Ville en 2009. Au quatrième trimestre, les appels d'urgence nécessitant une présence policière immédiate sur les lieux ont continué de suivre la tendance saisonnière, augmentant de près de 300 appels (2 %) pour atteindre les 18 000 sur le territoire de la Ville.

Dans l'ensemble de la Ville d'Ottawa, l'augmentation du nombre d'appels d'urgence était concentrée dans les divisions de l'Est et de l'Ouest. Ensemble, ces divisions affichent une augmentation de plus de 1 300 appels (3 %) en 2009. L'an dernier, il y a eu très peu de changement du nombre d'appels dans les divisions du Centre.



Mesure 23 : Heures de service (demandes des citoyens nécessitant une intervention mobile)

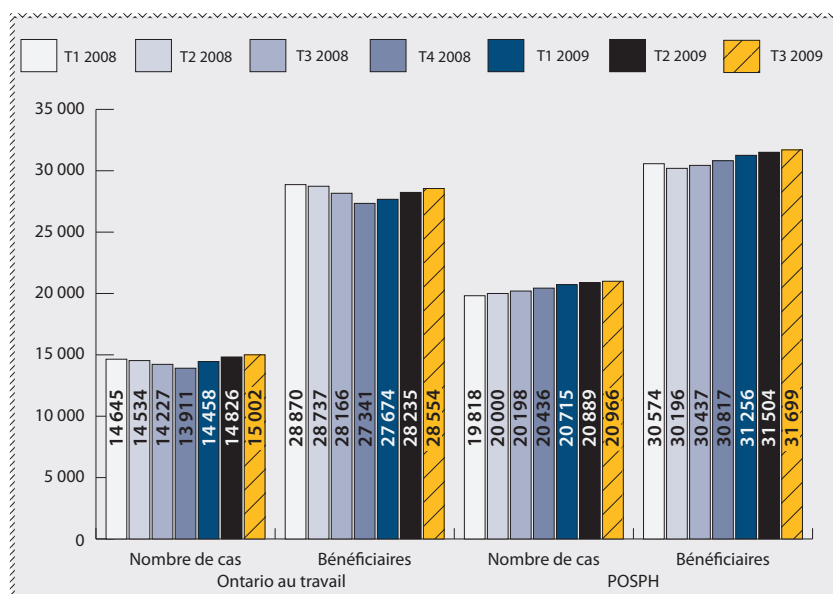


L'expression « heures de service » désigne le nombre cumulatif d'heures que les policiers mettent à répondre à des appels de service du public et à intervenir à la suite de ces appels. Les heures de service sont utilisées pour la planification opérationnelle et le déploiement du personnel.

De saison en saison, la charge de travail réactive est habituellement inférieure pendant les mois d'hiver, les changements climatiques influant sur le volume d'appels et les agissements criminels. Comparativement à la même période l'an dernier, les heures de service comptées au quatrième trimestre ont augmenté de 2 %. Toutefois, il y a eu très peu de changement de 2008 à 2009.

Services sociaux et communautaires – Services d'emploi et d'aide financière

Mesure 24 : Nombre de cas et de bénéficiaires d'Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées



Le nombre de cas à traiter dans le cadre d'OT (Ontario au travail) a augmenté de 1,2 % du deuxième au troisième trimestre. Le taux de chômage à Ottawa a joué un rôle. Il s'est accru de 1,6 % de janvier à septembre 2009. Le nombre de cas au troisième trimestre fait voir que la récession continue à faire sentir ses effets, mais le phénomène a été moindre qu'au deuxième trimestre. Le nombre de cas à traiter dans le cadre du POSPH (Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées) et le nombre de bénéficiaires sont moins

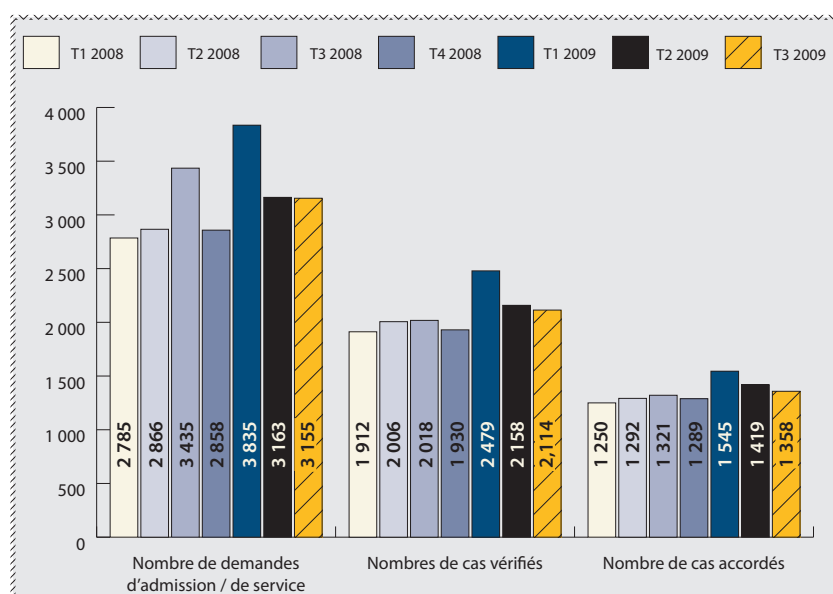
touchés par les indicateurs économiques et, de ce fait, ont très peu varié depuis le dernier trimestre.

Nota : Les données sur les SEAF sont déclarées avec un décalage d'un trimestre.

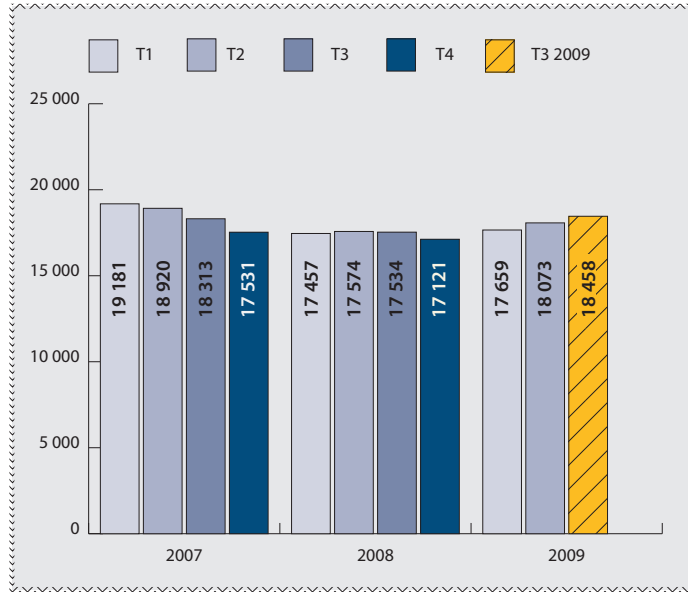
Mesure 25 : Nombre de demandes d'admission/information, nombre de cas vérifiés et nombre de cas accordés (Ontario au travail et Soutiens essentiels de santé et de services sociaux)

Au T3 de 2009, une faible diminution des appels pour des demandes d'admission et d'information reflète le rétablissement lent mais constant de la situation suite à la récession économique. La persistance des effets se remarque au nombre de demandes plus élevé (nombre de cas vérifiés et accordés) comparativement au même trimestre l'an dernier.

Nota : Les données sur les SEAF sont déclarées avec un décalage d'un trimestre.



Mesure 26 : Nombre moyen de participants aux programmes d'emploi (y compris les ateliers et la présence aux sections des ressources à l'emploi)



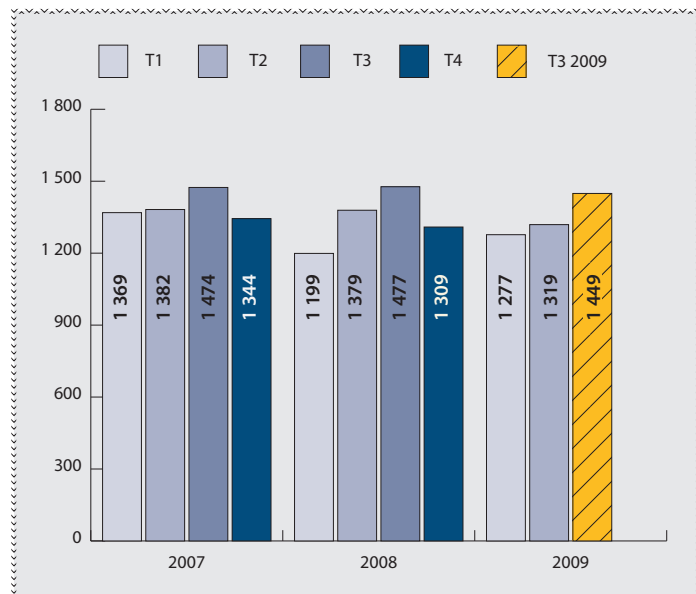
L'augmentation de 2,1 % du nombre de participants qui a été observée au troisième trimestre concorde avec la hausse du nombre global de cas traités dans le cadre d'Ontario au travail.

Nota : Les données sur les SEAF sont déclarées avec un décalage d'un trimestre.

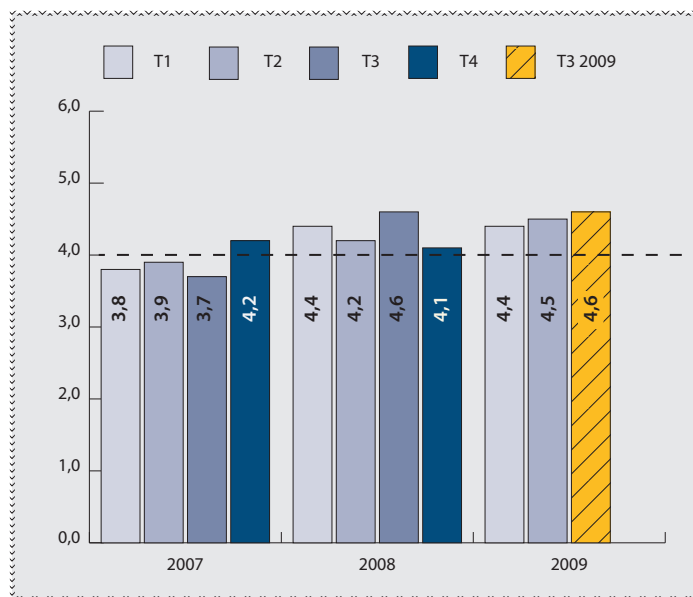
Mesure 27 : Nombre de cas d'Ontario au travail terminés

L'efficacité et la souplesse des programmes ministériels, jointes aux variations saisonnières normales (travail temporaire l'été) et aux répercussions moindres de la récession économique, ont fait qu'un nombre accru de clients ont quitté Ontario au travail au troisième trimestre.

Nota : Les données sur les SEAF sont déclarées avec un décalage d'un trimestre.



Mesure 28 : Nombre moyen de jours entre la demande et la vérification pour Ontario au travail

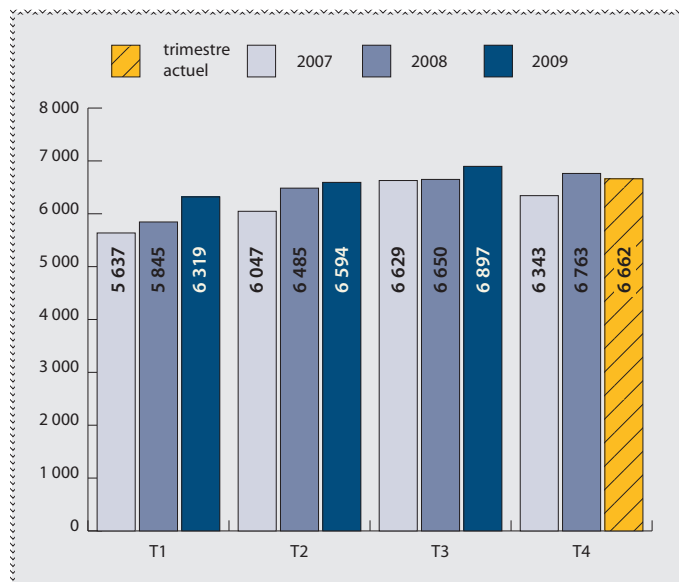


On constate très peu de changement par rapport au dernier trimestre.

Nota : Les données sur les SEAF sont déclarées avec un décalage d'un trimestre.

