

Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil T1

1 janvier – 31 mars 2011
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 du Code du bâtiment

Le rendement des Services du Code du bâtiment en matière de respect des délais établis par la loi a été de 93 % pour toutes les catégories de bâtiments au premier trimestre de 2011, ce qui correspond au pourcentage pour le même trimestre en 2010. On observe une variation infime ou nulle du rendement pour les catégories des maisons et des bâtiments complexes (mesure 6).

Services des déchets solides

Du T1 de 2010 au T1 de 2011, il y a eu une diminution de 1,2 % du nombre total de tonnes de déchets à recycler et à enfouir qui ont été recueillis. Ce nombre est ainsi passé de 65 860 à 65 050. La quantité de déchets recyclés a décliné de 0,8 %, passant de 21 950 à 21 780 tonnes à cause d'une baisse du nombre de tonnes de déchets recueillis dans les bacs noirs. On peut assimiler cette réduction à une variation prévisible de la production de déchets (mesure 8).

Communications et Service à la clientèle

On observe une forte diminution en volume des opérations à l'hôtel de ville par rapport au T1 de 2010. Dans les autres lieux d'observation, les tendances concorderaient toujours avec les tendances trimestrielles du passé (mesure 18).

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

On observe une nette diminution du nombre de demandes d'admission (-17,8 %), de cas vérifiés (-11,2 %) et de cas accordés (-3 %). C'est en partie une correction des hausses du T3 et une variation saisonnière normale, car on constate habituellement une baisse du nombre de demandes d'admission au quatrième trimestre. Il faut aussi dire que, dans ce trimestre, les taux de chômage à Ottawa sont un peu redescendus de leurs hauts niveaux du troisième trimestre. Au T4 de 2010, le nombre de cas vérifiés et accordés a été presque identique à celui du T4 de 2009 (mesure 20).

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

Logement social

Si nous considérons les statistiques des taux d'occupation en 2011, nous pouvons voir une baisse générale de 5,27 % entre le T4 de 2010 et le T1 de 2011. Cette valeur est inférieure à la diminution moyenne de 8,32 % pour la même période de 2006 à 2010. Les séjours familiaux ont représenté 42 % du nombre total d'hébergements pour l'ensemble de la clientèle de nos refuges au T1. Le nombre de séjours familiaux est en hausse de 35 % depuis le T1 de 2010. La durée moyenne de l'hébergement d'une famille au T1 de 2011 a été de 51 jours, soit 19,6 % de plus que les 41 jours du T1 de 2010. Cette progression de l'occupation des refuges s'explique en partie par le petit nombre de logements à prix abordable mis à la disposition des familles, qui demeurent plus longtemps dans ces maisons d'hébergement, n'ayant pas encore trouvé de logement approprié. Le phénomène s'explique aussi par le bas taux d'inoccupation des logements et la cherté du logement locatif à Ottawa (mesure 28).

Services des parcs, des loisirs et de la culture

Le nombre de participants à des programmes accrédités par tranche de 1 000 habitants a baissé de 10,3 % au T1 de 2011 par rapport au T1 de 2010. Cette diminution serait attribuable à un plus grand nombre de programmes offerts au T1 de 2010 qu'au T1 de 2011, d'où un nombre relativement moindre de participants au T1 de 2011. Il faut aussi dire que, en 2011, la population a augmenté. Comme le nombre de participants a diminué (par baisse relative du nombre de programmes), le taux de participation par tranche de 1 000 habitants a donc évolué vers le bas (mesure 30).

Santé publique d'Ottawa

Des cliniques ont été fermées pour travaux de rénovation en janvier, mais le nombre de visites y a légèrement augmenté au T1 de 2011. Ces travaux ont donné la possibilité à Santé publique d'Ottawa de servir un plus grand nombre de clients (mesure 35).

Service de police d'Ottawa

Au premier trimestre, le nombre d'infractions au *Code criminel* par agent a diminué de plus de 8 % par rapport à la même période en 2010, ce qui pourrait s'expliquer par des valeurs en décroissance dans le dénombrement des infractions pénales (mesure 45).

Bibliothèque publique d'Ottawa

Au premier trimestre, le nombre de visites virtuelles du site Web de la Bibliothèque publique d'Ottawa a augmenté de 148 % par rapport au premier trimestre de 2010. L'explication en serait que les usagers comptent davantage sur les outils de ce site depuis la mise à niveau du système en mai 2010 (mesure 50).

Services de transport en commun

La fréquentation du transport en commun conventionnel a encore été en progression vers des niveaux records au premier trimestre de 2011 avec un gain de 5,8 % par rapport au même trimestre en 2010 (mesure 51).

Les Services de transport en commun sont demeurés plus fiables que jamais au T1 de 2011. En fait, le taux mensuel de respect des horaires a dépassé pour la première fois en mars le niveau de 70 % à tous les arrêts d'autobus. Le taux réalisé a été de 89 % pour les itinéraires express à service bonifié, ce qui est à peu près le niveau cible de 90 % (mesure 52).

Au premier trimestre de 2011, le nombre de défaillances mécaniques a baissé de 15 % pour 100 000 kilomètres-véhicules par rapport au trimestre correspondant de 2010. Le taux de défaillance sans interruption de service a atteint 54 %; c'est plus qu'à tout moment en 2010 (mesure 56).

Le coût direct de fonctionnement au kilomètre pour le transport en commun conventionnel a diminué au premier trimestre malgré le renchérissement des carburants (mesure 57).

Entretien des routes et circulation routière

Au T1 de 2011, le nombre d'appels au 3 1 1 pour la voirie a augmenté de 1 373 par rapport au T1 de 2010. Un facteur qui a joué dans cette progression en volume a été une hausse de 90 % des précipitations de neige à Ottawa au T1 de 2011 par rapport au trimestre correspondant de 2010. Au premier trimestre, un grand nombre d'appels ont porté sur l'entretien des puisards (mesure 66).

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
Organizational Development and Performance Department
City of Ottawa

Table des matières

COMITÉ DE L'URBANISME

1 Urbanisme

- 1 Mesure 1 : Nombre de demandes d'aménagement traitées par trimestre
- 1 Mesure 2 : Examen en temps voulu – Pourcentage de demandes de modifications au règlement de zonage présentées au Conseil municipal en temps opportun
- 2 Mesure 3 : Examen en temps voulu – Pourcentage de demandes de délégation de pouvoir au personnel pour lesquelles une décision est prise en temps opportun

3 Services du Code du bâtiment

- 3 Mesure 4 : Total des permis de construire délivrés par quartier
- 4 Mesure 5 – Figure 1 : Nombre de demandes présentées de permis de construire par type de bâtiments
- 5 Mesure 5 – Tableau 1 : Nombre de demandes présentées de permis de construire par quartier et type de bâtiments
- 6 Mesure 5 – Figure 2 : Nombre de demandes présentées de permis de construire – maisons
- 6 Mesure 5 – Figure 3 : Nombre de demandes présentées de permis de construire – petits bâtiments
- 7 Mesure 5 – Figure 4 : Nombre de demandes présentées de permis de construire – bâtiments importants
- 7 Mesure 5 – Figure 5 : Nombre de demandes présentées de permis de construire – bâtiments complexes
- 8 Mesure 6 : Pourcentage de demandes déterminées dans les délais prescrits par la loi
- 9 Mesure 7 : Pourcentage des demandes déterminées dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil)

COMITÉ DE L'ENVIRONNEMENT

10 Services des déchets solides

- 10 Mesure 8 : Nombre total de tonnes de déchets domestiques recyclés et nombre total de tonnes de déchets domestiques enfouis par trimestre
- 10 Mesure 9 : Pourcentage des déchets réorientés (bacs bleus et noirs seulement) : Immeubles à appartements et résidences privées
- 11 Mesure 10 : Pourcentage de déchets réorientés (tous les flux de déchets)

12 Services d'infrastructure

- 12 Mesure 11 : Total des contrats d'asphalte passés en tonnes uniquement pour les projets gérés par la Ville (renouvellement, prolongations, élargissement)
- 12 Mesure 12 : Contrats d'asphalte passés en tonnes pour les projets de transport en commun gérés par la Ville
- 12 Mesure 13 : Contrats d'asphalte passés en tonnes pour les projets autres que ceux de transport en commun qui sont gérés par la Ville

COMITÉ DES FINANCES ET DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

13 Communications et Service à la clientèle

- 13 Mesure 14 : Nombre total d'appels pris par le Centre d'appels
- 13 Mesure 15 : Pourcentage des appels pris en 120 secondes ou moins (objectif de 80 %)
- 14 Mesure 16 : Cinq demandes de service les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1 (par trimestre; par année)
- 15 Mesure 17 : Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1 (par trimestre; par année)
- 16 Mesure 18 : Volume total des opérations du Centre du service à la clientèle (par trimestre; par année)

COMITÉ DES SERVICES COMMUNAUTAIRES ET DE PROTECTION

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

- 17 Mesure 19 : Nombre de cas et de bénéficiaires d'Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées
- 18 Mesure 20 : 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)
- 19 Mesure 21 : Nombre moyen de participants aux programmes d'emploi (y compris les ateliers et la présence aux sections des ressources à l'emploi)
- 19 Mesure 22 : Nombre de cas d'Ontario au travail terminés
- 20 Mesure 23 : Nombre moyen de jours entre la demande et la vérification pour Ontario au travail
- 20 Mesure 24 : Pourcentage du nombre de cas d'Ontario au travail ayant un revenu d'emploi

21 Services des incendies

- 21 Mesure 25 : Nombre d'incidents où le Service des incendies est intervenu
- 21 Mesure 26 : Nombre de blessures et de décès liés à des incendies chez des particuliers
- 22 Mesure 27 : Volume moyen d'appels par mois

23 Logement social et Gestion des refuges

- 23 Mesure 28 : Moyenne des taux d'occupation des lits dans les refuges
- 23 Mesure 29 : Pourcentage des particuliers et des familles en attente d'un logement social qui ont été placés

24 Services des parcs, des loisirs et de la culture

- 24 Mesure 30 : Nombre de participants à des programmes accrédités par 1 000 habitants
- 24 Mesure 31 : Nombre de participants et de places disponibles dans les programmes accrédités
- 25 Mesure 32 : Pourcentage de participation aux programmes

26 Services des règlements municipaux

- 26 Mesure 33 : Volume total d'appels par trimestre
- 26 Mesure 34 : Volume d'appels par trimestre pour les quatre types d'appels les plus fréquents

27 Santé publique d'Ottawa

- 27 Mesure 35 : Nombre de visites au Centre de santé-sexualité
- 27 Mesure 36 : Nombre de visites aux cliniques dentaires
- 28 Mesure 37 : Nombre de visites aux jeunes familles par une infirmière en santé publique ou un responsable des visites familiales
- 28 Mesure 38 : Nombre de dangers pour la santé ayant fait l'objet d'une intervention
- 29 Mesure 39 : Nombre d'appels à la ligne d'information de Santé publique
- 29 Mesure 40 : Nombre d'inspections effectuées dans les services d'alimentation

30 Service paramédic d'Ottawa

- 30 Mesure 41 : Total des interventions des véhicules par trimestre (2010 et 2011) (*aucun graphique*)
- 30 Mesure 42 : Délais d'intervention T0-T4 – Réception de l'appel à l'arrivée auprès du patient (*aucun graphique*)
- 30 Mesure 43 : Comparaison entre les délais d'intervention et le volume d'appels (*aucun graphique*)

COMMISSION DES SERVICES POLICIERS

31 Service de police d'Ottawa

- 31 Mesure 44 : Nombre d'appels de service – toutes les priorités
- 31 Mesure 45 : Nombre d'infractions au *Code criminel* traitées par policier
- 32 Mesure 46 : Délai de réponse aux appels de première priorité
- 32 Mesure 47 : Appels d'urgence concernant des services (première priorité)
- 33 Mesure 48 : Heures de service (demandes des citoyens nécessitant une intervention mobile)

CONSEIL DES SERVICES DE BIBLIOTHÈQUE

34 Bibliothèque publique d'Ottawa

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

COMMISSION DU TRANSPORT EN COMMUN

35 Services de transport en commun

- 35 Mesure 51 : Achalandage du transport en commun conventionnel
- 35 Mesure 52 : Taux d'occupation
- 36 Mesure 53 : Ponctualité du service
- 36 Mesure 54 : Pourcentage de trajets planifiés qui ont été effectués
- 37 Mesure 55 : Confort de la fréquentation dans l'ensemble
- 37 Mesure 56 : Taux de défaillance mécanique et incidence sur le service
- 38 Mesure 57 : Coût de fonctionnement par véhicule-kilomètre
- 38 Mesure 58 : Utilisation des parcs-o-bus

COMITÉ DES TRANSPORTS

39 Services du parc automobile

- 39 Mesure 59 : Frais de fonctionnement par km (\$) – camions incendie et ambulances
- 40 Mesure 60 : Frais de fonctionnement par km (\$) – autres véhicules (légers et lourds)
- 40 Mesure 61 : Consommation de carburant en litres – camions incendie et ambulances
- 41 Mesure 62 : Consommation de carburant en litres – autres véhicules (légers et lourds)
- 41 Mesure 63 : Frais de carburant par kilomètre – camions incendie et ambulances
- 42 Mesure 64 : Frais de carburant par kilomètre – autres véhicules (légers et lourds)

43 Entretien des routes et Circulation routière

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

45 Transports à l'échelle de la Ville

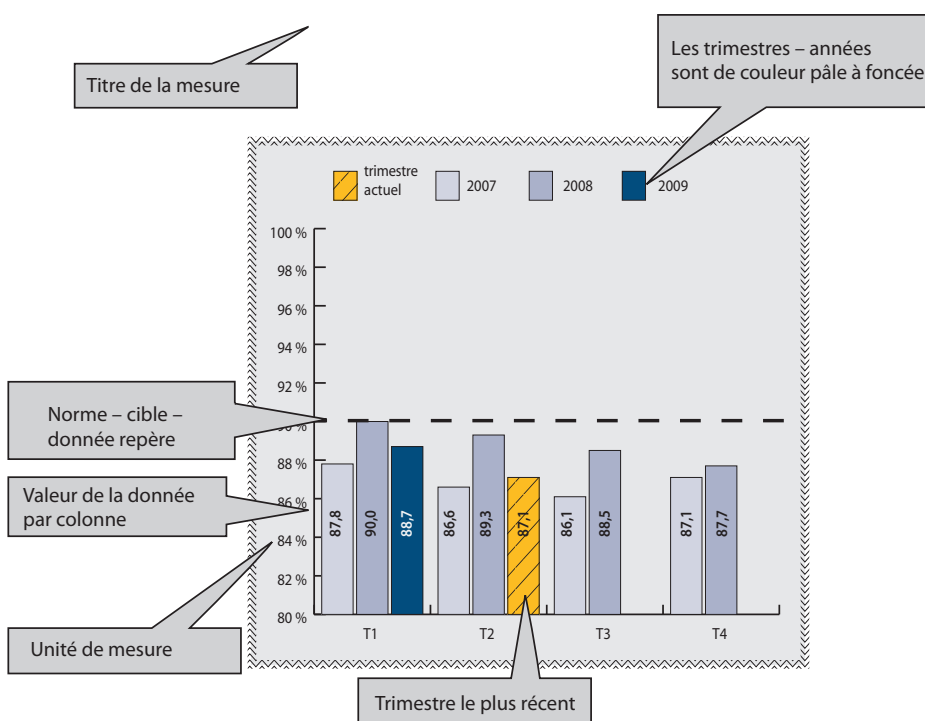
- 45 Mesure 69a : Nombre de bicyclettes (de 8 h à 9 h et de 16 h à 17 h) – Emplacements à l'est et au centre
- 45 Mesure 69b : Nombre de bicyclettes (de 8 h à 9 h et de 16 h à 17 h) – Emplacements à l'ouest et au sud

46 Définitions et 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.

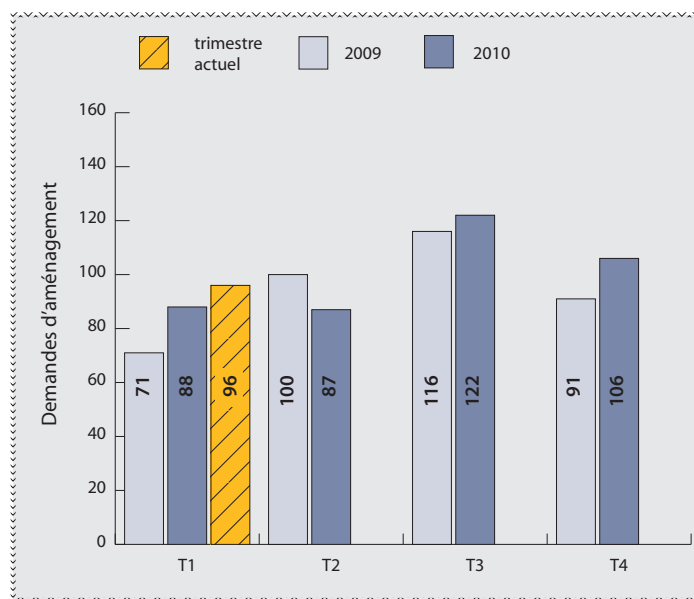
Mesure X : Nom de la mesure présentée



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 46.

Urbanisme

Mesure 1 : Nombre de demandes d'aménagement traitées par trimestre



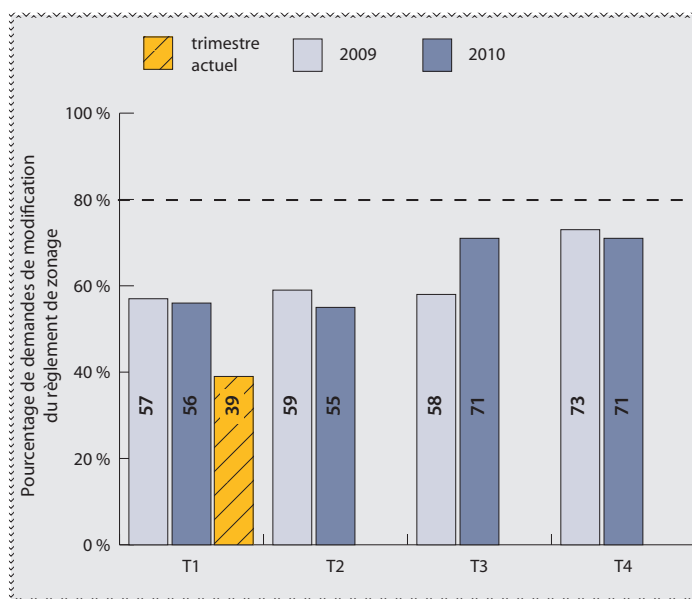
Les demandes d'aménagement sont celles qui font l'objet d'une décision de la part du Comité de l'urbanisme, du Comité de l'environnement, du Comité de l'agriculture et des affaires rurales, du Conseil municipal ou du personnel lorsque le pouvoir de décision lui est délégué.

Les résultats du premier trimestre de 2011 sont supérieurs à ceux des trimestres correspondants de 2009 et 2010. 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 requis pour résoudre les questions.

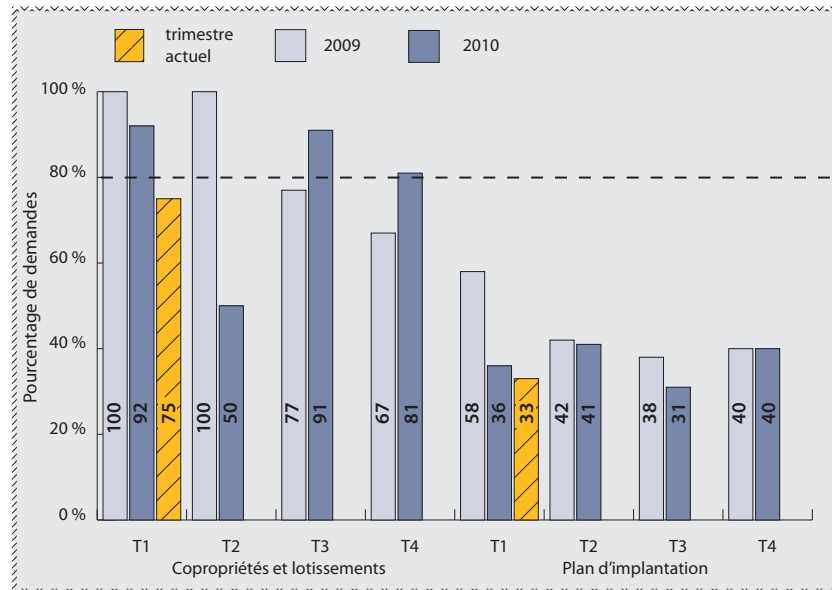
Mesure 2 : Examen en temps voulu – Pourcentage de demandes de modifications au règlement de zonage présentées au Conseil municipal en temps opportun

Ce graphique indique 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. L'objectif est d'obtenir une décision du Conseil dans les 120 jours dans 80 % des cas, comme le prévoit la *Loi sur l'aménagement du territoire*.

Les résultats du T1 de 2011 sont inférieurs à ceux des trimestres correspondants de 2009 et 2010. Ils peuvent varier selon le calendrier des réunions, le temps qui s'écoule entre les réunions en comité et au Conseil municipal et la complexité des demandes.



Mesure 3 : 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, le but est de respecter les délais indiqués dans la *Loi sur l'aménagement du territoire*, une décision devant être prise dans les 180 jours dans 80 % des cas. Comme le nombre de cas à traiter est restreint et que les procédures sont semblables, les demandes sont combinées. Leur petit nombre peut créer des variations importantes dans la réalisation des cibles. Les résultats du T1 de 2011 sont un peu inférieurs à l'objectif fixé.

