

Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil T2

1^{er} avril – 30 juin 2010
Ville d'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

Le deuxième trimestre 2010 est le quatrième consécutif d'amélioration de la ponctualité, soit 65,4 % du temps – pour 87,9 % des circuits express. Les arrivées à l'avance (qui font manquer l'autobus aux passagers) sont constamment à la baisse. Pendant l'heure de pointe en matinée, les services express en avance sur le transitway sont considérés à l'heure parce que l'arrivée en avance peut être un avantage pour les passagers. (Mesure 3).

Services des déchets solides

Le montant des déchets accumulés pour le recyclage a augmenté de 23,6 % pour atteindre 37 700 tonnes à cause des matières organiques du programme des bacs verts (Mesure 9).

Services du code du bâtiment

Le rendement de la Direction générale dans l'ensemble quant au respect des échéanciers établis par la loi pour toutes les catégories de bâtiments pendant le T2 2010 était de 95 %, ce qui représente une amélioration de sept points de pourcentage comparativement au même trimestre l'an dernier. Le rendement à la hausse reflète les initiatives d'amélioration continue de la Direction générale (Mesure 17).

Service de police

Il y a eu 1 300 infractions de moins au *Code criminel*, une diminution de 3 % en 2009. Pendant les deux premiers trimestres 2010, la tendance à la baisse s'est maintenue, soit 700 infractions au *Code criminel du Canada* (-3,6 %) de moins que pendant la même période l'an dernier (Mesure 20).

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

Étant donné une augmentation de 5,7 % des taux de chômage locaux, le nombre de dossiers au T1 2010 pour Ontario au travail et le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées a augmenté de 2,1 % (Mesure 24).

Santé publique Ottawa

Il y a eu augmentation de visites à la clinique comparativement au T2 2009. Le T2 2010 affiche le plus de visites à la clinique en un trimestre depuis 2005. Un nouveau modèle de prestation de services lancé pendant ce trimestre à la clinique principale a permis au Centre de santé-sexualité de recevoir davantage de clients (Mesure 40). Le nombre d'inspections achevées a augmenté à cause de la nouvelle technologie et de l'effectif complet du groupe de gestion des épidémies et de protection de l'hygiène du milieu (Mesure 45).

Services des règlements municipaux

Les appels pour l'entretien des routes et l'application des règlements municipaux ont diminué pendant le T2 2010, ce qui peut être attribué au printemps plus doux que d'habitude. Les appels pour la collecte de déchets solides ont augmenté à cause du nouvel horaire hebdomadaire de ramassage des feuilles, des résidus de jardinage et des bacs verts. Les appels pour le matériel de stationnement sont aussi beaucoup plus élevés à cause du printemps doux (Mesure 59).

Entretien des routes et Circulation routière

Les appels 3 1 1 pour les routes et les trottoirs – sentiers ont légèrement diminué pendant le T2 2010 (Mesure 66).

Transport à l'échelle de la Ville

Les bicyclettes ont été comptées de 8 h à 9 h et de 16 h à 17 h le 18 mai 2010 à sept endroits principaux. Le nombre de bicyclettes a augmenté à tous les endroits comparativement au trimestre précédent et il était beaucoup plus élevé que celui du même trimestre l'an passé, marquant une progression de plus de 50 % d'un T2 à l'autre (2 471 cyclistes au T1 2009 et 3 806 au T2 2010) (Mesure 67).

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 Kendall Gibbons, Gestionnaire de programme, Gestion du rendement et Planification municipale, Services du développement et du rendement organisationnels, à Kendall.Gibbons@Ottawa.ca, 613-580-2424, poste 16131.

Kendall Gibbons
Gestionnaire de programme, Gestion du rendement et Planification municipale
Services 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 : Confort
- 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 ponctuel – Pourcentage de demandes de modifications au règlement de zonage présentées au Conseil municipal en temps opportun
- 8 Mesure 14 : Examen ponctuel – 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 T2 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
- 17 Mesure 29 : Pourcentage du nombre de cas d’Ontario au travail ayant un revenu d’emploi

18 Service des incendies

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

20 Logement social et Gestion des refuges

- 20 Mesure 33 : Moyenne des taux d’occupation des lits dans les refuges
- 20 Mesure 34 : 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 35 : Nombre de participants à des programmes accrédités par 1 000 habitants
- 21 Mesure 36 : Nombre de participants et de places disponibles dans les programmes accrédités
- 22 Mesure 37 : Pourcentage de participation aux programmes

23 Services des règlements municipaux

- 23 Mesure 38 : Volume total d’appels par trimestre
- 23 Mesure 39 : Volume d’appels par trimestre pour les quatre types d’appel les plus fréquents

24 Santé publique Ottawa

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

27 Service paramédic d’Ottawa

- 27 Mesure 46 : Nombre moyen d’interventions mensuelles des véhicules du Service paramédic par trimestre (aucun graphique)
- 27 Mesure 47 : Nombre total d’interventions des véhicules du Service paramédic selon le code de priorité (aucun graphique)
- 27 Mesure 48 : Délai de réponse dans le 90e percentile pour les appels dont l’urgence constitue un danger de mort (aucun graphique)

CONSEIL DES SERVICES DE BIBLIOTHÈQUE

28 Bibliothèque publique d'Ottawa

- 28 Mesure 49 : Nombre de mises en circulation par personne (Bibliothèque)
- 28 Mesure 50 : Nombre de visites électroniques par habitant (Bibliothèque)

COMITÉ DES SERVICES ORGANISATIONNELS DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

29 Services du parc automobile

- 29 Mesure 51 : Frais de fonctionnement par km (\$) – camions incendie et ambulances
- 29 Mesure 52 : Frais de fonctionnement par km (\$) – autres véhicules (légers et lourds)
- 30 Mesure 53 : Consommation de carburant en litres – camions incendie et ambulances
- 30 Mesure 54 : Consommation de carburant en litres – autres véhicules (légers et lourds)
- 31 Mesure 55 : Frais de carburant par kilomètre – camions incendie et ambulances
- 31 Mesure 56 : Frais de carburant par kilomètre – autres véhicules (légers et lourds)

32 Communications et Service à la clientèle

- 32 Mesure 57 : Nombre total d'appels pris par le Centre d'appels
- 32 Mesure 58 : Pourcentage des appels pris en 120 secondes ou moins (objectif de 80 %)
- 33 Mesure 59 : Cinq demandes de service les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1 (par trimestre; par année)
- 34 Mesure 60 : Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1 (par trimestre; par année)
- 35 Mesure 61 : Volume total des opérations du Centre du service à la clientèle (par trimestre; par année)
- 35 Mesure 62 : Pénétration des services électroniques

COMITÉ DES TRANSPORTS

36 Entretien des routes et Circulation routière

- 36 Mesure 63 : Frais d'entretien des routes/km
- 36 Mesure 64 : Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des routes
- 37 Mesure 65 : Frais d'entretien des trottoirs et sentiers/km
- 37 Mesure 66 : Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des trottoirs et des sentiers

38 Transport à l'échelle de la Ville

- 38 Mesure 67 : Nombre de bicyclettes (de 8 h à 9 h et de 16 h à 17) à sept endroits clés

39 Services d'infrastructure

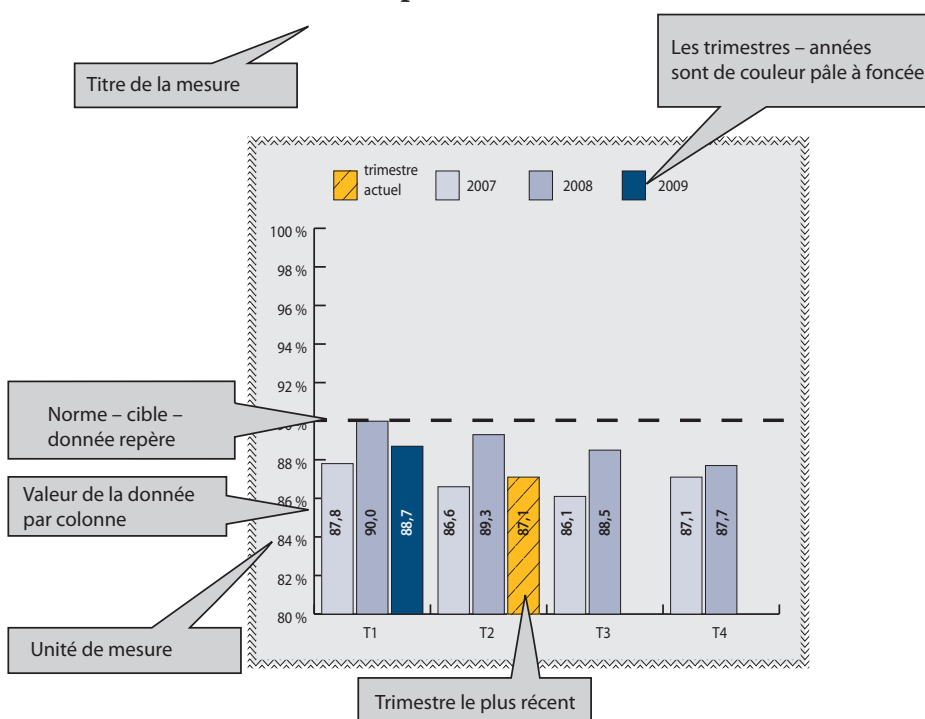
- 39 Mesure 68 : Total des contrats d'asphalte passés en tonnes uniquement pour les projets gérés par la Ville (renouvellement, prolongations, élargissement)

40 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.

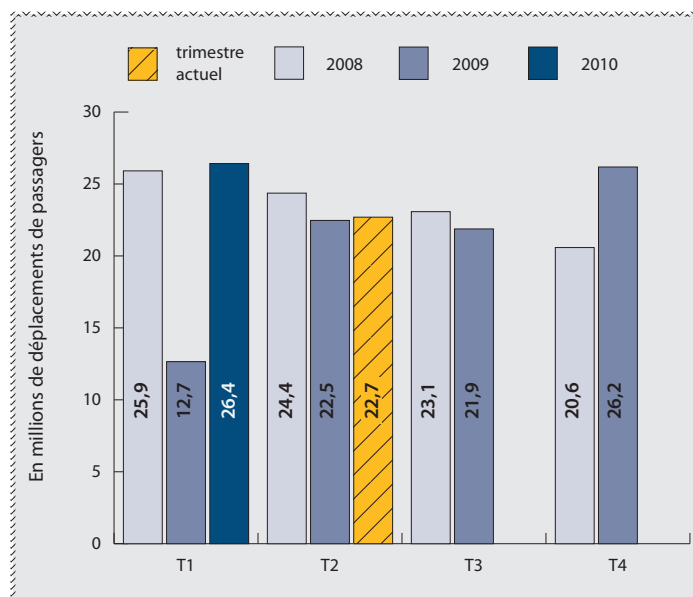
Mesure X : Nom de la mesure présentée



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 40.

Services de transport en commun

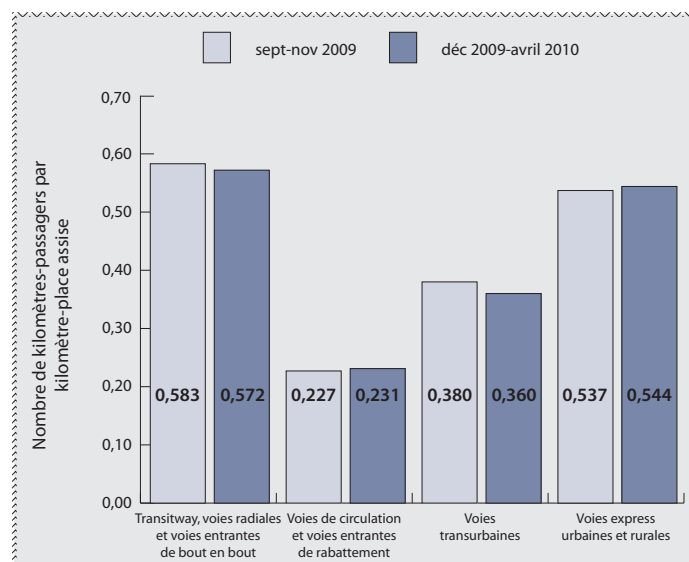
Mesure 1 : Achalandage du transport en commun conventionnel



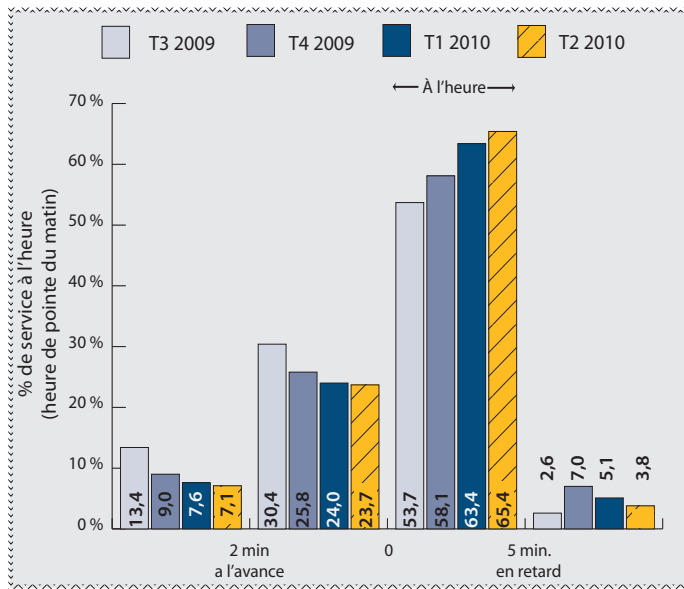
Le transport en commun conventionnel comprend le service régulier (autobus et O train), le transport en commun scolaire et le transport des passages quotidiens, mais pas les services paratranspo. Le deuxième trimestre de l'année affiche toujours une diminution de l'achalandage comparativement au premier trimestre. L'achalandage a augmenté de 1 % comparativement au même trimestre en 2009, mais cette augmentation peut être contrecarrée à cause de l'augmentation des tarifs en mars et de la belle température inhabituelle au printemps, incitant les passagers à choisir d'autres modes de transport.

Mesure 2 : Taux d'occupation

Mesure essentielle du rendement des transports en commun, l'indicateur de l'occupation montre à quel point les passagers utilisent la capacité du service de transport en commun. Pour l'instant, nous devons fonder les calculs nécessaires sur l'assignation du transport en commun et non sur les trimestres. Si nous comparons le service à l'automne 2009 (de septembre à novembre) au service en hiver 2010 (de décembre à avril), le taux d'occupation est le même dans l'ensemble. Il a diminué légèrement sur les lignes radiales (en direction centre-ville en matinée), mais il a augmenté sur les lignes express. Le taux d'occupation a aussi augmenté sur les circuits (brefs itinéraires locaux), ce qui reflète une efficacité à la hausse de la prestation de l'accès au reste du réseau de transport en commun.



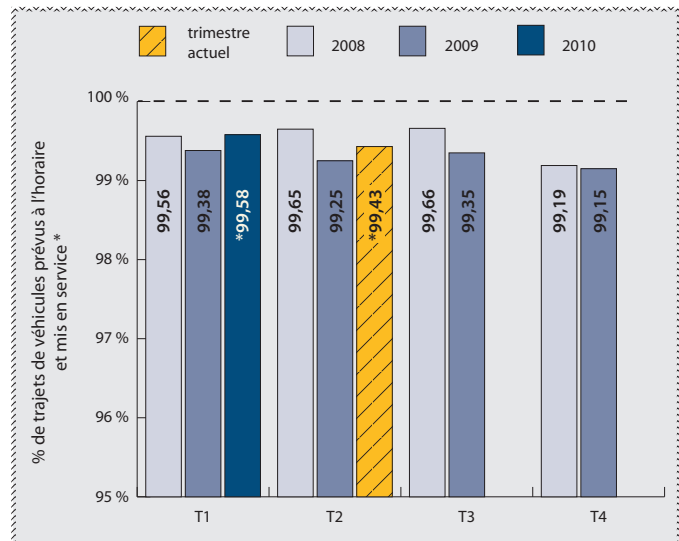
Mesure 3 : Ponctualité du service



Le service à l'heure signifie ne pas arriver à l'avance et ne pas être en retard de plus de cinq minutes. Compte tenu de l'information du GPS, nous nous sommes peut-être donnés la cible de ponctualité du transport en commun la plus ambitieuse en Amérique du Nord. La ponctualité du service est mesurée non seulement à des moments précis, mais partout le long de tous les trajets. Le deuxième trimestre 2010 est le quatrième consécutif d'amélioration de la ponctualité, soit 65,4 % du temps – 87,9 % des circuits express. Les arrivées à l'avance (qui font manquer l'autobus aux passagers) sont constamment à la baisse. Pendant l'heure de pointe en matinée, les services express en avance sur le transitway sont considérés à l'heure parce que l'arrivée en avance peut être un avantage pour les passagers.

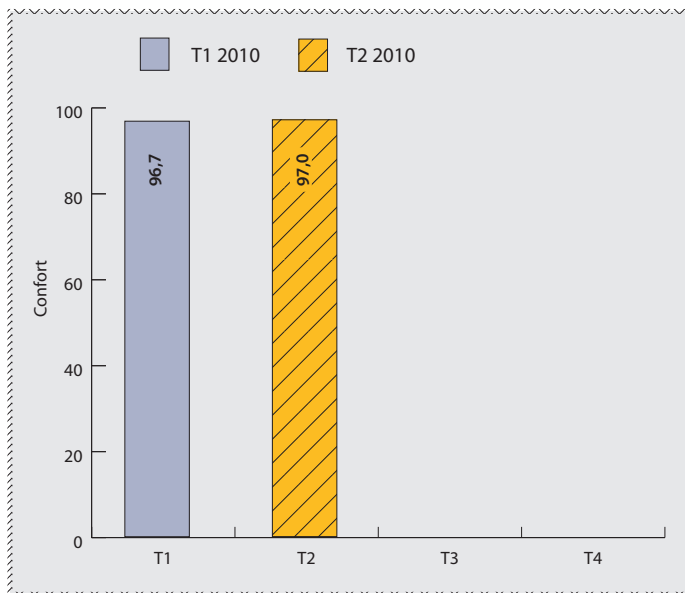
Mesure 4 : Pourcentage de trajets planifiés qui ont été effectués

Depuis le trimestre précédent, cette mesure est déterminée selon les heures de service au lieu des déplacements pour refléter plus précisément la prestation réelle du service. La durée d'un trajet qui doit être annulé peut donc être prise en compte. En outre, dans le cas des trajets annulés en partie, seules les heures annulées sont incluses, de sorte que l'effet réel sur les passagers peut être mieux évalué.



