

# Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil T2

avril – juin 2009  
Ville d'Ottawa



2009043038

 Ottawa



# Résumé

## Introduction

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

## Faits saillants

### Services de transport en commun

L'achalandage est revenu à des niveaux près de la normale, presque semblables à ceux atteints avant la grève, vers la fin du deuxième trimestre, malgré des problèmes d'horaire imputables à la réintroduction progressive de quarts de travail pour les mécaniciens et les conducteurs, ainsi qu'à l'alourdissement de la charge de travail du côté de l'entretien (mesures 1 et 4). La ponctualité du service s'est légèrement améliorée par rapport au trimestre précédent, et cette tendance se poursuivra à mesure que le personnel s'adaptera aux nouvelles normes de rendement (mesure 3).

### Services des déchets solides

Dans l'ensemble, le nombre total de tonnes de déchets recueillis a diminué de 4 % au deuxième trimestre de 2009 par rapport à la même période en 2008 (mesure 9). Le pourcentage de déchets recueillis qui ont été recyclés est demeuré à peu près le même, à 35 % (mesure 11).

### Services du code du bâtiment

Les cinq quartiers qui représentent la plus grande activité liée aux permis de construire (36 %) sont Cumberland, Barrhaven, Gloucester-Nepean Sud, Kanata Nord et Kitchissippi (figure 15). Le nombre total de demandes de permis de construire a augmenté de 3 % au deuxième trimestre de 2009 par rapport à la même période en 2008 (mesure 16), alors que le nombre de demandes traitées dans les délais prescrits par la loi a augmenté de 14,3 %, surtout grâce à la mise en œuvre du processus du portail Demandes de permis de construire et aux efforts soutenus du personnel (mesure 17).

### Service de police d'Ottawa

Le nombre total d'appels de service n'a cessé de diminuer depuis le sommet atteint en 2007. Au deuxième trimestre de 2009, il affichait une croissance à peu près constante par rapport à la même période en 2008 (mesure 19). La cible relative aux délais de réponse aux appels d'urgence de première priorité est de 15 minutes, dans 90 % des cas. Au deuxième trimestre de 2009, cette norme a été respectée dans 86 % des cas, ce qui marque une légère diminution par rapport à la même période en 2008, alors qu'elle l'avait été dans 87,1 % des cas (mesure 21). Notons toutefois que, au cours de la même période, le nombre d'appels s'est accru de 4,1 % (mesure 22).

### Service des incendies

Le nombre d'incidents où le Service des incendies est intervenu continue de suivre une tendance à la hausse. Les interventions ont augmenté de 2 % au deuxième trimestre de 2009 par rapport à la même période en 2008, surtout en raison d'une hausse de 15 % des interventions liées à des accidents de la route (mesure 29).

### Logement social et Gestion des refuges

Au deuxième trimestre de 2009, la moyenne des taux d'occupation des lits dans les refuges était de 109,7 %, en hausse de 7,65 % par rapport à la même période en 2008. Des installations spéciales en cas de débordement sont utilisées lorsque l'occupation est supérieure à 100 % (mesure 32). Au deuxième trimestre, 4,4 % des ménages figurant sur une liste d'attente des logements sociaux ont été placés, ce qui marque une légère tendance à la baisse imputable à une augmentation de la demande, elle-même attribuable à de nouvelles capacités insuffisantes (mesure 33).

### **Service des règlements municipaux**

On a noté une augmentation de 7,8 % du nombre d'appels au deuxième trimestre de 2009 par rapport à la même période en 2008, surtout en raison d'une hausse de 17 % des demandes liées au contrôle du stationnement. Cette tendance s'explique en grande partie par le fait que l'unité municipale responsable des règlements touchant le stationnement a repris les contrats autrefois confiés à un organisme externe (mesures 37 et 38).

### **Santé publique Ottawa**

Les visites dans les cliniques de santé-sexualité ont augmenté dans les cliniques satellites en raison d'une visibilité accrue dans les écoles et grâce à des activités qui ciblent plus particulièrement les femmes (mesure 39). Les appels à la ligne d'information de Santé publique ont augmenté de 21 % par rapport au deuxième trimestre de 2008, surtout à cause des appels liés à la grippe H1N1 (mesure 43). Les inspections effectuées dans les services d'alimentation ont diminué de 12 % par rapport au deuxième trimestre de 2008, mais il s'agit là d'un effet temporaire du processus de mise en œuvre d'un nouveau projet d'automatisation des activités en 2009 (mesure 44).

### **Service paramédic d'Ottawa**

Bien que le nombre d'appels n'ait cessé d'augmenter, à un rythme stable de 5 % par année (mesure 47), les délais de réponse enregistrés pour des appels de code 4 (danger menaçant la vie ou un membre, et exigeant un délai de réponse rapide) se sont améliorés au deuxième trimestre de 2009 par rapport au T1 de la même année et au T2 de 2008. Ces données ne tiennent pas compte des services paramédicaux supplémentaires approuvés dans le cadre du budget de 2009, qui seront offerts en ligne (mesure 50).

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

Le centre d'appels a répondu à 83 % des appels 3-1-1 en 120 secondes au deuxième trimestre de 2009. Ce rendement, supérieur de 3 % à la cible, marque une amélioration de 4 % par rapport à la même période en 2008 (mesure 58), et ce, malgré une légère hausse du nombre d'appels, soit de 0,3 % (mesure 57). Le volume des opérations des centres de services à la clientèle a augmenté de 1,2 % depuis 2008, et la pénétration des services électroniques s'est accrue de 1,0 % (mesures 61 et 62).

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

Le coût d'entretien des routes par kilomètre a diminué de 22 % au deuxième trimestre de 2009, comparativement à la même période en 2008 (mesure 63). Par ailleurs, le coût d'entretien des trottoirs et des sentiers par kilomètre a diminué de 36 % au cours de la même période (mesure 65). Ces baisses s'expliquent surtout par des conditions météorologiques beaucoup plus clémentes, qui ont permis de lancer les opérations de nettoyage printanier au premier trimestre plutôt qu'au deuxième, comme cela se fait habituellement.

## **Conclusion**

Le contenu du treizième rapport trimestriel décrit en détail le rendement de la Ville dans ses secteurs de programme. Le Service du développement et du rendement organisationnels collaborent 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 Jennifer O'Donoghue, gestionnaire, Services des affaires municipales, Développement et rendement organisationnels, à [Jennifer.O'donoghue@Ottawa.ca](mailto:Jennifer.O'donoghue@Ottawa.ca), 613 580 2424, poste 19036.

Jennifer O'Donoghue  
Gestionnaire, Services des affaires municipales  
Développement et 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 parcs 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 modification 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 T2 sur quatre ans
- 10 Mesure 17 : Pourcentage de demandes déterminées dans les délais prescrits par la loi
- 11 Mesure 18 : Pourcentage des demandes déterminées dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil)

## COMMISSION DE SERVICES POLICIERS

### 12 Service de police d'Ottawa

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

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

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

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

### **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 au 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’appels les plus fréquents

### **24 Santé publique Ottawa**

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

### **27 Bibliothèque publique d’Ottawa**

- 27 Mesure 45 : Nombre de prêts par habitant
- 27 Mesure 46 : Nombre de visites électroniques par habitant

## **28 Service paramédic d'Ottawa**

- 28 Mesure 47 : Nombre moyen d'interventions mensuelles des véhicules du Service paramédic par trimestre
- 28 Mesure 48 : Nombre total d'interventions des véhicules du Service paramédic selon le code de priorité
- 29 Mesure 49 : Service paramédic d'Ottawa – Taux de réponse des paramédics des soins avancés (*aucun graphique*)
- 29 Mesure 50 : Délai de réponse dans le 90e percentile pour les appels dont l'urgence constitue un danger de mort

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

### **30 Services du parc automobile**

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

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

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

## **COMITÉ DES TRANSPORTS**

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

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

### **39 Transports à l'échelle de la Ville**

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

### **40 Services d'infrastructure**

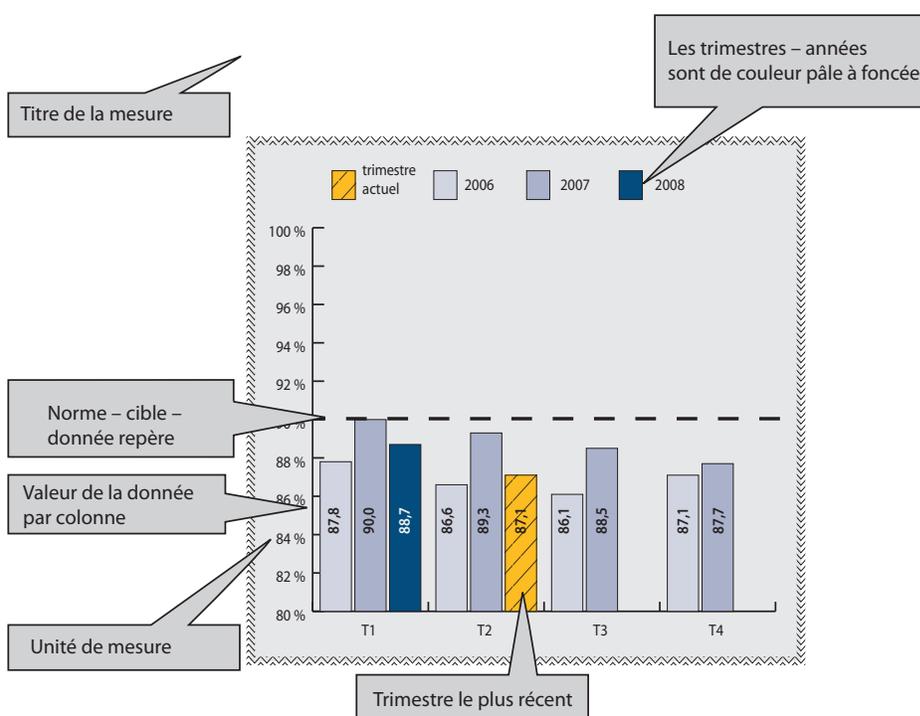
- 40 Mesure 68 : Total des contrats d'asphalte passés en tonnes uniquement pour les projets gérés par la Ville (renouvellement, prolongations, élargissement)

### **41 Définitions ou notes explicatives**

## Comment lire les graphiques

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

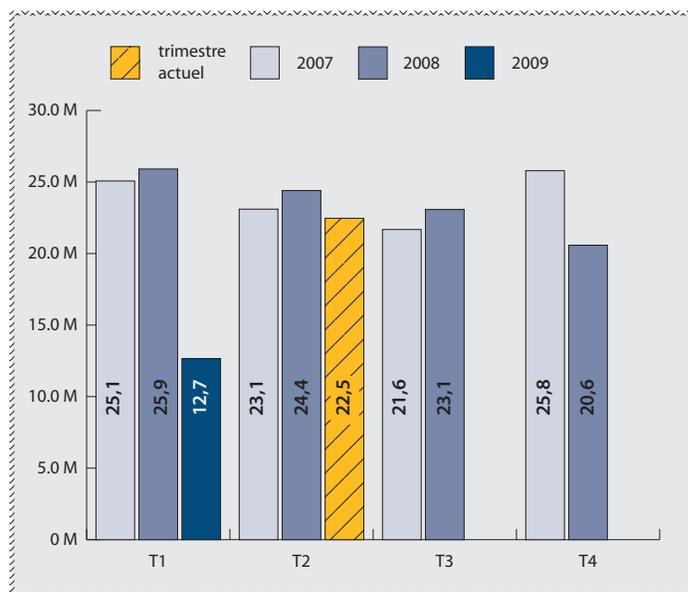
### Mesure X : Nom de la mesure présentée



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

## Services de transport en commun

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



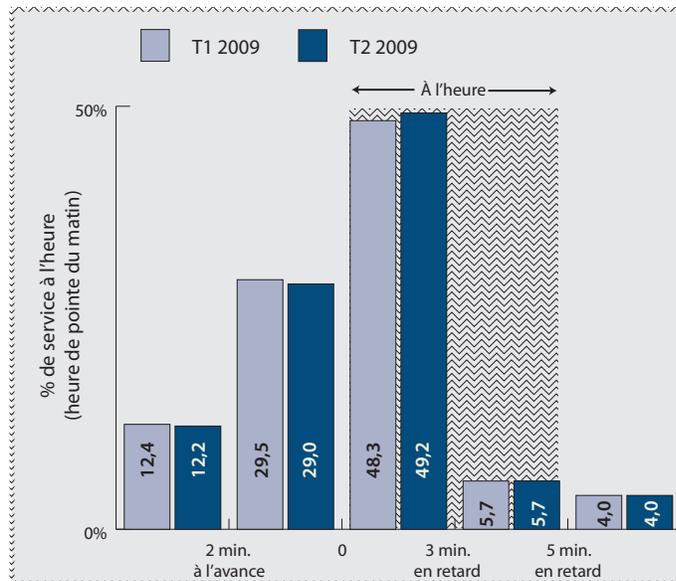
Le transport en commun conventionnel comprend le service régulier (autobus et O-train), le transport en commun scolaire et le transport des passagers quotidiens, mais non les services Paratranspo. La reprise graduelle du service s'est accélérée au deuxième trimestre, après le conflit de travail et l'interruption du service en décembre 2008 et en janvier 2009. L'achalandage au deuxième trimestre affiche une diminution de 7,8 % par rapport à la même période en 2008. L'écart rétrécit de mois en mois : l'achalandage en juin n'est inférieur que de 4,1 % au taux noté l'année précédente.

### 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 devait commencer à rendre compte de l'occupation tous les trimestres à partir du présent trimestre, mais la méthode utilisée pour établir le nombre de kilomètres-passagers parcourus a été mise à l'épreuve par la reprise graduelle du service après le conflit de travail et l'interruption du service en décembre 2008 et en janvier 2009. Aussi ne commencera-t-on à rendre compte de l'occupation qu'au quatrième trimestre.

*(aucun graphique)*

### Mesure 3 : Ponctualité du service

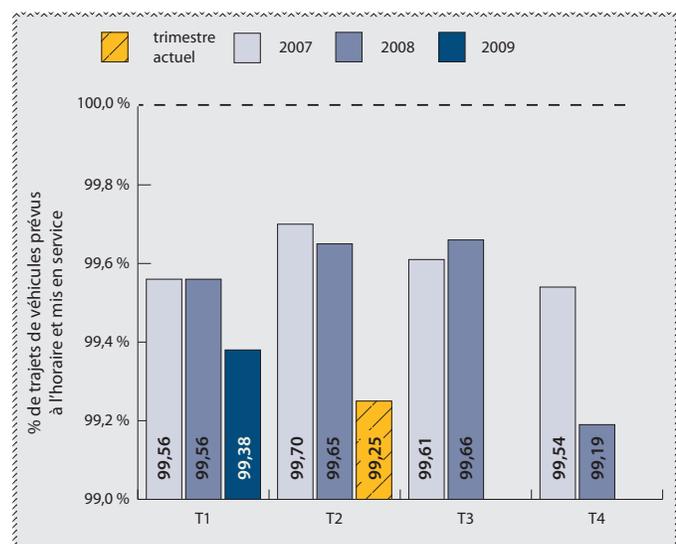


À partir du premier trimestre de 2009, la nouvelle norme de service « à l'heure », qui signifie ne plus arriver à l'avance et ne pas être en retard de plus de cinq minutes, est constamment mesurée sur tous les parcours, plutôt que de l'être à des moments précis. Le graphique montre que la norme de service antérieure, qui signifiait ne pas être plus de deux minutes à l'avance et plus de trois minutes en retard, a été respectée dans 78 % des cas au cours du deuxième trimestre, alors que la nouvelle norme ne l'a été que dans 55 % des cas. Cela correspond à une baisse de 1,7 % des arrivées en retard par rapport au premier trimestre et, par conséquent, d'une augmentation de 1,7 % des arrivées à l'heure. Les arrivées en retard sont demeurées constantes, à 4,0 %. Des

améliorations sont attendues à mesure que le personnel opérationnel adoptera la nouvelle norme de service.

### 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 deuxième trimestre, cette norme était respectée dans une proportion de 99,25 %. À l'instar du premier trimestre, le T2 a aussi été marqué par la reprise graduelle du service après le conflit de travail et l'interruption du service. À cause de cette interruption de service et du retour progressif à un rythme normal, la disponibilité du personnel variait, ce qui a aggravé les retards dans les inspections et les autres activités d'entretien des autobus, nuisant à la disponibilité des autobus et des conducteurs en fonction de l'horaire fixé.