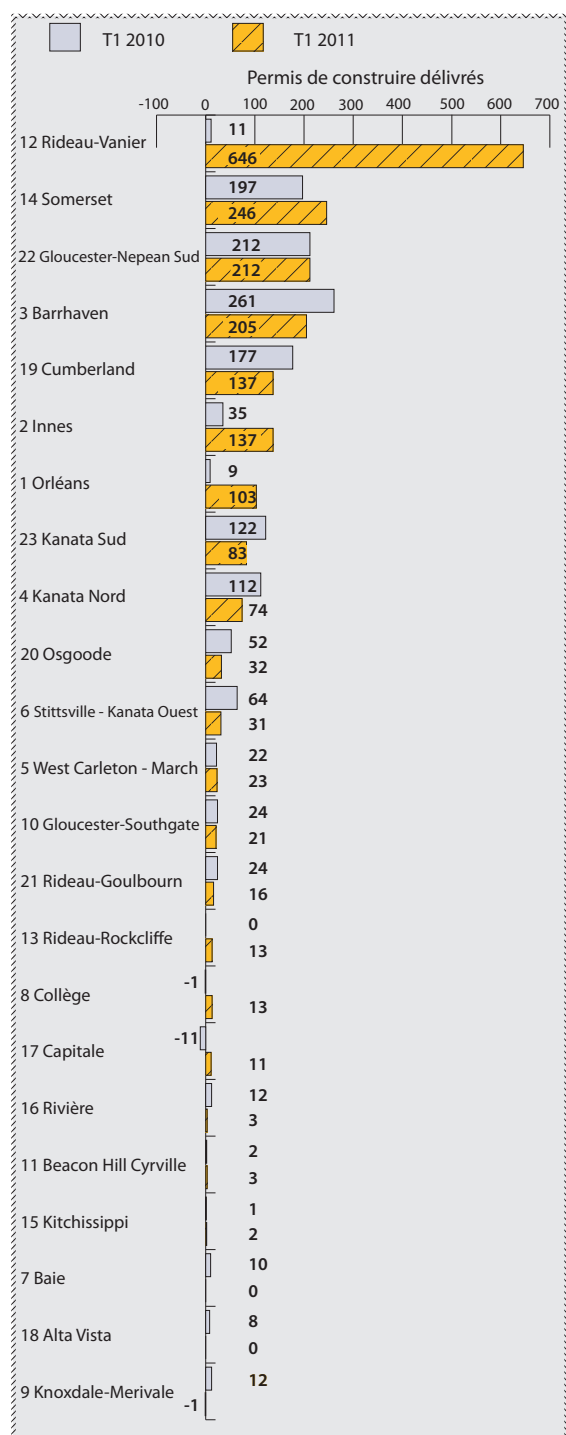
Selon le degré de complexité des demandes de contrôle de plan

de site et le niveau de consultation publique à assurer, ces demandes sont assujetties à une diversité de délais et d'instances d'approbation (une description figure à la section des définitions à la page 46).

Le but est de rendre une décision au plus tard à la date cible dans 80 % des cas. Pour les demandes dont l'examen est délégué au personnel, on s'en tient généralement aux délais établis, mais ces résultats sont contrebalancés par ceux des demandes plus complexes (approbation de gestionnaire) auxquelles il faut consacrer plus de temps pour régler les questions. Les résultats du T1 de 2011 sont considérablement inférieurs à l'objectif fixé à cause du temps requis pour résoudre les questions complexes.

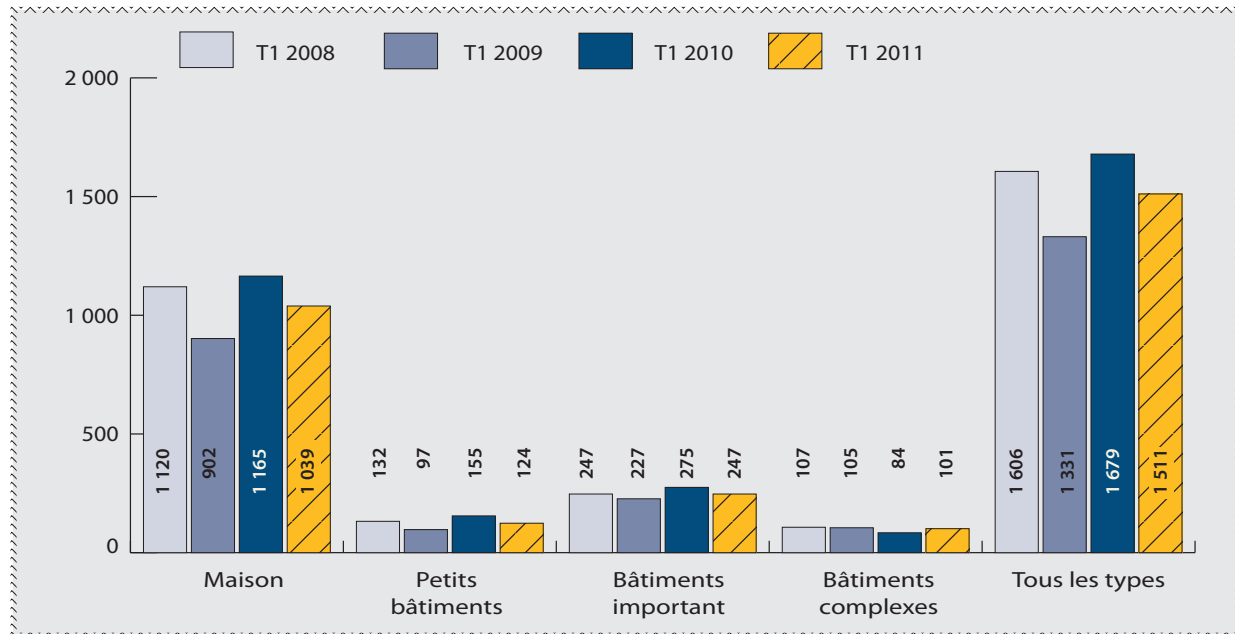
Services du Code du bâtiment

Mesure 4 : Total des permis de construire délivrés par quartier



Cet indicateur économique rend compte des activités de l'industrie de la construction et des conditions du marché; il sert à constater où il y a croissance. Au premier trimestre de 2011, les quartiers les plus en croissance ont été le 12 (Rideau-Vanier) et le 14 (Somerset). C'est qu'on y aménage des fondations et des ouvrages souterrains de stationnement pour des bâtiments importants ou complexes, principalement des immeubles d'appartements. On fait le dénombrement initial des logements à cette étape de la construction, mais le gros de l'examen a lieu aux étapes qui suivent, ce qui exige plus de contrôles et de ressources. Au T1 de 2011, on a observé une croissance égale dans le quartier 22 (Gloucester-Nepean Sud) pour les maisons individuelles, les maisons jumelées, les maisons en rangée et les grands immeubles d'appartements. Dans les quartiers 19 (Cumberland) et 3 (Barrhaven), on a constaté une croissance dans les catégories des maisons individuelles et des maisons en rangée. Dans plusieurs autres quartiers, la catégorie des maisons unifamiliales a été en progression, mais plus encore les catégories des maisons en rangée superposées et multirésidentielles.

Mesure 5 – Figure 1 : Nombre de demandes présentées de permis de construire par type de bâtiments



La figure 1 décrit l'activité en construction par catégorie de bâtiments du *Code* (maisons, petits bâtiments, bâtiments importants et bâtiments complexes). Le nombre de demandes présentées pour examen et traitement a diminué au T1 de 2011 par rapport au trimestre correspondant de 2010. Au premier trimestre, il y a eu un grand nombre de demandes pour les catégories des bâtiments marchands (commerce de détail), commerciaux, institutionnels et administratifs petits, grands et complexes. Ce sont des demandes qui exigent généralement un examen plus approfondi et plus de temps et de ressources que les demandes relatives aux bâtiments résidentiels. À Ottawa, on observe actuellement un déplacement de la construction neuve de maisons individuelles vers la construction multirésidentielle, la rénovation et l'aménagement locatif.

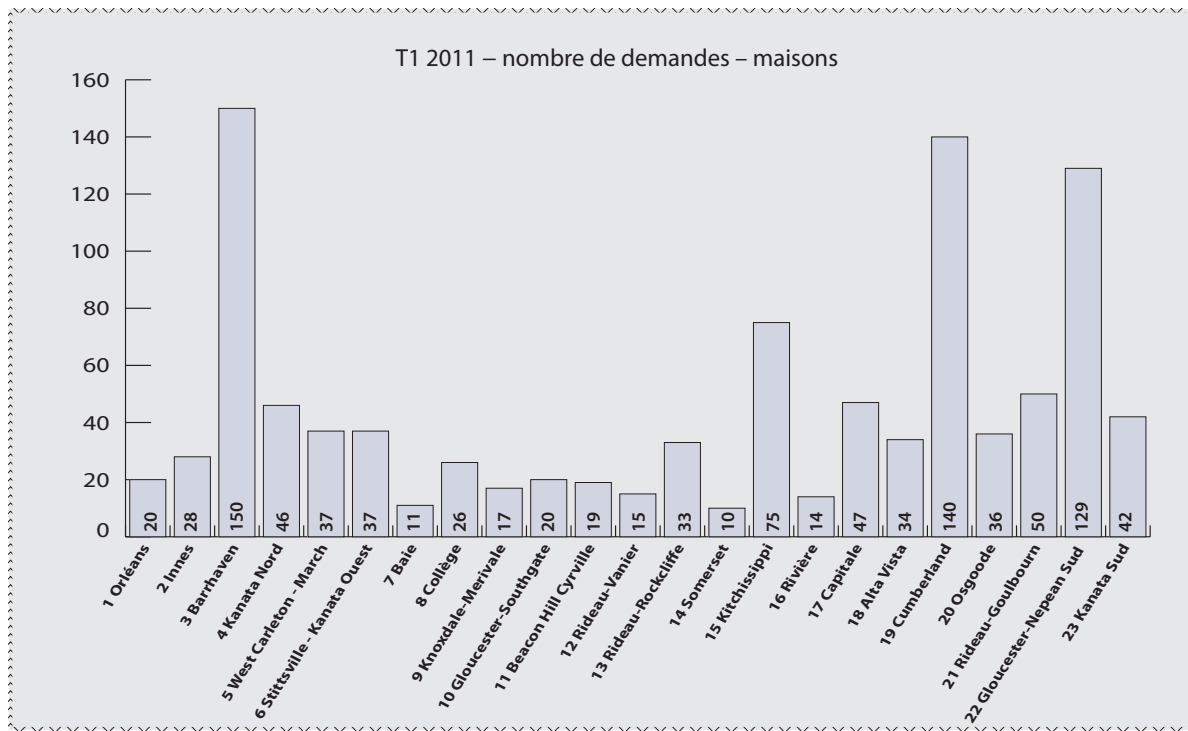
Le tableau 1 décrit le nombre de demandes présentées par rapport au nombre de logements neufs par quartier avec une distinction entre la croissance résidentielle, la rénovation, l'aménagement locatif et la construction industrielle, commerciale et/ou institutionnelle.

La figure 2 compare schématiquement les quartiers pour chaque catégorie de bâtiments. Au T1 de 2011, Barrhaven, Cumberland et Gloucester-Nepean Sud ont tous eu un nombre appréciable de demandes résidentielles portant surtout sur des maisons individuelles. Les petits immeubles d'appartements et les bâtiments marchands (commerce de détail) ont eu plus d'importance que les autres catégories au premier trimestre dans les quartiers 12 (Rideau-Vanier) et 14 (Somerset). Dans les quartiers Somerset et Alta Vista, les travaux de construction de bâtiments importants ou complexes et de magasins de détail ont abondé au premier trimestre de 2011.

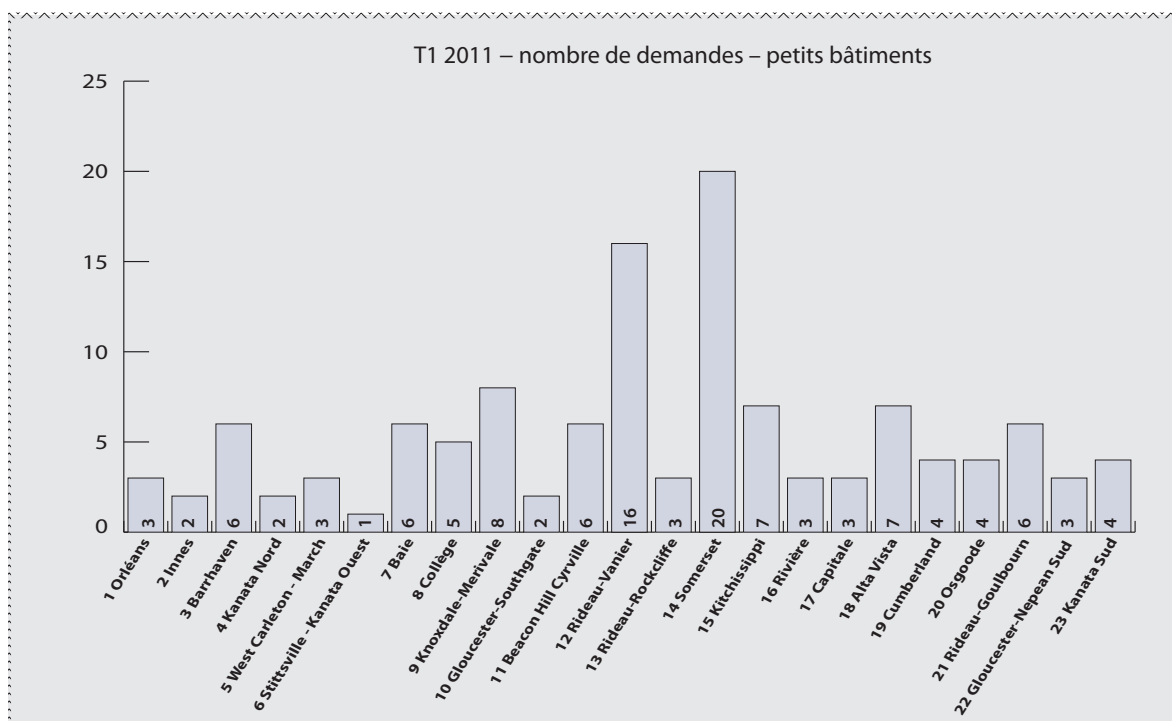
Mesure 5 – Tableau 1 : Nombre de demandes présentées de permis de construire par quartier et type de bâtiments

Permis de construire (construction et démolition)	Nombre de demandes de permis présentées pendant le T1 2011				Nombre de nouveaux logements aménagés pendant le T1 2011			
	Maison	Petits bâtiments	Bâtiments importants	Bâtiments complexes	Maison	Petits bâtiments	Bâtiments importants	Bâtiments complexes
1 Orléans	20	3	3	4	103	0	0	0
2 Innes	28	2	6	2	137	0	0	0
3 Barrhaven	150	6	3	0	162	24	19	0
4 Kanata Nord	46	2	15	1	74	0	0	0
5 West Carleton - March	37	3	4	0	23	0	0	0
6 Stittsville-Kanata West	37	1	10	0	31	0	0	0
7 Baie	11	6	11	8	0	0	0	0
8 Collège	26	5	10	1	13	0	0	0
9 Knoxdale-Merivale	17	8	13	0	-1	0	0	0
10 Gloucester-Southgate	20	2	15	1	21	0	0	0
11 Beacon Hill-Cyrville	19	6	7	0	3	0	0	0
12 Rideau-Vanier	15	16	19	9	0	-6	0	652
13 Rideau-Rockliffe	33	3	4	10	1	12	0	0
14 Somerset	10	20	31	49	2	7	237	0
15 Kitchissippi	75	7	17	5	-1	0	3	0
16 Rivière	14	3	13	4	2	1	0	0
17 Capitale	47	3	11	3	7	4	0	0
18 Alta-Vista	34	7	23	4	0	0	0	0
19 Cumberland	140	4	3	0	137	0	0	0
20 Osgoode	36	4	0	0	32	0	0	0
21 Rideau-Goulbourn	50	6	8	0	16	0	0	0
22 Gloucester-Nepean Sud	129	3	10	0	156	0	56	0
23 Kanata Sud	42	4	8	0	83	0	0	0

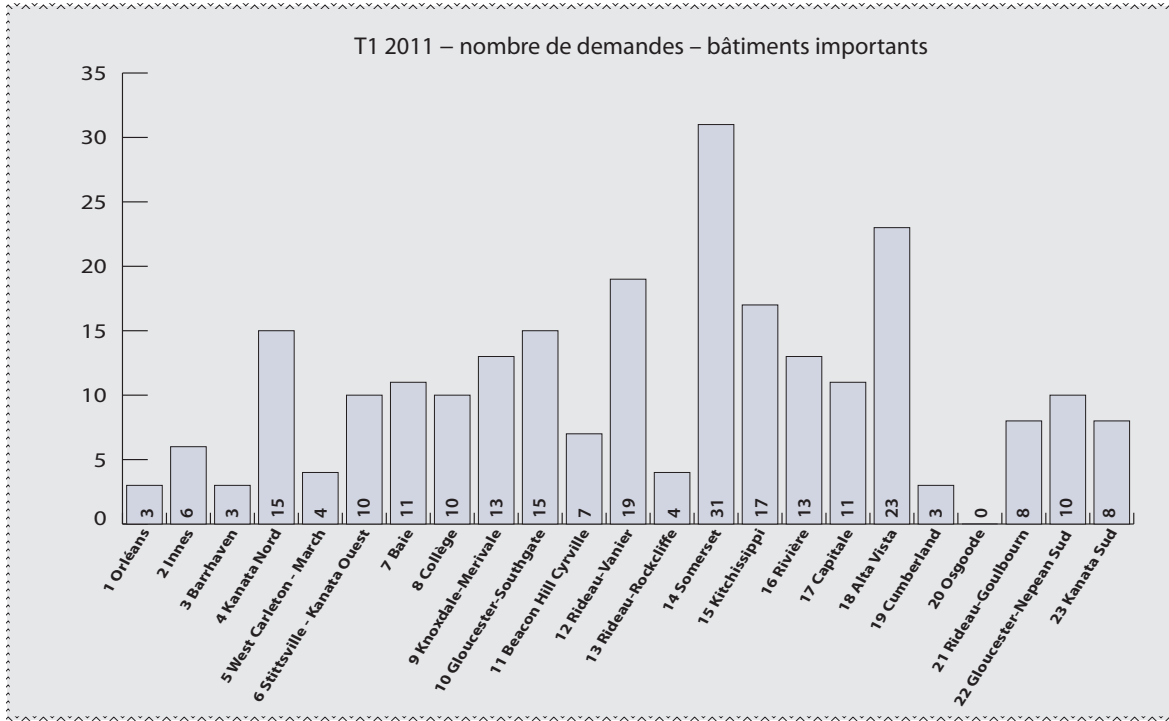
Mesure 5 – Figure 2 : Nombre de demandes présentées de permis de construire – maisons



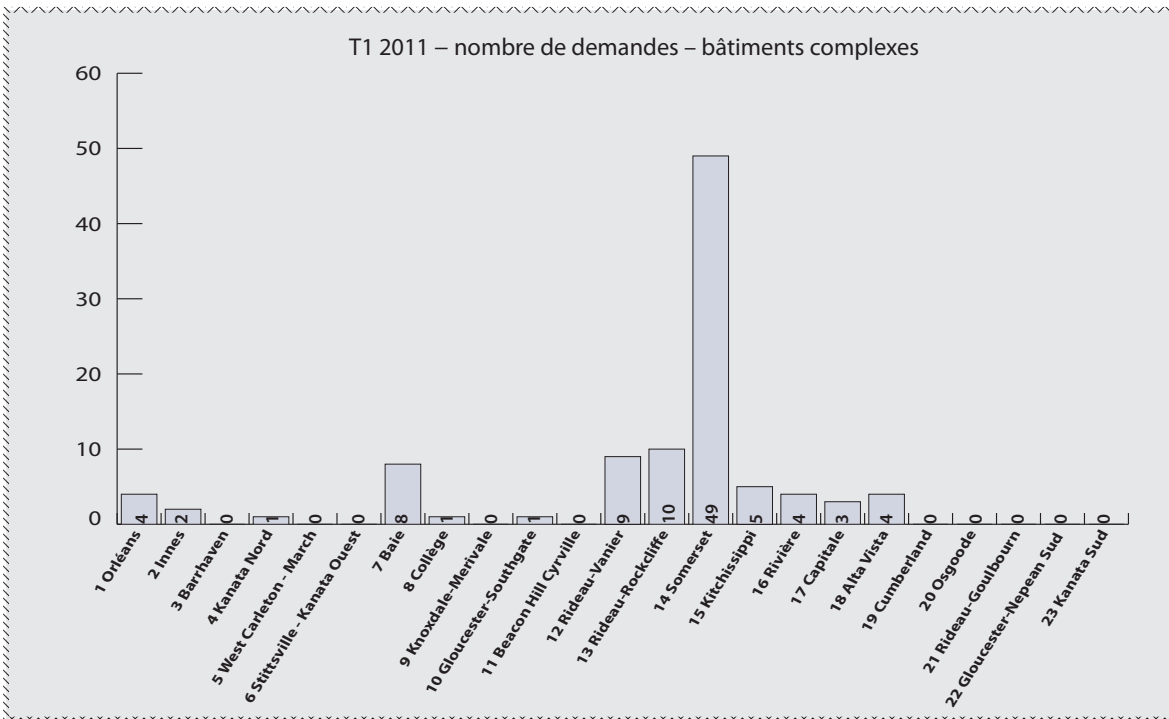
Mesure 5 – Figure 3 : Nombre de demandes présentées de permis de construire – petits bâtiments



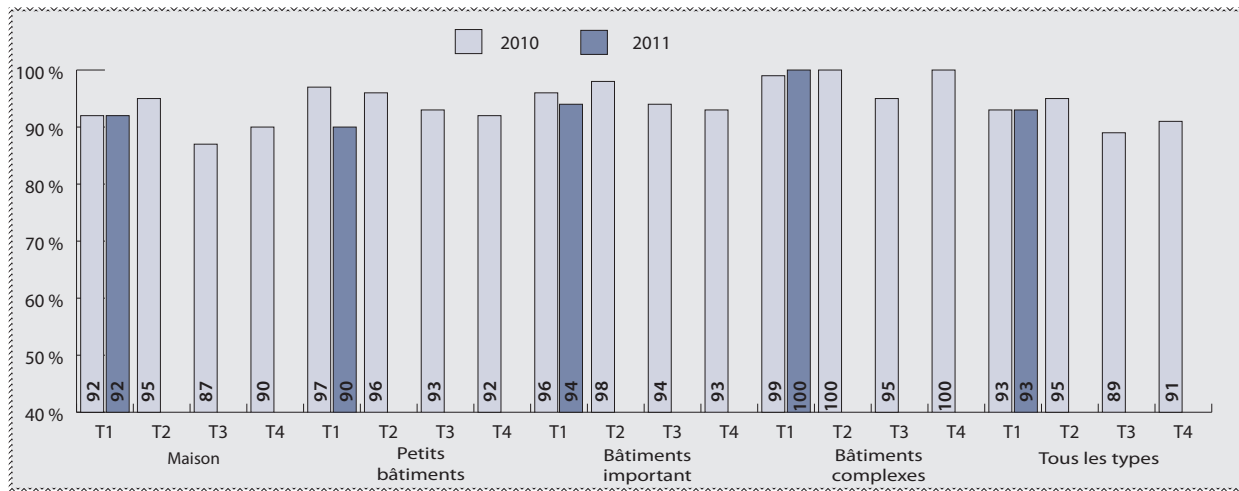
Mesure 5 – Figure 4 : Nombre de demandes présentées de permis de construire – bâtiments importants



Mesure 5 – Figure 5 : Nombre de demandes présentées de permis de construire – bâtiments complexes

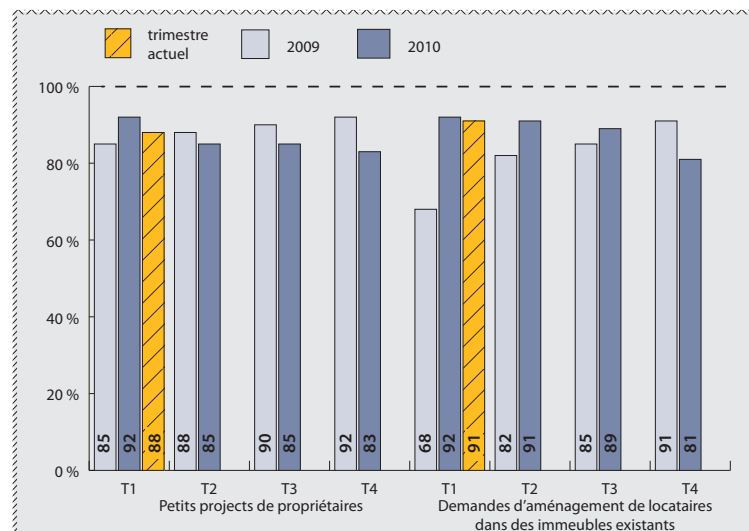


Mesure 6 : Pourcentage de demandes déterminées dans les délais prescrits par la loi



Le rendement de la Direction en matière de respect des délais établis par la loi pour toutes les catégories de bâtiments a été de 93 % dans l'ensemble au premier trimestre de 2011, ce qui correspond au pourcentage pour la même période en 2010. Il y a eu une variation infime ou nulle du rendement dans le cas des demandes visant les catégories des maisons et des bâtiments complexes. Un plus grand nombre de demandes portant sur des bâtiments marchands (commerce de détail), commerciaux, institutionnels et administratifs petits, grands et complexes a fait baisser le rendement dans l'exécution des examens initiaux (diminution de 7 % pour les petits bâtiments et de 2 % pour les grands). Si les résultats sont excellents pour les bâtiments complexes, c'est en grande partie à cause de l'échelonnement de l'étude des demandes (étape 1 – permis d'étayage et de fondations; étape 2 – superstructure, etc.), ce qui reporte l'essentiel du travail d'examen aux étapes ultérieures et améliore le rendement en matière de respect des délais fixés par le législateur. Ce changement pouvait avoir amélioré les résultats, mais l'étalement de la procédure des permis exige des examens et des ressources supplémentaires pour les étapes qui suivent. C'est là un niveau de service amélioré qui est assuré au demandeur de permis.