Service des incendies

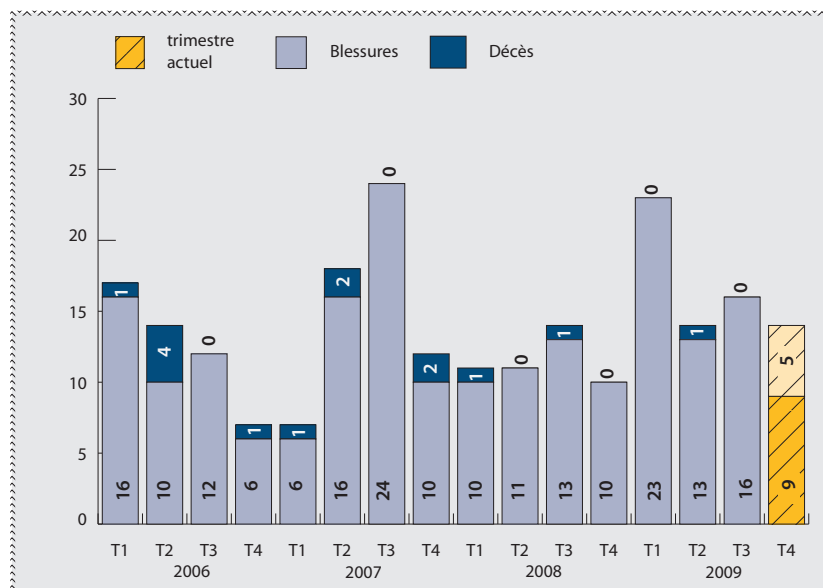
Mesure 29 : Nombre d'incidents où le Service des incendies est intervenu



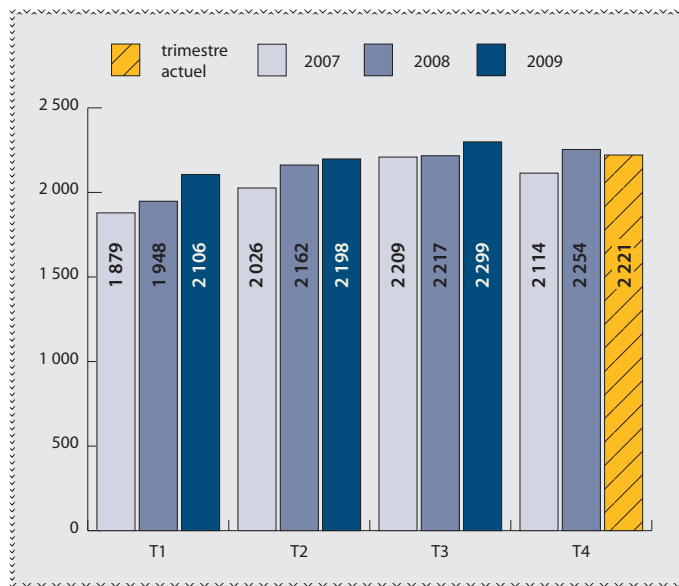
Le nombre total annuel affiche une tendance graduelle à la hausse. Il a diminué de 1,5 % au T4 de 2009 par rapport à l'an dernier (T4 de 2008) et a augmenté de 5,0 % par rapport à la même période de déclaration il y a deux ans (T4 de 2007).

Mesure 30 : Nombre de blessures et de décès liés à des incendies chez des particuliers

Toutes les personnes décédées étaient des victimes âgées de plus de 40 ans habitant dans des unités à logements multiples et décédées tard le soir ou tôt le matin.



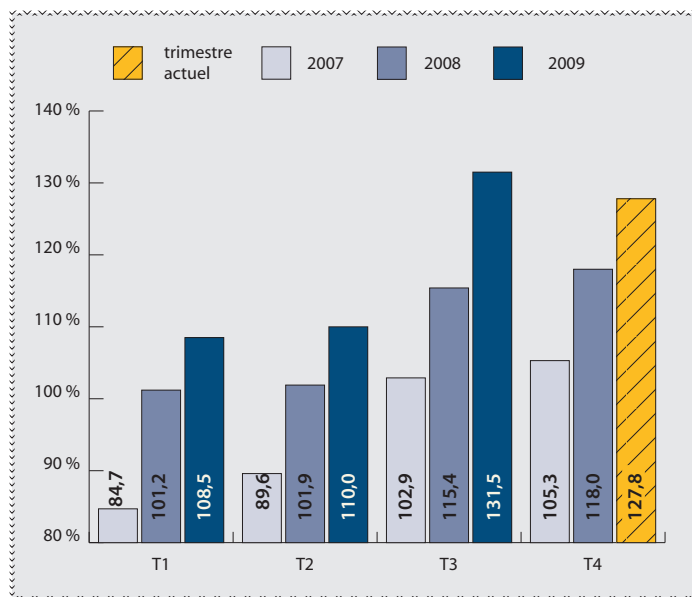
Mesure 31 : Volume moyen d'appels par mois



Il y a une diminution de 1,5 % du volume moyen d'appels par mois entre le quatrième trimestre de 2008 et le quatrième trimestre de 2009.

Logement social et Gestion des refuges

Mesure 32 : Moyenne des taux d'occupation des lits dans les refuges

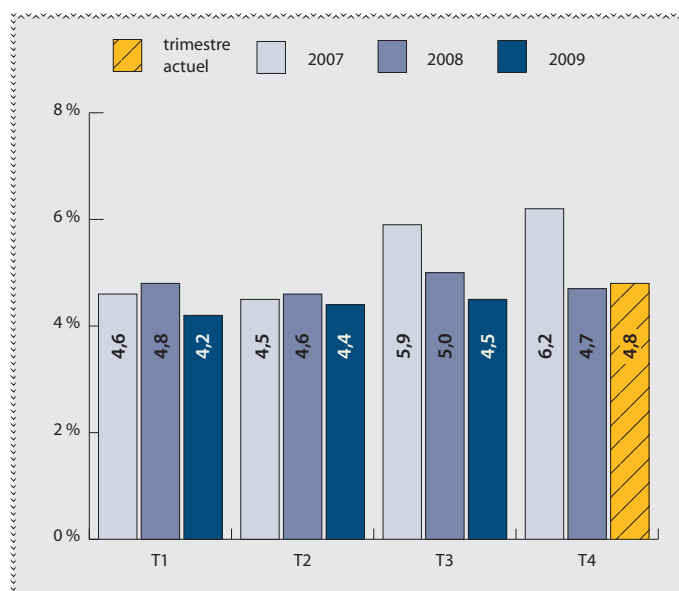


Contrairement aux tendances antérieures, le T4 affiche une diminution du taux d'occupation de 2,81 % comparativement au T3. Dans les trois premiers trimestres de 2009, on a observé une hausse constante du taux d'occupation, plus particulièrement dans les refuges d'urgence conçus pour des familles et dans les installations de débordement. Les résultats plus élevés que prévus au T3 sont attribuables à plusieurs facteurs, notamment à une modification des politiques d'immigration des États-Unis, à de piètres facteurs économiques et à l'inondation à Kanata le 25 juillet. Gestion des refuges a hébergé 35 membres de familles dans le cadre de son programme d'installations extérieures, dont certains

sont demeurés jusqu'à la fin du mois d'août. Si l'on compare le T4 de 2008 au T4 de 2009, on constate une augmentation du taux d'occupation de 8,3 %.

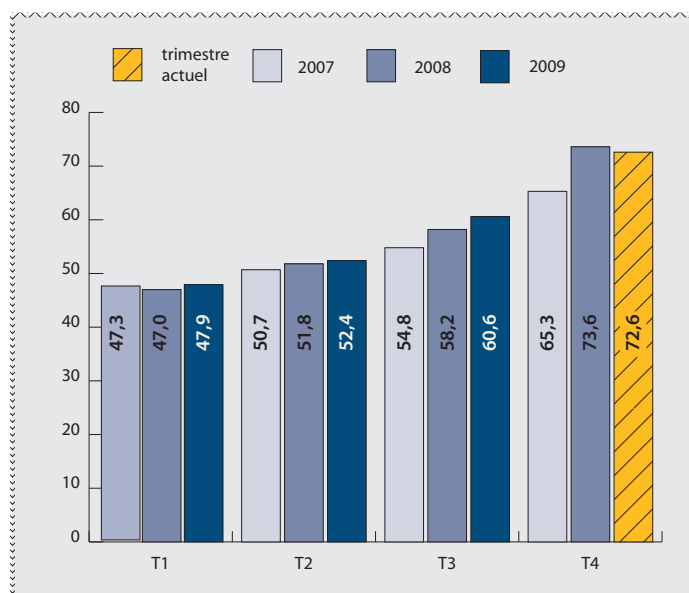
Mesure 33 : Pourcentage des particuliers et des familles en attente d'un logement social qui ont été placés

Au cours du quatrième trimestre de 2009, 4,8 % des ménages inscrits sur la liste d'attente centralisée ont été placés dans un logement social. La moyenne trimestrielle pour les 12 derniers trimestres s'établissait à 4,95 %, ce qui correspond à la moyenne pour les 12 trimestres au T3. Étant donné qu'il ne s'est pas ajouté de nouveaux logements LIR (loyer indexé sur le revenu) au parc de logements, le nombre de ménages placés dépend du nombre de ménages qui quittent les logements sociaux existants. Conformément à la norme saisonnière, plus de ménages ont quitté leur logement pendant les mois plus chauds de l'automne. En date du 31 décembre 2009, 10 235 ménages figuraient sur la liste d'attente des logements sociaux, plus ou moins le même nombre qu'au T3.



Services des parcs, des loisirs et de la culture

Mesure 34 : Nombre de participants à des programmes accrédités par 1 000 habitants



Le nombre de participants des programmes accrédités pour 1 000 habitants a diminué de 1,4% au T4 de 2009 par rapport au T4 de 2008.

Nota :

T1 = période d'inscription l'hiver et à la relâche de mars

T2 = période d'inscription au printemps

T3 = période d'inscription l'été

T4 = période d'inscription à l'automne

Mesure 35 : Nombre de participants et de places disponibles dans les programmes accrédités

Le nombre global de participants des programmes accrédités a diminué de 1,4 % au T4 de 2009 par rapport au T4 de 2008, tandis que le nombre de places disponibles baissait de 1,8 % au cours de la même période, ce qui reflète les fluctuations habituelles des programmes et des inscriptions.

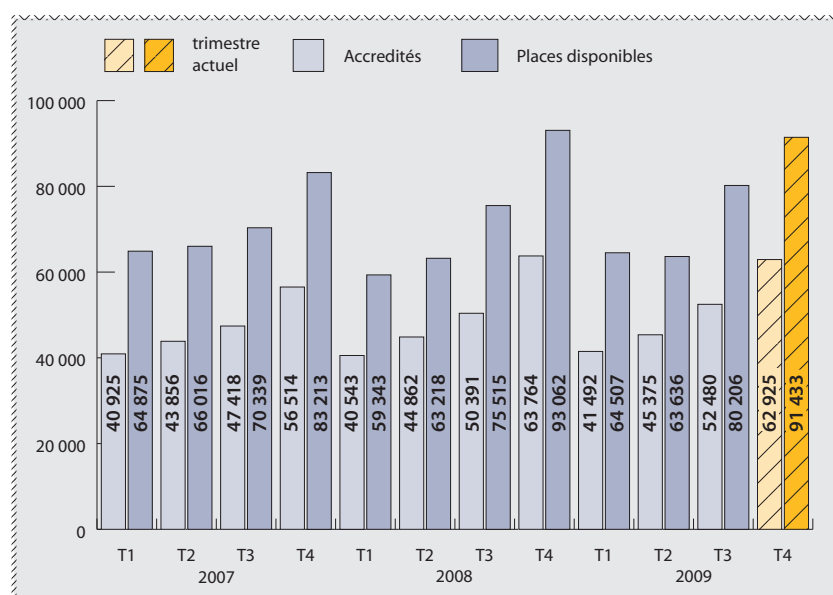
Nota :

T1 = période d'inscription l'hiver et à la relâche de mars

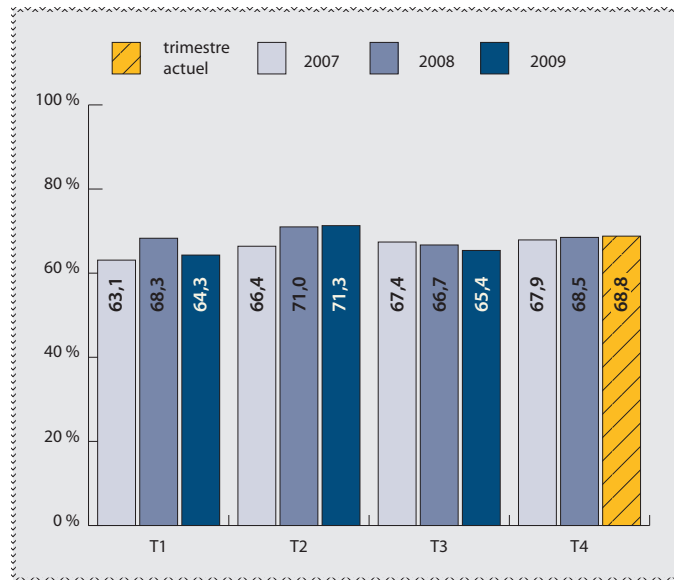
T2 = période d'inscription au printemps

T3 = période d'inscription l'été

T4 = période d'inscription à l'automne



Mesure 36 : Pourcentage de participation aux programmes



Le taux de participation aux programmes a augmenté de 0,4 % étant donné qu'un certain nombre de programmes ont été éliminés en raison du faible nombre d'inscriptions.