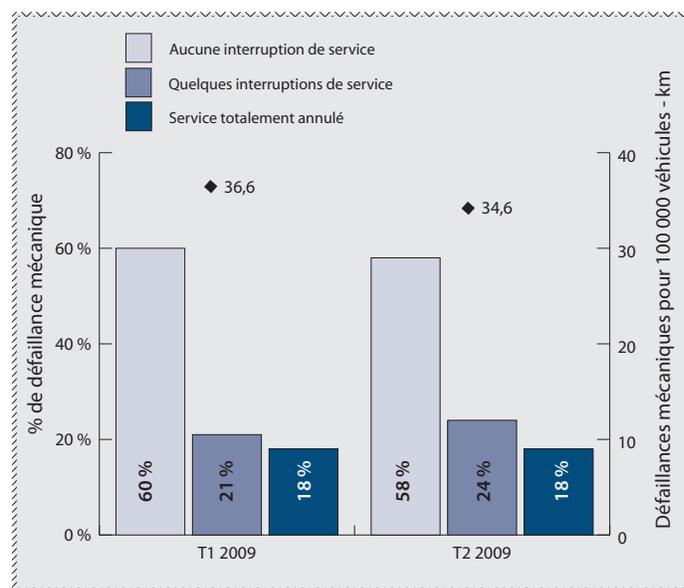


### Mesure 5 : Objectif du service d'entretien atteint – transport en commun

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.

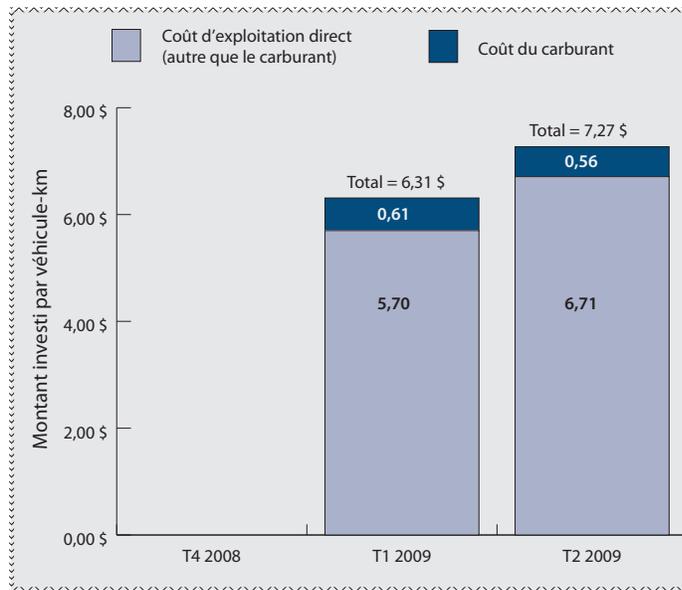
*(aucun graphique)*

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



Le taux de défaillance mécanique repose sur le nombre réel de défaillances des autobus affectés au service qui ont dû être retirés du service. Au cours du deuxième trimestre, le taux de défaillance mécanique a été de 34,6 pour 100 000 véhicules-km, marquant une baisse de 2 pour 100 000 véhicules-km par rapport au 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. Cinquante-huit pour cent des pannes du deuxième trimestre de 2009 n'ont pas entraîné l'annulation d'un parcours d'autobus. En ce qui concerne les pannes qui ont nui au service (42 %), le personnel a été en mesure de prendre les dispositions nécessaires pour assurer un service partiel dans 24 % des cas, alors que le service a été annulé dans 18 % des cas.

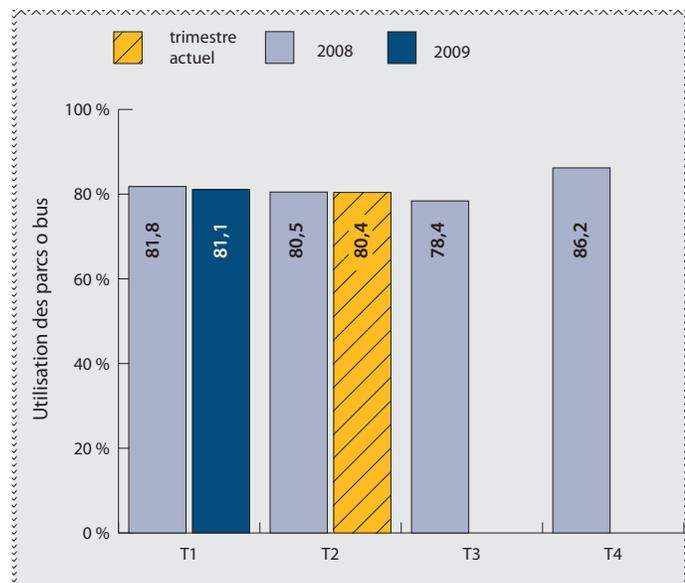
### Mesure 7 : Coût de fonctionnement par véhicule-kilomètre



Les tensions de coût exercées sur le fonctionnement du transport en commun sont demeurées considérables au cours du deuxième trimestre de 2009, en raison des efforts exceptionnels faits pour accélérer la reprise du service à la suite du conflit de travail et de l'interruption du service. Les efforts déployés pour rattraper le retard accusé dans les inspections et le règlement des problèmes mécaniques à l'intérieur de délais serrés afin de reprendre un service normal se sont traduits par une augmentation des coûts de main-d'œuvre au T2. Le coût d'exploitation direct total pour le transport en commun conventionnel a été de 7,27 \$ par véhicule-km et, de ce montant, le coût du carburant diesel a été de 0,56 \$ par véhicule-km.

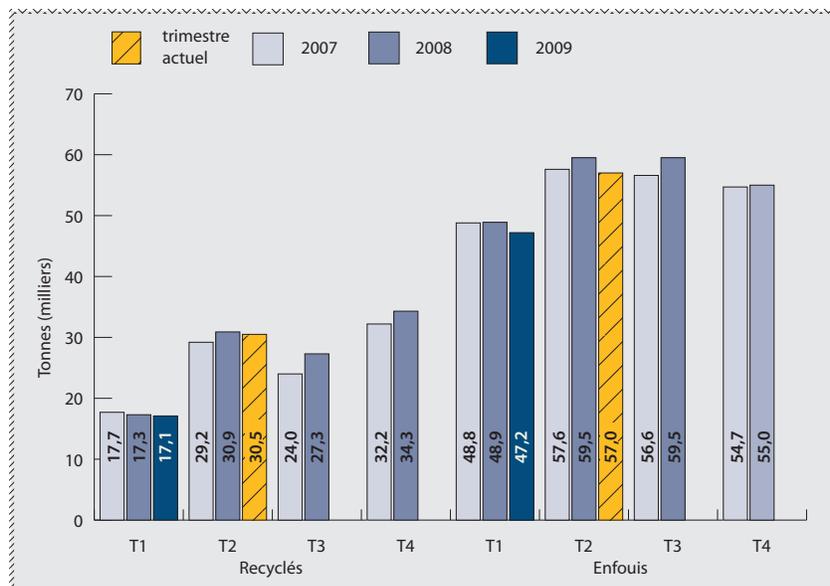
### Mesure 8 : Utilisation des parcs o bus

Au deuxième trimestre de 2009, l'utilisation des parcs-o-bus urbains est revenue au niveau connu au cours de la même période en 2008.



## Services des déchets solides

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

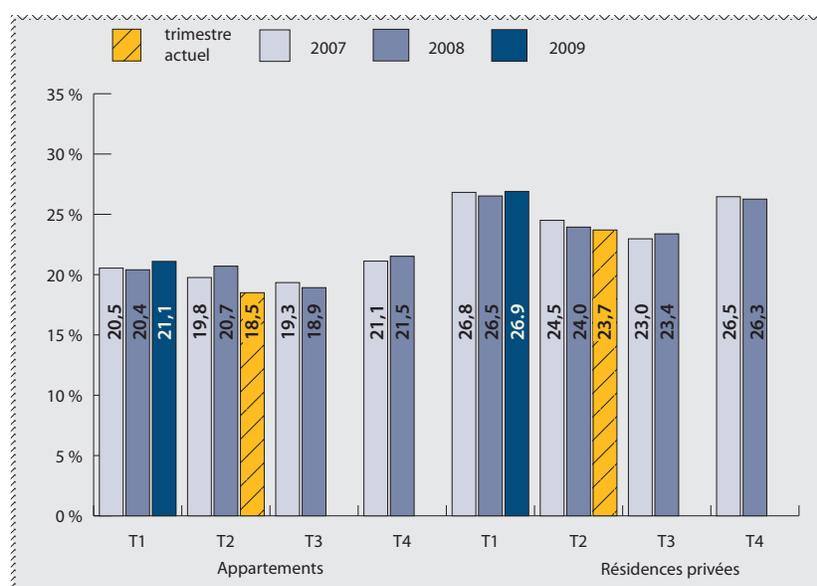


Ce graphique montre le nombre de tonnes de déchets domestiques recueillis (recyclés et enfouis). Au deuxième trimestre de 2009, il y a eu une diminution de 4 % de la quantité de déchets enfouis ainsi qu'une diminution de 1,3 % de la quantité de déchets recyclables, d'où une diminution de 3 % du total combiné des déchets recueillis. On a relevé une diminution de 11 % de la quantité de fibres recueillies au deuxième trimestre par rapport au même trimestre de 2008. Celle-ci

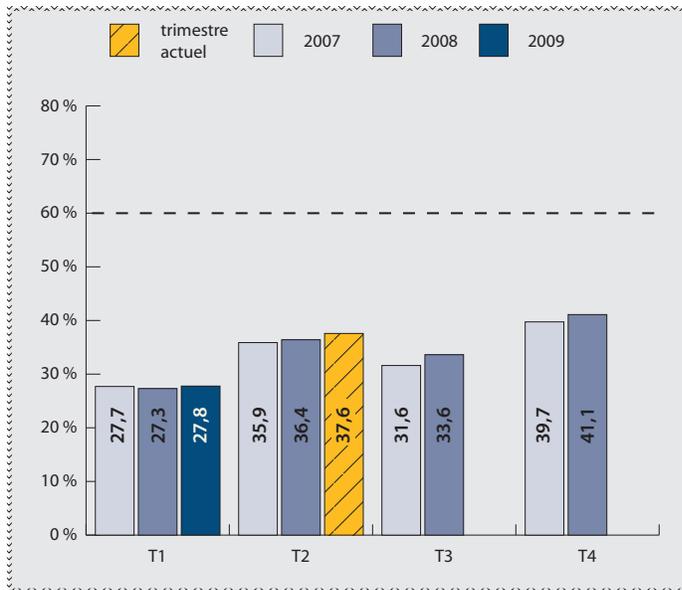
peut être attribuable à la réduction des emballages à recycler, résultant d'une baisse de la consommation. Elle a été partiellement comblée par une augmentation de 7 % des résidus de jardin et des déchets organiques.

### 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). La quantité de matières contenues dans les bacs bleus est demeurée à peu près inchangée; la quantité de matériaux recueillis dans des bacs noirs (fibres) a pour sa part diminué de 10,5 % dans les immeubles à appartements et de 13 % dans les résidences privées. En raison d'une diminution similaire de la quantité des ordures ramassées, le pourcentage des déchets recyclés est resté relativement constant.



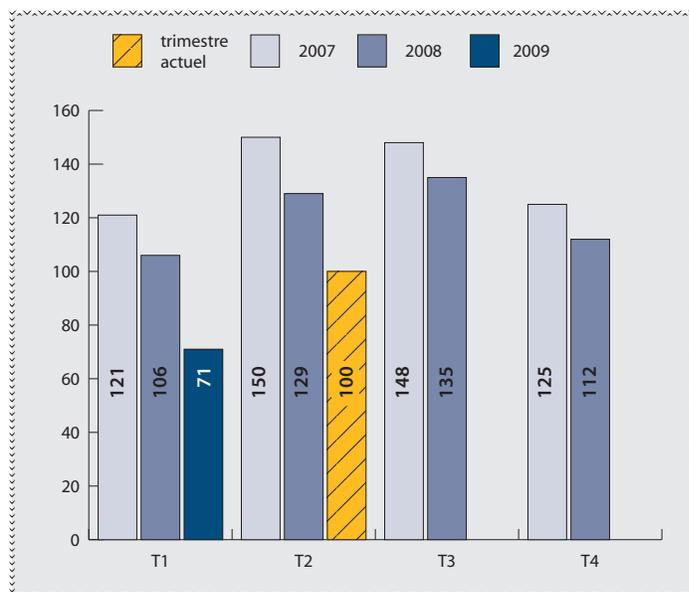
### Mesure 11 : Pourcentage de déchets réorientés (tous les flux de déchets)



Ce graphique montre les taux de réorientation de tous les flux de déchets (bacs bleus et noirs, résidus de jardinage et matières organiques) pour les résidences privées. Au deuxième trimestre de 2009, ce taux s'est accru de 1,2 % par rapport à la même période en 2008. Cet accroissement s'explique par une augmentation des feuilles et des résidus de jardinage recueillis en raison de conditions de croissance favorables, ainsi que par une diminution de la quantité de déchets enfouis. 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.

## Urbanisme

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

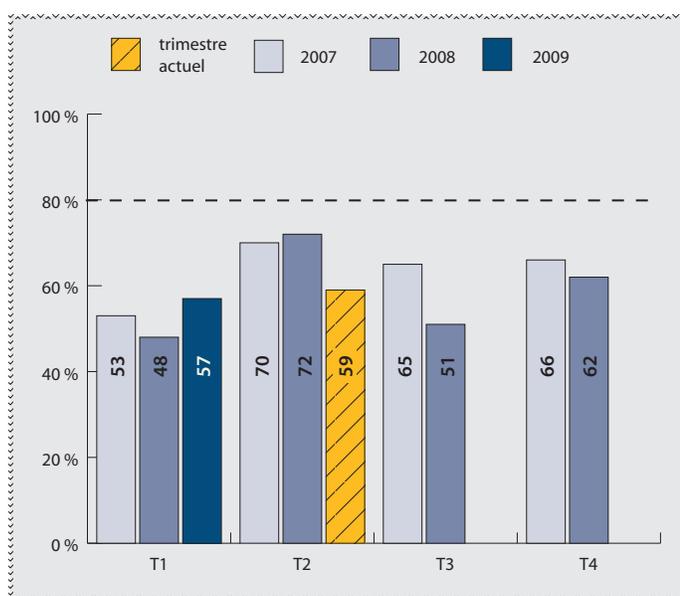


Les demandes d'aménagement comprennent celles qui font l'objet d'une décision de la part du Comité de l'urbanisme et de l'environnement, du Comité de l'agriculture et des affaires rurales, du Conseil municipal, ainsi que du personnel lorsque le pouvoir de décision lui est délégué.

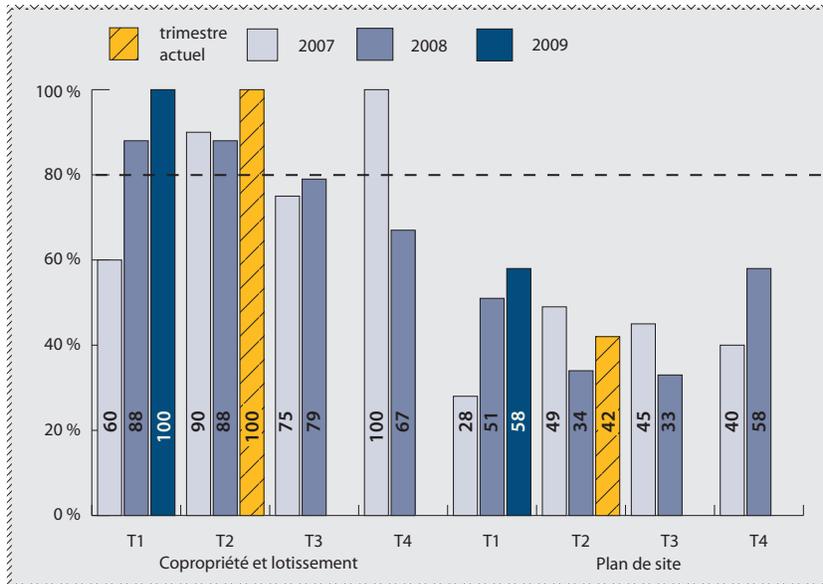
Les résultats du deuxième trimestre de 2009 sont inférieurs à ceux du T2 de 2007 et de 2008. Divers facteurs influent sur ces résultats, notamment les délais de réponse des organismes externes, le moment où le conseiller et le demandeur se mettent d'accord et le temps requis pour résoudre de nombreuses questions.