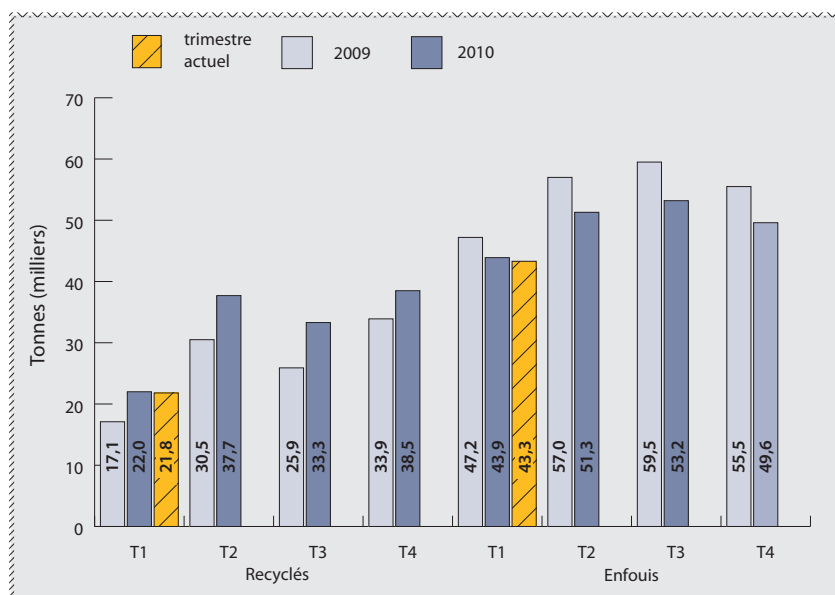
Mesure 7 : Pourcentage des demandes déterminées dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil)



Au T1 de 2011, 88 % des examens de demandes de petits projets de propriétaires fonciers ont respecté les délais améliorés approuvés par le Conseil. Cette amélioration a créé un léger recul par rapport aux résultats du T1 de 2010. Les délais d'aménagement locatif ont été les mêmes au T1 de 2011 qu'au T1 de 2010. Les délais améliorés du Conseil ont été respectés dans des proportions respectives de 88 % et 91 % pour les petits projets de propriétaires fonciers et les aménagements de locataires, mais il importe aussi de noter que, dans les deux cas, les délais prescrits par la loi ont dûment été appliqués dans 98 % des cas. Les changements observés au T1 de 2011 s'expliquent à la fois par une plus grande charge de travail, un niveau stationnaire de ressources et une plus grande complexité des contrôles de plan de site.

Services des déchets solides

Mesure 8 : Nombre total de tonnes de déchets domestiques recyclés et nombre total de tonnes de déchets domestiques enfouis par trimestre

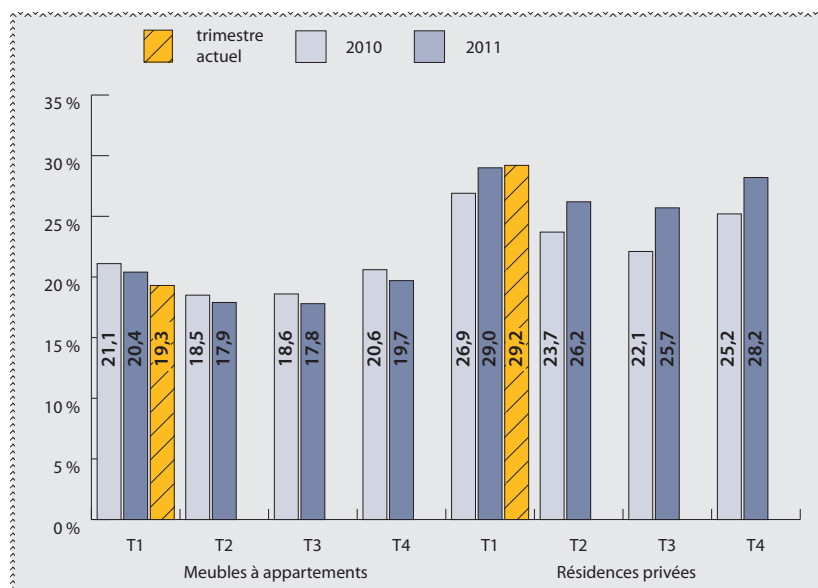


Ce graphique indique le nombre de milliers de tonnes de déchets résidentiels recueillis pour le recyclage et l'enfouissement. Au T1 de 2011, le nombre total de tonnes a diminué de 1,2 % (de 65 860 à 65 050) pour les catégories confondues de l'enfouissement et du recyclage. La quantité de déchets recueillis à recycler a baissé de 0,8 % (de 21 950 à 21 780 tonnes) à cause d'une baisse des quantités dans les bacs noirs qui serait assimilable à une variation prévisible de la production de déchets. Corrélativement, la quantité de déchets recueillis à enfouir a régressé de 1,5 % (de 43 910 à 49 270 tonnes) de 2010

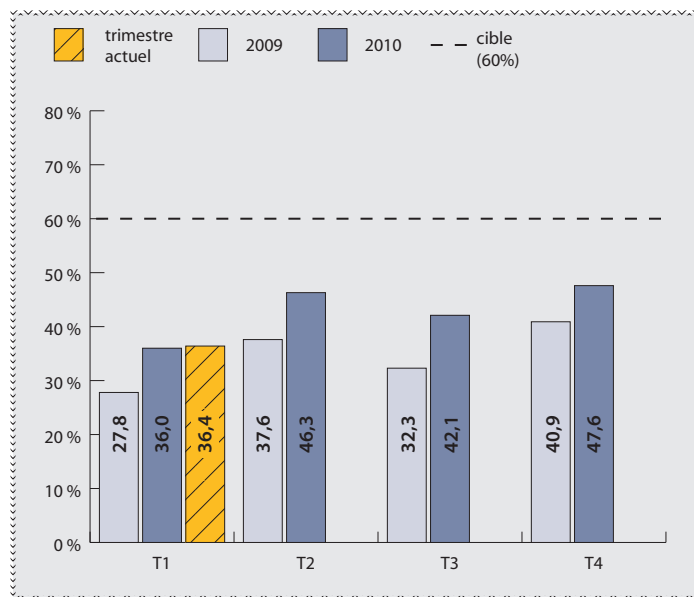
à 2011. Enfin, la quantité de matières recyclables recueillies dans les bacs bleus a augmenté de 1,9 %, alors que la quantité destinée aux bacs noirs diminuait de 3,2 % au T1 de 2011.

Mesure 9 : Pourcentage des déchets réorientés (bacs bleus et noirs seulement) : Immeubles à appartements et résidences privées

Ce graphique indique le taux de réorientation des matières des bacs bleus et noirs par type de résidences (appartements et résidences privées). Le taux de réorientation des immeubles d'appartements est tombé de 20,4 % au T1 de 2010 à 19,3 % au T1 de 2011. Si la quantité de déchets à recycler a baissé d'environ 6,5 % (de 2 300 à 2 150 tonnes), la quantité de déchets à enfouir en provenance de ces mêmes résidences est restée la même. La contraction des matières à recycler des immeubles d'appartements est conforme à la tendance qu'on observe depuis deux ans pour le premier trimestre.



Les quantités de matières recueillies dans les bacs bleus et noirs en provenance des résidences privées a diminué de 1,2 % (de 14 310 à 14 140 tonnes). L'absence de variation du taux de réorientation et la diminution du nombre de tonnes de matières recyclées dans les bacs bleus et noirs seraient attribuables à une baisse des quantités de déchets destinés à l'enfouissement grâce à une meilleure participation au programme de traitement des matières organiques.

Mesure 10 : Pourcentage de déchets réorientés (tous les flux de déchets)

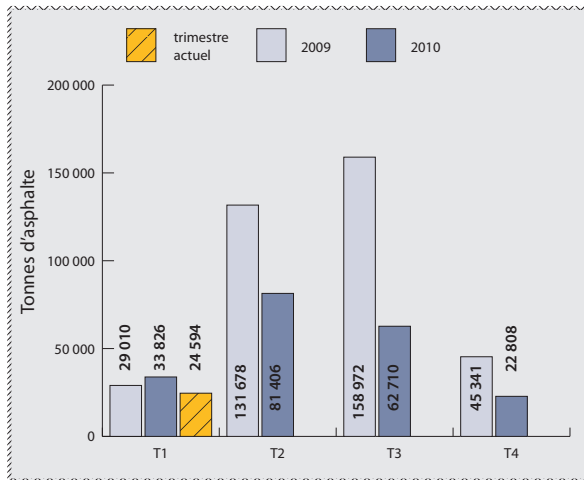
Ce graphique indique les taux de réorientation de tous les flux de déchets (bacs bleus et noirs, feuilles et résidus de jardinage, matières organiques) en provenance des résidences privées à faible densité. Ce taux est en progression, puisqu'il est passé de 36,0 % au T1 de 2010 à 36,4 % au T1 de 2011. Si on compare ces deux trimestres, on constate une stabilité pour le nombre de tonnes de matières à recycler en provenance des résidences privées.

La légère augmentation du taux de réorientation est à rattacher à une réduction des déchets destinés à l'enfouissement au T1 de 2011. De nouveaux programmes de réorientation comme le programme des bacs verts accroissent la sensibilisation

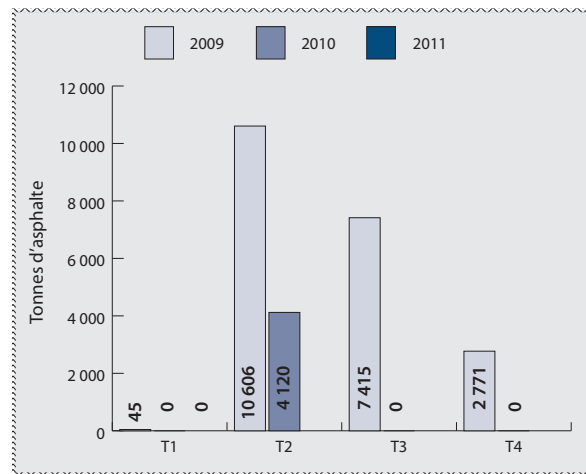
et la participation aux autres programmes de recyclage. Il pourrait y avoir un effet sur le rendement du programme de recyclage pour les résidences privées.

Services d'infrastructure

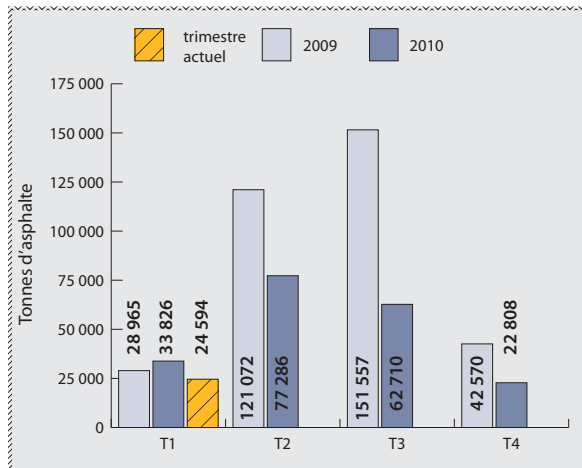
Mesure 11 : Total des contrats d'asphalte passés en tonnes uniquement pour les projets gérés par la Ville (renouvellement, prolongations, élargissement)



Mesure 12 : Contrats d'asphalte passés en tonnes pour les projets de transport en commun gérés par la Ville



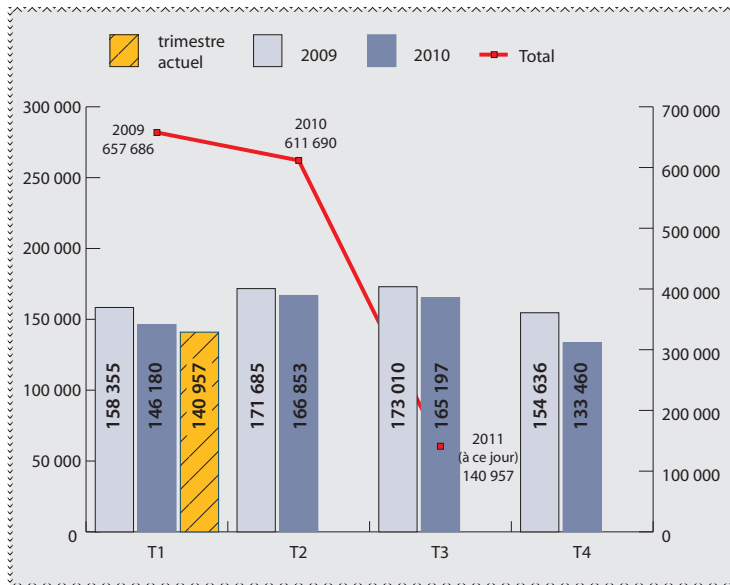
Mesure 13 : Contrats d'asphalte passés en tonnes pour les projets autres que ceux de transport en commun qui sont gérés par la Ville



Les données sont fondées sur les quantités estimées au moment de l'appel d'offres. Les volumes déclarés ne comprennent pas le nombre d'emplacements privés ou de projets gérés par des promoteurs.

Communications et Service à la clientèle

Mesure 14 : Nombre total d'appels pris par le Centre d'appels

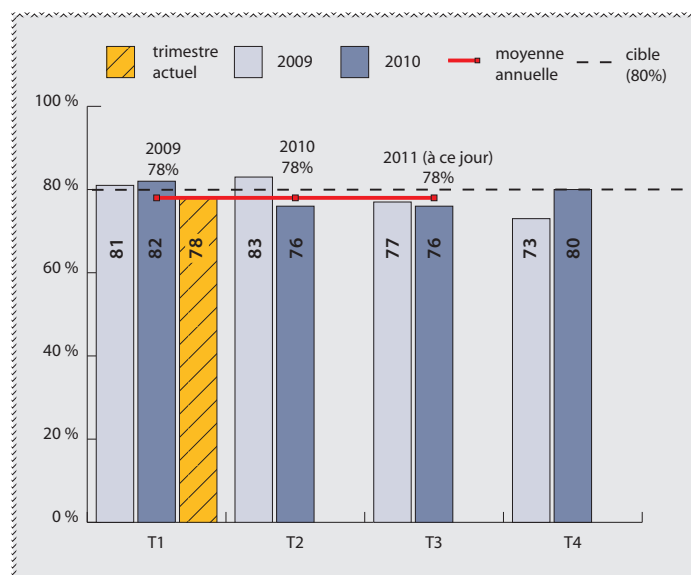


Au T1 de 2011, le nombre de demandes au Centre d'appels 3 1 1 a diminué dans l'ensemble par rapport au trimestre correspondant de 2010, mais il a en fait dépassé en février et mars 2011 les valeurs des mois correspondants en 2010. Janvier a en effet été un mois très calme avec très peu de précipitations de neige.

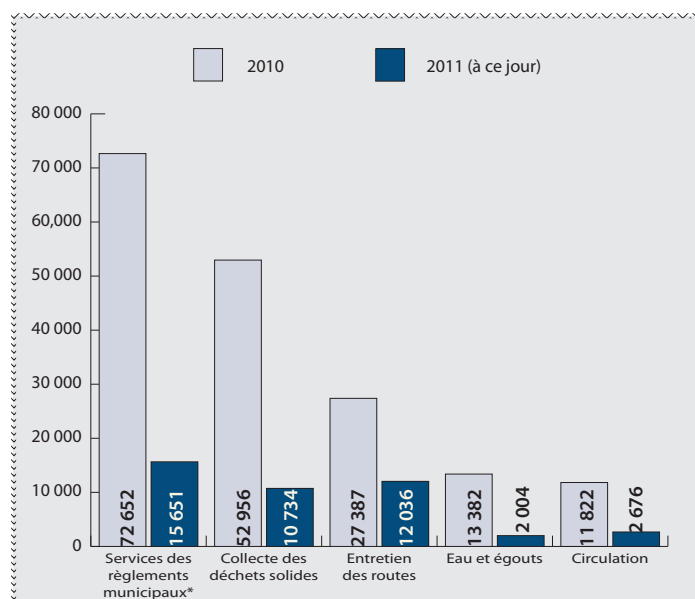
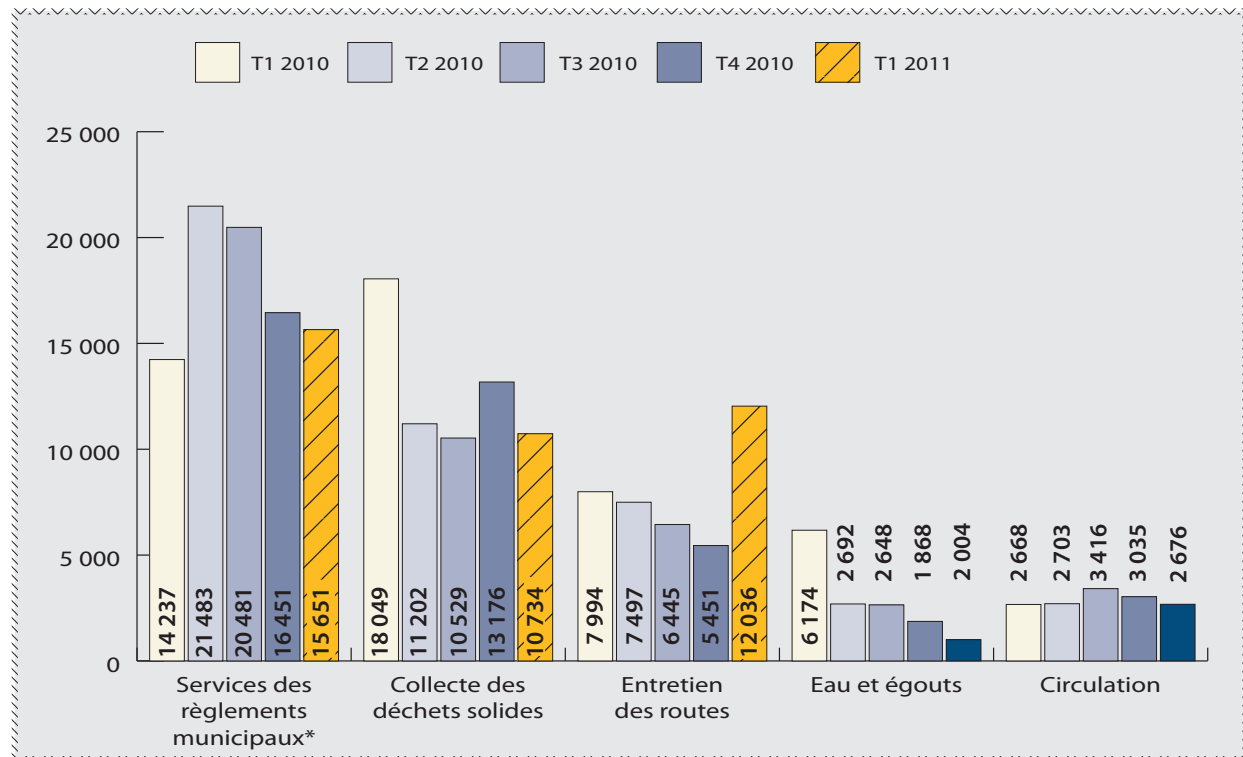
* Les totaux annuels sont illustrés sur l'axe secondaire

Mesure 15 : Pourcentage des appels pris en 120 secondes ou moins (objectif de 80 %)

Le niveau de service a été un peu inférieur à la cible de 80 % à cause des précipitations de pluie et de neige en mars qui ont fait monter le nombre d'appels.