Nota :

T1 = période d'inscription l'hiver et à la relâche de mars

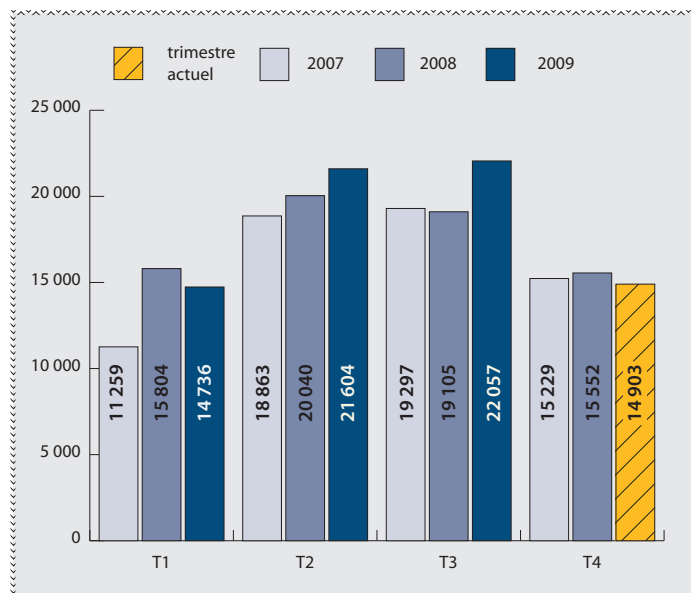
T2 = période d'inscription au printemps

T3 = période d'inscription l'été

T4 = période d'inscription à l'automne

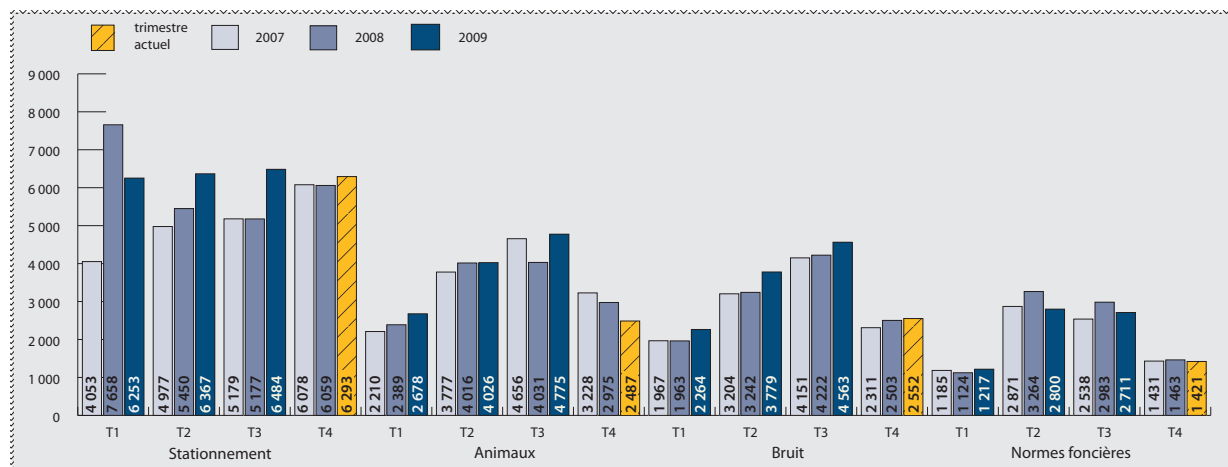
Services des règlements municipaux

Mesure 37 : Volume total d'appels par trimestre



En résumé, il y a eu une diminution approximative de 4 % du volume total d'appels comparativement à la même période l'an dernier. La moitié de cette diminution est représentée par les quatre principaux types d'appels énoncés ci après.

Mesure 38 : Volume d'appels par trimestre pour les quatre types d'appels les plus fréquents



L'augmentation du nombre d'appels relatifs au bruit et au stationnement (4 % et 2 % respectivement) est attribuable à la croissance. La diminution du nombre d'appels relatifs aux normes foncières (3 %) semble être liée à une baisse du nombre de plaintes déposées au sujet de propriétés.

Santé publique Ottawa

Santé publique Ottawa est incapable de faire rapport sur les mesures ci après puisqu'en octobre et en novembre, le personnel a été redéployé pour travailler aux activités relatives à la grippe H1N1 et que la plupart des programmes de SPO ont été annulés. La déclaration régulière devrait reprendre au premier trimestre de 2010.

Mesure 39 : Nombre de visites au Centre de santé-sexualité

Aucun graphique

Mesure 40 : Nombre de visites aux cliniques dentaires

Aucun graphique

Mesure 41 : Nombre de visites aux jeunes familles par une infirmière en santé publique ou un responsable des visites familiales

Aucun graphique

Mesure 42 : Nombre de risques pour la santé ayant fait l'objet d'une intervention

Aucun graphique

Mesure 43 : Nombre d'appels à la ligne d'information de Santé publique

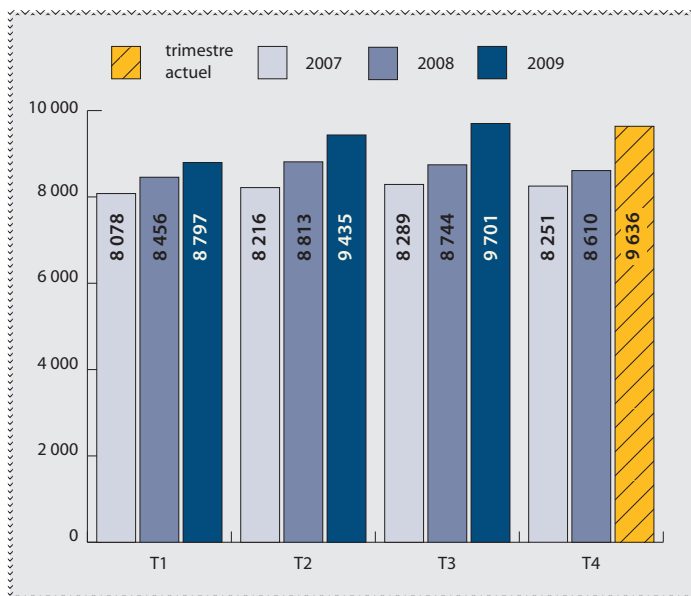
Aucun graphique

Mesure 44 : Nombre d'inspections effectuées dans les services d'alimentation

Aucun graphique

Service paramédic d'Ottawa

Mesure 45 : Nombre moyen d'interventions mensuelles des véhicules du Service paramédic par trimestre

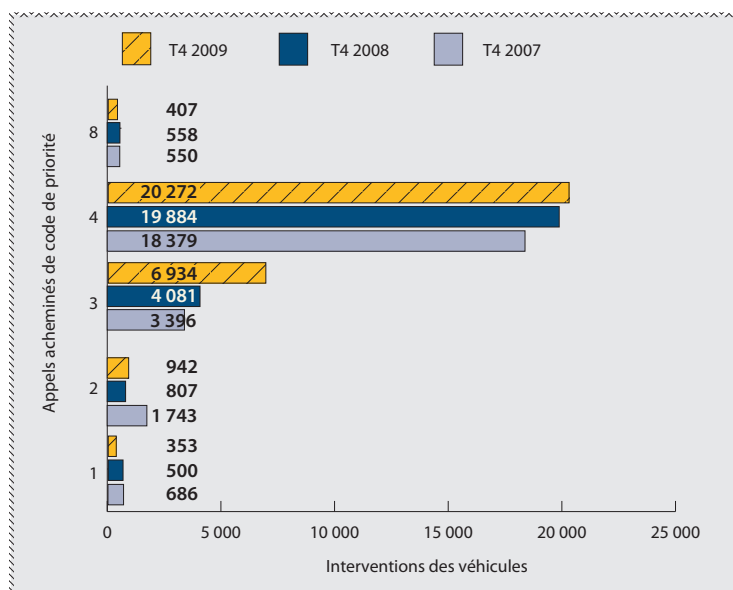


Il y a eu une hausse de 12 % du nombre d'interventions de véhicules au T4 de 2009 comparativement au T4 de 2008. Dans l'ensemble pour 2009, on a constaté une augmentation de 8,5 % du nombre d'interventions de véhicules comparativement à 2008.

Mesure 46 : Nombre total d'interventions des véhicules du Service paramédic selon le code de priorité

Au T4 de 2009, il y a eu une augmentation de 13,6 % du nombre d'interventions urgentes (codes 3 et 4) par rapport au T4 de 2008; dans une proportion de 11,9 %, cette hausse est liée aux appels de code 3. La progression est attribuable à la reclassification des appels rapportés comme étant d'autres codes prioritaires par rapport au code 3 en raison du nouveau protocole de prise d'appels du MSSLD (ministère de la Santé et des Soins de longue durée).

(Pour la définition des diverses catégories, voir la section « Définitions » à la p. 41.)

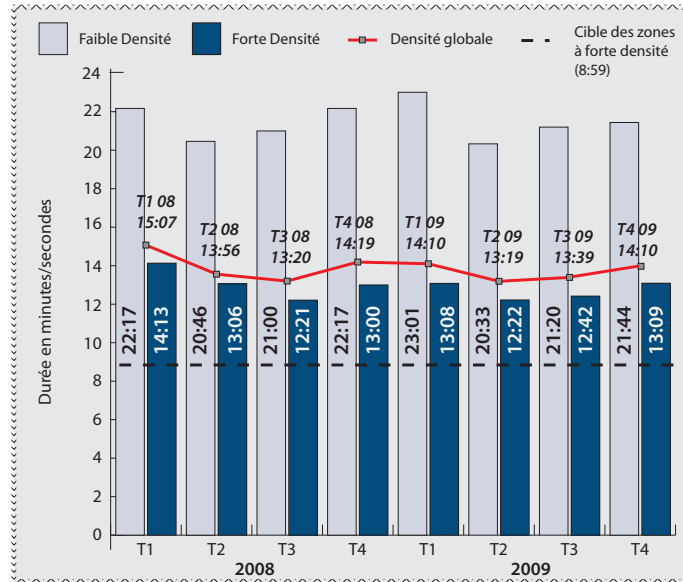


Mesure 47 : Délai de réponse dans le 90e percentile pour les appels dont l'urgence constitue un danger de mort

Le délai de réponse global au quatrième trimestre de 2009 a été de 14 minutes 10 secondes comparativement à 14 minutes 19 secondes au trimestre correspondant de 2008.

Tous les délais d'intervention appartiennent au 90e percentile. Cela signifie qu'on a répondu à 9 appels code 4 sur 10 en moins de 13 minutes 9 secondes dans les zones à forte densité et en moins de 21 minutes 44 secondes dans les zones à faible densité. Au 90e percentile, la valeur cible est de 8 minutes 59 secondes dans le premier cas et de 15 minutes 59 secondes dans le second.

Le Service paramédic a diminué dans l'ensemble son délai de réponse aux appels de 20 secondes par rapport à 2008, tandis que le nombre annuel d'interventions augmentait de 8,5 %. Les délais d'intervention au quatrième trimestre s'expliquent par l'entrée en service des deux tiers des nouveaux paramédics embauchés en 2009.



(Pour comprendre ce que sont les diverses catégories, voir la section « Définitions » à la p. 41.)

Bibliothèque publique d'Ottawa

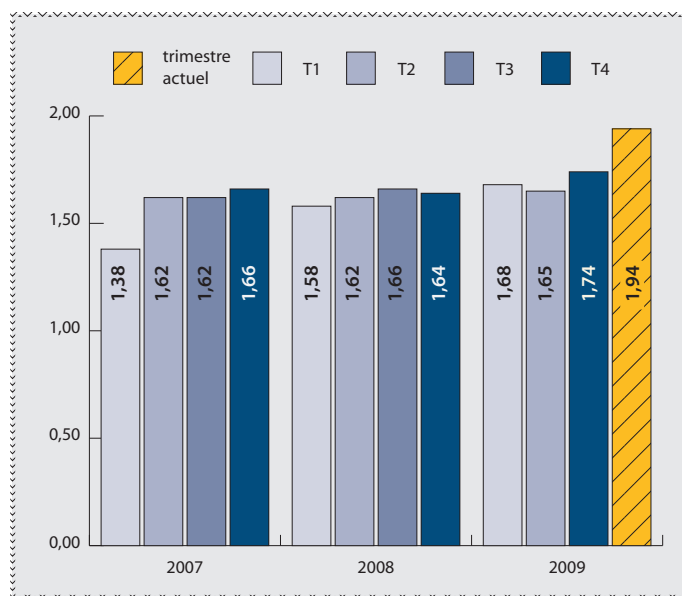
Mesure 48 : Nombre de mises en circulation par personne (Bibliothèque)



Ce graphique montre le nombre total d'articles empruntés à la bibliothèque pendant une période de trois mois par habitant. Au quatrième trimestre de 2009, le nombre de prêts a augmenté de 3,8 % comparativement à la même période en 2008. Veuillez noter que l'événement suivant a influencé le nombre de prêts en succursale au troisième trimestre de 2009 : la succursale Sunnyside a fermé ses portes le 30 novembre 2009 en raison de rénovations et devrait rouvrir au printemps 2010.

