

# Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil T3

1<sup>er</sup> juillet au 30 septembre 2009  
Ville d'Ottawa



20090430384

 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

Dans l'ensemble pour le troisième trimestre, le pourcentage d'autobus arrivant à l'heure est demeuré sensiblement le même qu'au deuxième trimestre, mais a augmenté de façon constante d'un mois à l'autre au cours du trimestre. On prévoit que cette tendance continuera au fur et à mesure que de nouvelles normes sont adoptées (Mesure 3). Le pourcentage des déplacements prévus et effectués au cours du troisième trimestre est également demeuré constant comparativement au deuxième trimestre, mais a subi une augmentation de 5 % du service en général en septembre (Mesure 4). Sur une base normalisée, les frais d'exploitation par kilomètre ont diminué de 0,29 \$ par kilomètre par rapport au deuxième trimestre (Mesure 7).

### Services des déchets solides

La capacité de consulter les journaux en ligne et une diminution de la taille des journaux ont entraîné une diminution de 9 % de la quantité de matières recyclables des bacs noirs recueillies (Mesure 9).

### Services du Code du bâtiment

Les cinq quartiers qui représentent la plus grande activité liée aux permis de construire sont Cumberland, Gloucester-Sud Nepean, Kanata Nord, Barrhaven et Stittsville-Kanata Ouest (Mesure 15). Le nombre total de demandes de permis de construire dans la catégorie de la construction domiciliaire a augmenté de 22,6 % comparativement au troisième trimestre de 2008. Le nombre total de demandes de permis de construire a augmenté de 15 % par rapport à la même période l'an dernier (Mesure 16).

### Service de police d'Ottawa

Bien qu'il soit encore moins élevé que les sommets atteints en 2007, le nombre total d'appels de service au troisième trimestre de 2009 a augmenté de 1 % par rapport à la même période en 2008 (Mesure 19). Malgré cette augmentation générale et une augmentation de 2 % du nombre d'appels d'urgence de première priorité (Mesure 22), les délais de réponse aux appels de première priorité sont demeurés constants par rapport au troisième trimestre de 2008, soit à moins de 15 minutes 86,9 % du temps (Mesure 21). La cible est d'atteindre ce délai de réponse 90 % du temps.

### Service des incendies

Le nombre d'incidents où le Service des incendies est intervenu continue de suivre une tendance à la hausse constante, ayant augmenté de 3,7 % au troisième trimestre de 2009 comparativement à la même période en 2008. Cette augmentation est en grande partie attribuable à une hausse de 20 % des interventions liées à des accidents de la route par rapport à la même période (Mesure 29).

## **Logement social et Gestion des refuges**

Au troisième trimestre de 2009, la moyenne des taux d'occupation des lits dans les refuges était de 131,5 %, représentant une pénurie moyenne de 310 lits. La Ville utilise ses installations spéciales en cas de débordement pour répondre à cette demande. Cela représente une augmentation de 19,6 % du taux d'occupation malgré l'ajout de 14 lits (Mesure 32). En raison de la demande accrue et d'aucune nouvelle capacité, 4,5 % des ménages figurant sur la liste d'attente centralisée des logements sociaux ont été placés au troisième trimestre de 2009, une baisse de 5,0 % par rapport à la même période en 2008 (Mesure 33). Ce taux de placement est demeuré essentiellement stable pendant les trois premiers trimestres de 2009.

## **Services des parcs, des loisirs et de la culture**

Au cours des trois dernières années, le nombre de participants aux programmes accrédités par 1 000 habitants a augmenté de façon constante, ayant augmenté de 4,1 % du troisième trimestre de 2008 au troisième trimestre de 2009 (Mesure 34), ce qui reflète une hausse de 6,2 % du nombre de places disponibles par rapport à la même période (Mesure 35). En raison d'un écart entre l'introduction de nouveaux programmes et les inscriptions du public, le taux de participation global aux programmes a diminué de 1,3 % au troisième trimestre de 2009 par rapport à la même période en 2008, étant donné que de nouveaux programmes ont été introduits (Mesure 36).

## **Services des règlements municipaux**

Le nombre d'appels pour des plaintes relatives au stationnement, aux animaux et au bruit a augmenté au troisième trimestre de 2009 par rapport au troisième trimestre de 2008, contribuant à une augmentation globale du nombre d'appels trimestriels à l'unité municipale responsable des règlements de 11,9 % par rapport à cette période. Ces augmentations ont été compensées légèrement en raison d'une diminution de 9 % des appels visant les normes foncières, attribuable à un nombre moins élevé de plaintes répétées relatives aux propriétés (Mesures 37 et 38).

## **Service paramédic d'Ottawa**

Au troisième trimestre de 2009, on a constaté une augmentation globale des interventions moyennes mensuelles des véhicules de 9 % par rapport à la même période en 2008 (Mesure 45). Cette augmentation est en grande partie attribuable à une hausse de 85 % du nombre d'appels de code 3 (le patient est stable et pas en danger immédiat) compensée par de légères diminutions du nombre d'appels de codes 1 et 2 (non urgent) et de code 4 (danger menaçant la vie) (Mesure 46). Malgré cette augmentation du volume d'interventions des véhicules, on a constaté une augmentation de seulement 20 secondes du délai de réponse moyen par rapport à la densité totale de la population (Mesure 48). Les délais de réponse ne tiennent pas compte des services paramédicaux supplémentaires approuvés dans le cadre du budget de 2009, qui seront offerts en ligne.

## **Services du parc automobile**

Les frais d'exploitation par kilomètre d'utilisation pour les parcs de véhicules légers et les services des incendies et ambulanciers sont demeurés plus ou moins constants pendant plusieurs trimestres (Mesures 51 et 52). Le coût du carburant par kilomètre a diminué considérablement en raison de la diminution globale des prix du carburant par rapport à 2008, mais également en raison de la promotion constante par les Services du parc automobile des sites d'approvisionnement en carburant appartenant à la Ville, où les coûts du carburant en gros négociés par la Ville sont moins élevés que dans les sites d'approvisionnement en carburant au détail (Mesures 55 et 56).

## **Conclusion**

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

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

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

# Table des matières

## COMITÉ DU TRANSPORT EN COMMUN

### 1 Services de transport en commun

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

## COMITÉ DE L'URBANISME ET DE L'ENVIRONNEMENT

### 5 Services des déchets solides

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

### 7 Urbanisme

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

### 9 Services du Code du bâtiment

- 9 Mesure 15 : Total des permis de construire délivrés par quartier
- 10 Mesure 16 : Demandes de permis de construire soumises – Comparaison du T3 sur quatre ans
- 10 Mesure 17 : Pourcentage de demandes déterminées dans les délais prescrits par la loi
- 11 Mesure 18 : Pourcentage des demandes déterminées dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil)

## COMMISSION DE SERVICES POLICIERS

### 12 Service de police d'Ottawa

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

## **COMITÉ DES SERVICES COMMUNAUTAIRES ET DE PROTECTION**

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

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

### **18 Service des incendies**

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

### **20 Logement social et Gestion des refuges**

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

### **21 Services des parcs, des loisirs et de la culture**

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

### **23 Services des règlements municipaux**

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

### **24 Santé publique Ottawa**

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

### **25 Service paramédic d’Ottawa**

- 25 Mesure 45 : Nombre moyen d’interventions mensuelles des véhicules du Service paramédic par trimestre
- 25 Mesure 46 : Nombre total d’interventions des véhicules du Service paramédic selon le code de priorité
- 26 Mesure 47 : Service paramédic d’Ottawa – Taux de réponse des paramédics des soins avancés (*aucun graphique*)
- 26 Mesure 48 : Délai de réponse dans le 90e percentile pour les appels dont l’urgence constitue un danger de mort

## **CONSEIL DES SERVICES DE BIBLIOTHÈQUE**

### **27 Bibliothèque publique d'Ottawa**

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

## **COMITÉ DES SERVICES ORGANISATIONNELS DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE**

### **28 Services du parc automobile**

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

### **31 Communications et Service à la clientèle**

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

## **COMITÉ DES TRANSPORTS**

### **35 Entretien des routes et Circulation routière**

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

### **37 Transport à l'échelle de la Ville**

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

### **38 Services d'infrastructure**

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

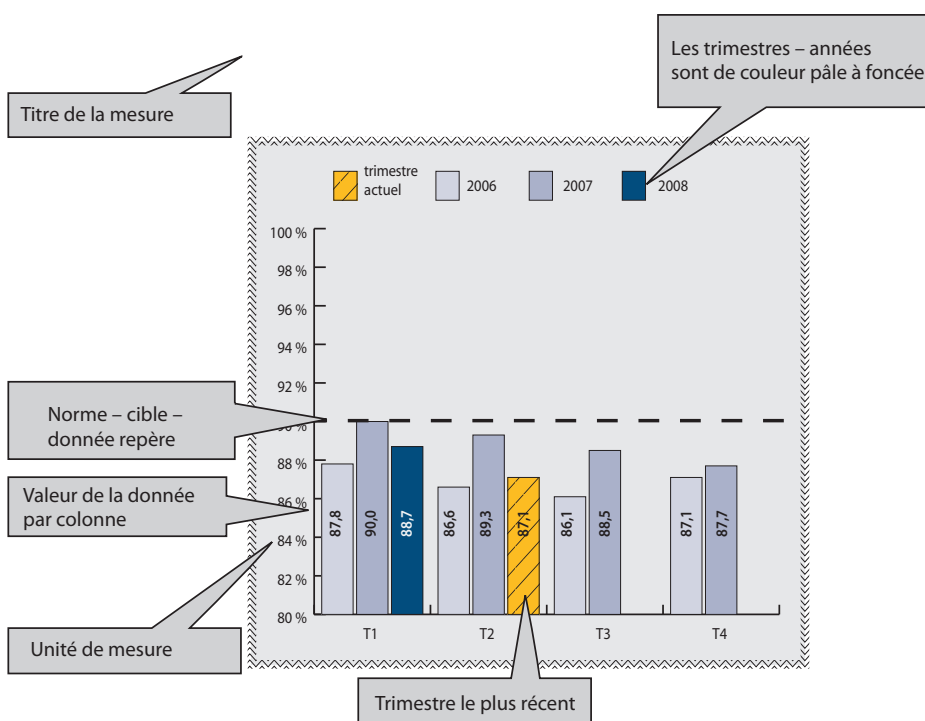
### **39 Définitions ou notes explicatives**



## 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.

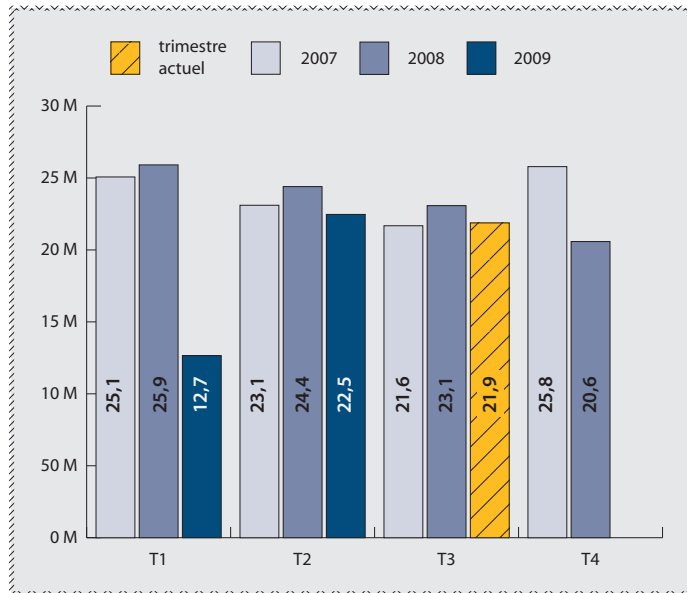
### Mesure X : Nom de la mesure présentée



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 39.

## Services de transport en commun

### Mesure 1 : Achalandage du transport en commun conventionnel



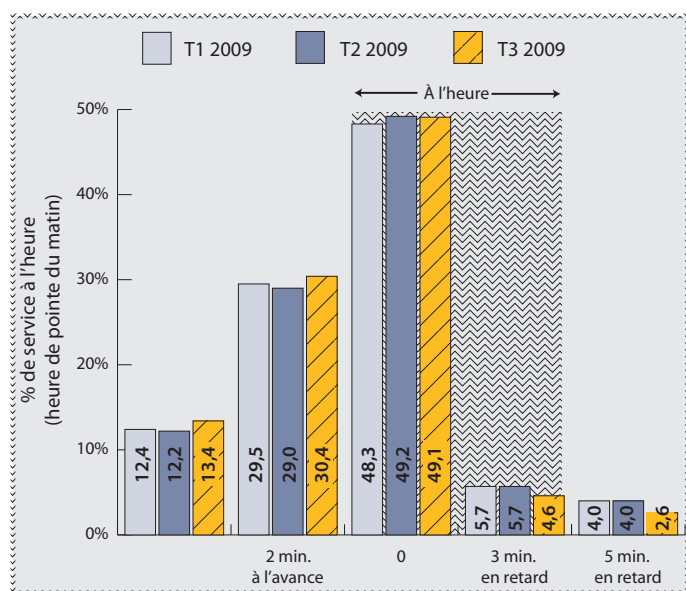
Le transport en commun conventionnel comprend le service régulier (autobus et O train), le transport en commun scolaire et le transport des passagers quotidiens, mais non les services Paratranspo. L'achalandage au troisième trimestre a diminué de 5,2 % par rapport à la même période en 2008. La population active occupée (PAO) à Ottawa a également diminué au cours de cette période (baisse de 1,4 %). La PAO est une mesure soutenue de la santé de l'économie qui explique 85 % des fluctuations de l'achalandage (ou environ 4 % de la diminution d'une année à l'autre au troisième trimestre).

### Mesure 2 : Taux d'occupation

Étant une mesure clé de l'efficacité du transport en commun, l'occupation indique la proportion de la capacité de service offerte par les Services de transport en commun qui est consommée par la clientèle. On commencera à rendre compte de l'occupation tous les trimestres à compter du prochain trimestre.

*(aucun graphique)*

### Mesure 3 : Ponctualité du service

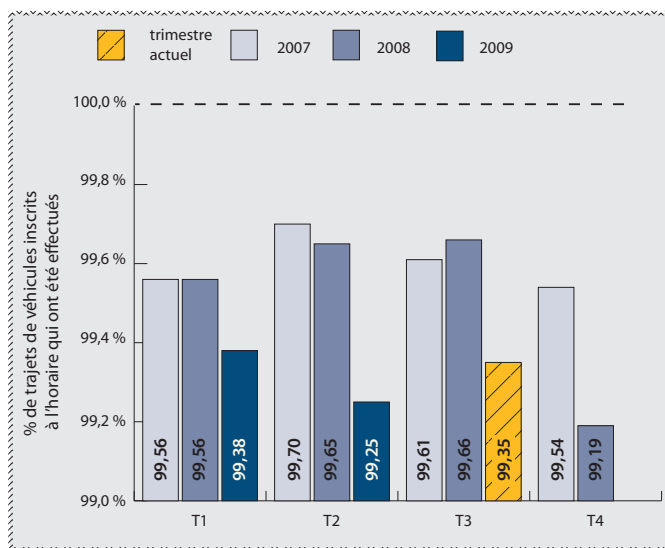


Le personnel opérationnel adopte graduellement de nouvelles pratiques de service afin de respecter la nouvelle norme de service « à l'heure », qui signifie ne plus arriver à l'avance et ne pas être en retard de plus de cinq minutes, comparativement à la norme antérieure de ne pas être plus de deux minutes à l'avance et plus de trois minutes en retard. Au troisième trimestre, la ponctualité était de 53,7 %, une légère diminution de 1,2 % par rapport au deuxième trimestre. Cette baisse est en grande partie attribuable à une augmentation de 1,4 % des arrivées à l'avance de deux minutes ou moins, étant donné que les chauffeurs s'efforcent d'arriver exactement à l'heure. Pour le mois de septembre, le dernier mois du trimestre,

les arrivées à l'heure avaient augmenté à 60,2 % et les arrivées à l'avance avaient diminué à 32,5 % par rapport au total global du trimestre de 43,8 %. Grâce à des rajustements continus à la nouvelle norme, la ponctualité du service devrait atteindre 80 %, le pourcentage obtenu avec la norme précédente, ce qui s'approche de notre cible de 90 %.

### Mesure 4 : Pourcentage de trajets planifiés qui ont été effectués

Selon la nouvelle norme des Services de transport en commun, 100 % des trajets inscrits à l'horaire doivent être effectués. Au cours du troisième trimestre, 99,35 % des trajets inscrits à l'horaire ont été effectués, une légère augmentation de 0,1 % par rapport au deuxième trimestre. Bien que les pressions de l'entretien en raison de la reprise du service évidentes aux premier et deuxième trimestres aient diminué au troisième trimestre, on a constaté une augmentation de 5 % du service dans l'ensemble pour le mois de septembre 2009, plusieurs trajets ayant été raccourcis et/ou répartis. Cela a fait en sorte que le nombre de circuits d'autobus a augmenté de 16 % d'une année à l'autre pour septembre seulement (11 % pour l'ensemble du troisième trimestre). Par conséquent, il se peut que la défaillance d'un autobus au cours du troisième trimestre ait eu des répercussions sur un plus grand nombre de circuits d'autobus comparativement aux trimestres précédents.

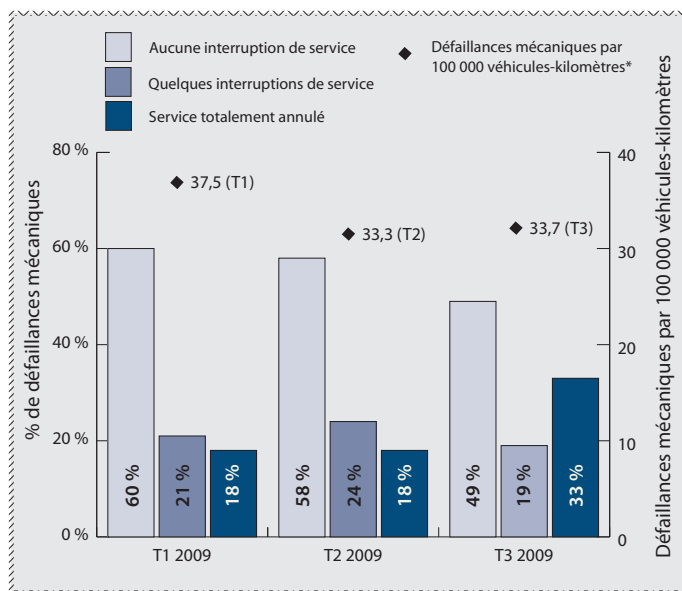


### Mesure 5 : Objectif du service d'entretien atteint – Transport en commun

Cette mesure et des mesures connexes dans la Direction de l'entretien du transport en commun sont renforcées grâce à l'accent accru mis sur l'objectif opérationnel et à l'amélioration des pratiques de collecte et de suivi des données. Les cibles fixées pour les Services de transport en commun sont la disponibilité du service à 100 % en tout temps et l'utilisation du parc d'autobus à 90 %. L'élaboration des structures de déclaration et des valeurs de référence de cette mesure devrait être terminée avant le quatrième trimestre de 2009.

