

# Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil T4

1<sup>er</sup> octobre – 31 décembre 2010  
Ville d'Ottawa





# Résumé

## Introduction

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

## Faits saillants

### Services du Code du bâtiment

Durant le T4 de 2010, le nombre de demandes de permis de construire pour les petits bâtiments, les bâtiments importants et les bâtiments complexes a augmenté respectivement de 5,6 %, de 13 % et de 11,8 %, comparativement avec le T4 de 2009. Ces pourcentages reflètent la ruée sur les permis survenue avant la hausse graduelle des redevances d'aménagement et la poursuite des programmes provincial et fédéral de stimulation économique (Mesure 5).

Le rendement de la Direction générale dans l'ensemble quant au respect des échéanciers établis par la loi pour toutes les catégories de bâtiments pendant le T4 de 2010 était de 91 %, ce qui représente une hausse de 2 % par rapport au trimestre précédent et une diminution de 2 % comparativement au T4 de 2009. Le nombre de demandes relatives à des maisons ayant fait l'objet d'un examen selon les échéanciers établis par la loi a augmenté de 3 % par rapport au trimestre précédent. Par comparaison avec le T4 de 2009, on note une diminution de 4 % du rendement (Mesure 6).

Au cours du T4 de 2010, on a terminé 83 % des examens des demandes de « petits projets de propriétaires fonciers » selon les délais améliorés (approuvés par le Conseil). Les résultats du quatrième trimestre révèlent une baisse de 9 % du rendement par rapport au T4 de 2009, mais une diminution de 2 % seulement comparativement au trimestre précédent (Mesure 7).

### Services des déchets solides

La quantité de matières recyclables recueillies a augmenté de plus de 13,6 p. 100, étant passée de 33 900 tonnes au quatrième trimestre de 2009 à 38 500 tonnes au trimestre correspondant de 2010. L'augmentation est probablement attribuable aux déchets organiques recueillis dans le cadre du programme de Bac vert et à l'accroissement du recyclage au moyen des boîtes bleues (Mesure 8).

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

On note une hausse de 0,4 % de la participation aux programmes quand on compare le quatrième trimestre de 2009 à la même période pour 2010. Cette augmentation découle de la réduction des programmes dans des secteurs ayant une faible participation (Mesure 33).

### Santé publique d'Ottawa

On a réalisé 3 115 inspections dans les services d'alimentation durant le dernier trimestre de 2010. Cela comprenait les inspections prévues à l'horaire, les inspections de suivi, les inspections découlant d'une plainte ou d'une demande et les inspections préalables à une ouverture. Ce nombre a augmenté de 64 % par rapport à celui du T4 de 2009. Outre ces 3 115 inspections, on a également fait des inspections lors de 350 événements spéciaux. En 2010, l'équipe de l'environnement a réalisé 84 % de ses inspections obligatoires prévues. Si l'on compte tous les types d'inspections, l'équipe de l'environnement a fait plus de 13 000 inspections, ce qui représente le plus grand nombre d'inspections réalisées depuis 2005 (Mesure 41).

### **Service de police d'Ottawa**

Au cours du quatrième trimestre de 2010, le nombre d'infractions au *Code criminel* par agent a décliné de 7 % par rapport à 2009. La diminution du nombre d'infractions par agent est attribuée à la chute du nombre d'infractions criminelles et à la hausse annuelle du nombre d'officiers (Mesure 46).

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

Le nombre de visites électroniques à la Bibliothèque publique d'Ottawa a augmenté considérablement, soit de 1,94 visite par habitant durant le quatrième trimestre de 2009 à 4,34 visites par habitant au cours du même trimestre en 2010. Le nombre de visites virtuelles à la bibliothèque s'est accru de 127 % durant le quatrième trimestre de 2010, comparativement à la même période en 2009 (Mesure 51).

### **Services de transport en commun**

L'achalandage a atteint un sommet sans précédent au cours du quatrième trimestre de 2010. En effet, il a augmenté de 5,1 % par rapport au même trimestre en 2009. Le nombre croissant de trajets effectués par des étudiants à l'aide du U-Pass explique une part importante de cette hausse. On a estimé à plus de 300 000 le nombre de trajets supplémentaires réalisés par des étudiants chaque mois du trimestre d'automne durant le projet pilote U Pass (Mesure 52).

OC Transpo a offert un service plus ponctuel que jamais durant le quatrième trimestre de 2010 et il a donc connu une autre amélioration (de 4 %) de sa ponctualité. Il est à noter que, durant le T4, les véhicules de transport en commun sont arrivés aux arrêts d'autobus dans un délai de sept minutes à compter des heures d'arrivée prévues dans 86,8 % des cas. Le service à l'heure signifie ne pas arriver à l'avance et ne pas être en retard de plus de cinq minutes (Mesure 54).

Après les défis de la réorganisation du processus d'entretien d'août et de septembre 2010, on a amélioré considérablement la prestation du service durant le quatrième trimestre, même en comparaison avec la même période des années précédentes (Mesure 55).

Durant le quatrième trimestre (T4), on a observé le plus bas taux de défaillance mécanique depuis plus d'un an, ce qui reflète une hausse de la fiabilité de l'entretien des autobus. Le taux de défaillance mécanique repose sur le nombre réel de défaillances des autobus en service qui ont dû être retirés du service. Le pourcentage de défaillances nécessitant une annulation partielle ou complète du service a aussi diminué par rapport à celui du trimestre précédent. Grâce à la fiabilité croissante de la manière dont sont prévus les services d'autobus, la couverture des trajets ayant subi des défaillances mécaniques diminuera davantage (Mesure 57).

Le taux d'utilisation des parcs-o-bus a atteint un sommet inégalé durant le T4 de 2010, par rapport aux trimestres précédents et aux années précédentes. Il s'agit d'un détail notable, puisque la capacité totale des parcs o bus a augmenté de 279 espaces en 2010 (Mesure 59).

### **Services du parc automobile**

En raison de plusieurs défaillances très chères, le coût de fonctionnement par kilomètre des camions incendie est passé de 1,95 \$ durant le quatrième trimestre de 2009 à 2,63 \$ au cours du même trimestre en 2010. Les frais de fonctionnement par kilomètre ont tendance à fluctuer considérablement pour les camions incendie, comparativement aux autres véhicules, parce qu'il s'agit généralement de véhicules accumulant peu de kilomètres et que de petites variations des kilomètres parcourus peuvent faire varier de façon importante les coûts de fonctionnement par kilomètre (Mesure 60).

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

En raison du temps doux, le coût d'entretien d'un kilomètre de trottoir ou de sentier a diminué de 16 % durant le quatrième trimestre de 2010, comparativement à la même période en 2009 (Mesure 71).

## **Conclusion**

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

Pour veiller à ce que le rapport demeure pertinent et réponde aux besoins d'information changeants du Conseil, nous vous invitons à nous faire connaître vos commentaires et suggestions. Veuillez communiquer avec Kendall Gibbons, Gestionnaire de programme, Gestion du rendement et Planification municipale, Services du développement et du rendement organisationnels, à [Kendall.Gibbons@Ottawa.ca](mailto:Kendall.Gibbons@Ottawa.ca), 613-580-2424, poste 16131.

Kendall Gibbons  
Gestionnaire de programme, Gestion du rendement et Planification municipale  
Services du développement et du rendement organisationnels  
Ville d'Ottawa



# Table des matières

## COMITÉ DE L'URBANISME

### 1 Urbanisme

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

### 3 Services du Code du bâtiment

- 3 Mesure 4 : Total des permis de construire délivrés par quartier
- 4 Mesure 5 : Demandes de permis de construire soumises – Comparaison du T4 sur quatre ans
- 5 Mesure 6 : Pourcentage de demandes déterminées dans les délais prescrits par la loi
- 6 Mesure 7 : Pourcentage des demandes déterminées dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil)

## COMITÉ DE L'ENVIRONNEMENT

### 7 Services des déchets solides

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

### 9 Services d'infrastructure

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

## COMITÉ DES FINANCES ET DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

### 10 Communications et Service à la clientèle

- 10 Mesure 14 : Nombre total d'appels pris par le Centre d'appels
- 10 Mesure 15 : Pourcentage des appels pris en 120 secondes ou moins (objectif de 80 %)
- 11 Mesure 16 : Cinq demandes de service les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1 (par trimestre; par année)
- 12 Mesure 17 : Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1 (par trimestre; par année)
- 13 Mesure 18 : Volume total des opérations du Centre du service à la clientèle (par trimestre; par année)
- 13 Mesure 19 : Pénétration des services électroniques

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

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

- 14 Mesure 20 : Nombre de cas et de bénéficiaires d’Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées
- 14 Mesure 21 : 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)
- 15 Mesure 22 : Nombre moyen de participants aux programmes d’emploi (y compris les ateliers et la présence aux sections des ressources à l’emploi)
- 15 Mesure 23 : Nombre de cas d’Ontario au travail terminés
- 16 Mesure 24 : Nombre moyen de jours entre la demande et la vérification pour Ontario au travail
- 16 Mesure 25 : Pourcentage du nombre de cas d’Ontario au travail ayant un revenu d’emploi

### **17 Services des incendies**

- 17 Mesure 26 : Nombre d’incidents où le Service des incendies est intervenu
- 17 Mesure 27 : Nombre de blessures et de décès liés à des incendies chez des particuliers
- 18 Mesure 28 : Volume moyen d’appels par mois

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

- 19 Mesure 29 : Moyenne des taux d’occupation des lits dans les refuges
- 19 Mesure 30 : Pourcentage des particuliers et des familles en attente d’un logement social qui ont été placés

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

- 20 Mesure 31 : Nombre de participants à des programmes accrédités par 1 000 habitants
- 20 Mesure 32 : Nombre de participants et de places disponibles dans les programmes accrédités
- 21 Mesure 33 : Pourcentage de participation aux programmes

### **22 Services des règlements municipaux**

- 22 Mesure 34 : Volume total d’appels par trimestre
- 22 Mesure 35 : Volume d’appels par trimestre pour les quatre types d’appels les plus fréquents

### **23 Santé publique d’Ottawa**

- 23 Mesure 36 : Nombre de visites au Centre de santé-sexualité
- 23 Mesure 37 : Nombre de visites aux cliniques dentaires
- 24 Mesure 38 : Nombre de visites aux jeunes familles par une infirmière en santé publique ou un responsable des visites familiales
- 24 Mesure 39 : Nombre de dangers pour la santé ayant fait l’objet d’une intervention
- 25 Mesure 40 : Nombre d’appels à la ligne d’information de Santé publique
- 25 Mesure 41 : Nombre d’inspections effectuées dans les services d’alimentation

### **26 Service paramédic d’Ottawa**

- 26 Mesure 42: Total des interventions des véhicules par trimestre (2009 et 2010) (*aucun graphique*)
- 26 Mesure 43 : Délais d’intervention T0–T4 – Réception de l’appel à l’arrivée auprès du patient (*aucun graphique*)
- 26 Mesure 44 : Comparaison entre les délais d’intervention et le volume d’appels (*aucun graphique*)



## **COMMISSION DES SERVICES POLICIERS**

### **27 Service de police d'Ottawa**

- 27 Mesure 45 : Nombre d'appels de service – toutes les priorités
- 27 Mesure 46 : Nombre d'infractions au *Code criminel* traitées par policier
- 28 Mesure 47 : Délai de réponse aux appels de première priorité
- 28 Mesure 48 : Appels d'urgence concernant des services (première priorité)
- 29 Mesure 49 : Heures de service (demandes des citoyens nécessitant une intervention mobile)

## **CONSEIL DES SERVICES DE BIBLIOTHÈQUE**

### **30 Bibliothèque publique d'Ottawa**

- 30 Mesure 50 : Nombre de mises en circulation par personne (Bibliothèque)
- 30 Mesure 51 : Nombre de visites électroniques par habitant (Bibliothèque)

## **COMMISSION DU TRANSPORT EN COMMUN**

### **31 Services de transport en commun**

- 31 Mesure 52 : Achalandage du transport en commun conventionnel
- 31 Mesure 53 : Taux d'occupation
- 32 Mesure 54 : Ponctualité du service
- 32 Mesure 55 : Pourcentage de trajets planifiés qui ont été effectués
- 33 Mesure 56 : Confort
- 33 Mesure 57 : Taux de défaillance mécanique et incidence sur le service
- 34 Mesure 58 : Coût de fonctionnement par véhicule-kilomètre
- 34 Mesure 59 : Utilisation des parcs-o-bus

## **COMITÉ DES TRANSPORTS**

### **35 Services du parc automobile**

- 35 Mesure 60 : Frais de fonctionnement par km (\$) – camions incendie et ambulances
- 35 Mesure 61 : Frais de fonctionnement par km (\$) – autres véhicules (légers et lourds)
- 36 Mesure 62 : Consommation de carburant en litres – camions incendie et ambulances
- 36 Mesure 63 : Consommation de carburant en litres – autres véhicules (légers et lourds))
- 37 Mesure 64 : Frais de carburant par kilomètre – camions incendie et ambulances
- 37 Mesure 65 : Frais de carburant par kilomètre – autres véhicules (légers et lourds))
- 38 Mesure 66 : Nombre de véhicules
- 38 Mesure 67 : Nombre moyen de kilomètres parcourus par véhicule – camions incendie et ambulances
- 39 Mesure 68 : Nombre moyen de kilomètres parcourus par véhicule – autres véhicules légers et lourds

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

- 40 Mesure 69 : Frais d'entretien des routes/km
- 40 Mesure 70 : Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des routes
- 41 Mesure 71 : Frais d'entretien des trottoirs et sentiers/km
- 41 Mesure 72 : Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des trottoirs et des sentiers

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

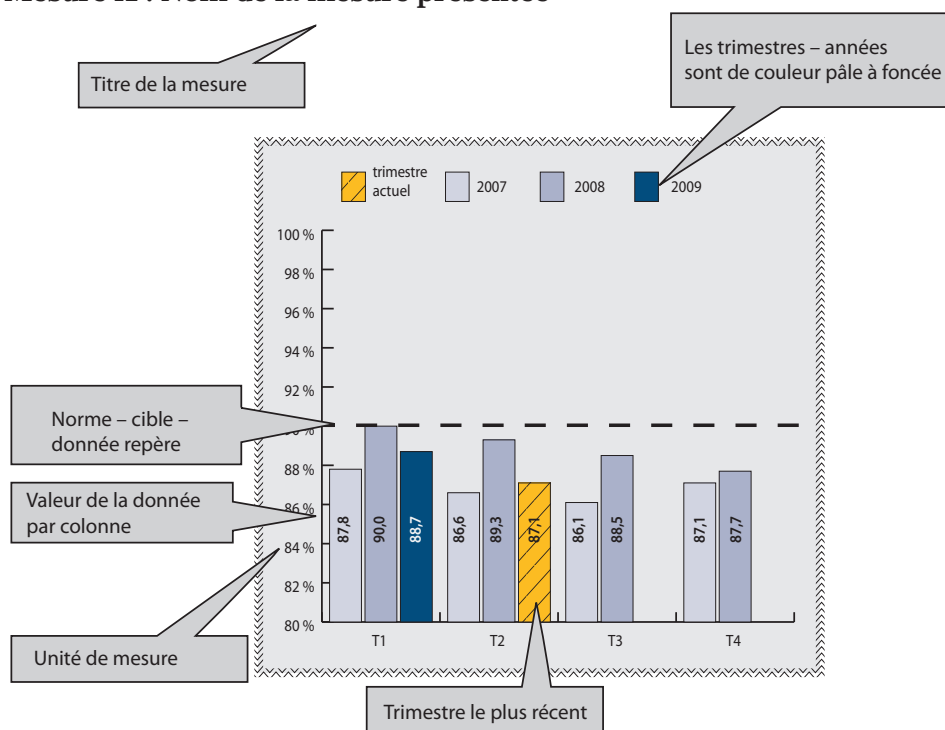
- 42 Mesure 73 : Nombre de bicyclettes (de 8 h à 9 h et de 16 h à 17 h) à sept endroits clés

### **43 Définitions et notes explicatives**

## Comment lire les graphiques

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

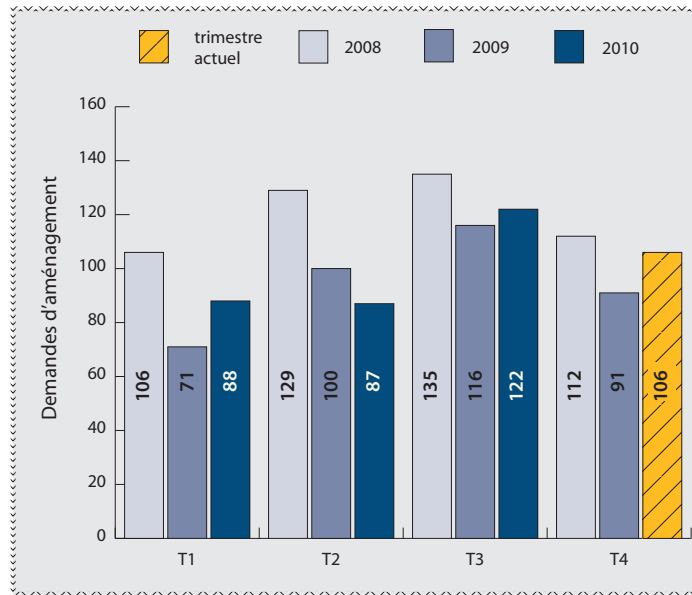
### Mesure X : Nom de la mesure présentée



Le texte sous le graphique ou à côté décrit les éléments qui ont influencé les résultats déclarés du plus récent trimestre. Pour certains graphiques, divers termes sont définis dans la section « Définitions ou Notes explicatives » à la page 43.

# Urbanisme

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

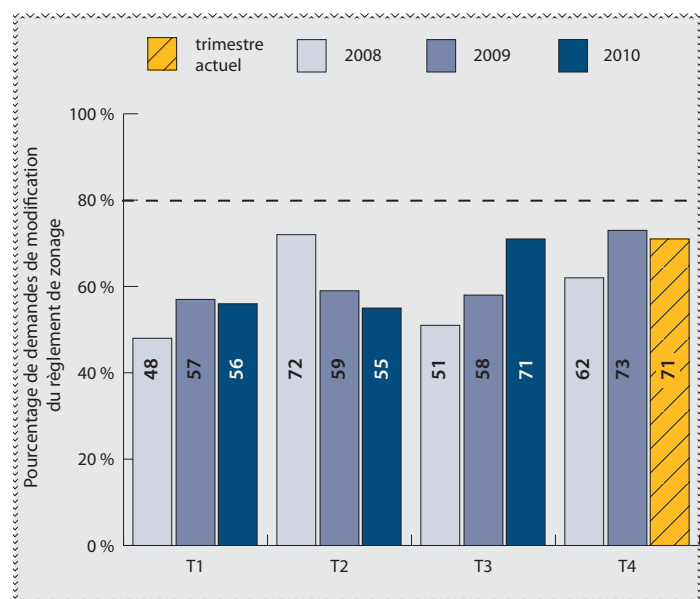


Les demandes d'aménagement comprennent celles qui font l'objet d'une décision de la part du Comité de l'urbanisme, du Comité de l'environnement, du Comité de l'agriculture et des affaires rurales, du Conseil municipal ainsi que du personnel lorsque le pouvoir de décision lui est délégué.