### Mesure 13 : Examen en temps voulu – pourcentage de demandes de modification 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 deuxième trimestre de 2009 n'atteignent pas la cible, ils témoignent d'une certaine constance par rapport à ceux du T1 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 deuxième trimestre

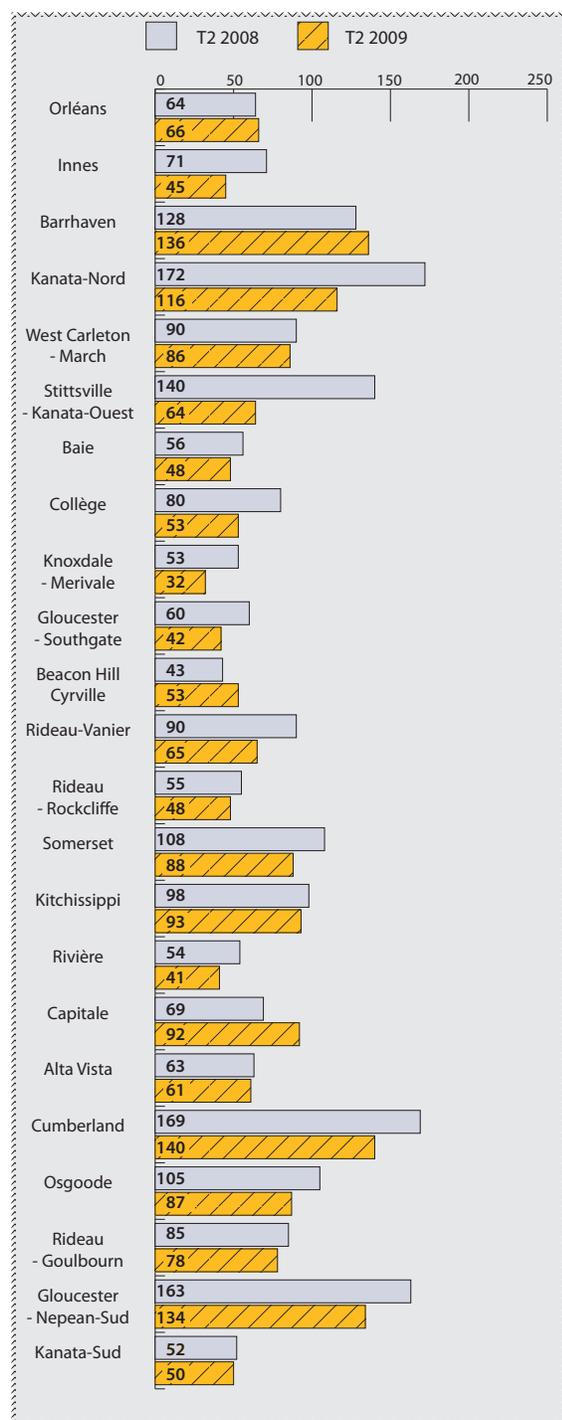
de 2009 sont bien supérieurs à la cible.

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 41).

Le but est de rendre une décision au plus tard à la date cible, dans 80 % des cas. Les demandes confiées au personnel respectent généralement les échéanciers établis, mais ces résultats sont neutralisés par les demandes plus complexes (approbation du gestionnaire) auxquelles il faut consacrer plus de temps pour régler les questions qu'elles comportent. Les résultats du T2 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



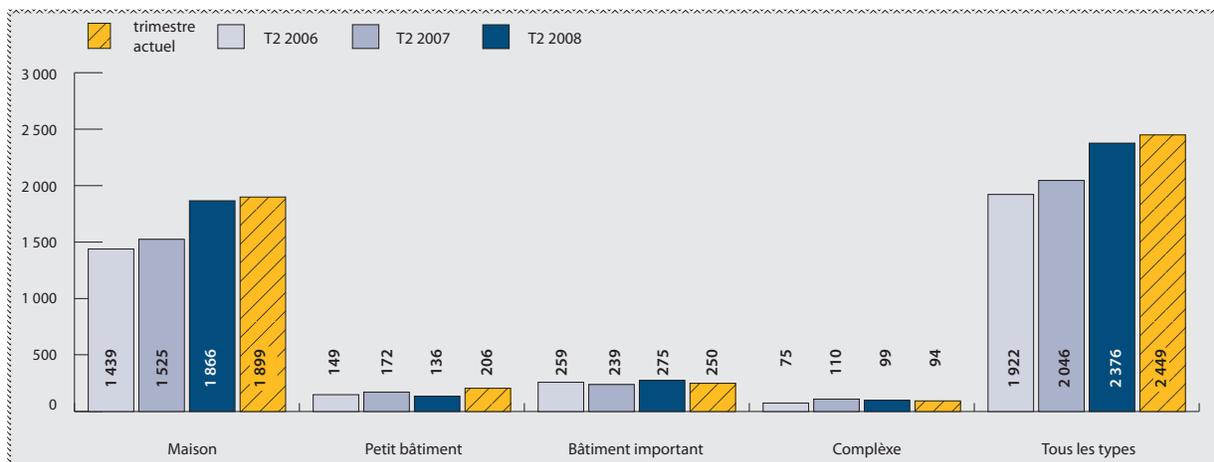
Les cinq quartiers les plus actifs au deuxième trimestre, qui ont compté pour 36,0 % des permis de construire délivrés, sont les suivants :

- Cumberland – 140 permis, soit 8,1 % du total;
- Barrhaven – 136 permis, soit 7,9 % du total;
- Gloucester-Nepean-Sud – 134 permis, soit 7,8 % du total;
- Kanata-Nord – 116 permis, soit 6,8 % du total;
- Kitchissippi – 93 permis, soit 5,4 % du total.

Les permis de construire délivrés dans ces quartiers très actifs se rapportaient principalement à des maisons unifamiliales. De plus, 126 permis de travaux de plomberie ont été délivrés dans l'ensemble de la ville pour divers projets de petite envergure et des raccordements aux égouts.

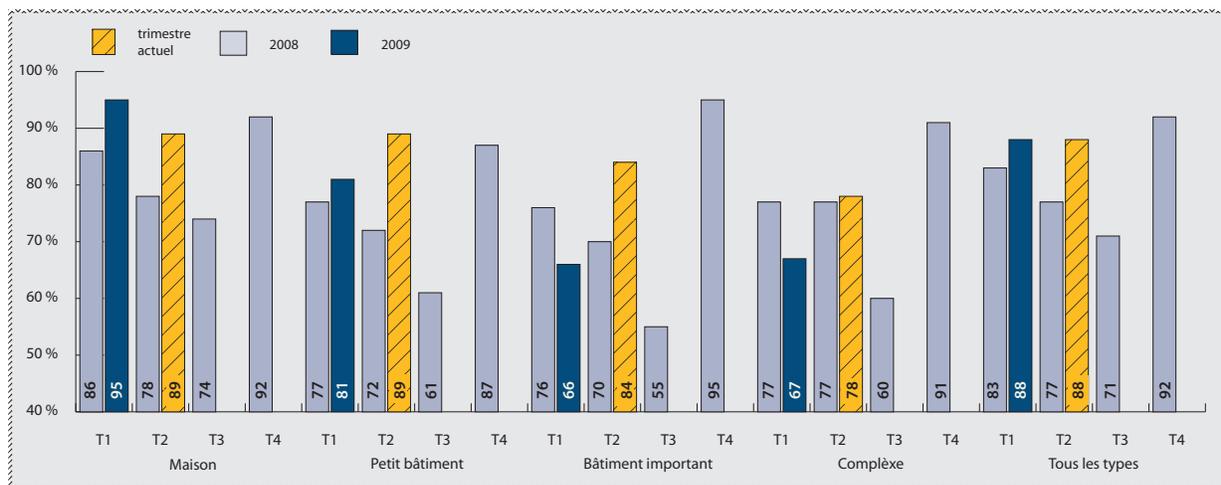
Les chiffres ci-dessus représentent les activités du secteur de la construction et indiquent généralement des lieux où il y a croissance économique et urbaine. Pour cette raison, ils sont considérés comme des indicateurs économiques, et non comme des indicateurs de rendement.

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



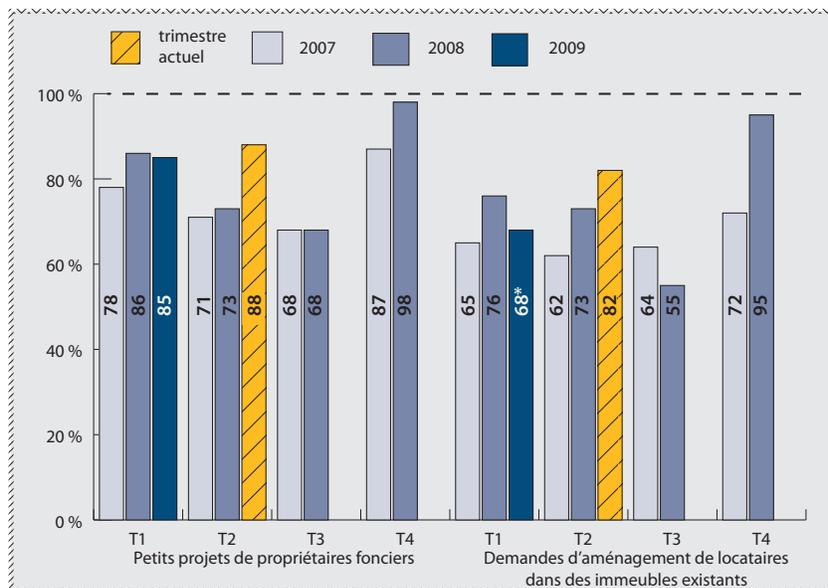
Le nombre total de demandes de permis de construire a augmenté de 3,1 % au deuxième trimestre de 2009 par rapport à la même période en 2008. On a noté une hausse importante des demandes relatives à de petits bâtiments, soit de 51,5 %, qui peut être attribuable à la réception d'un plus grand nombre de permis visant la construction de bâtiments agricoles, de même qu'à une plus grande conformité des permis visant la construction de tentes saisonnières et temporaires sur le territoire de la Ville. (Pour les définitions des différentes catégories, voir la section « Définitions » à la page 41.)

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



Le rendement de la Direction quant au respect des délais prescrits par la loi au deuxième trimestre de 2009 s'est amélioré par rapport à la même période l'an dernier. La hausse de 11 % des délais de traitement des demandes dans la catégorie « Maison » et celle de 17 % dans la catégorie « Petit bâtiment » peuvent être attribuées à la mise en œuvre du processus du portail privé Demandes de permis de construire, qui se poursuit avec succès, et aux efforts soutenus du personnel. Les délais de traitement des demandes se sont également améliorés dans les catégories « Bâtiment important » et bâtiment « complexe ». (Pour une liste des délais, voir la section « Définitions » à la page 41.)

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



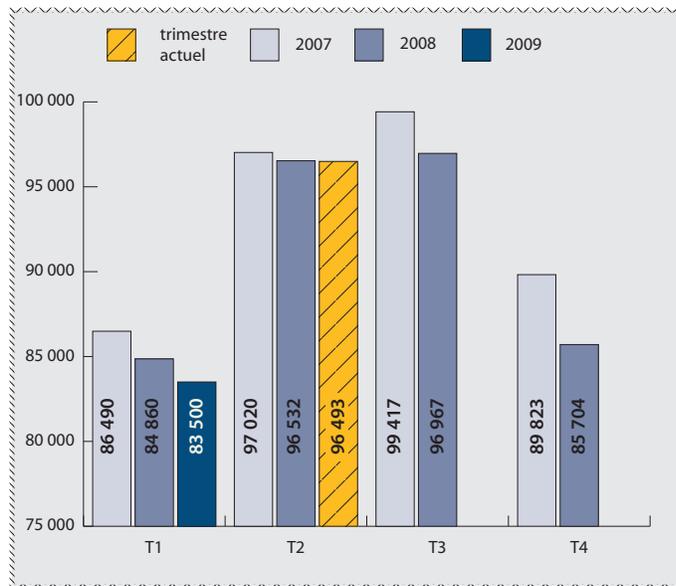
\* Non déclarée au dernier trimestre à cause d'un codage inexact des données, cette mesure peut maintenant être communiquée.

Le pourcentage des examens initiaux terminés à l'intérieur des délais améliorés du Conseil pour établir la conformité au Code des « petits projets de propriétaires fonciers » a augmenté de 15 % par rapport au même trimestre en 2008.

Malgré une diminution des examens terminés à l'intérieur des délais améliorés dans le cas des demandes d'aménagement de locataires des immeubles existants au dernier trimestre, le deuxième trimestre de 2009 se caractérise par une augmentation de 9 % des examens terminés par rapport au même trimestre en 2008. (Pour une liste des délais, voir la section « Définitions » à la page 41.)

## Service de police d'Ottawa

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

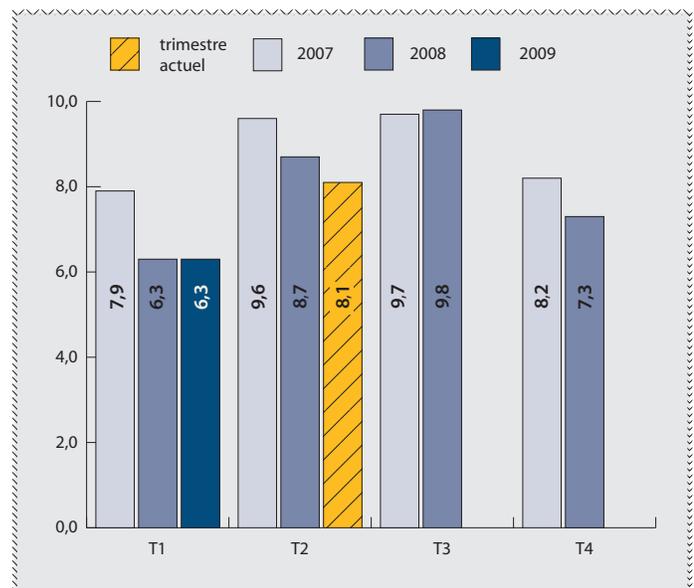


Au cours des cinq dernières années, le Service de police d'Ottawa a traité en moyenne 365 000 appels par année. Après avoir atteint un sommet en 2007, le nombre d'appels est revenu au niveau habituel en 2008. Les résultats obtenus au deuxième trimestre montrent que le nombre d'appels n'a pratiquement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

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

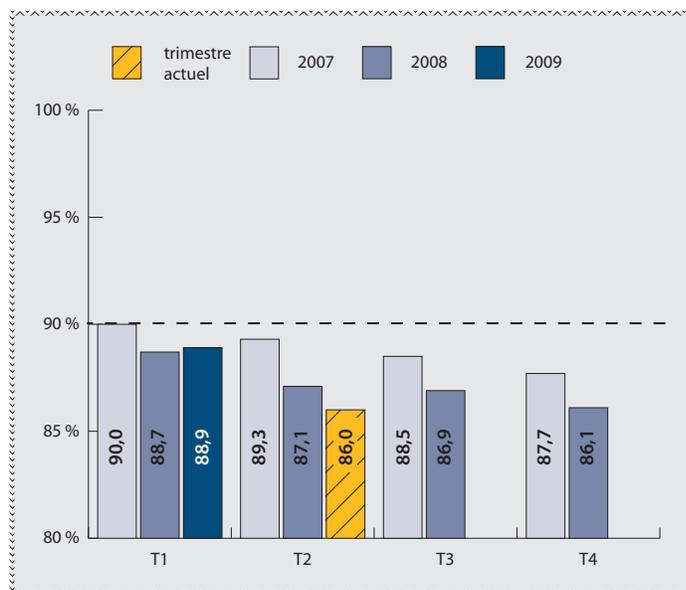
Le nombre d'infractions au *Code criminel du Canada* qui sont déclarées en proportion du nombre d'agents assermentés est un indice de la charge de travail. Bien entendu, cette mesure n'englobe pas toute la portée des opérations policières, notamment les initiatives proactives, l'aide aux victimes de 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 300 infractions de moins au *Code criminel du Canada* au deuxième trimestre de la présente année, les infractions au *Code criminel du Canada* par agent ont diminué de 7 % par rapport à la même période en 2008.

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



Le Service de police d'Ottawa vise à intervenir 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.

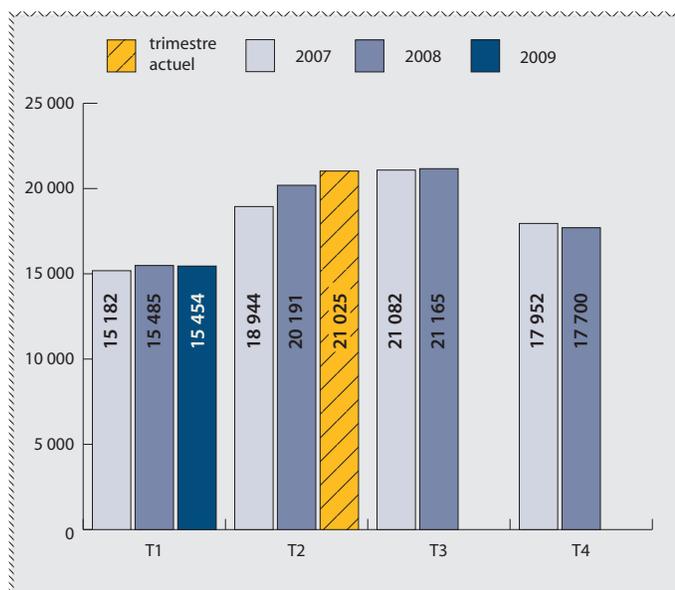
Ces cinq dernières années, les patrouilleurs sont arrivés sur les lieux dans les 15 minutes, dans 87 % des cas, au cours du deuxième trimestre. Bien que le délai de réponse ait diminué au deuxième trimestre, à 86 %, il correspond à la moyenne saisonnière ainsi qu'à celle des

cinq dernières années si on exclut les résultats de 2007 (il devient évident que les résultats obtenus en 2007 sont irréguliers). Le délai de réponse a peut-être atteint le niveau opérationnel optimal dans le calendrier, la structure et le niveau de dotation actuels.