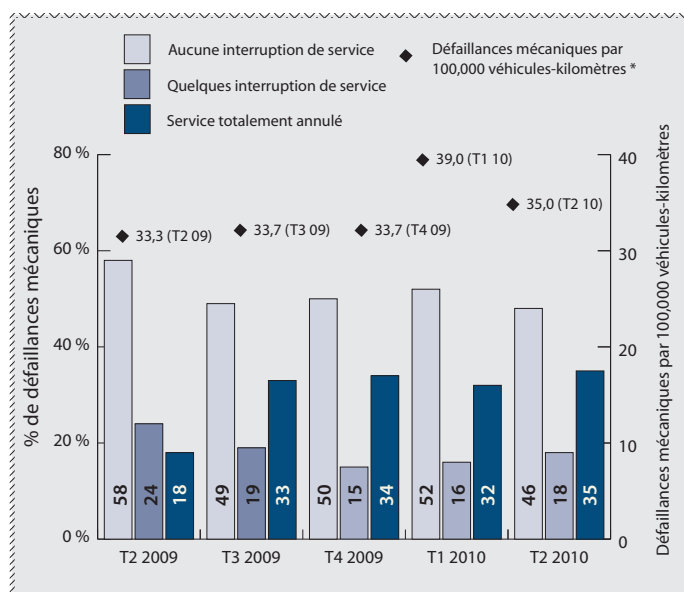
* Avant 2010, la disponibilité du service était mesurée en déplacements

Mesure 5: Confort



Les clients mystères sont utilisés dans bien des secteurs de service pour mesurer objectivement l'expérience de la clientèle. OC Transpo est peut-être le seul réseau de transport en commun au Canada qui applique ainsi cette approche novatrice. Pendant le deuxième trimestre 2010, 435 observations anonymes ont été faites sur un échantillon d'itinéraires, de chauffeurs, de jours de la semaine et d'heures du jour. Dans le cadre de la culture de la sécurité améliorée des services de transport en commun, une note pour le confort est attribuée au nombre de fois où des conducteurs attendent que des passagers à mobilité réduite s'assoient (97 % du temps), à la conduite en douceur (95 % du temps) et à l'absence d'agressivité envers les autres conducteurs ou les piétons (99 %).

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

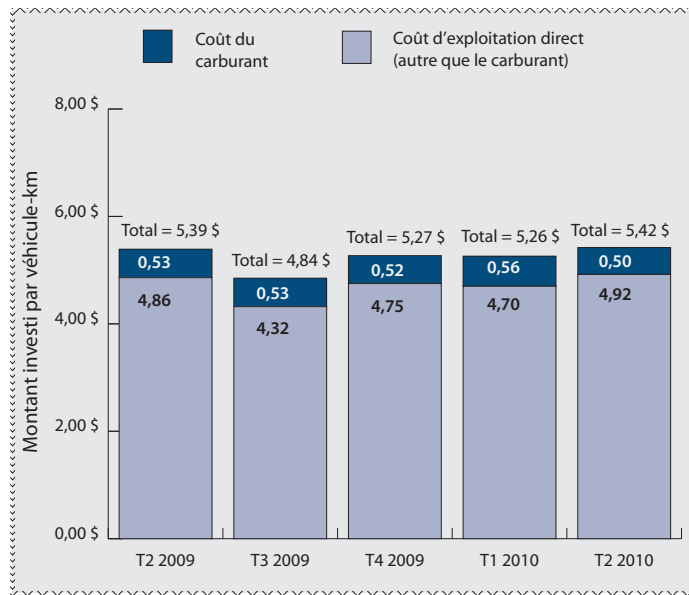


Le taux de défaillance mécanique repose sur le nombre réel de défaillances des autobus en service qui ont dû être retirés du service. Pendant le deuxième trimestre (T2), le taux de défaillance mécanique est passé de 39,0 à 35,0 aux 100 000 km-véhicules, à cause du remaniement des processus de travail de l'Entretien du service en commun (le programme de « Remise en état totale ») visant à améliorer la fiabilité du travail d'entretien des véhicules. La mesure de l'efficacité opérationnelle est la capacité de minimiser le nombre de trajets d'autobus touchés par des défaillances mécaniques et, donc, le nombre de clients touchés. Au cours du T2 2010, le pourcentage de défaillances qui a annulé le service a augmenté légèrement, comparativement au T1. Il y a moins de temps de récupérer

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

quand les déplacements en autobus plus brefs sont touchés, mais le taux augmente légèrement pendant les ajustements réitérés du service saisonnier au printemps qui comprennent de légères réductions des déplacements plus longs.

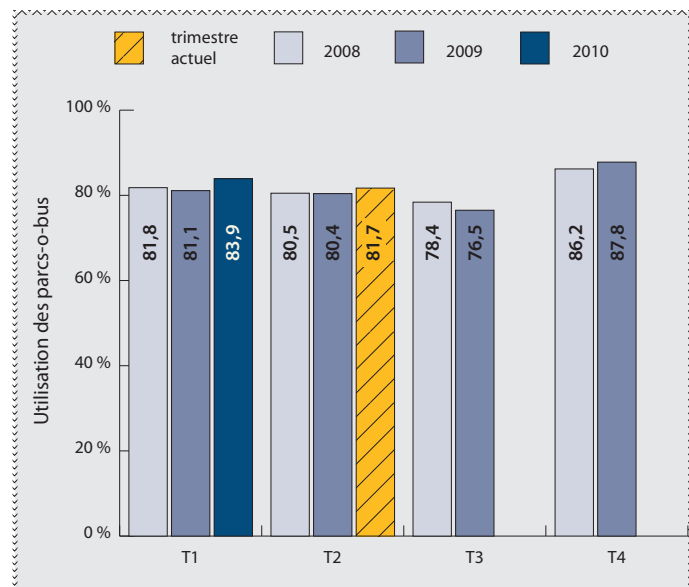
Mesure 7 : Coût de fonctionnement par véhicule-kilomètre



Au deuxième trimestre (T2), les frais directs de fonctionnement au kilomètre pour les services de transport en commun conventionnels n'ont augmenté que légèrement par rapport à ceux du premier trimestre. On en tient compte en partie à l'aide des efforts de mise en œuvre du « remaniement complet » de l'Entretien et d'une transaction ponctuelle pour subventions au lieu de taxes. Dans le diagramme, les paiements ponctuels ou les crédits, comme ceux des frais facturés à l'utilisation, sont répartis sur toute l'année pour éviter des sommets et des creux inutiles.

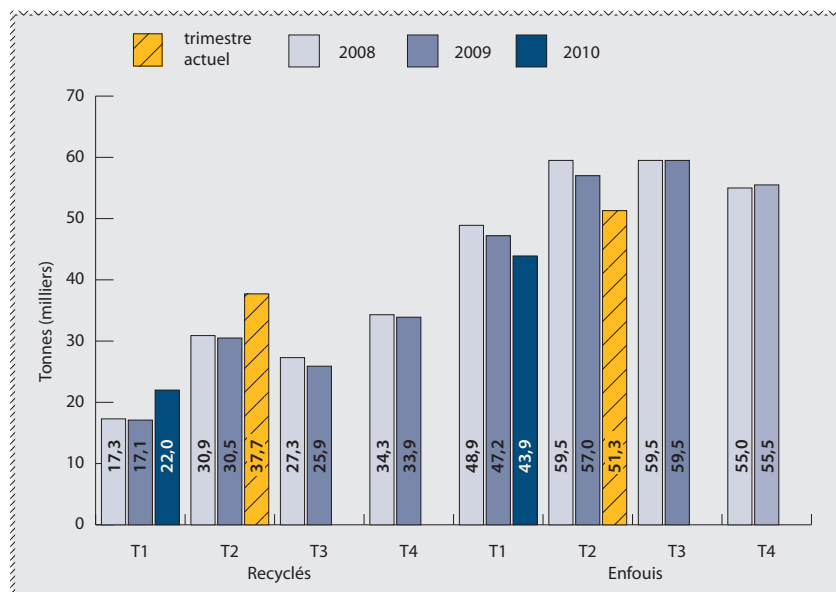
Mesure 8 : Utilisation des parcs-o-bus

Pendant le deuxième trimestre 2010, le taux d'utilisation du parc o bus a surpassé celui du même trimestre des années précédentes, y compris une augmentation de 279 places comparativement à 2009. L'utilisation pendant le T2 2010 a augmenté de près de 100 utilisateurs quotidiens à Eagleson et Trim, comparativement à la même période en 2009.



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 deuxième trimestre 2010, il y a eu une augmentation de 1,7 % de la quantité de déchets et de déchets recyclables recueillis dans l'ensemble. Le montant des déchets accumulés pour le recyclage a augmenté de 23,6 % pour atteindre 37 700 tonnes à cause des matières organiques du programme des bacs verts. La quantité de déchets enfouis a diminué de 9 %, soit 51 300 tonnes. La quantité d'articles recyclables

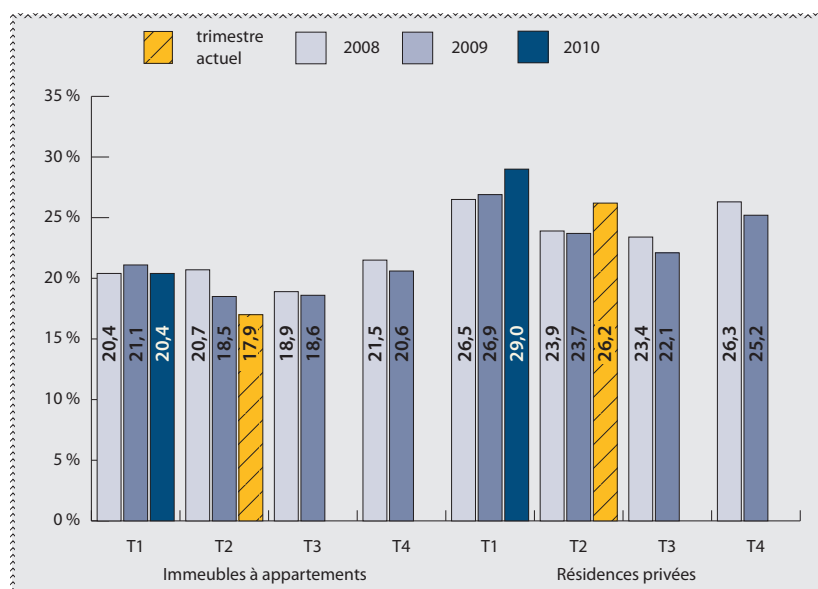
des bacs bleus et noirs est relativement semblable à celle de la même période en 2009, mais il y a eu une diminution des boîtes en carton (p. ex., boîtes de céréales) déposées dans les bacs noirs. Ce matériel peut servir en partie à emballer de la matière pour les bacs verts.

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

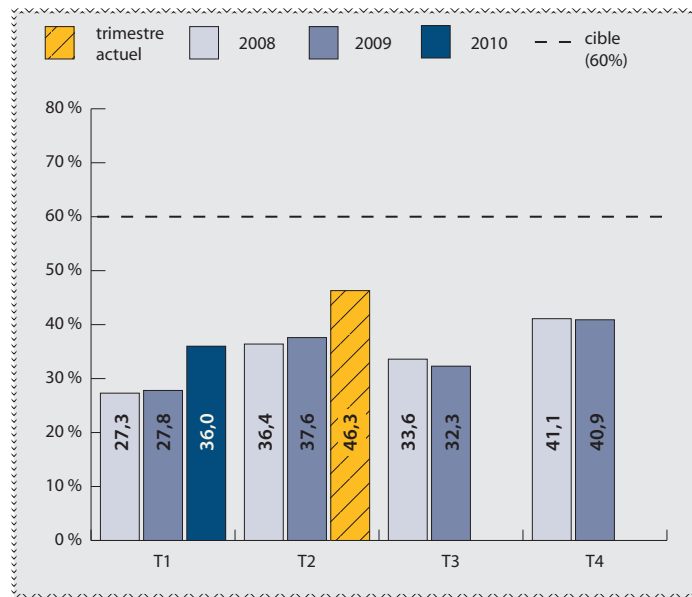
Ce graphique indique le taux de réorientation de la matière des bacs bleus et noirs par type de résidences (appartements ou résidences privées). Le taux de réorientation des immeubles à appartements a diminué de 0,5 % environ comparativement au T2 2009. C'est le cinquième trimestre consécutif affichant une diminution.

La quantité de matières des bacs bleus et noirs recueillies au trottoir est relativement la même. Le taux de réorientation de ces matières est passé de 23,7 % au T2

2009 à 26,2 %. C'est attribuable au transfert des matières du flux des déchets au programme des bacs verts.



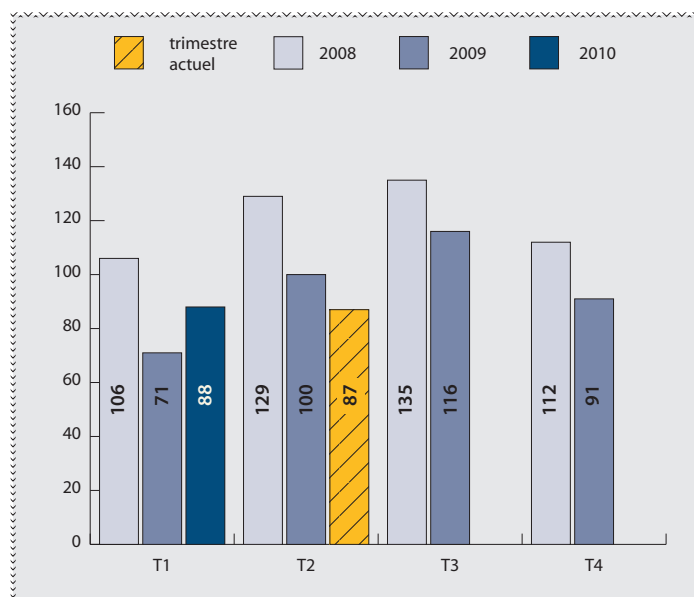
Mesure 11 : Pourcentage de déchets réorientés (tous les flux de déchets)



Ce graphique illustre les taux de réorientation de tous les flux de déchets (bacs bleus et noirs, feuilles et résidus de jardinage, matières organiques) des résidences privées à faible densité. Le taux de réorientation s'est amélioré de 23 % (une augmentation de 37,6 % à 46,3 %) comparativement au T2 2009. C'est le résultat du transfert des matières organiques du flux de déchets au programme des bacs verts. Ce taux de réorientation devrait continuer d'augmenter à mesure que le programme des bacs verts est appliqué aux résidences privées de densité moyenne en 2010.

Urbanisme

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

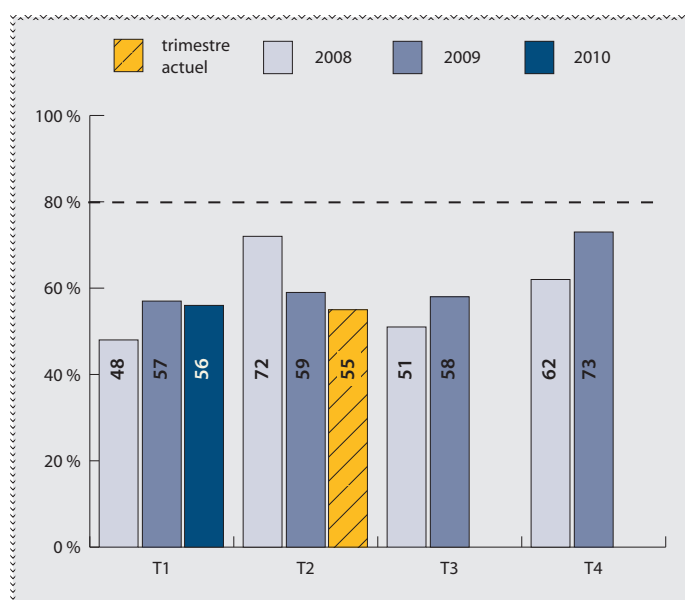


Les demandes d'aménagement comprennent celles qui font l'objet d'une décision du Comité de l'urbanisme et de l'environnement, du Comité de l'agriculture et des affaires rurales, du Comité municipal, ainsi que du personnel quand le pouvoir de décision lui est délégué.

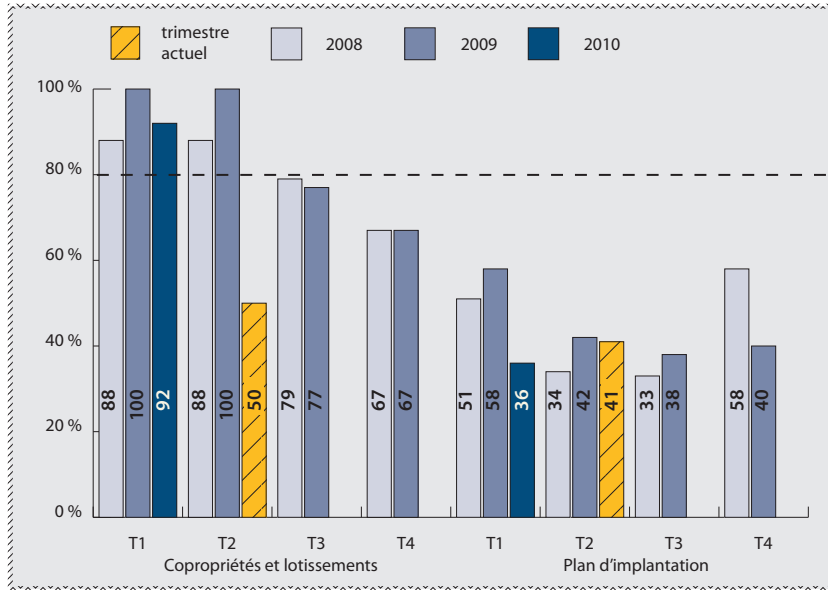
Les résultats du T2 2010 sont conformes à ceux des deux trimestres précédents. Divers facteurs peuvent influencer sur ces résultats, notamment les délais de réponse des organismes externes, le moment où le conseiller et le demandeur se mettent d'accord et le temps nécessaire pour résoudre les problèmes.

Mesure 13 : Examen ponctuel – 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. 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. Les résultats au T2 2010 sont inférieurs à la cible, mais ils correspondent aux résultats des deux trimestres précédents.