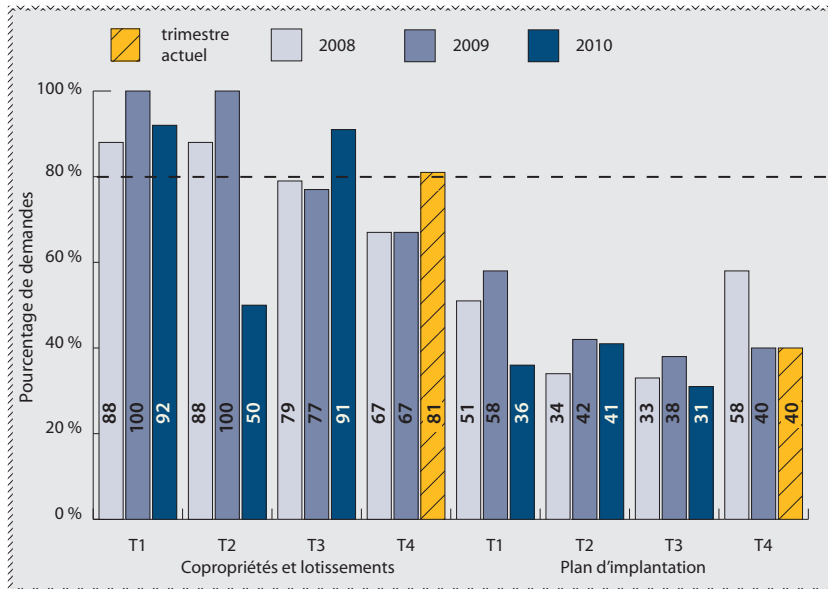
Les résultats du T4 de 2010 sont conformes à ceux du T4 de 2008 et 2009. Les résultats totaux de 2010 révèlent une hausse par rapport à 2009. Divers facteurs peuvent influencer sur ces résultats, notamment les délais de réponse des organismes externes, le moment où le conseiller et le demandeur se mettent d'accord et le temps requis pour résoudre de nombreuses questions.

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

Ce graphique 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. La cible consiste à obtenir une décision du Conseil dans les 120 jours, dans 80 % des cas, comme le prévoit la *Loi sur l'aménagement du territoire*. Depuis 2004, le nombre de demandes de modification du règlement de zonage qui ont fait l'objet d'une décision du Conseil dans le délai prévu a augmenté, mais ce résultat peut varier selon le calendrier des réunions, le temps écoulé entre les réunions des comités et celles du Conseil ainsi que la complexité des demandes. Les résultats du T4 de 2010 sont légèrement inférieurs à la cible, mais ils sont conformes aux résultats du T3 et reflètent une amélioration constante par rapport aux résultats des deux premiers trimestres.



### Mesure 3 : Examen en temps voulu – Pourcentage de demandes de délégation de pouvoir au personnel pour lesquelles une décision est prise en temps opportun



Dans le cas des demandes visant des lotissements ou des copropriétés, on a pour cible de respecter les échéanciers indiqués dans la *Loi sur l'aménagement du territoire*, selon laquelle la décision doit être prise dans les 180 jours, dans 80 % des cas. Étant donné que leur nombre est restreint et que les processus de traitement sont semblables, ces demandes sont combinées. Le faible nombre de demandes peut donner lieu à des variations importantes du taux d'atteinte de la cible. Les résultats du T4 de 2010 sont conformes pour ce type de

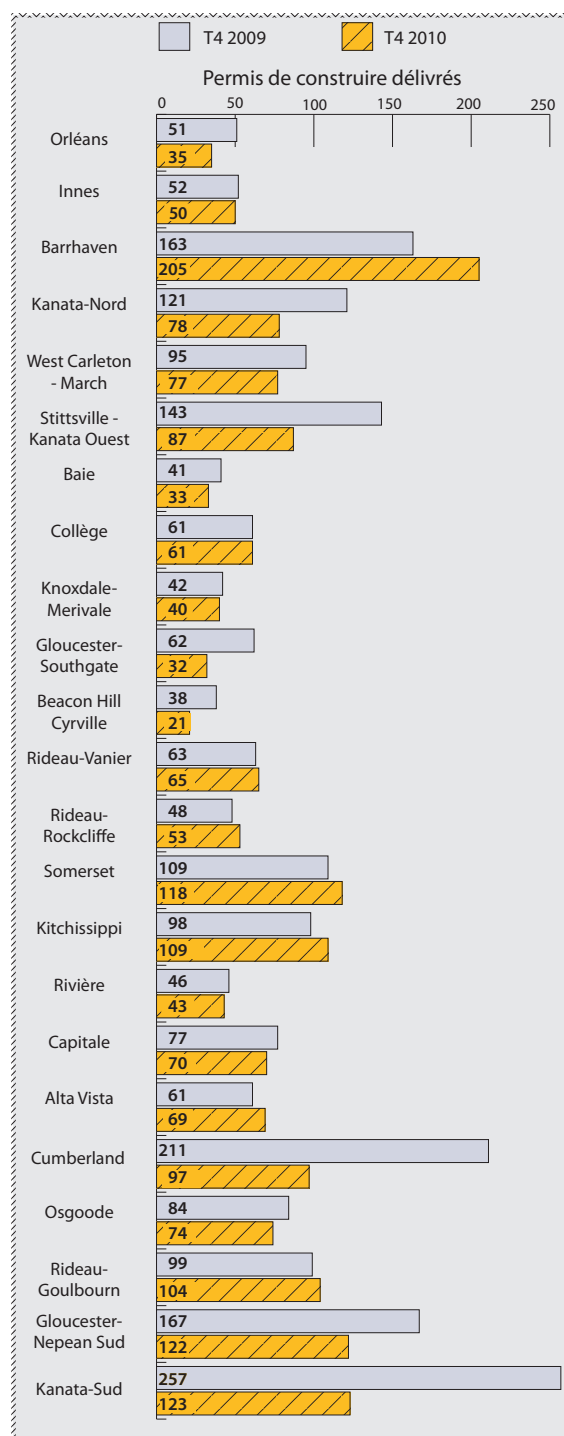
demandes.

Selon leur degré de complexité et le niveau des consultations menées auprès du public, les demandes de règlement de plans d'implantation sont assorties d'échéanciers différents et de pouvoirs d'approbation différents (une description figure à la section des définitions à la page 43).

Le but est de rendre une décision au plus tard à la date cible, dans 80 % des cas. Les demandes confiées au personnel respectent généralement les échéanciers établis, mais ces résultats sont neutralisés par les demandes plus complexes (approbation de gestionnaire) auxquelles il faut consacrer plus de temps pour régler les questions qu'elles comportent. Les résultats du T4 de 2010 sont inférieurs à la cible à cause du temps exigé pour régler les questions complexes.

## Services du Code du bâtiment

Mesure 4 : Total des permis de construire délivrés par quartier



Voici les cinq quartiers les plus actifs durant le T4 de 2010. Ils englobent 38,3 % des permis de construire octroyés :

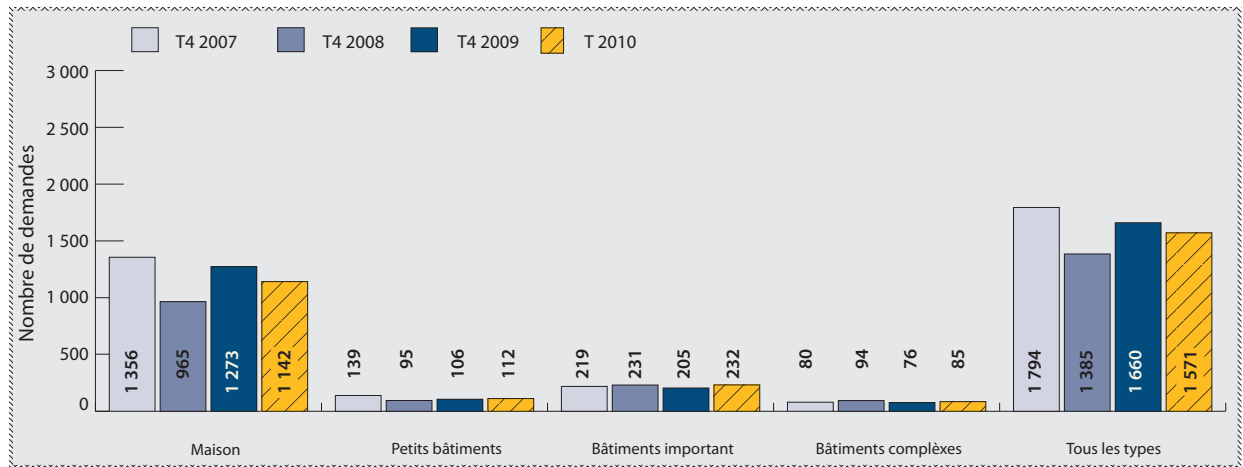
- Barrhaven – 205 permis, soit 11,6 % du total;
- Kanata Sud – 123 permis, soit 7,0 % du total;
- Gloucester Nepean Sud – 122 permis, soit 6,9 % du total;
- Somerset – 118 permis, soit 6,7 % du total;
- Kitchissippi – 109 permis, soit 6,2 % du total.

En général, il y a eu une diminution du nombre de permis de construire sur tout le territoire municipal entre le T4 de 2009 et le T4 de 2010 en raison de l'ajustement du marché et du passage aux aménagements d'immeubles à appartements en 2010.

À Barrhaven et à Gloucester Nepean Sud, les permis de construire ont été délivrés principalement pour de nouvelles maisons unifamiliales. À Kanata Sud, le nombre élevé de permis ont été délivrés pour un ensemble d'habitations à grand volume, de projets de propriétaires fonciers et de mises à niveau de la plomberie. À Kanata Sud et à Stittsville Kanata Ouest, deux secteurs ont connu une diminution du nombre de permis au cours du T4 de 2010, par rapport au T4 de 2009. Dans le quartier Somerset, une grande part des permis concernaient l'aménagement de bâtiments importants et complexes. Dans le quartier Kitchissippi, on a noté un nombre égal d'agrandissements de maisons, de modifications intérieures et d'aménagements de bâtiments importants.

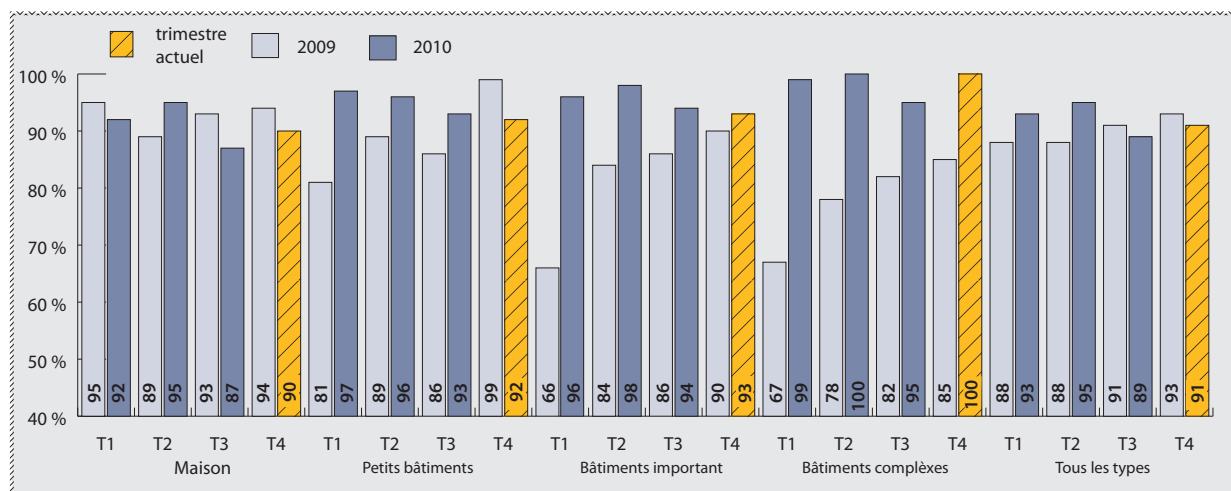
Les chiffres ci-dessus sont des indicateurs économiques et non des mesures du rendement, puisqu'ils représentent les activités du secteur de la construction et indiquent où il y a croissance.

### Mesure 5 : Demandes de permis de construire soumises – Comparaison du T4 sur quatre ans



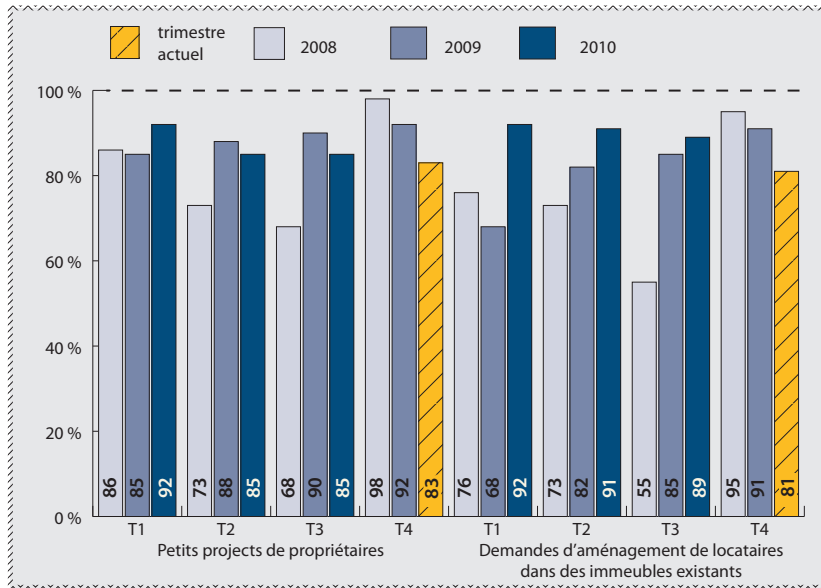
Durant le T4 de 2010, le nombre de demandes de permis de construire pour les petits bâtiments, les bâtiments importants et les bâtiments complexes a augmenté respectivement de 5,6 %, de 13 % et de 11,8 %, comparativement avec le T4 de 2009. Ces pourcentages reflètent la ruée sur les permis survenue avant la hausse graduelle des redevances d'aménagement et la poursuite des programmes provincial et fédéral de stimulation économique. Comparativement au même trimestre de 2009, le nombre de demandes relatives à des maisons a diminué de 10 %. Cette baisse reflète un ajustement du marché après la forte période de ventes survenue en 2009 et un passage vers les aménagements d'immeubles à appartements, pour lesquels un seul permis peut correspondre à de nombreux logements, contrairement aux maisons unifamiliales qui exigent chacune un permis. Le nombre total de demandes de permis a diminué de 5,4 % durant le T4 de 2010, par rapport au T4 de 2009, ce qui est conforme aux facteurs déterminants indiqués ci dessus. Pour la définition des différentes catégories, voir la section Définitions à la page 43.

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



Le rendement de la Direction générale dans l'ensemble quant au respect des échéanciers établis par la loi pour toutes les catégories de bâtiments pendant le T4 de 2010 était de 91 %, ce qui représente une hausse de 2 % par rapport au trimestre précédent et une diminution de 2 % comparativement au T4 de 2009. Le nombre de demandes relatives à des maisons ayant fait l'objet d'un examen selon les échéanciers établis par la loi a augmenté de 3 % par rapport au trimestre précédent. Par comparaison avec le T4 de 2009, on note une diminution de 4 % du rendement. Au cours du T4 de 2010, les examens des bâtiments importants et des bâtiments complexes selon les échéanciers établis par la loi ont augmenté respectivement de 3 % et 5 % comparativement au T4 de 2009. Les excellents résultats relatifs aux bâtiments importants et complexes découlent en grande partie de l'échelonnement des demandes (étape 1 – permis d'étayage et de fondation, étape 2 – superstructure, etc.), ce qui reporte l'essentiel du travail d'examen à des étapes ultérieures et améliore le rendement quant aux échéanciers établis par la loi. Ce changement peut avoir amélioré les résultats, mais l'échelonnement des permis exige des examens et des ressources supplémentaires. L'échelonnement des permis constitue un niveau de service amélioré offert au demandeur d'un permis.

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

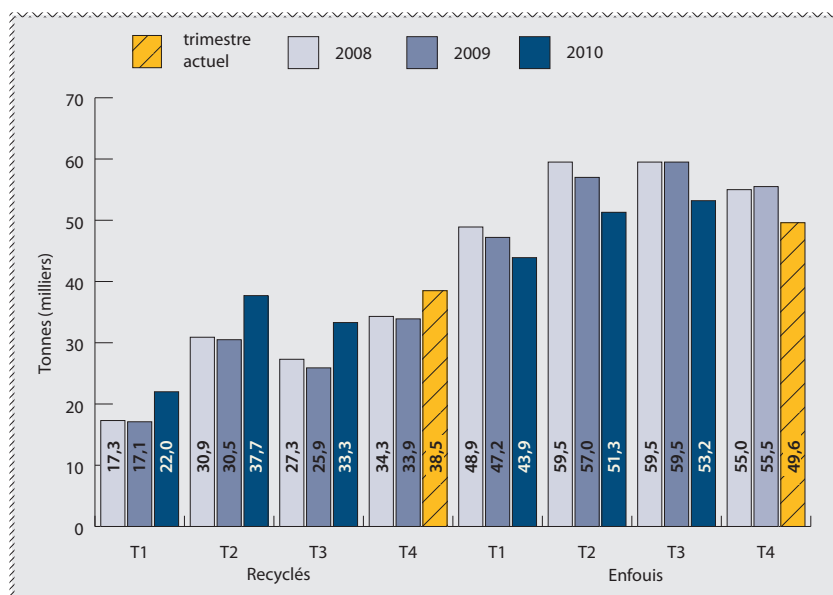


Au cours du T4 de 2010, on a terminé 83 % des examens des demandes de « petits projets de propriétaires fonciers » selon les délais améliorés (approuvés par le Conseil). Les résultats du quatrième trimestre révèlent une baisse de 9 % du rendement par rapport au T4 de 2009, mais une diminution de 2 % seulement comparativement au trimestre précédent. Durant le T4 de 2010, les délais de traitement pour les « aménagements de locataires » ont diminué de 8 % par rapport au trimestre précédent de 2010 et de 10 % comparativement au T4 de 2009. Au cours du T4 de 2010, la direction générale a noté une hausse du nombre de demandes d'aménagement de locataires pour les petits bâtiments, les bâtiments importants et les bâtiments complexes. La combinaison du volume de travail plus élevé, de la complexité accrue de l'examen des plans de ces projets et des ressources statiques a eu pour conséquence de diminuer le pourcentage d'examens réalisés selon les délais améliorés approuvés par le Conseil.