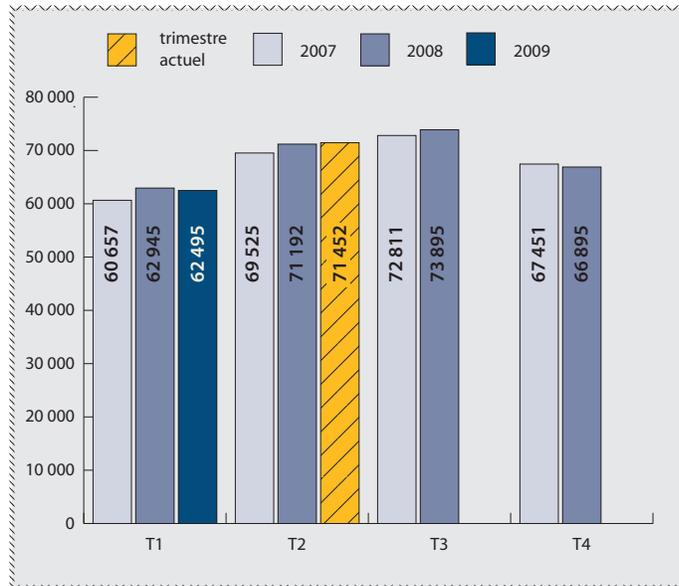
### Mesure 22 : Appels d'urgence concernant des services (première priorité)

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 deuxième trimestre, les appels d'urgence nécessitant une présence policière immédiate sur les lieux correspondaient à la moyenne saisonnière, et ils ont augmenté de près de 1 000 appels (4 %), pour atteindre 21 025 appels sur le territoire de la Ville. Dans l'ensemble de la Ville d'Ottawa, les trois divisions de patrouilleurs ont connu une augmentation du nombre d'appels d'urgence au deuxième trimestre, y compris celles de l'Ouest (7 %), du Centre (1 %) et de l'Est (5 %).

Les types d'appels finaux correspondants pour lesquels on a relevé les plus fortes augmentations au cours de dernier trimestre comprennent le soutien apporté à d'autres organismes (299); les plaintes liées à la conduite routière (278); les méfaits contre la propriété (178).



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

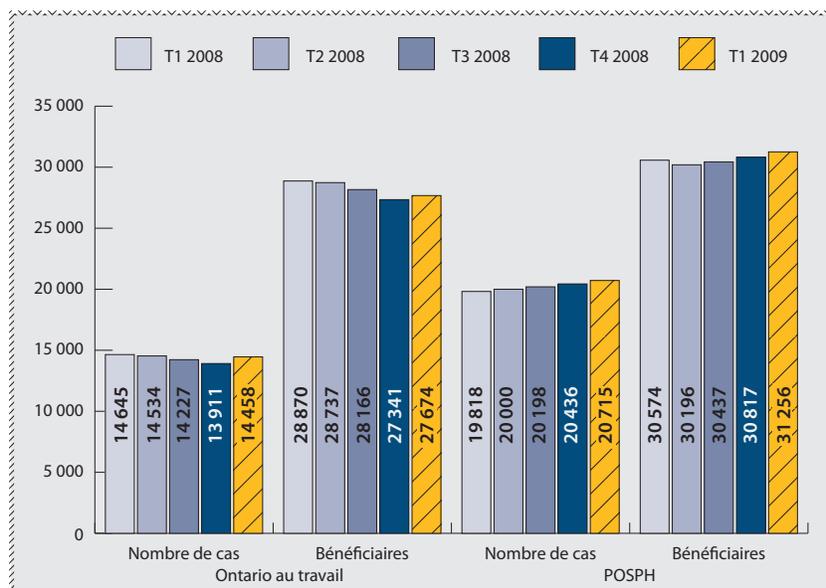


L'expression « heures de service » désigne le nombre cumulé d'heures que les policiers consacrent à répondre à des appels de service du public et à intervenir à la suite de ces appels. Les heures de service sont utilisées pour la planification opérationnelle et le déploiement du personnel.

En hausse de 14 % du premier au deuxième trimestre, la charge de travail est habituellement inférieure pendant les mois d'hiver, le facteur saisonnier influant sur le volume d'appels et le comportement. Comparativement à la même période l'an dernier, les heures de service comptées au deuxième trimestre 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**



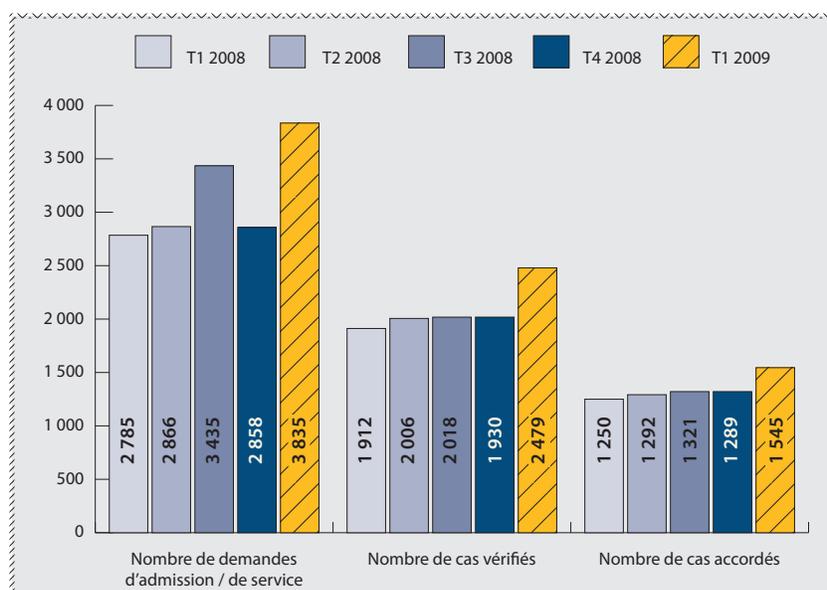
La grève à OC Transpo s'est traduite par une augmentation des demandes auprès d'Ontario au travail et des subventions, d'où la hausse du nombre de cas à traiter. Le nombre de cas à traiter dans le cadre du POSPH et celui de bénéficiaires ont peu varié par rapport au dernier trimestre.

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

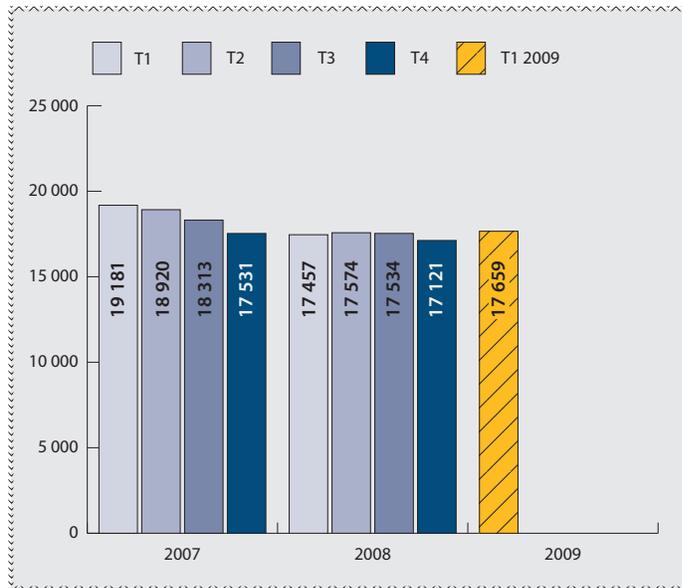
**Mesure 25 : Nombre de demandes d'admission/information, nombre de cas vérifiés et nombre de cas accordés (Ontario au travail et Soutiens essentiels de santé et de services sociaux)**

La grève à OC Transpo s'est traduite par une augmentation des demandes de renseignements et des demandes d'aide financière. Cette augmentation a eu pour effet, dans une moindre mesure, de hausser le nombre de cas vérifiés et de cas accordés.

**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)



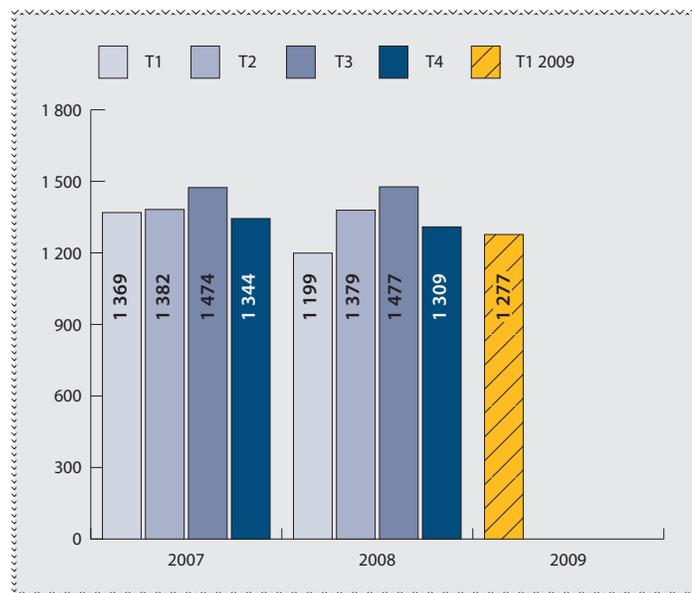
L'augmentation observée au premier trimestre correspond à une légère augmentation du nombre de cas d'Ontario au travail.

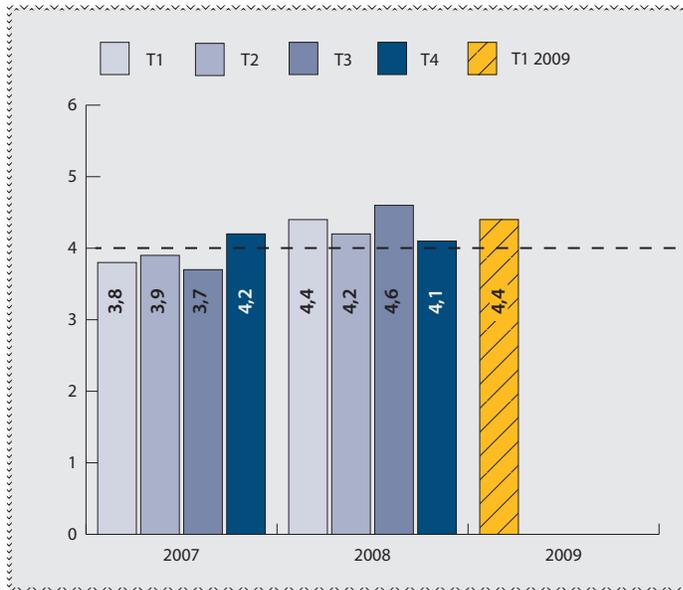
**Note :** La déclaration des données sur les SEAF accuse un retard d'un trimestre.

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

La grève à OC Transpo a entraîné une diminution des dossiers clos au premier trimestre de 2009, car il était difficile pour les bénéficiaires de quitter Ontario au travail afin d'occuper un emploi, mais le nombre moyen de dossiers clos au T1 de 2009 n'est que légèrement inférieur à celui du T4 de 2008, et il est supérieur de 6,5 % à celui du T1 de 2008.

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



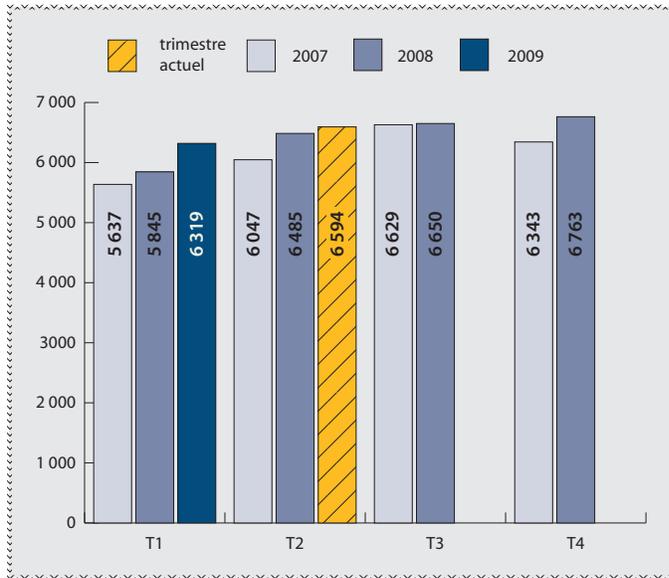
**Mesure 28 : Nombre moyen de jours entre la demande et la vérification pour Ontario au travail**

La grève à OC Transpo s'est traduite par une augmentation des demandes et a donc exercé une 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

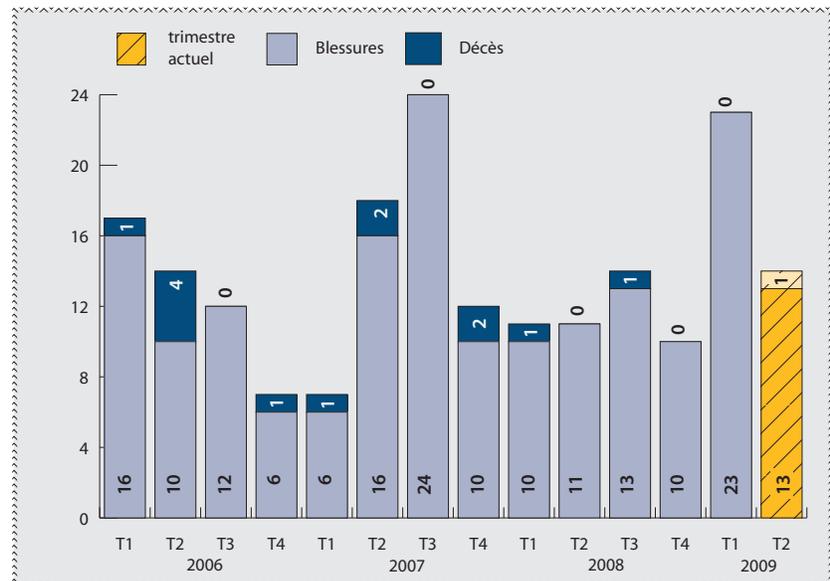
Mesure 29 : Nombre d'incidents où le Service des incendies est intervenu

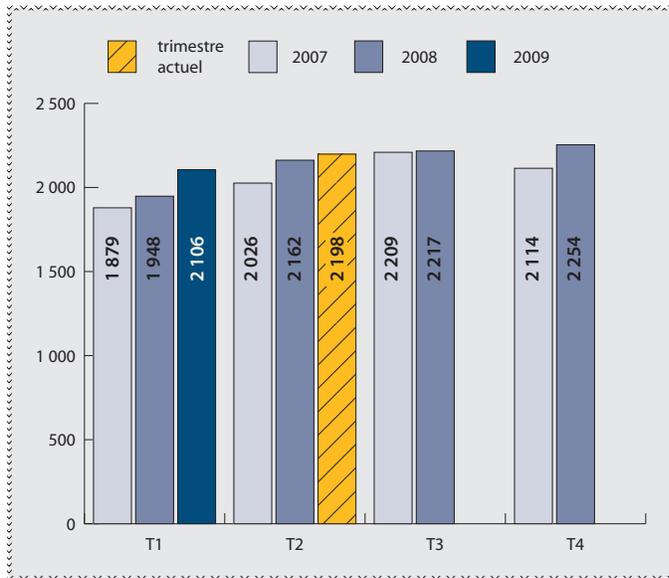


Le nombre total annuel affiche une tendance graduelle à la hausse. Il a augmenté de 2 % au deuxième trimestre par rapport à l'an dernier (T2 de 2008) et de 9 % par rapport à la même période de déclaration il y a deux ans (T2 de 2007). Cette augmentation du nombre d'incidents est en partie attribuable à une hausse de 15 % 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.