*(aucun graphique)*

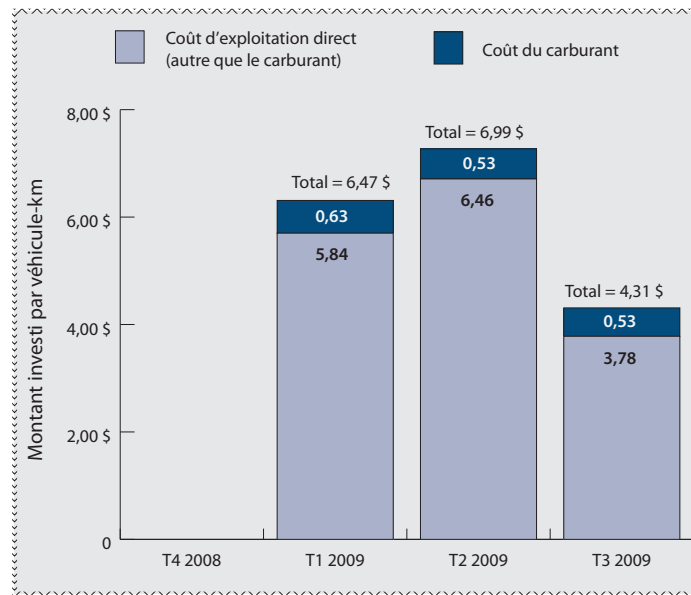
### Mesure 6 : Taux de défaillance mécanique et incidence sur le service



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

Le taux de défaillance mécanique repose sur le nombre réel de défaillances des autobus affectés au service qui ont dû être retirés du service. Au cours du troisième trimestre, le taux de défaillance mécanique a été de 33,7 pour 100 000 véhicules-km, marquant une légère augmentation par rapport au pourcentage du trimestre précédent. La mesure de l'efficacité opérationnelle est la capacité de réduire le nombre de parcours d'autobus touchés par des défaillances mécaniques et, par conséquent, le nombre de clients touchés. Quarante-neuf pour cent des pannes du troisième trimestre de 2009 n'ont pas entraîné l'annulation d'un parcours d'autobus, une diminution par rapport à 58 % au deuxième trimestre. Trente-trois pour cent des pannes ont nui au service, comparativement à 18 % au deuxième trimestre. La diminution du niveau de service de transport en commun au cours des mois d'été moins achalandés contribue à limiter les ressources dans les rues qui peuvent être redéployées pour remédier à l'annulation du service en raison de défaillances mécaniques.

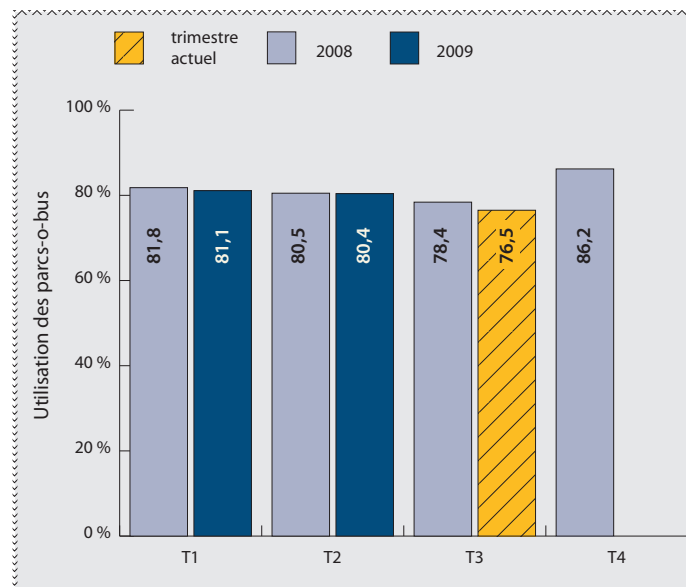
**Mesure 7 : Coût de fonctionnement par véhicule-kilomètre**



Le coût de fonctionnement par kilomètre au troisième trimestre était de 4,31 \$, comparativement à un coût de 6,99 \$ au deuxième trimestre. Pour le deuxième trimestre, les coûts de fonctionnement comprenaient des paiements importants pour les frais facturés à l'utilisation (33 M) et pour les fonds de retraite (2,6 M). Sans ces paiements, le coût d'exploitation direct au deuxième trimestre aurait été de 4,70 \$ par véhicule-kilomètre, signifiant tout de même une légère diminution des coûts pour le troisième trimestre.

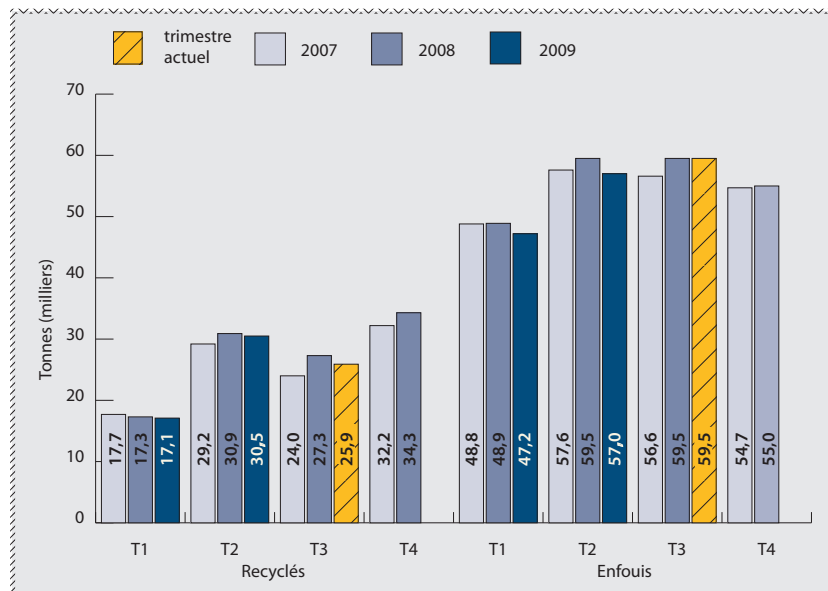
**Mesure 8 : Utilisation des parcs-o-bus**

L'utilisation des parcs-o-bus a diminué de 1,9 % par rapport au troisième trimestre de 2008. Cette diminution suit toutefois la tendance de légères diminutions de l'utilisation au troisième trimestre, lesquelles incluait les mois d'été de juillet et d'août.



## 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



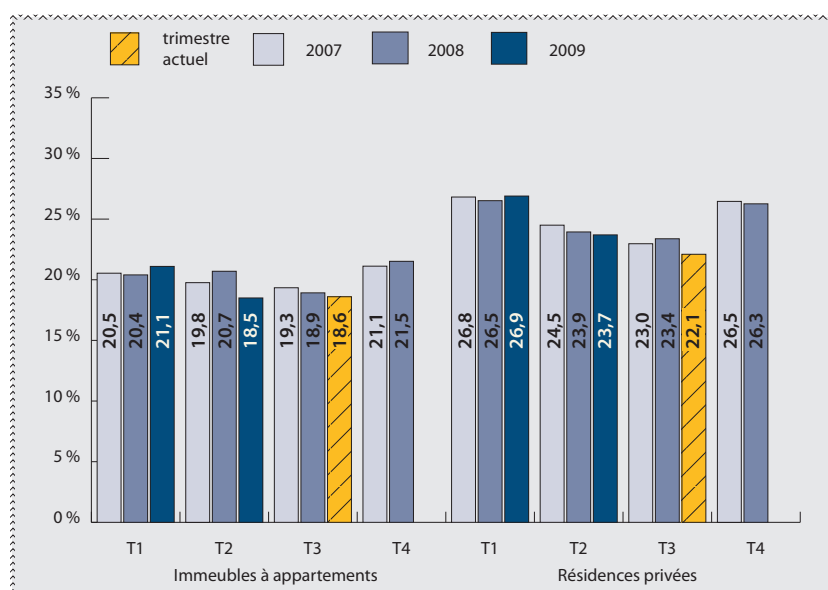
Ce graphique montre le nombre de tonnes de déchets domestiques recueillis (recyclés et enfouis). Au troisième trimestre de 2009, il y a eu une diminution de 5 % de la quantité de déchets recyclables recueillis. Cette diminution est principalement attribuable à une diminution de 9 % de la quantité de déchets recyclables des bacs noirs recueillis, laquelle a été compensée par une baisse plus modeste des déchets recyclables des bacs bleus recueillis pour la diminution totale de 5 %. La tendance de consultation des journaux quotidiens en ligne et

une diminution de la taille des journaux sont les principales raisons qui expliquent cette diminution.

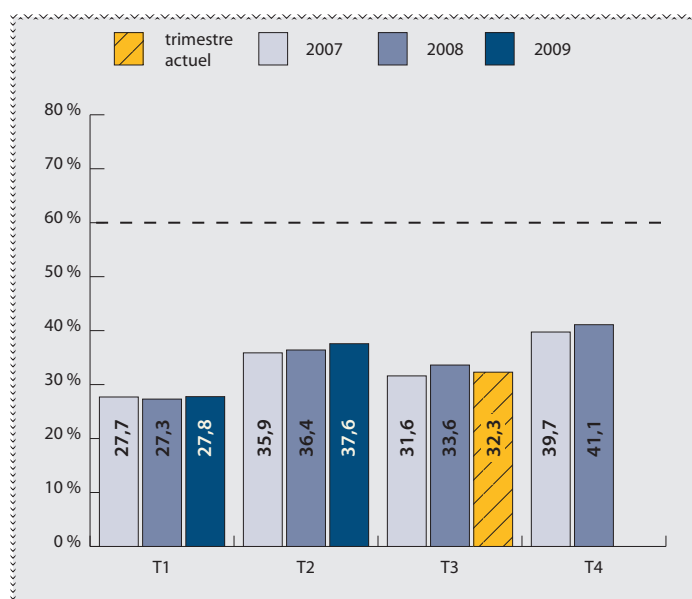
Au troisième trimestre de 2009, on a constaté aucun changement de la quantité de déchets enfouis par rapport à la même période en 2008. Pour les deux premiers trimestres de 2009, la quantité de déchets enfouis a diminué par rapport aux mêmes périodes en 2008. Cette tendance se serait maintenue au troisième trimestre de 2009, mais l'inondation du 24 juillet a occasionné la collecte d'environ 800 tonnes de déchets supplémentaires, faisant en sorte que le taux de déchets enfouis est demeuré constant par rapport au troisième trimestre de 2008.

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

Ce graphique montre le taux de réorientation (le pourcentage du total des déchets recueillis qui ont été recyclés) selon le type de résidence (appartements ou résidences privées). Le taux de réorientation des immeubles à appartements est demeuré à peu près inchangé. La baisse de la quantité de matériaux recueillis dans des bacs noirs a été compensée par une baisse similaire de la quantité de déchets recueillis dans les immeubles à appartements. La baisse du taux de réorientation dans les résidences privées peut être attribuable à une diminution de 9 % de la quantité de matériaux



recueillis dans les bacs noirs. La collecte de déchets supplémentaires suite à l'inondation du 24 juillet a également réduit le taux de réorientation des déchets dans les résidences privées.

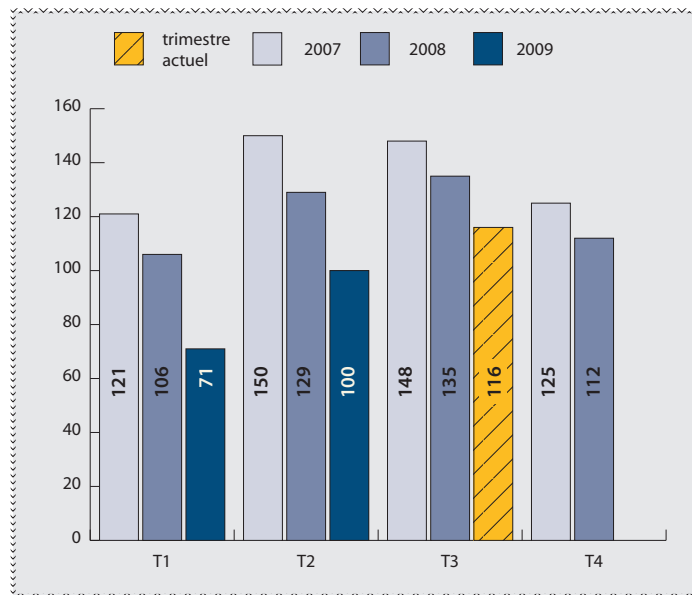
**Mesure 11 : Pourcentage de déchets réorientés (tous les flux de déchets)**

Ce graphique montre les taux de réorientation de tous les flux de déchets (bacs bleus et noirs, feuilles et résidus de jardinage et matières organiques) pour les résidences privées. Au troisième trimestre de 2009, ce taux a diminué de 1,3 % comparativement à la même période en 2008. Cette baisse est attribuable à la diminution de la quantité de matériaux dans des bacs noirs (principalement du papier journal) à recueillir. Cette tendance devrait se maintenir. Le taux de réorientation pourrait s'améliorer grâce à une meilleure éducation, à la réduction des limites imposées aux déchets (uniquement trois articles devraient être ramassés chaque semaine, à l'exclusion du recyclage, des feuilles et des résidus de jardinage), ainsi

qu'à l'application de ces limites. L'ajout du programme des bacs verts permettra d'améliorer les résultats au chapitre de la réorientation en 2010.

## Urbanisme

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



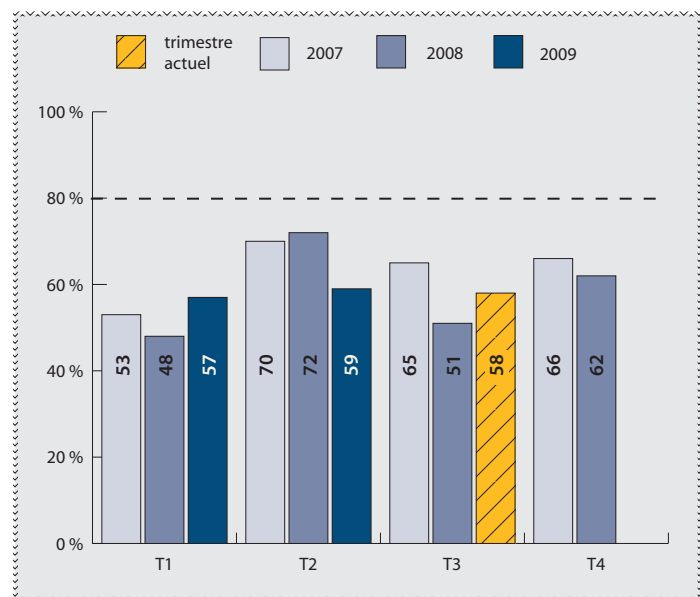
Les demandes d'aménagement comprennent celles qui font l'objet d'une décision de la part du Comité de l'urbanisme et de l'environnement, du Comité de l'agriculture et des affaires rurales, du Conseil municipal, ainsi que du personnel lorsque le pouvoir de décision lui est délégué.

Les résultats du troisième trimestre de 2009 sont inférieurs à ceux du troisième trimestre de 2007 et de 2008. Divers facteurs influent sur ces résultats, notamment les délais de réponse des organismes externes, le moment où le conseiller et le demandeur se mettent d'accord et le temps requis pour résoudre de nombreuses questions. Les résultats pour les premier, le deuxième et le

troisième trimestres de 2009 sont inférieurs aux résultats des trois premiers trimestres de 2007 et de 2008 et reflètent le nombre moins élevé de demandes reçues en 2009.

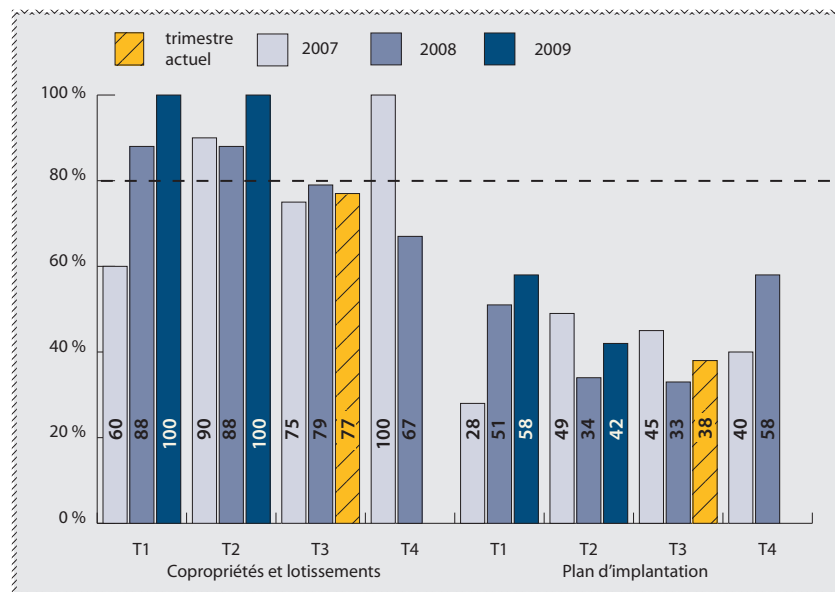
### Mesure 13 : Examen en temps voulu – Pourcentage de demandes de modifications au règlement de zonage présentées au Conseil municipal en temps opportun

Ce graphique montre le pourcentage de demandes de modification du règlement de zonage qui font l'objet d'une décision du Conseil municipal à la date cible ou avant cette date. Notre cible consiste à obtenir une décision du Conseil dans les 120 jours, dans 80 % des cas, comme le prévoit la Loi sur l'aménagement du territoire. Depuis 2004, le nombre de demandes de modification du règlement de zonage qui ont fait l'objet d'une décision du Conseil dans le délai prévu a augmenté, mais ce résultat peut varier selon le calendrier des réunions, le temps écoulé entre les réunions des comités et celles du Conseil, ainsi que la complexité des demandes. Bien que les résultats du troisième trimestre de 2009 n'atteignent pas la cible, ils témoignent d'une certaine constance par rapport à ceux du 1er et du deuxième trimestres de 2009.