## Services des déchets solides

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



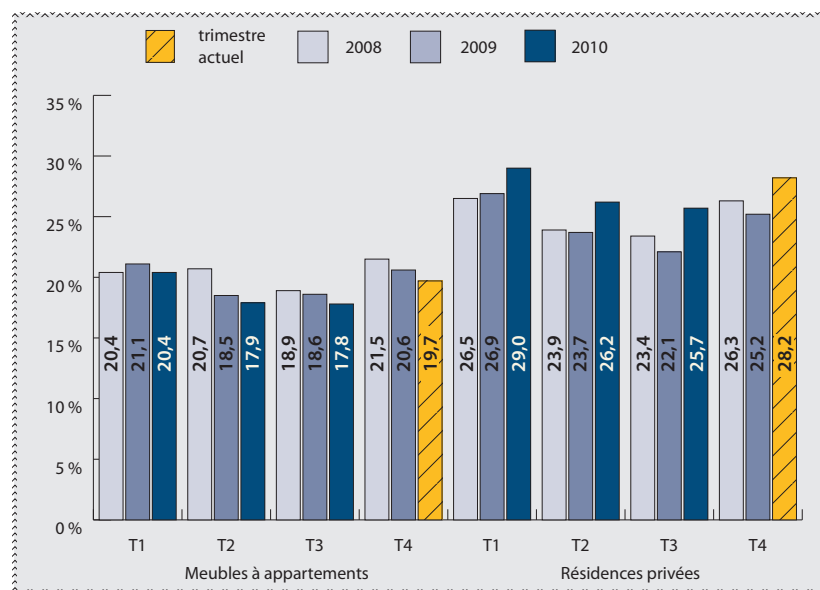
Ce graphique montre le nombre de tonnes de déchets domestiques recueillis pour le recyclage et l'enfouissement. Au cours du quatrième trimestre de 2010, on a observé une diminution de 1,5 % soit de 89 400 tonnes à 88 100 tonnes, de la quantité de déchets et de déchets recyclables recueillis dans l'ensemble.

La quantité de déchets accumulés pour le recyclage continue d'augmenter de façon importante, soit de 33 900 tonnes à 38 500 tonnes, surtout en raison de la collecte de matières organiques du programme des bacs verts et de la hausse du recyclage à l'aide des bacs bleus. En conséquence, la

quantité de déchets enfouis a diminué de 10,8 %, soit de 55 000 tonnes à 49 600 tonnes. La quantité de matières recyclables recueillies dans les bacs bleus a augmenté de 3,4 %, alors que celles recueillies dans les bacs noirs sont demeurées inchangées par rapport à la même période en 2009.

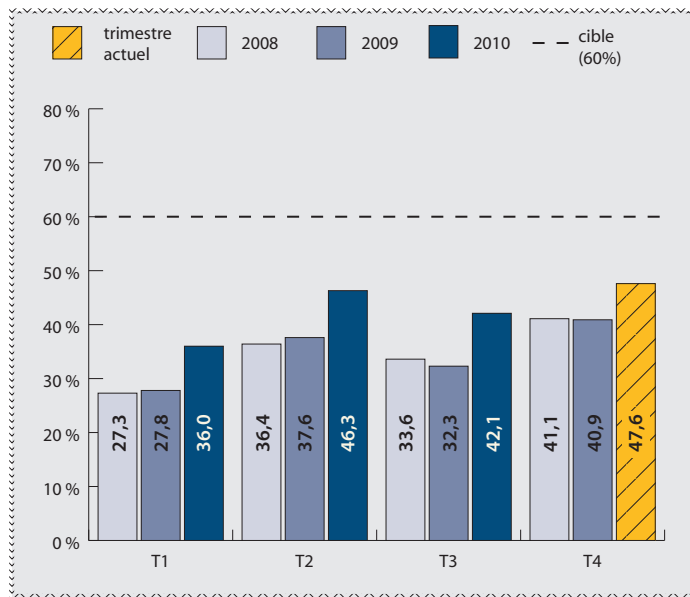
### Mesure 9 : Pourcentage des déchets réorientés (bacs bleus et noirs seulement) : Immeubles à appartements et résidences privées

Ce graphique indique le taux de réorientation de la matière des bacs bleus et noirs par type de résidences (appartements ou résidences privées). Le taux de réorientation des immeubles à appartements a diminué de 4,4 % approximativement, soit de 20,6 % à 19,7 %, par rapport au T4 de 2009. La quantité de déchets accumulés pour le recyclage a diminué de 4,0% environ, soit de 2 500 tonnes durant le T4 de 2009 à 2 400 tonnes au cours du T4 de 2010, mais la quantité de déchets enfouis provenant de ces sources est demeurée stable à 9 700 tonnes en 2009 et en 2010. Cette diminution du recyclage des immeubles à appartements poursuit une tendance de trois ans.



La quantité de matières des bacs bleus et noirs recueillies au trottoir a augmenté de 1,9 %, soit de 15 400 tonnes à 15 700 tonnes. Le taux de réorientation de ces matières est passé 28,2 % au T4 de 2009 à 25,2 % durant le T4 de 2010. Cela s'explique probablement par la sensibilisation accrue à la réorientation rendue possible par la participation résidentielle au programme des bacs verts.

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

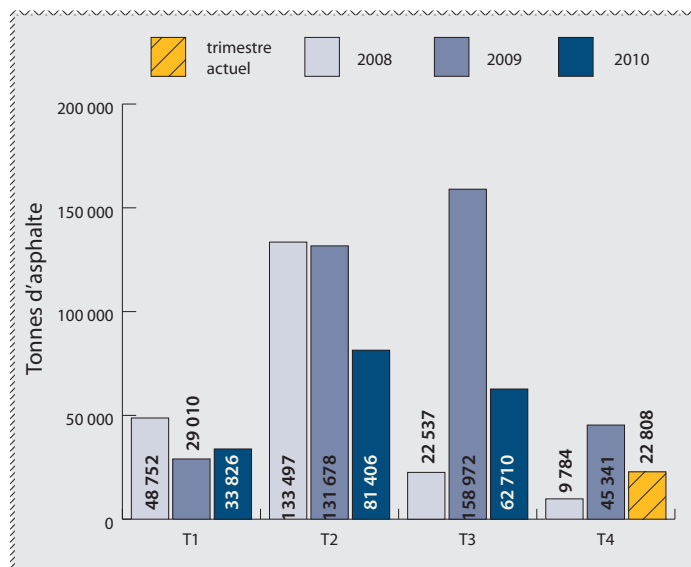


Ce graphique illustre les taux de réorientation de tous les flux de déchets (bacs bleus et noirs, feuilles et résidus de jardinage, matières organiques) des résidences privées à faible densité. On a noté une amélioration de 16,4 % du taux de réorientation, soit de 40,9 % (31 700 tonnes) pour le T4 de 2009 à 47,6 % (36 200 tonnes) au cours du T4 de 2010. Cette hausse est attribuable en grande partie au nouveau programme des bacs verts et à l'augmentation de la quantité de matières recueillies dans les bacs bleus et noirs. On s'attend à de nouveaux programmes de réorientation comme le programme des bacs verts pour accroître la sensibilisation et la participation à d'autres programmes de recyclage. Cela

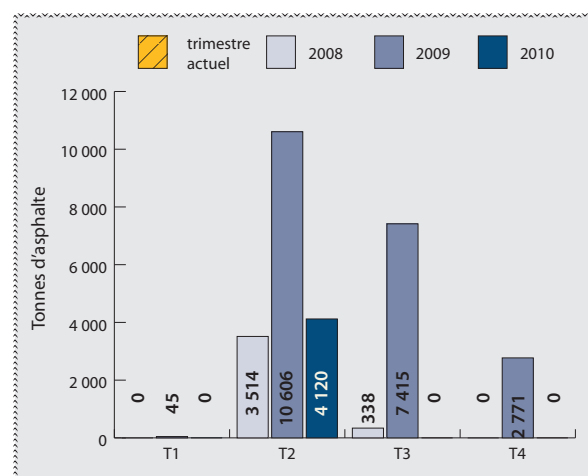
pourrait avoir un effet sur le rendement du programme de recyclage pour les résidences privées.

## Services d'infrastructure

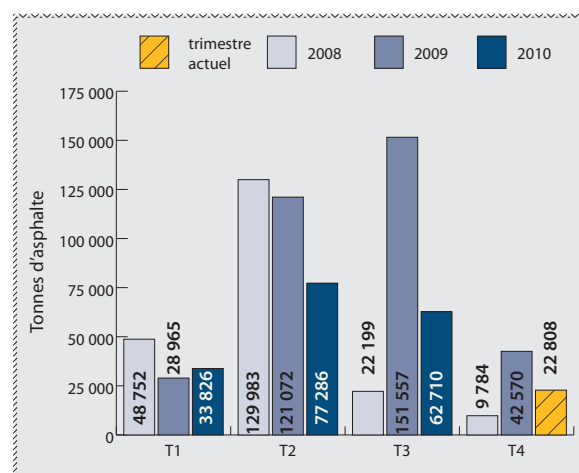
**Mesure 11 : Total des contrats d'asphalte passés en tonnes uniquement pour les projets gérés par la Ville (renouvellement, prolongations, élargissement)**



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



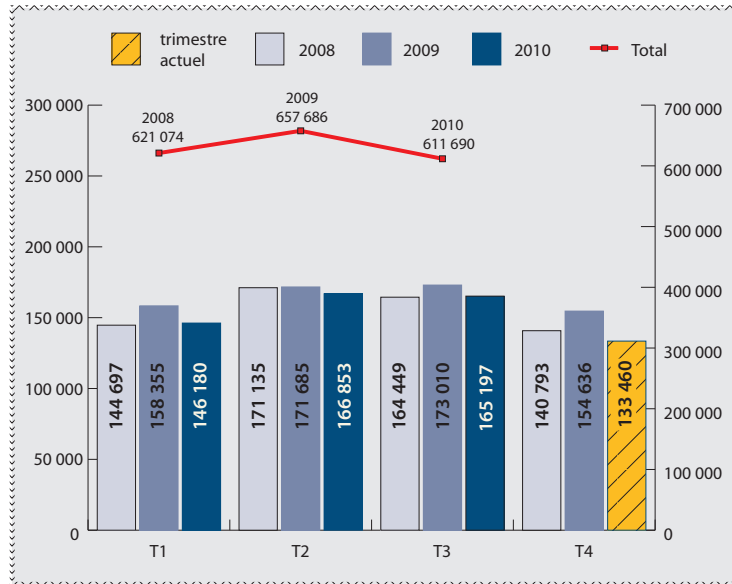
**Mesure 13 : Contrats d'asphalte passés en tonnes pour les projets autres que ceux de transport en commun qui sont gérés par la Ville**



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

## Communications et Service à la clientèle

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

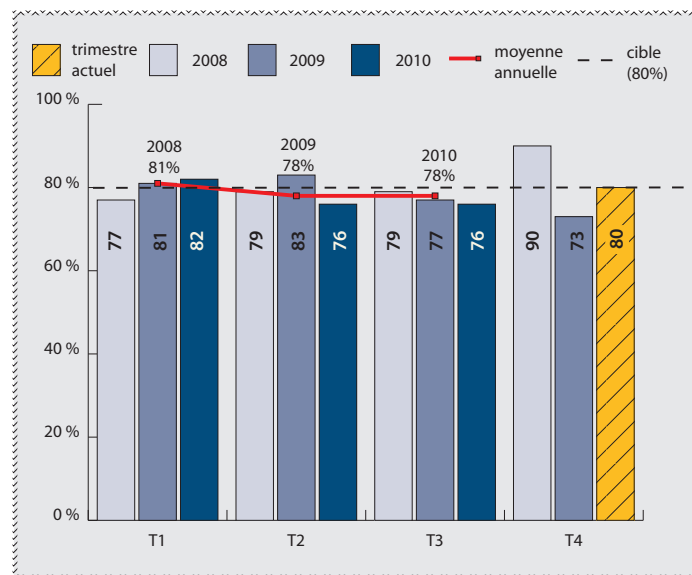


Au cours du T4 de 2010, le nombre d'appels au Centre d'appels 3 1 1 a diminué de 13,7 % en raison d'un temps très doux pour la saison et du nombre élevé d'appels reçus au sujet du nouveau programme des bacs verts durant le T4 de 2009.

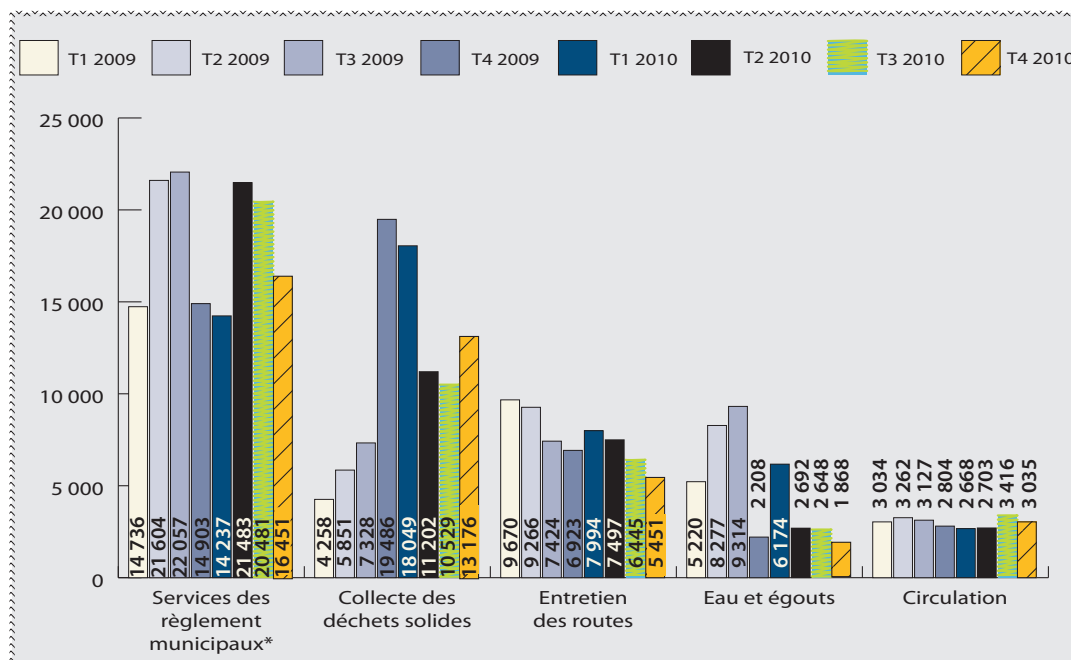
\* Les totaux annuels sont illustrés sur l'axe secondaire

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

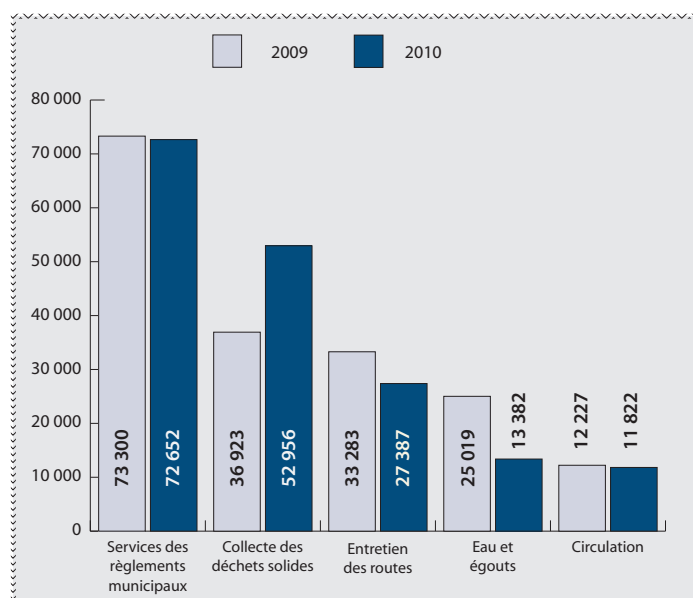
Le niveau de service a atteint la cible de 80 % à cause de l'absence d'activités spéciales ou de conditions climatiques imprévues durant le T4 de 2010.