Mesure 14 : Examen ponctuel – 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, la cible doit respecter les échéanciers indiqués dans la *Loi sur l'aménagement du territoire*, à savoir que la décision doit être prise dans les 180 jours, dans 80 % des cas. Étant donné le nombre restreint et les processus de traitement semblables, ces demandes sont combinées. Le faible nombre de demandes peut donner lieu à des variations importantes du taux d'atteinte de la cible, ce qu'illustrent les résultats du T2 2010. Les demandes visant des

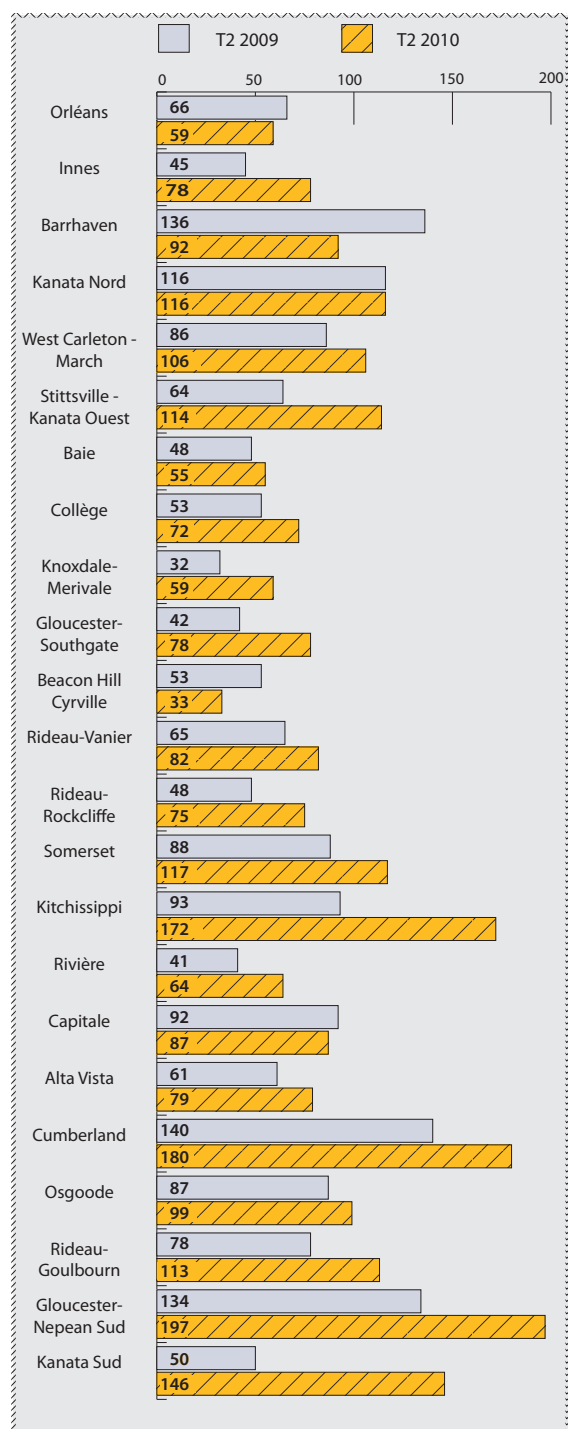
copropriétés atteignent essentiellement la cible, mais le petit nombre de demandes de lotissement a faussé les résultats.

Selon la complexité et les consultations publiques, les demandes de règlement de plan d'implantation sont assorties d'échéanciers et de pouvoirs d'approbation différents (voir la description à la section « Définitions » en page 40).

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, mais ces résultats sont neutralisés par ceux des demandes plus complexes (approbation du gestionnaire) auxquelles il faut consacrer plus de temps pour régler les problèmes. Les résultats du T2 2010 sont inférieurs à la cible à cause du temps exigé pour régler des questions complexes, mais ils sont légèrement meilleurs comparativement au T1 2010.

Services du Code du bâtiment

Mesure 15 : Total des permis de construire délivrés par quartier



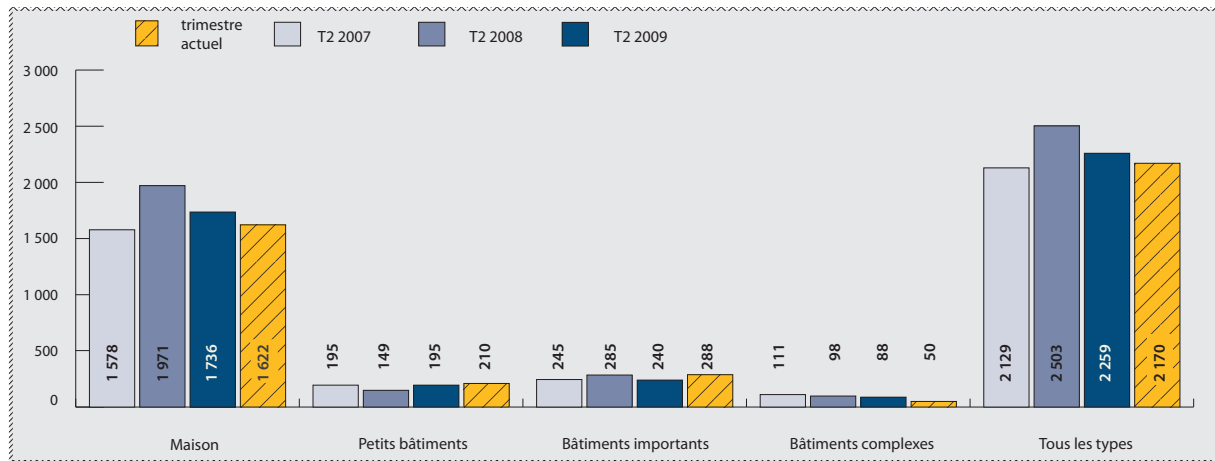
Voici les cinq quartiers les plus actifs au T2. Ils englobent 35,7 % des permis de construire octroyés :

- Gloucester-Nepean Sud – 197 permis, soit 8,7 % du total.
- Cumberland – 180 permis, soit 7,9 % du total.
- Kitchissippi – 172 permis, soit 7,6 % du total.
- Kanata Sud – 146 permis, soit 6,4 % du total.
- Somerset – 117 permis, soit 5,1 % du total.

Les permis de construction à Gloucester-Nepean Sud et Cumberland étaient surtout pour des maisons unifamiliales. À Kitchissippi, la majorité des permis étaient pour des ajouts à des résidences et des projets de propriétaires. Les permis à Somerset étaient surtout pour des aménagements de locataires. Les nombreux permis à Kanata Sud sont dans l'ensemble pour des maisons unifamiliales, des projets de propriétaires et des mises à niveau de la plomberie.

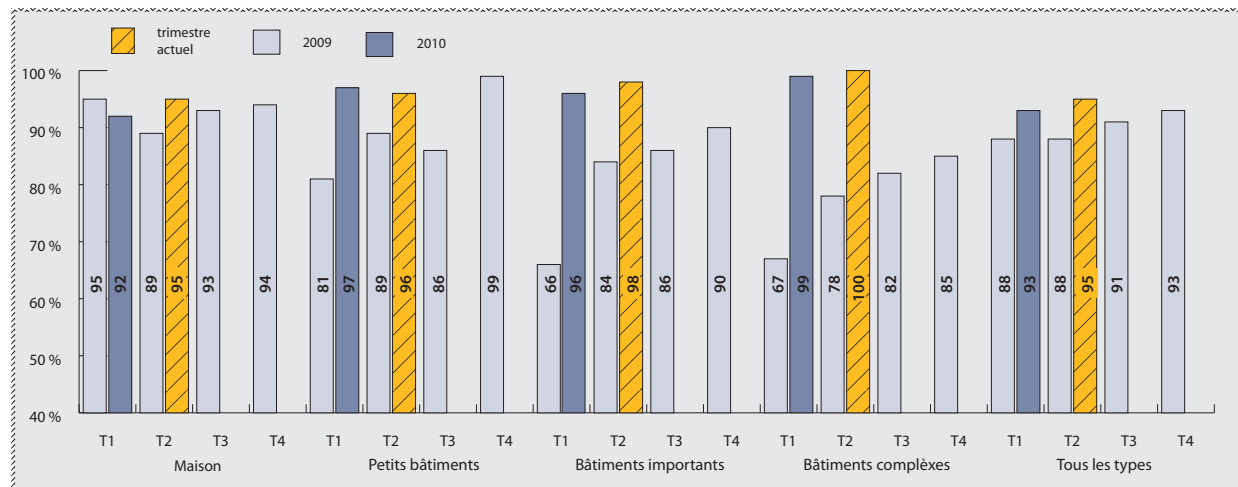
Les chiffres ci dessus représentent les activités du secteur de la construction et indiquent généralement où il y a croissance. Ils sont donc considérés indicateurs économiques et non indicateurs de rendement.

Mesure 16 : Demandes de permis de construire soumises – comparaison du T2 sur quatre ans



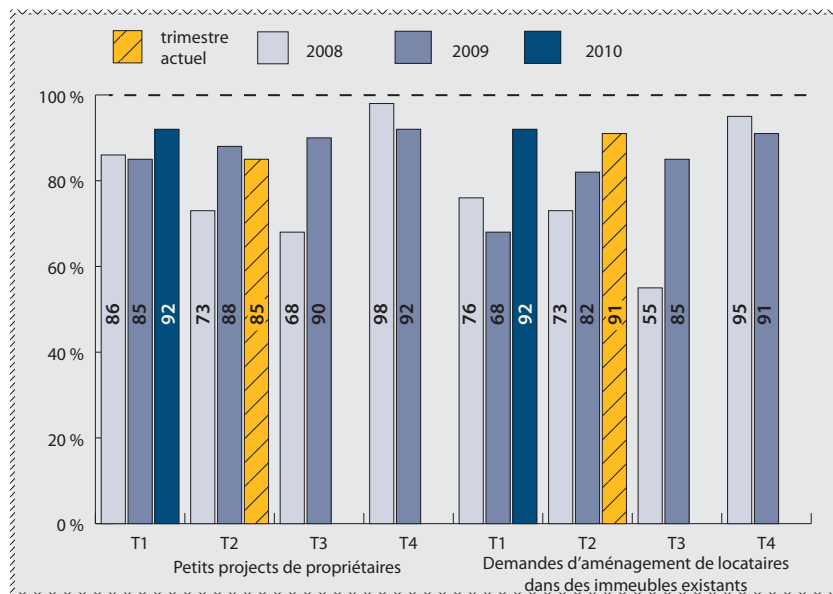
Le nombre total de permis de construire a diminué de 3,9 % au deuxième trimestre 2010 comparativement à la même période en 2009. Le graphique indique que c'est une légère diminution seulement et le milieu de la construction est toujours dynamique. Il y a en fait augmentation de 20 % du nombre de demandes de permis de grands édifices par rapport au même trimestre l'an dernier et c'est le nombre le plus élevé de demandes de permis de grands édifices depuis quatre ans. Voir la section Définitions à la page 40 pour les différentes catégories. Veuillez noter que ces nombres reflètent seulement les permis de construction et de démolition. Ils ne comprennent pas les demandes de révision du permis original ou les demandes présentées de nouveau.

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



Le respect des délais prescrits par la loi pour toutes les catégories de la construction pendant le T2 2010 atteint 95 % à la Direction générale, une amélioration de sept points de pourcentage par rapport au même trimestre l'an dernier. Ce rendement meilleur reflète les initiatives d'amélioration constante de la Direction générale. Il y a aussi eu un nombre élevé de demandes d'aménagement de locataires présentées au T2 et la Direction générale vise à prendre des décisions sur ces demandes dans un délai de dix jours de moins (approuvé au Conseil) et à respecter automatiquement ainsi les délais de 15, 20 ou 30 jours de la province.

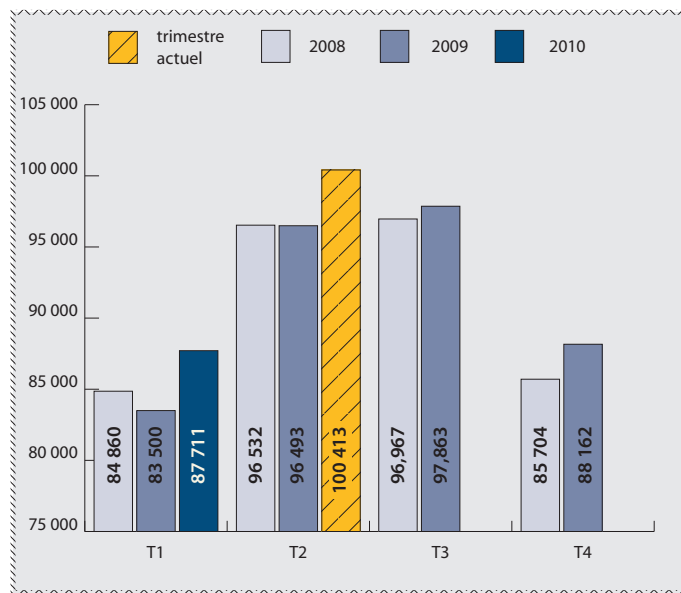
Mesure 18 : Pourcentage des demandes déterminées dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil)



Il y a eu légère diminution du pourcentage d'examins préalables achevés dans les meilleurs délais pour les « petits projets de propriétaires fonciers ». Le pourcentage d'examins préalables achevés des demandes de permis dans les meilleurs délais (approuvés au Conseil) pour les « Demandes d'aménagement de locataires » a augmenté de neuf points de pourcentage comparativement au même trimestre 2009.

Service de police d'Ottawa

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



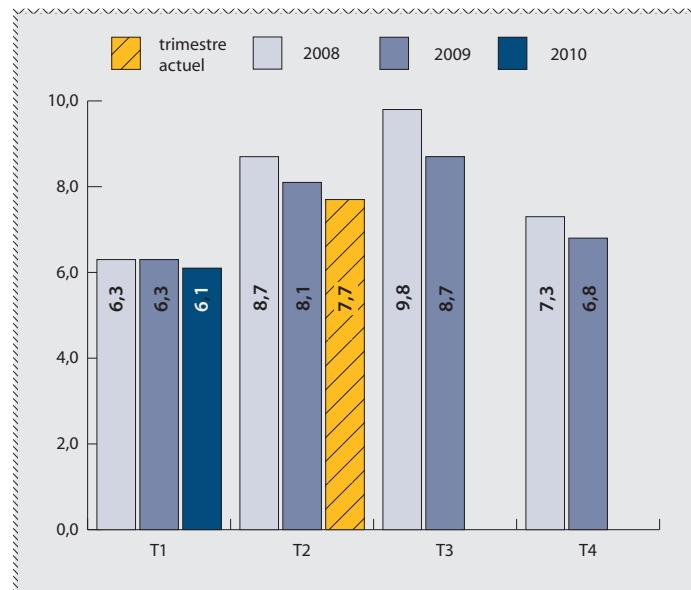
Depuis cinq ans, le Service de police d'Ottawa a traité en moyenne 366 000 appels par an. Après avoir atteint un sommet en 2007, le nombre d'appels est revenu au niveau habituel en 2008. Pendant les deux premiers trimestres de 2010, le nombre total de demandes de service a augmenté de près de 5 % (8 000) comparativement à la même période l'an dernier pour atteindre 188 000. L'augmentation est surtout attribuée aux appels traités à l'aide de moyens de rechange, en particulier dans les cas où on a déterminé que la présence policière était superflue.

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

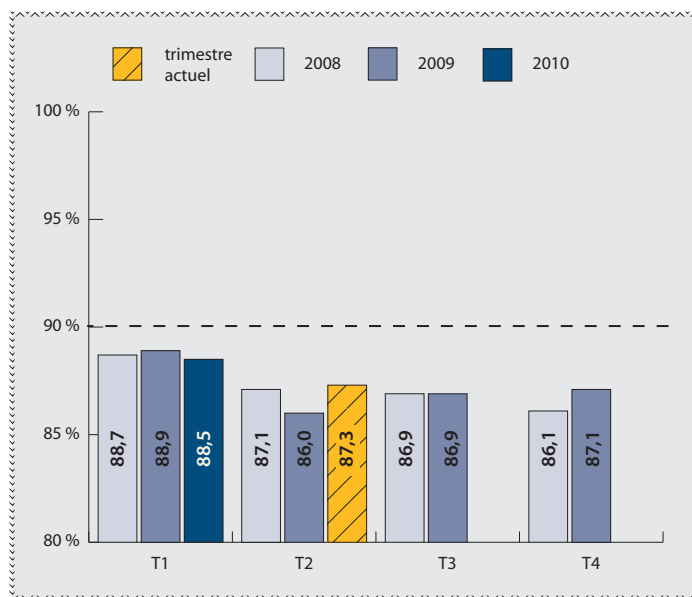
Le nombre d'infractions au *Code criminel du Canada* déclarées par rapport au nombre d'agents assermentés est un indice de la charge de travail. Bien entendu, cette mesure n'englobe pas toute la portée des opérations policières, notamment les initiatives proactives, l'aide aux victimes de la criminalité,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

Il y a eu 1 300 infractions de moins au *Code criminel*, une diminution de 3 % en 2009. Pendant les deux premiers trimestres 2010, la tendance à la baisse s'est maintenue et il y a eu 700 infractions au *Code criminel du Canada* (-3,6 %) de moins que pendant la même période l'an dernier.

Au deuxième trimestre, le nombre d'infractions au *Code criminel* par agent a diminué de 6 % comparativement à 2009. La diminution du nombre d'infractions par agent est attribuée en partie à la chute du nombre d'infractions criminelles.



Mesure 21 : Délai de réponse aux appels de première priorité



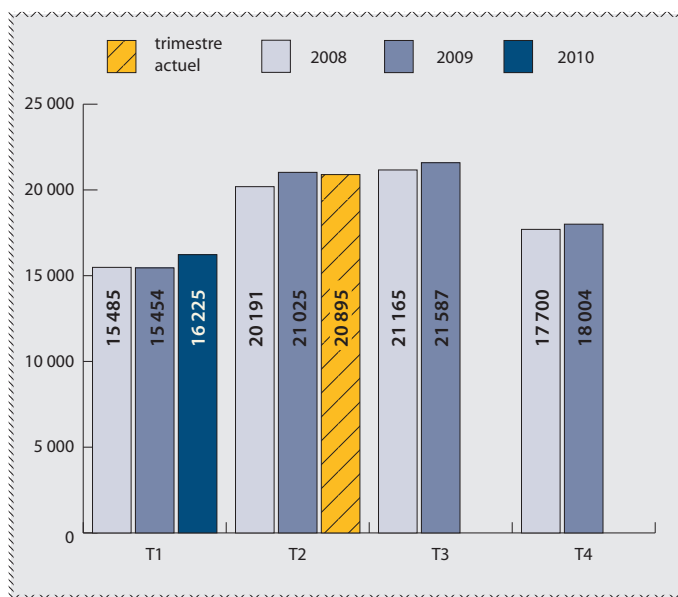
Le Service de police d'Ottawa vise à intervenir dans les 15 minutes après une demande de service de première priorité dans 90 % des cas sur tout le territoire municipal. Depuis quatre ans, le taux de rendement a varié de 87 % à 90 %. Les facteurs qui jouent le plus sont le nombre d'appels, la durée des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

Pendant le deuxième trimestre, le taux de réponse s'est amélioré d'environ 1 % comparativement à la même période l'an dernier pour atteindre 87 %. Si le service de police n'a pas atteint invariablement la cible de 90 %, c'est peut-être parce qu'il est arrivé au fonctionnement maximal, compte tenu du calendrier des tâches, du protocole de réponse aux appels, de la dotation et de la quantité d'appels.