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



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

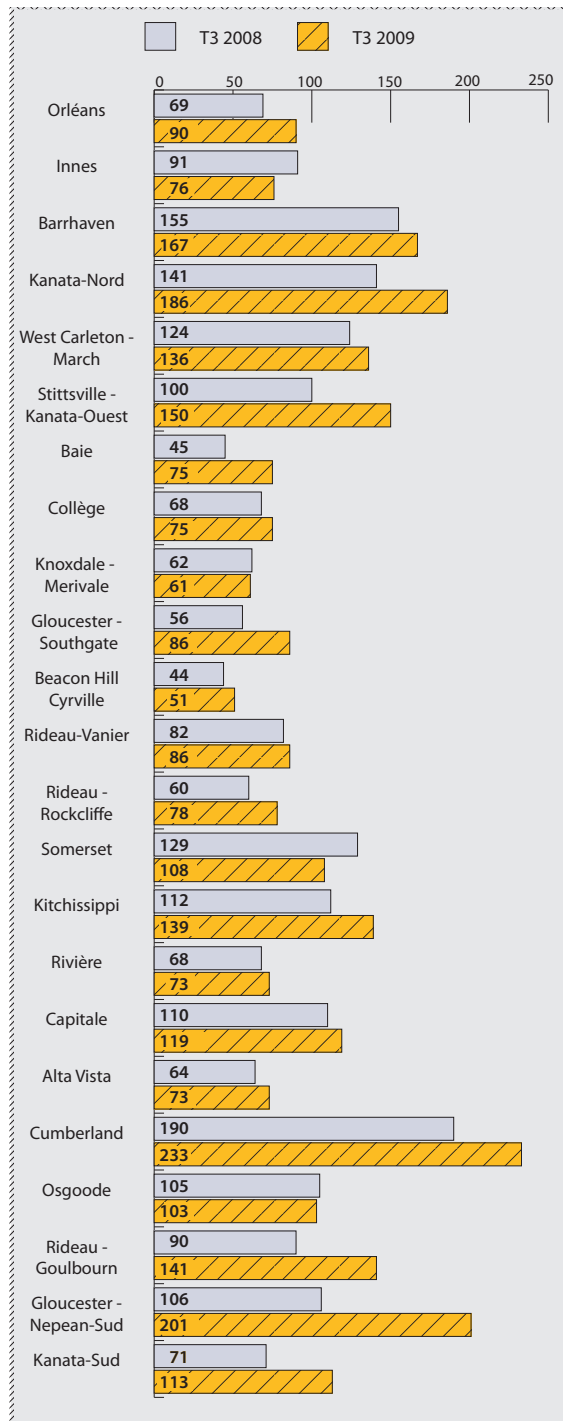
de 2009 sont légèrement inférieurs à la cible.

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

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

## Services du Code du bâtiment

Mesure 15 : Total des permis de construire délivrés par quartier



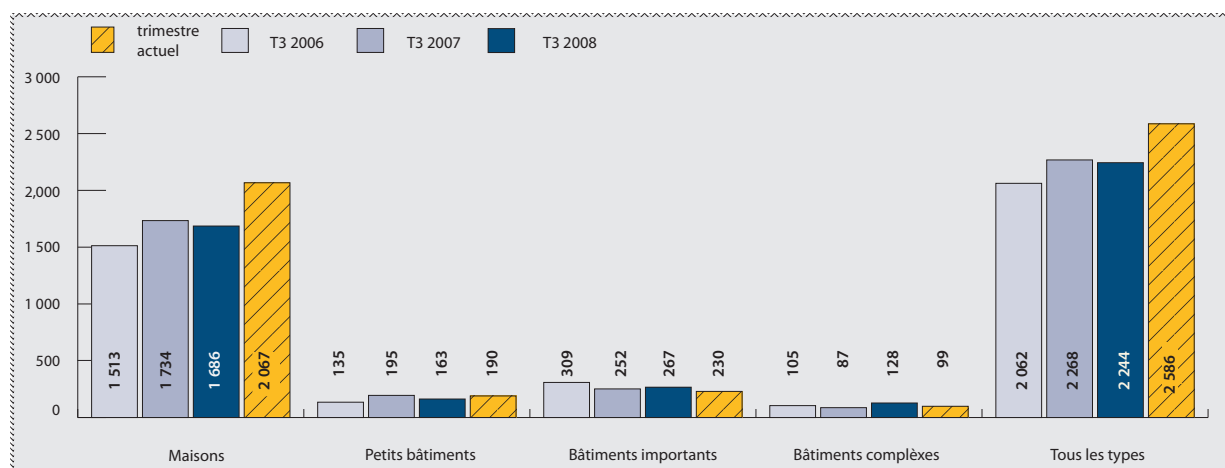
Les cinq quartiers les plus actifs au troisième trimestre, qui ont compté pour 35,8 % des permis de construire délivrés, sont les suivants :

- Cumberland – 233 permis, soit 8,9 % du total;
- Gloucester-Nepean-Sud – 201 permis, soit 7,7 % du total;
- Kanata Nord – 186 permis, soit 7,1 % du total;
- Barrhaven – 167 permis, soit 6,4 % du total;
- Stittsville-Kanata Ouest – 150 permis, soit 5,7 % du total.

Les permis de construire délivrés dans ces quartiers se rapportaient principalement à des maisons unifamiliales.

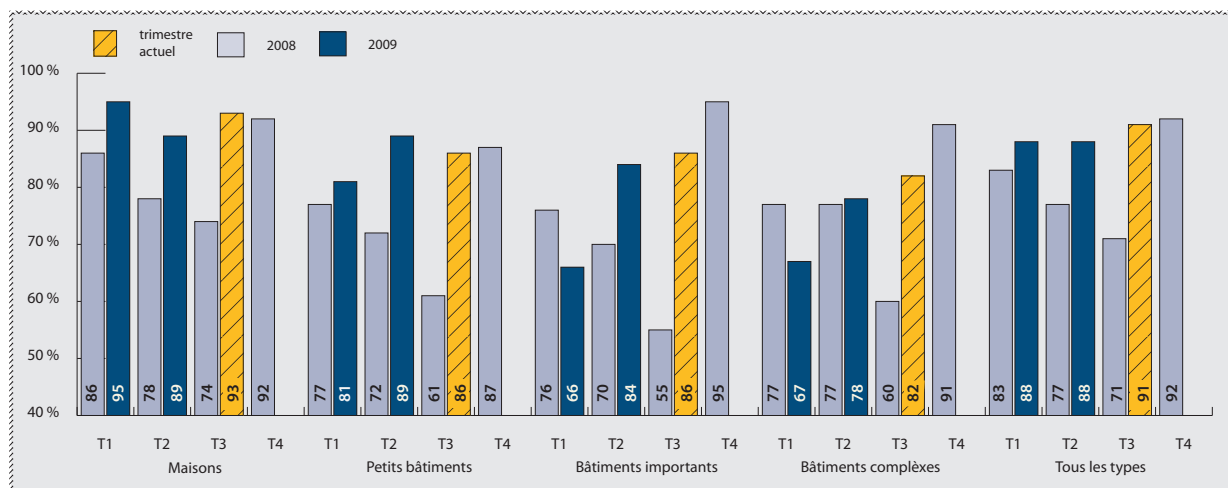
Les chiffres ci dessus représentent les activités du secteur de la construction et indiquent généralement des lieux où il y a croissance économique et urbaine. Pour cette raison, ils sont considérés comme des indicateurs économiques et non comme des indicateurs de rendement.

**Mesure 16 : Demandes de permis de construire soumises – comparaison du T3 sur quatre ans**



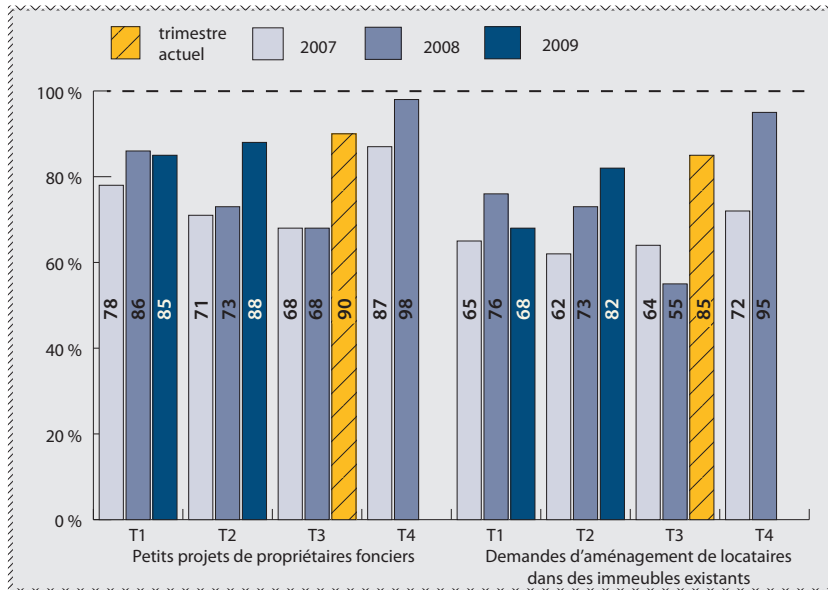
Le nombre total de demandes de permis de construire a augmenté de 15 % au troisième trimestre de 2009, par rapport à la même période en 2008. La hausse de 22,6 % du nombre de demandes de permis de construire dans la catégorie Maison reflète la reprise des ventes de la construction résidentielle suivant un marasme qui a commencé à l'automne 2008. L'augmentation représente également un afflux de demandes de rénovation dans le cadre du programme fédéral d'allègement fiscal. (Pour la définition des différentes catégories, voir la section « Définitions » à la page 39.)

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



Le rendement de la Direction quant au respect des délais prescrits par la loi au troisième trimestre de 2009 s'est amélioré par rapport à la même période l'an dernier, suite à la mise en œuvre du processus du portail privé primé Demandes de permis de construire, précédant les trimestres moins achalandés qui ont permis au personnel de terminer le travail en retard et de réagir rapidement à l'augmentation subite au troisième trimestre du nombre de demandes et aux améliorations aux processus dans le cadre du programme d'amélioration continue de la Direction. On remarque que l'affectation et le dévouement accrus des ressources pour respecter les délais prescrits ont nui à la capacité de la Direction de performer équitablement dans l'examen des nouvelles demandes présentées (où le demandeur est tenu de fournir des renseignements et des précisions ou des documents qui n'ont pas été fournis dans la présentation du permis initial) et la délivrance des permis. D'autres ressources ou améliorations technologiques seraient nécessaires pour améliorer le rendement de la Direction (voir la section « Définitions » à la page 39 pour la liste des délais).

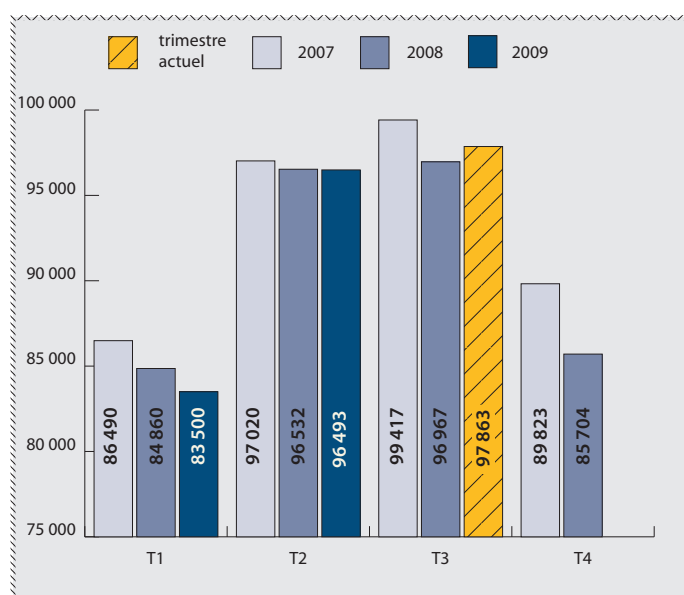
### Mesure 18 : Pourcentage des demandes déterminées dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil)



Le pourcentage des examens initiaux terminés des demandes de permis à l'intérieur des délais améliorés du Conseil dans le cas des « Petits projets de propriétaires fonciers » a augmenté de 22 % par rapport au troisième trimestre de 2008. Dans le même ordre d'idées, le pourcentage d'examens initiaux terminés à l'intérieur des délais améliorés dans le cas des « demandes d'aménagement de locataires des immeubles existants » a augmenté de 30 % par rapport au troisième trimestre de 2008. Le rendement de la Direction s'est amélioré en raison du traitement efficace des demandes de permis de construire pour les habitations à grand volume et des trimestres moins achalandés qui ont permis au personnel de terminer le travail en retard et de répondre rapidement à ces demandes. (Voir la section « Définitions » à la page 39 pour la liste des délais.)

## Service de police d'Ottawa

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

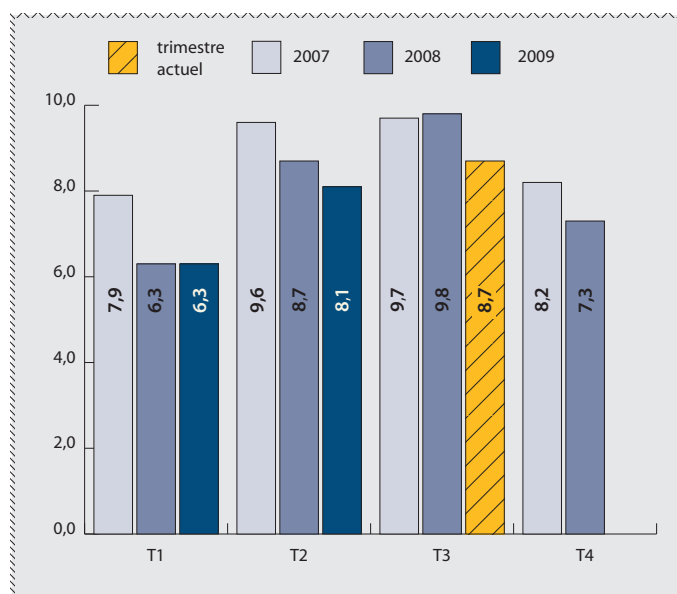


Au cours des cinq dernières années, le Service de police d'Ottawa a traité en moyenne 365 000 appels par année. Après avoir atteint un sommet en 2007, le nombre d'appels est revenu au niveau habituel en 2008. Les résultats obtenus au troisième trimestre montrent que le nombre d'appels a légèrement augmenté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

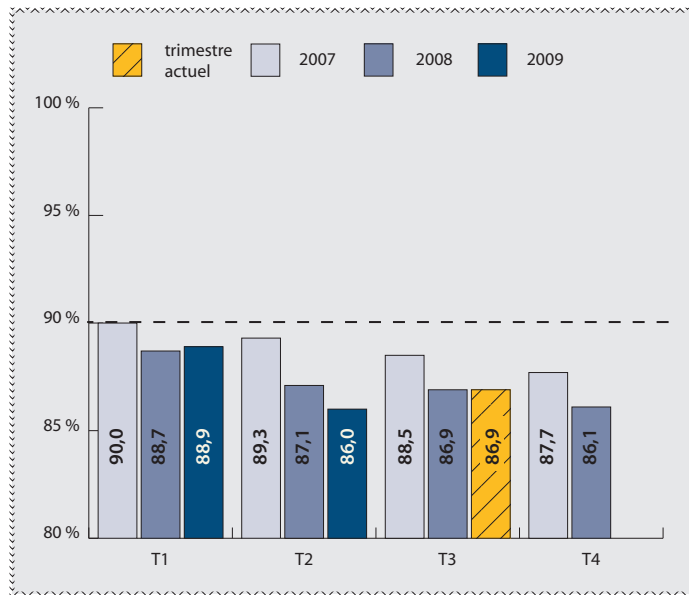
### Mesure 20 : Nombre d'infractions au *Code criminel* traitées par policier

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

Depuis 2005, le nombre total d'infractions au *Code criminel du Canada* n'étant pas liées à la conduite routière a diminué de plus de 13 %, alors que celui d'agents assermentés autorisés a augmenté de 105, ce qui s'est soldé par une diminution de la quantité d'infractions traitées par chaque agent. Comme il y a eu environ 1 000 infractions de moins au *Code criminel du Canada* au troisième trimestre de la présente année, les infractions au *Code criminel du Canada* par agent ont diminué de 12 % par rapport à la même période en 2008.



### Mesure 21 : Délai de réponse aux appels de première priorité



Le Service de police d'Ottawa vise à intervenir à la suite d'appels de service de première priorité dans les 15 minutes, dans 90 % des cas, dans l'ensemble de la Ville. Au cours des quatre dernières années, le délai de réponse a fluctué entre 87 % et 90 %. Le nombre d'appels, la durée du trajet et les ressources disponibles sont les facteurs qui influent le plus sur le délai de réponse du Service de police.