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

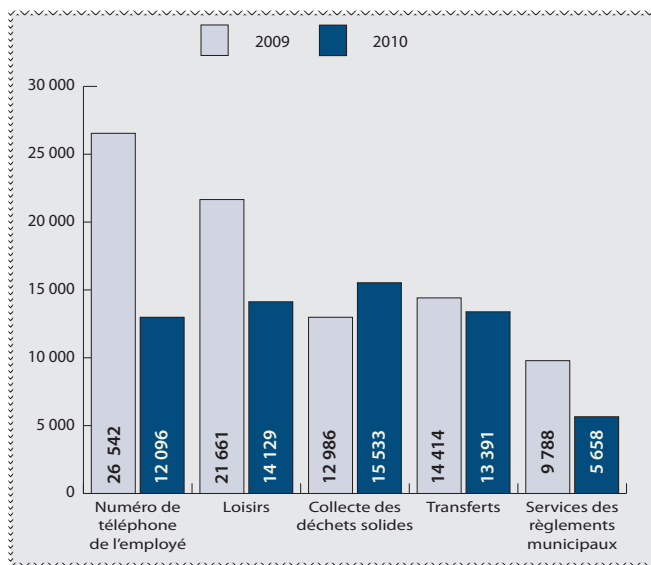
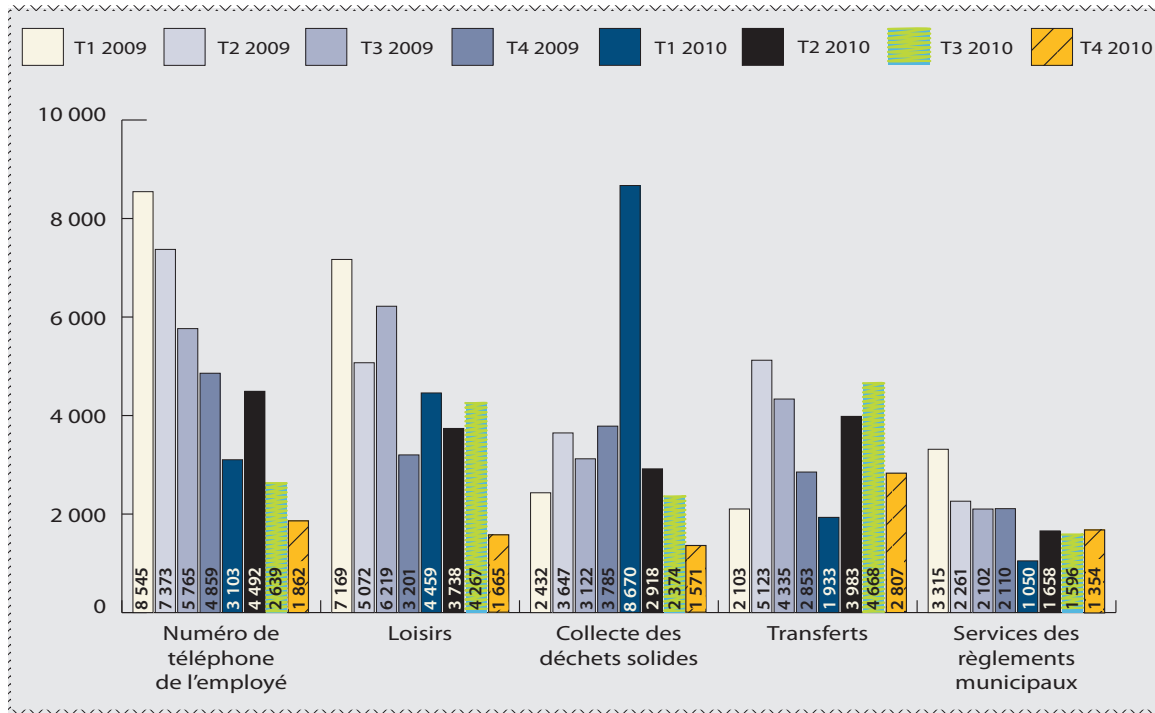


\* Selon l'approbation des Services des règlements municipaux, y compris le contrôle du stationnement



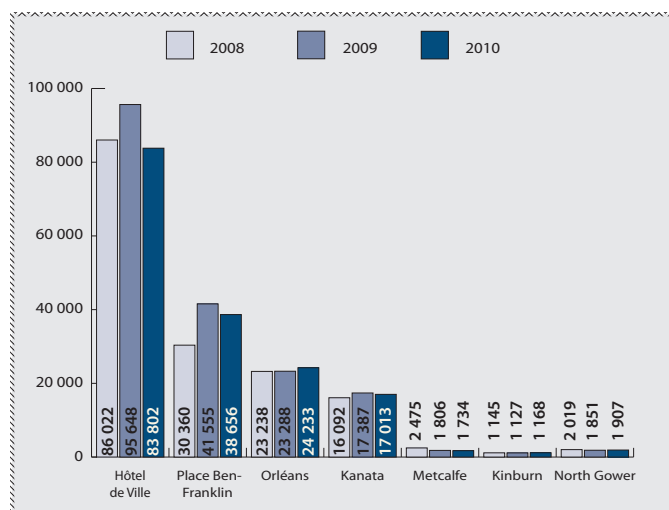
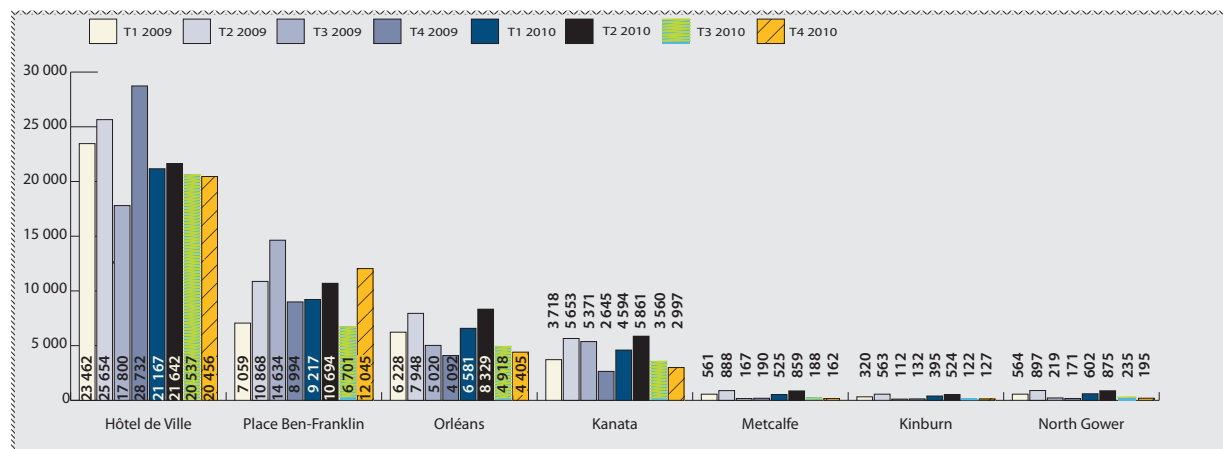
Les cinq demandes de services les plus fréquentes pour le T4 de 2010 n'ont pas changé beaucoup comparativement aux niveaux historiques enregistrés durant la même période de l'année précédente, à l'exception des demandes de collecte de déchets solides et d'entretien des routes. Les demandes de collecte de déchets solides, bien que supérieures à celles des années précédant 2009 en raison de l'ajout du programme des bacs verts, étaient encore inférieures à celles du T4 de 2009 à cause du nombre élevé d'appels lors du lancement du programme des bacs verts. Durant le T4 de 2010, les demandes d'entretien routier ont été moins nombreuses en raison du temps très doux pour la saison, comparativement aux années antérieures.

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



Les demandes de renseignements ont globalement diminué au cours du T4 de 2010, comparativement au T4 de 2009. Cela reflète la diminution de 13,7 % du nombre d'appels reçus durant cette période par rapport à l'année dernière.

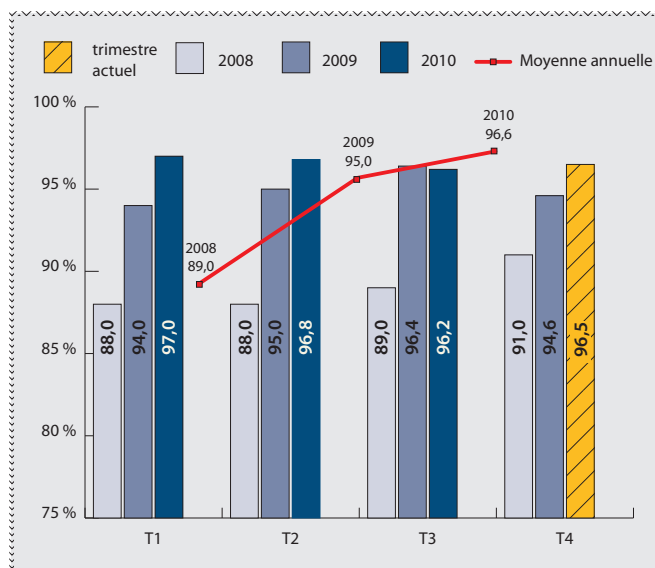
**Mesure 18 : Volume total des opérations du Centre du service à la clientèle (par trimestre; par année)**



Le nombre total de transactions a diminué durant le T4, comparativement à la même période en 2009. Cela est principalement attribuable aux diminutions au Centre du service à la clientèle Laurier. On a toutefois observé une hausse notable à la Place Ben Franklin. En général, les transactions de 2010, quoique inférieures à celles de 2009, correspondent à celles des années antérieures.

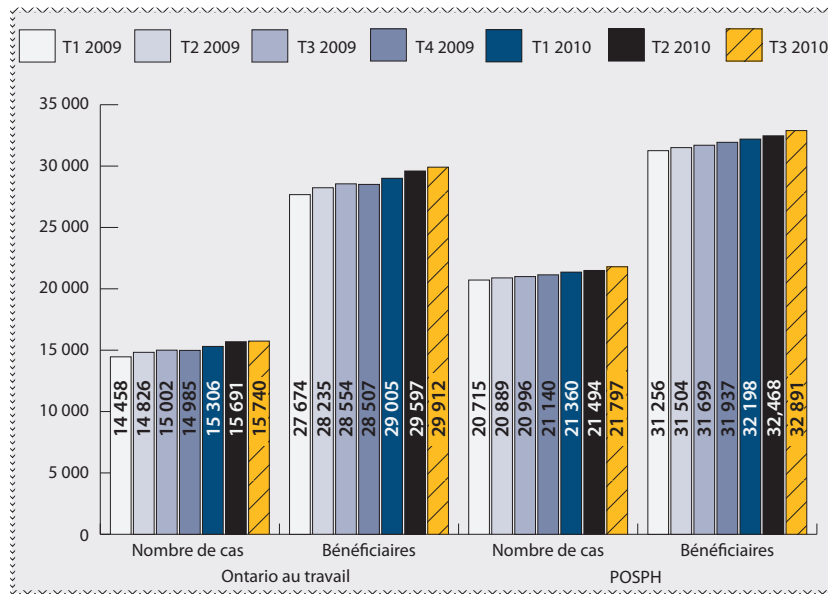
**Mesure 19 : Pénétration des services électroniques**

Le taux d'adoption des services électroniques maintient sa tendance avec une moyenne supérieure à 96 %, comme on l'avait noté tout au long de 2010.



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

### Mesure 20 : Nombre de cas et de bénéficiaires d'Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées



Le nombre de cas au T3 est demeuré assez constant malgré la hausse du taux de chômage à Ottawa. Le taux de chômage local était de 8,0 % en septembre 2010, ce qui représente une hausse par rapport aux 5,6 % obtenus en septembre 2009 (source : Statistique Canada 282-0090, données non désaisonnalisées).

Le nombre de prestataires d'OT a augmenté proportionnellement au nombre de cas à traiter dans le cadre de ce programme. Le taux de chômage a moins de répercussions sur le nombre de

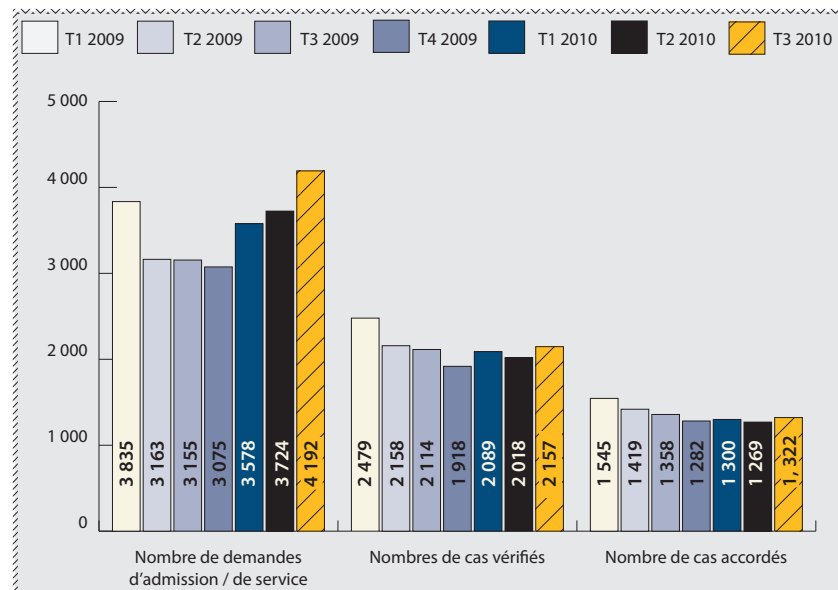
cas du POSPH. Comme on l'a indiqué dans des rapports précédents, de nombreux facteurs contribuent à la hausse lente mais soutenue du nombre de cas du POSPH.

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

### Mesure 21 : Nombre de demandes d'admission/information, nombre de cas vérifiés et nombre de cas accordés (Ontario au travail et Soutiens essentiels de santé et de services sociaux)

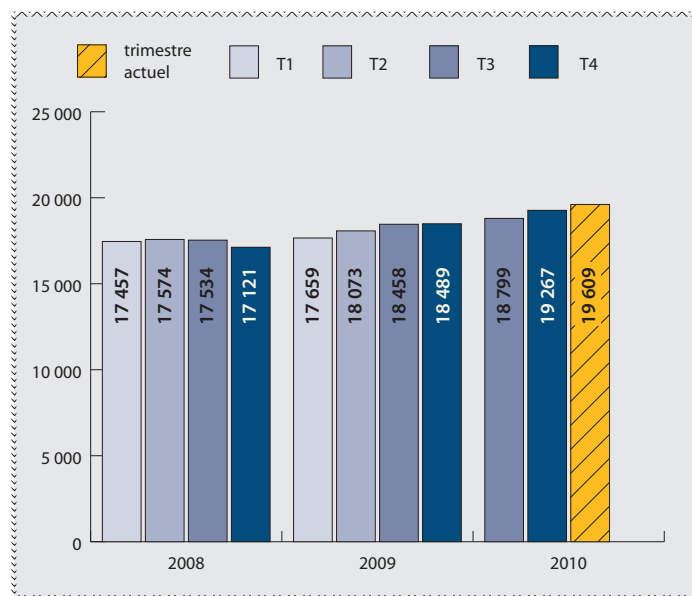
On a noté une hausse considérable du nombre de demandes d'admission (+12,6 %), de cas vérifiés (+6,9 %) et de cas accordés (+4,2 %). Cela est attribuable en partie à l'inclusion des appels relatifs à la garde d'enfants. Les hausses peuvent également refléter le taux de chômage d'Ottawa qui est passé de 5,6 % en septembre 2009 à 6,9 % en juillet 2010 et à 8,0 % en septembre 2010. En outre, le coût de la vie à Ottawa était plus élevé en 2010.

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





### Mesure 22 : Nombre moyen de participants aux programmes d'emploi (y compris les ateliers et la présence aux sections des ressources à l'emploi)



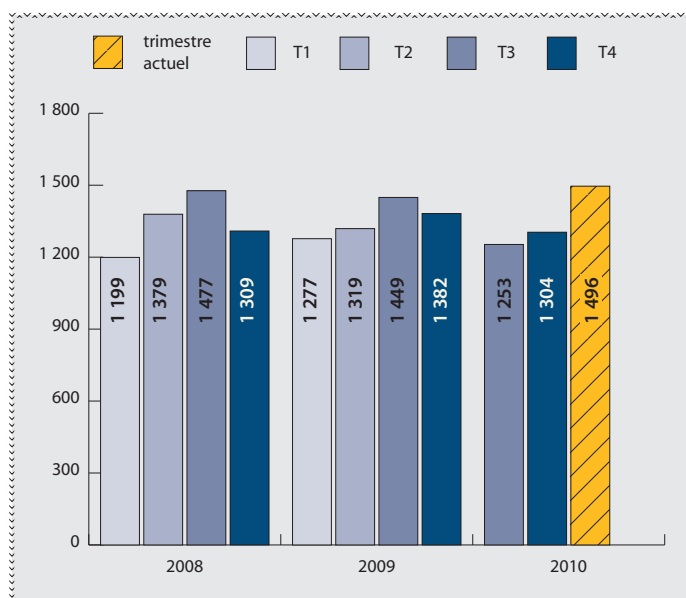
La légère hausse (+1,7 %) du nombre de participants est conforme à la légère augmentation du nombre de cas durant le T3.

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

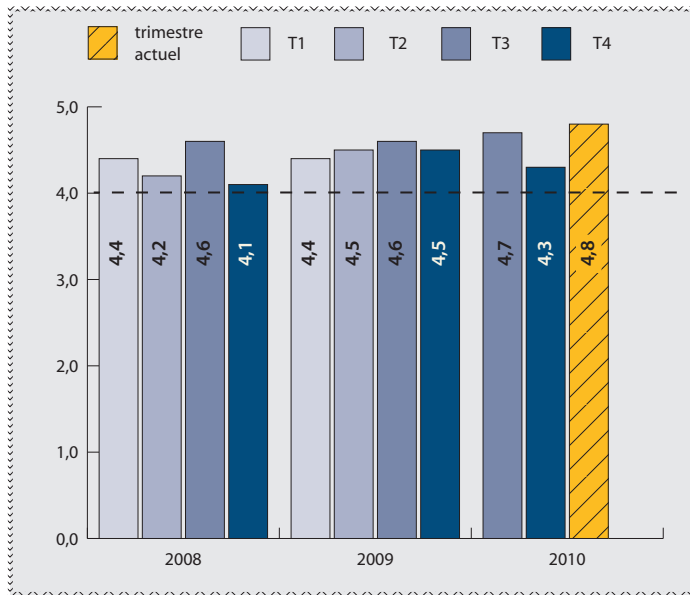
### Mesure 23 : Nombre de cas d'Ontario au travail terminés

La hausse importante du nombre de cas terminés durant le T3 (+14,7 %) est conforme aux tendances saisonnières observées avant les T3. Cela est principalement attribuable au travail estival temporaire, comme les emplois dans les secteurs de la construction et du tourisme.

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



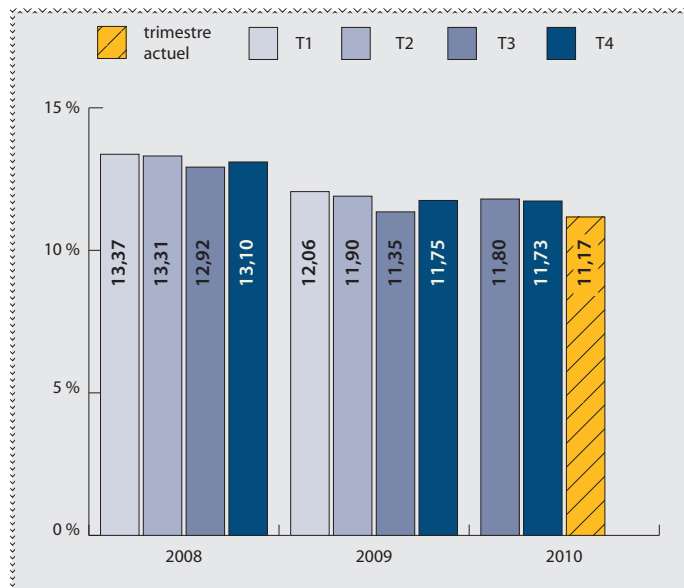
### Mesure 24 : Nombre moyen de jours entre la demande et la vérification pour Ontario au travail



L'augmentation du nombre de jours entre la demande et la vérification pour le T3 est conforme à la tendance saisonnière de 2008. Les autres facteurs ayant une incidence sur cette mesure comprennent les horaires de vacances estivales du personnel et le nombre plus élevé d'appels reçus durant le T3.