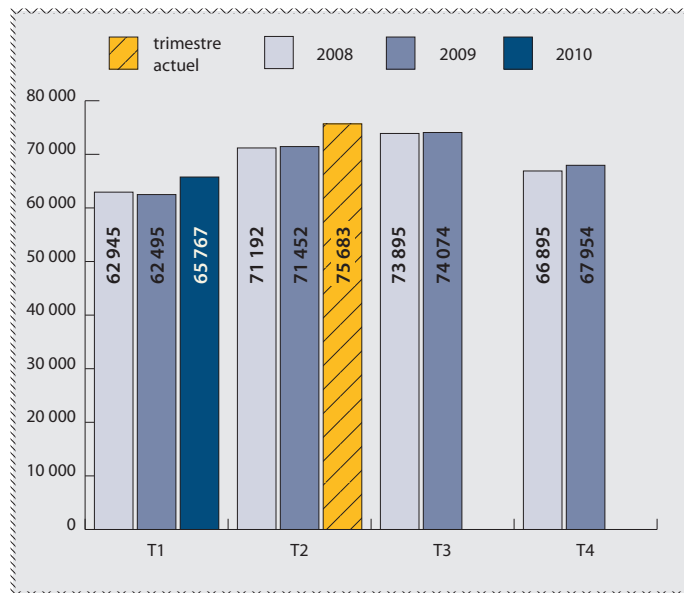
Mesure 22 : Appels d'urgence concernant des services (première priorité)

Après un recul de 11 % en 2005, le nombre d'appels de première priorité a augmenté depuis quatre ans pour atteindre 76 070 en ville en 2009. Au deuxième trimestre, les appels d'urgence nécessitant une présence policière immédiate sur les lieux ont continué de suivre la tendance saisonnière, diminuant de moins de 1 % pour se situer à 20 895 sur le territoire municipal.

Dans l'ensemble de la Ville d'Ottawa, les trois Divisions affichent une diminution du nombre d'appels d'urgence au deuxième trimestre. La Division Ouest affiche l'augmentation la plus importante (2 %) des appels de première priorité, suivie de la Division Centre et de la Division Est qui ont diminué de moins de 1 %.



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



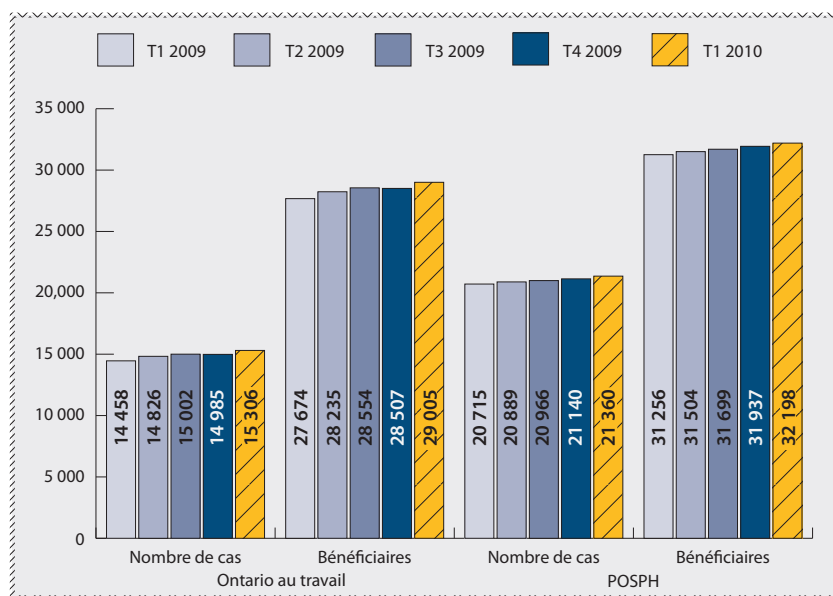
L'expression « heures de service » désigne le nombre cumulatif d'heures que les policiers passent à répondre à des demandes de service du public et à intervenir à la suite des appels. Les heures de service sont utilisées pour la planification opérationnelle et le déploiement du personnel.

De saison en saison, la charge de travail réactive est habituellement inférieure en hiver, les changements climatiques influant sur le nombre d'appels et les agissements criminels. Comparativement à la même période l'an dernier, les heures de service ont augmenté de 6 % au deuxième trimestre. L'augmentation au deuxième trimestre est concentrée à la Division Est qui affiche une augmentation de 14 %

comparativement au T2 2009 – 3 100 heures. Un examen plus détaillé des appels pendant cette période révèle que l'augmentation à la Division Est est attribuée en partie à un homicide commis le 30 mai dans le secteur Herongate.

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



Habituellement, les nombres au T1 affichent une augmentation par rapport au T4 à cause des tendances saisonnières liées aux mises à pied après Noël. Le nombre de cas au T1 2010 a augmenté de 2,1 % comparativement au trimestre précédent. Les taux de chômage locaux étaient légèrement plus élevés pendant le T1 2010, soit 5,7 %, comparativement au trimestre précédent, le T4 affichant 5,5 %. Le taux de chômage a tendance à avoir moins de répercussions sur le nombre de cas du POSPH. Depuis 2005, le nombre de cas a augmenté

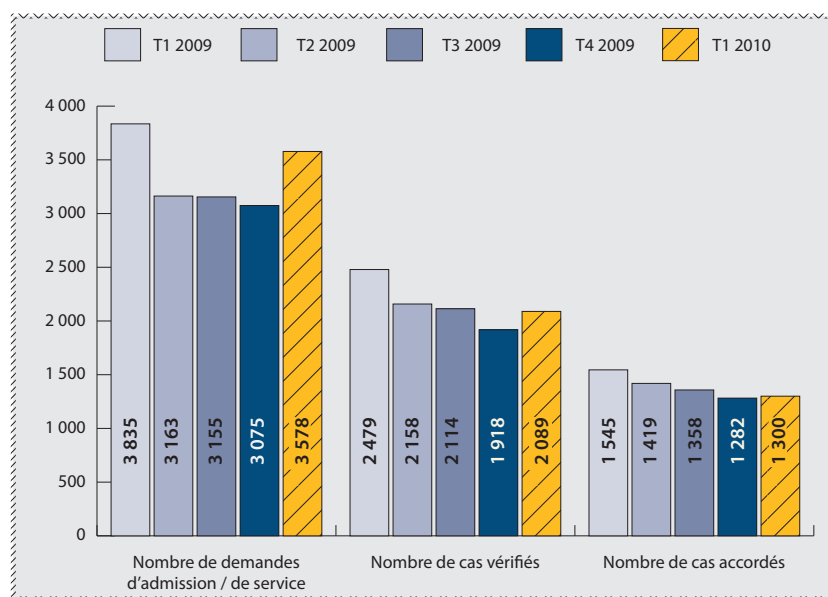
légèrement à cause de nombreux éléments, y compris les efforts continus pour aider les clients d'OT ayant une incapacité et qui présentent une demande au POSPH.

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

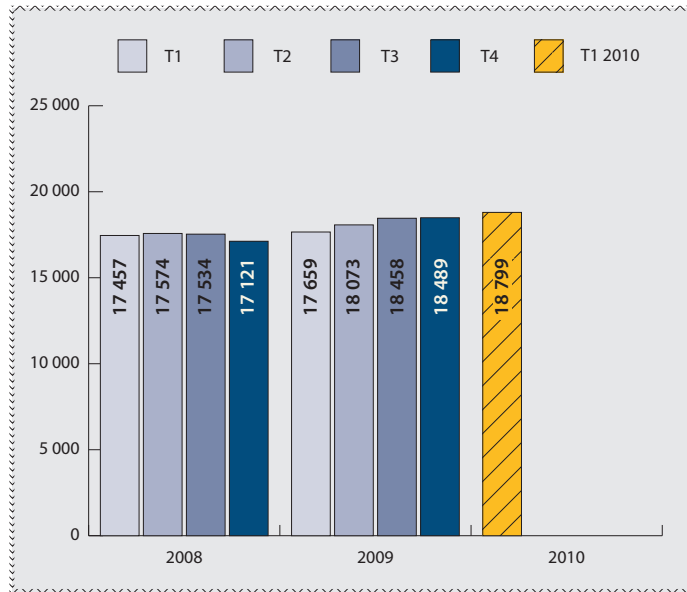
Mesure 25 : Nombre de demandes d'admission/information, nombre de cas vérifiés et nombre de cas accordés (Ontario au travail et Soutiens essentiels de santé et de services sociaux)

Les tendances de l'admission, de la vérification et des cas accordés continuent de refléter les répercussions de la récession économique sur l'économie d'Ottawa. Le nombre total d'admissions et de cas vérifiés a légèrement augmenté au T1 2010 et les cas accordés ont diminué comparativement au trimestre précédent (à l'exception du T4 2009). Cela signifie que le nombre de personnes qui demandent de l'aide augmente, mais pas celui des cas admissibles.

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)



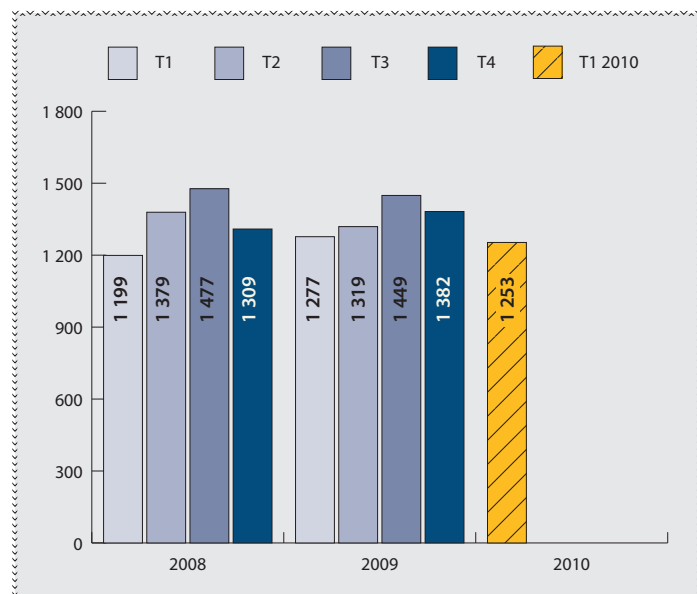
Il y a légère augmentation de 1,7 % par rapport au trimestre précédent. Cette augmentation est conforme au nombre de cas d'OT à la hausse de 2,1 %.

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

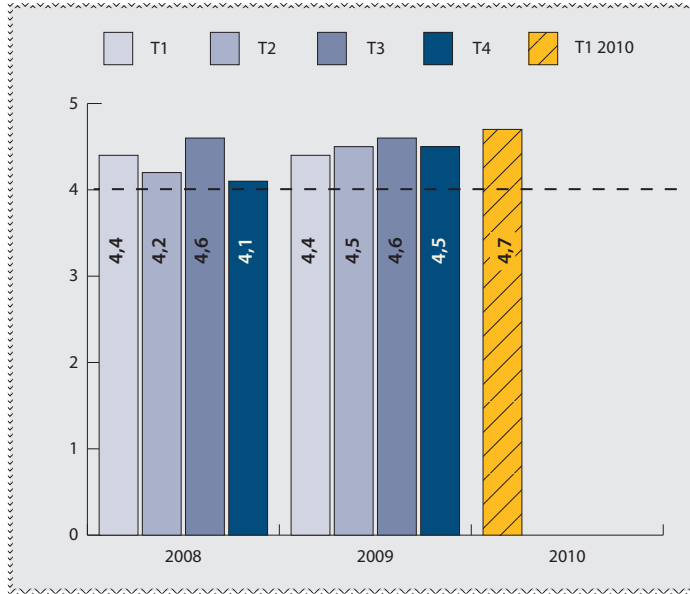
Mesure 27 : Nombre de cas d'Ontario au travail terminés

Habituellement, moins de clients quittent OT pendant les T4 et T1. Les données depuis 2005 affichent une diminution constante des nombres des T1 et T4 et des augmentations pendant les T2 et T3. C'est lié au fait que le travail saisonnier, comme les emplois dans les domaines de la construction, de l'aménagement paysager et du tourisme, est plus courant au printemps ou en été. Par conséquent, les T2 et T3 affichent une tendance à la hausse des taux de sortie comparativement aux tendances à la baisse habituelles constatées aux T1 et T4.

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



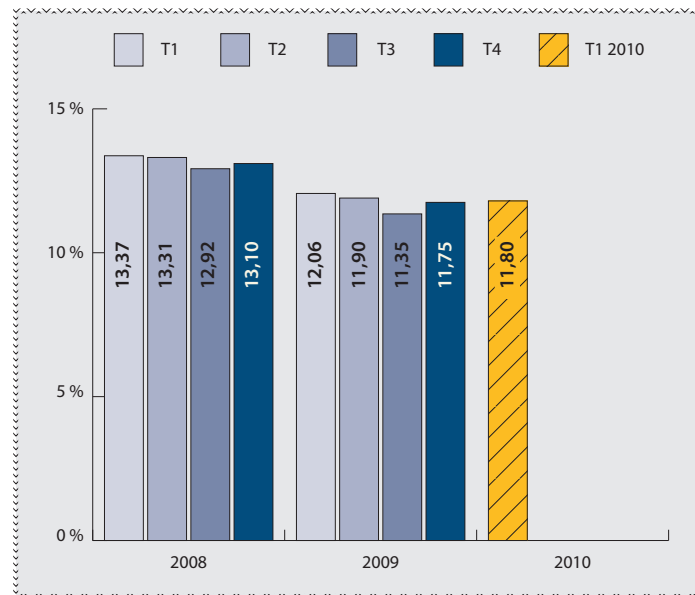
Mesure 28 : Nombre moyen de jours entre la demande et la vérification pour Ontario au travail



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.

Mesure 29: Pourcentage du nombre de cas d'Ontario au travail ayant un revenu d'emploi

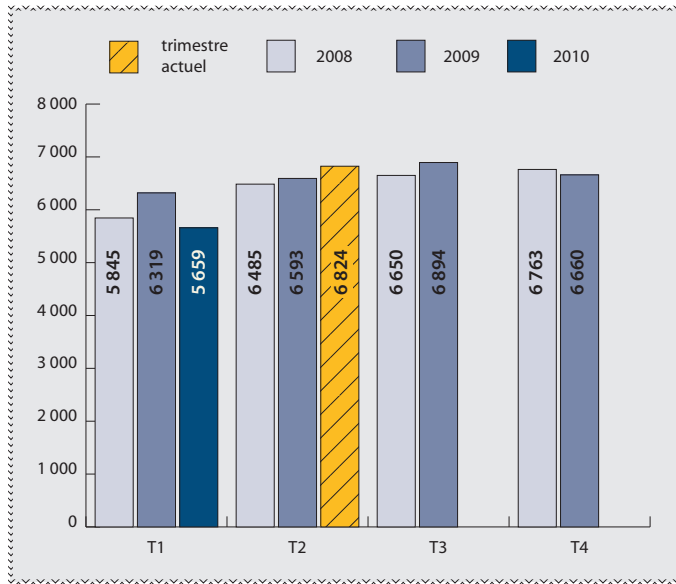


On constate très peu de changement par rapport au dernier trimestre.

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

Service des incendies

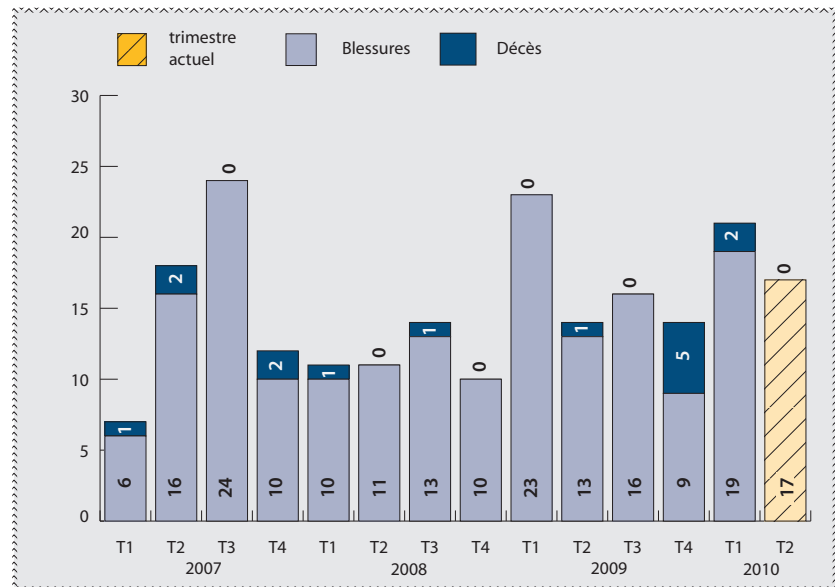
Mesure 30 : Nombre d'incidents où le Service des incendies est intervenu



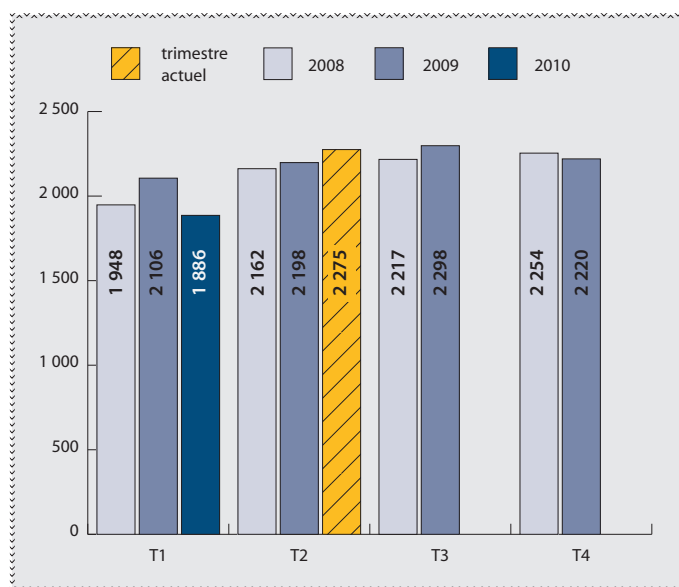
Comparativement au deuxième trimestre 2009, le nombre d'appels au deuxième trimestre 2010 a augmenté de 3,5 %. Il y a eu un tremblement de terre le 23 juin 2010. Cet événement explique une forte augmentation du nombre d'appels.