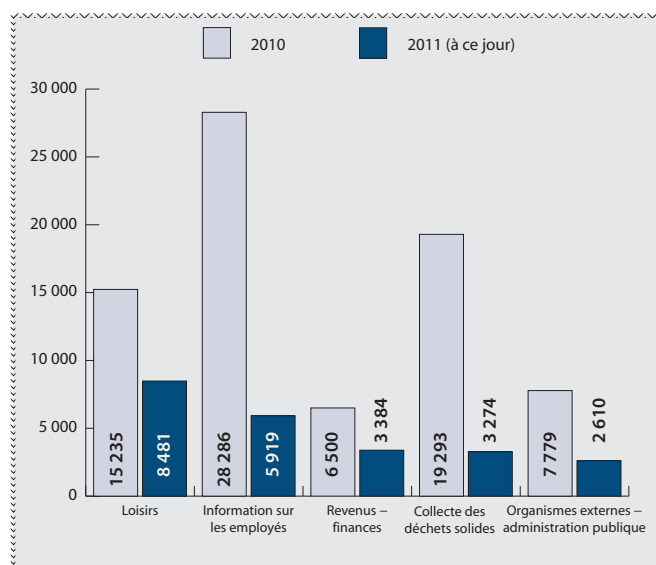
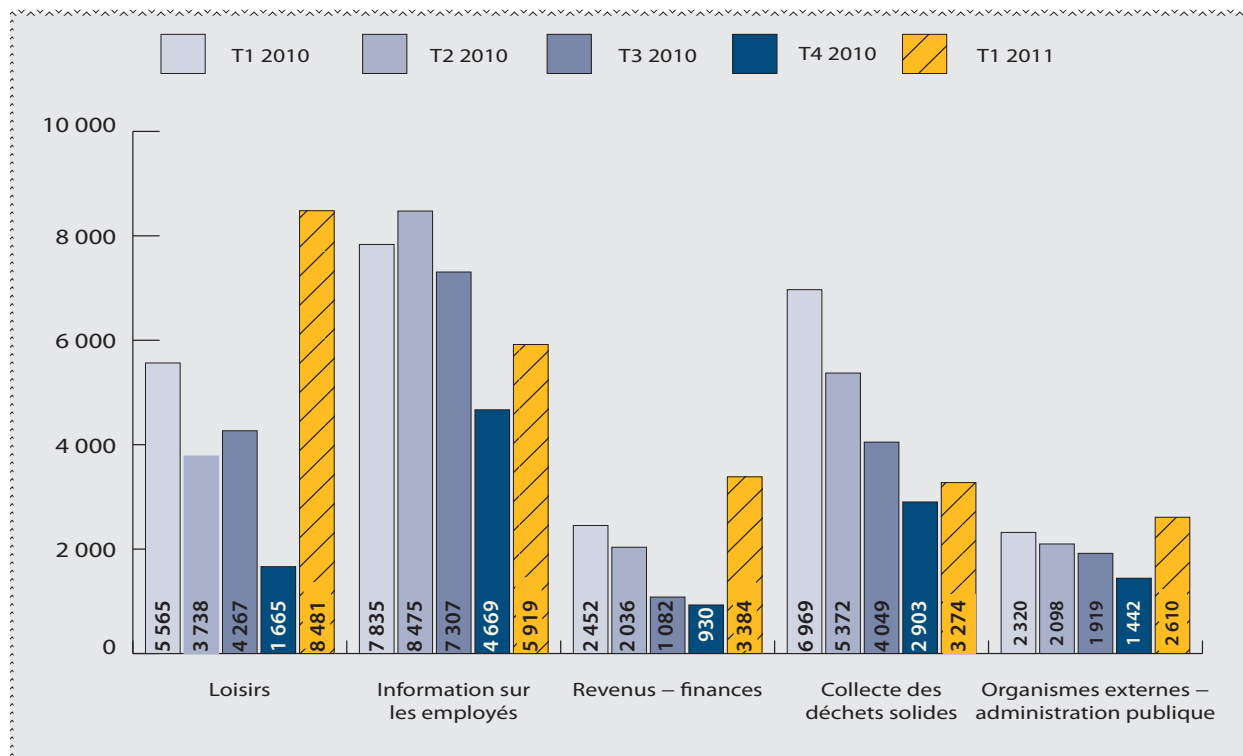
Mesure 16 : Cinq demandes de service les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1 (par trimestre; par année)



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

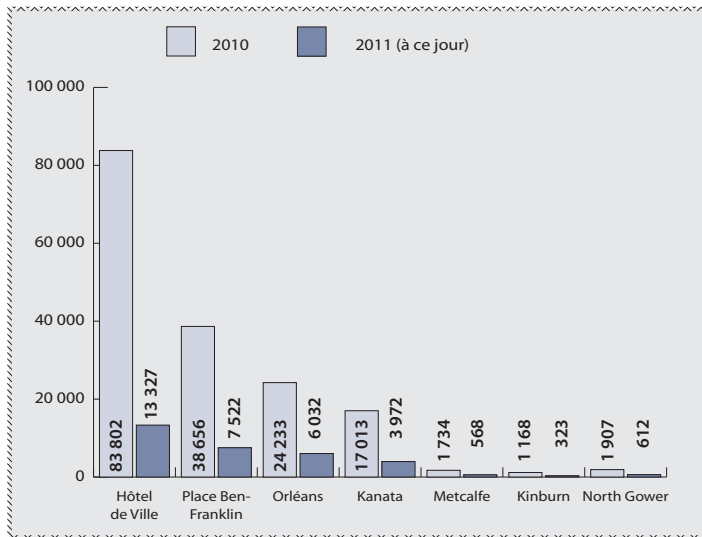
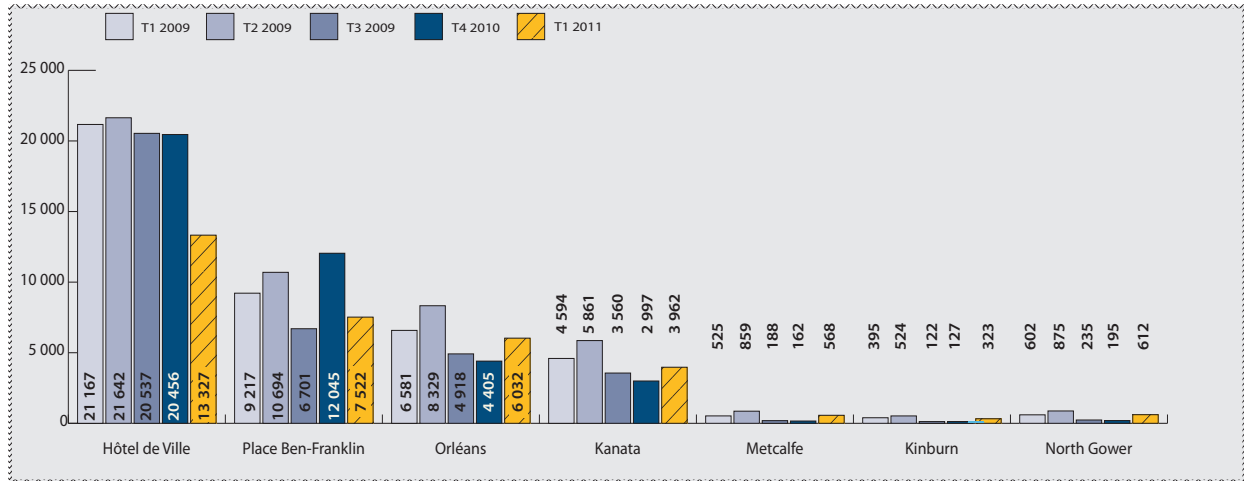
Les cinq catégories de demandes de service qui ont dominé en fréquence n'ont pas changé outre mesure si on compare leurs niveaux à ceux du passé sauf pour les Opérations de surface, où le nombre d'appels a été bien plus élevé qu'au T1 de 2010, des périodes de redoux et de pluie en mars ayant fait monter le nombre de demandes d'entretien de puisards obstrués ou de voies inondées.

Mesure 17 : Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1 (par trimestre; par année)



On a réaménagé les catégories de demandes de renseignements au T1 de 2011 pour mieux appréhender la nature des appels. On a établi des données comparatives pour 2010 (voir plus haut) en combinant les anciennes descriptions de demandes de renseignements à rattacher à ces nouvelles catégories. Ainsi, les données de 2010 paraîtront différentes si on les rapproche de celles des rapports trimestriels du passé.

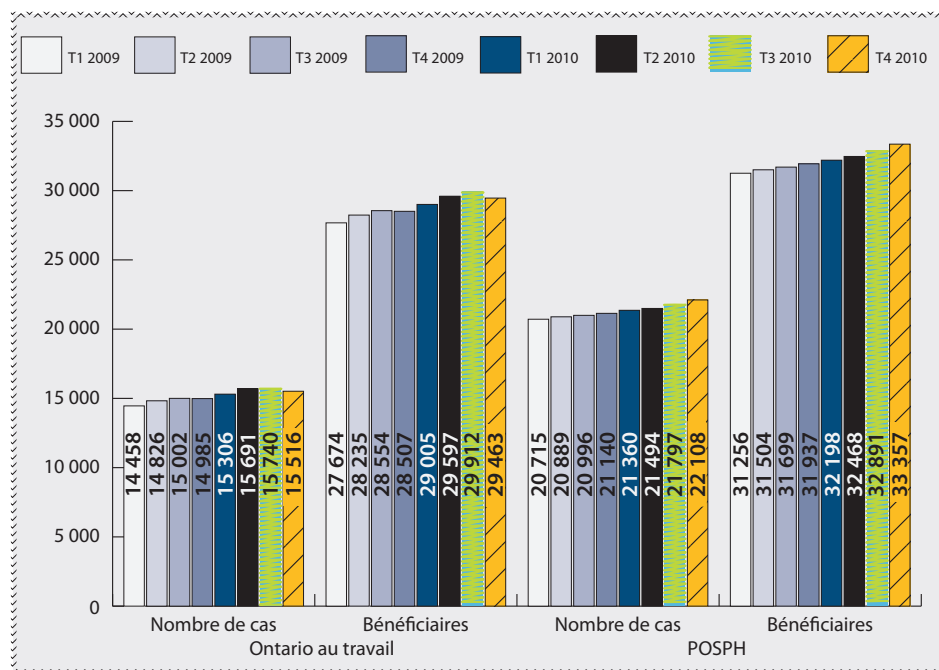
Mesure 18 : Volume total des opérations du Centre du service à la clientèle (par trimestre; par année)



Le nombre total d'opérations à l'hôtel de ville même a fortement diminué par rapport aux totaux du premier trimestre de 2010, mais les valeurs des autres lieux d'observation paraissent toujours conformes aux tendances trimestrielles du passé.

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

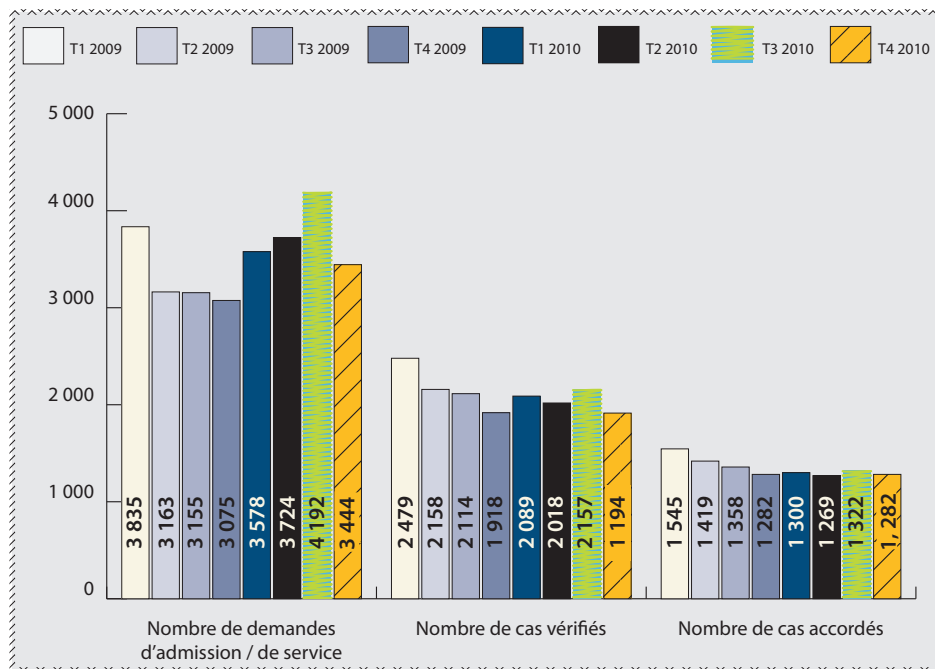
Mesure 19 : Nombre de cas et de bénéficiaires d'Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées



Le nombre de cas avait légèrement diminué au quatrième trimestre à cause d'un grand nombre de sorties au troisième trimestre et d'un nombre réduit de « cas accordés » au quatrième. Ajoutons que les taux de chômage locaux avaient marqué au T4 un léger recul par rapport au sommet en cinq ans atteint au troisième trimestre. (Les taux de septembre 2010 ont été les plus hauts jamais relevés depuis mai 2005.) Le nombre de bénéficiaires du programme Ontario au travail a diminué proportionnellement avec le nombre de cas. Comme nous l'avons noté dans des rapports antérieurs, de nombreux facteurs contribuent à la montée lente mais sûre du nombre de cas dans le cadre du POSPH.

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

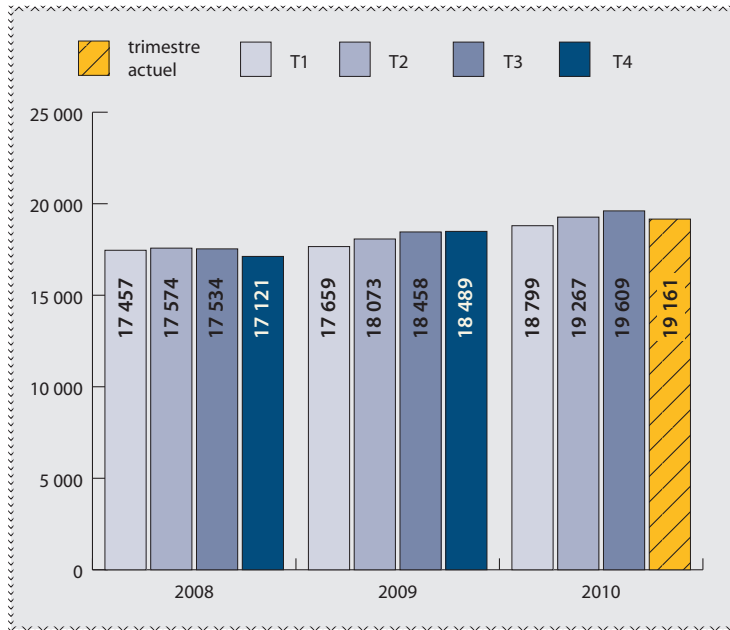
Mesure 20 : Nombre de demandes d'admission/information, nombre de cas vérifiés et nombre de cas accordés (Ontario au travail et Soutiens essentiels de santé et de services sociaux)



On observe une importante diminution du nombre de demandes d'admission (-17,8 %) et de cas vérifiés (-11,2 %) et accordés (-3 %). Cela s'explique en partie par une correction des hausses du troisième trimestre et une variation saisonnière normale où il y a habituellement baisse du nombre de demandes d'admission au quatrième trimestre. Il faut aussi dire que, dans ce même quatrième trimestre, les taux de chômage à Ottawa sont un peu redescendus de leurs hauts niveaux du troisième trimestre. Le nombre de cas vérifiés et accordés au T4 de 2010 a été presque identique à celui du trimestre correspondant en 2009.

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

Mesure 21 : Nombre moyen de participants aux programmes d'emploi (y compris les ateliers et la présence aux sections des ressources à l'emploi)



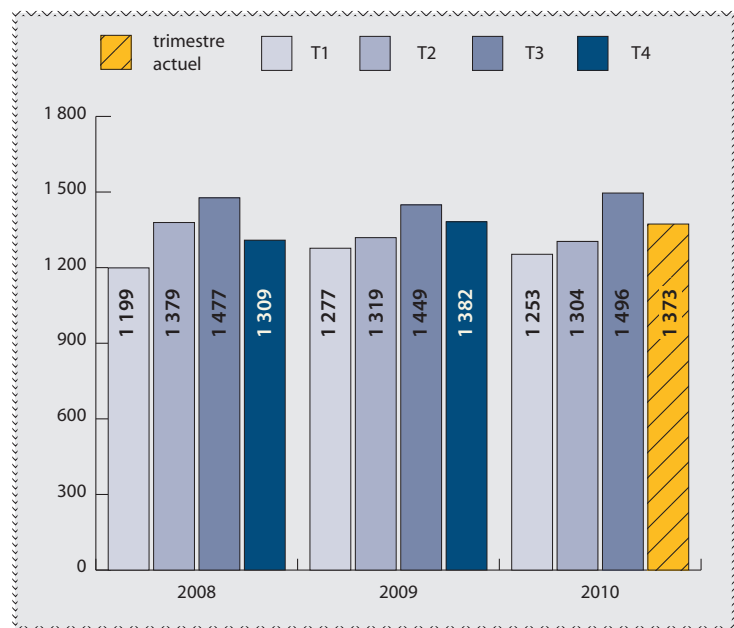
La légère baisse (-2,3 %) du nombre de participants va de pair avec la diminution tout aussi modeste du nombre de cas au T4, ainsi qu'avec le recul des possibilités d'emploi à l'automne et à l'hiver, période où ralentissent les travaux de construction et de mise en place d'éléments d'infrastructure.

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

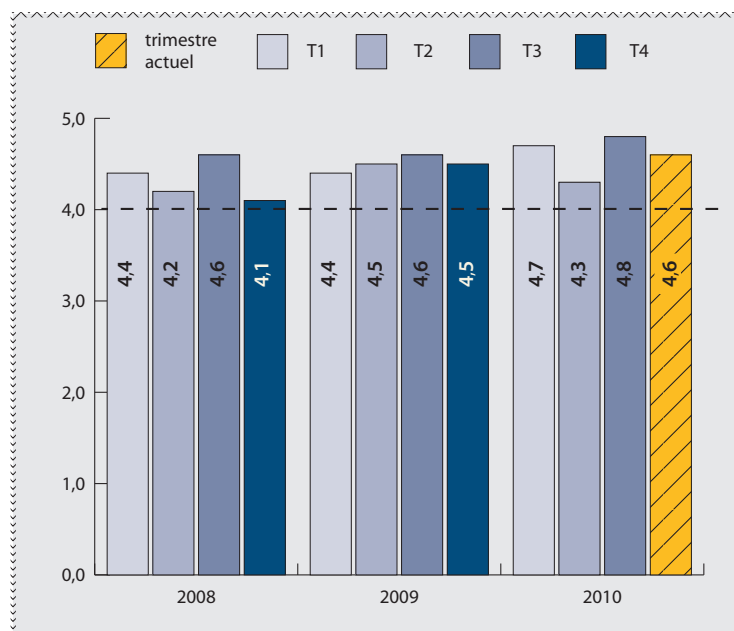
Mesure 22 : Nombre de cas d'Ontario au travail terminés

Le nombre de cas terminés au T4 (-8 %) est conforme aux tendances saisonnières caractéristiques des quatrièmes trimestres du passé. Dans de telles périodes automne-hiver, il y a moins de possibilités d'emploi qu'au printemps et à l'été (emplois en construction et dans le tourisme, par exemple).

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



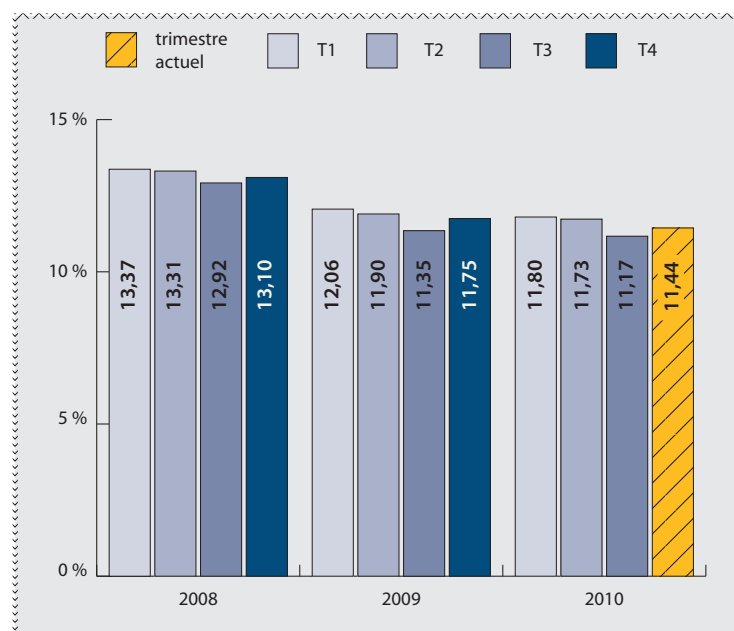
Mesure 23 : Nombre moyen de jours entre la demande et la vérification pour Ontario au travaux



Cette légère diminution du nombre de jours écoulés entre la demande et la vérification au quatrième trimestre est conforme à une tendance saisonnière observée depuis 2008. D'autres facteurs influant sur cette mesure sont notamment un nombre légèrement inférieur de demandes d'admission et de vérifications de cas au quatrième trimestre.

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

Mesure 24 : Pourcentage du nombre de cas d'Ontario au travail ayant un revenu d'emploi

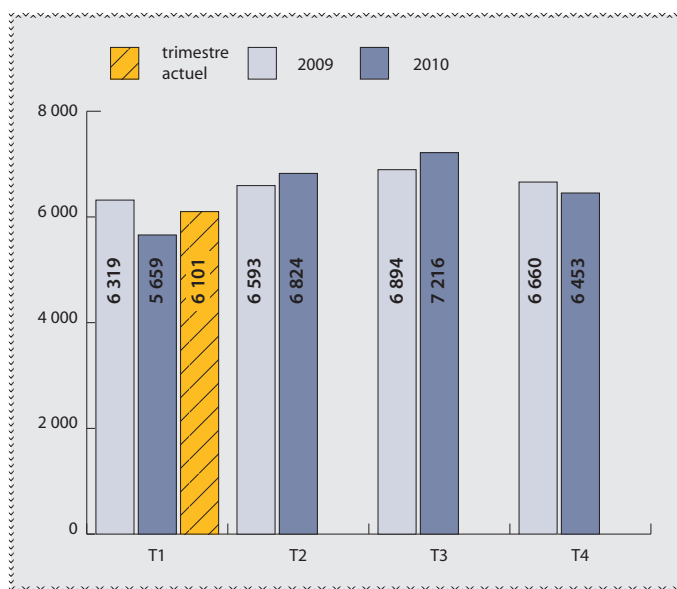


La situation a très peu évolué depuis le dernier trimestre.