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

### Mesure 25 : Pourcentage du nombre de cas d'Ontario au travail ayant un revenu d'emploi

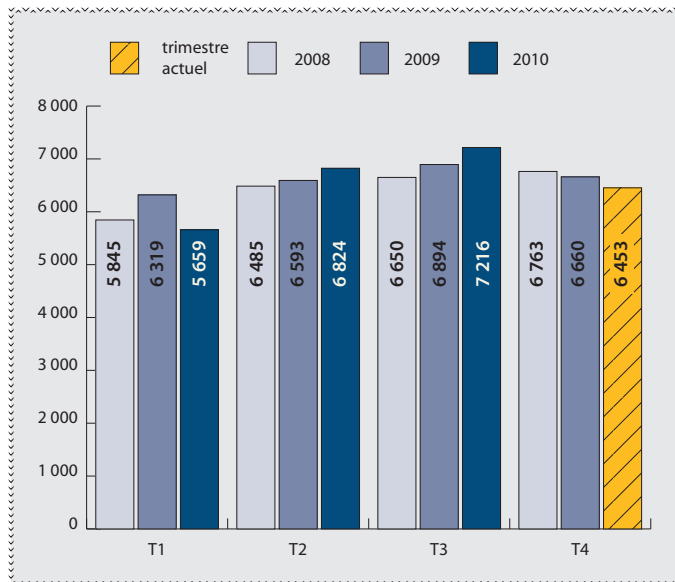


On constate très peu de changements par rapport au dernier trimestre.

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

## Services des incendies

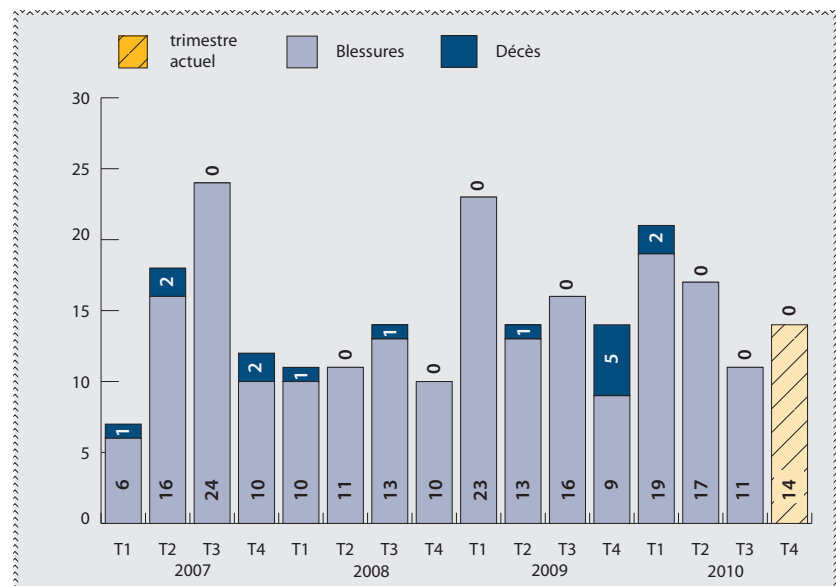
Mesure 26 : Nombre d'incidents où le Service des incendies est intervenu

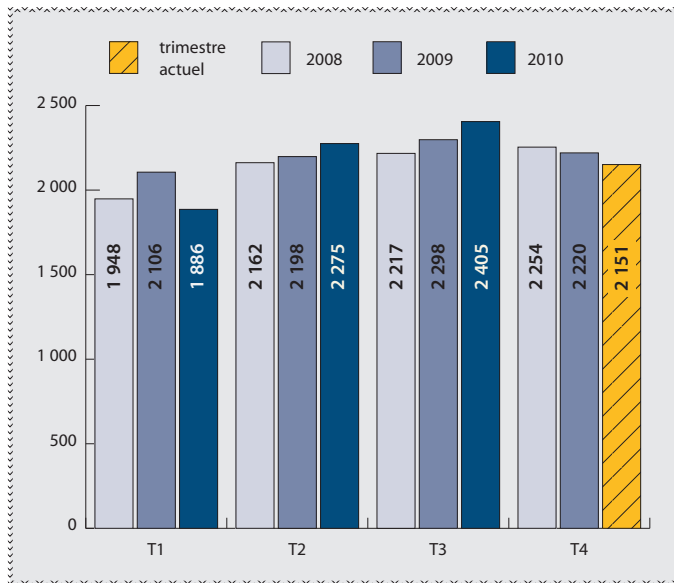


Comparativement au quatrième trimestre de 2009, le nombre d'appels reçus durant le quatrième trimestre de 2010 a diminué de 1,2 %. Le nombre d'appels médicaux reçus par le Service des incendies d'Ottawa est passé de 1 600 à 1 386.

Mesure 27 : Nombre de blessures et de décès liés à des incendies chez des particuliers

On ne signale aucun décès chez des particuliers durant le quatrième trimestre de 2010.

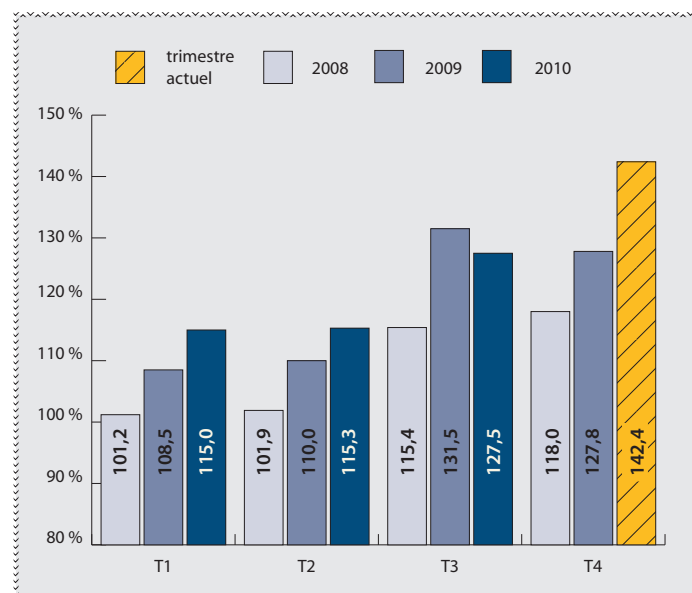


**Mesure 28 : Volume moyen d'appels par mois**

Le nombre moyen d'appels par mois a reflété la baisse du nombre d'appels médicaux durant le quatrième trimestre de 2010, comparativement au quatrième trimestre de 2009.

## Logement social et Gestion des refuges

### Mesure 29 : Moyenne des taux d'occupation des lits dans les refuges



L'examen des taux d'occupation de 2010 permet de constater une hausse globale de 11,69 % au cours du T4 de 2010 par rapport au T3 de 2010. On a observé une hausse dans tous les secteurs, un élément commun pour le quatrième trimestre. On a toutefois noté une augmentation marquée du nombre de séjours pour les familles. Les familles en séjour ont représenté 44 % de la clientèle totale des refuges pour le T4, et le nombre de séjours pour les familles a augmenté de 20 % depuis le T3. La durée moyenne du membre d'une famille pour le T3 était de 51 jours, ce qui représente une hausse de 21 % par rapport aux 42 jours du T3.

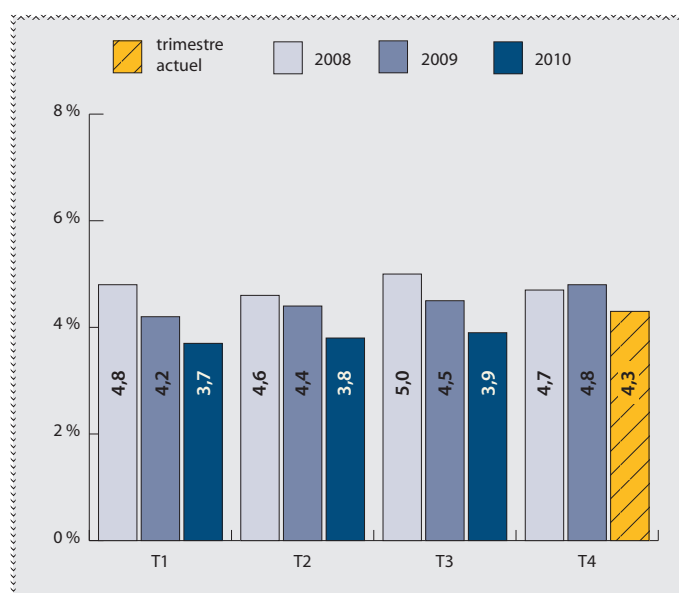
Étant donné qu'il ne s'est pas ajouté de nouveaux logements dont le loyer est indexé sur le revenu au parc de logements, le nombre de ménages placés dépend du nombre de

ménages qui quittent les logements sociaux existants. Le nombre de logements libérés pour le logement social ou sur le marché privé est généralement moins élevé au T4. On estime que, en raison du faible nombre de logements abordables pour les familles, ces dernières ont beaucoup utilisé les refuges pour les familles et les services de débordement jusqu'à la découverte d'un logement adéquat, ce qui a prolongé la durée globale des séjours.

### Mesure 30 : Pourcentage des particuliers et des familles en attente d'un logement social qui ont été placés

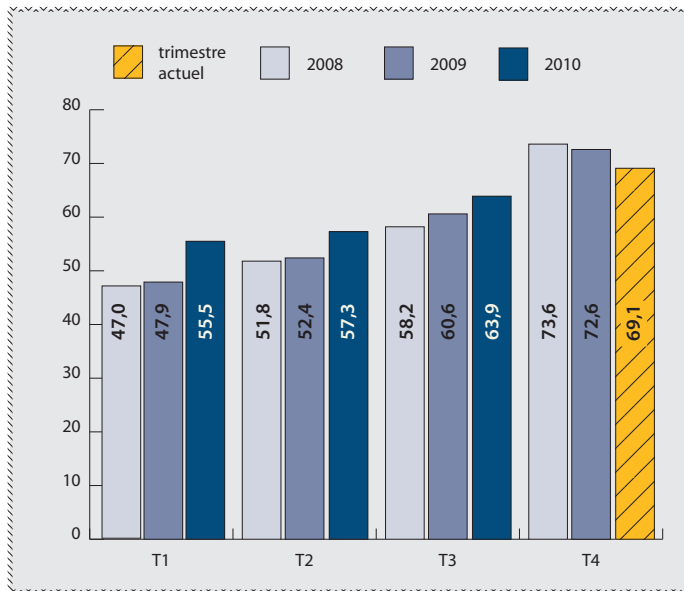
Au cours du quatrième trimestre de 2010, 4,3 % des ménages inscrits sur la liste d'attente centralisée ont été placés dans un logement social. Ce pourcentage était légèrement plus élevé que le 3,9 % du T3. La moyenne trimestrielle du T4 de 2010 pour les 12 derniers trimestres s'établit à 4,9 %. Cela est également légèrement supérieur à la moyenne trimestrielle du T3 pour les 12 derniers trimestres de 4,6 %. Il s'agit d'une tendance saisonnière ordinaire.

Étant donné qu'il ne s'est pas ajouté de nouveaux logements dont le loyer est indexé sur le revenu au parc de logements, le nombre de ménages placés dépend du nombre de ménages qui quittent les logements sociaux existants. Le nombre de ménages actifs sur la liste d'attente centralisée a été plus élevé au cours des quatre derniers trimestres, d'où une légère baisse du nombre moyen de ménages hébergés que les années précédentes pour la même période, même si le nombre absolu de ménages hébergés par trimestre demeure assez constant.



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

Mesure 31 : Nombre de participants à des programmes accrédités par 1 000 habitants



Le nombre de participants aux programmes accrédités pour 1 000 habitants a diminué de 4,8 % durant le T4 de 2010 par rapport au T4 de 2009. Le nombre de programmes offerts durant cette période a baissé de 5,4 %.

**Nota :**

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

T2 = période d'inscription au printemps

T3 = période d'inscription l'été

T4 = période d'inscription à l'automne

Mesure 32 : Nombre de participants et de places disponibles dans les programmes accrédités

Le nombre de participants aux programmes accrédités a diminué de 4,8 % durant le T4 de 2010 par rapport au T4 de 2009. Le nombre de programmes offerts a baissé de 5,3 %. Ces deux baisses sont le résultat d'une diminution du nombre de programmes offerts durant la session d'automne.

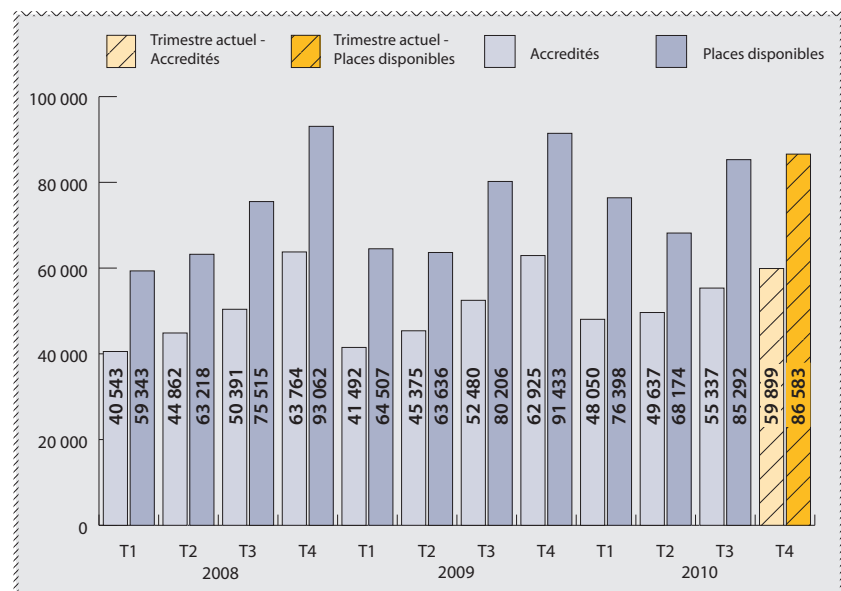
**Nota :**

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

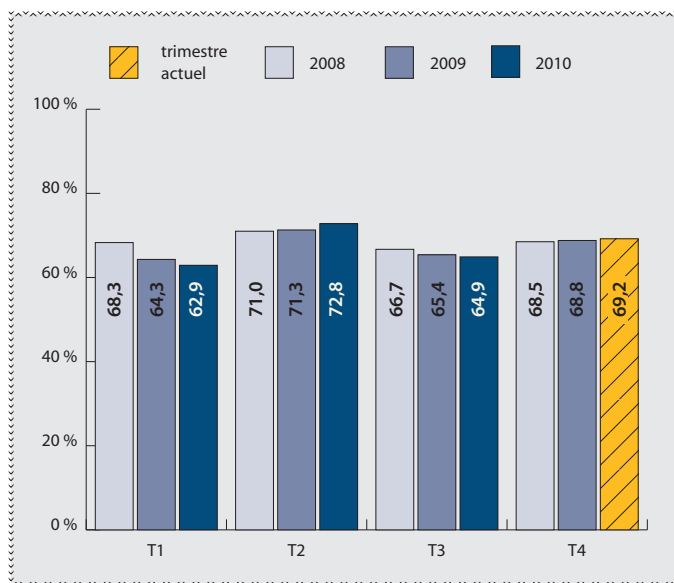
T2 = période d'inscription au printemps

T3 = période d'inscription l'été

T4 = période d'inscription à l'automne



### Mesure 33 : Pourcentage de participation aux programmes



Le taux de participation aux programmes a augmenté de 0,4 % entre le T4 de 2009 et le T4 de 2010. Cette hausse est attribuable à la réduction des programmes dans les secteurs ayant une participation plus faible.

**Nota :**

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

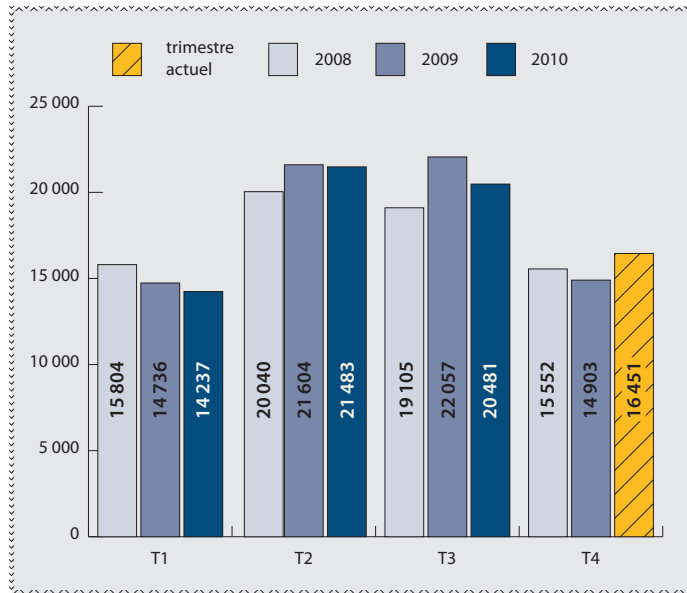
T2 = période d'inscription au printemps

T3 = période d'inscription l'été

T4 = période d'inscription à l'automne

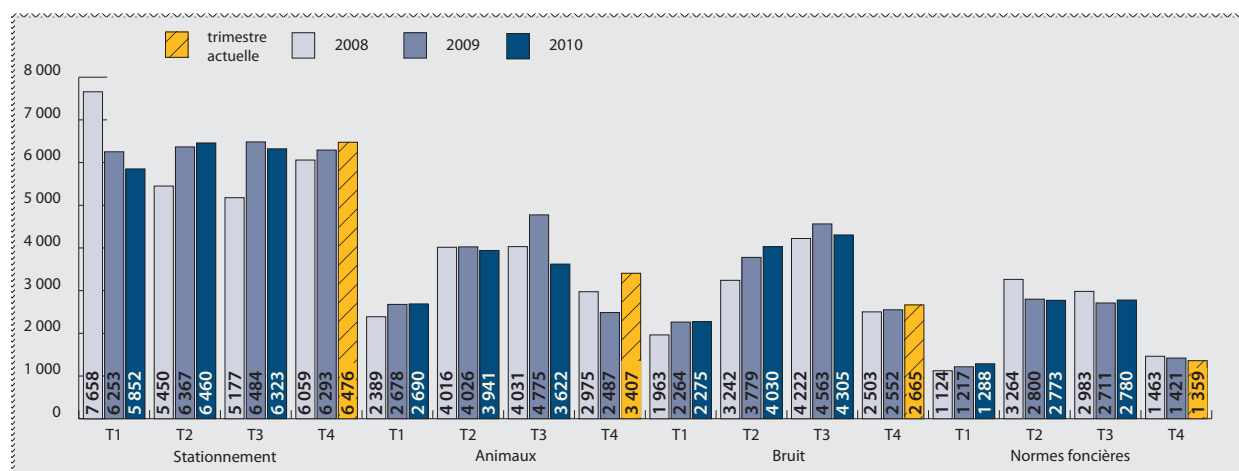
## Services des règlements municipaux

Mesure 34 : Volume total d'appels par trimestre



En résumé, il y a eu une augmentation approximative de 10 % du nombre total d'appels comparativement à la même période l'an dernier.