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

Il n'y a pas eu pertes de vie pendant le deuxième trimestre 2010.



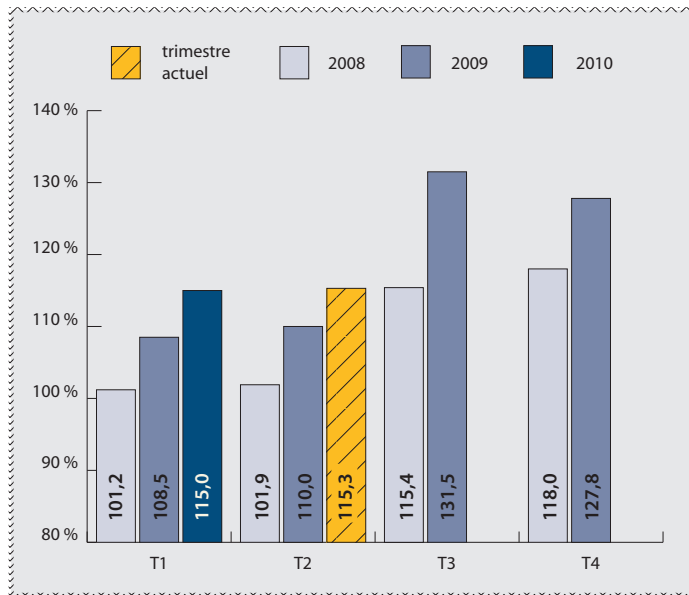
Mesure 32 : Volume moyen d'appels par mois



Le nombre moyen d'appels mensuels a augmenté de 3,5 % au T2 2010. Il y a eu beaucoup plus d'appels qui étaient des fausses alarmes à cause du tremblement de terre du 23 juin 2010.

Logement social et Gestion des refuges

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

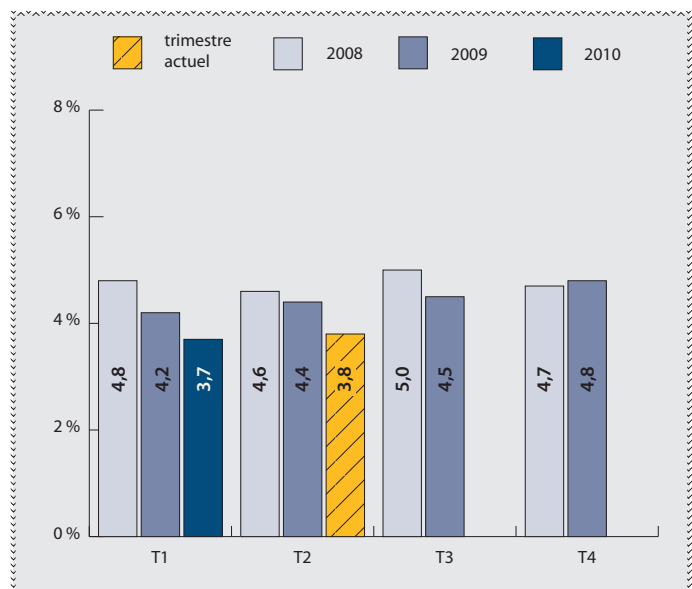


Au deuxième trimestre 2010, il y avait une capacité de 982 lits permanents, soit la même qu'au premier trimestre. Le taux d'occupation au T2 affiche une augmentation marginale comparativement au T1. Les résultats au T2 montrent qu'en moyenne, 150 lits par nuit étaient nécessaires en sus du nombre de lits sous contrat. Pendant les trimestres où le taux d'occupation a dépassé 100 %, la Ville a eu recours à ses installations de débordement pour répondre à la demande. Une part considérable de cette utilisation excédentaire est attribuable à l'augmentation du nombre de familles qui ont besoin d'un refuge d'urgence. La durée du séjour dans les refuges pour les familles subit également l'incidence de la

taille de la famille, car il faut plus de temps pour héberger les grandes familles. Cela est également lié à la pénurie de grands logements dans le parc de logements sociaux.

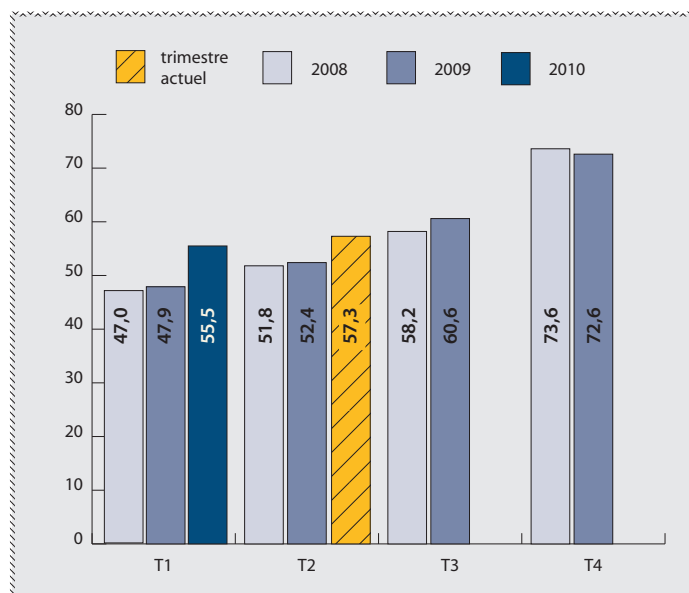
Mesure 34 : Pourcentage des particuliers et des familles en attente d'un logement social qui ont été placés

Pendant le deuxième trimestre 2010, 3,8 % des ménages inscrits à la liste d'attente centralisée ont été placés dans un logement social. La situation est à peu près la même qu'au T1, le taux réel étant de 3,7 %. La moyenne trimestrielle au Q2 2010 selon les douze trimestres précédents s'établissait à 4,7 %. La situation est aussi relativement la même qu'au T1, la moyenne des 12 trimestres étant de 4,7 %. Étant donné qu'il ne s'est pas ajouté de nouveaux logements dont le coût est indexé au revenu au parc de logements, le nombre de ménages placés dépend du nombre de ménages qui quittent les logements sociaux existants. En outre, le nombre de ménages inscrits à la liste d'attente centralisée a augmenté depuis trois trimestres, d'où une légère baisse du nombre moyen de ménages hébergés, même si le nombre absolu de ménages hébergés par trimestre demeure assez constant.



Services des parcs, des loisirs et de la culture

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



Le nombre de participants aux programmes accrédités par 1 000 habitants a augmenté de 9,39 % au T2 2010 comparativement au T2 2009 à cause de la popularité des nouveaux programmes. Les programmes offerts ont aussi augmenté de 7,13 %.

Nota :

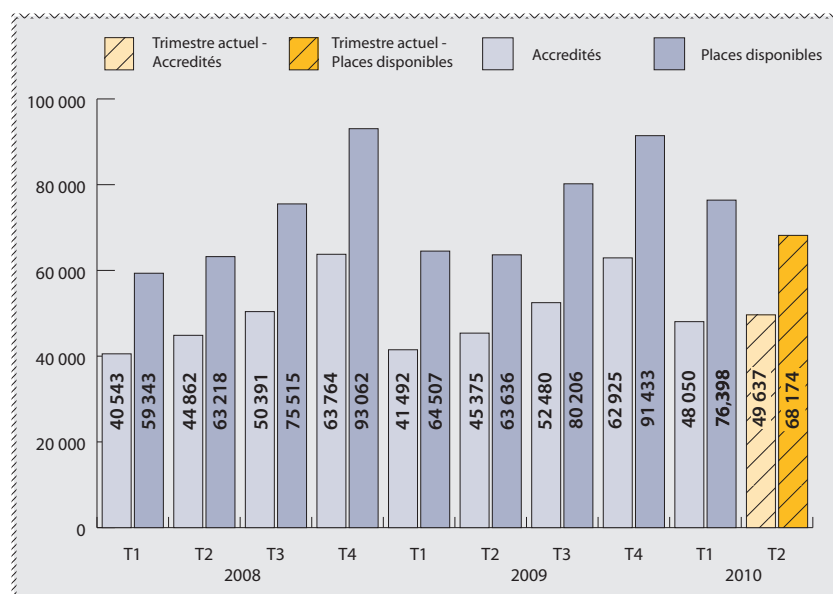
T1 = période d'inscription l'hiver et à la relâche de mars
 T2 = période d'inscription au printemps
 T3 = période d'inscription l'été
 T4 = période d'inscription à l'automne

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

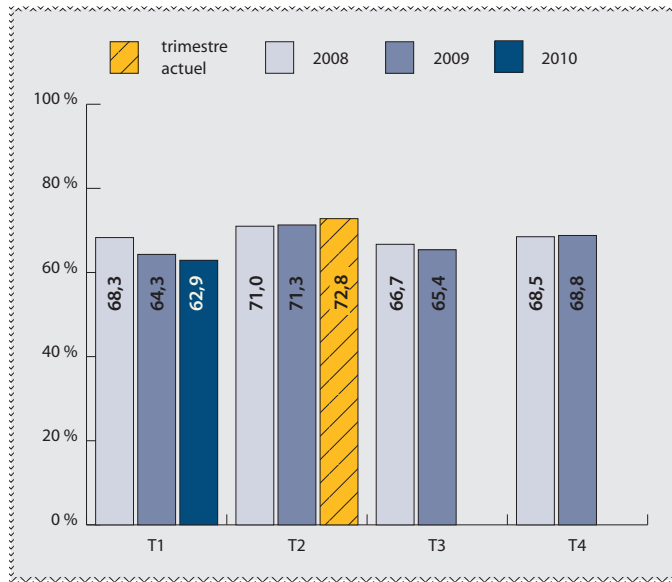
Le nombre de participants aux programmes accrédités a augmenté de 9,39 % au T1 2010 comparativement au T1 2009, tandis que le nombre de places disponibles s'est accru de 7,13 % pendant la même période. Ces deux hausses sont le reflet des nouveaux programmes offerts au printemps.

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 37 : Pourcentage de participation aux programmes



Le taux de participation aux programmes a augmenté de 1,5 % à cause du nombre d'inscriptions aux nouveaux programmes à la hausse.

Nota :

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

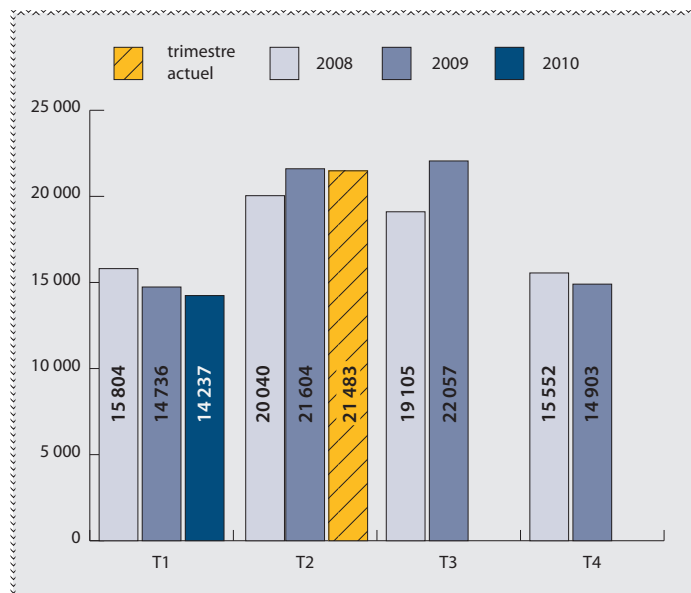
T2 = période d'inscription au printemps

T3 = période d'inscription l'été

T4 = période d'inscription à l'automne

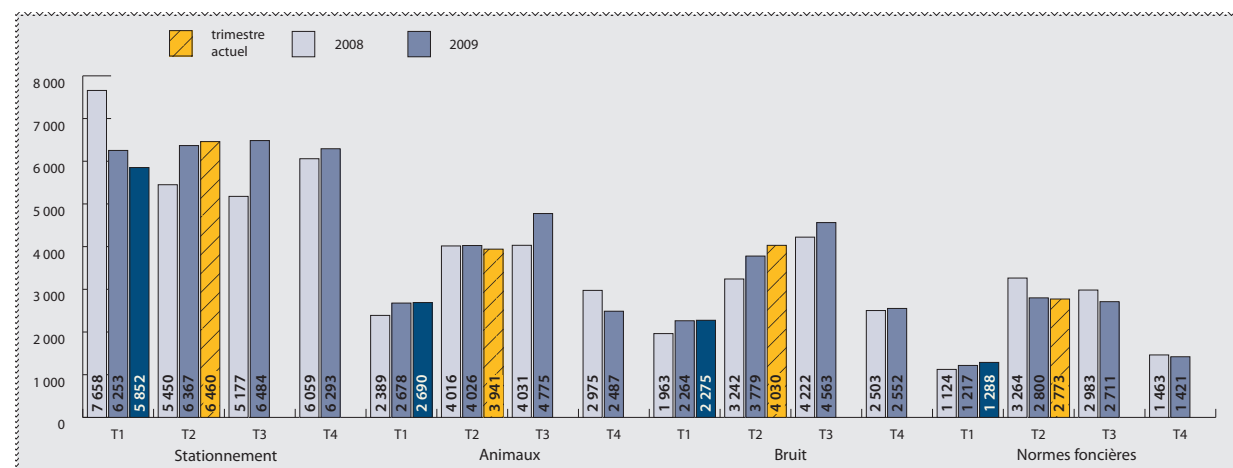
Services des règlements municipaux

Mesure 38 : Volume total d'appels par trimestre



Les services des règlements municipaux ont remarqué une diminution dans l'ensemble du nombre total d'appels d'environ 0,6 % comparativement au T2 2009.

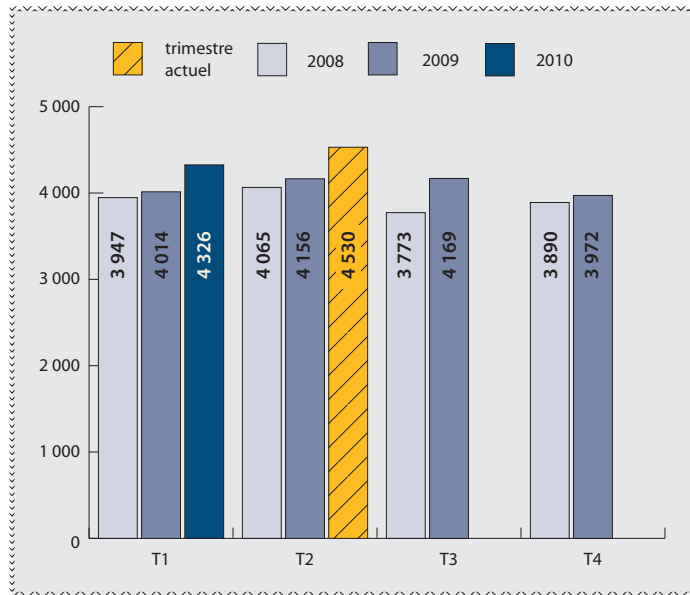
Mesure 39 : Volume d'appels par trimestre pour les quatre types d'appels les plus fréquents



Les plaintes relatives aux animaux, au stationnement et aux normes foncières sont demeurées relativement stables, affichant un changement minime par rapport à la même période l'an dernier. L'augmentation du nombre de plaintes à cause du bruit (7 %) est attribuée à l'expansion de la ville.

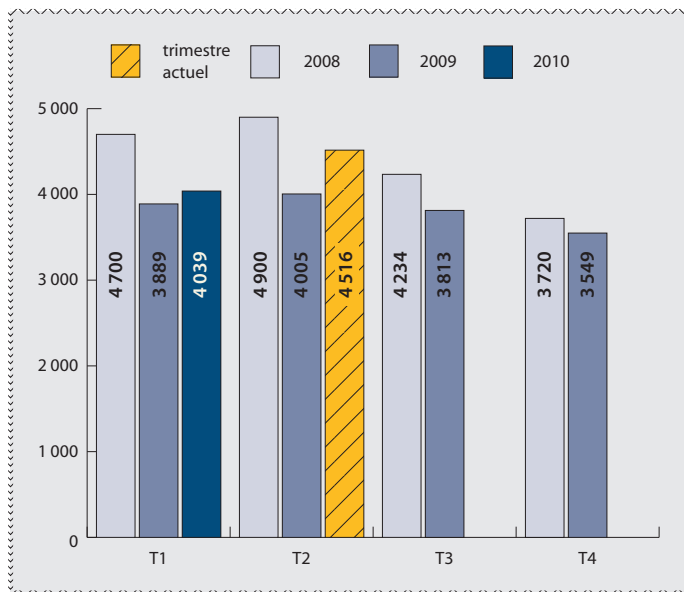
Santé publique Ottawa

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



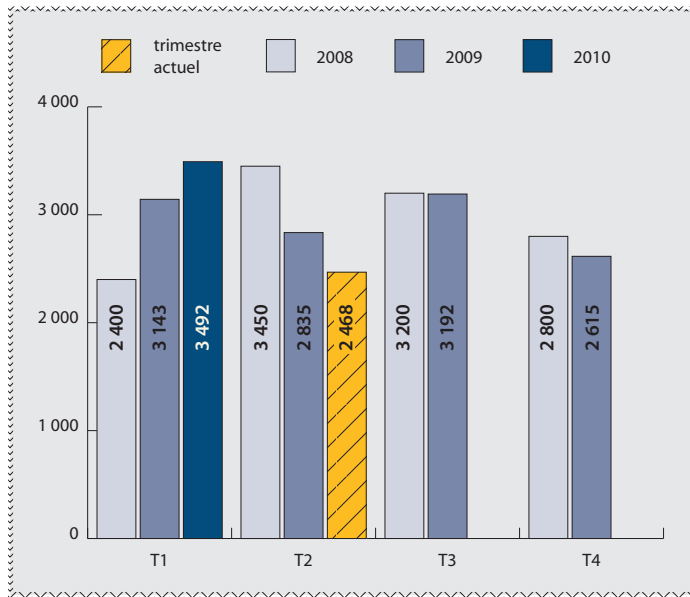
Il y a eu augmentation des visites à la clinique comparativement au T2 en 2009. Le T2 2010 affiche le plus de visites à la clinique en un trimestre depuis 2005. Un nouveau modèle de prestation de services a été lancé pendant ce trimestre à la principale clinique qui a permis au Centre de santé-sexualité de recevoir davantage de clients.