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

Services des incendies

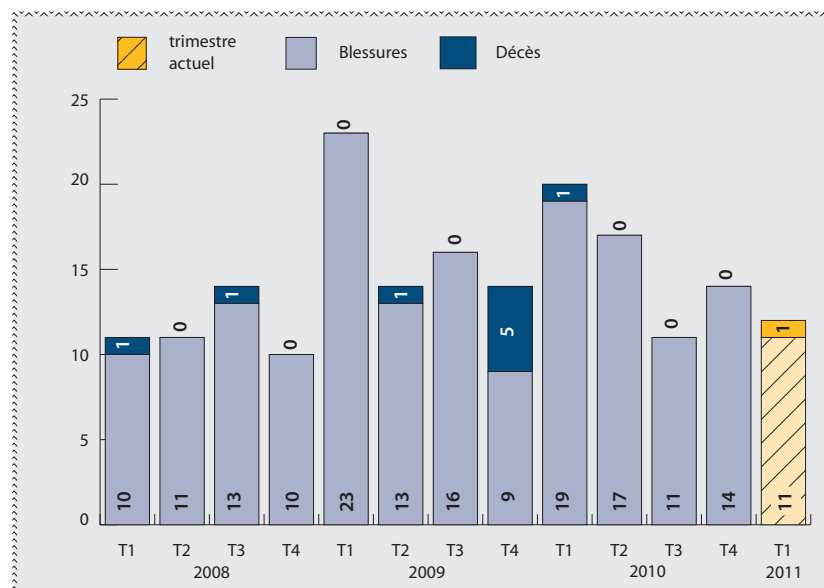
Mesure 25 : Nombre d'incidents où le Service des incendies est intervenu

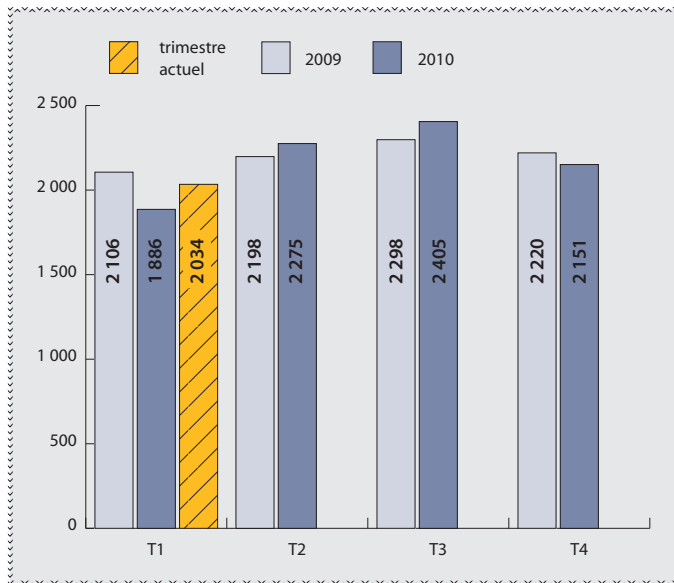


Si on compare le premier trimestre de 2011 au premier trimestre de 2010, on constate que le nombre de demandes a évolué en hausse, gagnant 7,8 % ou 442 appels. Pour moitié, cette hausse est attribuable à une augmentation du nombre de fausses alertes d'incendie, principalement par défaut de fonctionnement du matériel. Dans l'*Ottawa Citizen* du 24 janvier 2011, on a dit de ce jour qu'il avait été le plus froid depuis qu'on enregistrait les températures. Le thermomètre est tombé à $-28,6^{\circ}\text{C}$, ce qui, avec le facteur éolien, devait donner -37°C . Des catégories d'appels comme « aide refusée », « incident non confirmé » et « appel annulé » rendent compte de l'autre moitié de toute l'augmentation des appels en volume.

Mesure 26 : Nombre de blessures et de décès liés à des incendies chez des particuliers

Il y a eu un décès en milieu résidentiel en janvier 2011. La maison était entièrement livrée aux flammes lorsque les pompiers sont arrivés sur les lieux. Le Bureau du commissaire des incendies de l'Ontario a déclaré qu'un des deux décès par le feu au premier trimestre de 2010 était en réalité un homicide.

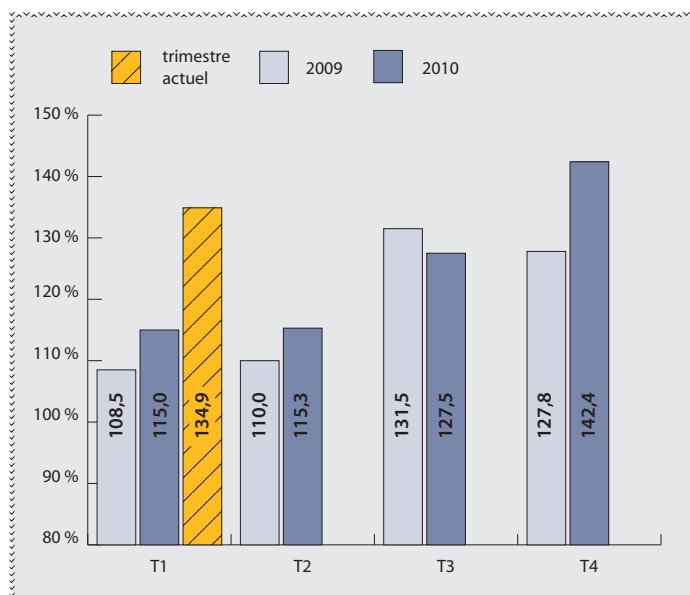


Mesure 27 : Volume moyen d'appels par mois

Au premier trimestre tant de 2010 que de 2011, le nombre d'appels s'est respectivement établi à 5 659 et 6 101, ce qui représente une augmentation de 442. Les fausses alertes d'incendie figurent pour moitié dans cette hausse. L'autre moitié est à rattacher à des types d'appels comme « aide refusée », « incident non confirmé » et « appel annulé ».

Logement social et Gestion des refuges

Mesure 28 : Moyenne des taux d'occupation des lits dans les refuges



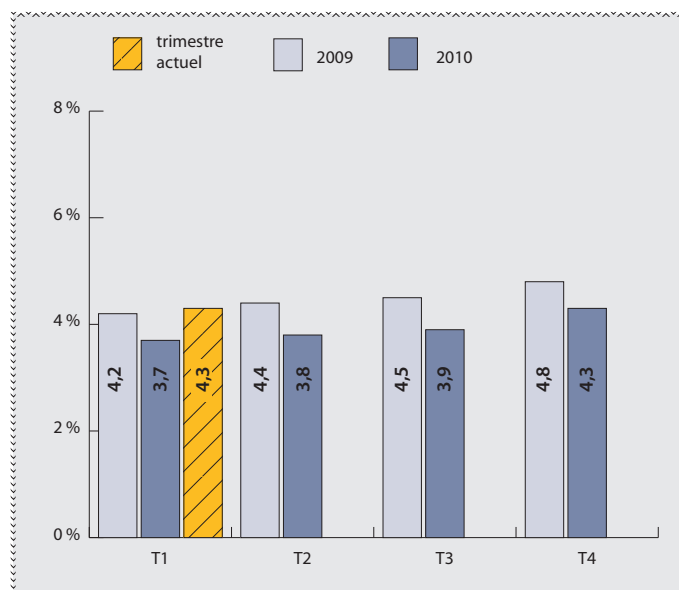
Si nous examinons les statistiques des taux d'occupation en 2011, nous constatons un recul général de 5,27 % au premier trimestre de 2011 par rapport au quatrième trimestre de 2010. Cette baisse est inférieure à la diminution moyenne de 8,32 % relevée pour la période comprise entre 2006 et 2010. Les séjours de familles ont représenté 42 % du nombre total de séjours pour l'ensemble de la clientèle des maisons d'hébergement au premier trimestre. Le nombre de séjours familiaux est en hausse de 35 % depuis le premier trimestre de 2010. Au T1 de 2011, le séjour moyen d'une famille a été de 51 jours; c'est 19,6 % de plus qu'au premier trimestre de 2010 (41 jours).

Si la fréquentation des maisons d'hébergement a augmenté, cela s'explique partiellement par le peu de possibilités d'accès à des logements à prix abordable pour les familles, lesquelles demeurent plus longtemps dans ces refuges, ne pouvant trouver un logement qui leur convient. La situation tient aussi à la faiblesse des taux d'occupation et à la cherté du logement locatif à Ottawa.

Mesure 29 : Pourcentage des particuliers et des familles en attente d'un logement social qui ont été placés

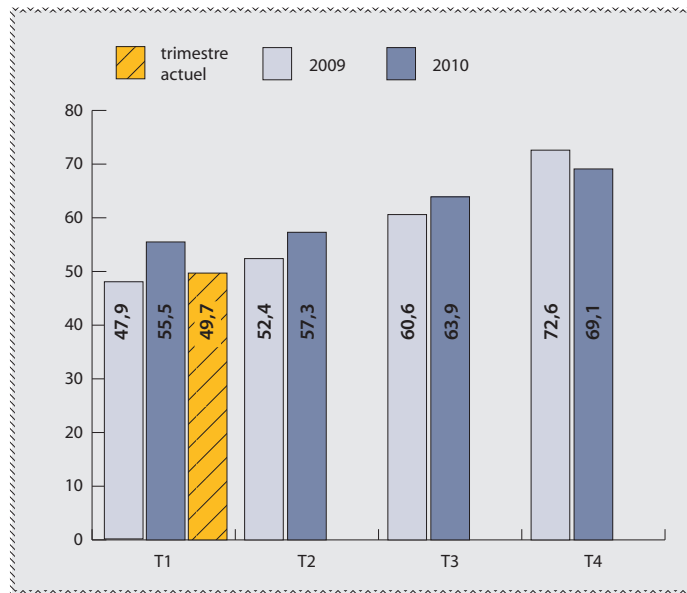
Au premier trimestre de 2011, 4,3 % des ménages figurant sur la liste d'attente centralisée ont été placés en logement social. La situation est la même qu'au quatrième trimestre de 2010 (nombre réel de cas de 4,3 %). Au T1 de 2011, la moyenne trimestrielle s'établit également à 4,3 % pour les douze derniers trimestres, situation inchangée par rapport au quatrième trimestre de 2010.

Comme il ne s'est pas ajouté de nouveaux logements en indexation au revenu, le nombre de ménages placés dépend du nombre de ménages qui quittent les logements sociaux existants. Le nombre de ménages figurant activement sur la liste d'attente centralisée a été un peu supérieur au cours des quatre derniers trimestres, d'où une moyenne en hébergement un peu inférieure aux chiffres du passé pour ce même trimestre, bien que, en valeur absolue, le dénombrement soit relativement constant d'un trimestre à l'autre.



Services des parcs, des loisirs et de la culture

Mesure 30 : Nombre de participants à des programmes accrédités par 1 000 habitants



Le nombre de participants à des programmes accrédités par tranche de 1 000 habitants a diminué de 10,3 % au premier trimestre de 2011 par rapport au premier trimestre de 2010. L'explication en serait un plus grand nombre de programmes offerts dans ce trimestre en 2010 qu'en 2011, d'où un nombre relativement moindre de participants en 2011. Ajoutons que, dans cette même année, la population a augmenté et que, comme le nombre de participants a diminué (avec le nombre de programmes), le taux de participation par tranche de 1 000 habitants a aussi évolué en baisse.

Nota :

T1 : Période d'inscription l'hiver et à la relâche de mars

T2 : Période d'inscription au printemps

T3 : Période d'inscription à l'été

T4 : Période d'inscription à l'automne

Mesure 31 : Nombre de participants et de places disponibles dans les programmes accrédités

Le nombre de participants aux programmes accrédités était en baisse de 5,0 % au premier trimestre de 2011 par rapport au premier trimestre de 2010. Le nombre de programmes offerts a fléchi de 10,9 %. Les deux diminutions s'expliquent par un nombre réduit de programmes assurés l'hiver, les programmes à faible fréquentation ayant été retirés.

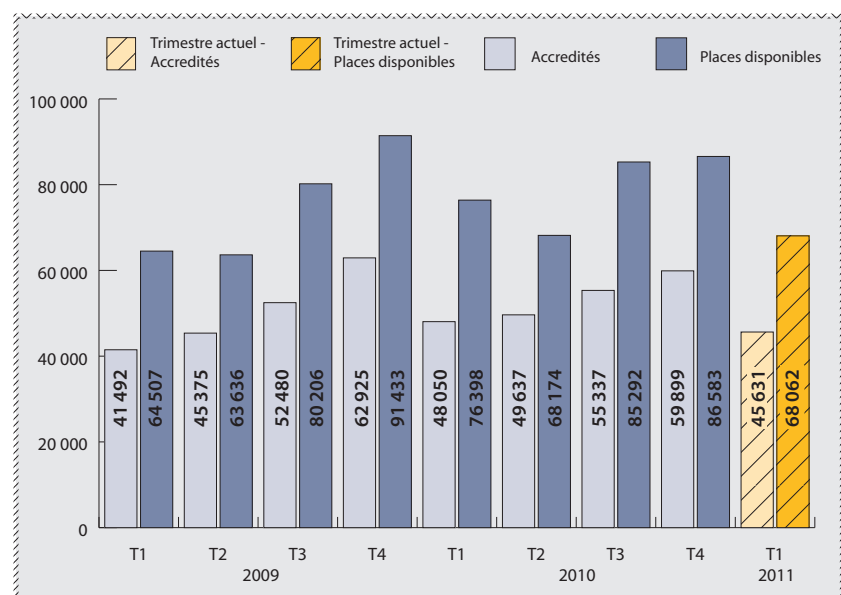
Nota :

T1 : Période d'inscription l'hiver et à la relâche de mars

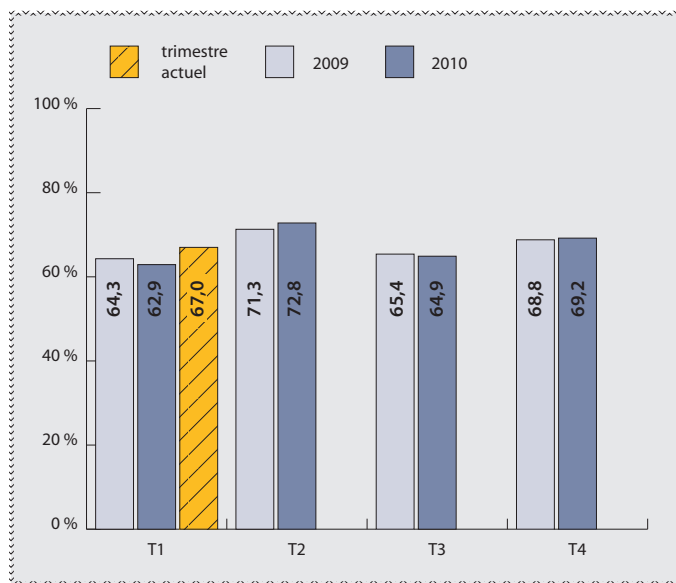
T2 : Période d'inscription au printemps

T3 : Période d'inscription à l'été

T4 : Période d'inscription à l'automne



Mesure 32 : Pourcentage de participation aux programmes



Les taux d'occupation ont augmenté de 4,1 % dans les programmes si on compare le premier trimestre de 2011 au premier trimestre de 2010. C'est que le nombre de programmes a diminué dans les secteurs où la fréquentation est moindre.

Nota :

T1 : Période d'inscription l'hiver et à la relâche de mars

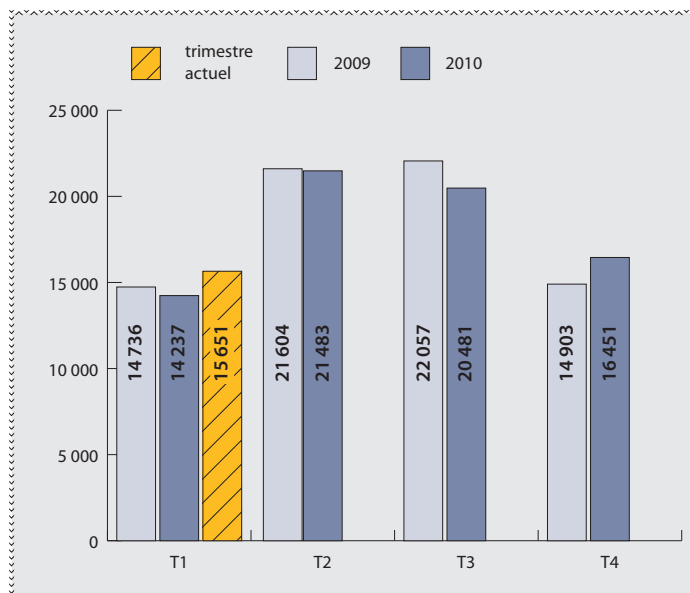
T2 : Période d'inscription au printemps

T3 : Période d'inscription à l'été

T4 : Période d'inscription à l'automne

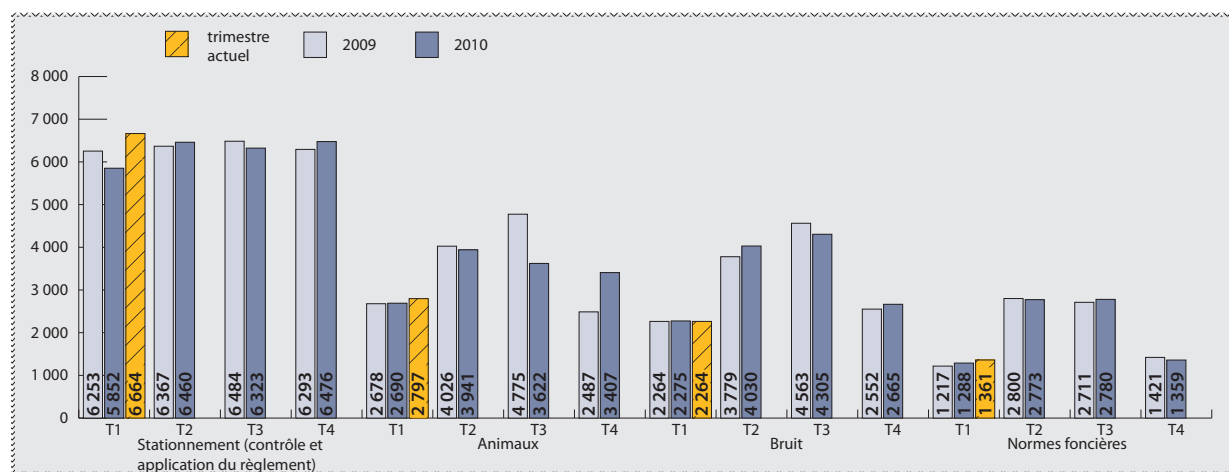
Services des règlements municipaux

Mesure 33 : Volume total d'appels par trimestre



Dans l'ensemble, le nombre d'appels a augmenté de 9,9 % si on compare la situation à celle de la période correspondante l'an dernier.

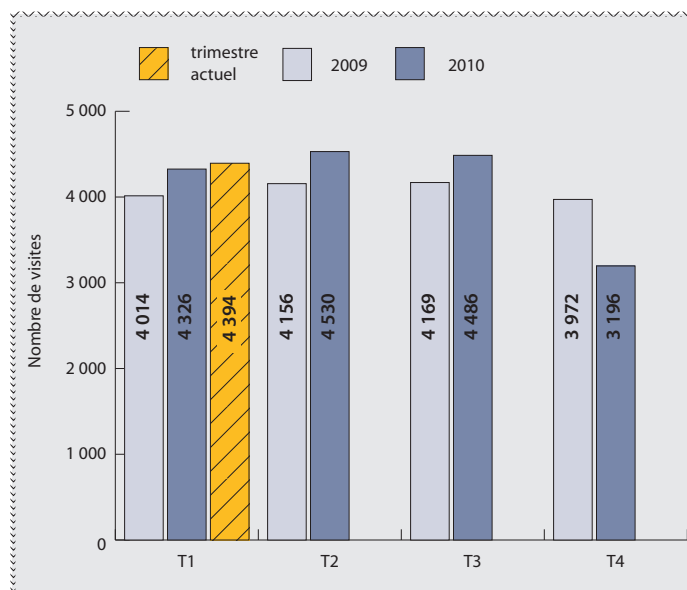
Mesure 34 : Volume d'appels par trimestre pour les quatre types d'appels les plus fréquents



Les plaintes relatives aux animaux, au bruit et aux normes foncières sont demeurées relativement les mêmes, l'évolution étant infime par rapport à la même période l'an dernier. Le nombre de plaintes relatives au stationnement s'est accru en raison des précipitations de neige et des interdictions de stationnement de nuit au début de 2011 si on compare la situation à celle de 2010 où ce nombre de plaintes a été nul.

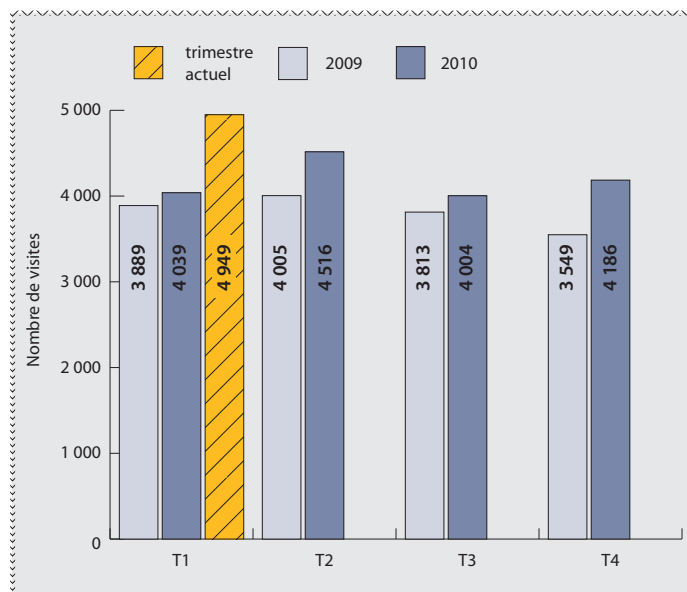
Santé publique d'Ottawa

Mesure 35 : Nombre de visites au Centre de santé-sexualité



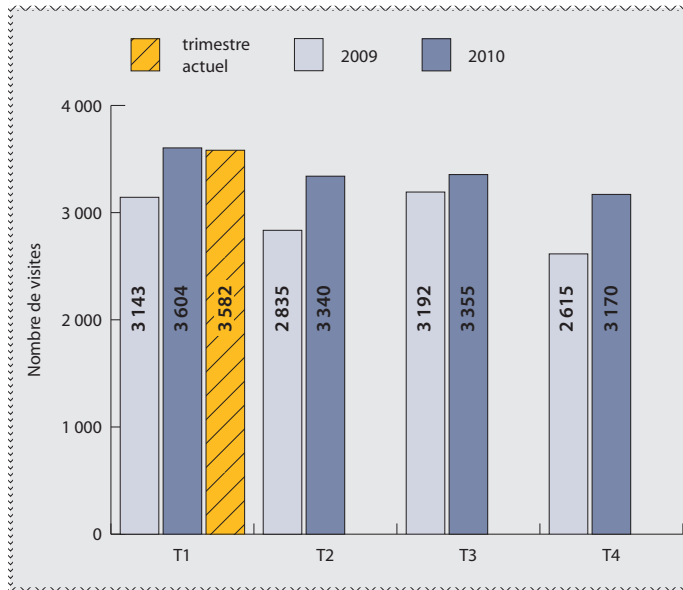
Les cliniques ont été fermées pour travaux de rénovation pendant trois semaines en janvier, mais le nombre de visites a quand même été un peu en hausse au premier trimestre de 2011. Ces travaux ont donné la possibilité au Service de la santé publique d'Ottawa d'accueillir un plus grand nombre de clients.