Mesure 35 : Volume d'appels par trimestre pour les quatre types d'appels les plus fréquents

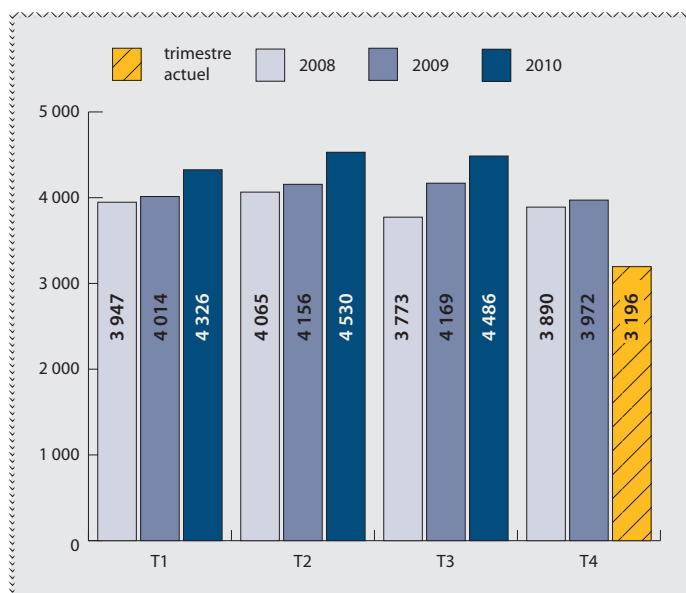


En somme, le nombre d'appels est demeuré relativement le même, à l'exception d'un changement minimal dans les demandes de service relatives au stationnement, au bruit et normes foncières. Ce trimestre, les Services des règlements municipaux ont observé une hausse de 37 % des plaintes relatives à un animal, comparativement à la même période en 2009, en raison du temps doux.



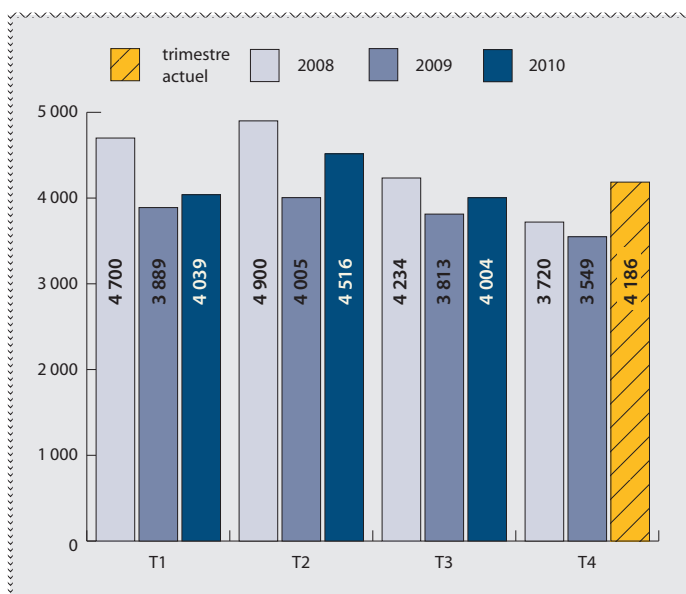
## Santé publique d'Ottawa

Mesure 36 : Nombre de visites au Centre de santé-sexualité



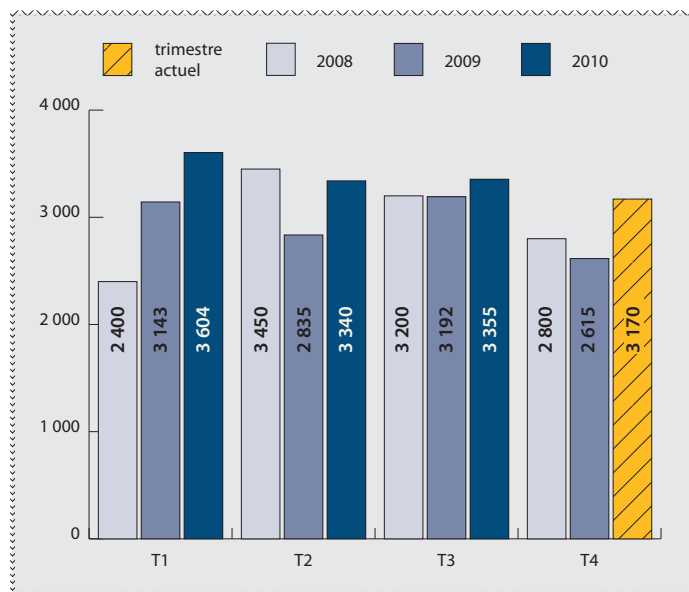
Il y a eu 3 196 visites dans les cliniques au cours du T4 de 2010. Cette diminution est attribuable à la fermeture de la clinique principale à des fins de rénovation du 19 novembre au 17 janvier. Durant cette période, les clients ayant des besoins urgents en matière de santé sexuelle ont visité différentes cliniques communautaires.

Mesure 37 : Nombre de visites aux cliniques dentaires



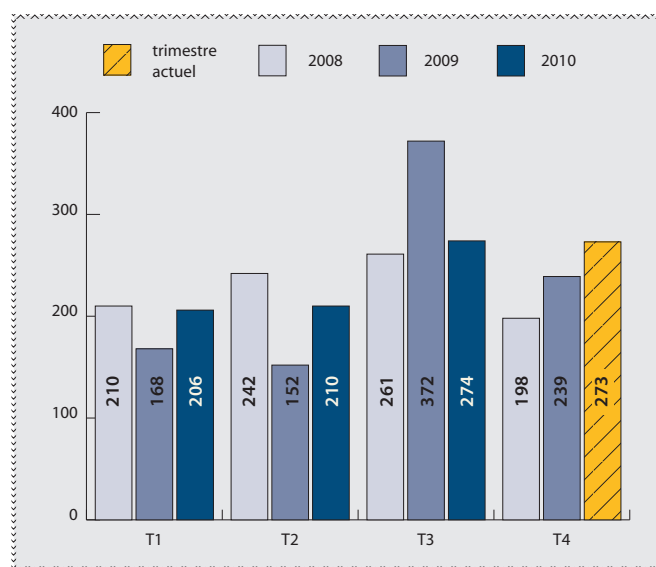
La capacité a augmenté en raison du lancement du programme Beaux sourires Ontario.

### Mesure 38 : Nombre de visites aux jeunes familles par une infirmière en santé publique ou un responsable des visites familiales



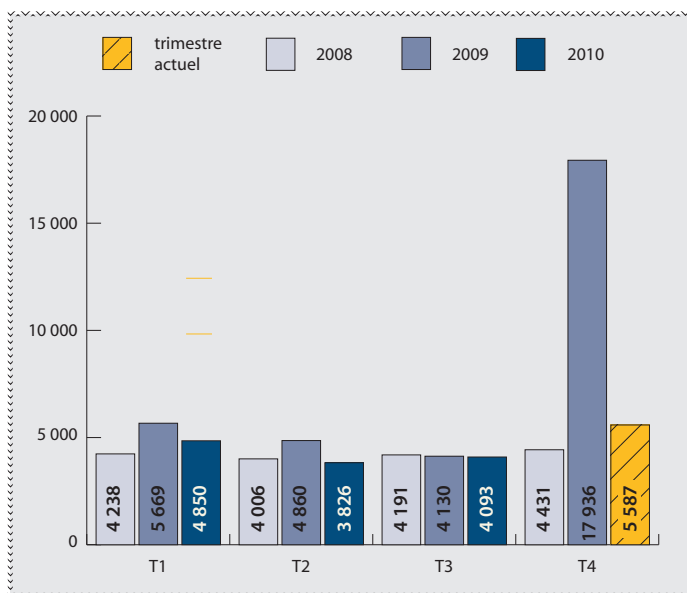
Le nombre de visites est demeuré plus bas que prévu, parce que certains membres du personnel étaient en congé prolongé et qu'on a mis l'accent sur la publication de documents électroniques. Les chiffres augmentent depuis 2009 parce que la dotation était conforme en 2010. Le programme a reçu l'appui des infirmières d'autres programmes de SPO.

### Mesure 39 : Nombre de dangers pour la santé ayant fait l'objet d'une intervention



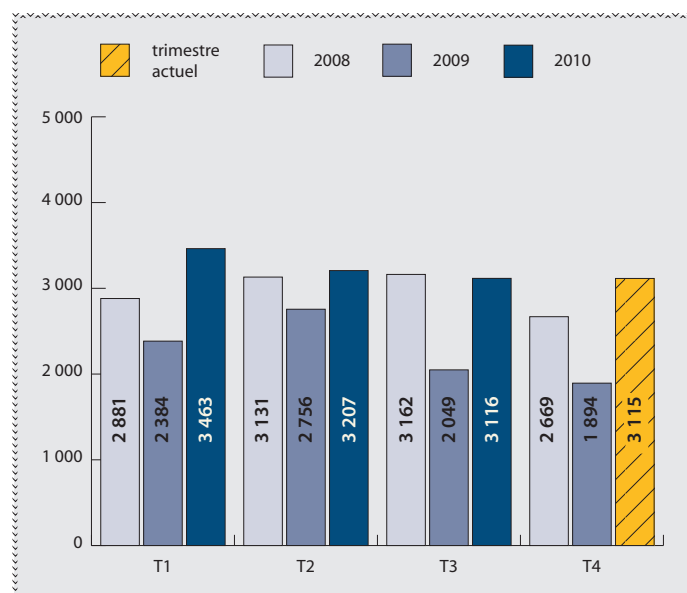
La majorité des demandes ayant fait l'objet d'une intervention étaient liées à des inquiétudes portant sur la qualité de l'air intérieur (dont la moisissure), les insectes, les rongeurs, les animaux nuisibles, les mauvaises odeurs et les déchets. On a noté une hausse des demandes de service relatives aux punaises de lits comparativement à 2009 (environ 60 demandes de service en 2009 et 130 demandes de service en 2010). La couverture médiatique intense sur les punaises de lits en 2010 explique peut être en partie la hausse des demandes de service.

**Mesure 40 : Nombre d'appels à la ligne d'information de Santé publique**



Entre le T3 et le T4, on a observé une augmentation du nombre d'appels sur les exigences d'immunisation (VPH, méningocoque) et le vaccin antigrippal. Parmi ces appels, 862 concernaient la prise de rendez vous pour les cliniques de vaccination contre la grippe de SPO à Constellation. On a augmenté le nombre d'employés de 0,3 ETP pour répondre à la hausse du nombre d'appels de ce trimestre. Le nombre élevé d'appels du T4 de 2009 portait sur la grippe H1N1.

**Mesure 41 : Nombre d'inspections effectuées dans les services d'alimentation**



On a réalisé 3 115 inspections dans les services d'alimentation durant le dernier trimestre de 2010. Cela comprenait les inspections prévues à l'horaire, les inspections de suivi, les inspections découlant d'une plainte ou d'une demande et les inspections préalables à une ouverture. Ce nombre a augmenté de 64 % par rapport à celui du T4 de 2009. Outre ces 3 115 inspections, on a également fait des inspections lors de 350 événements spéciaux. En 2010, l'équipe de l'environnement a réalisé 84 % de ses inspections obligatoires prévues. Si l'on compte tous les types d'inspections, l'équipe de l'environnement a fait plus de 13 000 inspections, ce qui représente le plus grand nombre d'inspections réalisées depuis 2005.

## **Service paramédic d'Ottawa**

**Mesure 42 : Total des interventions des véhicules par trimestre (2009 et 2010)** (*aucun graphique*)

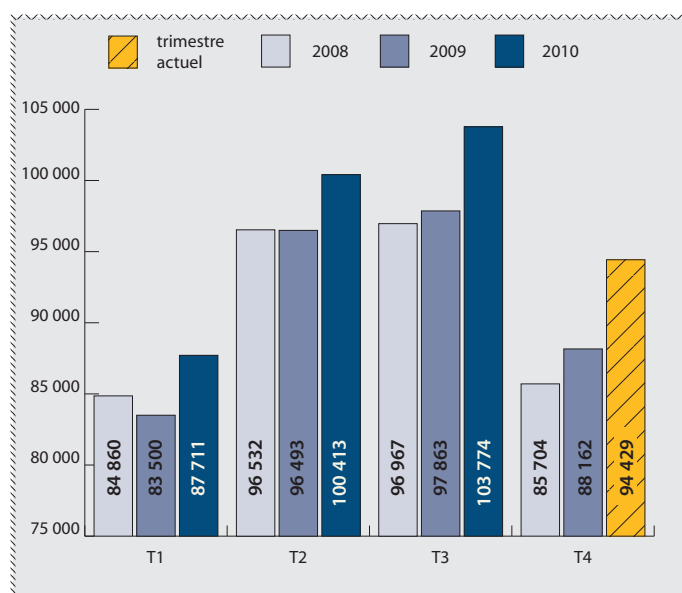
**Mesure 43 : Délais d'intervention T0-T4 – Réception de l'appel à l'arrivée auprès du patient** (*aucun graphique*)

**Mesure 44 : Comparaison entre les délais d'intervention et le volume d'appels** (*aucun graphique*)

Le Service paramédic d'Ottawa n'est pas en mesure de fournir des données sur le rendement au T4 de 2010 à cause de questions d'intégrité des données du Aris Direct Data Access System (ADDAS).

## Service de police d'Ottawa

### Mesure 45 : Nombre d'appels de service – toutes les priorités

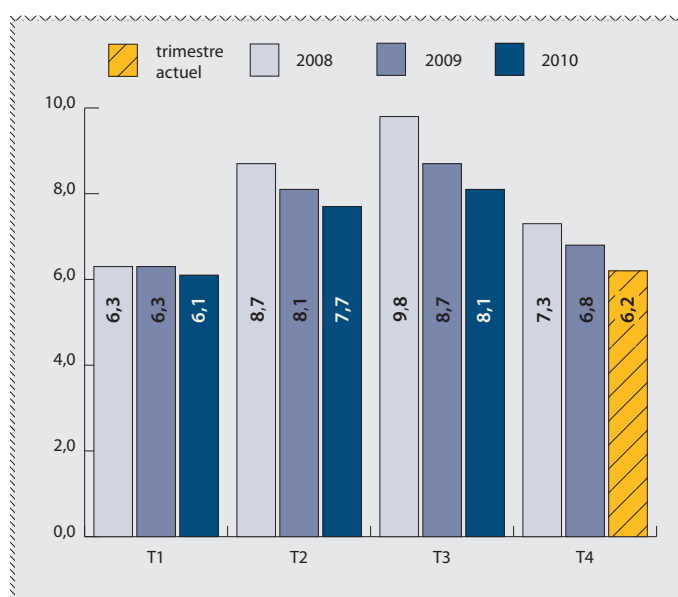


Au cours des cinq dernières années, le Service de police a reçu en moyenne 370 400 demandes de service par année. En 2010, le nombre d'appels reçus a augmenté de 6 % pour atteindre 386 300, ce qui représente une hausse de 20 000 appels par rapport à 2009. Cette hausse est principalement attribuable à une augmentation de 12 % des demandes d'intervention alternative (16 000), c'est-à-dire les appels reçus par les Centres des communications et les comptoirs d'information du Service de police d'Ottawa à la suite de l'évaluation des appels non urgents reçus par le service 9 1 1. On a observé une hausse de 7 % (+6 300) du nombre d'appels reçus durant le quatrième trimestre entre 2009-2010.

Au cours de la dernière année, les appels de citoyens exigeant une présence policière ont diminué de 2 % pour atteindre 166 000. Il s'agit de la conséquence d'un moins grand nombre d'appels non urgents. Les appels proactifs des agents ont augmenté de 6 % pour atteindre 112 898.

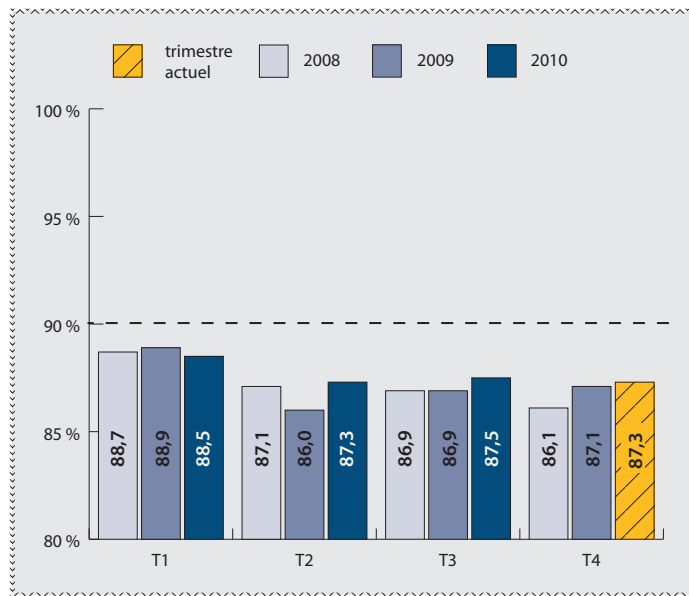
### Mesure 46: Nombre d'infractions au *Code criminel* traitées par policier

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. En 2010, le nombre d'infractions au *Code criminel* a diminué de 5 % (2 000 infractions) comparativement à la même période l'an dernier.