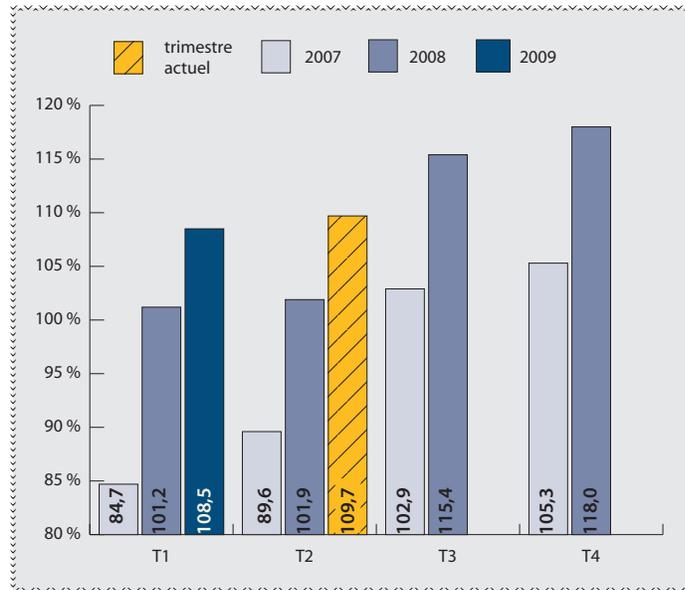


**Mesure 31 : Volume moyen d'appels par mois**

Il y a eu une hausse de 2 % du volume moyen d'appels par mois entre les deuxièmes trimestres de 2008 et 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

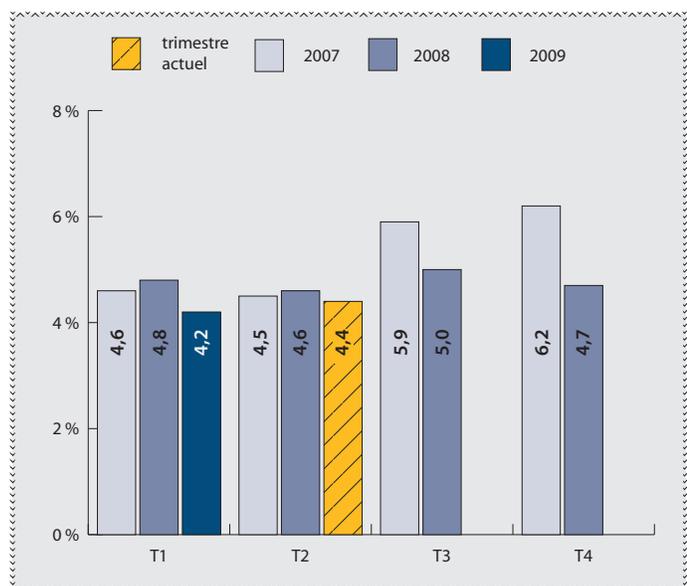


On a observé une hausse constante du taux d'occupation, plus particulièrement dans les refuges d'urgence conçus pour des familles et dans les installations de débordement. Les résultats du deuxième trimestre indiquent que, en moyenne, il manquait 97 lits par nuit. Pendant les trimestres où le taux d'occupation a dépassé 100 %, la Ville a utilisé ses installations de débordement pour répondre à la demande. Au T1, la capacité d'accueil s'élevait à 966 lits. On l'a augmentée à 972 au T2. En raison de cette augmentation de la capacité, le pourcentage de variation du taux d'occupation du T1 au T2 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 966 lits dans les calculs relatifs au T2, on constate une hausse des cas de 1,175 % entre les T1 et T2, au lieu de la variation du taux d'occupation de 1,11 % entre ces trimestres, indiquée dans le graphique. Il s'agit également d'une augmentation de 7,65 % par rapport au même trimestre en 2008.

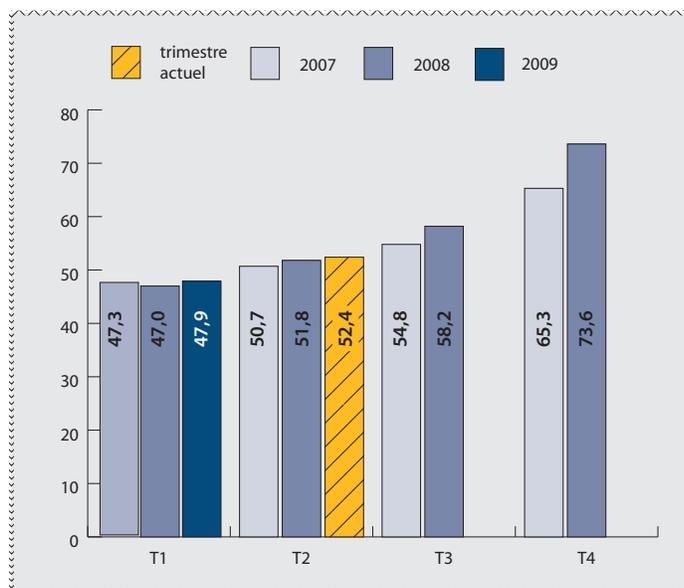
### Mesure 33 : Pourcentage des particuliers et des familles en attente d'un logement social qui ont été placés

Au cours du deuxième trimestre de 2009, 4,4 % 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 5,0 %. 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. Conformément à la norme saisonnière, plus de ménages ont quitté leur logement pendant les mois du printemps, plus chauds. En date du 30 juin 2009, 9 922 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 1,1 % au deuxième trimestre de 2009 par rapport au T2 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 n'a pas augmenté au deuxième trimestre de 2009 par rapport au T2 de 2008, tandis que le nombre de places disponibles s'est accru de 1,1 % au cours de la même période.

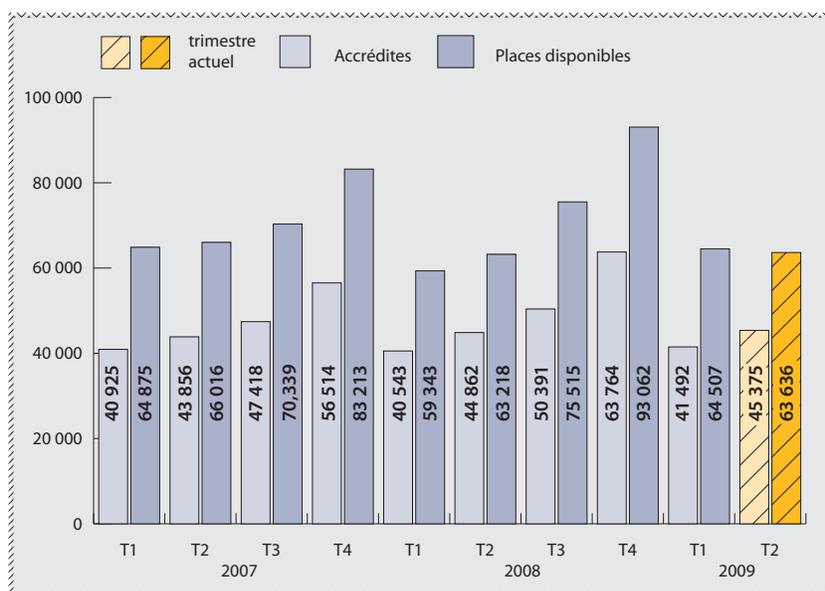
**Note :**

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

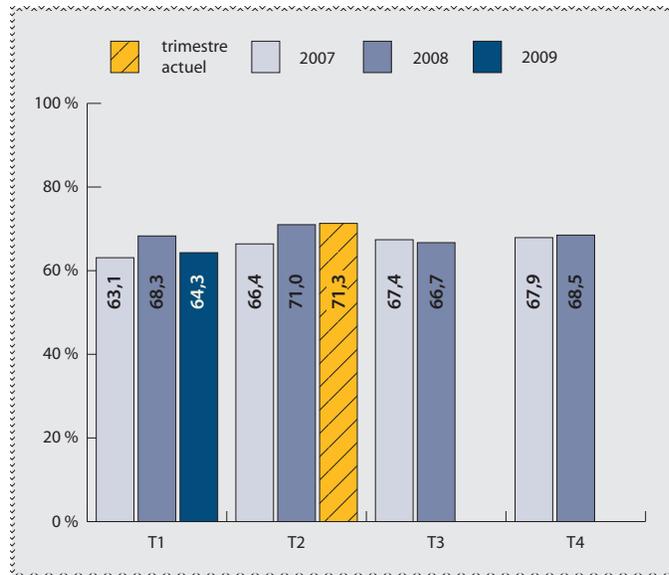
T2 = Période d'inscription du printemps;

T3 = Période d'inscription de l'été;

T4 = Période d'inscription de l'automne.



### Mesure 36 : Pourcentage de participation au programmes



Le pourcentage de participation aux programmes a augmenté de 0,03 %, passant de 71 % à 71,3 %, parce que plusieurs nouveaux programmes sont offerts et que la participation à ces programmes a débuté.

**Note :**

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

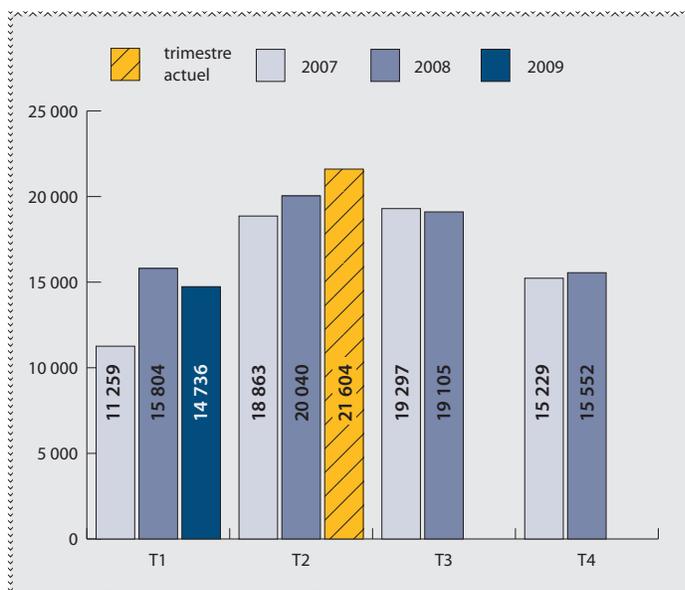
T2 = Période d'inscription du printemps;

T3 = Période d'inscription de l'été;

T4 = Période d'inscription de l'automne.

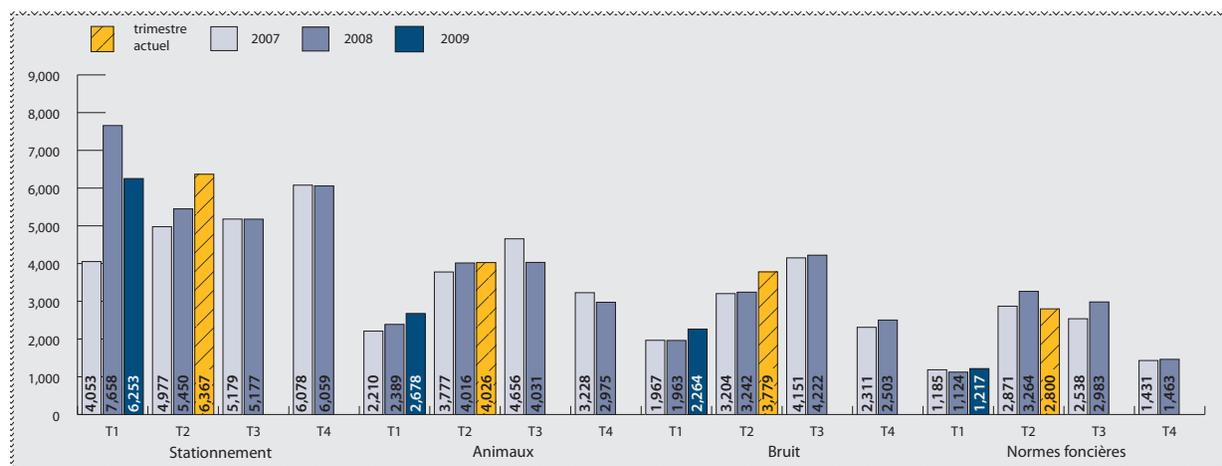
## Services des règlements municipaux

Mesure 37 : Volume total d'appels par trimestre



Il y a eu une hausse de 7,8 % du volume global d'appels comparativement à la même période l'an dernier.

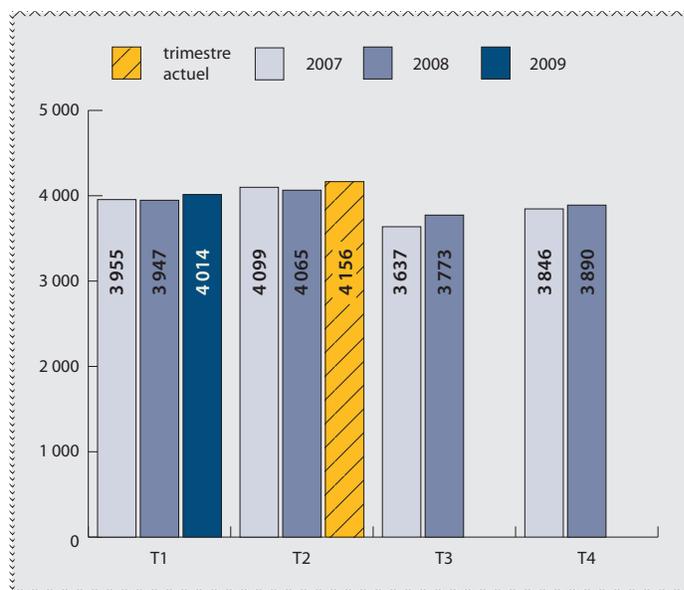
Mesure 38 : Volume d'appels par trimestre pour les quatre types d'appels les plus fréquents



Il y a eu une hausse de 17 % 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. Les plaintes relatives à des animaux sont demeurées à peu près aussi nombreuses que l'an dernier. L'augmentation des plaintes relatives au bruit peut s'expliquer par la croissance de la Ville. Enfin, la baisse de 17 % des plaintes relatives aux normes foncières semble liée à une diminution du nombre de plaintes effectuées au sujet de propriétés.

## Santé publique Ottawa

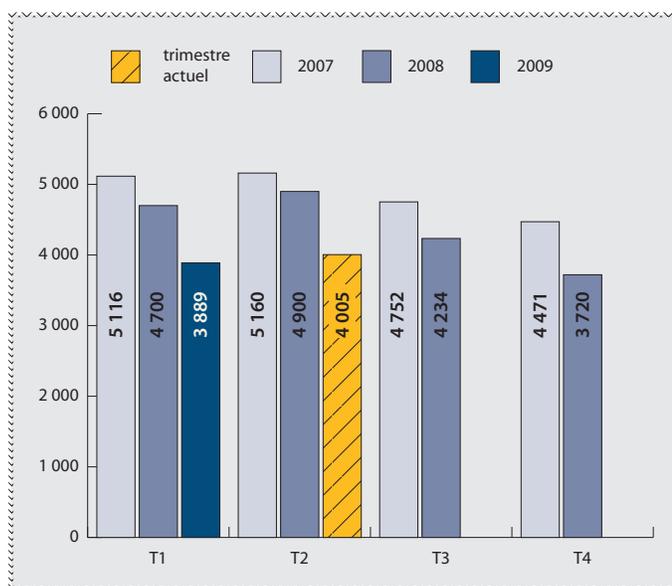
### Mesure 39 : Nombre de visites au Centre de santé-sexualité



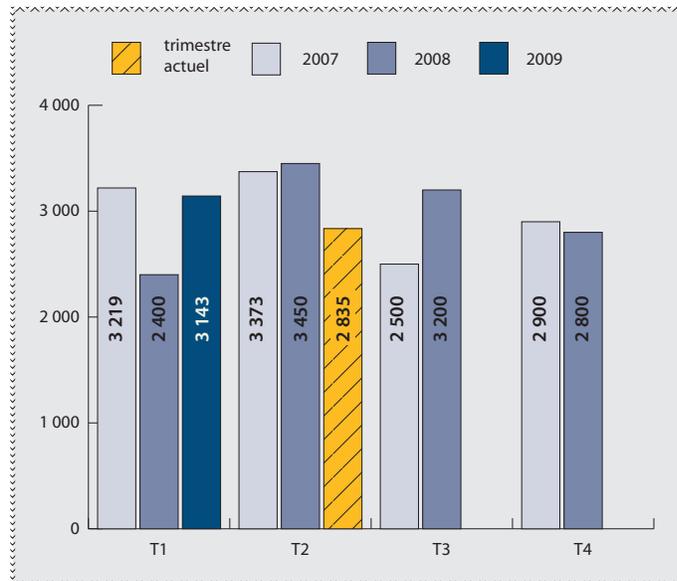
Une visibilité accrue dans les écoles et d'autres lieux a probablement entraîné une augmentation du nombre de visites dans les cliniques satellites. De plus, les activités ciblant plus particulièrement les femmes se sont soldées par 200 visites de plus par des femmes, comparativement au deuxième trimestre de 2008.

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

Dans l'ensemble, les niveaux de service ont diminué en 2008 par rapport à 2007. Cette baisse a également été observée au deuxième trimestre de 2009. On associe cette baisse au fait que le nombre d'heures travaillées des dentistes a diminué à cause des difficultés constantes que posent le recrutement et le maintien en poste dans des milieux de service public, comme en fait mention le rapport du T1.