Mesure 36 : Nombre de visites aux cliniques dentaires



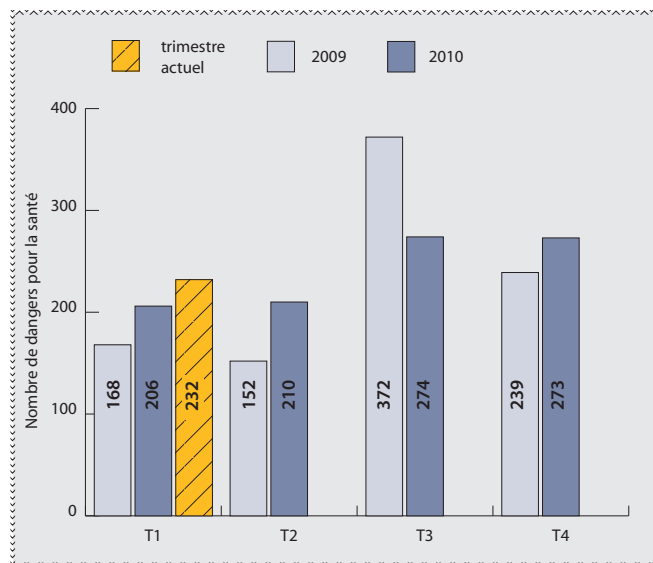
La capacité a augmenté depuis le démarrage du programme Beaux sourires Ontario.

Mesure 37 : Nombre de visites aux jeunes familles par une infirmière en santé publique ou un responsable des visites familiales



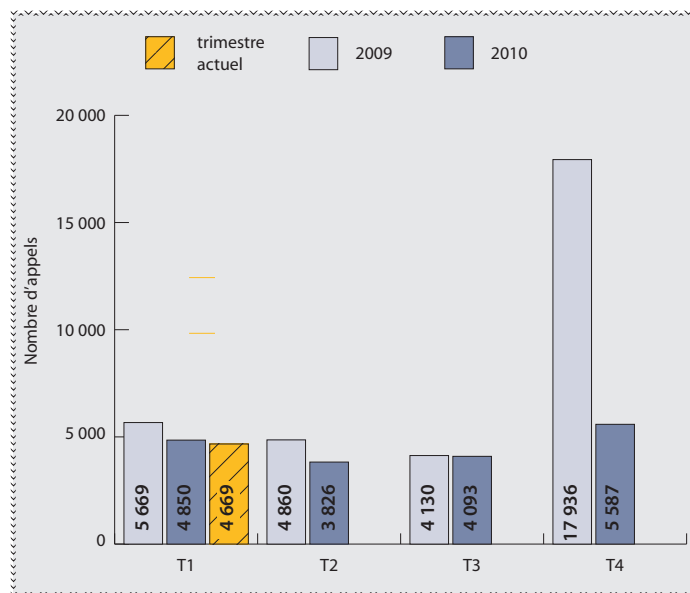
Le nombre de visites de familles a correspondu au nombre relevé au premier trimestre de 2010.

Mesure 38 : Nombre de dangers pour la santé ayant fait l'objet d'une intervention



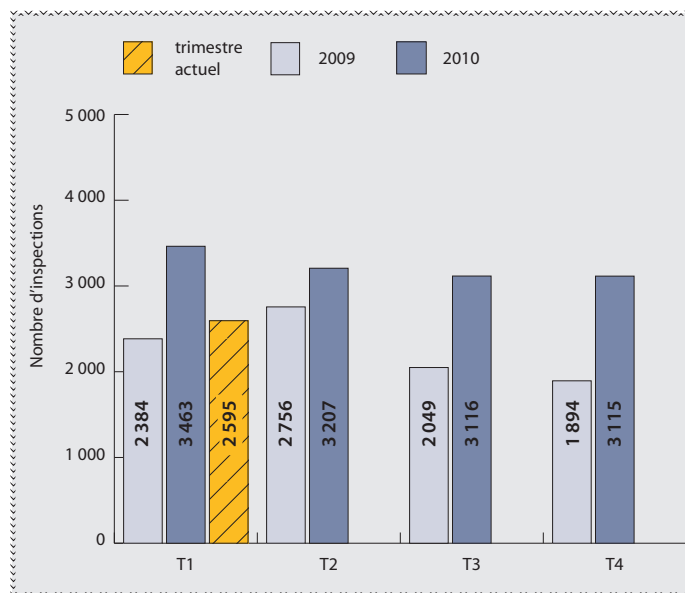
La majorité des demandes de service auxquelles on a répondu avaient à voir avec la qualité de l'air intérieur (problèmes de moisissure notamment) et avec les infestations d'insectes (y compris de punaises de lit). Suivaient les infestations de rongeurs et de parasites, les mauvaises odeurs et les ordures ménagères en accumulation.

Mesure 39 : Nombre d'appels à la ligne d'information de Santé publique



Au premier trimestre de 2010, on a dénombré 440 appels relatifs à l'épidémie de grippe H1N1. Si on fait abstraction de ces appels, on constate que le nombre de demandes était légèrement en hausse (259) au premier trimestre de 2011 par rapport au premier trimestre de 2010. Cette augmentation est principalement attribuable aux demandes de renseignements reçues par courrier électronique. L'effectif a été stable pendant ce trimestre.

Mesure 40 : Nombre d'inspections effectuées dans les services d'alimentation



Le nombre d'inspections effectuées a été moindre au premier trimestre de 2011 qu'au premier trimestre de 2010 et, par conséquent, le taux global d'exécution (en proportion du nombre requis d'inspections) a diminué du quart en 2011 par rapport à 2010, bien qu'étant toujours le double du taux de 2009. Si la productivité a été moindre dans les activités d'inspection, cela peut s'expliquer par une rotation entre quartiers (on change le secteur ou le quartier où travaille chaque inspecteur en santé publique) et des pertes de personnel. On procède à une telle rotation pour assurer l'uniformité du service. Les inspections de préouverture ont constamment augmenté ces quelques dernières années, alors que les autres types

d'inspections (qu'il s'agisse d'instruction de plaintes, de mesures de routine ou de suivi ou de contrôles à la demande) sont restés dans un même rapport de proportionnalité.

Service paramédic d'Ottawa

Mesure 41 : Total des interventions des véhicules par trimestre (2010 et 2011) (*aucun graphique*)

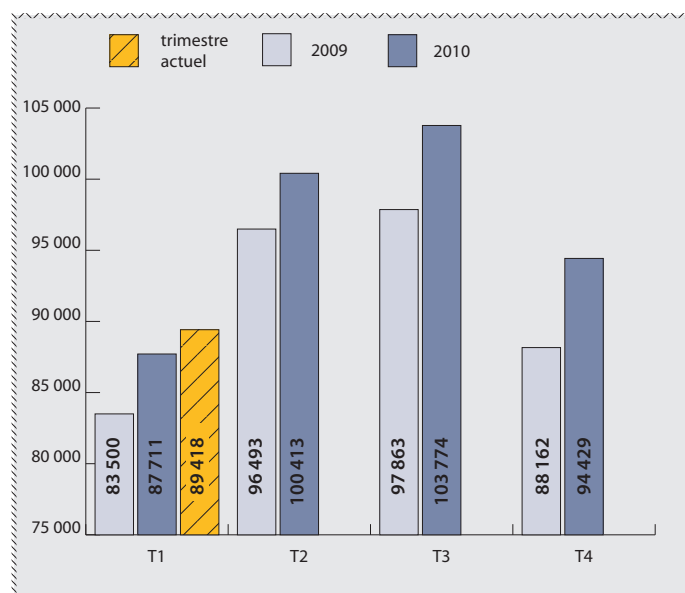
Mesure 42 : Délais d'intervention T0-T4 – Réception de l'appel à l'arrivée auprès du patient (*aucun graphique*)

Mesure 43 : Comparaison entre les délais d'intervention et le volume d'appels (*aucun graphique*)

Le Service paramédic d'Ottawa n'est pas en mesure de fournir des données sur le rendement au premier trimestre de 2011 à cause de problèmes de disponibilité et d'intégrité des données de l'ARIS Direct Data Access System (ADDAS).

Service de police d'Ottawa

Mesure 44 : Nombre d'appels de service – toutes les priorités



Ces cinq dernières années, le Service de police d'Ottawa a reçu 370 000 demandes de service en moyenne annuelle. L'an dernier, le nombre d'appels reçus s'est accru de 6 %, dépassant les 386 000.

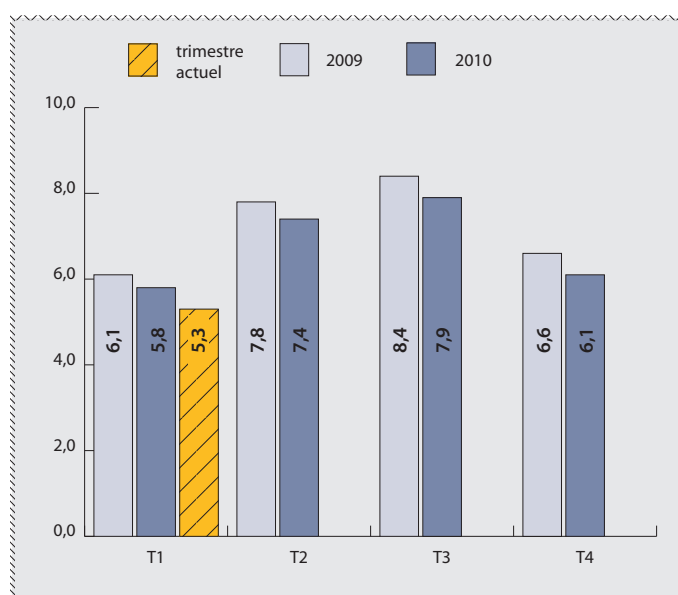
Le nombre total d'appels a encore augmenté au premier trimestre, progressant de 2 000 (2 %) par rapport à la période correspondante en 2010. Cette hausse serait attribuable à une montée des appels 9 1 1 en situation de non-urgence, ce qu'on appelle les cas d'intervention alternative. Pour compenser cette montée du nombre total d'appels, il y a eu une diminution de 16 % des appels proactifs à la police par le personnel de première ligne (-4 700). Si on examine la répartition géographique des

appels en provenance des agents, on constate que la baisse est nettement concentrée dans les divisions du centre (-3 000) et de l'ouest (-800). Les demandes de service en provenance du public ont été constantes au premier trimestre par rapport à l'an dernier.

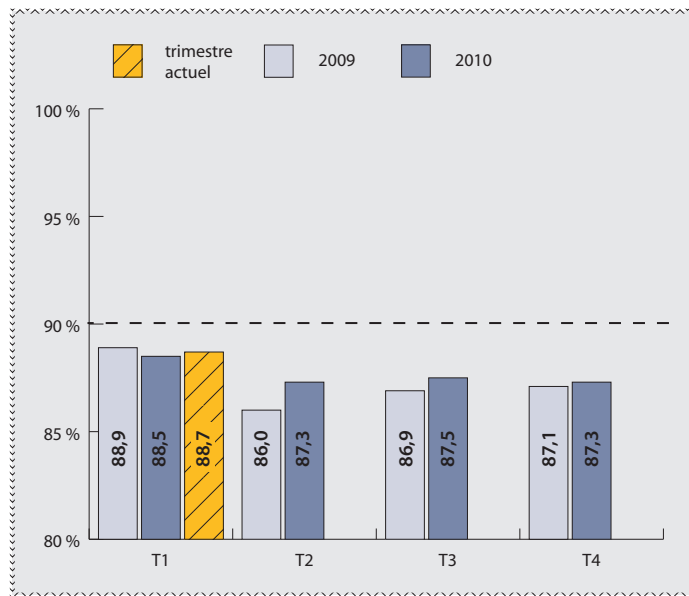
Mesure 45: Nombre d'infractions au *Code criminel* traitées par policier

Le nombre d'infractions déclarées au *Code criminel du Canada* en proportion du nombre d'agents assermentés constitue un indice de la charge de travail. Bien entendu, cette mesure ne rend pas compte de toute l'étendue des opérations policières avec les initiatives proactives, l'aide aux victimes de la criminalité, l'application des règlements de la circulation et du *code de la route*, les patrouilles de rue et les autres activités de sécurité communautaire et publique. En 2010, le nombre d'infractions au *Code criminel* a diminué de 5 % (2 000 infractions) par rapport à 2009.

Au premier trimestre, le nombre d'infractions au *Code criminel* par agent a régressé de plus de 8 % par rapport à la même période en 2010. Cette baisse par agent serait attribuable à des valeurs en décroissance dans le dénombrement des infractions pénales.



Mesure 46 : Délai de réponse aux appels de première priorité



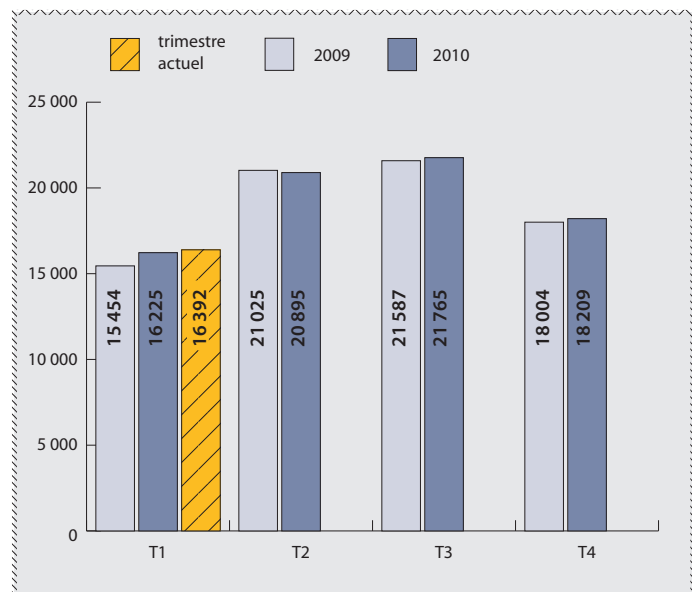
Le Service de police d'Ottawa s'est fixé pour objectif de répondre aux appels de service de première priorité dans les 15 minutes 90 fois sur 100. Dans les cinq dernières années, le taux de rendement a varié de 87 % à 90 %. Les facteurs qui jouent le plus sont le nombre d'appels, la durée des déplacements et les ressources disponibles.

Au premier trimestre, le rendement dans les interventions est resté proche des résultats des quatre dernières années (88,7 %).

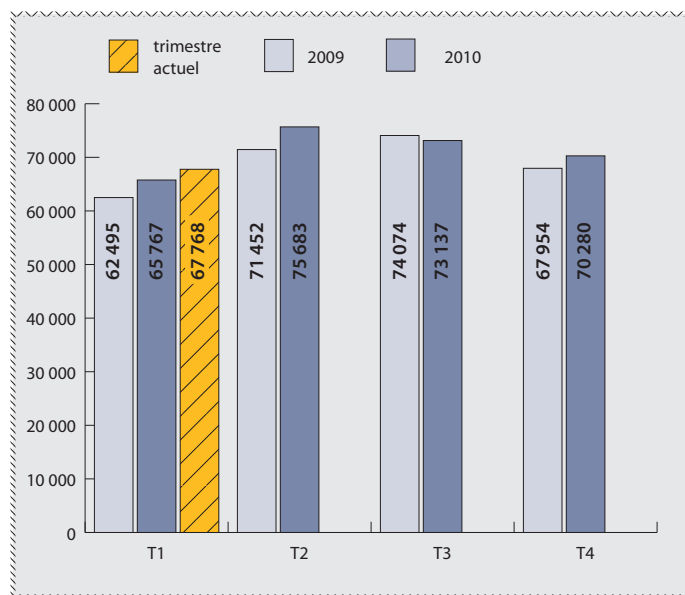
Mesure 47 : Appels d'urgence concernant des services (première priorité)

Après un recul de 11 % en 2005, le nombre d'appels de première priorité a augmenté ces cinq dernières années pour s'établir à 77 086 en 2010. Le nombre d'appels d'urgence s'est accru de 1 % (1 000 demandes).

Au premier trimestre, les appels d'urgence exigeant une présence policière immédiate ont progressé de 1 % pour presque se chiffrer à 16 400 sur tout le territoire municipal. Dans les divisions tant du centre que de l'est, la hausse a été modeste au premier trimestre avec des valeurs respectives de 3 % et 2 %. Le nombre d'appels correspondant a un peu diminué (-2 %) dans la division de l'ouest.



Mesure 48 : Heures de service (demandes des citoyens nécessitant une intervention mobile)



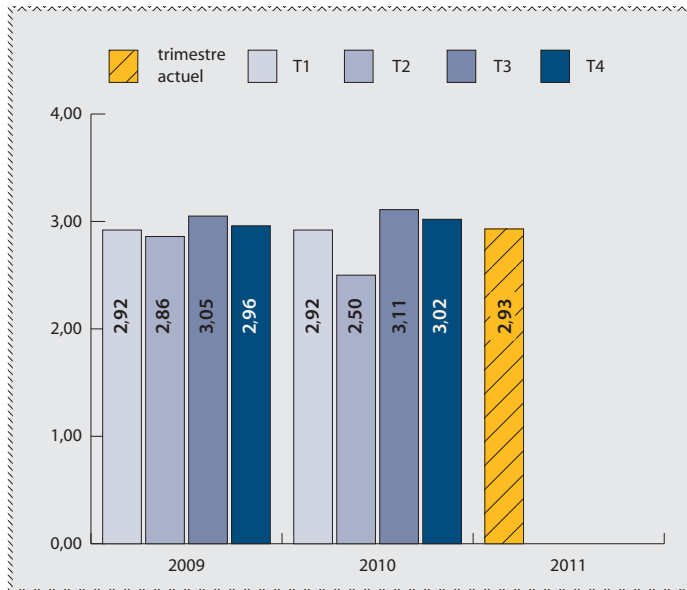
L'expression « heures de service » désigne le nombre cumulatif d'heures que les policiers mettent à répondre aux demandes de service du public et à intervenir. Les heures de service sont prises en compte dans la planification opérationnelle et l'affectation du personnel. En 2010, elles ont augmenté de près de 10 000 (3 %) pour atteindre 285 000 sur tout le territoire municipal.

Sur le plan saisonnier, la charge de travail réactive est moindre l'hiver, les variations climatiques influant sur la quantité d'appels et les agissements criminels. Ces trois dernières années, les heures de service ont été en hausse au premier trimestre. En 2011, elles ont augmenté de 3 % pour approcher des 68 000 heures. Cette

progression serait attribuable en partie à une hausse de 2 500 heures dans la division de l'est, dont la situation s'est alourdie à cause d'un homicide commis dans la partie sud d'Ottawa.

Bibliothèque publique d'Ottawa

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



Ce graphique indique le nombre total d'articles empruntés à la bibliothèque par personne pendant trois mois. Au premier trimestre de 2011, le nombre de prêts a augmenté de 0,74 % par rapport au premier trimestre de 2010. Les événements suivants ont eu une incidence sur le nombre de prêts au premier trimestre : la succursale Ruth E. Dickinson a été fermée au rez de chaussée pour travaux de rénovation du 22 février à mai 2011; seul l'étage était accessible aux usagers.

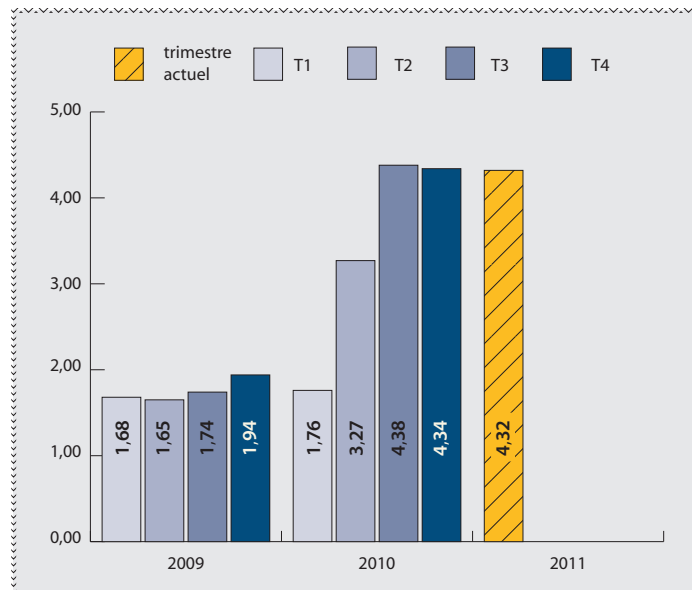
La succursale d'Alta Vista a aussi été fermée pour rénovation entre le 7 septembre 2010 et le 21 janvier 2011, ce qui a fait perdre 18 jours de service

au premier trimestre de 2011. À l'heure actuelle, les visiteurs ont accès aux postes de libre-service, aux dépôts extérieurs permanents, aux toilettes adaptées et aux nouvelles salles de réunion communautaires.

La succursale de Carlingwood a été fermée du 24 au 26 janvier à cause d'une panne d'électricité, ce qui a fait perdre trois jours de service au premier trimestre de 2011.

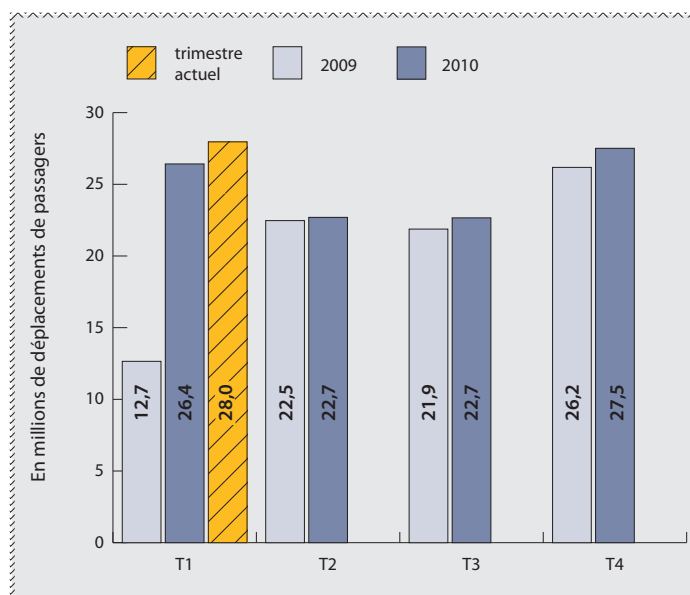
Mesure 50 : Nombre de visites électroniques par habitant (Bibliothèque)

Ce graphique montre le nombre de visites virtuelles au site Web de la Bibliothèque publique d'Ottawa par habitant. Au premier trimestre de 2011, le nombre de consultations virtuelles a augmenté de 148 %. Les usagers ont en effet compté davantage sur les outils Web offerts au site Web depuis la mise à niveau du système en mai 2010.