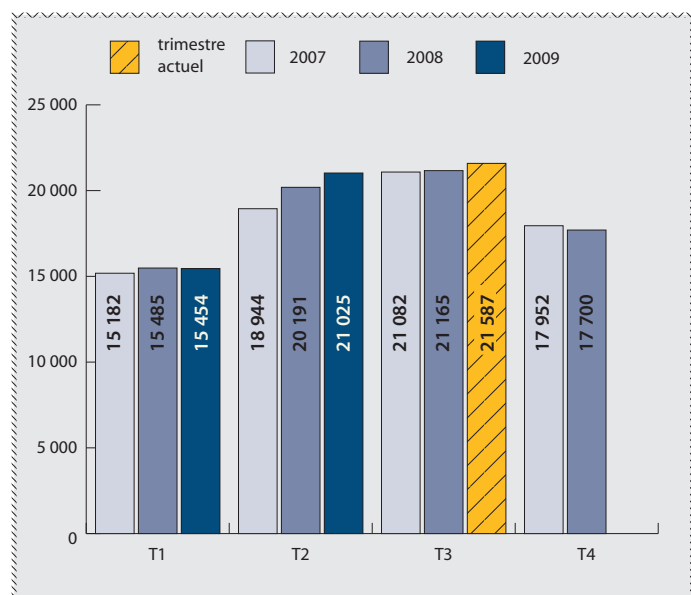
Ces cinq dernières années, les patrouilleurs sont arrivés sur les lieux dans les 15 minutes, dans 87 % des cas, au cours du troisième trimestre. Le délai de réponse est demeuré constant au troisième trimestre et correspond à la moyenne des cinq dernières années. L'incapacité de

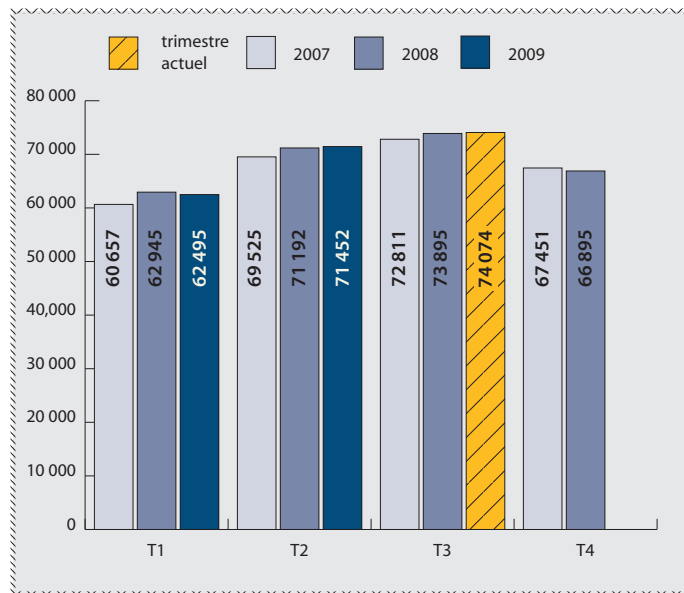
l'organisation d'atteindre la cible au chapitre des délais de réponse dans 90 % des cas de façon constante peut être attribuable au fait que le service de police a atteint le niveau opérationnel maximal dans le calendrier, le protocole de réponse aux appels, le niveau de dotation et le volume d'appels actuels.

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

Après un recul de 11 % en 2005, le volume des appels de première priorité a bondi ces trois dernières années pour atteindre 74 541 appels en 2008. Au troisième trimestre, les appels d'urgence nécessitant une présence policière immédiate sur les lieux ont continué de suivre la tendance saisonnière, augmentant de près de 400 appels (2 %) pour atteindre 21 587 appels sur le territoire de la Ville.

Dans l'ensemble de la Ville d'Ottawa, l'augmentation du nombre d'appels d'urgence était concentré dans la division de l'Est, le nombre d'appels ayant augmenté de 400 appels (7 %). Les divisions de l'Ouest et du Centre affichent pratiquement aucun changement au troisième trimestre par rapport à la même période l'an dernier.



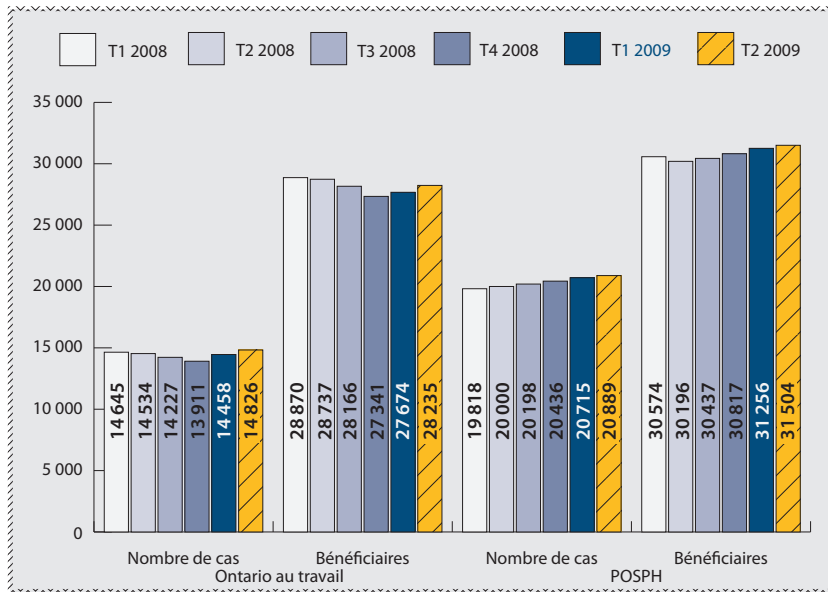
**Mesure 23 : Heures de service (demandes des citoyens nécessitant une intervention mobile)**

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

De saison en saison, la charge de travail réactive est habituellement inférieure pendant les mois d'hiver, les changements climatiques influant sur le volume d'appels et le comportement. Comparativement à la même période l'an dernier, les heures de service comptées au troisième trimestre et depuis le début de l'année ont peu varié.

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

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



Le nombre de cas à traiter dans le cadre d'OT a augmenté de 2,5 % du premier trimestre au deuxième trimestre. Le taux de chômage à Ottawa est un facteur qui a contribué à cette augmentation, lequel a augmenté de 2,2 % de janvier 2009 à juin 2009 (de 4,2 % à 6,4 %). Le Conference Board du Canada a prédit que les répercussions de la récession économique mondiale se feraient ressentir à Ottawa d'ici le printemps 2009. Le nombre de cas à traiter dans le cadre du POSPH et celui de bénéficiaires sont moins touchés

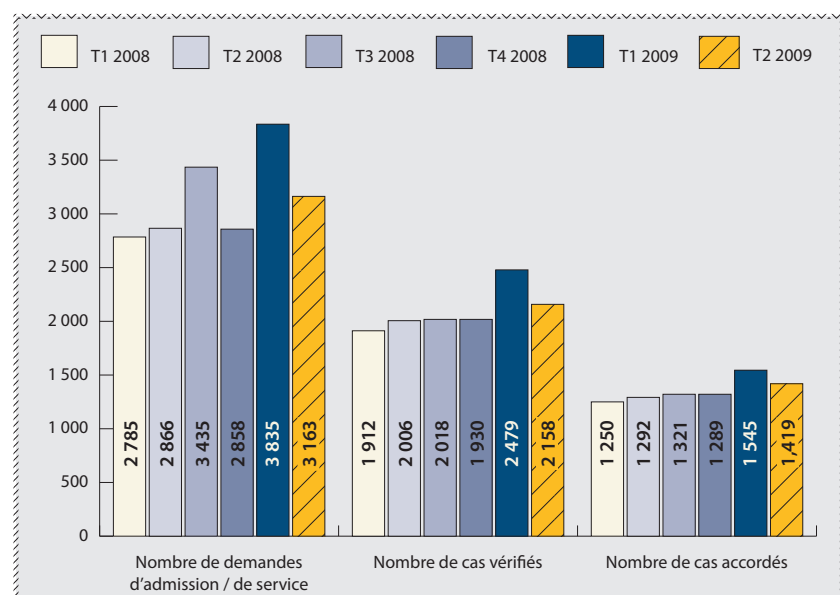
par les indicateurs économiques et, par conséquent, on peut varier par rapport au dernier trimestre.

**Note:** La déclaration des données sur les SEAF accuse un retard 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)**

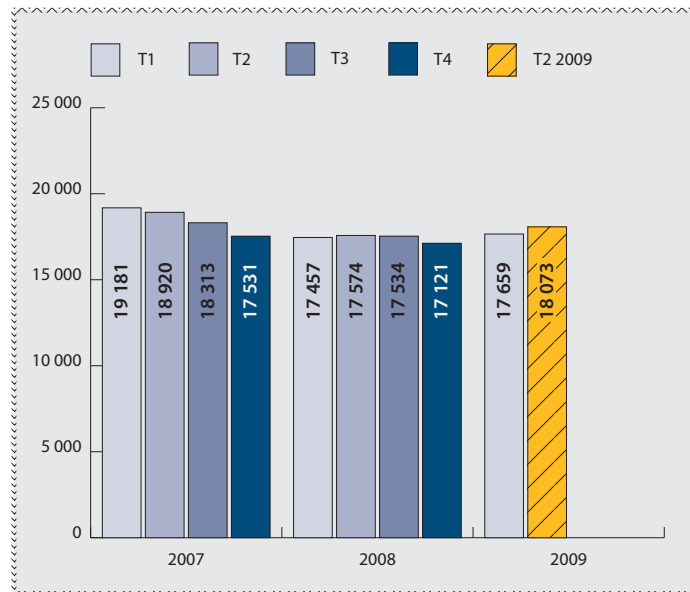
Bien qu'une diminution du volume d'appels ait été observée au deuxième trimestre, le volume d'appels n'est pas retourné aux niveaux enregistrés avant la grève (OC Transpo). Le taux de chômage plus élevé est un facteur déterminant.

**Note:** La déclaration des données sur les SEAF accuse un retard d'un trimestre.





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



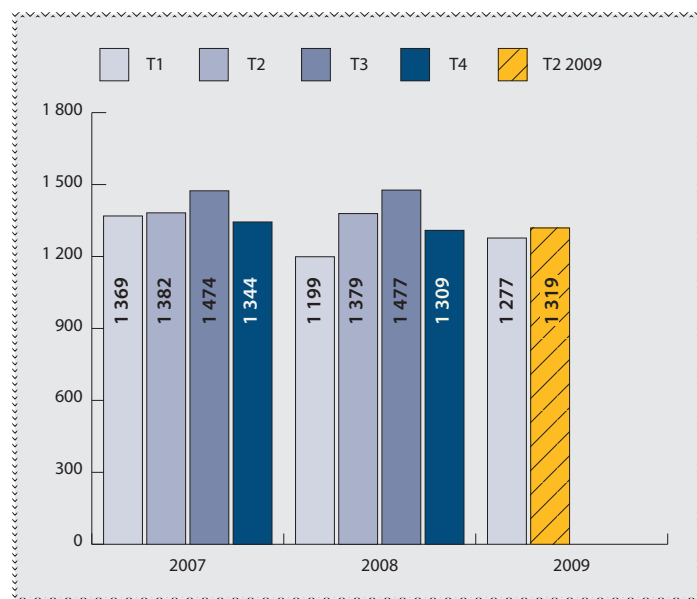
L'augmentation du nombre de participants observée au deuxième trimestre (augmentation de 2,34 %) correspond à l'augmentation du nombre global de cas d'OT.

**Note:** La déclaration des données sur les SEAF accuse un retard d'un trimestre.

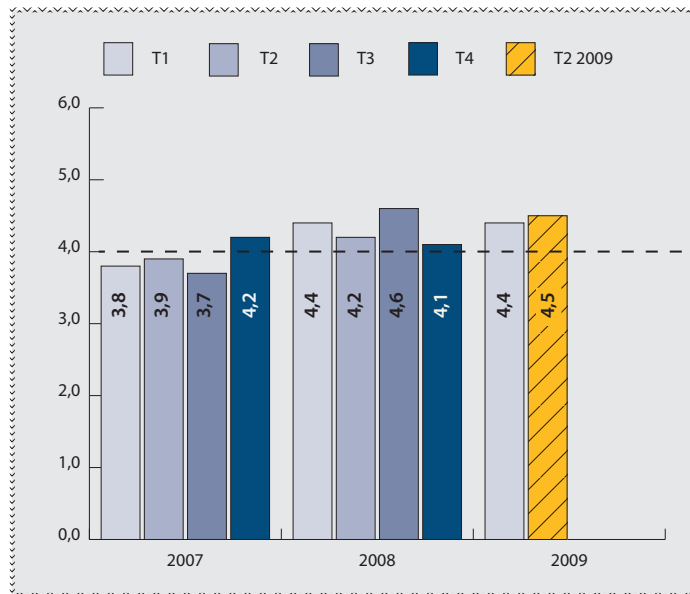
**Mesure 27 : Nombre de cas d'Ontario au travail terminés**

Malgré l'augmentation du nombre de demandes et un taux de chômage plus élevé, le nombre de dossiers clos est demeuré le même qu'au deuxième trimestre de 2007 et qu'au deuxième trimestre de 2008. Le nombre de dossiers clos constant est attribuable à la mise en place de programmes d'emploi efficaces et adaptés aux besoins.

**Note:** La déclaration des données sur les SEAF accuse un retard d'un trimestre.



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

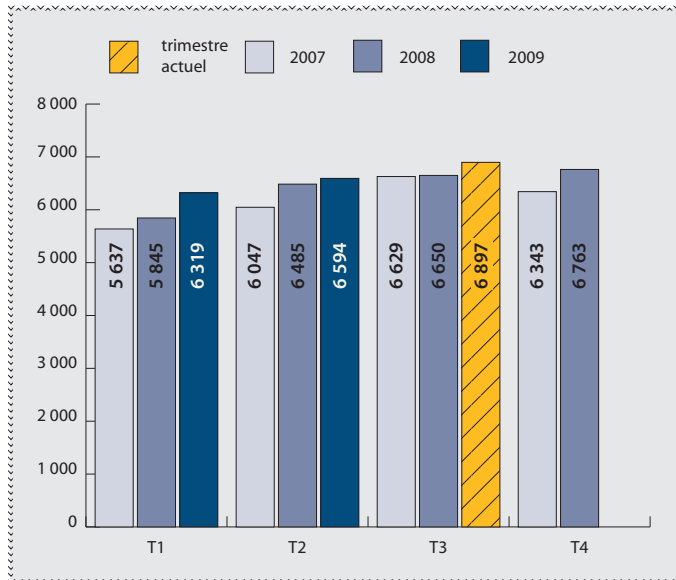


Le nombre de demandes au deuxième trimestre était plus élevé qu'à la plupart des trimestres précédents (à l'exception de l'augmentation liée à la grève d'OC Transpo au premier trimestre de 2009 et de l'afflux des immigrants au troisième trimestre de 2008). Ce volume plus élevé de demandes a eu une légère incidence sur le nombre de jours entre la demande et la vérification.

**Note:** La déclaration des données sur les SEAF accuse un retard d'un trimestre.

## Service des incendies

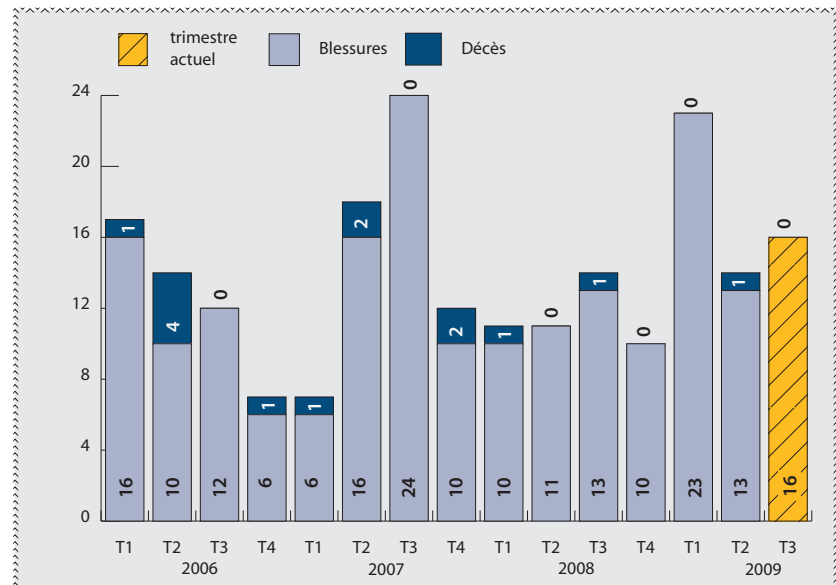
Mesure 29 : Nombre d'incidents où le Service des incendies est intervenu

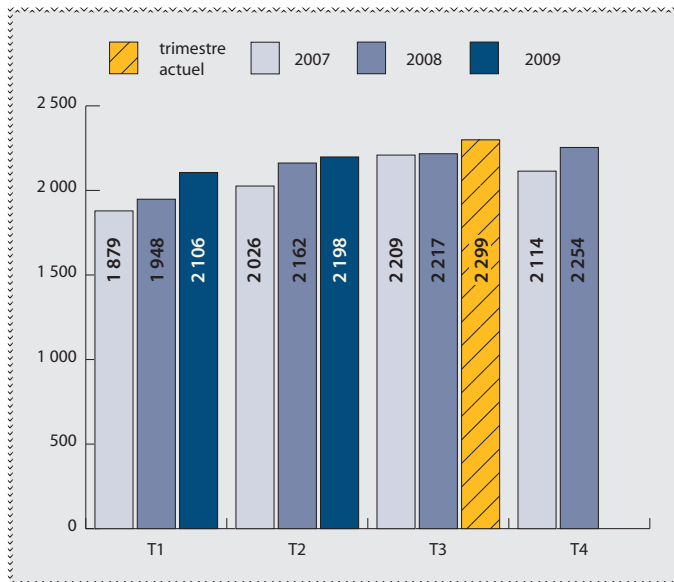


Le nombre total annuel affiche une tendance graduelle à la hausse. Il a augmenté de 3,7 % au troisième trimestre de 2009 par rapport à l'an dernier (T3 de 2008) et de 4 % par rapport à la même période de déclaration il y a deux ans (T3 de 2007). Cette augmentation du nombre d'incidents est en partie attribuable à une hausse de 20 % des interventions liées à des accidents de la route.

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

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

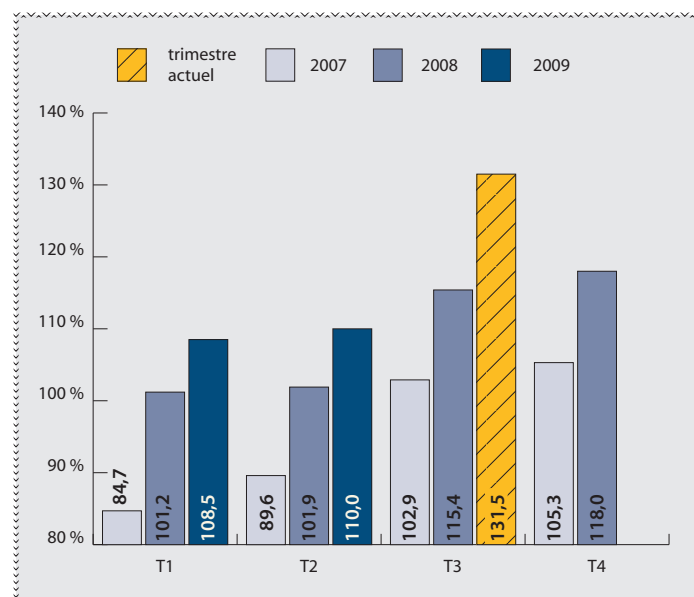


**Mesure 31 : Volume moyen d'appels par mois**

Il y a eu une hausse de 0,1 % du volume moyen d'appels par mois entre le troisième trimestre de 2008 et celui de 2009. On a assisté à une légère tendance à la hausse du volume moyen annuel d'appels par mois entre 2007 et 2009.