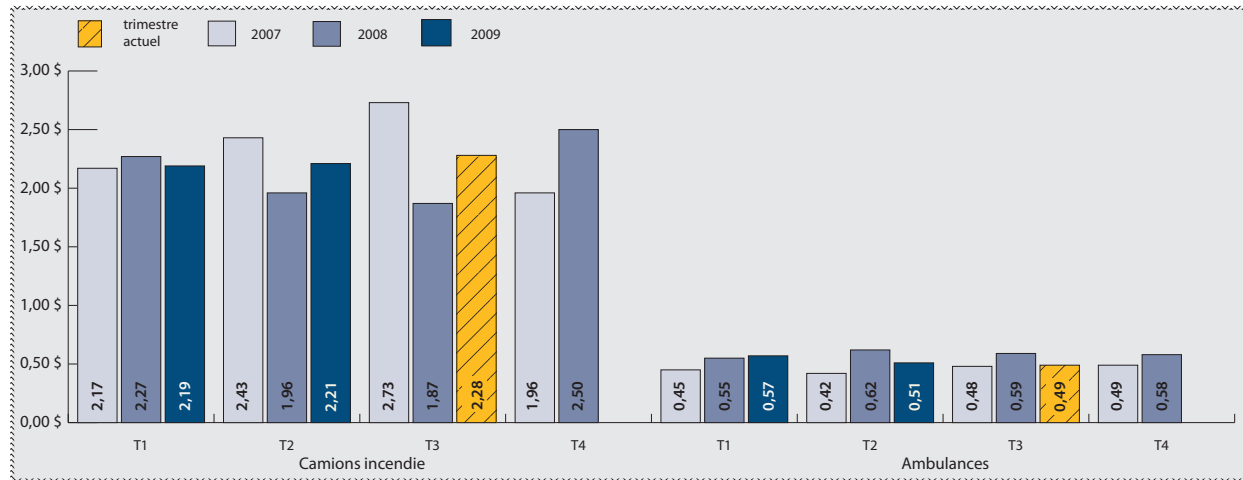
Mesure 49 : Nombre de visites électroniques par habitant (Bibliothèque)

Ce graphique montre le nombre de visites virtuelles au site Web de la Bibliothèque publique d'Ottawa par habitant. Au T4 de 2009, le nombre de ces consultations virtuelles a augmenté de 19 % comparativement à la même période en 2008. Cette hausse importante du nombre de visites virtuelles peut être attribuable à la mise en œuvre du nouveau catalogue de la bibliothèque, lequel est plus facile à utiliser, est plus pertinent pour la recherche et offre des outils de réseautage social de sorte que les gens puissent partager de l'information et des intérêts.



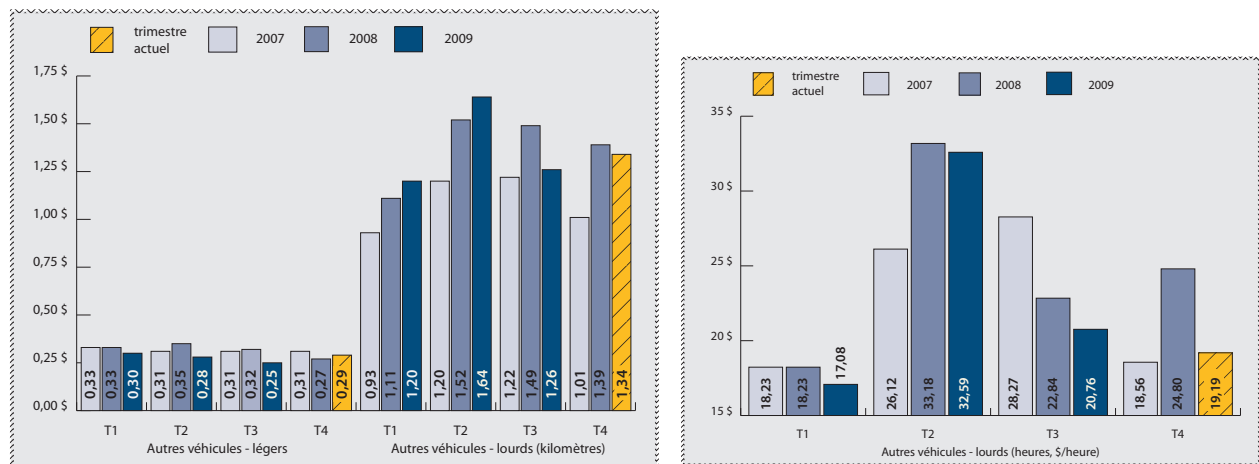
Services du parc automobile

Mesure 50 : Frais de fonctionnement par km (\$) – camions incendie et ambulances



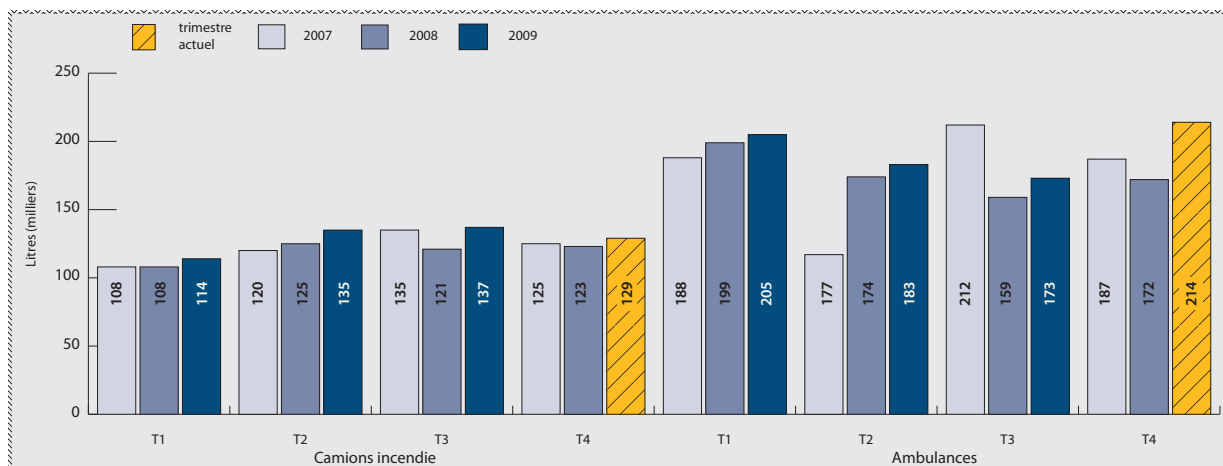
Les frais de fonctionnement par kilomètre pour les ambulances et les camions incendie ont diminué au T4 de 2009 par rapport au T4 de 2008 en raison du coût moins élevé du carburant. Les frais de fonctionnement par kilomètre ont tendance à fluctuer davantage pour les camions incendie que pour d'autres véhicules parce qu'il s'agit généralement de véhicules accumulant peu de kilomètres. Par conséquent, de petites variations du nombre de kilomètres parcourus peuvent donner de larges variations du coût au kilomètre d'un trimestre à l'autre.

Mesure 51 : Frais de fonctionnement par km (\$) – autres véhicules (légers et lourds)



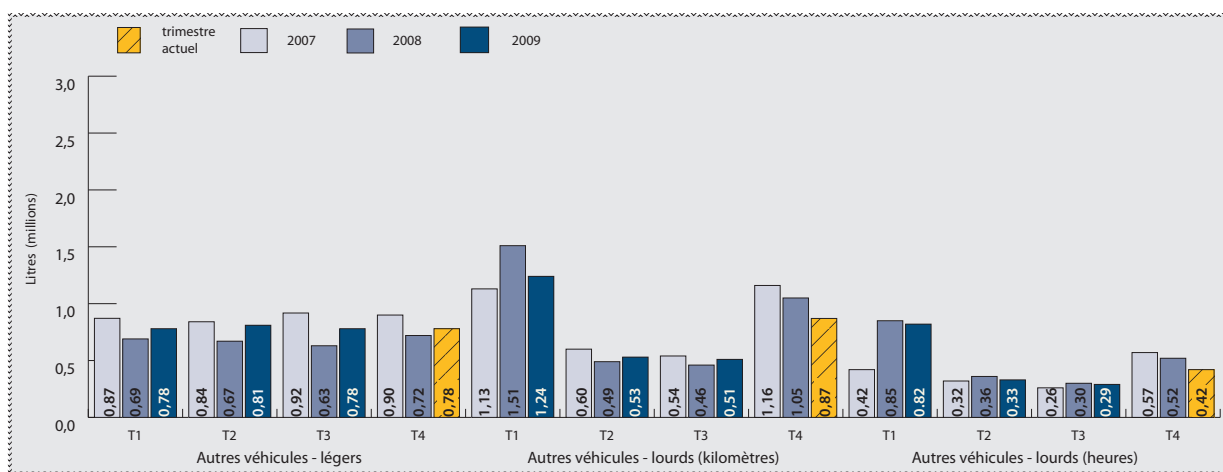
Les frais de fonctionnement au kilomètre pour la catégorie « Autres véhicules – légers » demeurent stables d'une année à l'autre et d'un trimestre à l'autre. Cette catégorie contient un grand nombre de véhicules qui parcourent en moyenne un grand nombre de kilomètres, ce qui se traduit par de plus faibles fluctuations des frais moyens au kilomètre que pour les catégories de véhicules qui parcourent moins de kilomètres. À titre de comparaison, les résultats pour la catégorie « Autres véhicules – lourds » (niveleuses, chasse-neige, tracteurs, etc.) ont tendance à varier davantage. Au T4 de 2009, les frais de fonctionnement par kilomètre pour la catégorie « Autres véhicules – lourds » (kilomètres) sont demeurés constants par rapport au T4 de 2008.

Mesure 52 : Consommation de carburant en litres – camions incendie et ambulances



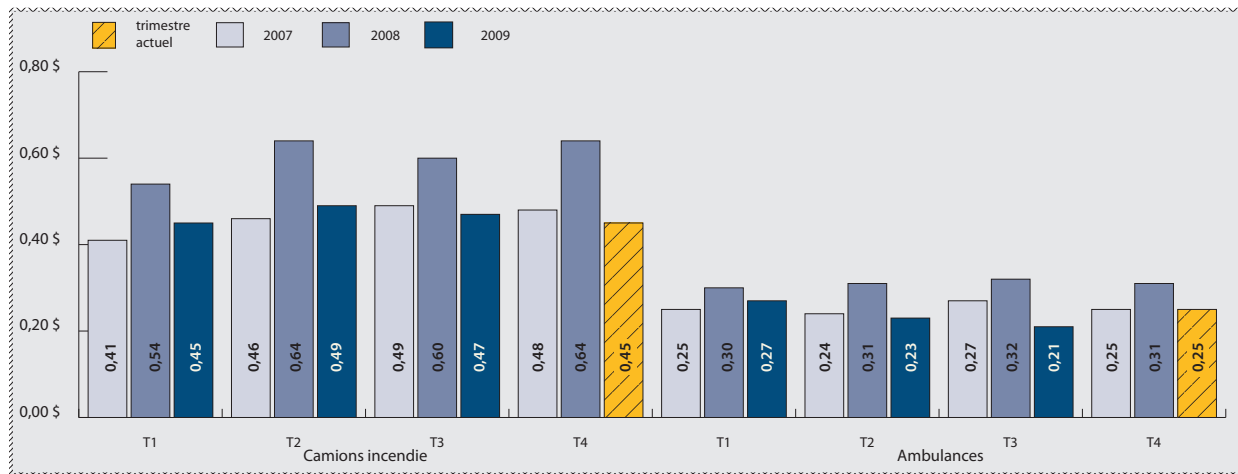
Ce graphique présente le nombre total de litres de carburant consommés au cours de la période indiquée. Dans le cas des véhicules d'intervention d'urgence, comme les camions incendie et les ambulances, la quantité de carburant consommée dépend de la fréquence à laquelle ces véhicules sont utilisés dans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

Mesure 53 : Consommation de carburant en litres – autres véhicules (légers et lourds)



Ce graphique présente la quantité totale de litres de carburant consommés au cours de la période indiquée. Les litres consommés dans la catégorie « Autres véhicules – légers » correspondent à la quantité notée au T4 de 2008. La quantité de litres consommés est demeurée à peu près la même qu'au quatrième trimestre des années précédentes dans la catégorie « Autres véhicules – lourds ».