Services de transport en commun

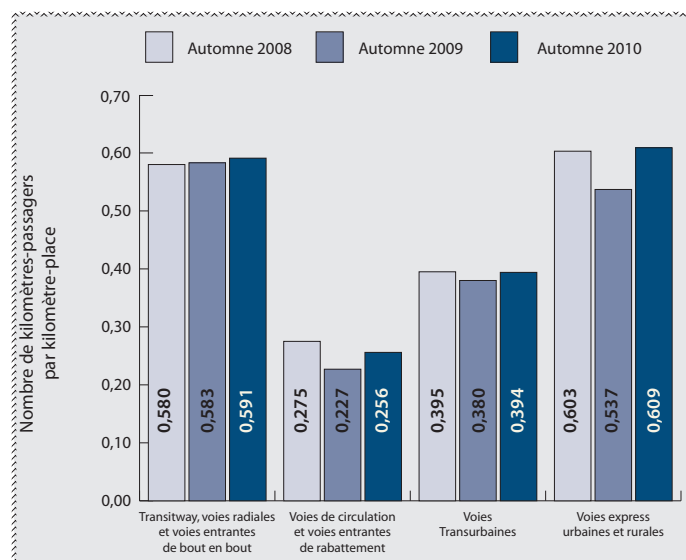
Mesure 51 : Achalandage du transport en commun conventionnel



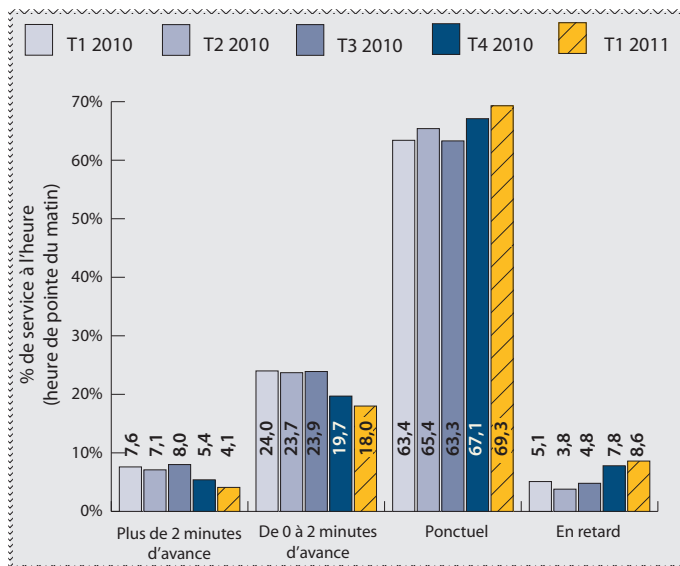
La fréquentation a encore augmenté pour atteindre des sommets au premier trimestre de 2011. Le gain a été de 5,8 % par rapport au trimestre correspondant de 2010. Un nombre accru de déplacements d'étudiants munis de l'U Pass et les hausses du prix de l'essence expliquent notamment cette progression. Le transport en commun conventionnel comprend le service régulier (autobus et O Train), le navettage et le transport scolaire, mais non les services de Paratranspo.

Mesure 52 : Taux d'occupation

La fréquentation, principale mesure de l'efficacité du transport en commun, indique dans quelle mesure la capacité du service d'OC Transpo est exploitée par les usagers. La fréquentation de tous les genres d'itinéraires de notre réseau de transport en commun a augmenté de l'automne 2009 à l'automne 2010. Les itinéraires dont la fréquentation a diminué à l'automne 2009 affichent maintenant les niveaux de l'automne 2008. Le rapport sur la fréquentation exige une analyse détaillée selon les données des horaires du service complet. Les horaires de service varient d'un trimestre à l'autre parce qu'ils reflètent les changements saisonniers des niveaux de service. Les horaires du service automnal (septembre à décembre) et hivernal (janvier à avril) sont les deux principaux pendant l'année. Les résultats des horaires du service automnal mentionnés ici sont les plus récents et représentent la tendance de la fréquentation la plus à jour.



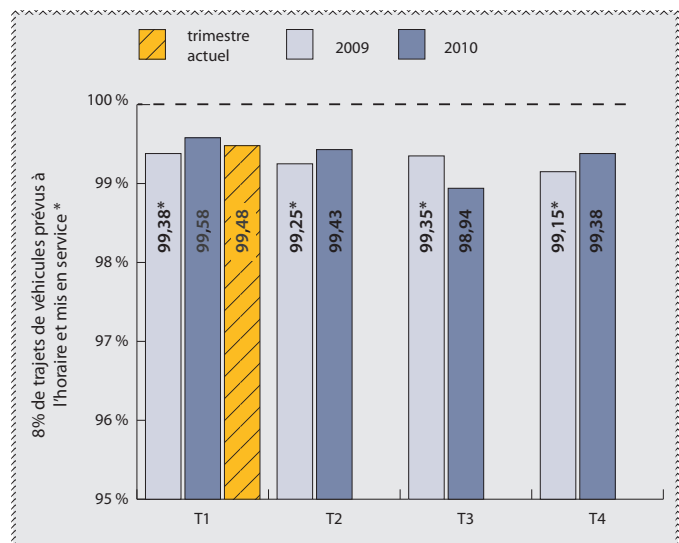
Mesure 53: Ponctualité du service



OC Transpo est resté plus fiable que jamais au premier trimestre de 2011. En fait, le taux de ponctualité a été pour la première fois en mars de plus de 70 % à tous les arrêts d'autobus; le taux a été de 89 % pour les itinéraires express à service bonifié, ce qui est presque l'objectif de 90 %. Les arrivées avant l'heure qui font que les usagers manquent leur autobus continuent à régresser. On a révisé les heures de desserte d'un certain nombre d'itinéraires posant des problèmes de ponctualité en se reportant aux relevés GPS pour mieux tenir compte des heures réelles. Une meilleure sensibilisation des chauffeurs d'autobus à l'importance de la ponctualité constitue un facteur clé dans une constante amélioration du respect des horaires.

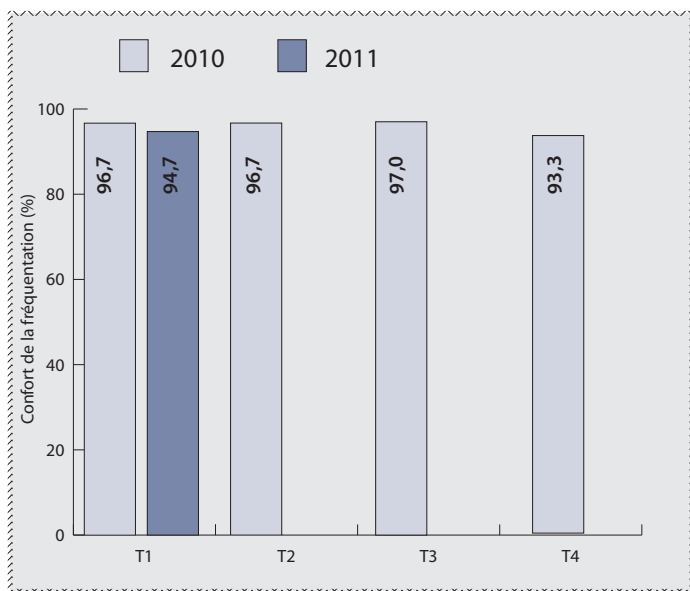
Mesure 54 : Pourcentage de trajets planifiés qui ont été effectués

L'exécution de travaux d'entretien s'est redressée un deuxième trimestre de suite pour atteindre notre niveau de référence (99,5 %). Les problèmes de personnel ont été résolus en 2010 et le programme de remaniement complet de l'entretien continue à donner de bons résultats sur le plan de la disponibilité des autobus.



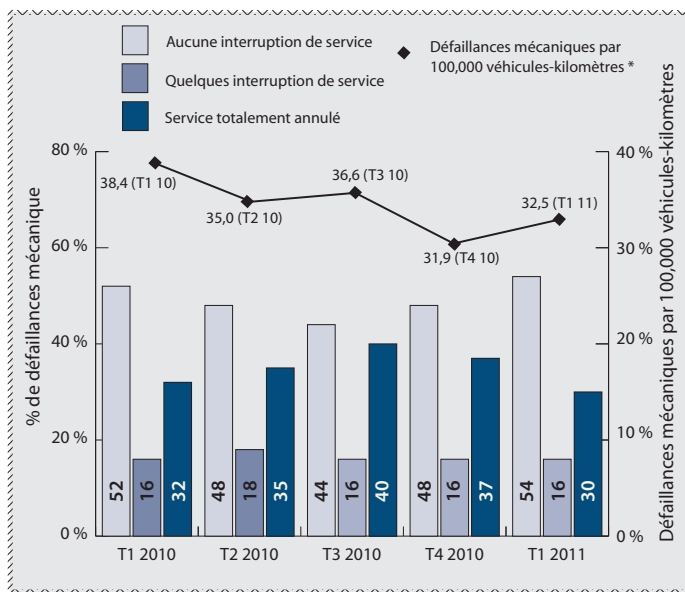
* Avant 2010, la disponibilité du service était mesurée en déplacements

Mesure 55 : Confort de la fréquentation dans l'ensemble



On établit une mesure de la sécurité par le confort de la fréquentation à partir des observations que font les « clients mystères » de l'expérience que vivent concrètement les usagers. Une des trois mesures de confort de la fréquentation – la conduite sans heurt – a augmenté au premier trimestre de 2011, passant de 90 % à 95 %. Quant aux deux autres mesures portant sur l'agressivité des chauffeurs envers les automobilistes ou les piétons et sur la prise d'un siège par les clients à mobilité réduite, elles sont demeurées relativement élevées avec des valeurs respectives de 99 % et 90 %.

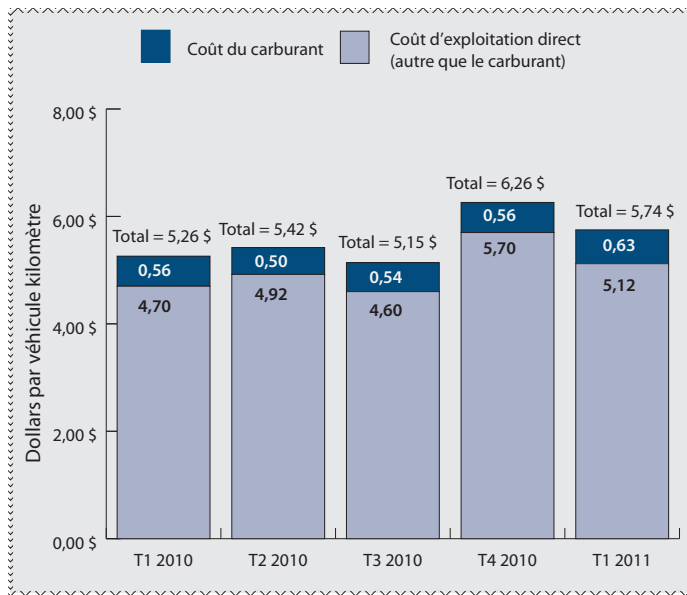
Mesure 56 : Taux de défaillance mécanique et incidence sur le service



Au premier trimestre de 2011, le nombre de défaillances mécaniques a diminué de 15 % par tranche de 100 000 kilomètres-véhicules par rapport au premier trimestre de 2010. Le pourcentage de défaillances n'ayant pas causé d'interruptions de service a atteint les 54 %; c'est mieux qu'à tout moment en 2010. Comme on l'avait prévu dans le rapport du quatrième trimestre de 2010, la plus grande fiabilité des nouveaux autobus articulés et la façon d'ordonner la desserte des itinéraires d'autobus ont causé cette diminution proportionnelle du nombre de trajets avec défaillance mécanique et desserte incomplète.

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

Mesure 57 : Coût de fonctionnement par véhicule-kilomètre

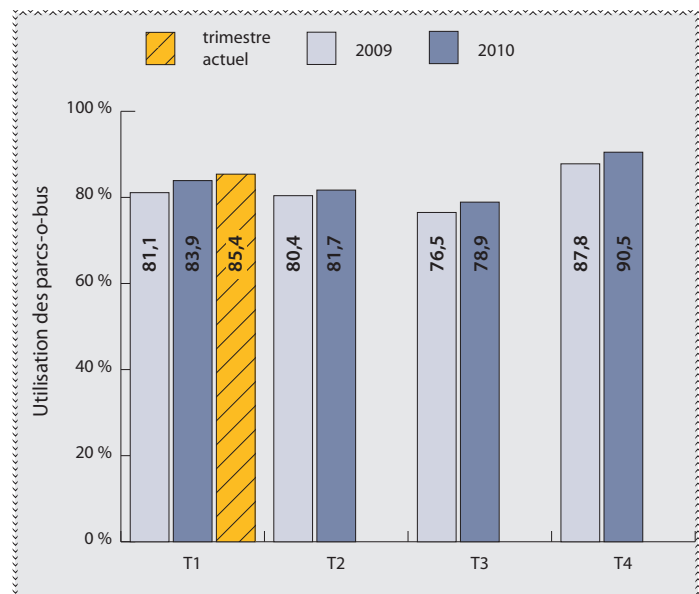


Le coût direct au kilomètre d'exploitation des services de transport en commun a diminué au premier trimestre et les frais de carburant se sont accrus de 12,5 %.

Mesure 58 : Utilisation des parcs-o-bus

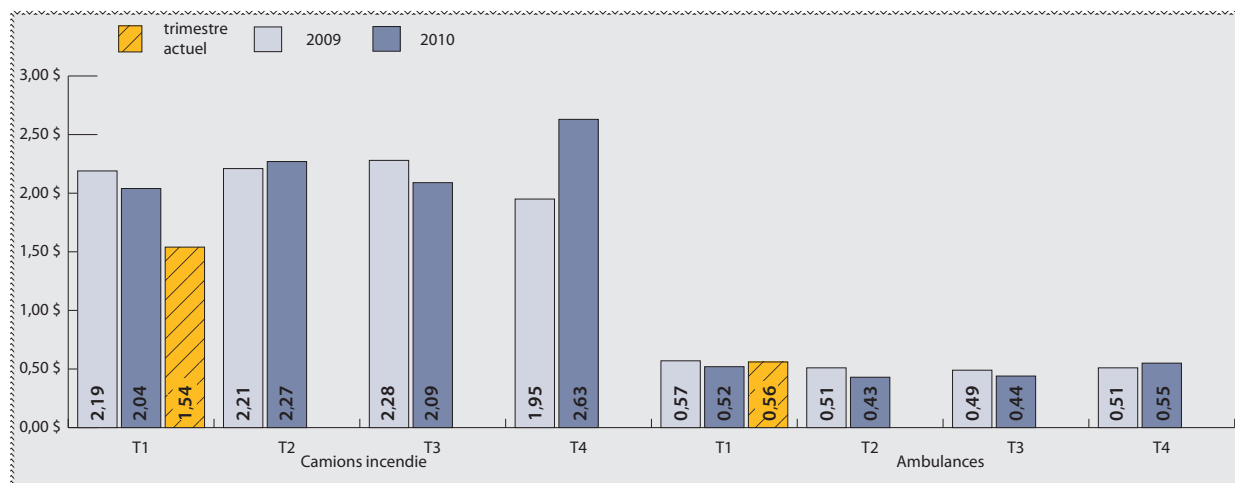
Le taux d'utilisation des parcs o bus a atteint en 2011 un sommet pour un premier trimestre avec plus de places de stationnement à Fallowfield et Trim et avec l'ouverture de Riverview à la fin de 2010. En moyenne mensuelle, la capacité a augmenté de 327 places au T1 de 2011.

Nota : Il ne se fait normalement pas de dénombrement en décembre.



Services du parc automobile

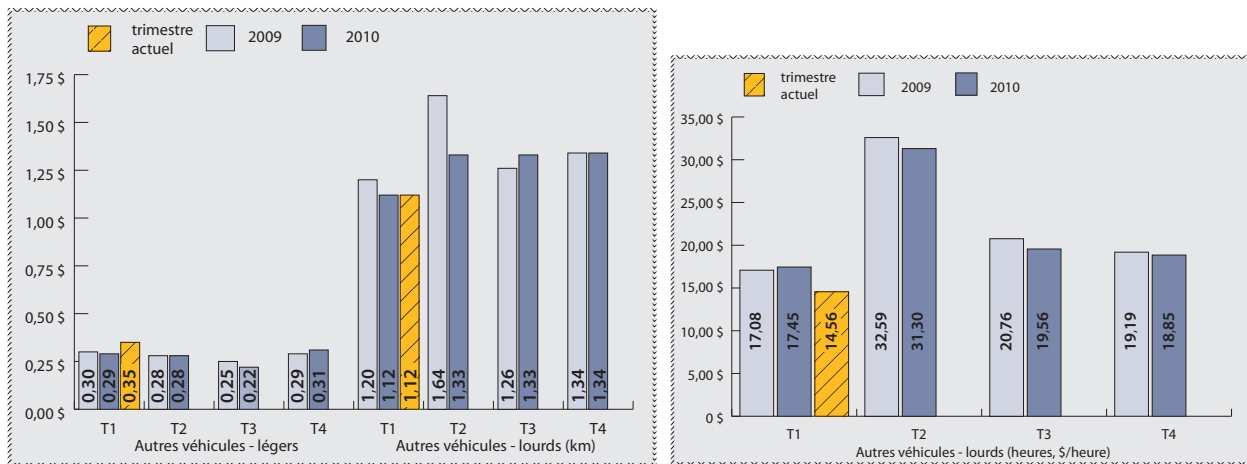
Mesure 59 : Frais de fonctionnement par km (\$) – camions incendie et ambulances



Les frais de fonctionnement au kilomètre ont tendance à varier davantage pour les camions incendie que pour les autres véhicules, parce qu'il s'agit généralement de véhicules accumulant peu de kilomètres. Ainsi, de légères variations du nombre de kilomètres parcourus peuvent causer d'amples variations trimestrielles du coût au kilomètre. Les camions incendie sont également des véhicules exigeant beaucoup d'entretien en raison de leur taille et de leur complexité. Au premier trimestre de 2011, il y a eu moins de travaux de révision et de réparation d'importance, d'où une baisse des frais de fonctionnement au kilomètre par rapport au premier trimestre de 2010.

Le coût de fonctionnement au kilomètre dans le cas des ambulances a augmenté par rapport au premier trimestre de 2010 en raison du renchérissement des carburants.

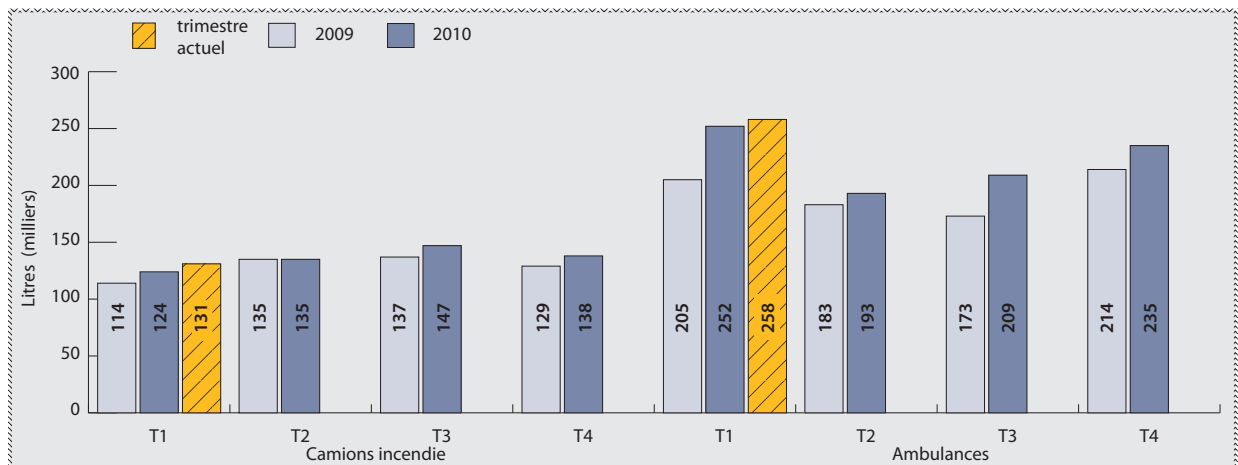
Mesure 60 : Frais de fonctionnement par km (\$) – autres véhicules (légers et lourds)



Les frais de fonctionnement au kilomètre pour la catégorie « Autres véhicules – légers » sont stables d’une année à l’autre et de trimestre en trimestre. Cette catégorie comprend de nombreux véhicules qui, en moyenne, parcourent beaucoup de kilomètres, d’où une moindre variation du coût moyen au kilomètre que pour les autres catégories de véhicules. Les frais de fonctionnement au kilomètre de la catégorie « Autres véhicules – légers » ont augmenté au premier trimestre de 2011 à cause du renchérissement des carburants.

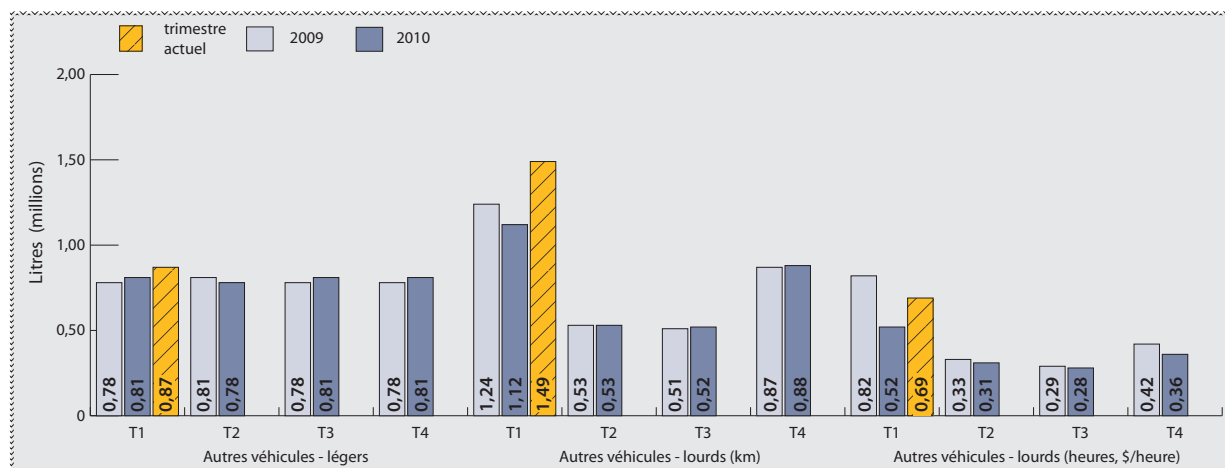
Malgré la montée des prix des carburants, le coût de fonctionnement au kilomètre au premier trimestre de 2011 (kilomètres et heures) est proche des valeurs des premiers trimestres du passé dans cette catégorie, parce qu’il y a eu moins de réparations coûteuses de camions de ramassage des ordures ménagères et qu’on a remplacé du matériel plus ancien d’enlèvement de la neige.