## Logement social et Gestion des refuges

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

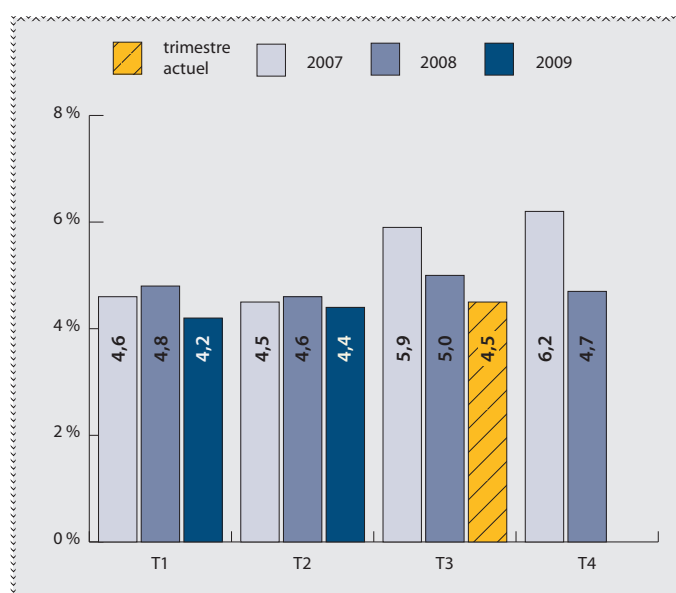


On a observé une hausse constante du taux d'occupation, plus particulièrement dans les refuges d'urgence conçus pour des familles et dans les installations de débordement. Les résultats du troisième trimestre indiquent que, en moyenne, il manquait 310 lits par nuit. Pendant les trimestres où le taux d'occupation a dépassé 100 %, la Ville a utilisé ses installations de débordement pour répondre à la demande. Au T2, la capacité d'accueil s'élevait à 972 lits. On l'a augmentée à 986 au T3. En raison de cette augmentation de la capacité, le pourcentage de variation du taux d'occupation du T2 au T3 a diminué, et celui ci ne reflète pas efficacement la hausse des cas avec laquelle devait composer

notre réseau de refuges. Si on conserve la capacité d'accueil de 972 lits dans les calculs relatifs au T3, on constate une hausse des cas de 21,27 % entre les T2 et T3, au lieu de la variation du taux d'occupation de 19,55 % entre ces trimestres, indiquée dans le graphique. Il s'agit également d'une augmentation de 13,95 % par rapport au même trimestre en 2008.

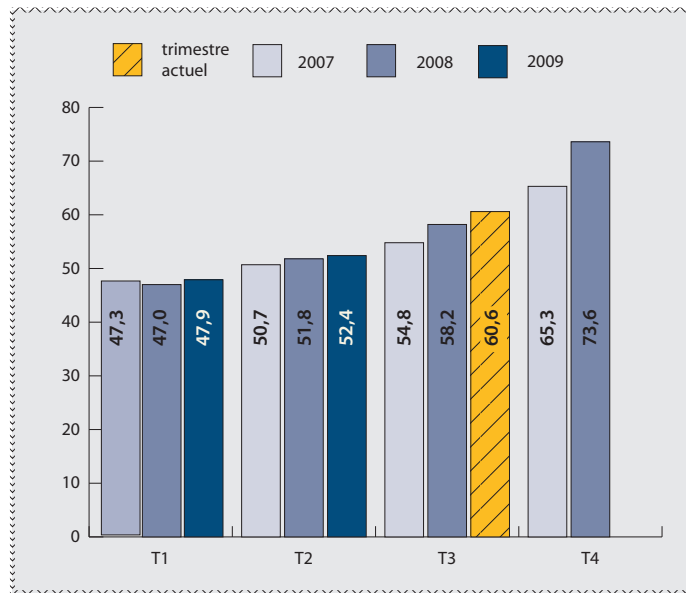
### Mesure 33 : Pourcentage des particuliers et des familles en attente d'un logement social qui ont été placés

Au cours du troisième trimestre de 2009, 4,5 % des ménages inscrits sur la liste d'attente centralisée ont été placés dans un logement social. La moyenne trimestrielle pour les 12 derniers trimestres s'établissait à 4,98 % (arrondie à 5,0 %), ce qui correspond à la moyenne pour les 12 trimestres au T2 de 2009. Étant donné qu'il ne s'est pas ajouté de nouveaux logements LIR (loyer indexé sur le revenu) au parc de logements, le nombre de ménages placés dépend du nombre de ménages qui quittent les logements sociaux existants. Conformément à la norme saisonnière, plus de ménages ont quitté leur logement pendant les mois de l'été, plus chauds. En date du 30 septembre 2009, 10 383 ménages figuraient sur la liste d'attente des logements sociaux.



## Services des parcs, des loisirs et de la culture

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



Le nombre de participants à des programmes accrédités pour 1 000 habitants a augmenté de 4,1 % au troisième trimestre de 2009 par rapport au troisième trimestre de 2008.

**Note:**

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

T2 = Période d'inscription du printemps

T3 = Période d'inscription de l'été

T4 = Période d'inscription de l'automne

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

Le nombre total de participants à des programmes accrédités a augmenté de 4,1 % au troisième trimestre de 2009 par rapport au troisième trimestre de 2008, tandis que le nombre de places disponibles s'est accru de 6,2 % au cours de la même période, ce qui est attribuable aux nouveaux programmes d'été.

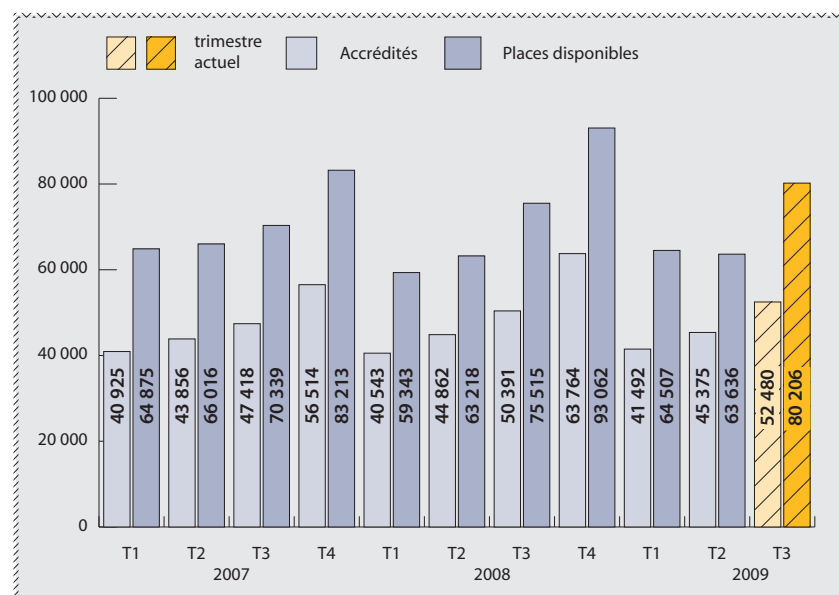
**Note:**

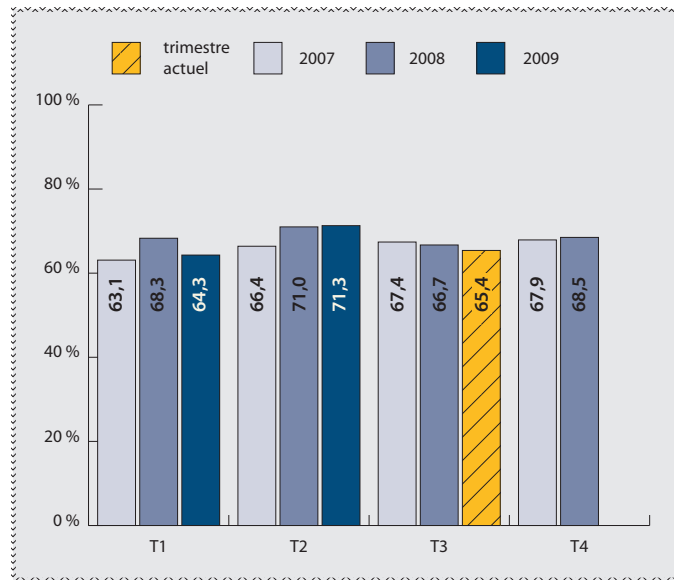
T1 = Périodes d'inscription d'hiver et du congé de mars

T2 = Période d'inscription du printemps

T3 = Période d'inscription de l'été

T4 = Période d'inscription de l'automne



**Mesure 36 : Pourcentage de participation aux programmes**

Le pourcentage de participation aux programmes a diminué de 1,3 %, passant de 66,7 % à 65,4 %, parce que plusieurs nouveaux programmes sont offerts et que la participation à ces programmes a débuté lentement.

**Note:**

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

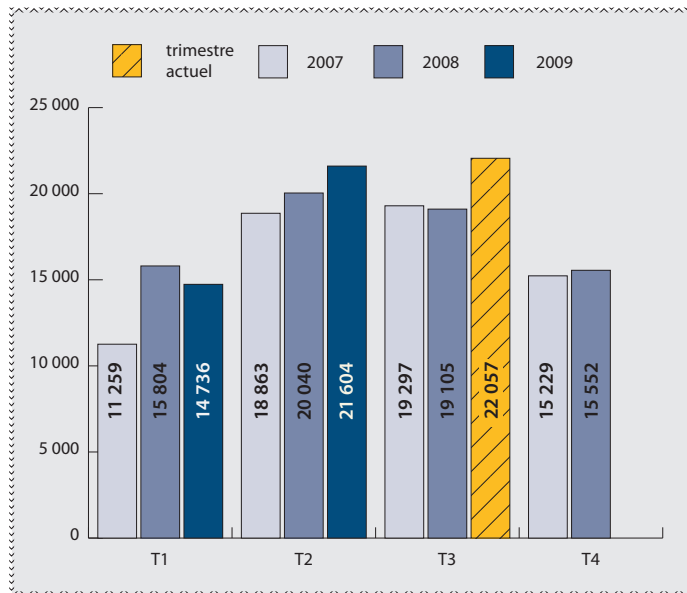
T2 = Période d'inscription du printemps

T3 = Période d'inscription de l'été

T4 = Période d'inscription de l'automne

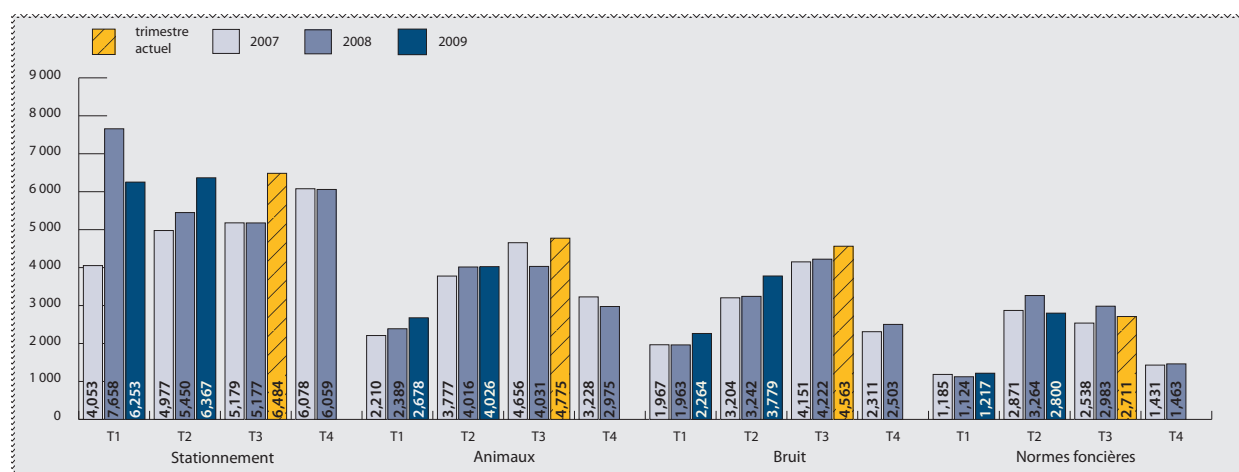
## Services des règlements municipaux

Mesure 37 : Volume total d'appels par trimestre



Il y a eu une hausse de 11,9 % du volume global d'appels comparativement à la même période l'an dernier.

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



Il y a eu une hausse de 25 % dans la catégorie Stationnement en raison du fait que l'unité municipale responsable des règlements touchant le stationnement a repris les contrats autrefois confiés à un organisme externe. L'augmentation du nombre de plaintes relatives à des animaux et au bruit est attribuable à la croissance du logement de la Ville. La baisse de 9 % des plaintes relatives aux normes foncières est liée à une diminution du nombre de plaintes effectuées au sujet de propriétés.



## **Santé publique Ottawa**

Santé publique Ottawa est incapable de faire rapport sur les mesures ci après puisqu'en octobre et en novembre, le personnel a été redéployé pour travailler aux activités relatives à la grippe AH1N1 et que la plupart des programmes de SPO ont été annulés. La déclaration régulière des données reprendra lors de la rédaction du rapport du premier trimestre de 2010.

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

*Aucun graphique*

### **Mesure 40 : Nombre de visites aux cliniques dentaires**

*Aucun graphique*

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

*Aucun graphique*

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

*Aucun graphique*

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

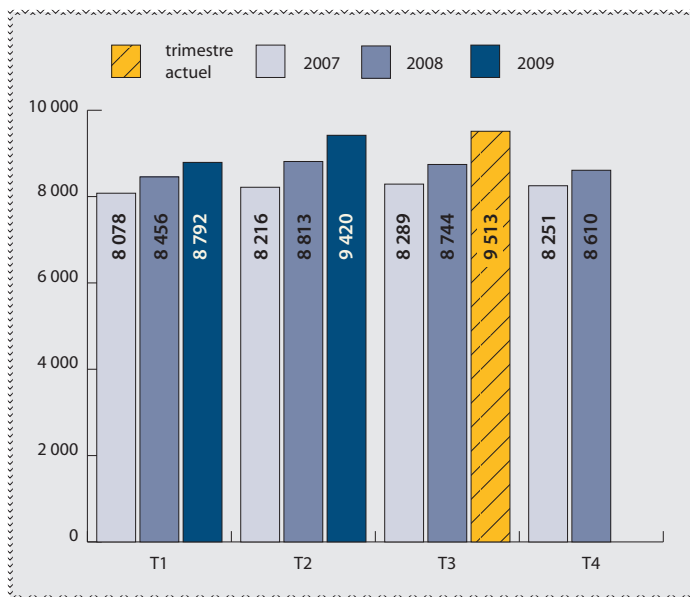
*Aucun graphique*

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

*Aucun graphique*

## Service paramédic d'Ottawa

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

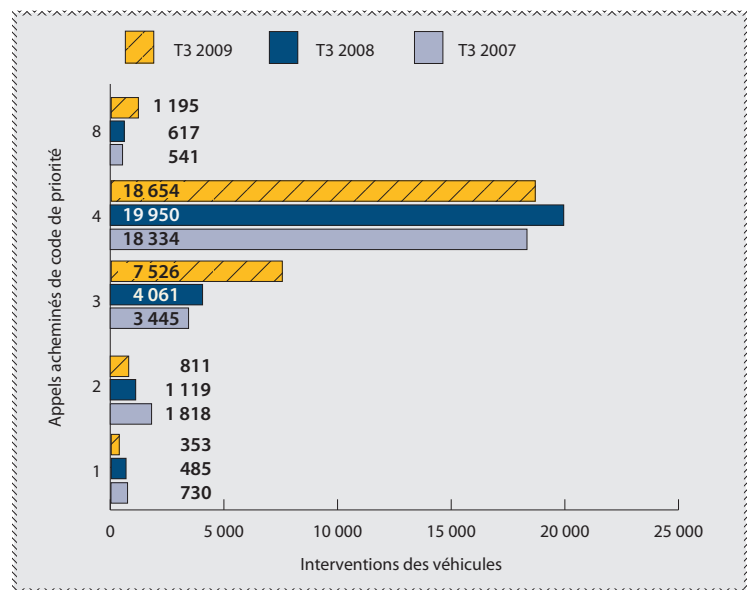


Il y a eu une hausse de 9 % du nombre d'interventions de véhicules par rapport au troisième trimestre de 2008, et le volume d'interventions au troisième trimestre de 2009 correspond à celui du deuxième trimestre de 2009.

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

Il y a eu une diminution de 27 % du nombre d'interventions non urgentes (codes 1 et 2) par rapport au troisième trimestre de 2008. Les interventions suite à un appel de code 3 ont continué d'augmenter, connaissant une hausse de 85 % par rapport au troisième trimestre de 2008 et de 43 % par rapport au deuxième trimestre. Tel qu'il est indiqué dans le rapport du deuxième trimestre, cette augmentation peut être attribuable à la mise en œuvre en juin 2009 du nouveau protocole de prise d'appels du ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

(Pour la définition des diverses catégories, voir la section « Définitions » à la page 39.)



### Mesure 47 : Service paramédic d'Ottawa – Taux de réponse des paramédics des soins avancés

En ce qui concerne les mesures ci dessous, le Service paramédic d'Ottawa ne peut déclarer des données ADDAS (ARIS Direct Data Access System) au troisième trimestre, en raison d'un problème technique lié au processus de distribution des données du ministère de la Santé.

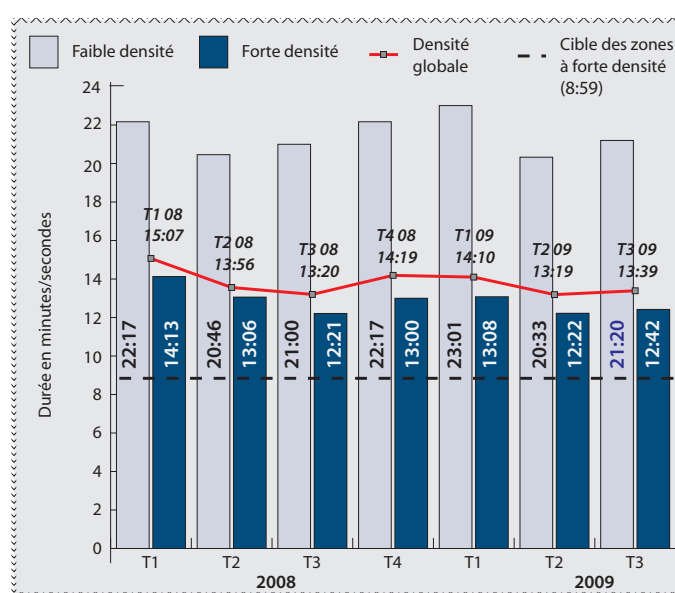
*(aucun graphique)*

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

Les délais de réponse sont rapportés au 90e percentile. Cela signifie que le délai de réponse relatif aux appels de code 4 a été inférieur, neuf fois sur dix, à 12 minutes et 42 secondes dans les zones à forte densité et à 21 minutes et 20 secondes dans les zones à faible densité. Le délai de réponse cible dans les zones à forte densité est de 8 minutes et 59 secondes, tandis que dans les zones à faible densité, la cible est de 15 minutes et 59 secondes.