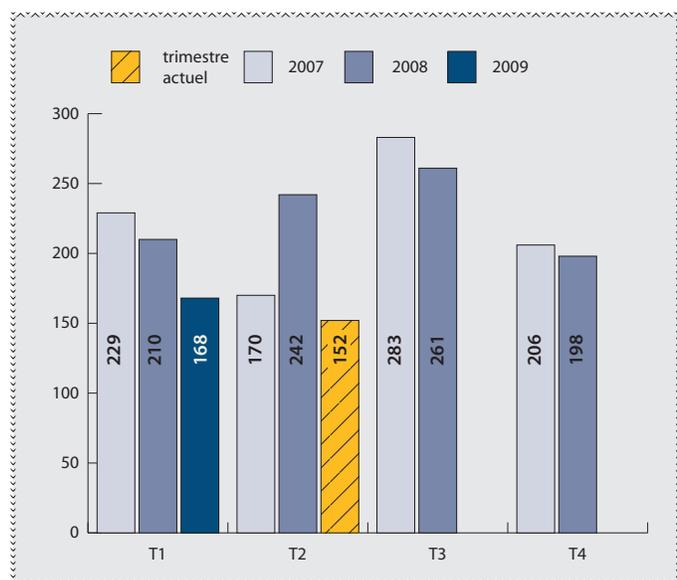
**Mesure 41 : Nombre de visites aux jeunes familles par une infirmière en santé publique ou un responsable des visites familiales**



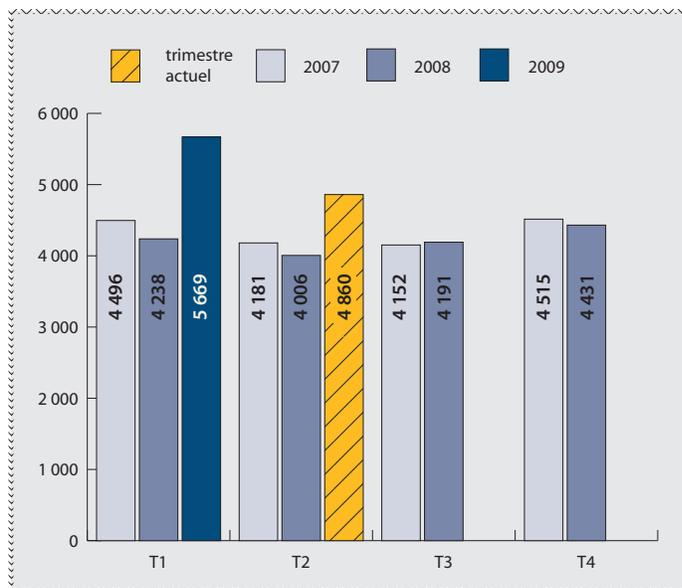
La capacité d’offrir des services a été limitée par les dépenses engagées pour répondre aux besoins en formation et en orientation des infirmières, des conseillers professionnels et des responsables des visites employés dans le réseau de santé publique afin d’assurer la conformité aux nouveaux plans de prestation de services aux familles, exigés par le ministère des Services à l’enfance et à la jeunesse. Les niveaux de dotation variables ont aussi eu une incidence sur la prestation de services au deuxième trimestre.

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

La demande de services fluctue au fil du temps. La plupart des appels de service reçus au deuxième trimestre avaient trait à des préoccupations liées à la moisissure, aux insectes, au logement et aux odeurs.



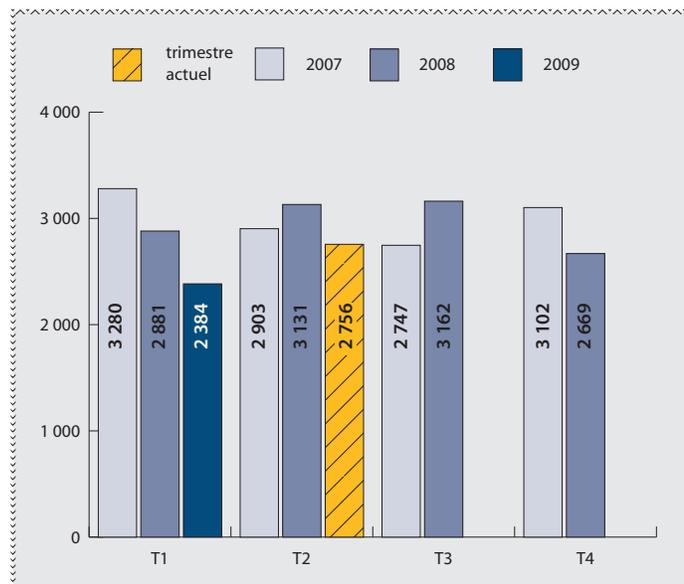
### Mesure 43 : Nombre d'appels à la ligne d'information de Santé publique



Dix-neuf pour cent des appels avaient trait au nouveau virus de la grippe H1N1. L'accroissement du nombre d'appels au cours de ce trimestre par rapport à l'an dernier est imputable à la grippe H1N1.

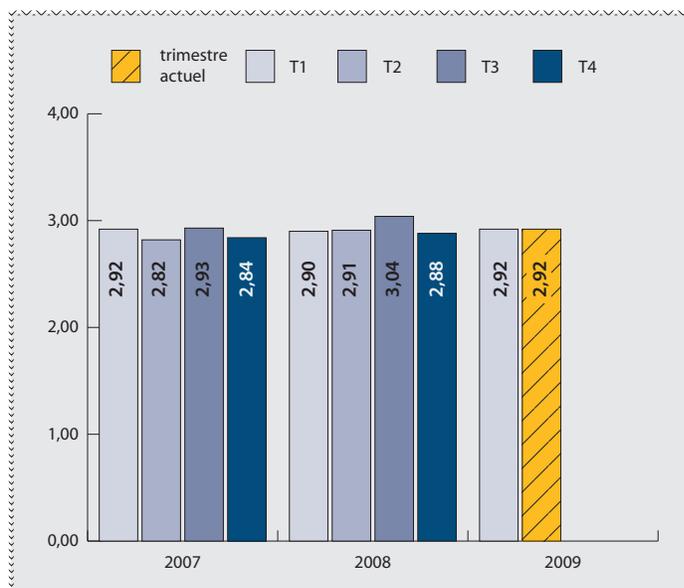
### Mesure 44 : Nombre d'inspections effectuées dans les services d'alimentation

Il y a eu une augmentation de 15 % du nombre d'inspections terminées au deuxième trimestre par rapport au T1. Les services offerts en 2009 ont subi les répercussions temporaires de la mise en œuvre d'un nouveau processus d'automatisation des activités, comme en fait mention le rapport du T1.



## Bibliothèque publique d'Ottawa

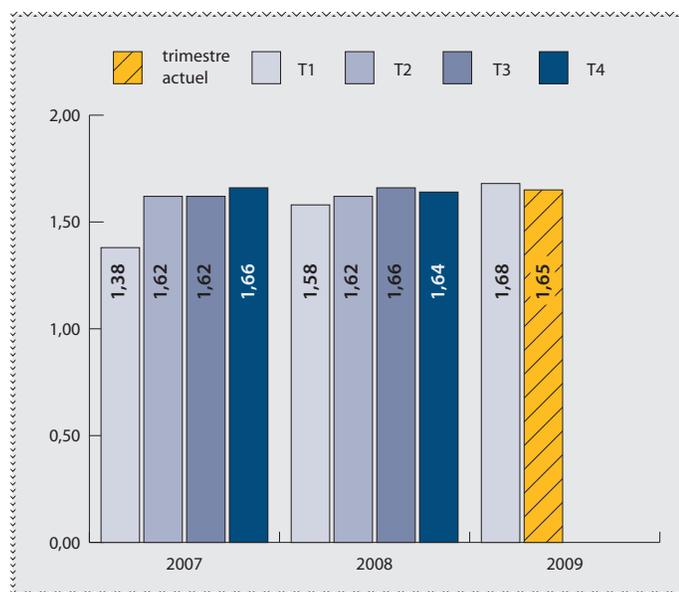
### Mesure 45 : Nombre de prêts par habitant



Ce graphique montre le nombre total d'articles empruntés à la bibliothèque pendant une période de trois mois, exprimé sous forme de ratio de la population de la Ville. Au deuxième trimestre de 2009, la circulation totale a augmenté de 1,3 % par rapport au T2 de 2008.

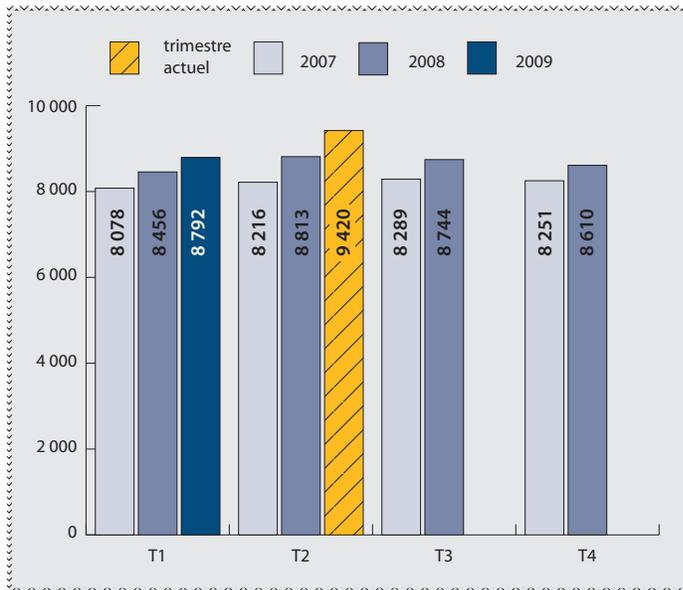
### Mesure 46 : Nombre de visites électroniques par habitant

Ce graphique montre le nombre de séances Internet distinctes sur le site Web de la bibliothèque, exprimé sous forme de ratio de la population de la Ville. Au deuxième trimestre de 2009, le nombre total de visites virtuelles a augmenté de 2,61 % par rapport au T2 de 2008.



## Service paramédic d'Ottawa

### Mesure 47 : Nombre moyen d'interventions mensuelles des véhicules du Service paramédic par trimestre

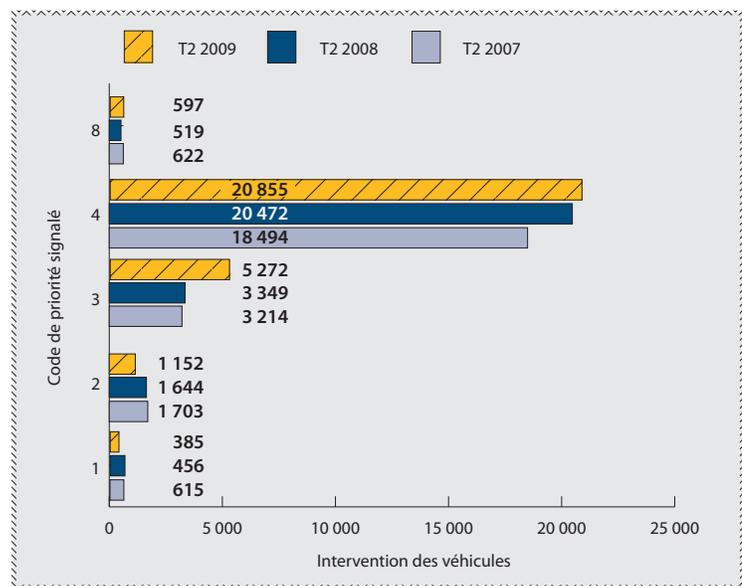


Le nombre moyen d'interventions mensuelles augmente constamment, d'un peu plus de 5 % en moyenne par année. Le deuxième trimestre de 2009 affiche une augmentation de 7,1 % du nombre moyen d'interventions mensuelles de véhicules du Service paramédic par rapport au T1.

Les volumes des interventions du T1 2009 ont été mis à jour.

### Mesure 48 : Nombre total d'interventions des véhicules du Service paramédic selon le code de priorité

La hausse des appels de code 3 effectués au deuxième trimestre peut s'expliquer par le nouvel algorithme de répartition du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, introduit en juin 2009. Celui-ci a entraîné une révision de l'ordre prioritaire de certains appels d'urgence (p. ex., certains appels de code 4 sont désormais considérés comme étant de code 3), mais n'a pas touché le nombre global d'appels d'urgence. Nous continuerons de suivre ces tendances et leur incidence sur nos principaux indicateurs de rendement. (Pour les définitions des différentes catégories, veuillez vous référer à la section des Définitions de la p.41.)



### Mesure 49 : Service paramédic d'Ottawa – Taux de réponse des paramédics des soins avancés

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

*(aucun graphique)*

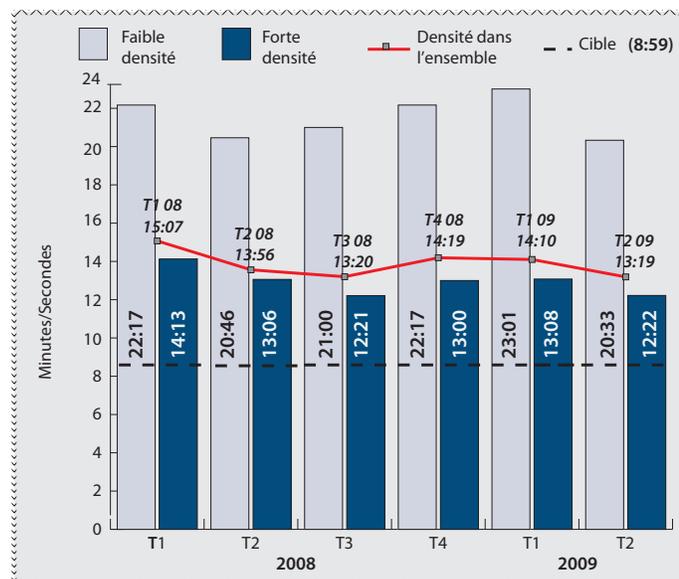
### Mesure 50 : Délai de réponse dans le 90e percentile pour les appels dont l'urgence constitue un danger de mort

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 22 secondes dans les zones à forte densité et à 20 minutes et 33 secondes dans les zones à faible densité.

Les délais de réponse au deuxième trimestre de 2009 témoignent d'une amélioration par rapport au T1 à la fois dans les zones à forte densité et à faible densité.

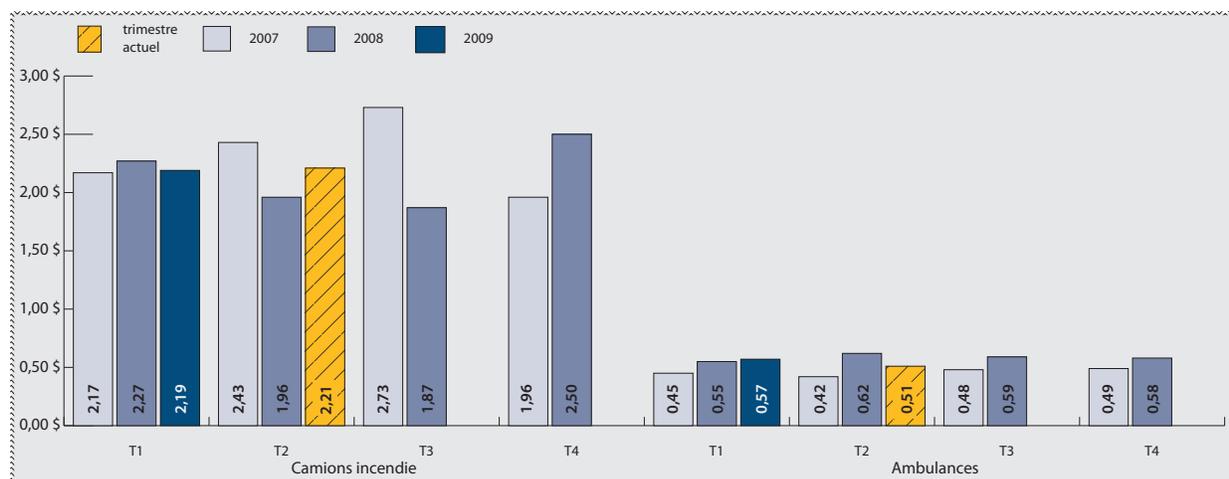
Les statistiques sur le rendement au T2 ne tiennent pas compte des ambulanciers paramédicaux supplémentaires approuvés dans le budget de 2009.

(Pour les définitions des différentes catégories, veuillez vous référer à la section des Définitions de la p.41.)