Mesure 61 : Consommation de carburant en litres – camions incendie et ambulances



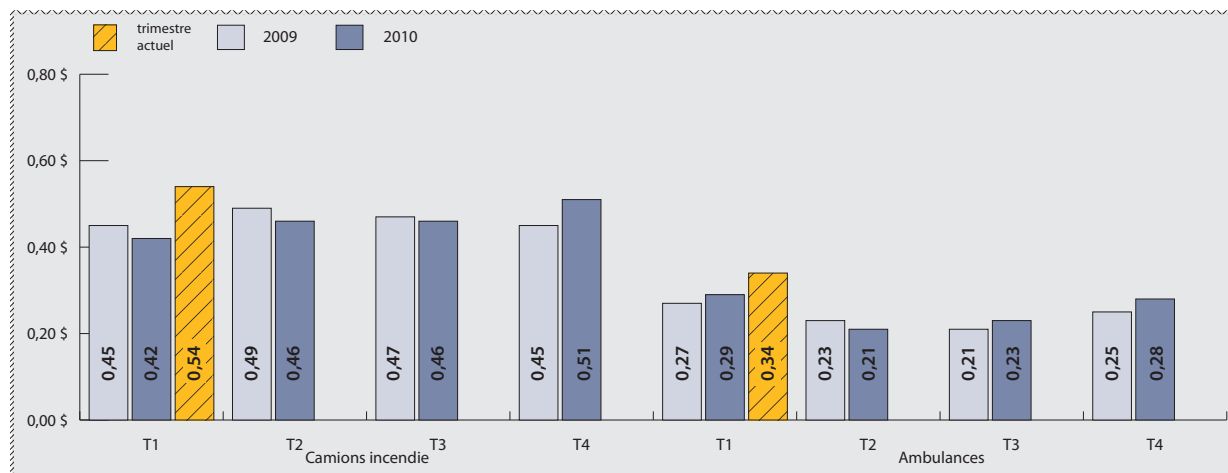
Ce graphique indique le nombre total de litres de carburant consommés dans la période. Pour des véhicules d’intervention comme les camions incendie et les ambulances, la quantité de carburant consommée dépendra du degré d’utilisation de ces véhicules en situation d’urgence. Ajoutons que, dans le cas des camions incendie, la gravité des situations d’intervention pourrait avoir une incidence, ces véhicules devant alors garder leur moteur en marche en cours d’opération anti-incendie.

Mesure 62 : Consommation de carburant en litres – autres véhicules (légers et lourds)



Ce graphique indique le nombre total de litres de carburant consommés dans la période. Le nombre de litres consommés dans les catégories « Autres véhicules – légers » et « Autres véhicules – lourds » (kilomètres et heures) a augmenté par rapport aux premiers trimestres du passé. Dans la catégorie « Autres véhicules – lourds » (kilomètres et heures), le nombre de litres consommés tend à varier d’année en année à cause de l’utilisation de ce matériel en période hivernale.

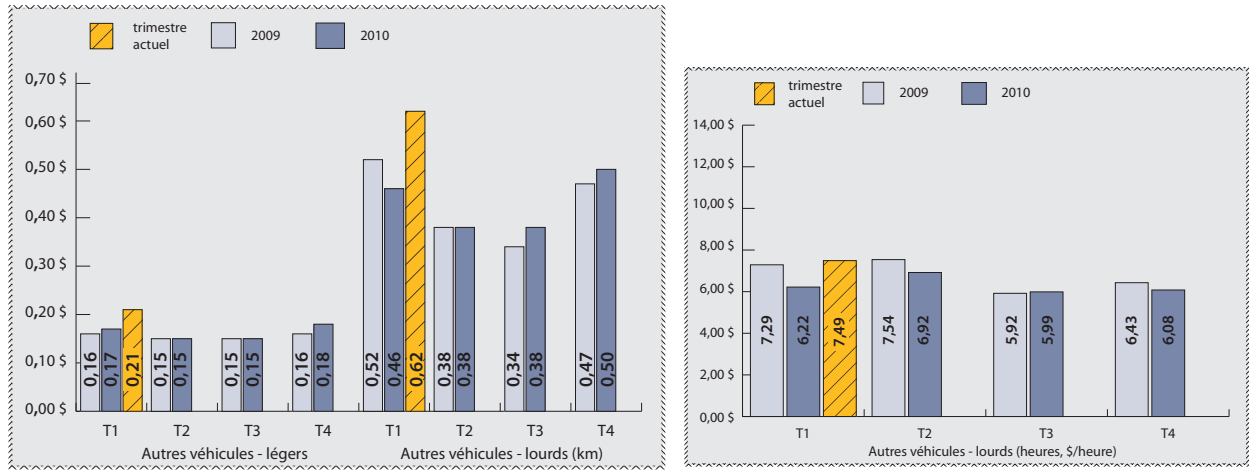
Mesure 63 : Frais de carburant par kilomètre – camions incendie et ambulances



La Direction de la gestion de l’approvisionnement achète du carburant en vrac pour les réservoirs qui appartiennent à la Ville. Par ailleurs, il existe une offre permanente pour l’achat au détail de carburant à certaines stations-service. L’acquisition de carburant au détail constitue une partie nécessaire et importante de la stratégie municipale de gestion de l’approvisionnement, mais notons que, dans une proportion de 97 %, on utilise le carburant des réservoirs municipaux qui, en moyenne, coûte au bas mot 10 cents de moins le litre.

À noter aussi que, s’il est plus rentable de puiser dans les réservoirs municipaux que d’acheter régulièrement à des détaillants, les prix ont quand même augmenté au premier trimestre de 2011. Le prix de l’essence est en hausse de 20 % et les prix du diesel ordinaire et du diesel « couleur » ont monté de plus de 35 %.

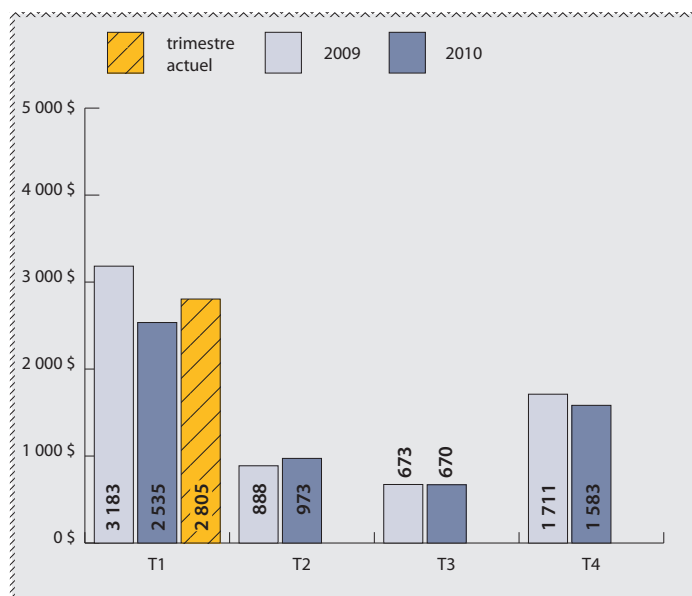
Mesure 64 : Frais de carburant par kilomètre – autres véhicules (légers et lourds)



Veillez consultez l'analyse pour la mesure 63.

Entretien des routes et Circulation routière

Mesure 65 : Frais d'entretien des routes/km



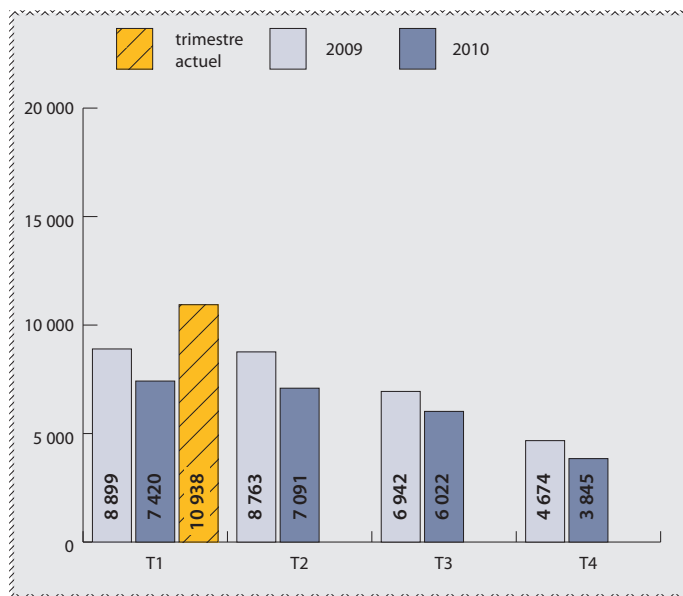
Les dépenses de la Direction subissent largement l'incidence des conditions météorologiques. Au premier trimestre de 2011, les rigueurs hivernales ont duré plus longtemps et les accumulations de neige ont été nettement supérieures à celles du premier trimestre de 2010.

Les frais d'entretien des routes au kilomètre ont augmenté de 11 % au premier trimestre de 2011 par rapport au premier trimestre de 2010. L'explication en serait une accumulation de neige très supérieure pour la période (65,2 centimètres de plus qu'au premier trimestre de 2010), ce qui aurait fait utiliser plus de matières abrasives et entraîné plus de dépenses internes en matériel. Signalons toutefois que les dépenses ne dépassent pas les limites budgétaires.

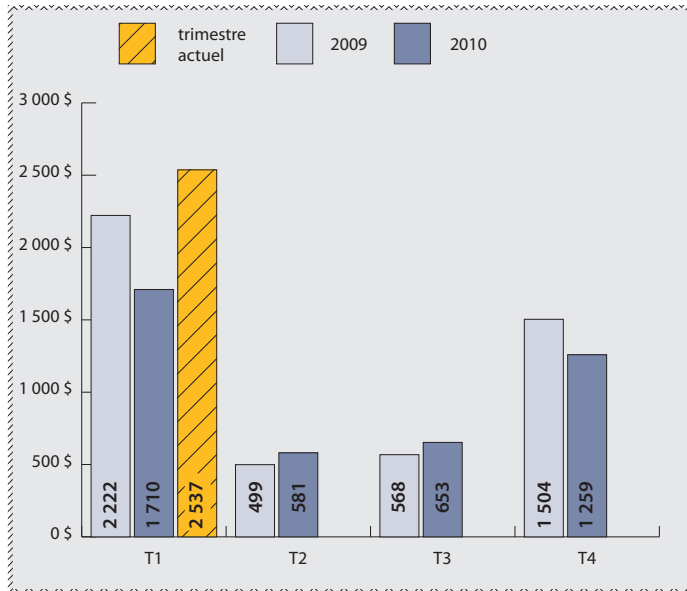
Mesure 66 : Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des routes

Les appels 3 1 1 qui concernent la voirie ont augmenté en nombre, ce qui est principalement attribuable aux conditions hivernales en 2011. Au premier trimestre, Ottawa a reçu 90 % plus de neige qu'au trimestre correspondant de 2010.

Un autre facteur ayant joué dans l'augmentation du nombre d'appels à ce premier trimestre est celui des périodes de fonte rapide. Le nombre de demandes d'entretien de puisards s'est accru de 1 373 en 2011 par rapport au premier trimestre de 2010.



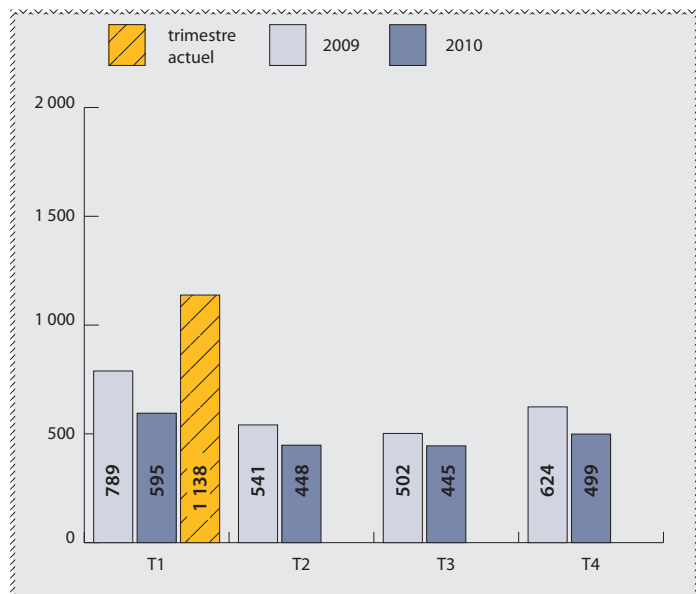
Mesure 67 : Frais d'entretien des trottoirs et sentiers/km



Le coût au kilomètre d'entretien des trottoirs et des sentiers est plus élevé au premier trimestre de 2011 qu'aux trimestres correspondants en 2009 et 2010. Ottawa a vu les précipitations de neige augmenter de 90 % en 2011, alors que les conditions hivernales avaient été clémentes au premier trimestre de 2010. Si les dépenses se sont alourdies, c'est à cause des conditions hivernales (précipitations de neige et périodes de gel-fonte) qui ont gonflé les frais d'utilisation du matériel.

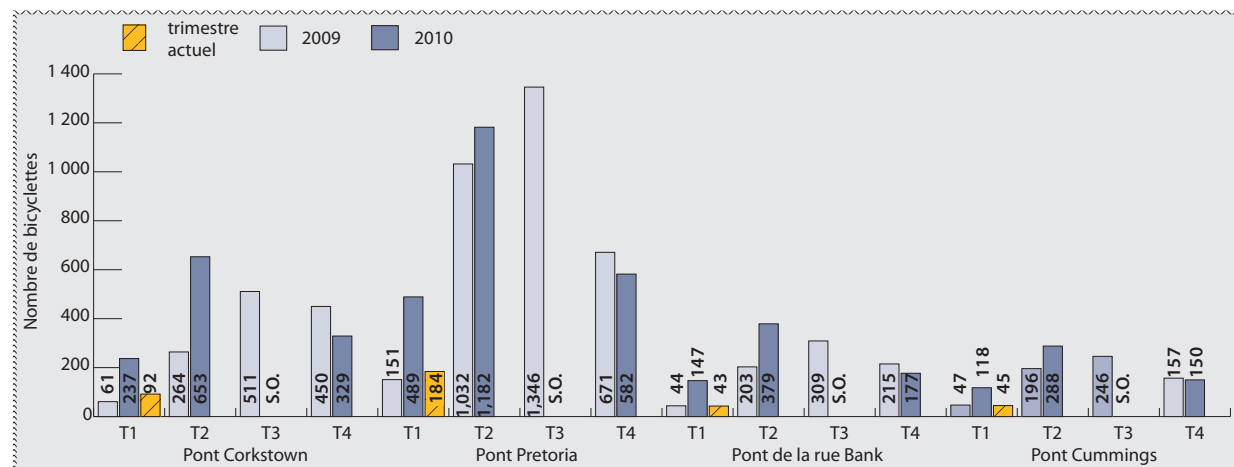
Mesure 68 : Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des trottoirs et des sentiers

Le nombre d'appels 3 1 1 relatifs aux trottoirs et aux sentiers a nettement augmenté au premier trimestre, ce qui s'explique par les accumulations de neige, les précipitations de pluie et les périodes de gel-fonte. Dans une proportion de 31 %, les appels relatifs aux trottoirs et aux sentiers ont eu lieu dans une période de sept jours en mars où des mélanges de pluie et de neige ont grandement nui à l'état des trottoirs.

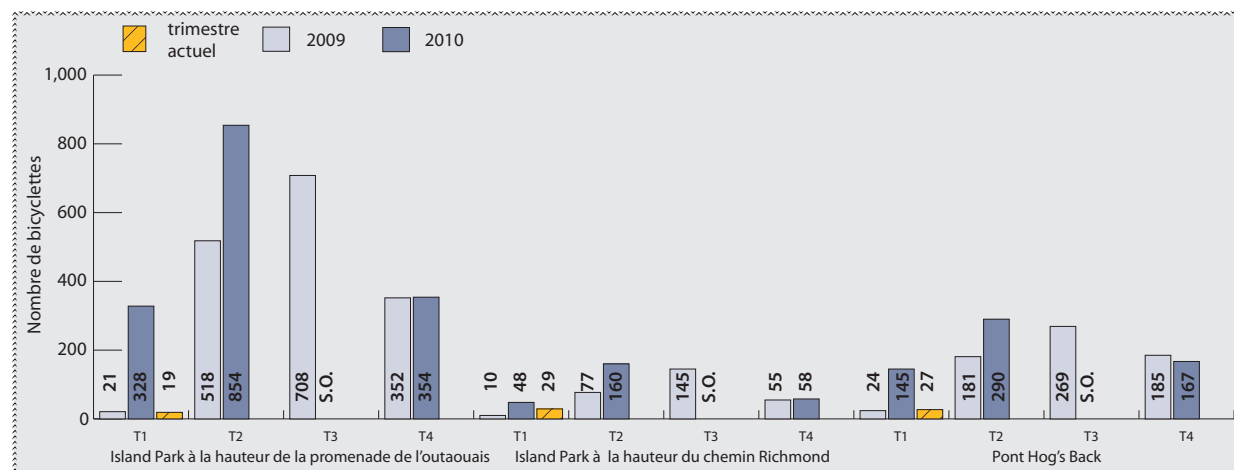


Transports à l'échelle de la Ville

Mesure 69a : Nombre de bicyclettes (de 8 h à 9 h et de 16 h à 17 h) à sept endroits clés – Emplacements à l'est et au centre



Mesure 69b : Nombre de bicyclettes (de 8 h à 9 h et de 16 h à 17 h) à sept endroits clés – Emplacements à l'ouest et au sud



On a dénombré les bicyclettes de 8 à 9 h de la matinée et de 4 à 5 h de l'après-midi le mercredi 23 mars 2011 en sept lieux d'observation.

En mars, les conditions sont hautement variables d'une année à l'autre et, en 2011, le dénombrement a eu lieu par une journée particulièrement froide (-14° C). Comme les conditions avaient été bien plus clémentes pendant le dénombrement du premier trimestre de 2010 (la température variant alors de +7 à +14), le nombre de bicyclettes avait été plus de trois fois supérieur en moyenne dans les sept lieux d'observation. Si on compare le premier trimestre de 2011 au premier trimestre de 2009, on constate qu'il y avait 18% plus de cyclistes en 2011, bien que le dénombrement ait eu lieu par une journée plus froide.

À noter que ces indications portent sur des valeurs absolues en volume plutôt que sur des valeurs relatives par rapport à la circulation automobile. Un indicateur annuel présentant les variations relatives peut être consulté à *Ottawa.ca* (http://www.ottawa.ca/residents/onthemove/future/monitoring/cycling_index/index_en.html).

Définitions et notes explicatives

Mesure	Définitions ou notes explicatives
<p>Mesure 3 : Examen ponctuel – pourcentage de demandes de délégation de pouvoir au personnel pour lesquelles une décision est prise en temps opportun</p>	<p>Voici les délais fixés pour les demandes de réglementation de plans d’implantation pour lesquelles le pouvoir de décision est délégué au personnel :</p> <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.
<p>Mesure 5 : Demandes de permis de construire soumises</p>	<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>
<p>Mesure 6 : Pourcentage de demandes déterminées dans les délais prescrits par la loi</p>	<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	Définitions ou notes explicatives
Mesure 7 : 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 16 : Cinq demandes de service les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1	<p>Services des règlements municipaux : c. à d. chiens sans surveillance, débris extérieurs et plaintes contre le bruit</p> <p>Collecte des déchets solides : c. à d. déchets, articles de recyclage non recueillis, dégâts non ramassés</p> <p>Entretien des routes : c. à d. nids de-poule, déchets et déneigement</p> <p>Eau et égouts : c. à d. localisation du service, refoulement d'égouts et bris de conduites maîtresses</p> <p>Fonctionnement de la circulation : c. à d. appels pour des plaques de rue, lampadaires et feux de circulation endommagés défectueux</p> <p>Arbres : c. à d. élagage, plantation, déracinement</p> <p>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).</p>
Mesure 17 : Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1	<p>Loisirs : c. à d. inscription, emplacement des parcs et piscines, réservation, horaire de baignade/patinage libre</p> <p>Information sur les employés : c. à d. demandes de numéros de téléphone, adresses électroniques des employés, etc., transferts aux employés</p> <p>Revenus - finances : c. à d. appels sur les impôts fonciers, la facture d'eau, les comptes débiteurs et créditeurs</p> <p>Collecte des déchets solides : c. à d. jour de la collecte, articles acceptables, dépôts de déchets dangereux</p> <p>Organismes externes - administration publique : c. à d. demandes téléphoniques de renseignements sur les bureaux provinciaux et fédéraux ou les bureaux du secteur public distincts des services de la Ville d'Ottawa</p> <p>Services sociaux, c'est-à-dire demandes de refuges d'urgence et de logements sociaux, demandes d'aide sociale, subventions pour la garde d'enfants, services de taxi liés aux services sociaux.</p> <p>Contraventions de stationnement : c. à d. endroits où payer, méthodes et révision/déroulement de la procédure</p> <p>Services des règlements municipaux : c. à d. chiens sans surveillance, débris extérieurs et plaintes contre le bruit</p>

Mesure	Définitions ou notes explicatives
Mesure 19 : 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 32 : 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 36 : 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 38 : 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 42 : Délai d'intervention T0-T4 (entre la réception de l'appel et l'arrivée sur les lieux)</p> <p>Mesure 43 : Comparaison du délai d'intervention et du nombre d'appels reçus</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 53 : Ponctualité du service</p>	<p>Pourcentage du service qui n'arrive jamais à l'avance ou plus de 5 minutes en retard.</p>
<p>Mesure 54 : Pourcentage de trajets planifiés qui ont été effectués</p>	<p>Sur l'ensemble des voyages prévus pour une journée, le pourcentage qui ont lieu.</p>
<p>Mesure 59 : 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 60 : Frais de fonctionnement par km (\$) – autres véhicules (légers et lourds)</p>	<p>Voir la définition pour la mesure 59 ci-dessus.</p>



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.