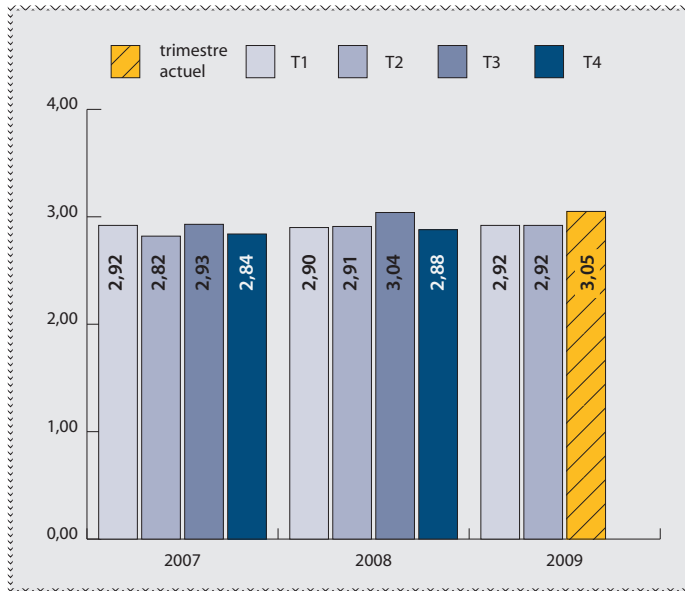
Les délais de réponse au troisième trimestre témoignent d'une amélioration de 20 secondes pour toutes les densités. Les statistiques sur le rendement au troisième trimestre ne tiennent toujours pas compte des ambulanciers paramédicaux supplémentaires approuvés dans le budget de 2009.

(Pour la définition des différentes catégories, voir la section « Définitions » à la page 39.)



## Bibliothèque publique d'Ottawa

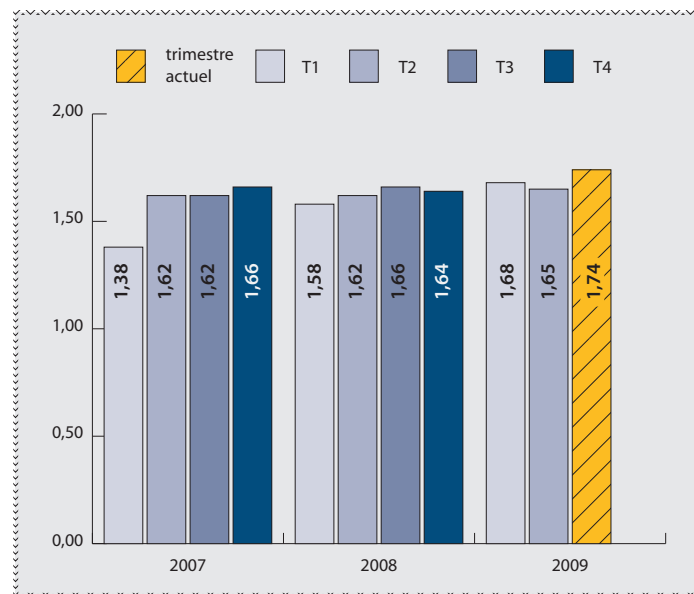
### Mesure 49 : Nombre de mises en circulation par personne (Bibliothèque)



Ce graphique montre le nombre total d'articles empruntés à la bibliothèque pendant une période de trois mois par habitant. Au troisième trimestre de 2009, le nombre de prêts a augmenté de 6 % comparativement à la même période en 2007 et de 1,5 % comparativement à la même période en 2008. Veuillez noter que l'événement suivant a influencé le nombre de prêts en succursale au troisième trimestre de 2009 : la succursale de Cumberland a été fermée en raison de rénovations du 27 juillet 2009 au 24 septembre 2009, faisant en sorte qu'il y a eu 52 jours de service de moins.

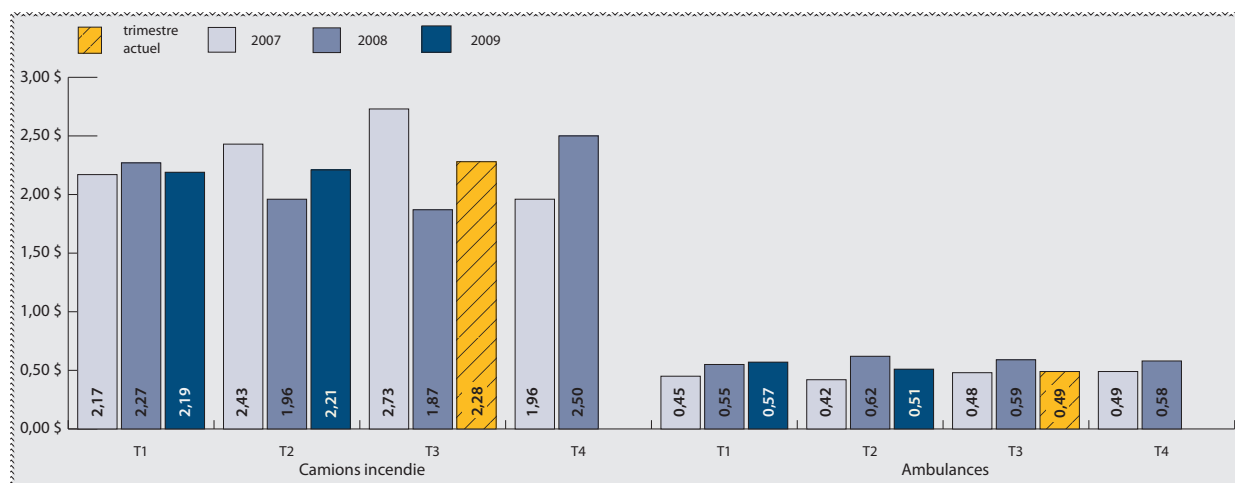
### Mesure 50 : Nombre de visites électroniques par habitant (Bibliothèque)

Ce graphique montre le nombre de visites virtuelles sur le site Web de la Bibliothèque publique d'Ottawa par habitant. Au troisième trimestre de 2009, le ratio des visites virtuelles par habitant a augmenté de 4,8 % comparativement à la même période en 2008. Le nombre de visites virtuelles au troisième trimestre de 2009 a augmenté de 10,2 % par rapport à la même période en 2007 et de 6,1 % par rapport à la même période en 2008.



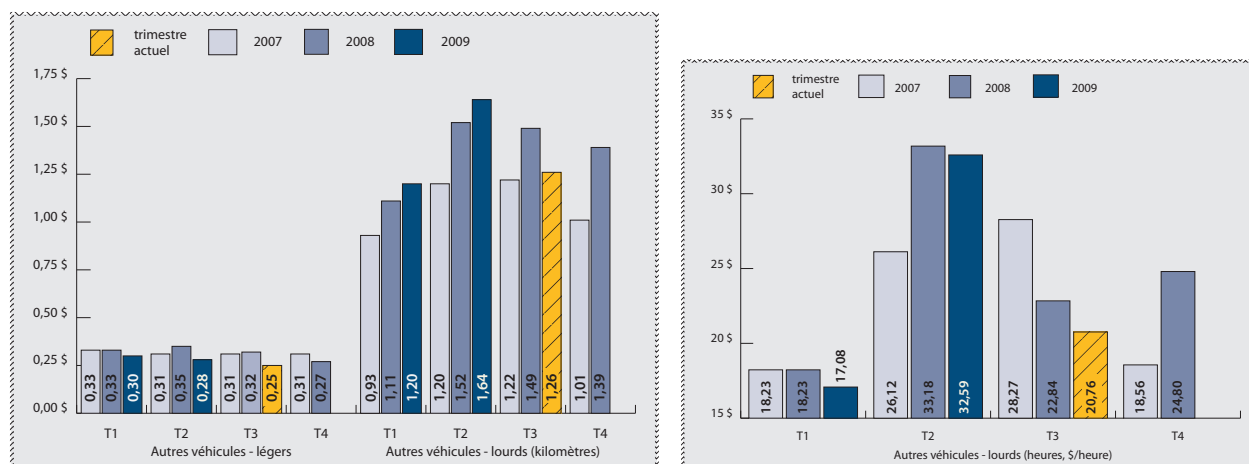
## Services du parc automobile

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



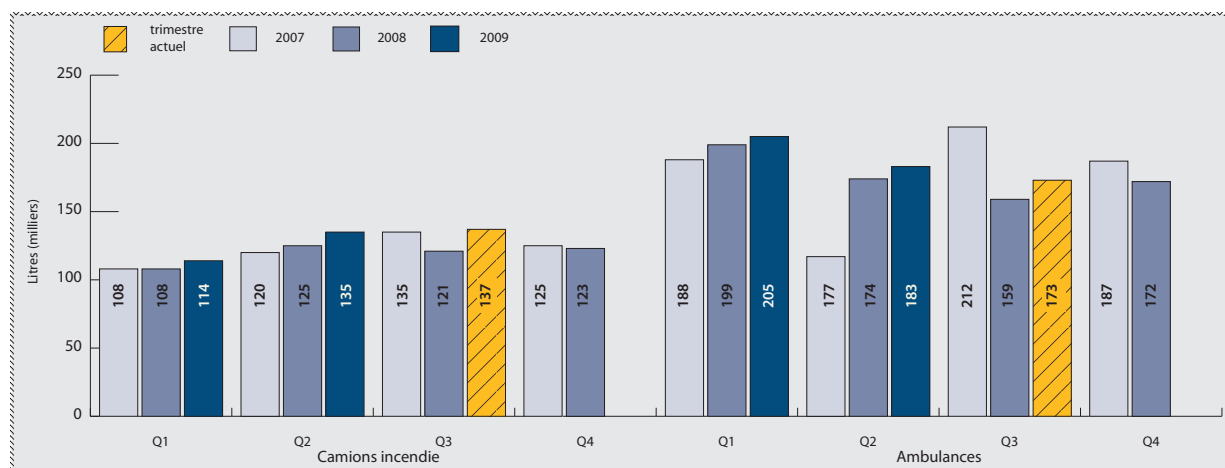
Les frais de fonctionnement par kilomètre pour les ambulances ont diminué au troisième trimestre de 2009 par rapport au troisième trimestre de 2008 en raison du coût moins élevé du carburant. Les frais de fonctionnement par kilomètre pour les camions incendie ont diminué par rapport au troisième trimestre de 2007, mais ont augmenté par rapport au troisième trimestre de 2008. Les frais de fonctionnement étaient inférieurs à la moyenne au troisième trimestre de 2008 pour la période couverte. Les frais par kilomètre tendent à varier davantage pour les camions incendie que pour d'autres véhicules parce qu'il s'agit généralement de véhicules cumulant peu de kilomètres. Par conséquent, de petites variations du nombre de kilomètres parcourus peuvent donner de grandes variations du coût par kilomètre d'un trimestre à l'autre.

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



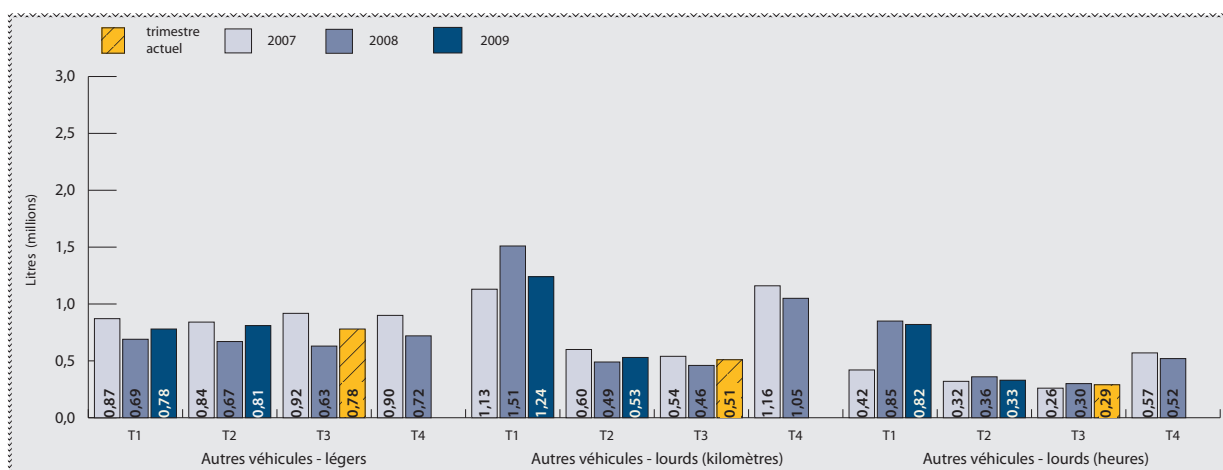
Les frais de fonctionnement par kilomètre pour Autres véhicules – légers demeurent stables d'une année à l'autre et d'un trimestre à l'autre. Cette catégorie contient un grand nombre de véhicules qui parcourent en moyenne un grand nombre de kilomètres, ce qui se traduit par de faibles fluctuations des frais moyens par kilomètre que les catégories de véhicules qui parcourent moins de kilomètres. À titre de comparaison, les résultats pour Autres véhicules – lourds (niveleuses, chasse-neige, tracteurs, etc.) varient davantage. Les frais de fonctionnement par kilomètre pour les Autres véhicules – lourds (kilomètres) ont diminué comparativement au troisième trimestre de 2008 en raison d'une utilisation accrue en 2009, tandis que les frais de fonctionnement sont demeurés similaires.

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



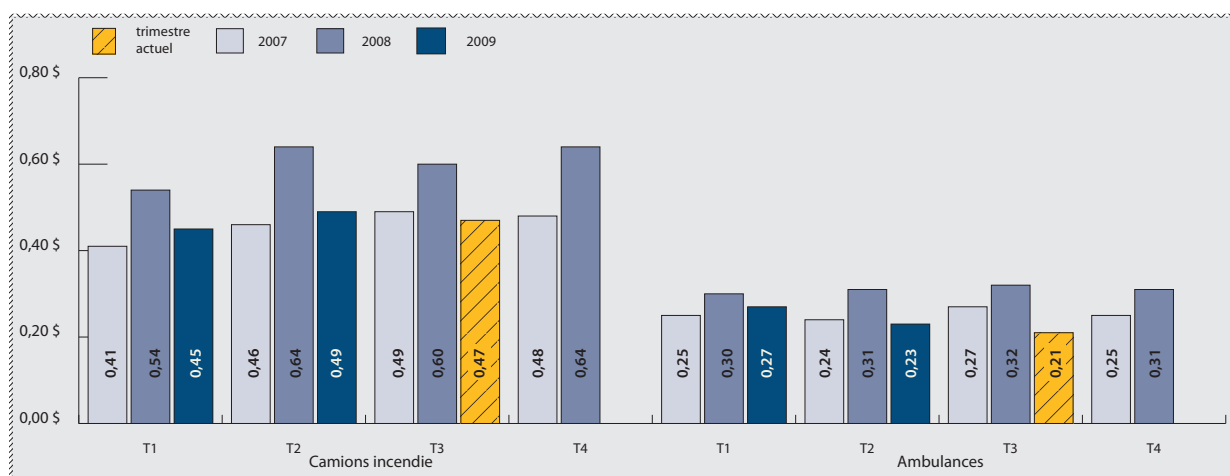
Ce graphique présente le nombre total de litres de carburant consommés au cours de la période indiquée. Dans le cas des véhicules d'intervention d'urgence, comme les camions incendie et les ambulances, la quantité de carburant consommé dépend de la fréquence à laquelle ces véhicules sont utilisés dans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

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

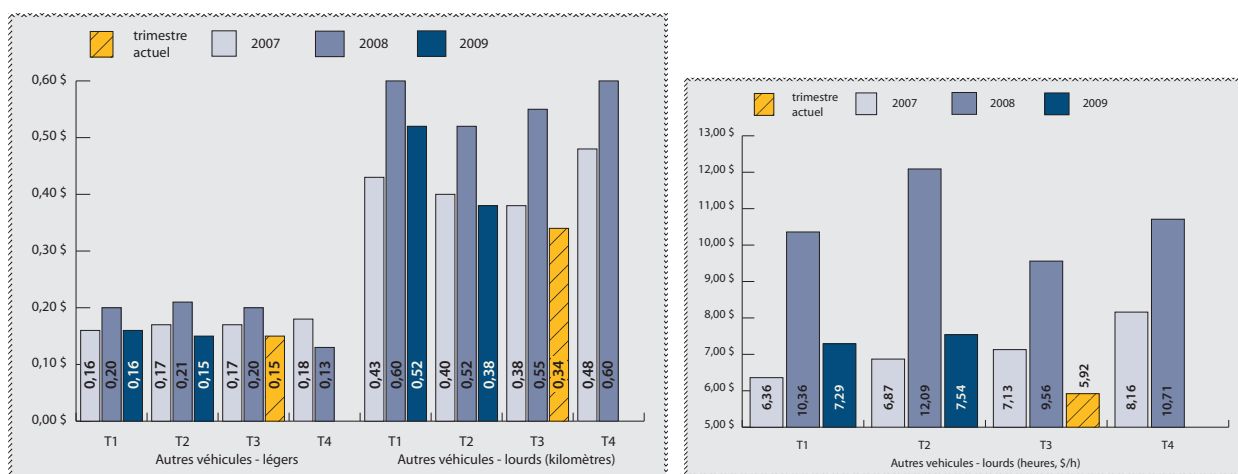


Ce graphique présente la quantité totale de litres de carburant consommés au cours de la période indiquée. Les litres consommés dans la catégorie Autres véhicules – légers correspondent à la quantité notée aux premier et deuxième trimestres de 2009. La quantité moyenne de litres consommés au troisième trimestre de 2008 est inférieure. La quantité est demeurée à peu près la même qu'au troisième trimestre de l'année précédente dans la catégorie Autres véhicules – lourds.