Mesure 41 : Nombre de visites aux cliniques dentaires



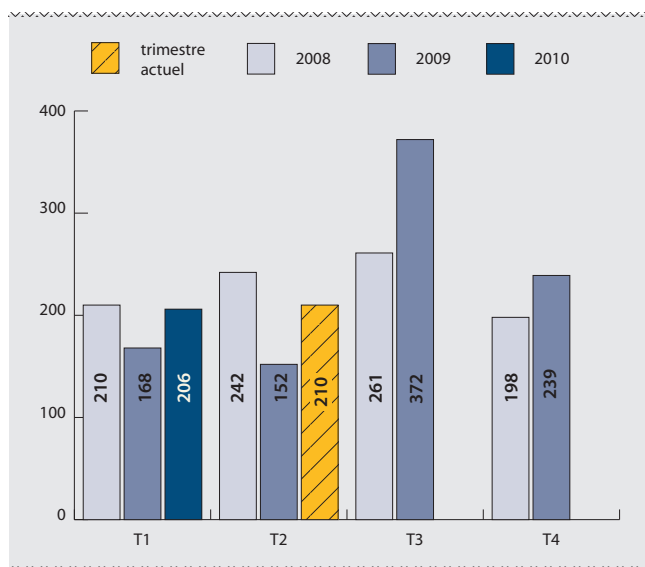
La capacité du service s'est accrue grâce à l'embauche d'un nouveau dentiste

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



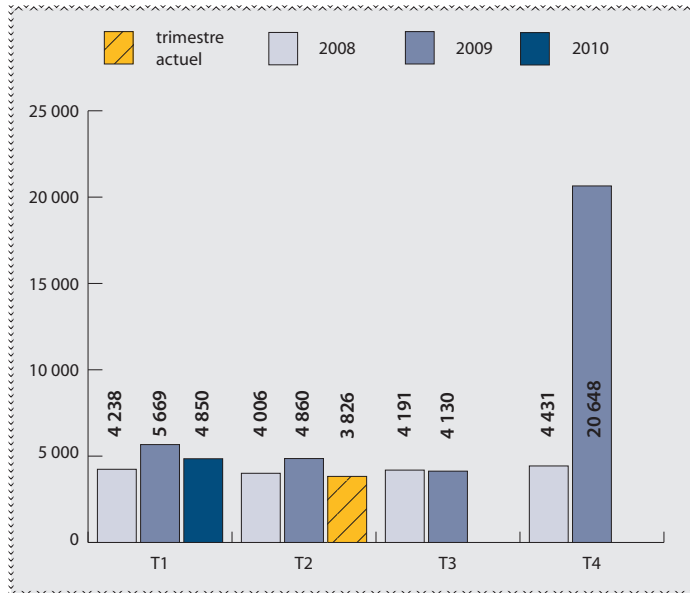
Les services comprennent les visites à la famille du nouveau-né et des enfants vulnérables jusqu'à l'âge de six ans. Il n'y a pas d'écart remarquable du nombre de services observés.

Mesure 43 : Nombres de risques pour la santé ayant fait l'objet d'une intervention



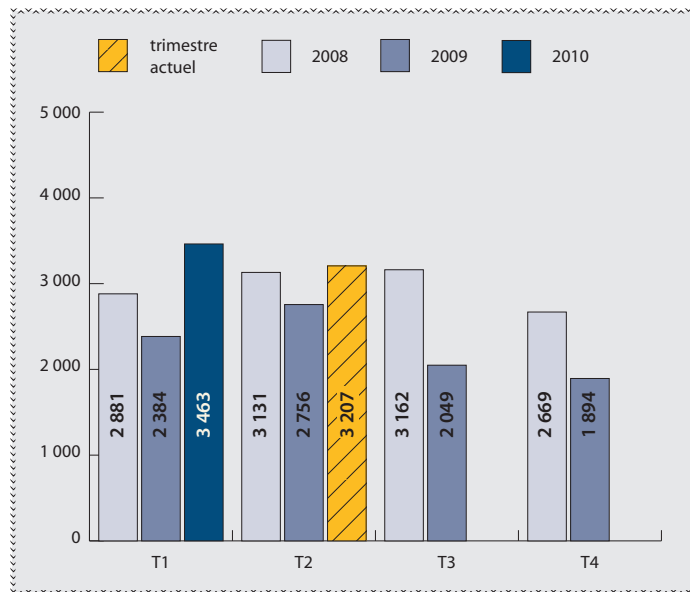
La majorité des demandes ayant fait l'objet d'une intervention étaient liées à des inquiétudes portant sur la qualité de l'air intérieur, notamment la moisissure, les insectes, les rongeurs, les animaux nuisibles, les mauvaises odeurs et les déchets. Aucun écart considérable du nombre de demandes ou de nouvelles questions n'a été signalé.

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



Le nombre d'appels a diminué au deuxième trimestre. Il y a eu plus de rapports de service aux T1 et T2 à cause de la pandémie de H1N1.

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



Le nombre d'inspections achevées a augmenté à cause de la nouvelle technologie et de l'effectif complet du groupe de gestion des épidémies et de protection de l'hygiène du milieu.

Service paramédic d'Ottawa

Mesure 46 : Nombre moyen d'interventions mensuelles des véhicules du Service paramédic par trimestre

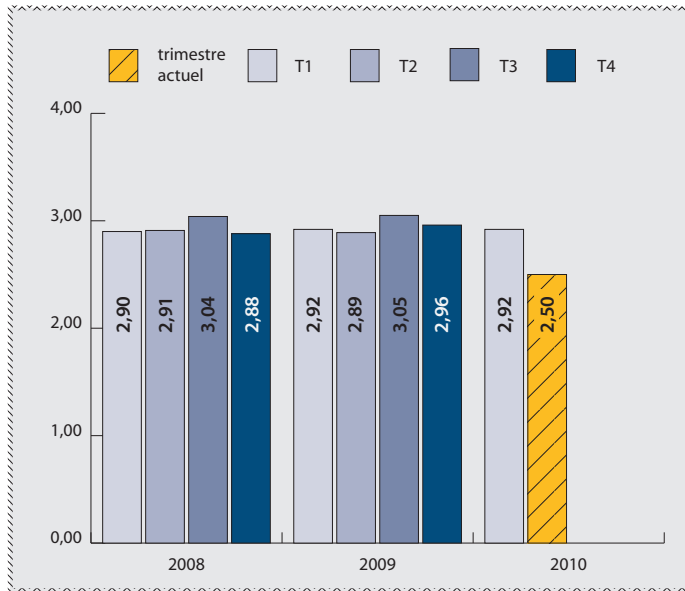
Mesure 47 : Nombre total d'interventions des véhicules du Service paramédic selon le code de priorité

Mesure 48 : Délai de réponse dans le 90e percentile pour les appels dont l'urgence constitue un danger de mort

Le Service paramédic d'Ottawa n'est pas en mesure de fournir des données sur le rendement au T2 à cause de questions d'intégrité des données du ADDAS (Aris Direct Data Access System). Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a admis les problèmes des ensembles de données et travaille actuellement à régler la situation. Dans une note de service du 21 juillet, le Service paramédic d'Ottawa a été informé que les données historiques nous seront envoyées pour mise à niveau de la base de données du Service après remise en état du site Web ADDAS au début d'août. Elles comprendront toutes les données de 2009 et les données à jour de 2010. Après avoir reçu les données rétablies, la Direction générale sera en mesure de faire rapport sur le rendement en cumul annuel 2010.

Bibliothèque publique d'Ottawa

Mesure 49 : Nombre de mises en circulation par personne (Bibliothèque)



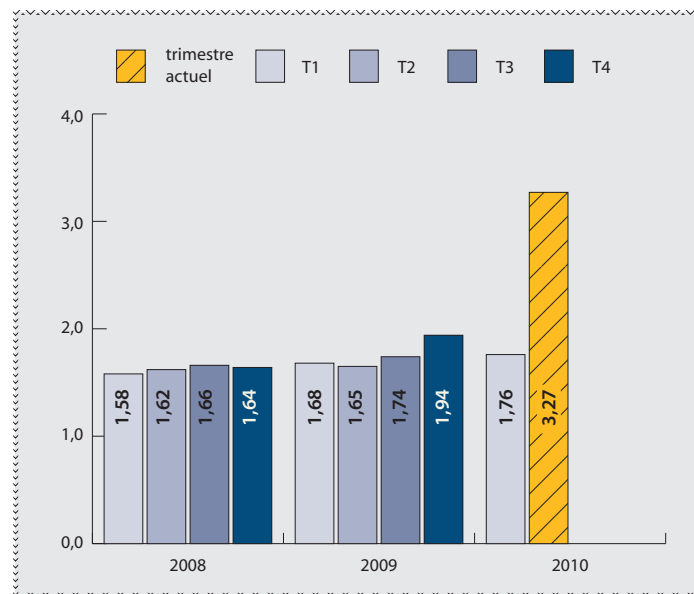
Ce graphique montre le nombre total d'articles empruntés à la bibliothèque par habitant pendant trois mois. L'achalandage a diminué de 13,84 % au deuxième trimestre 2010. Cette diminution est attribuée à une mise à niveau du système et à la fermeture de succursales.

Il y a eu une importante mise à niveau du système à la Bibliothèque publique d'Ottawa pendant le deuxième trimestre 2010. Le système de demande d'ouvrages à la bibliothèque a été fermé du 21 avril au 5 mai pour mise à niveau. Toutes les succursales de la BPO ont été fermées au public les 3 et 4 mai pour la mise à niveau. Afin d'aider les clients touchés par les fermetures, on a appliqué une période

de prêt de six semaines à tous les ouvrages qui ont circulé du 10 mars au 20 avril. Il y a eu des difficultés techniques imprévues pendant la mise à niveau qui ont causé des retards de traitement. Étant donné les retards, la fermeture du système complet a été prolongée au 6 mai. Toutes les succursales ont ouvert de nouveau le vendredi 7 mai.

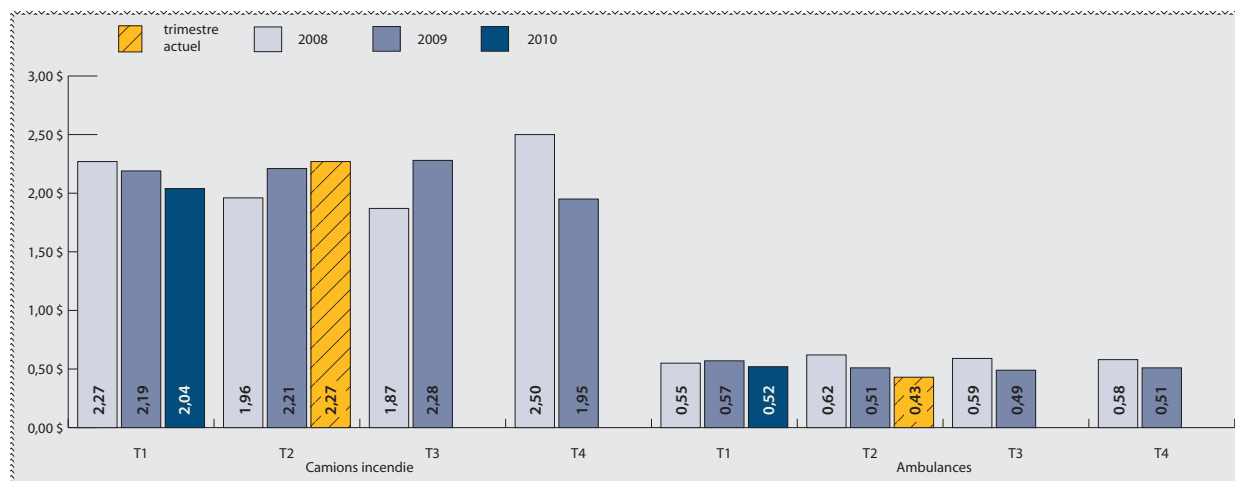
Mesure 50 : Nombre de visites électroniques par habitant (Bibliothèque)

Ce graphique montre le nombre de visites virtuelles au site Web de la Bibliothèque publique d'Ottawa par habitant. Au T2 2010, le nombre de consultations virtuelles a augmenté de 101 % comparativement à la même période en 2009. L'augmentation du nombre de visites virtuelles au site Web de la Bibliothèque publique d'Ottawa est attribuée à une erreur de réseau. Le Service de technologie de l'information fait enquête sur la question.



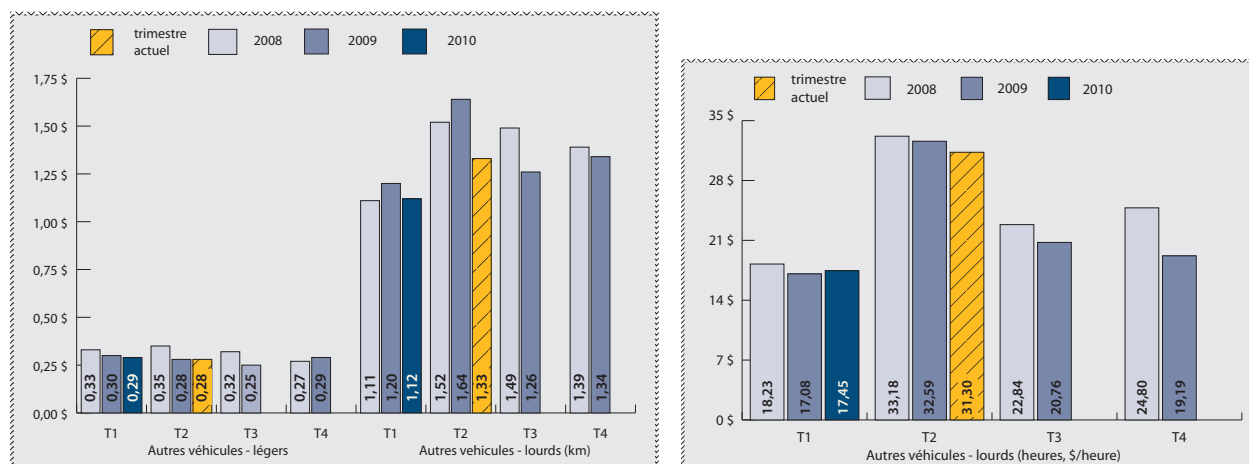
Services du parc automobile

Mesure 51 : Frais de fonctionnement par km (\$) – camions incendie et ambulances



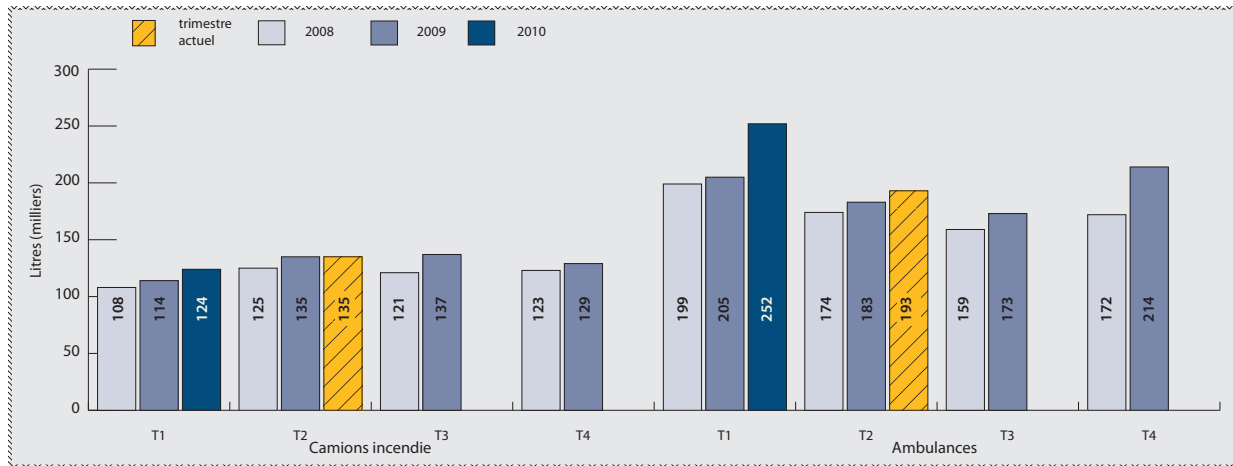
Les frais de fonctionnement par kilomètre ont tendance à fluctuer davantage pour les camions incendie que pour d'autres véhicules parce qu'ils accumulent peu de kilomètres. De petites variations du nombre de kilomètres parcourus peuvent donc donner de larges variations du coût au kilomètre d'un trimestre à l'autre. Les frais de fonctionnement par kilomètre des ambulances ont diminué comparativement au T2 2009 à cause de l'augmentation du nombre de kilomètres parcourus pendant la période. Les frais de fonctionnement n'augmentent pas par rapport à l'utilisation. La vie utile des ambulances est de 4,5 ans pour atténuer la possibilité de « détérioration ». Plus elles sont utilisées, moins elles coûtent cher au kilomètre.

Mesure 52 : Frais de fonctionnement par km (\$) – autres véhicules (légers et lourds)



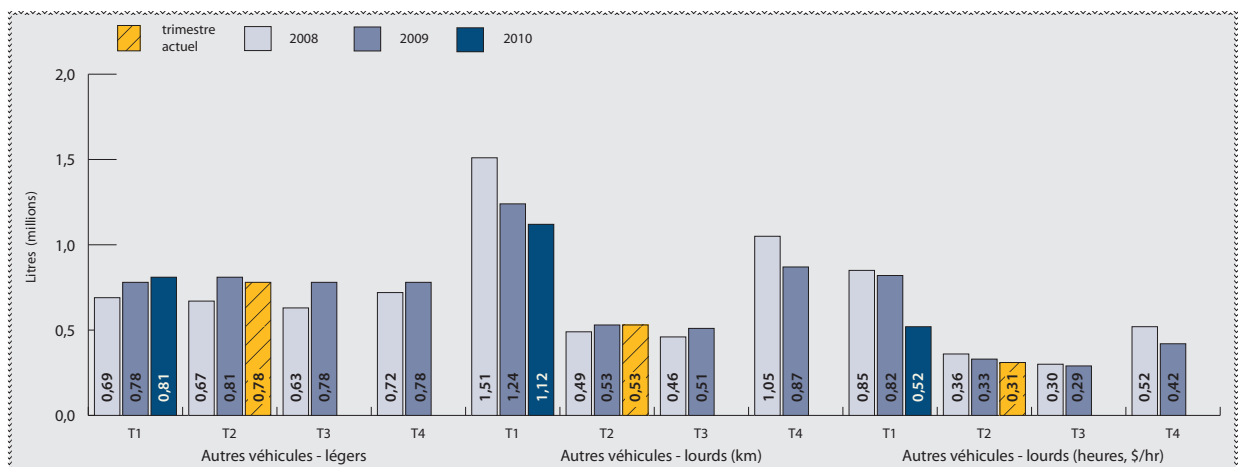
Les frais de fonctionnement au kilomètre pour la catégorie « Autres véhicules – légers » demeurent stables d'une année à l'autre et d'un trimestre à l'autre. Cette catégorie contient beaucoup de véhicules qui parcourent en moyenne un grand nombre de kilomètres, ce qui se traduit par de plus faibles fluctuations 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 T2 2010, les frais de fonctionnement au kilomètre pour la catégorie « Autres véhicules – lourds » (km) ont diminué comparativement au T2 2009 à cause de l'hiver doux.