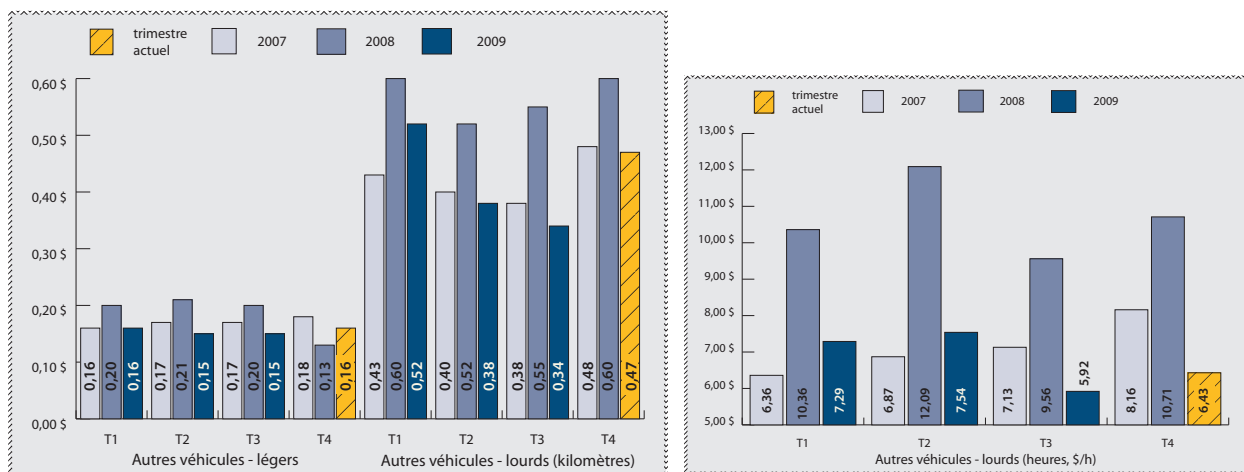
Mesure 54 : Frais de carburant par kilomètre – camions incendie et ambulances



La Direction de la gestion de l’approvisionnement achète du carburant en vrac pour les réservoirs qui appartiennent à la Ville. En outre, il existe une offre permanente concernant l’achat au détail de carburant à des stations-service particulières. La Direction des services du parc automobile a toujours encouragé l’utilisation des réservoirs appartenant à la Ville, le carburant y étant moins cher que chez les détaillants. Jointe à la mise à niveau de divers réservoirs, cette promotion active s’est traduite par une augmentation importante, l’année dernière, de l’utilisation des réservoirs de la Ville.

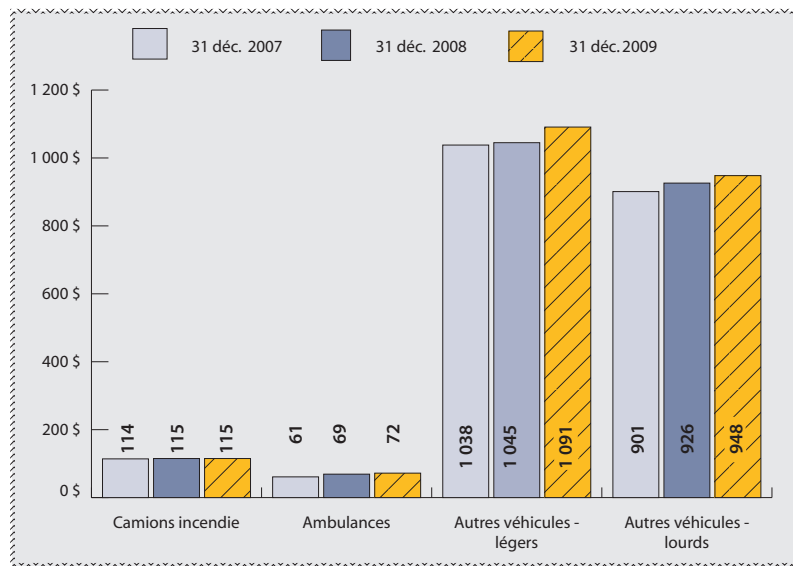
Les frais de carburant par kilomètre pour les camions incendie, les ambulances et la catégorie « Autres véhicules – lourds » ont diminué comparativement au T4 de 2008 en raison de la baisse du prix du carburant.

Mesure 55 : Frais de carburant par kilomètre – autres véhicules (légers et lourds)



Veuillez consulter l’analyse de la Figure 54.

Mesure 56 : Nombre de véhicules

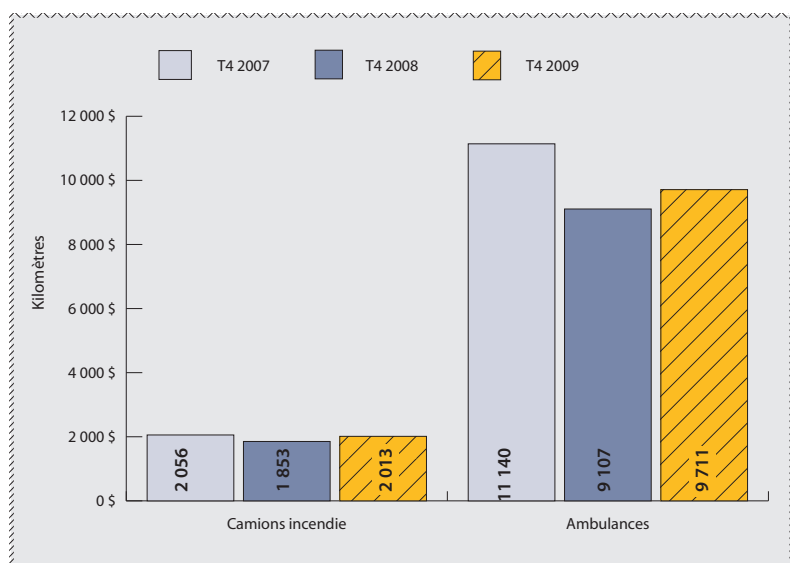


Ce graphique présente le nombre de véhicules au 31 décembre de chaque année. Le nombre de véhicules augmente chaque année en raison de l'arrivée de nouveaux véhicules. Cette hausse est assujettie à l'approbation du Conseil. Les demandes d'augmentation du nombre de véhicules sont présentées pour fins d'approbation par le Conseil dans le cadre du processus budgétaire annuel. La catégorie « Autres véhicules » (légers et lourds) représente le reste du parc automobile. Les données ne comprennent pas les véhicules de

la police, les remorques, les éléments ou l'équipement ni les autres matériels qui ne consomment pas de carburant. La catégorie « Autres véhicules » englobe les véhicules disponibles en location saisonnière.

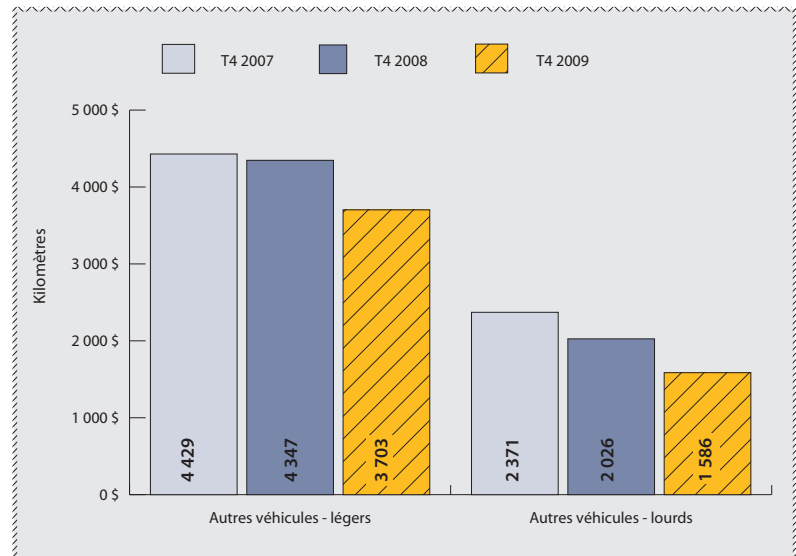
Mesure 57 : Nombre moyen de kilomètres parcourus par véhicule – camions incendie et ambulances

Ce graphique présente le nombre total de kilomètres parcourus au quatrième trimestre de chaque année en division par le nombre total de véhicules de chaque catégorie au 31 décembre de chaque année. Les camions incendie ont un faible kilométrage, car ils sont seulement utilisés pour répondre à des urgences dans leur zone assignée de déploiement. Comparativement au T4 de 2008, le nombre de kilomètres que les ambulances ont parcourus a augmenté. Cela s'est traduit par une hausse du nombre moyen de kilomètres parcourus par véhicule.



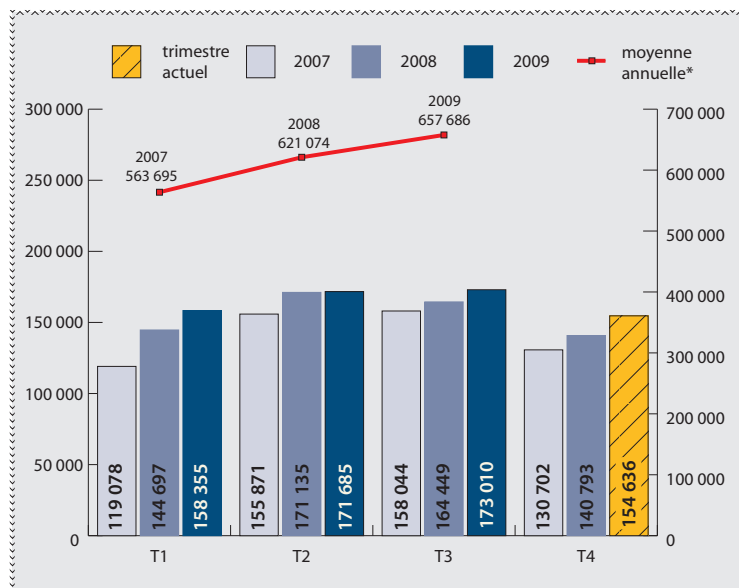
Mesure 58 : Nombre moyen de kilomètres parcourus par véhicule – autres véhicules (légers et lourds)

Ce graphique présente le nombre total de kilomètres parcourus au quatrième trimestre de chaque année en division par le nombre total de véhicules de chaque catégorie au 31 décembre de chaque année. Certains véhicules ajoutés ont été mis en service à la fin du trimestre et n'ont donc pas parcouru un grand nombre de kilomètres. Ces véhicules sont tout de même compris dans le dénombrement des véhicules. Cela a occasionné une diminution du nombre moyen de kilomètres parcourus par véhicule pour les véhicules des deux catégories, soit « Autres véhicules – légers » et « Autres véhicules – lourds ».



Communications et Service à la clientèle

Mesure 59 : Nombre total d'appels pris par le Centre d'appels



* Les totaux annuels sont illustrés sur l'axe secondaire.

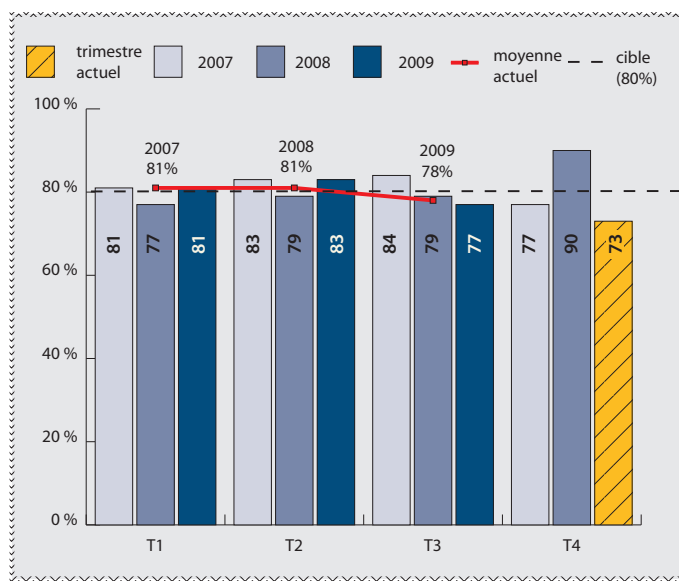
Le nombre d'appels au Centre d'appel 3 1 1 a augmenté de 9,8 % au quatrième trimestre de 2009 par rapport au trimestre correspondant de 2008.