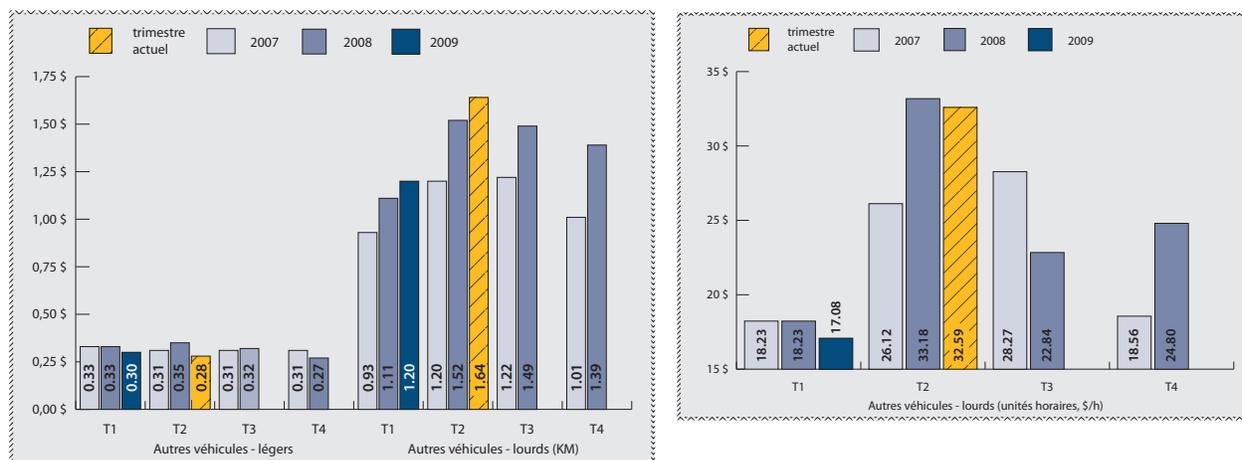
## Services du parc automobile

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



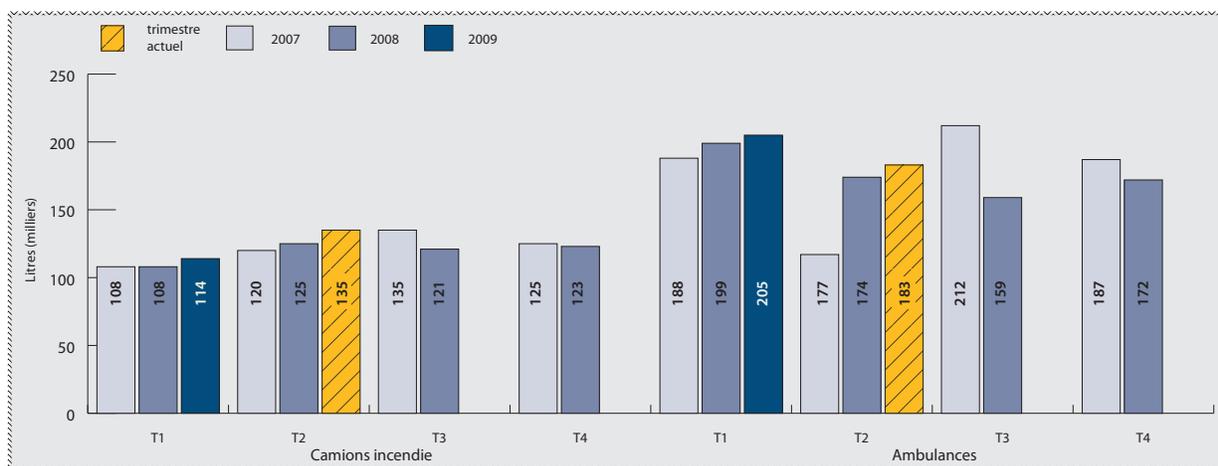
Les frais de fonctionnement par kilomètre se calculent en divisant la somme des frais d'entretien (pièces + main-d'œuvre + frais engagés à l'extérieur) et le coût du carburant par le nombre de kilomètres parcourus pendant le trimestre. Les frais de fonctionnement par kilomètre pour les ambulances ont diminué au deuxième trimestre de 2009 par rapport au T2 2008 en raison du coût moins élevé du carburant. Les frais de fonctionnement par kilomètre pour les camions incendie ont augmenté par rapport au T2 2008, mais sont revenus aux niveaux connus au T2 2006 et de T2 2007. Les frais de fonctionnement étaient inférieurs à la moyenne au T2 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. L'écart peut cependant grandement varier d'un trimestre à l'autre.

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



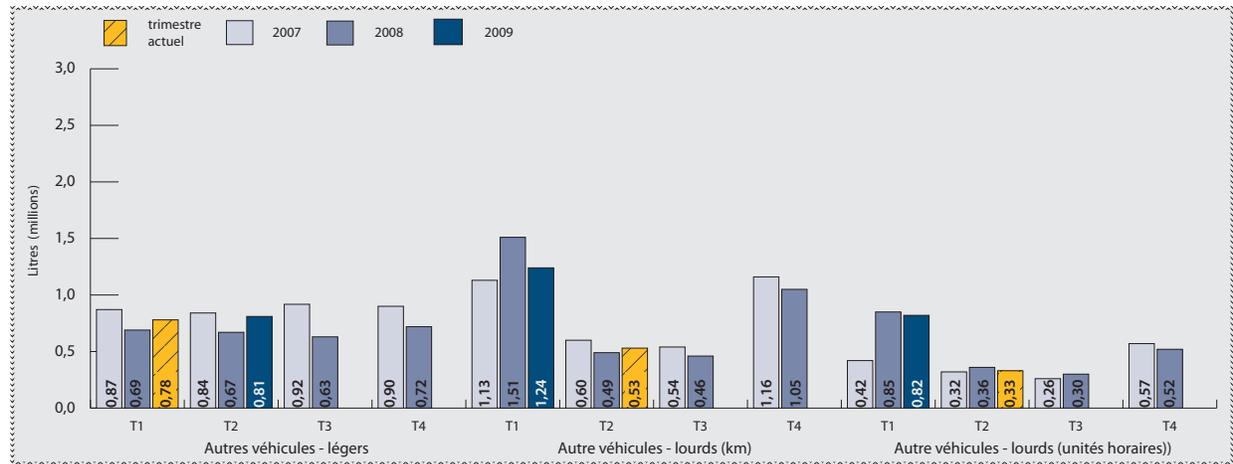
Les frais de fonctionnement par kilomètre pour Autres véhicules – légers demeurent stables d’une année à l’autre et d’un trimestre à l’autre. Cette catégorie contient un grand nombre de véhicules qui parcourent en moyenne un grand nombre de kilomètres, ce qui se traduit par de plus faibles fluctuations 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) se sont accrus par rapport au premier trimestre de 2008 en raison des coûts d’entretien plus élevés du parc de compacteurs à ordures, qui arriveront bientôt au milieu de leur cycle de vie, et de la multiplication des réparations majeures et coûteuses aux pièces d’équipement plus anciennes, qui ont dépassé leur cycle de vie ou sont sur le point de le faire.

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

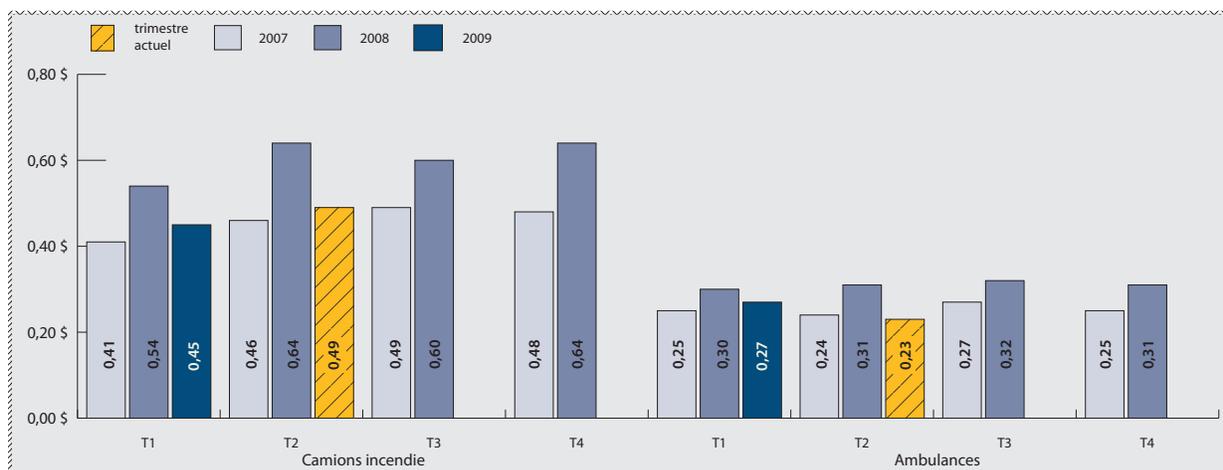
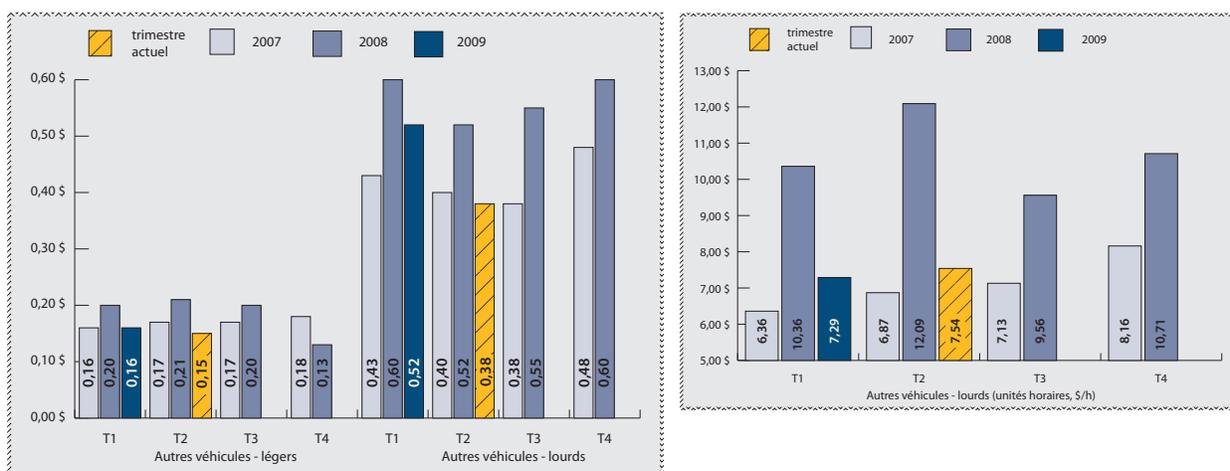


Ce graphique présente le nombre total de litres de carburant consommés au cours de la période indiquée. Dans le cas des véhicules d’intervention d’urgence, comme les camions incendie et les ambulances, la quantité de carburant consommé dépend de la fréquence à laquelle ces véhicules sont utilisés dans 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 au T2 2006 et de T2 2007. La quantité moyenne de litres consommés au deuxième trimestre de 2008 est inférieure. La quantité est demeurée à peu près la même qu’au T2 de l’année précédente dans la catégorie Autres véhicules – lourds.

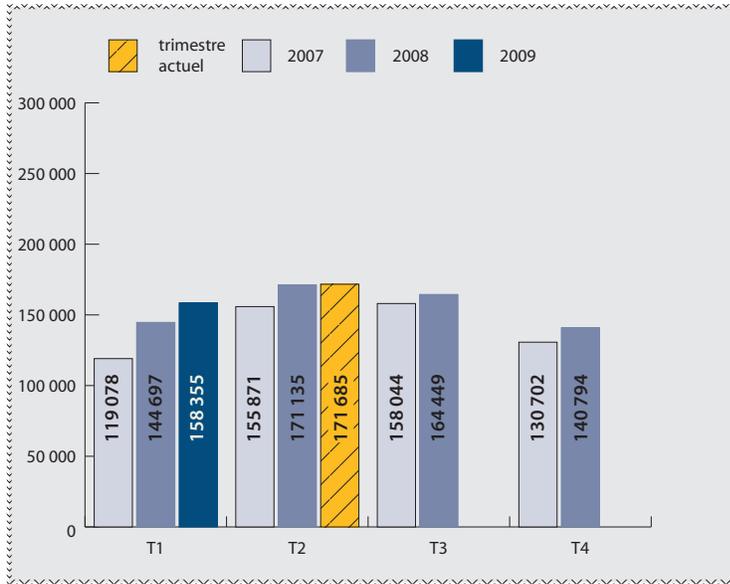
**Mesure 55 : Frais de carburant par km (\$) – camions incendie et ambulances****Mesure 56 : Frais de carburant par km (\$) – autres véhicules (légers et lourds)**

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 deuxième trimestre de 2008 en raison de la baisse du prix du carburant.

## Communications et Service à la clientèle

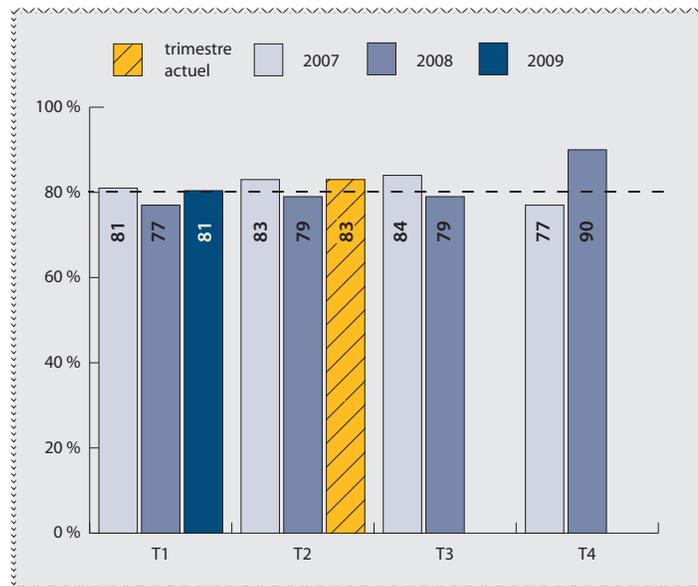
### Mesure 57 : Nombre total d'appels pris par le Centre d'appels 3-1-1



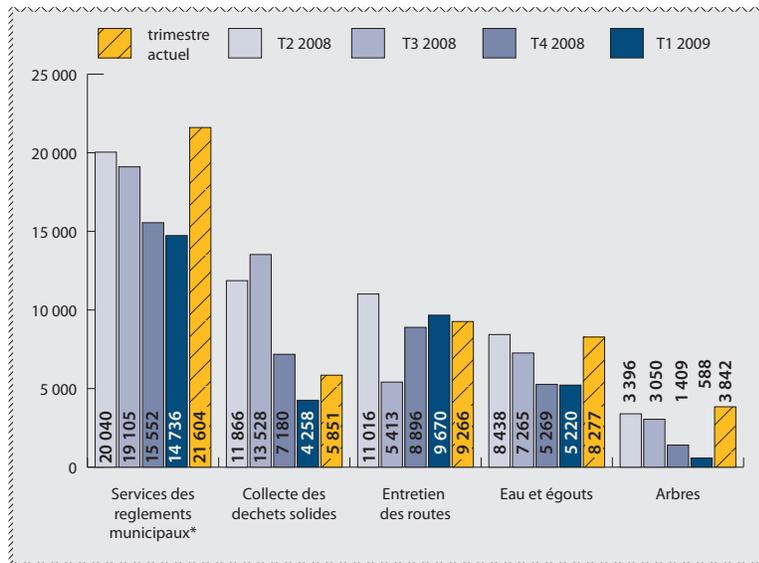
Le volume des appels 3-1-1 auxquels le centre d'appels a répondu au deuxième trimestre de 2009 était à peine plus élevé qu'à la même période l'an dernier, avec une augmentation de ,3 %. Cela a porté le nombre d'appels à 550 au deuxième trimestre de 2009. Le centre d'appels a continué de voir le volume des appels augmenter à un rythme à peu près constant au T2 de 2009 par rapport à la même période l'an dernier.

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

Le niveau du service au deuxième trimestre de 2009 a été atteint, puisqu'on a répondu à 83 % des appels dans le délai cible, fixé à 120 secondes. Il s'agit d'une augmentation de 4 % par rapport au niveau du service atteint à la même période l'an dernier.



### Mesure 59 : Cinq demandes de service les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1



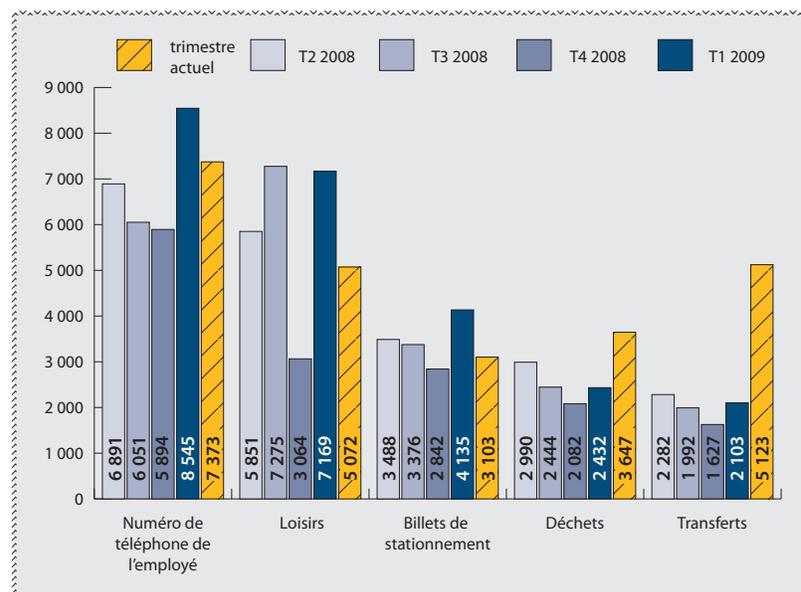
\*Selon l'approbation des Services des règlements municipaux, y compris le contrôle du stationnement

œuvre d'un programme annuel (TREE), ainsi que de l'entretien et de la plantation d'arbres.