Au cours du quatrième trimestre de 2010, le nombre d'infractions au *Code criminel* par agent a décliné de 7 % par rapport à 2009. La diminution du nombre d'infractions par agent est attribuée à la chute du nombre d'infractions criminelles et à la hausse annuelle du nombre d'officiers.

### Mesure 47 : Délai de réponse aux appels de première priorité



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

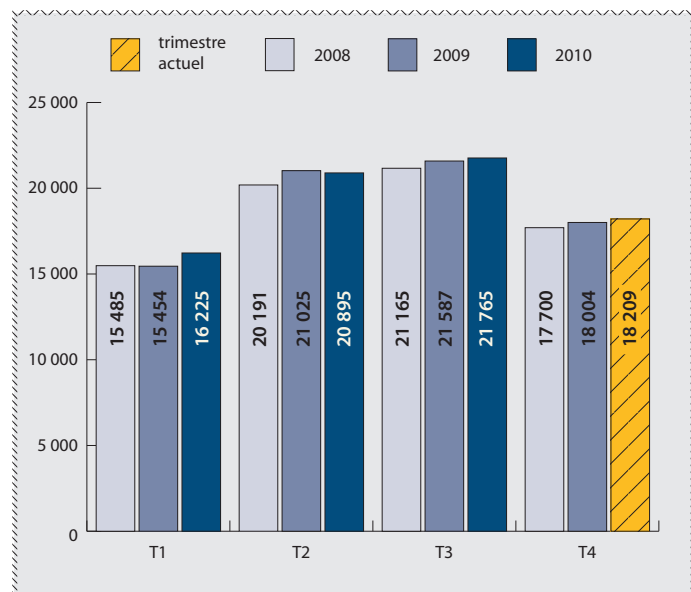
Au cours du quatrième trimestre, le taux de rendement a augmenté de moins de 1 %, comparativement à la même période l'an dernier, pour s'établir à 87,3 %. L'incapacité de l'organisme à atteindre invariablement la cible de 90 % tient peut-être à ce que le Service de police soit parvenu à un degré de fonctionnement

maximal compte tenu du calendrier des tâches, du protocole de réponse aux appels, des niveaux de dotation et de la quantité d'appels qu'il reçoit à l'heure actuelle. On a modifié l'horaire des quarts de patrouille en mai 2010. Il est encore trop tôt pour constater clairement les conséquences sur les cibles d'intervention en cas d'appels de l'organisation, mais on continue à faire le suivi.

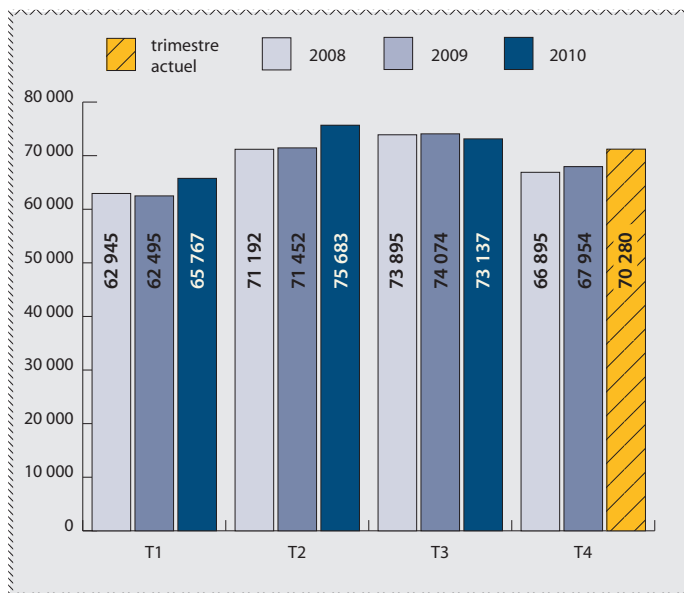
### Mesure 48 : Appels d'urgence concernant des services (première priorité)

Après un recul de 11 % en 2005, le nombre d'appels de première priorité a augmenté ces cinq dernières années pour atteindre 77 086 appels en 2010. Au cours de la dernière année, le nombre d'appels d'urgence a augmenté de 1 % ou de 1 000 appels. Sur tout le territoire de la Ville, seule la Division du Centre a montré une hausse (4 %) des appels de première priorité, alors que la Division de l'Ouest et la Division de l'Ouest ont affiché un changement nominal.

Au quatrième trimestre, les appels d'urgence nécessitant une présence policière immédiate sur les lieux ont continué de suivre la tendance saisonnière historique, en augmentant de 1 % pour se situer à 18 209 appels sur le territoire de la Ville.



**Mesure 49 : Heures de service (demandes des citoyens nécessitant une intervention mobile)**

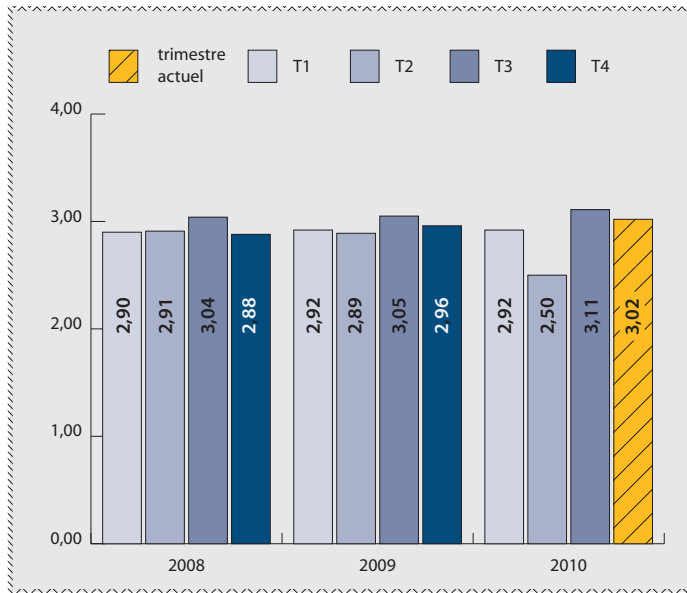


L'expression « heures de service » désigne le nombre cumulatif d'heures que les policiers mettent à répondre à des appels de service du public et à intervenir à la suite de ces appels. Les heures de service sont utilisées pour la planification opérationnelle et le déploiement du personnel. En 2010, les heures de service ont augmenté de près de 10 000 heures (3 %) et atteint 285 000 pour l'ensemble de la Ville.

De saison en saison, la charge de travail réactive est habituellement inférieure pendant les mois d'hiver, les changements climatiques influant sur le volume d'appels et les agissements criminels. Comparativement à la même période l'an dernier, les heures de service ont augmenté de 3 % au quatrième trimestre.

## Bibliothèque publique d'Ottawa

### Mesure 50 : Nombre de mises en circulation par personne (Bibliothèque)



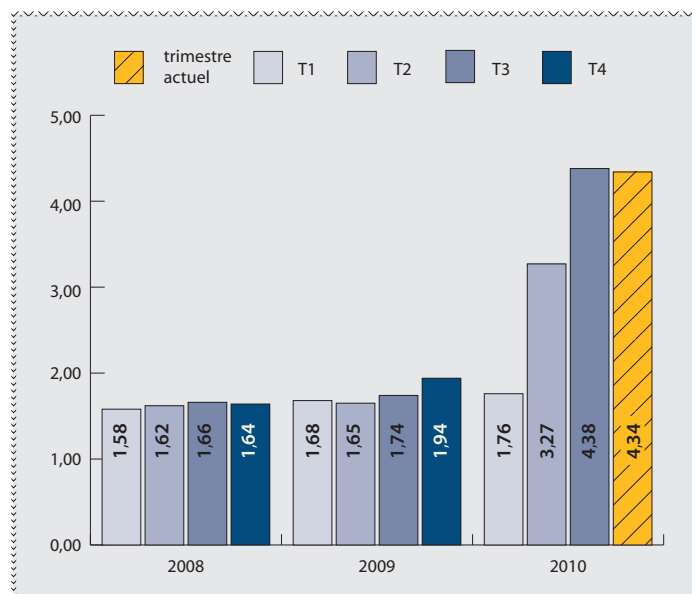
Ce graphique montre le nombre total d'articles empruntés à la bibliothèque par habitant pendant trois mois. Au quatrième trimestre de 2010, le nombre de prêts a augmenté de 2,6 % comparativement au T4 de 2009. Les événements suivants ont eu une incidence sur le nombre de prêts durant le T4 de 2010. La succursale d'Alta Vista a fermé ses portes le 7 septembre 2010 à des fins de rénovation. Elle est demeurée fermée pendant 79 jours de service. Les rénovations comprenaient un réaménagement de nombreuses aires publiques, dont l'entrée, les salles de réunion, la section pour enfants, le comptoir de retour des livres, le comptoir des services aux utilisateurs, le comptoir des services d'information et les

toilettes. La succursale a rouvert ses portes le vendredi 21 janvier 2011.

La succursale de Vanier a fermé ses portes le 28 juin 2010 à des fins de rénovation. Elle est demeurée fermée pendant 44 jours de service. Les principaux travaux étaient l'installation d'un nouvel ascenseur pour donner accès au deuxième étage, la rénovation de l'entrée, l'amélioration du comptoir des services aux utilisateurs et l'aménagement de toilettes d'accès facile. La succursale a rouvert ses portes le 20 novembre 2010.

### Mesure 51 : Nombre de visites électroniques par habitant (Bibliothèque)

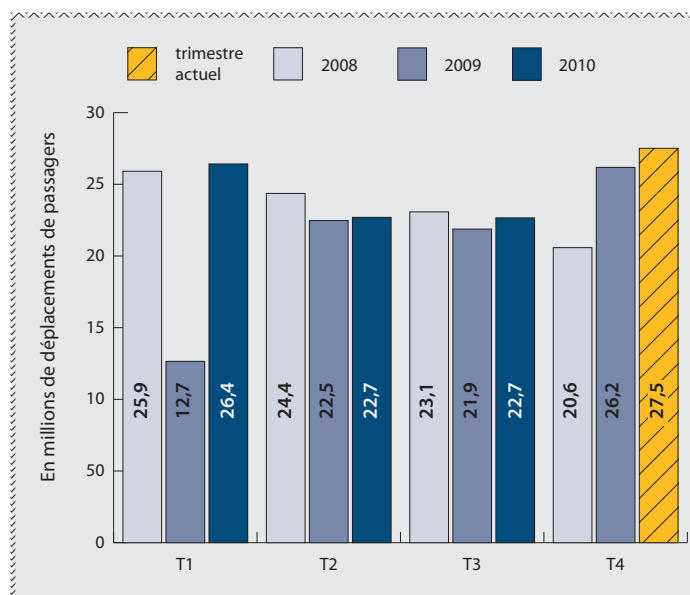
Ce graphique montre le nombre de visites virtuelles au site Web de la Bibliothèque publique d'Ottawa par habitant. Au cours du T4 de 2010, le nombre de consultations virtuelles a augmenté de 127 %. Cette hausse du nombre de consultations virtuelles du site Web de la Bibliothèque publique d'Ottawa est attribuable à la fiabilité accrue des outils Web présents sur le site depuis la mise à niveau du système en mai 2010.





## Services de transport en commun

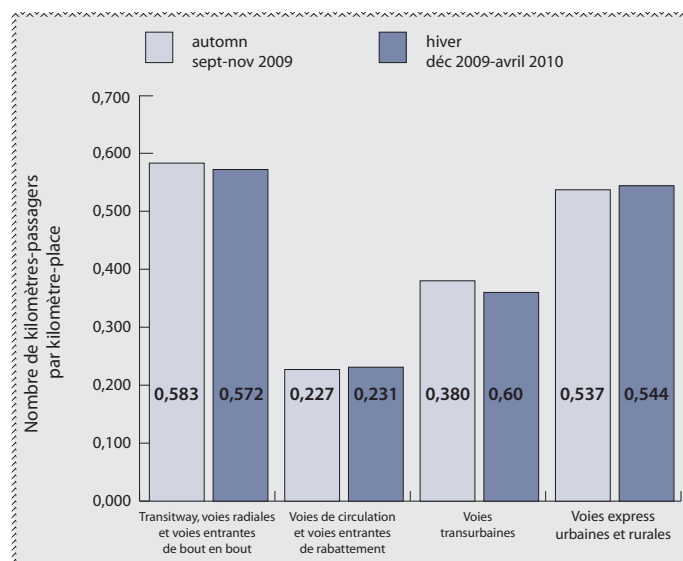
### Mesure 52 : Achalandage du transport en commun conventionnel



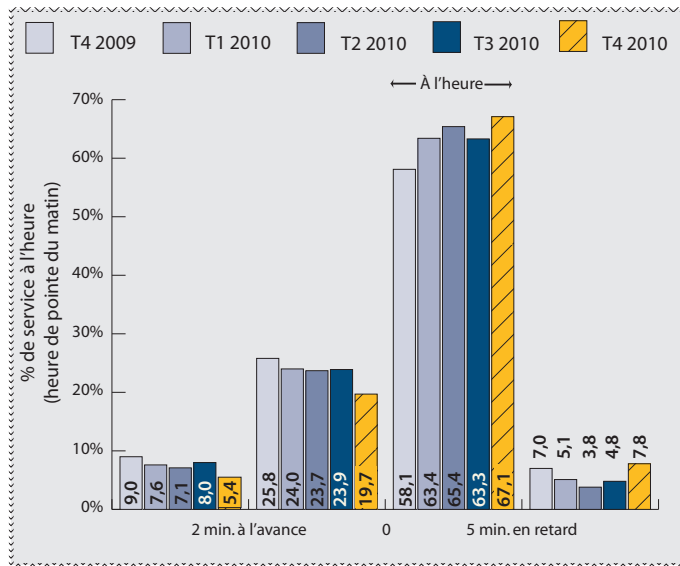
L'achalandage a atteint un sommet sans précédent. En effet, il a augmenté de 5,1 % par rapport au même trimestre de 2009. Le nombre croissant de trajets effectués par des étudiants à l'aide du U-Pass explique une part importante de cette hausse. On a estimé à plus de 300 000 le nombre de trajets supplémentaires réalisés par des étudiants chaque mois du trimestre d'automne durant le projet pilote U Pass. Le transport en commun conventionnel comprend le service régulier (autobus et O train), le transport en commun scolaire et le transport des passages quotidiens, mais pas les services paratranspo.

### Mesure 53 : Taux d'occupation

Mesure essentielle du rendement des transports en commun, l'indicateur de l'occupation montre à quel point les passagers utilisent la capacité du service de transport en commun. Pour l'instant, on doit fonder la mesure de l'achalandage sur les principales assignations du transport en commun de l'automne et de l'hiver. L'achalandage de l'automne 2010 sera divulgué d'ici au T2 de 2011.



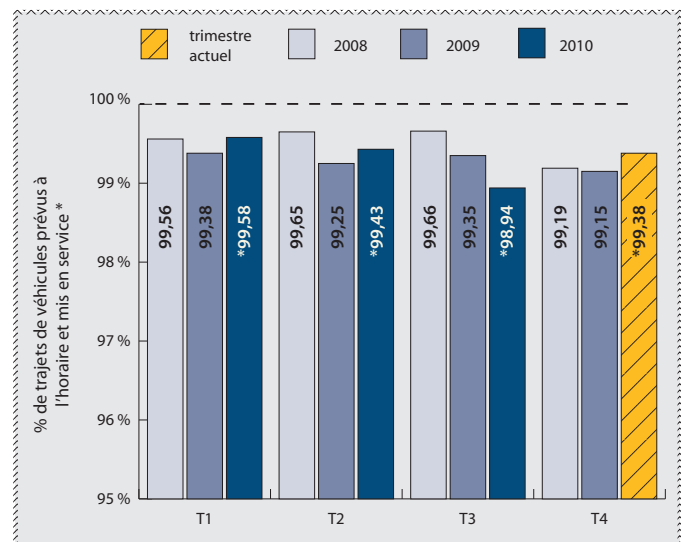
### Mesure 54 : Ponctualité du service



OC Transpo a offert un service plus ponctuel que jamais durant le quatrième trimestre de 2010 et il a donc connu une autre amélioration (de 4 %) de sa ponctualité. Il est à noter que, durant le T4, les véhicules de transport en commun sont arrivés aux arrêts d'autobus dans un délai de sept minutes à compter des heures d'arrivée prévues dans 86,8 % des cas. Le service à l'heure signifie ne pas arriver à l'avance et ne pas être en retard de plus de cinq minutes. On s'est peut-être donné la cible de ponctualité du transport en commun la plus ambitieuse en Amérique du Nord, soit celle d'être ponctuel non seulement à des moments précis, mais à tous les points des parcours, et ce, dans 90 % des cas.

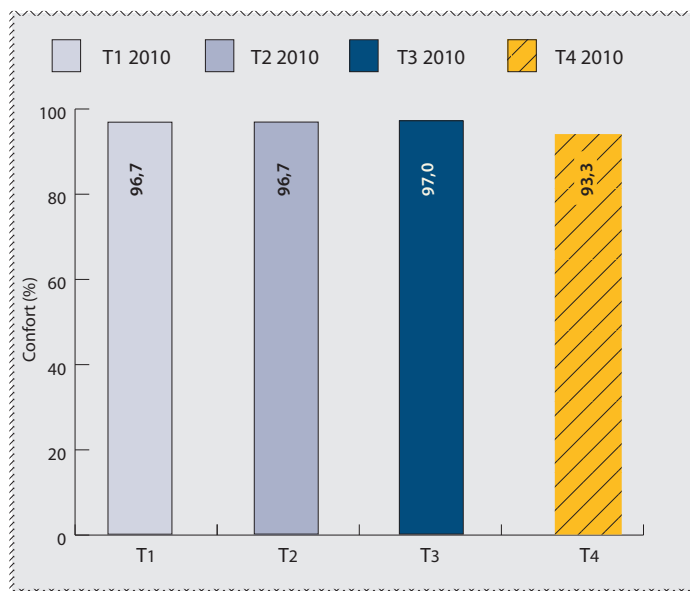
### Mesure 55 : Pourcentage de trajets planifiés qui ont été effectués

Après les défis de la réorganisation du processus d'entretien d'août et de septembre 2010, on a amélioré de façon marquée la prestation du service durant le quatrième trimestre, même en comparaison avec la même période des années précédentes. En général, le T4 comporte des problèmes relatifs au retour de l'hiver. Depuis le début de 2010, cette mesure est déterminée selon les heures de service au lieu des déplacements. La durée d'un trajet annulé en partie peut donc être prise en compte, de sorte que l'effet réel sur les passagers peut être mieux évalué.