- Des problèmes de dotation en personnel se sont posés en octobre, mais ils se sont réglés, ce qui a aidé à prendre en charge la hausse considérable du nombre d'appels en novembre et en décembre.
- Dans ces deux mois, le nombre d'appels s'est élevé à cause des interventions contre la pandémie de grippe H1N1, du programme des bacs verts et des demandes de renseignements à l'occasion de la distribution du calendrier de collecte des déchets.

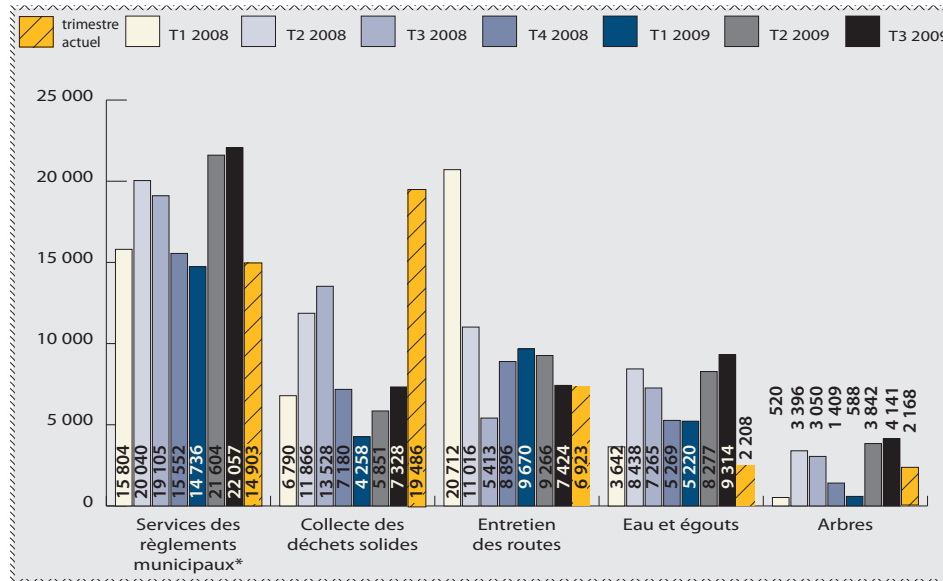
La quantité d'appels a progressé en 2009 comme elle l'avait fait en 2008 et 2007. De 2007 à 2009, la hausse a été de 17 % principalement à cause d'une augmentation de 2,3 % de la population (19 500 résidents), d'une meilleure connaissance du service et d'événements imprévus.

Mesure 60 : Pourcentage des appels pris en 120 secondes ou moins (objectif de 80 %)

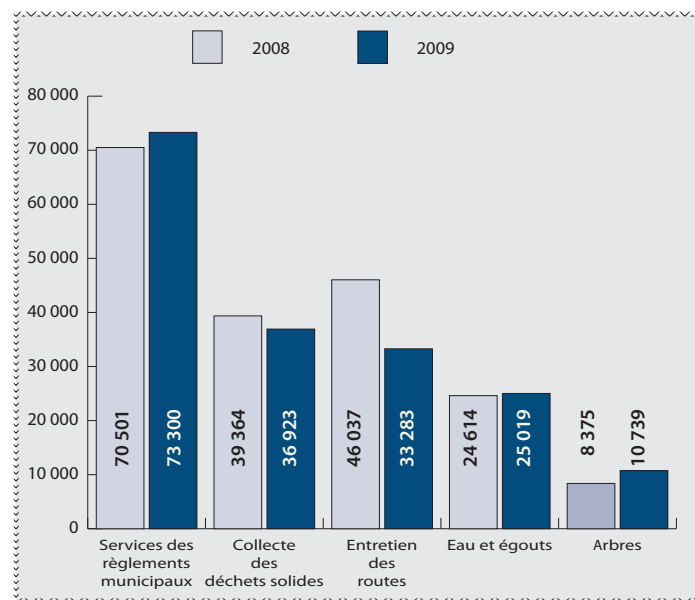
Les problèmes de dotation qui se sont posés en septembre 2009 ont subsisté en octobre, alors que des efforts de recrutement étaient en cours pour répondre à la demande de renseignements sur le programme des bacs verts, le calendrier de collecte des déchets de 2010 et la grippe H1N1 en recrudescence vers la fin du trimestre et au début de la nouvelle année. Cela a eu une incidence négative sur les niveaux de service au T4 de 2009, qui étaient à 73 % comparativement au niveau souhaité de 80 %.



Mesure 61 : Cinq demandes de service les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1 (par trimestre; par année)

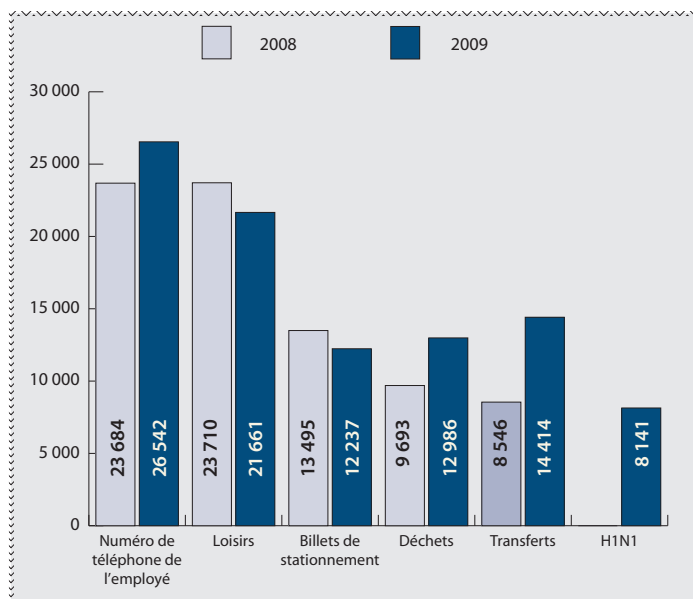
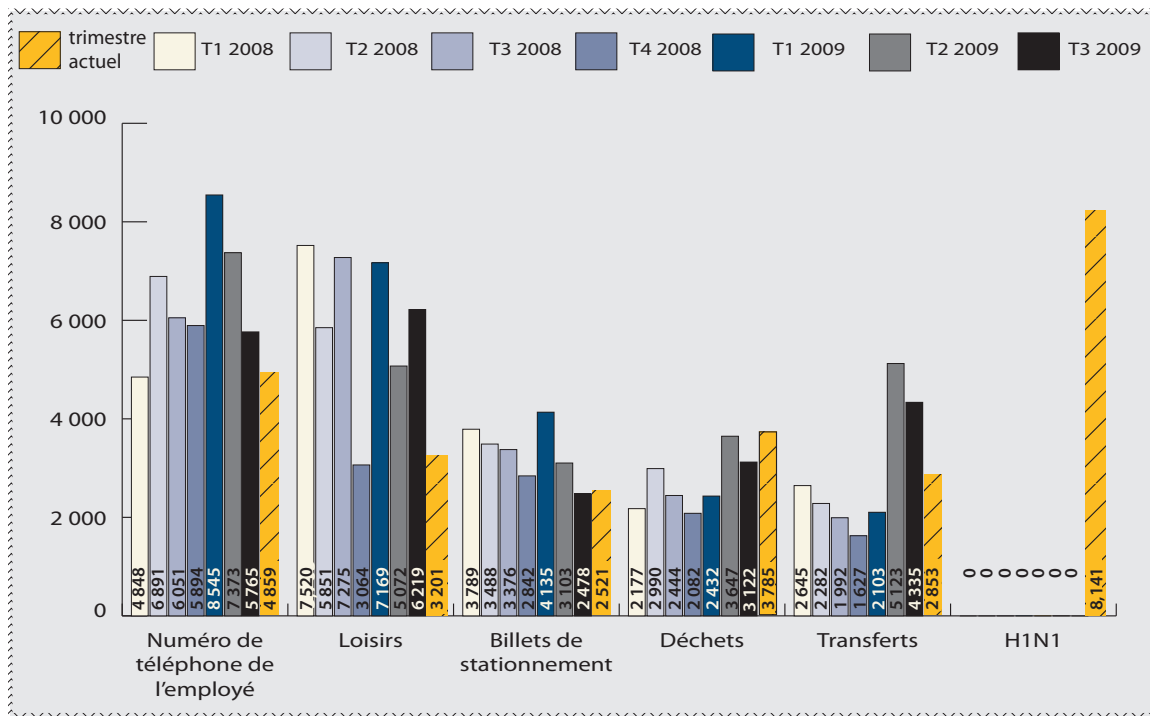


* Selon l'approbation des Services des règlements municipaux, y compris le contrôle du stationnement



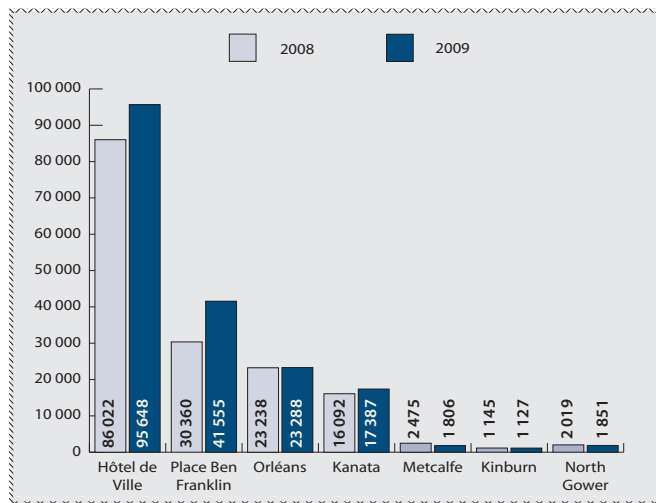
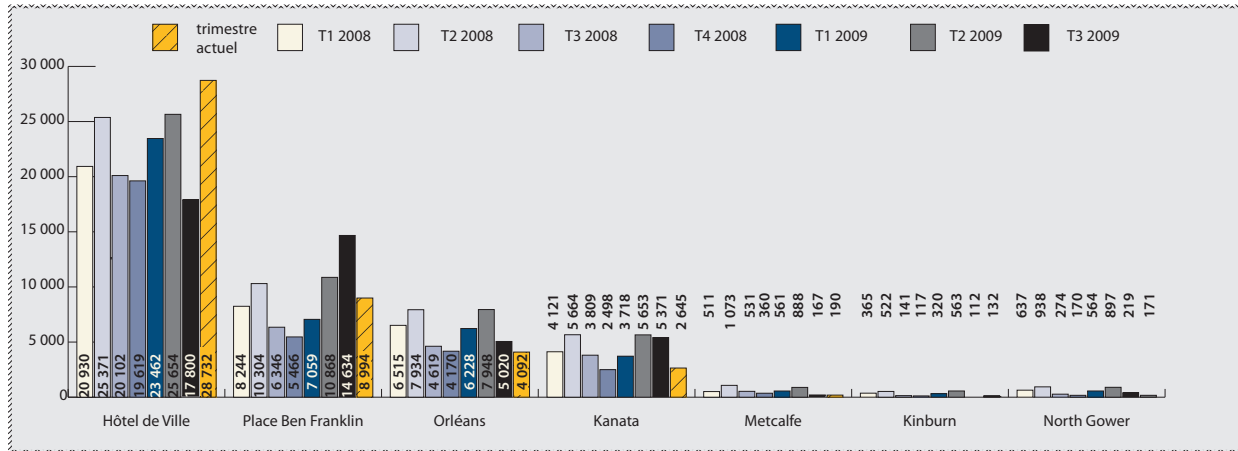
En volume, les cinq demandes de service les plus fréquentes au quatrième trimestre de 2009 ont largement différé de celles du trimestre correspondant de 2008 dans les catégories de la collecte des déchets solides, des eaux et des égouts. Il y a eu une importante augmentation du nombre de demandes dans la première de ces catégories à cause de demandes de renseignements sur le programme des bacs verts et le calendrier de collecte en 2010. Les demandes adressées aux Services des règlements municipaux et aux services des eaux et des égouts sont revenues aux niveaux du passé au quatrième trimestre, alors que, au troisième, le niveau avait été élevé à cause des problèmes d'inondation. Pour les autres demandes de service, on ne relève pas de différences marquées ou on reste proche des niveaux du passé pour cette période de l'année.

Mesure 62 : Six demandes de renseignements les plus fréquentes au Centre d'appels 3 1 1 (par trimestre; par année)



Trois des six demandes de renseignements les plus fréquentes ont diminué au quatrième trimestre de 2009 par rapport au troisième trimestre. Ce qui a le plus élevé en volume dans cette catégorie au quatrième trimestre, c'est le niveau des demandes à propos des interventions contre la pandémie de grippe H1N1. La seule hausse digne de mention entre le troisième et le quatrième trimestre de 2009 concerne la collecte des déchets solides à cause des demandes de renseignements sur les bacs verts.