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



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

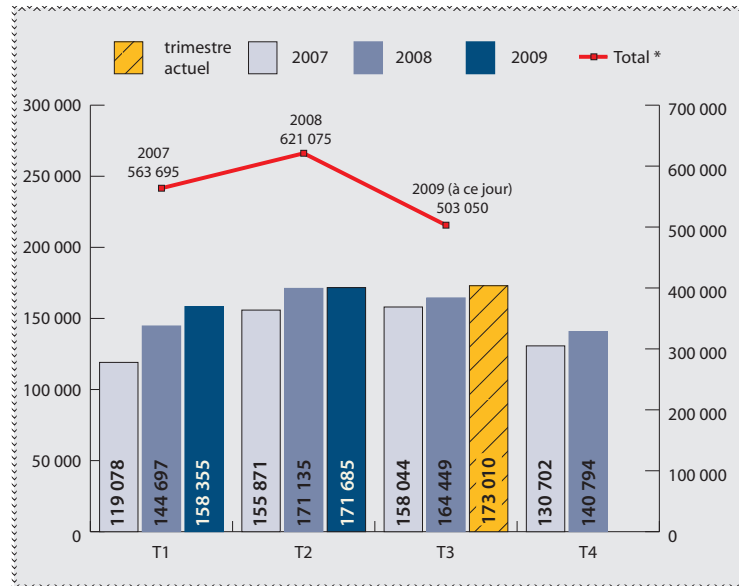


La Direction de la gestion de l’approvisionnement achète du carburant en vrac pour les réservoirs qui appartiennent à la Ville. En outre, il existe une offre permanente concernant l’achat au détail de carburant auprès de stations-service particulières. La Direction des services du parc automobile a toujours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

Les frais de carburant par kilomètre pour les camions incendie, les ambulances, les Autres véhicules – légers et Autres véhicules – lourds ont diminué comparativement au troisième trimestre de 2008 en raison de la baisse du prix du carburant. Les frais de carburant par kilomètre pour les Autres véhicules – lourds (kilomètres) sont généralement plus élevés pendant les mois d’hiver en raison de l’augmentation des achats de diesel auprès des stations au détail.

## Communications et Service à la clientèle

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

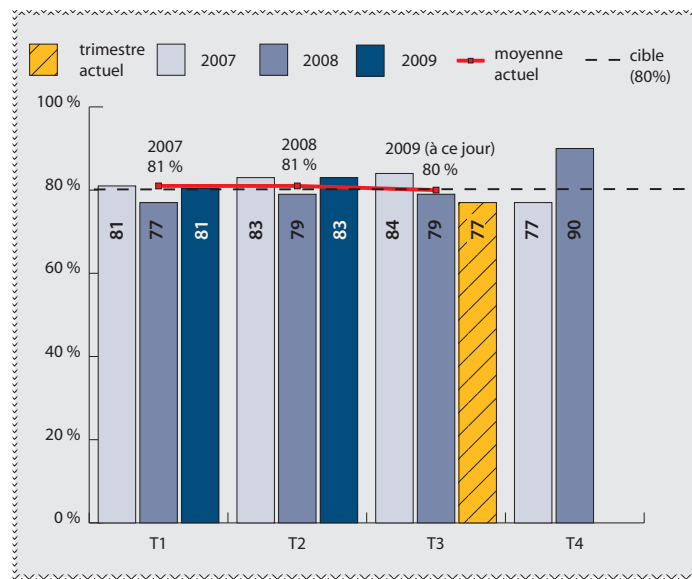


\* Les totaux annuels sont illustrés sur l'axe secondaire.

Le volume des appels au Centre d'appels 3-1-1 au troisième trimestre de 2009 est essentiellement constant pour les mois de juillet et d'août comparativement à l'année dernière à cette période. Toutefois, pendant le mois de septembre, ce volume a connu une diminution notable, ce qui est toujours courant pour ce mois. Malgré cela, les volumes d'appels ont connu une augmentation approximative de 5 % par rapport à l'an dernier. Bien que le nombre d'appels auxquels on a répondu était comparable à celui du même mois en 2008, la capacité de répondre a été gênée par le manque de personnel.

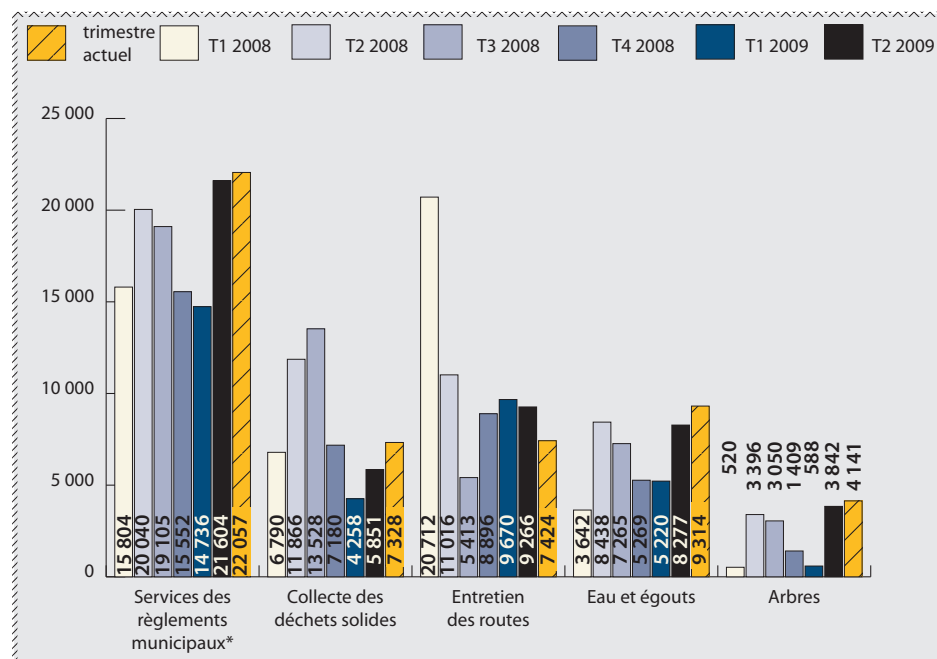
### Mesure 58 : Pourcentage des appels pris en 120 secondes ou moins (objectif de 80 %)

Le niveau de service a été surpassé pour les mois de juillet et d'août, mais a chuté en dessous du niveau souhaité pour le mois de septembre. Cette baisse a fait en sorte que le niveau de service moyen au troisième trimestre a chuté en dessous du niveau souhaité de 80 %. Les pressions exercées sur la dotation au Centre d'appels pendant la dernière partie du troisième trimestre expliquent cette diminution.

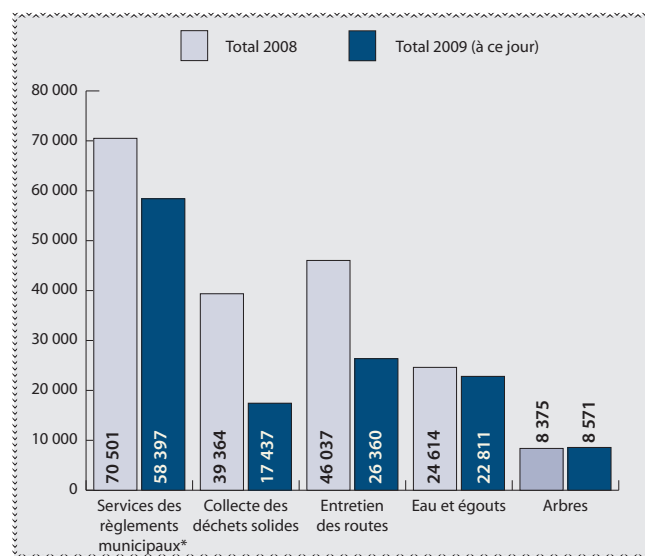




**Mesure 59 : Cinq demandes de service les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1 (par trimestre; par année)**

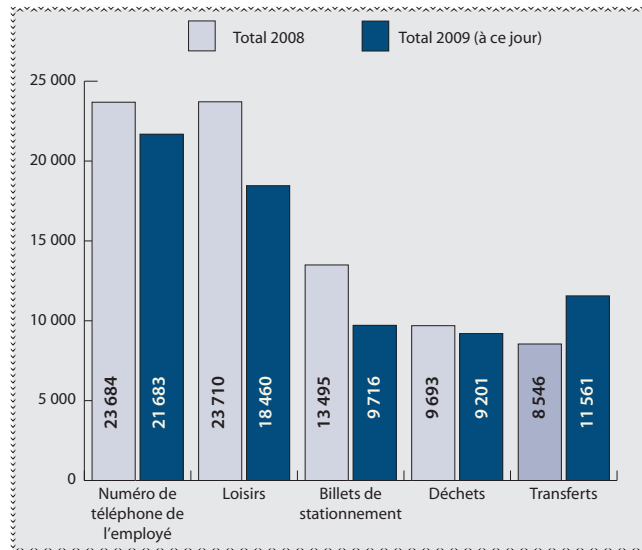
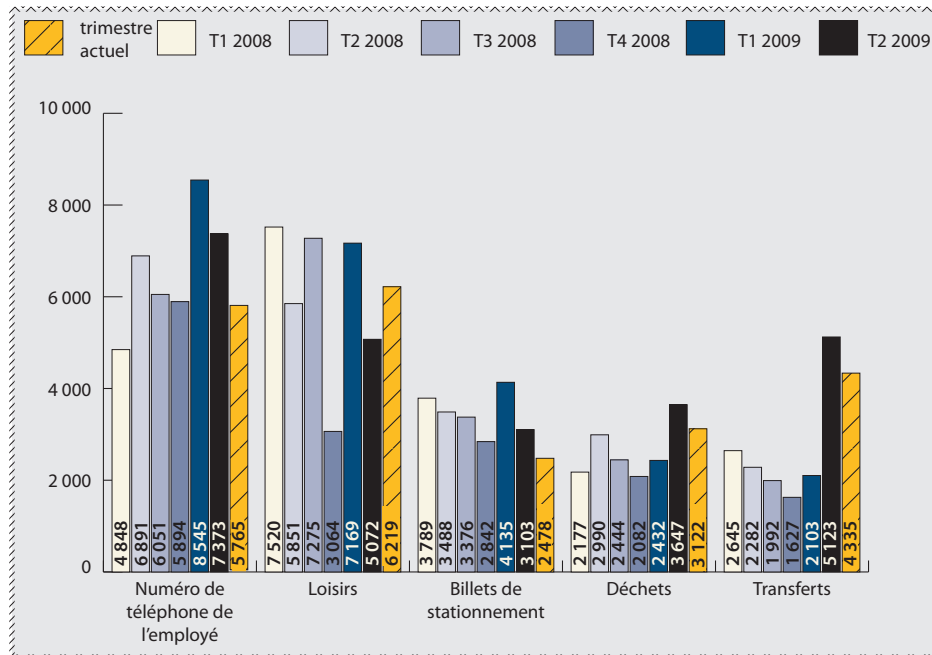


\* Selon l'approbation des Services des règlements municipaux, y compris le contrôle du stationnement



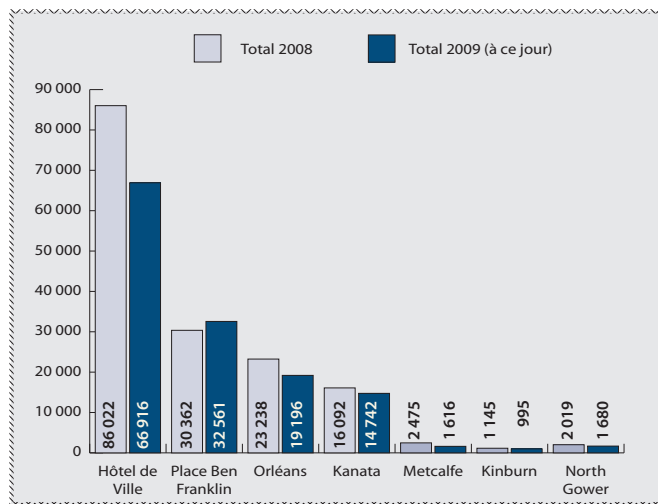
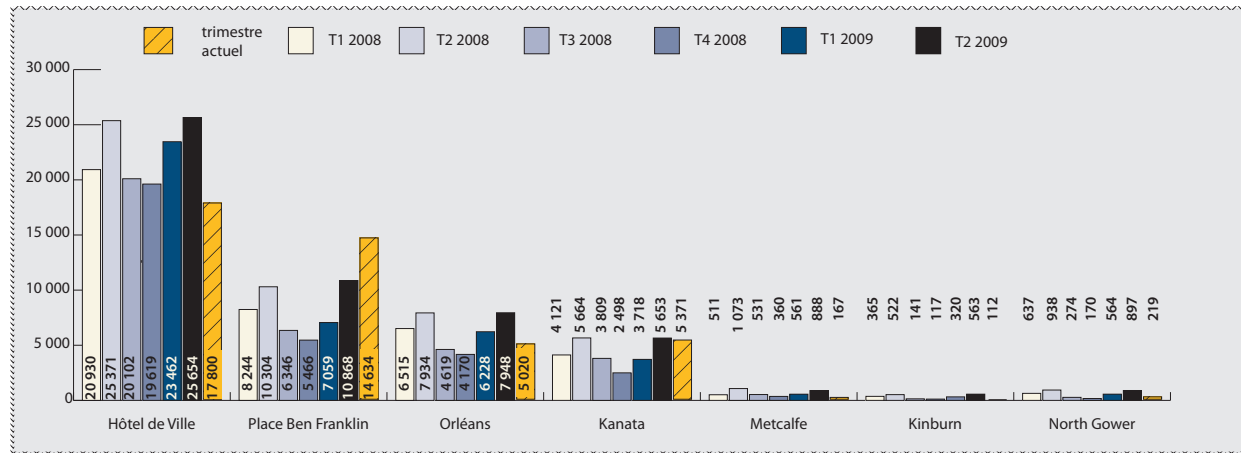
Le volume des cinq demandes de service les plus fréquentes au troisième trimestre de 2009 est, en moyenne, très similaire à celui du troisième trimestre de 2008. Les demandes liées à la collecte des déchets solides ont connu une baisse considérable par rapport à l'an dernier, mais jusqu'ici, elles semblent suivre une tendance égale en 2009. Les demandes liées à l'entretien des routes et aux arbres sont en hausse par rapport à l'an dernier. Les demandes liées à l'eau et aux égouts sont en hausse par rapport à l'an dernier et par rapport au deuxième trimestre de 2009, ce qui est probablement attribuable aux problèmes d'inondation qui sont survenus à la fin juillet.

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



Le volume de trois des cinq demandes de renseignements les plus fréquentes a continué de diminuer par rapport à la période précédente. Les demandes de renseignements au sujet du numéro de téléphone d'un employé, des billets de stationnement et des transferts ont en moyenne diminué pour la majeure partie de 2009. Les demandes de renseignements concernant les loisirs et les déchets ont, au contraire, connu des augmentations par rapport à la période précédente et par rapport à la même période en 2008. Le nombre de demandes de renseignements concernant le numéro de téléphone d'un employé et les billets de stationnement pourrait continuer de diminuer dans un proche avenir en raison de l'adoption en ligne de ces services. Plus particulièrement, les demandes de renseignements concernant les transferts semblent s'être stabilisées à des niveaux plus historiques.

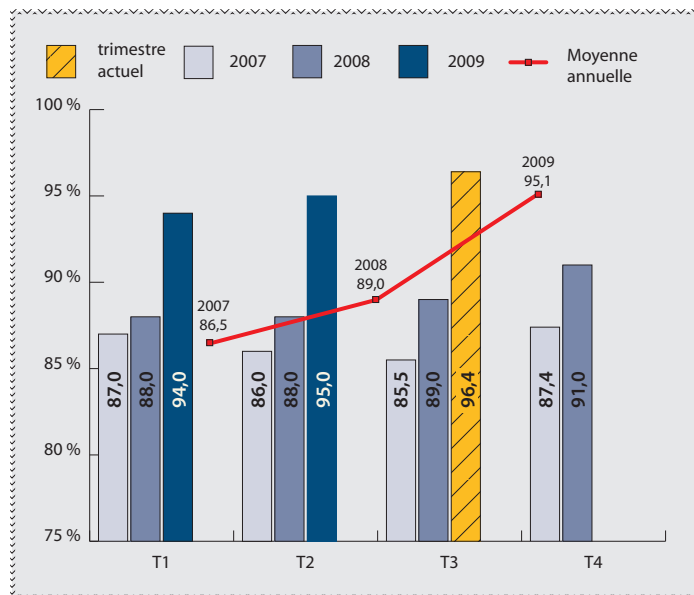
**Mesure 61 : Volume total des opérations du Centre du service à la clientèle (par trimestre; par année)**



Dans l'ensemble, le volume des transactions du Centre du service à la clientèle a diminué par rapport à la période précédente et a retrouvé un niveau moyen plus historique. Le seul centre qui a connu une augmentation par rapport au dernier trimestre est la place Ben Franklin. Comparativement au troisième trimestre de 2008, le volume des transactions a connu une augmentation totale approximative de 20 %. Le 1er et le deuxième trimestres comportent des dates limites pour le paiement de l'impôt foncier, ce qui a une incidence sur le volume des transactions. Puisqu'il n'y a pas de date limite pour le paiement de l'impôt foncier au troisième trimestre, le volume des transactions diminue naturellement à ce trimestre.

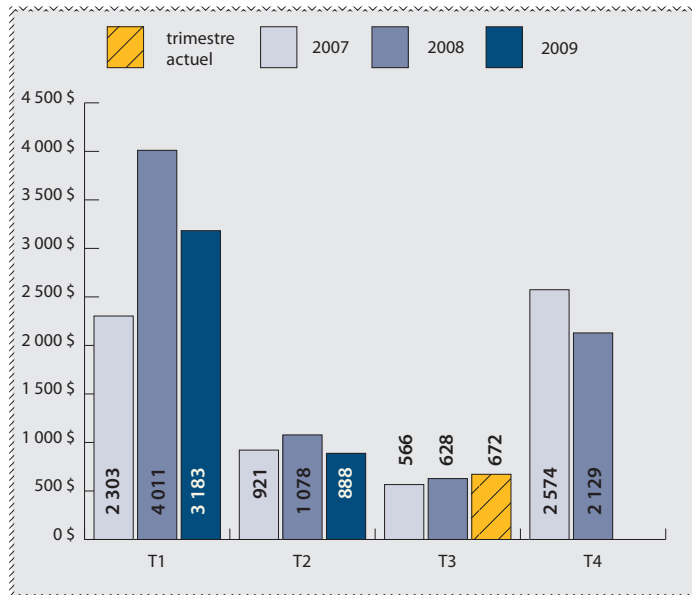
**Mesure 62 : Pénétration des services électroniques**

Les visites à *Ottawa.ca* ont continué d'augmenter de façon constante au cours du troisième trimestre de 2009. Cette hausse, jumelée au volume moyen d'appels et de courriers électroniques au Centre d'appels, a fait augmenter le taux de pénétration des services électroniques qui a atteint plus de 96 %. La diminution du volume d'appels pour des services comme le stationnement et le numéro de téléphone d'un employé, lesquels sont offerts en ligne, vient renforcer cette hypothèse.