Le volume des cinq demandes de service les plus fréquentes au deuxième trimestre de 2009 est, en moyenne, plus élevé que celui de la même période en 2008. Font exception à cette tendance les demandes liées à l'entretien des routes. Les variations observées dans les demandes liées aux arbres et celles liées à l'eau et aux égouts peuvent s'expliquer par le fait qu'il s'agit de demandes saisonnières. Les thèmes saisonniers (printemps) les plus courants pour les demandes liées à l'eau et aux égouts comprennent les eaux usées, les bassins hydrologiques et le drainage de surface. Dans le cas des demandes de service liées aux arbres, il s'agit plutôt de la mise en

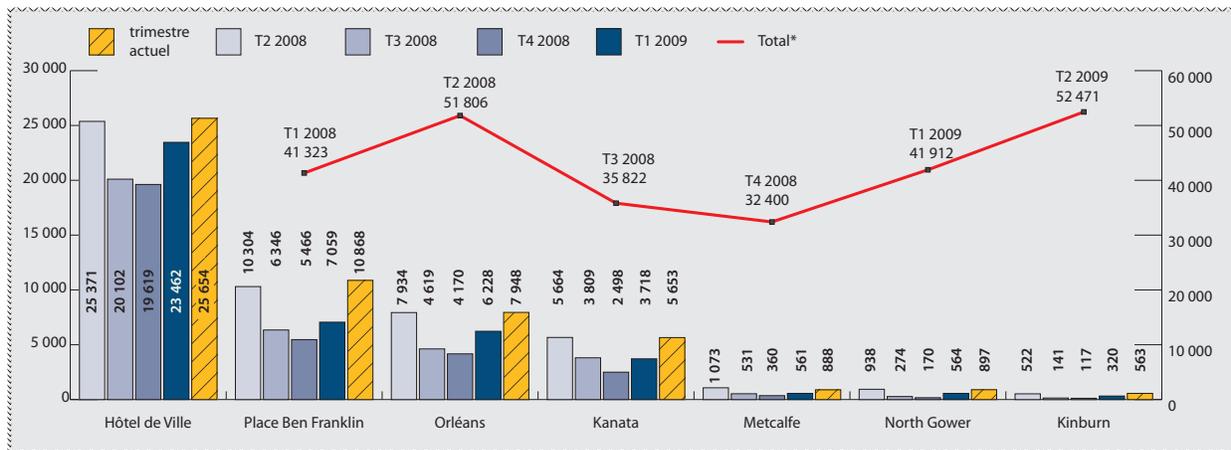
### Mesure 60 : Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1

Le volume de trois des cinq demandes de renseignements les plus fréquentes a diminué par rapport à la période précédente, alors que celui de deux d'entre elles a augmenté. Comparativement à la même période en 2008, trois types de demandes de renseignement ont augmenté et deux ont diminué. Les demandes de renseignements au sujet du numéro de téléphone d'un employé ont chuté par rapport à la période précédente, mais une augmentation a été notée au cours du deuxième trimestre de 2008. Les demandes concernant les loisirs et les



billets de stationnement affichent une diminution dans les deux comparaisons, alors que celles liées aux déchets et aux transferts montrent une augmentation. La hausse est particulièrement marquée du côté des transferts, ce qui ne s'était pas vu depuis quelques années. Le centre d'appels et ses agents ont fait la promotion des efforts déployés pour traiter toutes les demandes de renseignements. Les demandes concernant des transferts ont peut-être seulement fait l'objet d'un transfert, sans avoir été enregistrées, et cela pourrait avoir contribué à l'augmentation.

### Mesure 61 : Volume total des opérations du Centre du service à la clientèle

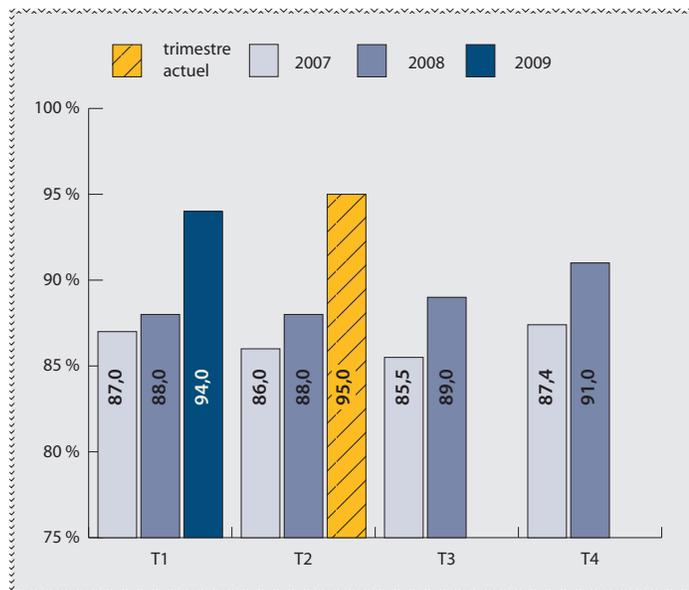


\*Le total pour toute la ville est marqué sur l'axe secondaire

Dans l'ensemble, le volume des transactions du Centre du service à la clientèle a augmenté au deuxième trimestre de 2009 par rapport au T1 de 2009. Seuls les bureaux de Metcalfe et de North Gower ont connu une diminution du volume des transactions par rapport à la même période en 2008.

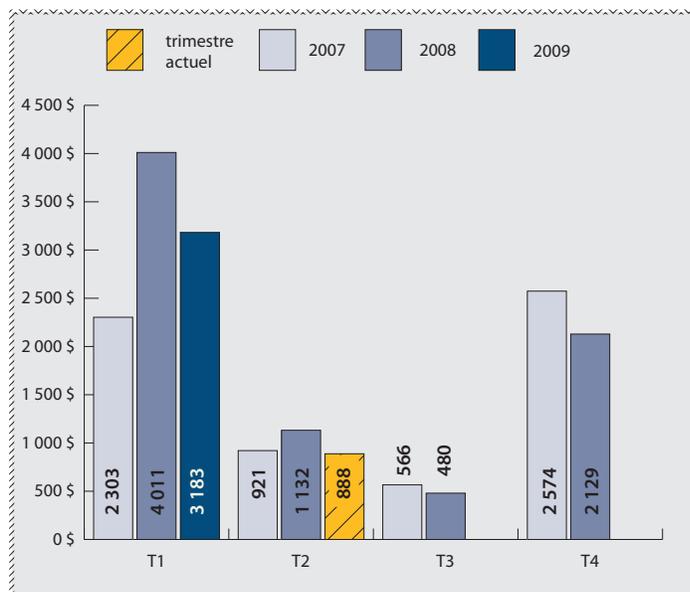
### Mesure 62 : Pénétration des services électroniques

Les visites à *ottawa.ca* ont poursuivi leur tendance à la hausse d'un mois à l'autre. On remarque une augmentation de 7 % par rapport au T2 de 2008 et une hausse de 1 % par rapport à la période précédente.



## Entretien des routes et Circulation routière

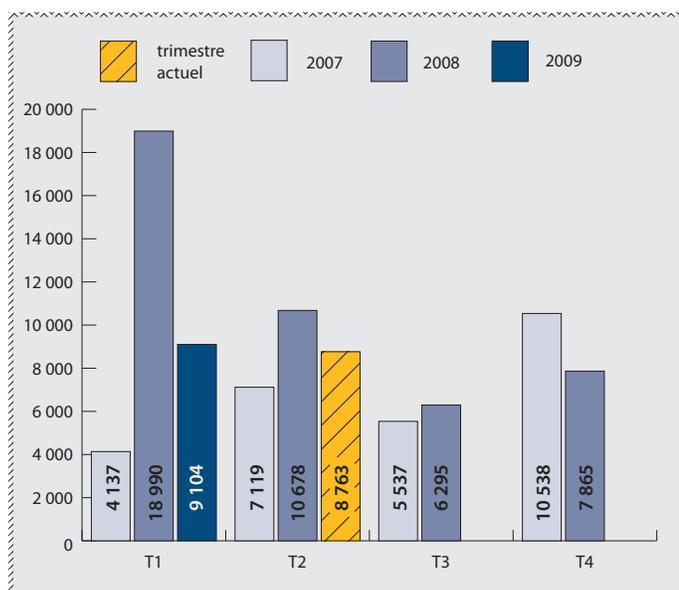
Mesure 63 : Frais d'entretien des routes/km



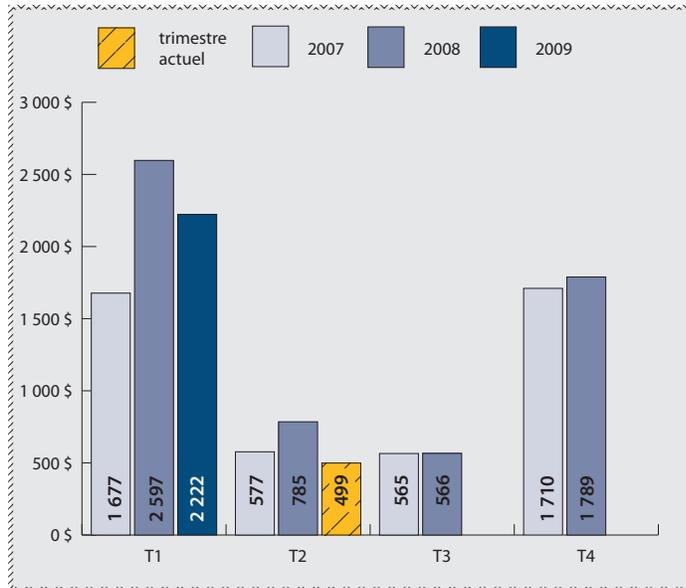
Les frais d'entretien des routes/km au deuxième trimestre de 2009 ont diminué de 22 % par rapport au T2 de 2008. Cette tendance est imputable à des conditions météorologiques plus clémentes, qui ont permis de lancer la plupart des opérations de nettoyage printanier au T1. La température anormalement douce pour un mois de mars a même permis de terminer les opérations de nettoyage printanier au T1 de 2009, entraînant ainsi une réduction des dépenses au T2 de 2009.

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

Le nombre d'appels a diminué de 18 % au deuxième trimestre de 2009 par rapport au T2 de 2008. Au T2 de 2009, on a noté une réduction de 55 % des appels se rapportant à des propriétés privées endommagées par les activités d'entretien hivernales, ainsi qu'une diminution des appels liés à l'entretien des bassins hydrologiques et des ponceaux appartenant à la Ville (respectivement 20 % et 57 %).



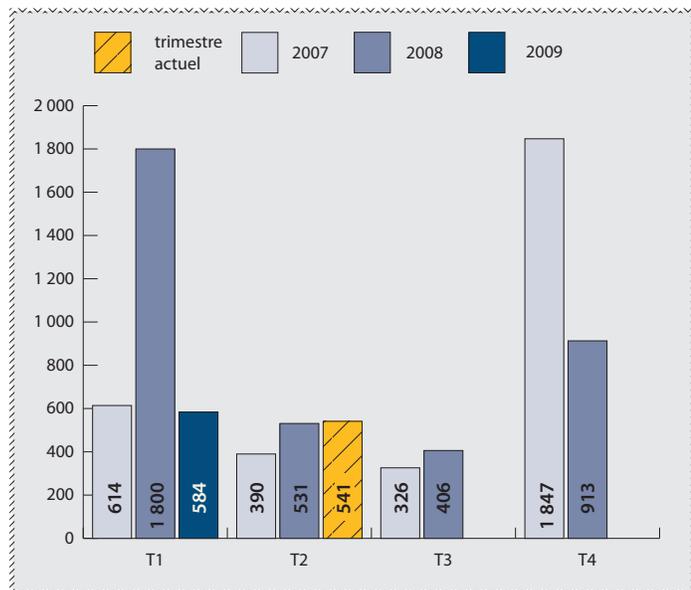
### Mesure 65 : Frais d'entretien des trottoirs et sentiers/km



Les frais d'entretien des trottoirs/km au deuxième trimestre de 2009 ont diminué de 36 % par rapport au T2 de 2008. Cette tendance est imputable à des conditions météorologiques plus clémentes, qui ont permis de lancer la plupart des opérations de nettoyage printanier au T1 de 2009.

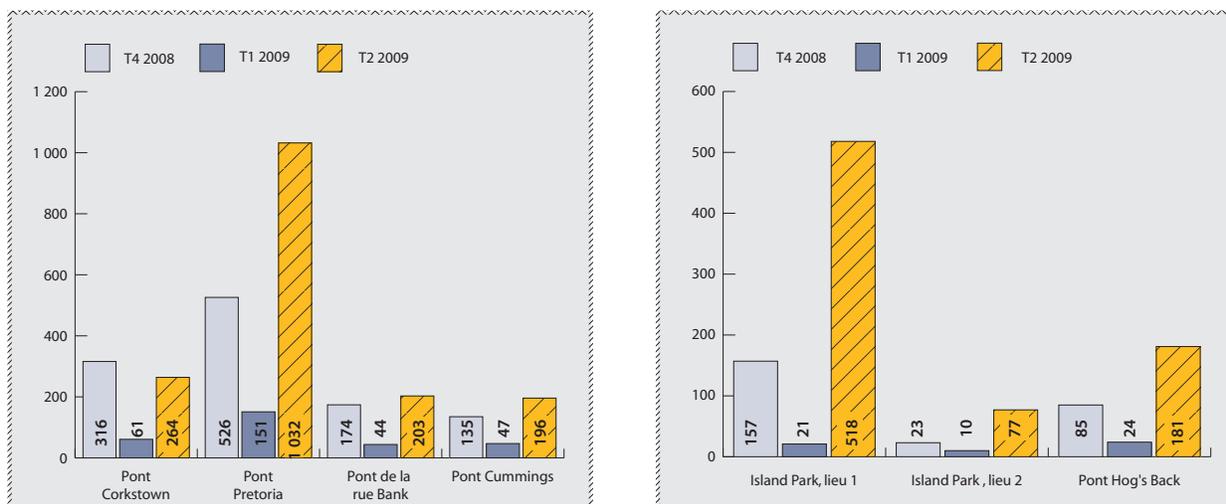
### Mesure 66 : Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des trottoirs et des sentiers

Les appels relatifs aux trottoirs et aux sentiers au deuxième trimestre correspondent à la normale saisonnière.



## Transports à l'échelle de la Ville

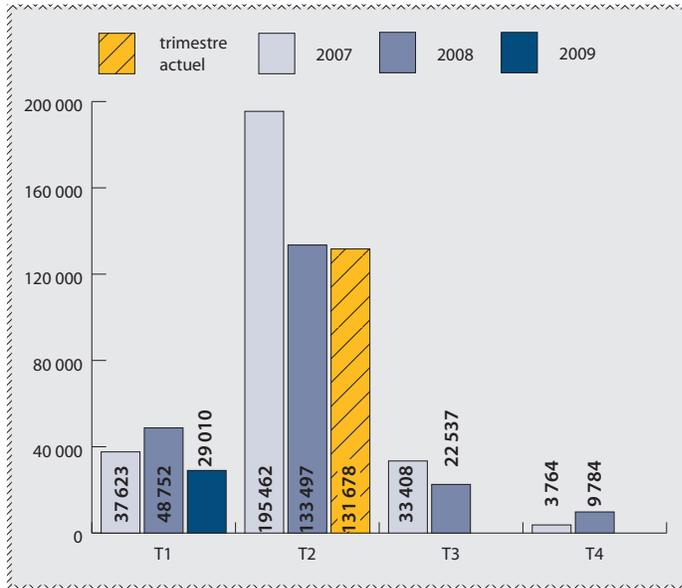
Mesure 67 : Nombre de bicyclettes (de 8 h à 9 h et de 16 h à 17 h) à sept endroits clés



Le nombre de bicyclettes a été dénombré de 8 h à 9 h et de 16 h à 17 h le 30 octobre 2008, le 10 mars 2009 et le 6 mai 2009 à sept endroits clés (Island Park à la promenade de l'Outaouais, Island Park au chemin Richmond, la passerelle Corkstown Footbridge, le pont Pretoria, le pont de la rue Bank sous le canal Rideau, le pont Cummings et Prince of Wales à Hog's Back). Les volumes du trimestre actuel étaient nettement supérieurs à tous les endroits par comparaison au premier trimestre. Le cyclisme subit grandement l'incidence des conditions météorologiques, et celles-ci ont été marquées par des températures douces et l'absence de précipitations au cours de ce trimestre. Il s'agit de conditions plus clémentes que celles relevées au trimestre précédent, au cours duquel il y a eu du gel et des précipitations isolées. Il faut également noter que ces renseignements représentent les volumes absolus plutôt que la fluctuation relative de la circulation automobile. Un indicateur annuel qui en tient compte a déjà été élaboré et est disponible sur *Ottawa.ca* ([http://www.ottawa.ca/residents/onthemove/future/monitoring/cycling\\_index/index\\_fr.html](http://www.ottawa.ca/residents/onthemove/future/monitoring/cycling_index/index_fr.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 T2 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).
Mesure 45: Nombre de prêts par habitant	Le nombre mensuel de prêts selon les chiffres de population officiels.
Mesure 46: Nombre de visites électroniques par habitant	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>Mesure 48 : Nombre moyen d'interventions mensuelles des véhicules du Service paramédic par trimestre</p> <p>Mesure 50 : 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	Définitions ou notes explicatives
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	<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	<p>Numéro de téléphone des employés : 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).





---

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](mailto:info@ottawa.ca)  
[www.ottawa.ca](http://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.