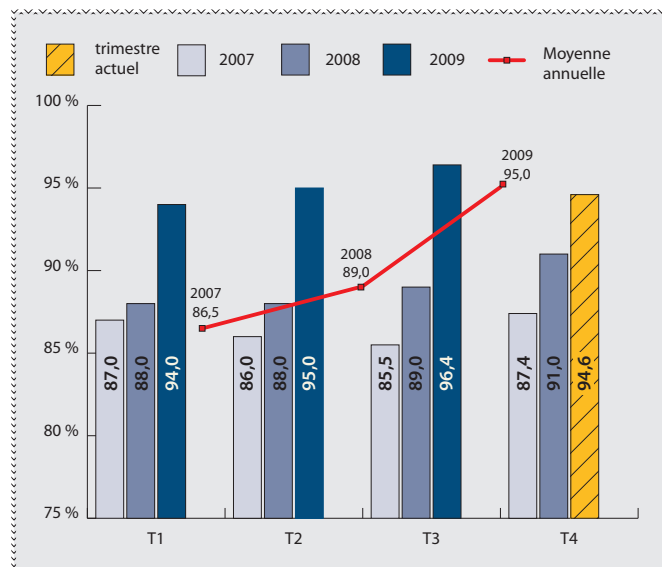
Mesure 63 : Volume total des opérations du Centre du service à la clientèle (par trimestre; par année)



Dans l'ensemble, la majorité des Centres du service à la clientèle ont connu en 2009 un volume d'opérations plus élevé qu'en 2008. Les plus petits de ces centres, Metcalfe, Kinburn et North Gower, ont été les seuls à connaître de très légères diminutions de volume en 2009. Plus particulièrement, au T4 de 2009, l'Hôtel de ville a connu une augmentation considérable des opérations, tandis que les autres centres subissaient une baisse par rapport à la dernière période.

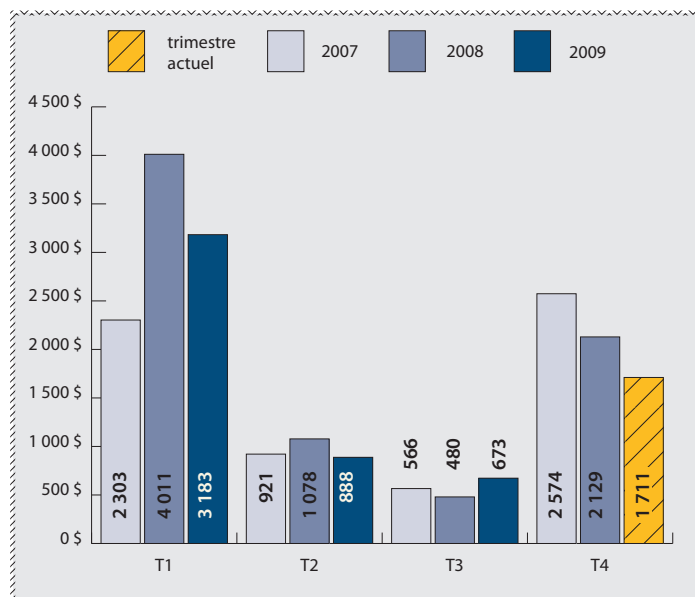
Mesure 64 : Pénétration des services électroniques

Le taux d'adoption des services électroniques a légèrement décliné du troisième au quatrième trimestre 2009 en raison de la quantité d'appels traités par le Centre d'appel. Des questions comme celles qui sont liées au programme des bacs verts ont largement fait monter la quantité de demandes traitées par le Centre. On a noté une augmentation de 8,5 % du taux d'adoption des services en ligne depuis 2007, augmentation qui peut être attribuée à la croissance démographique et à une plus grande sensibilisation à ce service.



Entretien des routes et Circulation routière

Mesure 65 : Frais d'entretien des routes/km

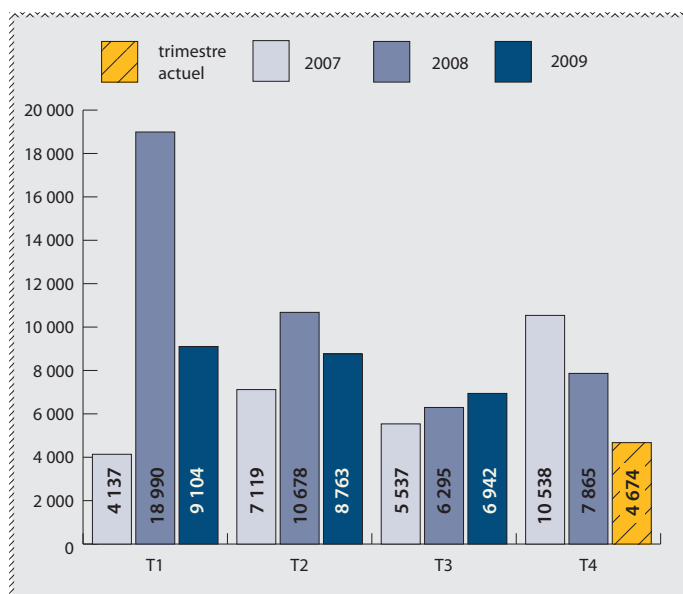


Les frais d'entretien routier par kilomètre de voie au T4 de 2009 sont moins élevés que l'année précédente en raison des conditions météorologiques plus douces dans l'ensemble et des accumulations de neige réduites au T4 de 2009. Cela a entraîné une diminution des frais des opérations.

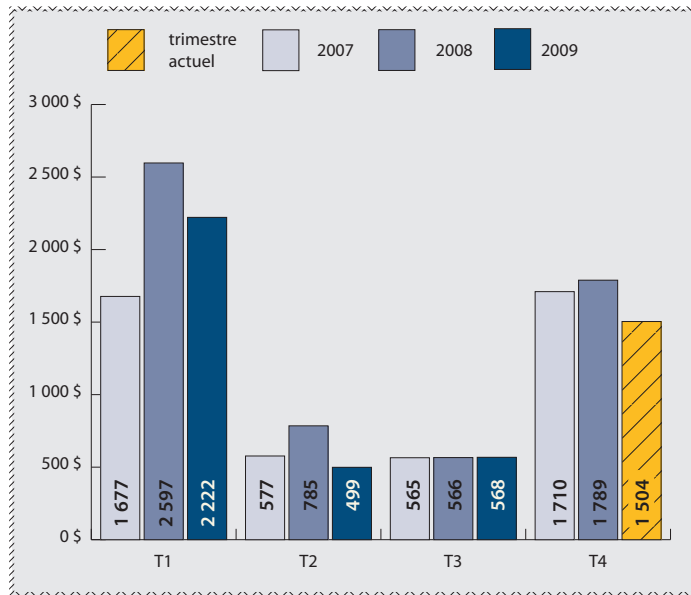
Nota : Les frais déclarés d'entretien routier par kilomètre de voie pour le T3 de 2008 ont été révisés de façon à refléter les frais des opérations dans le trimestre, plutôt que les soldes comptabilisés à la fin du trimestre.

Mesure 66 : Nombre d'appels au Centre d'appels 3 1 1 à propos des routes

Le nombre d'appels au Centre d'appel 3 1 1 à propos des routes au T4 de 2009 est considérablement moins élevé que l'année précédente en raison des conditions météorologiques plus douces dans l'ensemble et des accumulations de neige réduites au T4 de 2009.



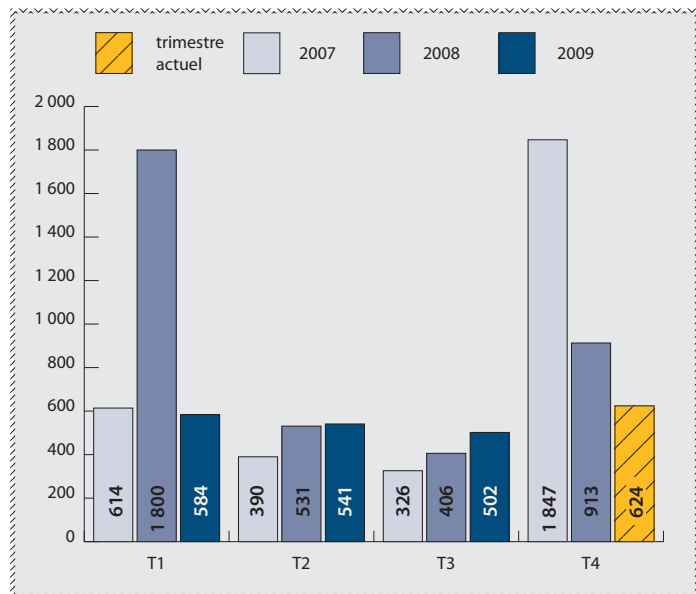
Mesure 67 : Frais d'entretien des trottoirs et sentiers/km



Les frais d'entretien des trottoirs au kilomètre de route au T4 de 2009 sont moins élevés que l'année précédente en raison des conditions météorologiques plus douces dans l'ensemble et des accumulations de neige réduites au T4 de 2009.

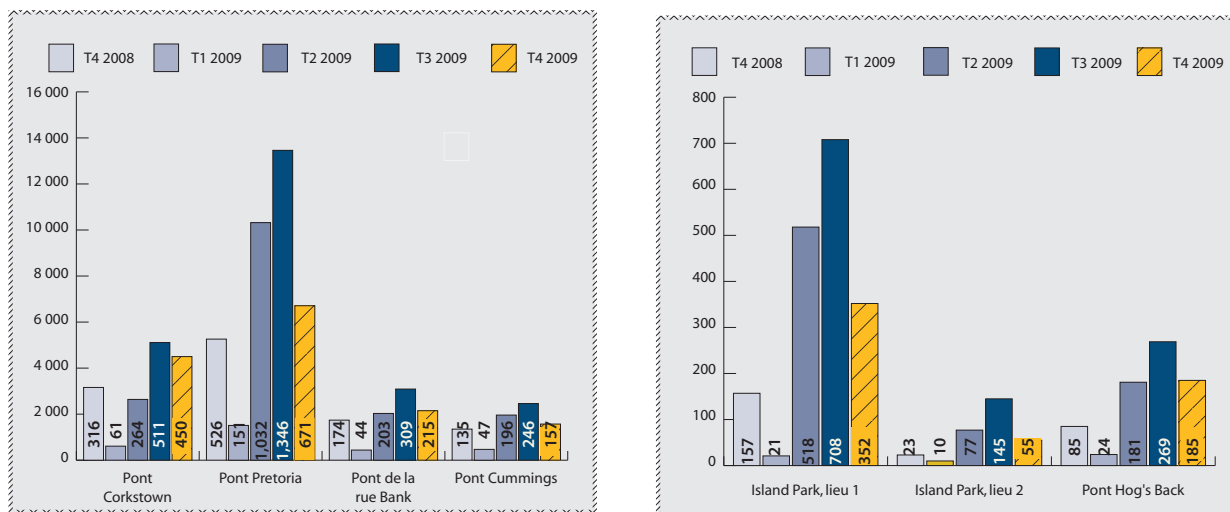
Mesure 68 : Nombre d'appels au Centre d'appels 3 1 1 à propos des trottoirs et des sentiers

Le nombre d'appels au Centre d'appel 3 1 1 à propos des trottoirs et des sentiers au T4 de 2009 est considérablement moins élevé que l'année précédente en raison des conditions météorologiques plus douces dans l'ensemble et des accumulations de neige réduites au T4 de 2009.



Transports à l'échelle de la Ville

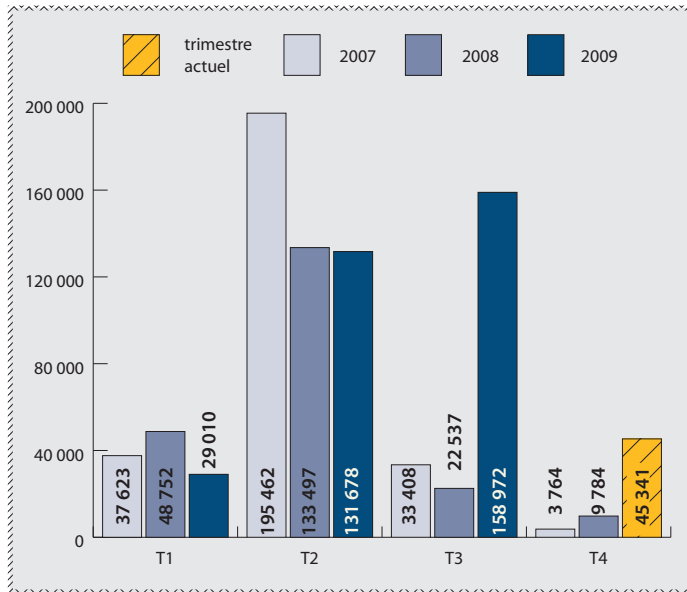
Mesure 69 : Nombre de bicyclettes (de 8 h à 9 h et de 16 h à 17 h) à sept endroits clés



Le nombre de bicyclettes a été dénombré de 8 h à 9 h et de 16 h à 17 h le 21 octobre 2009 à sept endroits clés. Les volumes de bicyclettes du trimestre actuel ont diminué à tous les endroits comparativement au trimestre précédent, mais étaient considérablement plus élevés qu'au même trimestre de l'année précédente, marquant une progression d'environ 50 % du quatrième trimestre à l'autre. Le cyclisme subit grandement l'incidence des conditions météorologiques. Il y a eu des températures douces (6,9 °C) et quelques précipitations (6 mm) au cours de ce trimestre. Les conditions relevées au quatrième trimestre de l'an dernier (30 octobre 2008) étaient plus froides (0,9 °C) et plus sèches (aucune précipitation). Il faut noter que ces renseignements représentent des volumes absolus plutôt que la variation relative de la circulation automobile. Un indicateur annuel qui en tient compte est disponible sur *Ottawa.ca* (http://www.ottawa.ca/residents/onthemove/future/monitoring/cycling_index/index_fr.html).