## Entretien des routes et Circulation routière

Mesure 63 : Frais d'entretien des routes/km

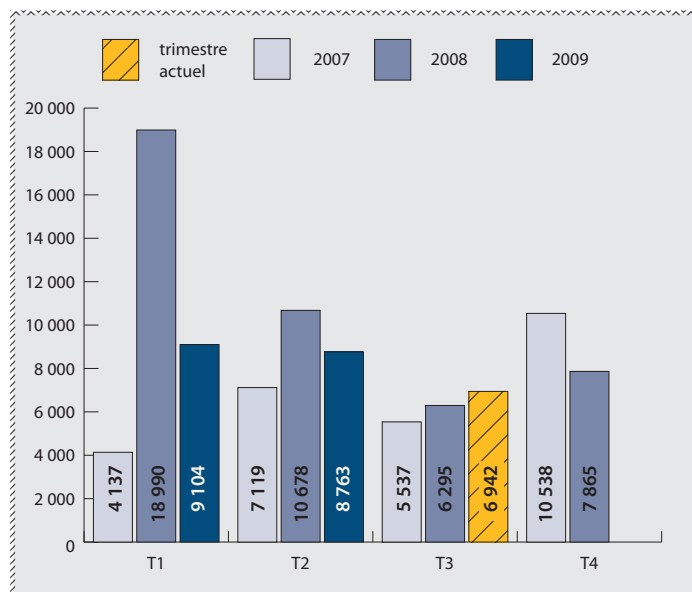


Les frais d'entretien des routes/km au troisième trimestre de 2009 sont comparables à ceux des années précédentes.

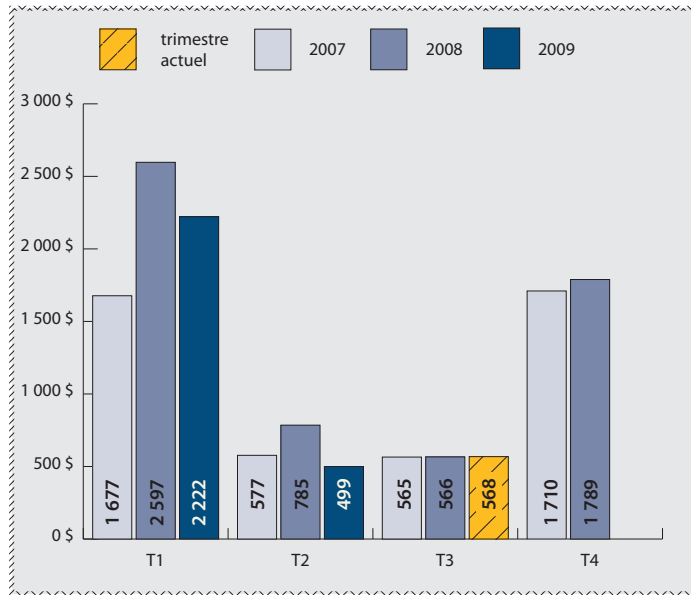
**Note:** Les frais d'entretien des routes/km déclarés pour les 2e et troisième trimestres de 2008 ont été révisés de façon à refléter les frais des opérations dans le trimestre, plutôt que les soldes comptabilisés à la fin du trimestre.

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

La Ville d'Ottawa entretient un réseau routier de 11 581 km. Les opérations d'entretien sont effectuées dans le cadre des activités cycliques prévues ou en réponse à des demandes de service particulières des résidents. Au troisième trimestre de 2009 (juillet, août et septembre), 6 942 demandes de service ont été reçues. Il s'agit de 647 demandes de plus qu'au troisième trimestre de 2008. Les autres appels concernaient principalement la réparation des nids-de-poule (312 demandes) et la collecte d'animaux morts (214 demandes) dans l'ensemble de la Ville.



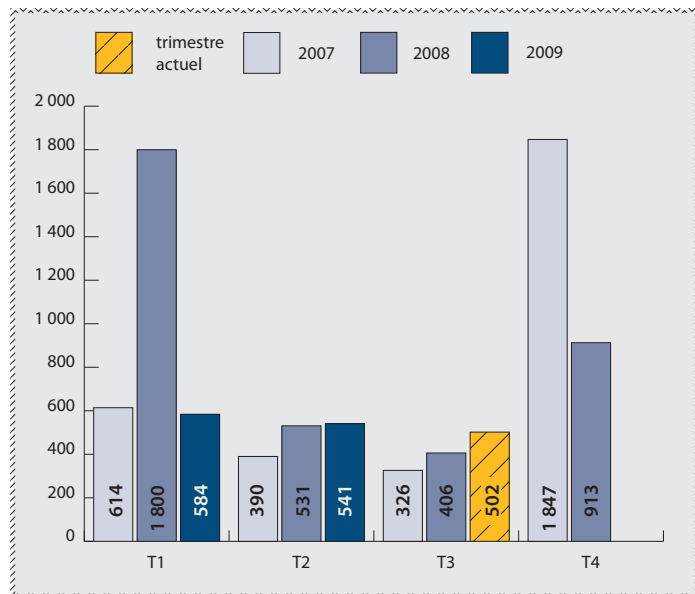
**Mesure 65 : Frais d'entretien des trottoirs et sentiers/km**



Les frais d'entretien des trottoirs/km au troisième trimestre de 2009 se comparent à ceux du troisième trimestre de 2008 et de 2007.

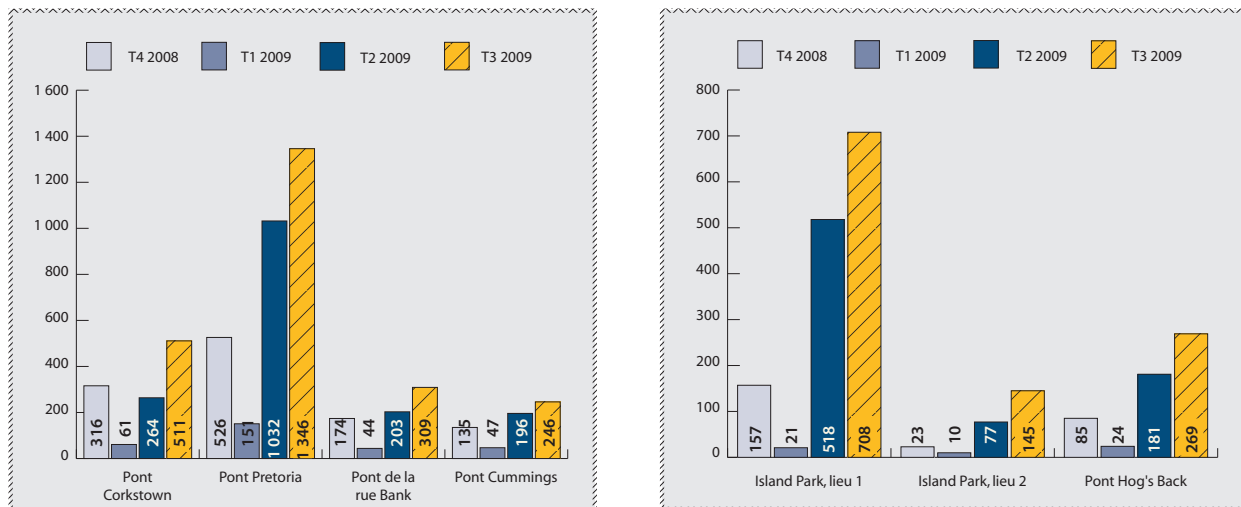
**Mesure 66 : Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des trottoirs et des sentiers**

Les demandes de service liées aux trottoirs et aux sentiers au troisième trimestre de 2009 sont légèrement à la hausse mais, de façon générale, dans les normes saisonnières.



## Transports à l'échelle de la Ville

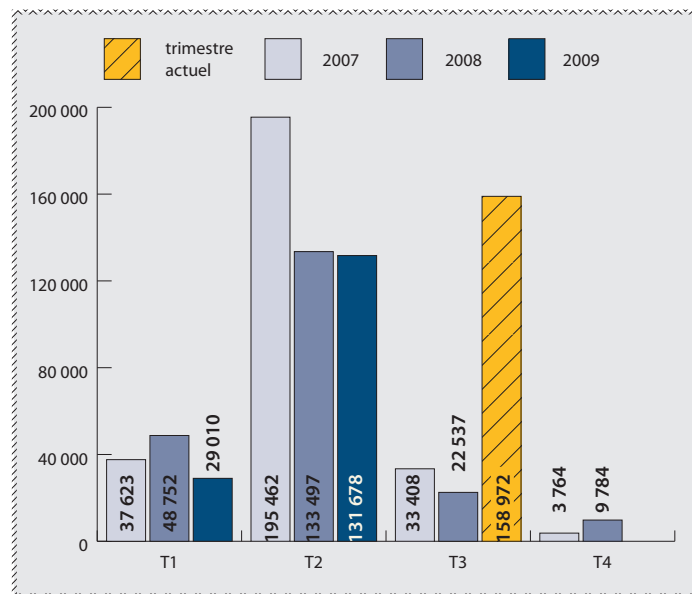
Mesure 67 : Nombre de bicyclettes (de 8 h à 9 h et de 16 h à 17 h) à sept endroits clés



Le nombre de bicyclettes a été dénombré de 8 h à 9 h et de 16 h à 17 h le 5 août 2009 à sept endroits clés. Les volumes de bicyclettes du trimestre actuel ont augmenté à tous les endroits, représentant les volumes de bicyclettes les plus élevés comparativement aux volumes déclarés de tous les autres trimestres précédents. Les conditions météorologiques du trimestre actuel ont été marquées par des températures modérées (19,1 °C) sans précipitations. Il s'agit des conditions météorologiques les plus favorables comparativement aux conditions déclarées de tous les autres trimestres précédents. Il faut noter que ces renseignements représentent les volumes absolus plutôt que la fluctuation relative de la circulation automobile. Un indicateur annuel qui en tient compte est disponible sur *Ottawa.ca* ([http://www.ottawa.ca/residents/onthemove/future/monitoring/cycling\\_index/index\\_en.html](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 n'incluent pas les quantités des emplacements privés ou des projets gérés par le promoteur.

## Définitions ou notes explicatives

Mesure	Définitions ou notes explicatives
Mesure 3 : Ponctualité du service	Pourcentage du service qui n'arrive jamais à l'avance ou plus de 5 minutes en retard.
Mesure 4 : Pourcentage de trajets planifiés qui ont été effectués	Sur l'ensemble des voyages prévus pour une journée, le pourcentage qui ont lieu.
Mesure 14 : Examen en temps voulu – Pourcentage de demandes de délégation de pouvoir au personnel pour lesquelles une décision est prise en temps opportun	Voici les délais fixés pour les demandes de réglementation de plans d'implantation pour lesquelles le pouvoir de décision est délégué au personnel : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les révisions ou les demandes mineures sans avis public doivent être approuvées par l'urbaniste, le délai de traitement étant de 42 jours.</li> <li>• Les demandes plus complexes sans avis public ou consultation publique doivent être approuvées par le gestionnaire, le délai de traitement étant de 49 jours.</li> <li>• 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.</li> </ul>
Mesure 16 : Demandes de permis de construire soumises – Comparaison du T3 sur quatre ans	<p><b>Maisons :</b> 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><b>Petits bâtiments :</b> 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><b>Grands bâtiments :</b> Cette catégorie englobe habituellement les bâtiments commerciaux d'une superficie supérieure à 600 m<sup>2</sup> ou de trois étages et plus, ainsi que les types de demandes de permis qui suivent : ajouts, ferme, aménagement, nouveautés.</p> <p><b>Bâtiments complexes :</b> Cette catégorie englobe habituellement les hôpitaux, les postes de police ou les bâtiments dont les étages sont reliés au moyen d'atriums ainsi que les types de demandes qui suivent : ajouts, aménagement, nouveautés.</p>



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

Mesure	Définitions ou notes explicatives
Mesure 36: Pourcentage de participation aux programmes	Le nombre de participants aux programmes accrédités par rapport au nombre de places disponibles dans ces programmes multiplié par 100.
Mesure 40: Nombre de visites aux cliniques dentaires	<p>Peuvent utiliser les cliniques dentaires de la Ville :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontario au travail – adultes, Ontario au travail – enfants de 0 à 17 ans</li> <li>• Enfants à charge du POSPH (18+) qui n’ont plus de carte POSPH</li> <li>• Bénéficiaires du POSPH qui n’ont pas de carte de soins dentaires</li> <li>• Clients des Soutiens essentiels de santé et de services sociaux</li> <li>• Clients du POSPH qui ne peuvent trouver un cabinet privé prêt à les accepter en cas d’urgence</li> <li>• 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.]</li> </ul>
Mesure 42: Nombre de risques pour la santé ayant fait l’objet d’une intervention	L’expression « risques pour la santé » désigne l’état d’un lieu, une substance, une chose, une plante ou un animal, à l’exclusion de l’être humain, un solide, un liquide ou un gaz, ou une réunion de ceux ci, qui a ou aura vraisemblablement des effets nuisibles sur la santé d’une personne, y compris les risques causés par les humains, les risques naturels (comme le virus du Nil occidental) ou les risques d’origine biologique, chimique, radiologique et nucléaire (BCRN). Le nombre mensuel de prêts selon les chiffres de population officiels.
<p>Mesure 46 : Nombre moyen d’interventions mensuelles des véhicules du Service paramédic par trimestre</p> <p>Mesure 48 : Délai de réponse dans le 90e percentile pour les appels dont l’urgence constitue un danger de mort</p>	<p>Forte densité : Les zones desservies à forte densité sont celles où le nombre d’appels est égal ou supérieur à 24 par km<sup>2</sup> par année sur une superficie de 6 km<sup>2</sup> 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 km<sup>2</sup> par année sur une superficie de 6 km<sup>2</sup> contigus (voir « Forte densité »).</p> <p>Code 1 : Appel non urgent dont la réponse peut accuser un retard sans que celui-ci ne nuise physiquement au patient.</p> <p>Code 2 : Tout appel exigeant une réponse à un moment particulier en raison de la disponibilité limitée du traitement spécial à recevoir ou des installations où se fait le diagnostic ou l’accueil du patient.</p> <p>Code 3 : Tout appel auquel il faut répondre à l’intérieur d’un délai moyen. Tous les patients auxquels ce code est attribué sont dans un état stable ou reçoivent des soins professionnels et ne sont pas en danger immédiat.</p> <p>Code 4 : Appel se rapportant à une situation dangereuse qui menace la vie ou un membre, et exigeant un délai de réponse rapide.</p>
Mesure 49 : Nombre de mises en circulation par personne (Bibliothèque)	Le nombre total de mises en circulation pour toutes les succursales de la Bibliothèque publique d’Ottawa par nombre total officiel d’habitants.

Mesure	Définitions ou notes explicatives
Mesure 50 : Nombre de visites électroniques par habitant (Bibliothèque)	Le nombre mensuel total de sessions ouvertes sur le site Web de la Bibliothèque publique d'Ottawa (BPO), divisé par les chiffres de population officiels.
Mesure 51 : Frais de fonctionnement par km (\$) – camions incendie et ambulances	<p>Les frais de fonctionnement sont compilés conformément à la définition de l'Initiative d'analyse comparative des services municipaux (IACSM), et ils comprennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le carburant</li> <li>• les pièces</li> <li>• la main-d'oeuvre (le coût réel des salaires, des avantages sociaux et des heures supplémentaires des mécaniciens)</li> <li>• les réparations à l'extérieur (les frais engagés lorsque les véhicules doivent être réparés dans des garages externes (secteur privé).</li> </ul> <p>La dépréciation n'est pas incluse aux fins de cette mesure.</p>
Mesure 52 : Frais de fonctionnement par km (\$) – autres véhicules (légers et lourds)	Voir la définition pour la mesure 51 ci dessus.
Mesure 59 : Cinq demandes de service les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1 (par trimestre; par année)	<p>Services des règlements municipaux : c. à d. chiens sans surveillance, débris extérieurs et plaintes contre le bruit</p> <p>Contrôle du stationnement : c. à d. stationnement interdit sur des propriétés privées, défense de stationner et stationnement de trois heures</p> <p>Entretien des routes : c. à d. nids de-poule, déchets et déneigement</p> <p>Collecte des déchets solides : c. à d. déchets, articles de recyclage non recueillis, dégâts non ramassés</p> <p>Arbres : c. à d. élagage, plantation, déracinement</p> <p>Eau et égouts : c. à d. localisation du service, refoulement d'égouts et bris de conduites maîtresses</p>
Mesure 60 : Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1 (par trimestre; par année)	<p>Numéro de téléphone de l'employé : c. à d. demandes de numéro de téléphone d'employés</p> <p>Déchets : c. à d. jour de collecte des déchets, déchets acceptés, dépôts de déchets dangereux</p> <p>Contraventions de stationnement : c. à d. endroits où payer, méthodes et révision/déroulement de la procédure</p> <p>Loisirs : c. à d. inscription, emplacement des parcs et piscines, réservation, horaire de baignade/patinage libre</p> <p>Transferts : c. à d. demande de transfert de personnes, de services et d'installations de la Ville</p>
Mesure 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).







---

City of Ottawa  
110 Laurier Avenue West  
Ottawa ON K1P 1J1

Phone: 3-1-1 (613-580-2400)  
TTY: 613-580-2401  
Toll-Free: 866-261-9799  
E-mail: [info@ottawa.ca](mailto:info@ottawa.ca)  
[www.ottawa.ca](http://www.ottawa.ca)

For more information on the  
City of Ottawa's programs  
and services, visit: [www.ottawa.ca](http://www.ottawa.ca) or feel free to call  
us.