Mesure 53 : Consommation de carburant en litres – camions incendie et ambulances



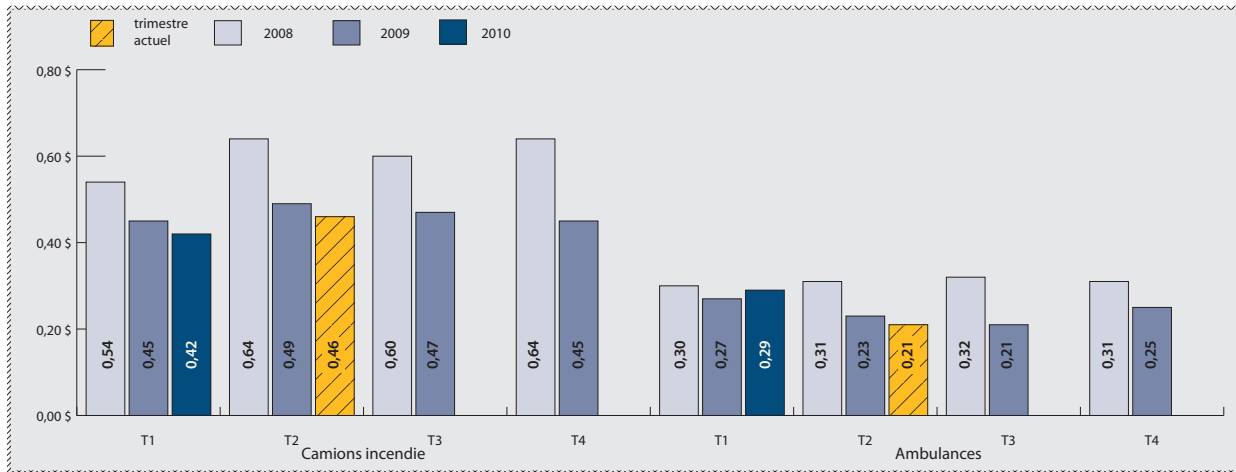
Ce graphique présente le nombre total de litres de carburant consommé au cours de la période indiquée. Dans le cas des véhicules d'intervention d'urgence, comme les camions-incendie et les ambulances, la quantité de carburant consommé dépend de la fréquence d'utilisation des véhicules en situation d'urgence. En outre, pour ce qui est des camions-incendie, la gravité des incendies peut avoir une incidence parce que le moteur des camions doit continuer de tourner pendant la lutte contre les incendies. Les kilomètres des ambulances ont augmenté comparativement au T2 2009, d'où une hausse de la consommation de carburant.

Mesure 54 : Consommation de carburant en litres – autres véhicules (légers et lourds)



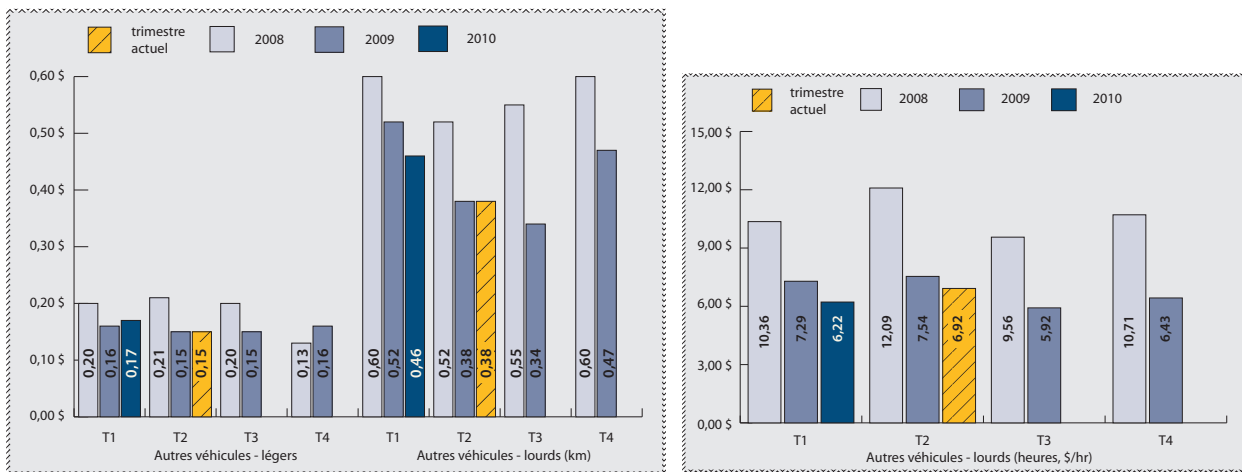
Ce graphique présente le nombre total de litres consommés pendant la période indiquée. Le nombre de litres de la catégorie Autres véhicules – légers, Autres véhicules lourds (km) et Autres véhicules lourds (h) est le même qu'au T2 précédent.

Mesure 55 : Frais de carburant par kilomètre – camions incendie et ambulances



La Direction générale de la gestion de l’approvisionnement achète du carburant en vrac pour les réservoirs de la Ville. Il y a aussi offre permanente d’achat au détail de carburant à des stations-services distinctes. La Direction des services du parc automobile a toujours insisté sur l’utilisation des réservoirs de 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 de l’utilisation des réservoirs de la Ville depuis un an.

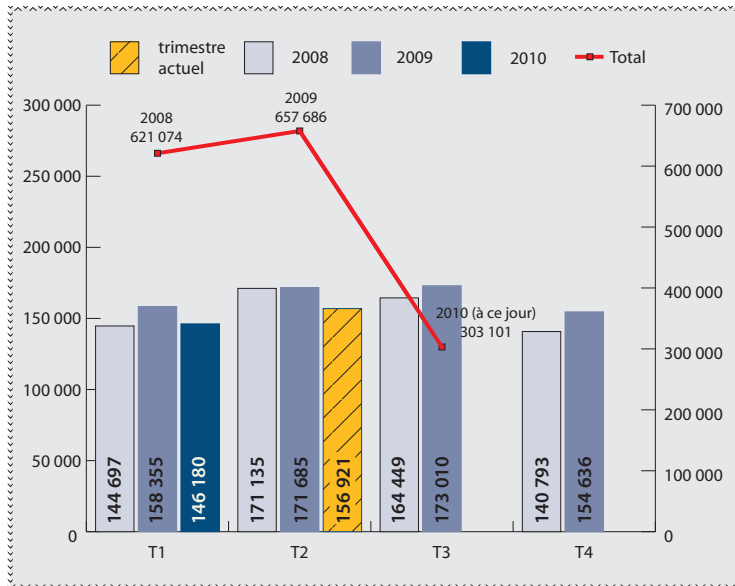
Mesure 56 : Frais de carburant par kilomètre – autres véhicules (légers et lourds)



Veuillez consulter l’analyse de la Figure 55.

Communications et Service à la clientèle

Mesure 57 : Nombre total d'appels pris par le Centre d'appels

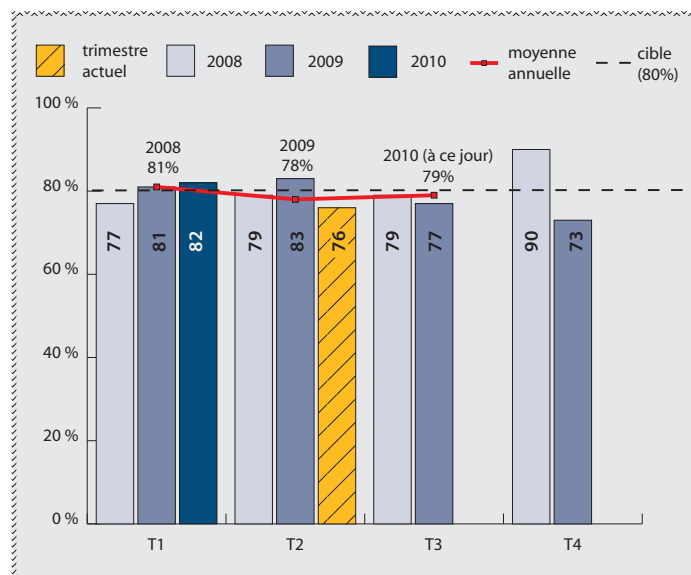


Le nombre d'appels a diminué légèrement par rapport à la même période au T2 2009 à cause en partie des répercussions du Plan de partenariat du Parc Landsdowne en 2009. Le nombre d'appels au T2 2010 reflète une tendance normale pour la période de l'année.

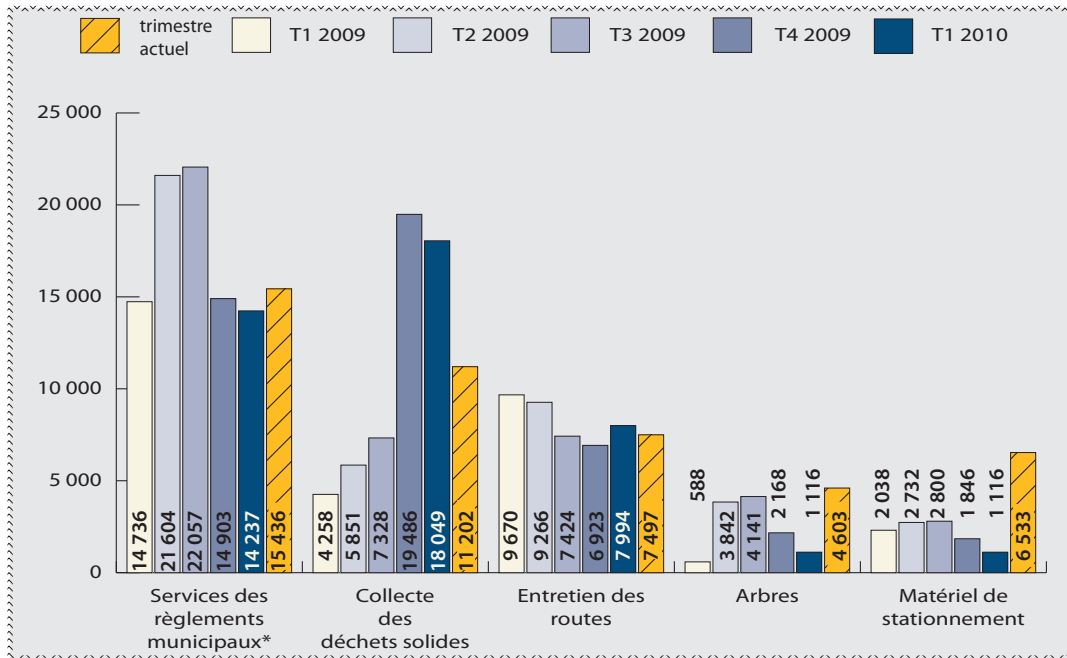
* Les totaux annuels sont illustrés sur l'axe secondaire

Mesure 58 : Pourcentage des appels pris en 120 secondes ou moins (objectif de 80 %)

Le printemps a été plus chaud que d'habitude et la neige a fondu plus tôt en 2010. Cette situation et les changements apportés à l'horaire de ramassage des programmes du bac vert et des feuilles et résidus de jardinage ont suscité des fluctuations d'appels imprévues et le niveau de service est donc légèrement inférieur à la cible de 80 %.

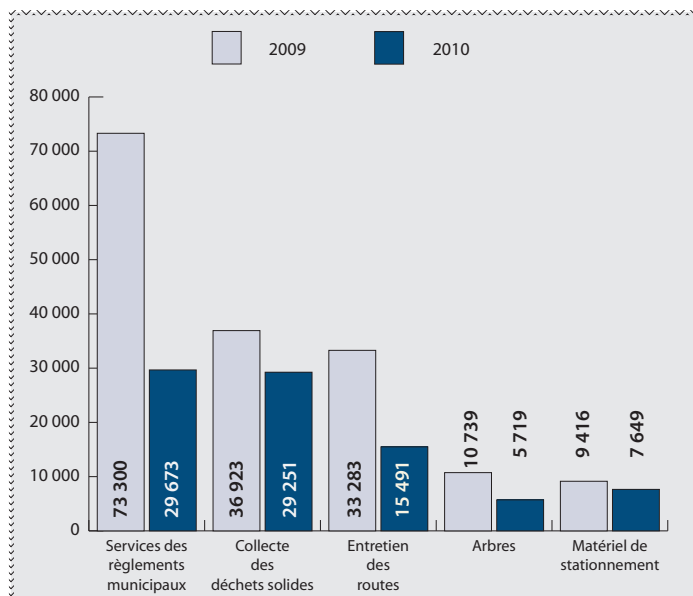


Mesure 59 : Cinq demandes de service les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1 (par trimestre; par année)

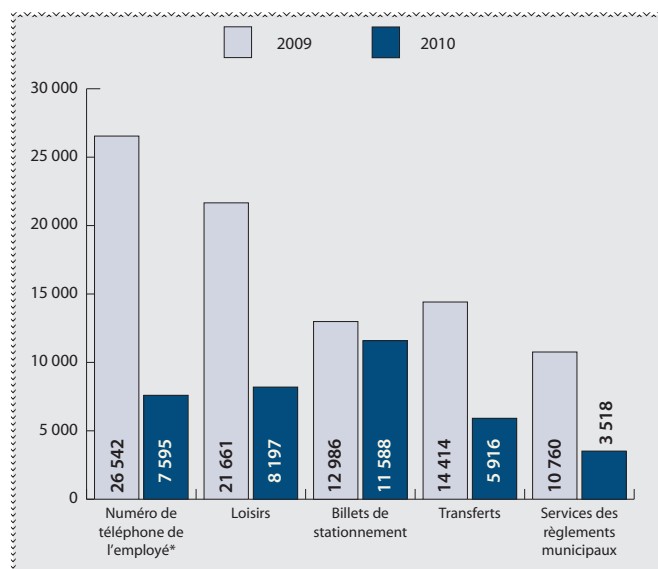
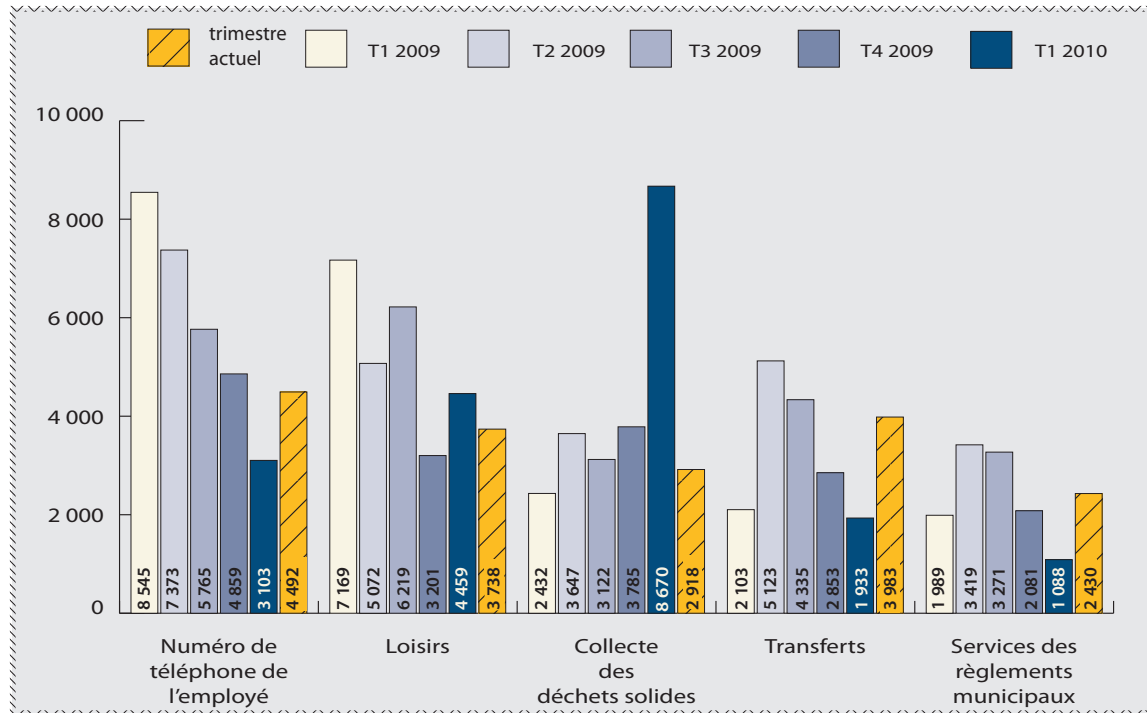


* Selon l'approbation des Services des règlements municipaux, y compris le contrôle du stationnement

Comparativement à la même période en 2009, il y a eu diminution des appels pour l'entretien des routes et l'application des règlements municipaux pendant le T2 2010, ce qui peut être attribué à un printemps plus clément que d'habitude. Les appels pour collecte de déchets solides ont augmenté à cause du nouvel horaire de ramassage des feuilles, des résidus de jardinage et des bacs verts. Les appels pour le matériel de stationnement ont aussi été beaucoup plus élevés à cause du printemps doux.