Services d'infrastructure

Mesure 70 : Total des contrats d'asphalte passés en tonnes uniquement pour les projets gérés par la Ville (renouvellement, prolongations, élargissement)



La déclaration repose sur les quantités estimatives au moment de l'appel d'offres. Les volumes déclarés n'incluent pas les quantités des emplacements privés ou des projets gérés par le promoteur

Définitions ou notes explicatives

Mesure	Définitions ou notes explicatives
Mesure 3 : Ponctualité du service	Pourcentage du service qui n'arrive jamais à l'avance ou plus de 5 minutes en retard.
Mesure 4 : Pourcentage de trajets planifiés qui ont été effectués	Sur l'ensemble des voyages prévus pour une journée, le pourcentage qui ont lieu.
Mesure 14 : Examen en temps voulu – Pourcentage de demandes de délégation de pouvoir au personnel pour lesquelles une décision est prise en temps opportun	Voici les délais fixés pour les demandes de réglementation de plans d'implantation pour lesquelles le pouvoir de décision est délégué au personnel : <ul style="list-style-type: none"> • Les révisions ou les demandes mineures sans avis public doivent être approuvées par l'urbaniste, le délai de traitement étant de 42 jours. • Les demandes plus complexes sans avis public ou consultation publique doivent être approuvées par le gestionnaire, le délai de traitement étant de 49 jours. • Les demandes plus importantes et plus complexes susceptibles d'avoir des effets plus marqués et comportant un avis public ou une consultation publique doivent être approuvées par le gestionnaire, le délai de traitement étant de 74 jours.
Mesure 16 : Demandes de permis de construire soumises – Comparaison du T4 sur quatre ans	<p>Maisons : Cette catégorie englobe habituellement les maisons unifamiliales, les maisons en rangée, les maisons en rangée superposées, les petits projets des propriétaires fonciers et les types de demandes de permis qui suivent: appartement accessoire, ajouts, terrasse/galerie/remise, superficie, transformations intérieures et nouveautés.</p> <p>Petits bâtiments : Cette catégorie englobe habituellement les immeubles à appartements de trois étages ou moins ainsi que les types de demandes de permis qui suivent : ajouts, ferme, aménagement, nouveautés.</p> <p>Grands bâtiments : Cette catégorie englobe habituellement les bâtiments commerciaux d'une superficie supérieure à 600 m² ou de trois étages et plus, ainsi que les types de demandes de permis qui suivent : ajouts, ferme, aménagement, nouveautés.</p> <p>Bâtiments complexes : Cette catégorie englobe habituellement les hôpitaux, les postes de police ou les bâtiments dont les étages sont reliés au moyen d'atriums ainsi que les types de demandes qui suivent : ajouts, aménagement, nouveautés.</p>

Mesure	Définitions ou notes explicatives
Mesure 17: Pourcentage de demandes déterminées dans les délais prescrits par la loi	<p>Voici les délais prescrits par la loi provinciale pour la détermination des demandes de permis de construire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maisons - 10 jours ouvrables • Petits bâtiments - 15 jours ouvrables • Grands bâtiments - 20 jours ouvrables • Bâtiments complexes - 30 jours ouvrables. <p>En vertu de la <i>Loi sur le code du bâtiment</i>, le chef des Services du bâtiment doit effectuer l'examen initial d'une demande dans le délai obligatoire pertinent. Il n'existe pas de délai obligatoire pour la délivrance d'un permis, seulement un délai pour déterminer si la demande témoigne d'une intention de se conformer au Code du bâtiment et aux lois pertinentes, et pour aviser le demandeur de la décision, d'où l'emploi du concept « détermination ». La date à laquelle le permis est finalement délivré est fonction du rendement du demandeur (c'est-à-dire la qualité de la demande et la rapidité à corriger les lacunes décelées) plutôt que du rendement de la Direction. Par conséquent, la Direction des services du bâtiment vérifie son rendement pour ce qui est de l'examen initial et de la prise d'une décision.</p>
Mesure 18: Pourcentage des demandes déterminées dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil)	<p>En ce qui concerne les petits projets de propriétaires fonciers et les aménagements de locataires, le Conseil a approuvé les délais plus courts suivants :</p> <p>Petits projets de propriétaires fonciers (modifications intérieures, terrasses, galeries, remises) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 jours (prescrit par la loi provinciale) • 5 jours (améliorations approuvées par le Conseil) <p>Aménagements (réaménagement d'un espace dans un bâtiment existant pour un locataire commercial) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 15-30 jours (prescrit par la loi provinciale) • 10 jours (améliorations approuvées par le Conseil)
Mesure 24: Nombre de cas et de bénéficiaires d'Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées	<p>Nota 1 : Ontario au travail (OT) est offert par la Direction des services d'emploi et d'aide financière de la Ville. En règle générale, la structure des coûts du programme est la suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 50 % par la province/50 % par la Ville pour les frais d'administration • 80 % par la province/20 % par la Ville pour les frais liés à l'aide financière (prestations versées aux clients). <p>Même si le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) relève de la province (ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC)), les SEAF administrent deux composantes de service pour le compte du MSSC : les mesures de soutien à l'emploi pour les conjoints et les adultes à charge visés par le POSPH, et les Soutiens essentiels de santé et de services sociaux pour tous les membres admissibles de la famille.</p> <p>Nota 2 : Pour OT et pour le POSPH, un cas comprend tous les membres de la famille immédiate; les bénéficiaires comprennent les conjoints et les enfants.</p>

Mesure	Définitions ou notes explicatives
Mesure 36: Pourcentage de participation aux programmes	Le nombre de participants aux programmes accrédités par rapport au nombre de places disponibles dans ces programmes multiplié par 100.
Mesure 40: Nombre de visites aux cliniques dentaires	<p>Peuvent utiliser les cliniques dentaires de la Ville :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ontario au travail – adultes, Ontario au travail – enfants de 0 à 17 ans • Enfants à charge du POSPH (18+) qui n'ont plus de carte POSPH • Bénéficiaires du POSPH qui n'ont pas de carte de soins dentaires • Clients des Soutiens essentiels de santé et de services sociaux • Clients du POSPH qui ne peuvent trouver un cabinet privé prêt à les accepter en cas d'urgence • Programme Enfants ayant besoin de soins dentaires pour les enfants (âgés de 0 à 17 ans) de familles à faible revenu qui n'ont pas d'assurance dentaire, qui ne peuvent se permettre le coût de cette assurance qui leur permettrait de recevoir des soins dans un cabinet privé, et qui sont admissibles selon les critères régissant les soins dentaires. [Le régime provincial de soins dentaires CINOT est un régime restreint, non un régime qui garantit un accès permanent à des services dentaires.]
Mesure 42: Nombre de risques pour la santé ayant fait l'objet d'une intervention	L'expression « risques pour la santé » désigne l'état d'un lieu, une substance, une chose, une plante ou un animal, à l'exclusion de l'être humain, un solide, un liquide ou un gaz, ou une réunion de ceux ci, qui a ou aura vraisemblablement des effets nuisibles sur la santé d'une personne, y compris les risques causés par les humains, les risques naturels (comme le virus du Nil occidental) ou les risques d'origine biologique, chimique, radiologique et nucléaire (BCRN). Le nombre mensuel de prêts selon les chiffres de population officiels.
<p>Mesure 46 : Nombre total d'interventions des véhicules du Service paramédic selon le code de priorité</p> <p>Mesure 47 : Délai de réponse dans le 90e percentile pour les appels dont l'urgence constitue un danger de mort</p>	<p>Forte densité : Les zones desservies à forte densité sont celles où le nombre d'appels est égal ou supérieur à 24 par km² par année sur une superficie de 6 km² contigus.</p> <p>Faible densité : Les zones desservies à faible densité sont celles qui ne répondent pas à la définition établie pour les zones à forte densité, c'est-à-dire celles où le nombre d'appels est égal ou supérieur à 24 par km² par année sur une superficie de 6 km² contigus (voir « Forte densité »).</p> <p>Code 1 : Appel non urgent dont la réponse peut accuser un retard sans que celui-ci ne nuise physiquement au patient.</p> <p>Code 2 : Tout appel exigeant une réponse à un moment particulier en raison de la disponibilité limitée du traitement spécial à recevoir ou des installations où se fait le diagnostic ou l'accueil du patient.</p> <p>Code 3 : Tout appel auquel il faut répondre à l'intérieur d'un délai moyen. Tous les patients auxquels ce code est attribué sont dans un état stable ou reçoivent des soins professionnels et ne sont pas en danger immédiat.</p> <p>Code 4 : Appel se rapportant à une situation dangereuse qui menace la vie ou un membre, et exigeant un délai de réponse rapide.</p>
Mesure 48 : Nombre de mises en circulation par personne (Bibliothèque)	Le nombre total de mises en circulation pour toutes les succursales de la Bibliothèque publique d'Ottawa par nombre total officiel d'habitants.

Mesure	Définitions ou notes explicatives
Mesure 49 : Nombre de visites électroniques par habitant (Bibliothèque)	Le nombre mensuel total de sessions ouvertes sur le site Web de la Bibliothèque publique d'Ottawa (BPO), divisé par les chiffres de population officiels.
Mesure 50 : Frais de fonctionnement par km (\$) – camions incendie et ambulances	<p>Les frais de fonctionnement sont compilés conformément à la définition de l'Initiative d'analyse comparative des services municipaux (IACSM), et ils comprennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le carburant • les pièces • la main-d'oeuvre (le coût réel des salaires, des avantages sociaux et des heures supplémentaires des mécaniciens) • les réparations à l'extérieur (les frais engagés lorsque les véhicules doivent être réparés dans des garages externes (secteur privé)). <p>La dépréciation n'est pas incluse aux fins de cette mesure.</p>
Mesure 51 : Frais de fonctionnement par km (\$) – autres véhicules (légers et lourds)	Voir la définition pour la mesure 50 ci dessus.
Mesure 61 : Cinq demandes de service les plus fréquentes au Centre d'appels 3 1 1 (par trimestre; par année)	<p>Services des règlements municipaux : c. à d. chiens sans surveillance, débris extérieurs et plaintes contre le bruit</p> <p>Contrôle du stationnement : c. à d. stationnement interdit sur des propriétés privées, défense de stationner et stationnement de trois heures</p> <p>Entretien des routes : c. à d. nids de-poule, déchets et déneigement</p> <p>Collecte des déchets solides : c. à d. déchets, articles de recyclage non recueillis, dégâts non ramassés</p> <p>Arbres : c. à d. élagage, plantation, déracinement</p> <p>Eau et égouts : c. à d. localisation du service, refoulement d'égouts et bris de conduites maîtresses</p>
Mesure 62 : Six demandes de renseignements les plus fréquentes au Centre d'appels 3 1 1 (par trimestre; par année)	<p>Numéro de téléphone de l'employé : c. à d. demandes de numéro de téléphone d'employés</p> <p>Déchets : c. à d. jour de collecte des déchets, déchets acceptés, dépôts de déchets dangereux</p> <p>Contraventions de stationnement : c. à d. endroits où payer, méthodes et révision/déroulement de la procédure</p> <p>Loisirs : c. à d. inscription, emplacement des parcs et piscines, réservation, horaire de baignade/patinage libre</p> <p>Transferts : c. à d. demande de transfert de personnes, de services et d'installations de la Ville</p>
Mesure 64 : Pénétration des services électroniques	L'indicateur de la pénétration des services électroniques mesure la proportion des interactions avec les citoyens par l'intermédiaire du site Web, comparativement aux interactions par les autres voies (téléphone, comptoir, Web et courriel).



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

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

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