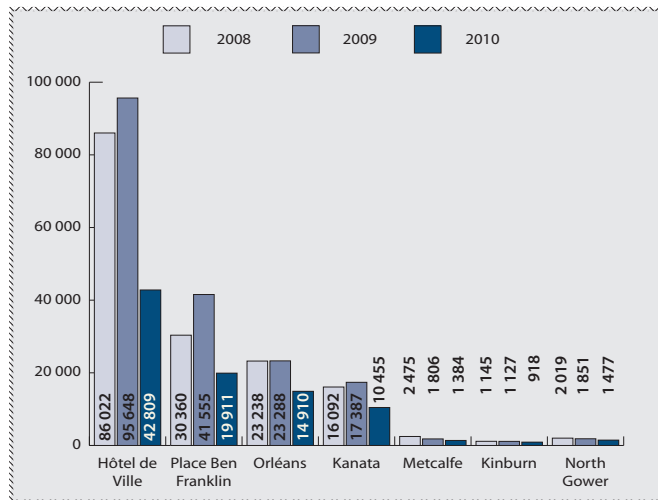
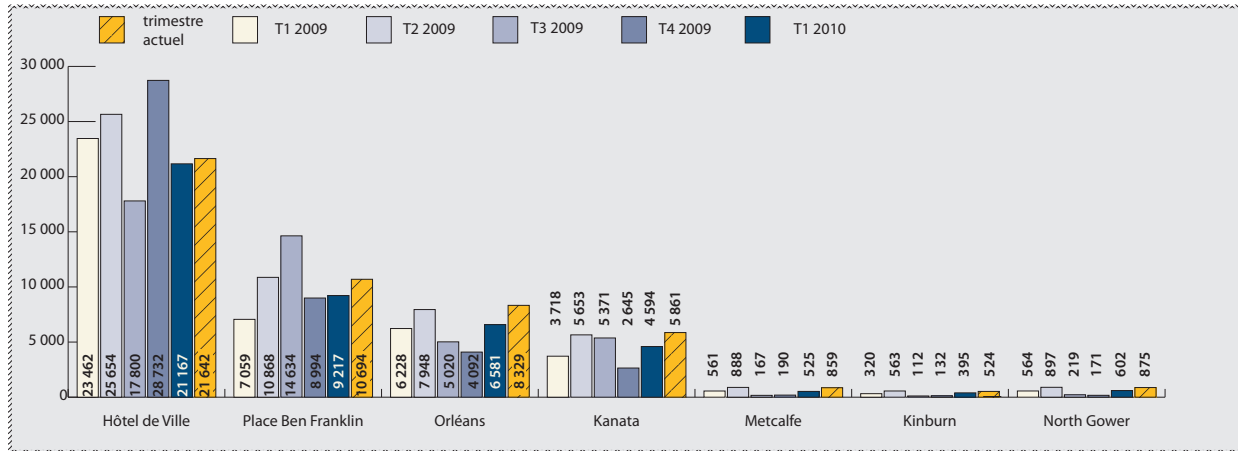


Mesure 60 : Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1 (par trimestre; par année)



Les principales demandes d'information ont diminué comparativement à la même période en 2009, mais le ratio dans l'ensemble par rapport au total des appels est à peu près le même.

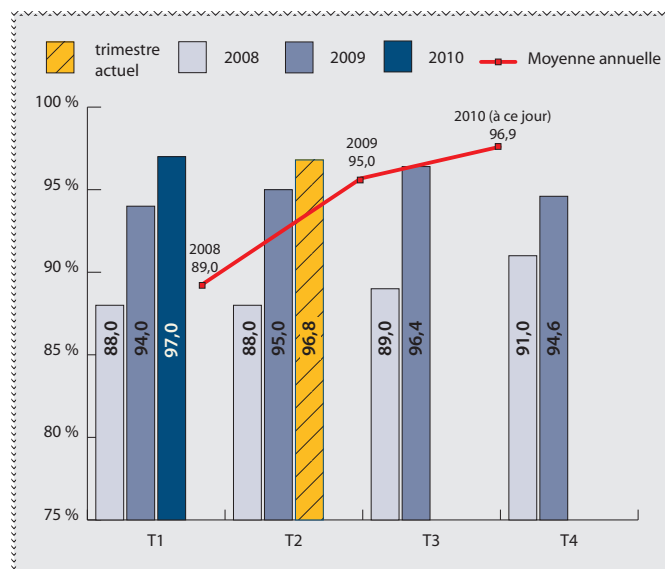
Mesure 61 : Volume total des opérations du Centre du service à la clientèle (par trimestre; par année)



Le nombre total de transactions dans tous les Centres de service à la clientèle a augmenté pendant ce trimestre comparativement au T1 2010. Il y a cependant eu une légère diminution des transactions pendant ce trimestre comparativement au T2 2009, à l'exception de Kanata et d'Orléans qui affichent une augmentation.

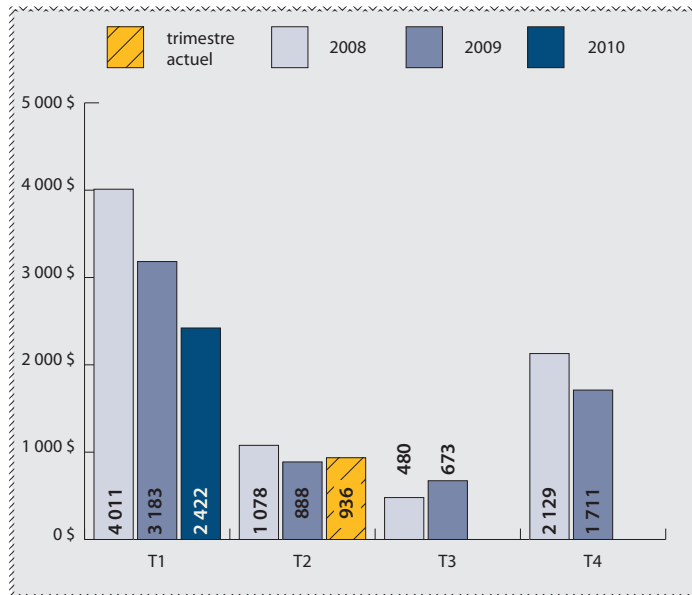
Mesure 62 : Pénétration des services électroniques

Le taux d'adoption des services électroniques a continué d'augmenter au T2 2010 comparativement au T2 2009. C'est attribuable à la sensibilisation accrue au site Web *Ottawa.ca*.



Entretien des routes et Circulation routière

Mesure 63 : Frais d'entretien des routes/km

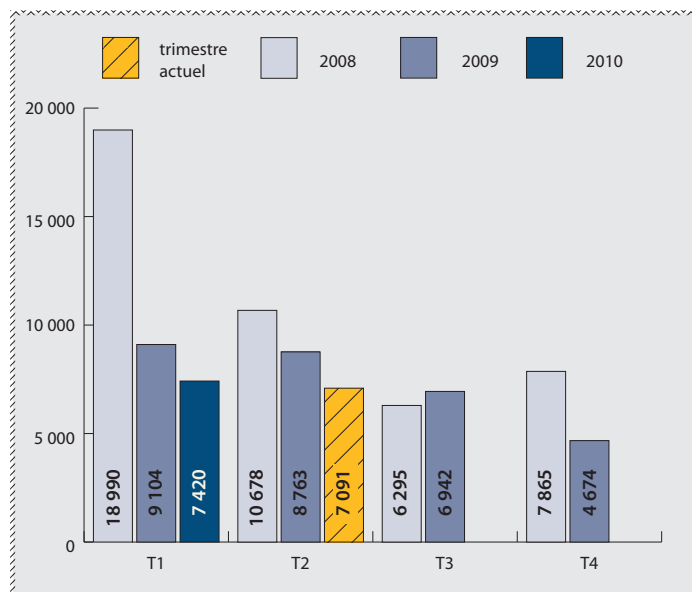


Les frais d'entretien routier par kilomètre de voie au T2 correspondent largement à l'année précédente.

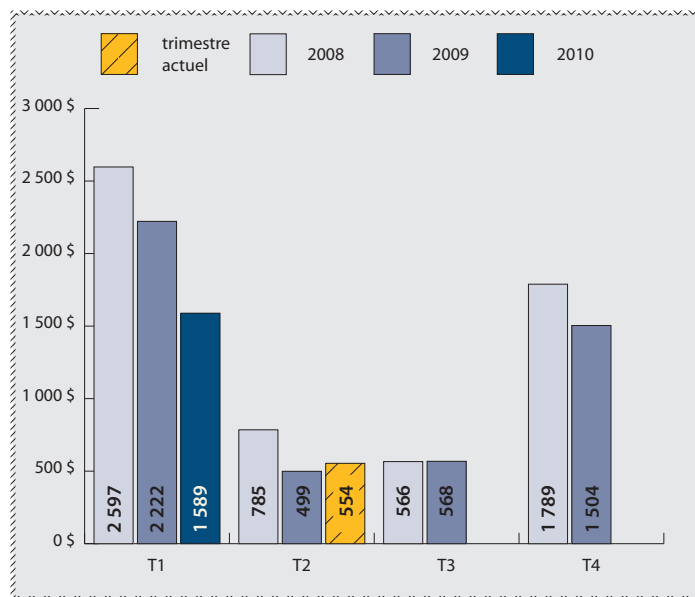
Remarque : Les données comprennent les ajustements de l'inventaire du matériel d'hiver qui seront téléchargés dans le SAP au T3.

Mesure 64 : Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des routes

Le nombre d'appels 3 1 1 au Centre à propos des routes au T2 a diminué surtout à cause de meilleures conditions météorologiques.



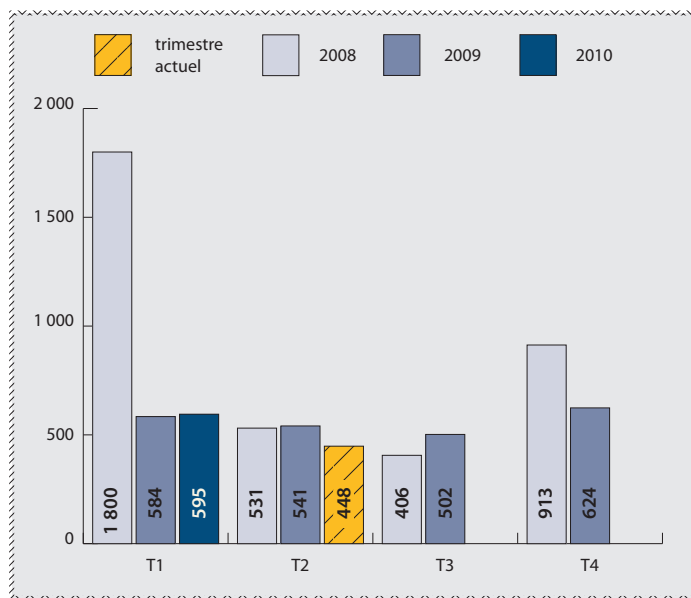
Mesure 65 : Frais d'entretien des trottoirs et sentiers/km



Les frais d'entretien des trottoirs – sentiers au kilomètre au T2 sont légèrement supérieurs à ceux de 2009, mais correspondent à la moyenne sur deux ans.

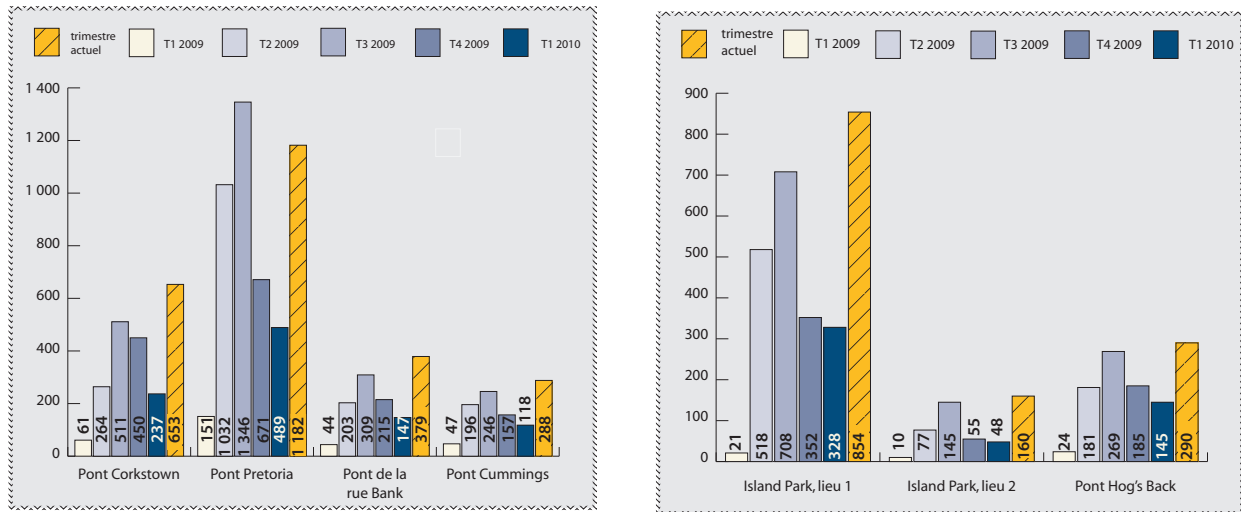
Mesure 66 : Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des trottoirs et des sentiers

Le nombre d'appels 3 1 1 au Centre à propos des trottoirs et des sentiers au T2 correspond largement à celui des années précédentes.



Transports à l'échelle de la Ville

Mesure 67 : Nombre de bicyclettes (de 8 h à 9 h et de 16 h à 17 h) à sept endroits clés

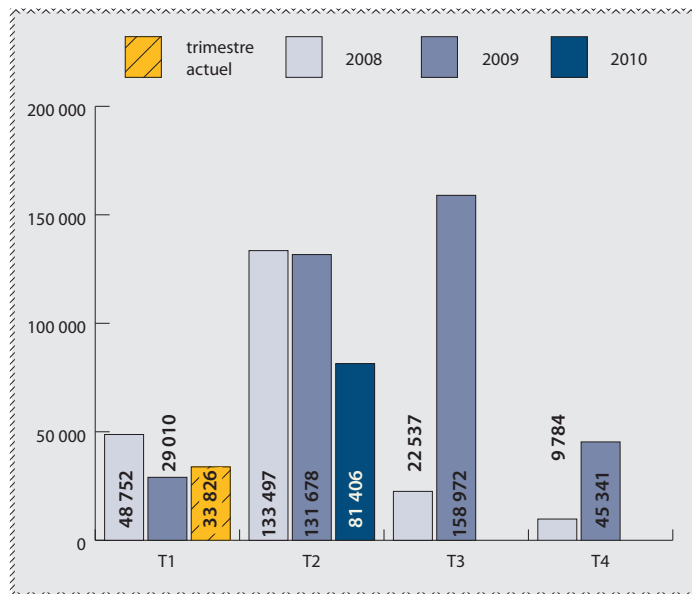


Les bicyclettes ont été comptées de 8 h à 9 h et de 16 h à 17 h le 18 mai 2010 à sept endroits principaux. Le nombre de bicyclettes a augmenté à tous les endroits comparativement au trimestre précédent et il était beaucoup plus élevé que celui du même trimestre l'an passé, marquant une progression de plus de 50 % d'un T2 à l'autre (2 471 cyclistes au T1 2009 et 3 806 au T2 2010).

Les conditions météorologiques influencent énormément le cyclisme. Pendant le trimestre actuel, il y a eu du temps doux (16 °C) sans précipitation. La température au deuxième trimestre de l'année précédente (le 6 mai 2009) était semblable (14 °C sans 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 à *Ottawa.ca* (http://www.ottawa.ca/residents/onthemove/future/monitoring/cycling_index/index_en.html).

Services d'infrastructure

Mesure 68 : 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 ne comprennent pas le nombre d'emplacements privés ou de projets sous gestion du 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 ponctuel – 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 T2 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 17: Pourcentage de demandes déterminées dans les délais prescrits par la loi	Voici les délais prescrits par la loi provinciale pour la détermination des demandes de permis de construire : <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	Définitions ou notes explicatives
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 37: Pourcentage de participation aux programmes	Le nombre de participants aux programmes accrédités par rapport au nombre de places disponibles dans ces programmes multiplié par 100.
Mesure 41: Nombre de visites aux cliniques dentaires	<p>Peuvent utiliser les cliniques dentaires de la Ville :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ontario au travail – adultes, Ontario au travail – enfants de 0 à 17 ans • Enfants à charge du POSPH (18+) qui n'ont plus de carte POSPH • Bénéficiaires du POSPH qui n'ont pas de carte de soins dentaires • Clients des Soutiens essentiels de santé et de services sociaux • Clients du POSPH qui ne peuvent trouver un cabinet privé prêt à les accepter en cas d'urgence • Programme Enfants ayant besoin de soins dentaires pour les enfants (âgés de 0 à 17 ans) de familles à faible revenu qui n'ont pas d'assurance dentaire, qui ne peuvent se permettre le coût de cette assurance qui leur permettrait de recevoir des soins dans un cabinet privé, et qui sont admissibles selon les critères régissant les soins dentaires. [Le régime provincial de soins dentaires CINOT est un régime restreint, non un régime qui garantit un accès permanent à des services dentaires.]
Mesure 43: Nombre de risques pour la santé ayant fait l'objet d'une intervention	L'expression « risques pour la santé » désigne l'état d'un lieu, une substance, une chose, une plante ou un animal, à l'exclusion de l'être humain, un solide, un liquide ou un gaz, ou une réunion de ceux ci, qui a ou aura vraisemblablement des effets nuisibles sur la santé d'une personne, y compris les risques causés par les humains, les risques naturels (comme le virus du Nil occidental) ou les risques d'origine biologique, chimique, radiologique et nucléaire (BCRN).

Mesure	Définitions ou notes explicatives
<p>Mesure 47 : Nombre moyen d'interventions mensuelles des véhicules du Service paramédic par trimestre</p> <p>Mesure 48 : Délai de réponse dans le 90^e 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> <p>Réponse de la section – Ressources des SMU en route en réponse à une demande de service.</p>
<p>Mesure 49: Nombre de prêts par habitant (Bibliothèque)</p>	<p>Le nombre mensuel de prêts selon les chiffres de population officiels.</p>
<p>Mesure 50: Nombre de visites électroniques par habitant (Bibliothèque)</p>	<p>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.</p>
<p>Mesure 51: Frais de fonctionnement par km (\$) – camions incendie et ambulances</p>	<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>
<p>Mesure 52: Frais de fonctionnement par km (\$) – autres véhicules (légers et lourds)</p>	<p>Voir la définition pour la mesure 51 ci-dessus.</p>

Mesure	Définitions ou notes explicatives
Mesure 59: Cinq demandes de service les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1	Services des règlements municipaux : c. à d. chiens sans surveillance, débris extérieurs et plaintes contre le bruit
	Matériel de stationnement : Dispositifs utilisés pour fournir des talons de billet de stationnement (paiement) ou pour exploiter les stationnements (p. ex., les distributeurs de billets, les distributeurs de billets payez à pied, les distributeurs de billets payez et affichez, les distributeurs de billets de banque).
	Entretien des routes : c. à d. nids de-poule, déchets et déneigement
	Collecte des déchets solides : c. à d. déchets, articles de recyclage non recueillis, dégâts non ramassés
	Arbres : c. à d. élagage, plantation, déracinement
	Eau et égouts : c. à d. localisation du service, refoulement d'égouts et bris de conduites maîtresses
Mesure 60: Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1	Numéro de téléphone des employés : c. à d. demandes de numéro de téléphone d'employés
	Déchets : c. à d. jour de collecte des déchets, déchets acceptés, dépôts de déchets dangereux
	Contraventions de stationnement : c. à d. endroits où payer, méthodes et révision/déroulement de la procédure
	Loisirs : c. à d. inscription, emplacement des parcs et piscines, réservation, horaire de baignade/patinage libre
	Transferts : c. à d. demande de transfert de personnes, de services et d'installations de la Ville
	Services des règlements municipaux : c. à d. chiens sans surveillance, débris extérieurs et plaintes contre le bruit
Mesure 62: 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.