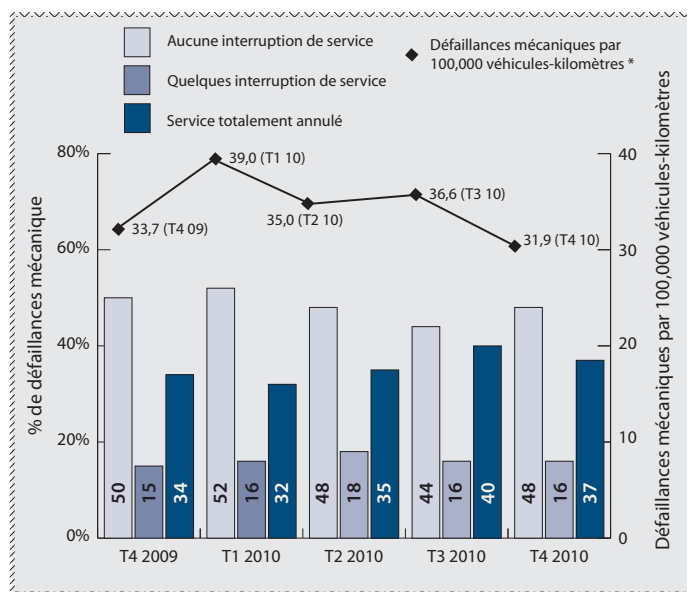
\* Avant 2010, la disponibilité du service était mesurée en déplacements

**Mesure 56 : Confort**



L'une des trois mesures comprises dans l'évaluation du confort, c'est à dire l'absence d'agressivité des conducteurs envers les autres conducteurs et piétons, a atteint la note de 100 % pour la première fois durant le T4 de 2010. Les deux autres mesures, soit conduire en douceur et attendre que les passagers à mobilité réduite soient installés en toute sécurité, ont chuté à 90 % (à partir de 95 % et de 97 % durant le trimestre précédent), ce qui a fait diminuer ce pourcentage encore élevé pour la première fois en 2010.

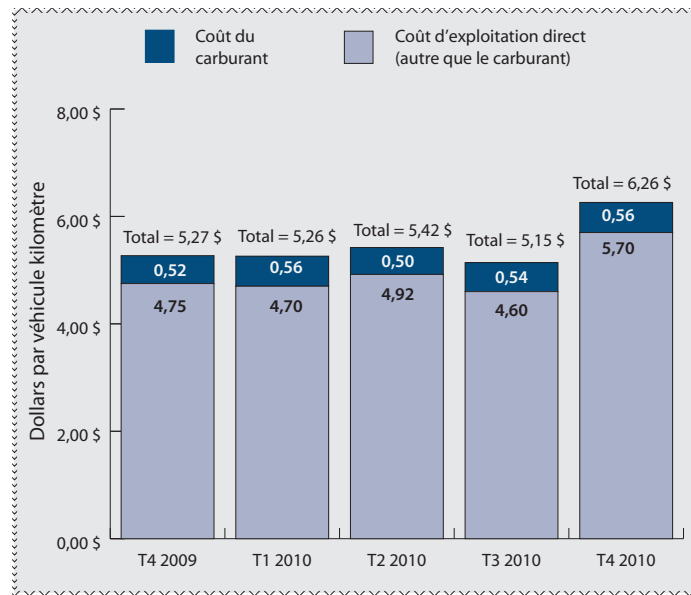
**Mesure 57 : Taux de défaillance mécanique et incidence sur le service**



Durant le quatrième trimestre (T4), on a observé le plus bas taux de défaillance mécanique depuis plus d'un an, ce qui reflète une hausse de la fiabilité de l'entretien des autobus. Le taux de défaillance mécanique repose sur le nombre réel de défaillances des autobus en service qui ont dû être retirés du service. Le pourcentage de défaillances nécessitant une annulation partielle ou complète du service a aussi diminué par rapport à celui du trimestre précédent. Grâce à la fiabilité croissante de la manière dont sont prévus les services d'autobus, la couverture des trajets ayant subi des défaillances mécaniques diminuera davantage.

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

### Mesure 58 : Coût de fonctionnement par véhicule-kilomètre

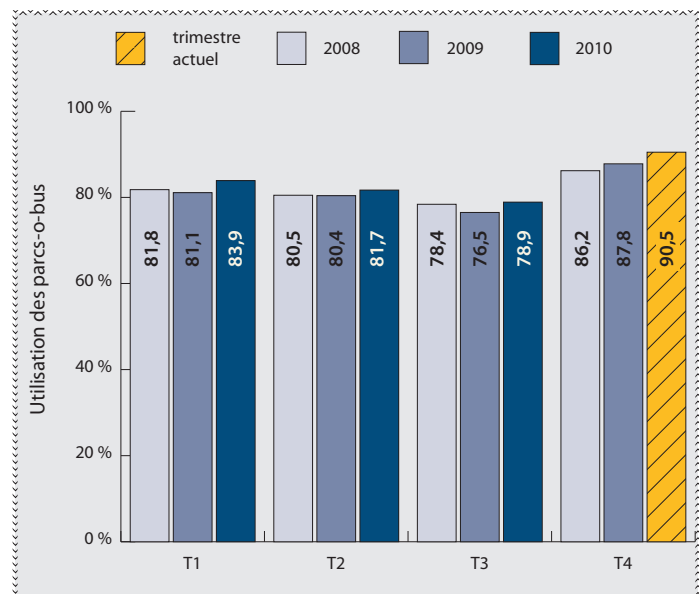


L'examen des frais directs de fonctionnement au kilomètre pour les services de transport en commun conventionnels permet de noter que la légère hausse durant le quatrième trimestre (T4), soit de 4,60 \$ à 4,90 \$, a augmenté à 5,70 \$ en raison de paiements de rajustement des pensions ponctuels en octobre et en décembre pour près de 13 millions de dollars. Pour les frais totaux de fonctionnement (frais de carburant inclus), la légère hausse, soit de 5,15 \$ à 5,46 \$, a augmenté à 6,26 \$ à cause de ces mêmes paiements. Faus toute la mesure du possible, ces paiements sont répartis sur 12 mois pour éviter toute crête ou tout creux inutile.

### Mesure 59 : Utilisation des parcs-o-bus

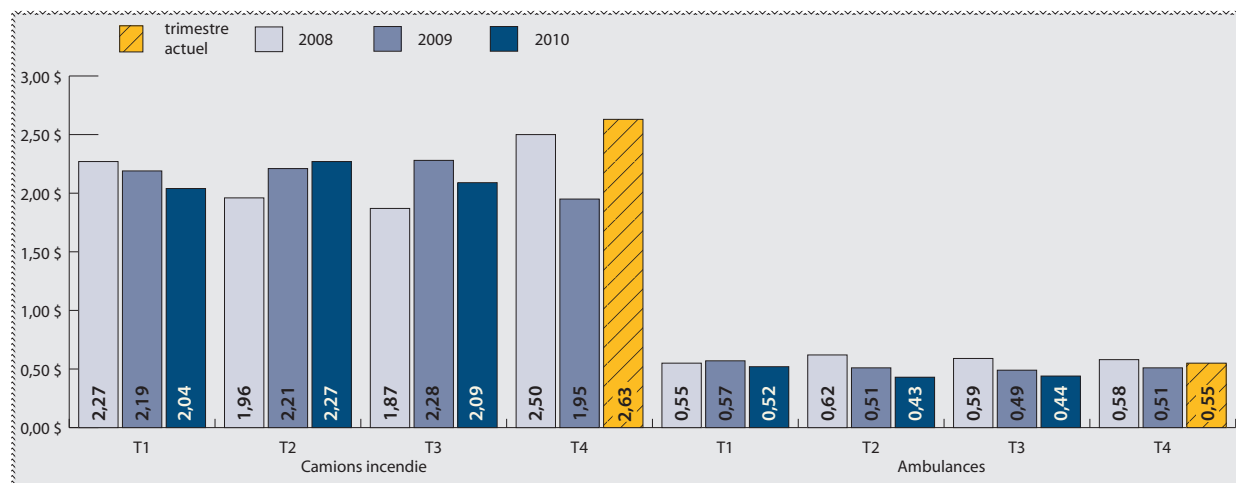
Le taux d'utilisation des parcs-o-bus a atteint un sommet inégalé durant le T4 de 2010, par rapport aux trimestres précédents et aux années précédentes. Il s'agit d'un détail notable, puisque la capacité totale des parcs o bus a augmenté de 279 espaces en 2010

**Note :** Les dénombrements ne sont habituellement pas faits en décembre.



## Services du parc automobile

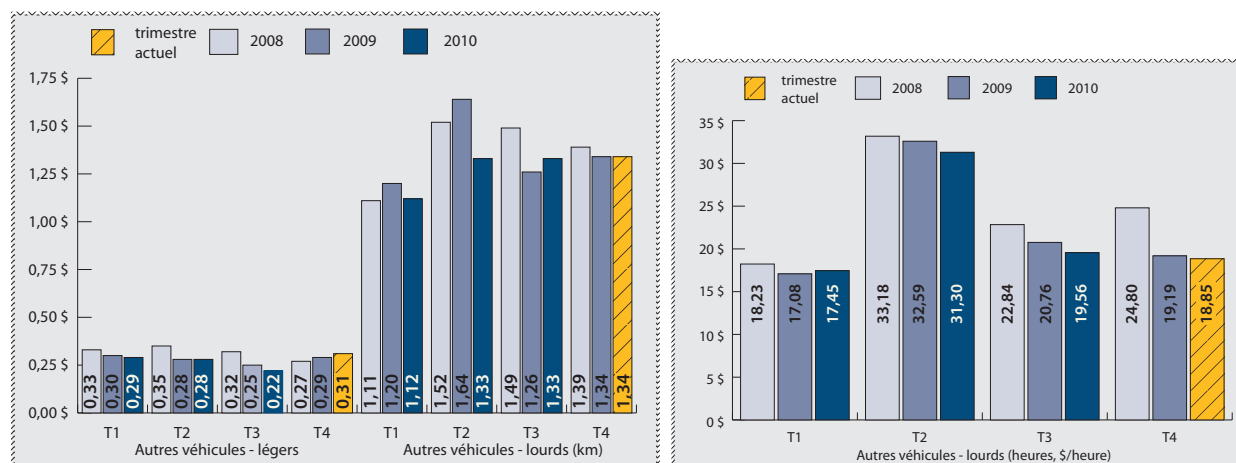
### Mesure 60 : Frais de fonctionnement par km (\$) – camions incendie et ambulances



Les frais de fonctionnement par kilomètre ont tendance à fluctuer davantage pour les camions incendie, comparativement aux autres véhicules, parce qu'il s'agit généralement de véhicules accumulant peu de kilomètres. Par conséquent, de petites variations des kilomètres parcourus peuvent faire varier de façon importante les coûts de fonctionnement par kilomètre d'un trimestre à l'autre. Les camions incendie sont également des véhicules exigeant un entretien important en raison de leur taille et de leur complexité. Au cours du T4 de 2010, on a observé une hausse des frais d'entretien en raison de plusieurs défaillances très chères, ce qui a fait les frais de fonctionnement par kilomètre.

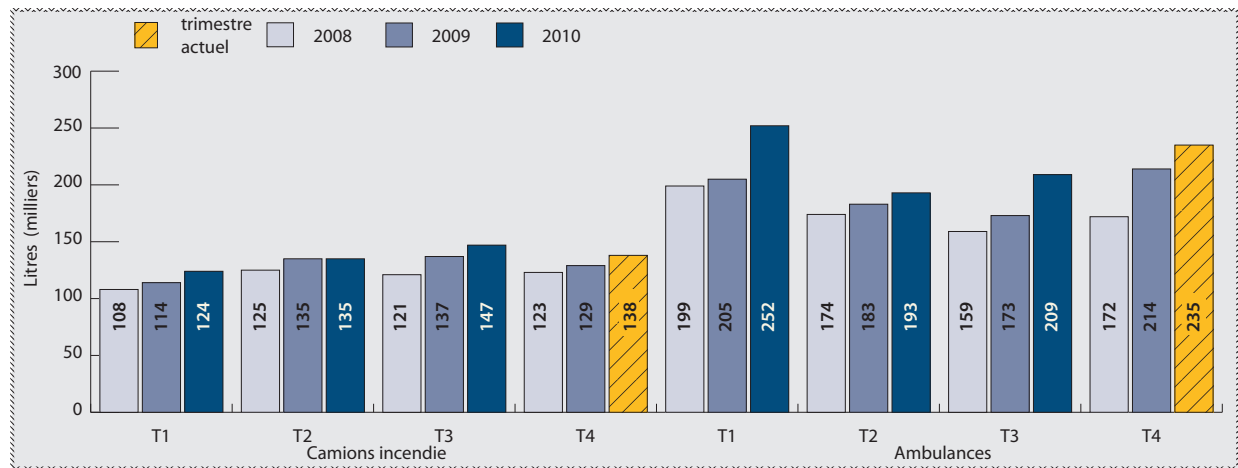
Les frais de fonctionnement par kilomètre pour les ambulances ont augmenté comparativement au T4 de 2009 à cause des travaux d'entretien de la période. Les T2 et T3 de 2010 présentaient un entretien moyen inférieur aux années précédentes.

### Mesure 61 : Frais de fonctionnement par km (\$) – autres véhicules (légers et lourds)



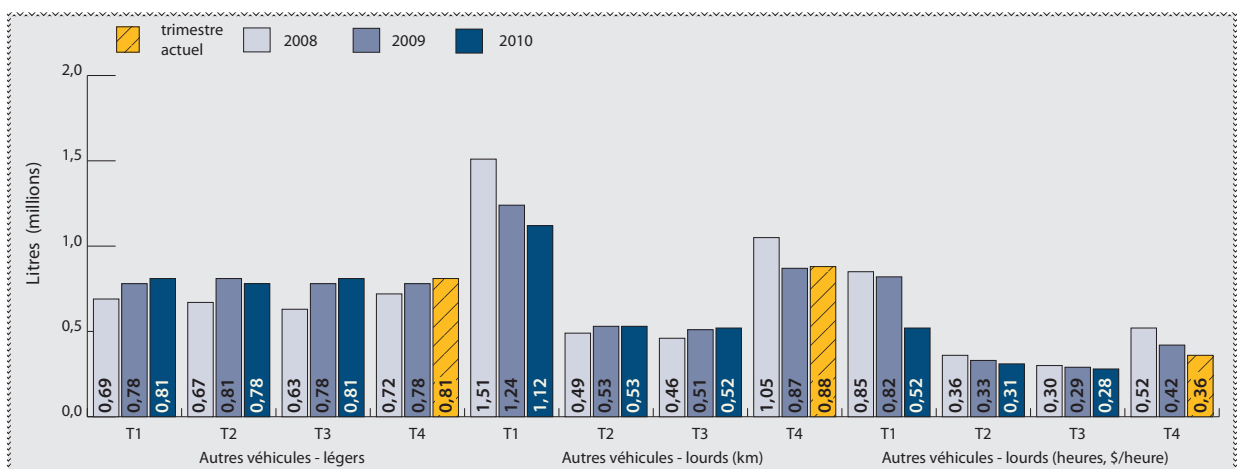
Les frais de fonctionnement au kilomètre pour la catégorie « Autres véhicules – légers » demeurent stables d'une année à l'autre et d'un trimestre à l'autre. Cette catégorie contient de nombreux véhicules qui parcourent en moyenne un grand nombre de kilomètres, ce qui se traduit par de plus faibles fluctuations des frais moyens au kilomètre que pour les catégories de véhicules qui parcourent moins de kilomètres. Les frais de fonctionnement par kilomètre de la catégorie « Autres véhicules - lourds » (kilomètres et heures) sont conformes au T4 de 2009.

### Mesure 62 : Consommation de carburant en litres – camions incendie et ambulances



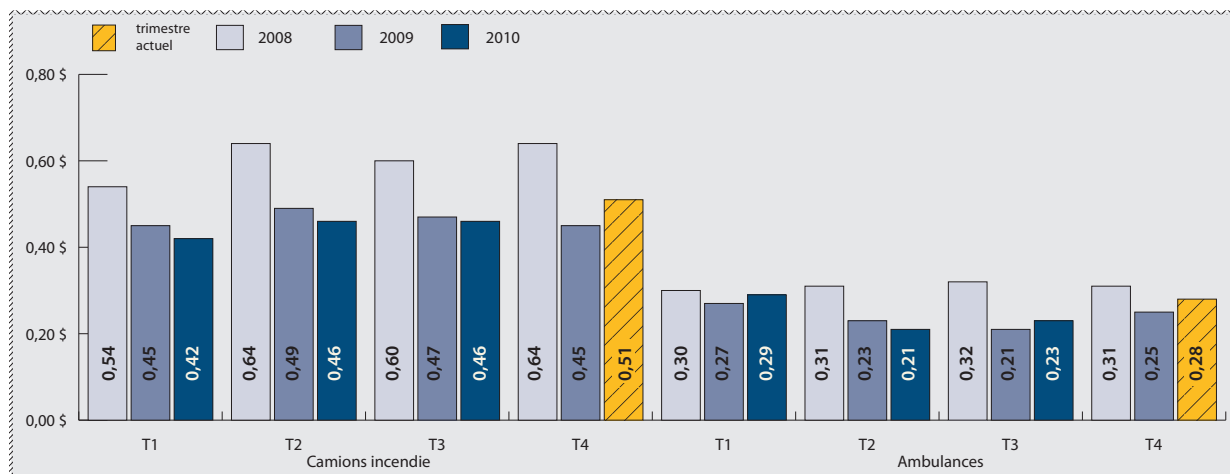
Ce graphique représente les litres de carburant consommés durant la période indiquée. Dans le cas de véhicules d'intervention d'urgence, comme les camions incendie et les ambulances, la quantité de carburant consommée dépend de la fréquence à laquelle ces véhicules sont utilisés dans des situations d'urgence. En outre, pour ce qui est des camions incendie, la gravité des incendies pourrait avoir une incidence du fait que le moteur des camions doit continuer de tourner pendant la lutte contre les incendies. Les kilomètres parcourus dans la catégorie des ambulances ont augmenté comparativement au T4 de 2009, d'où une hausse de la consommation de carburant.

### Mesure 63 : Consommation de carburant en litres – autres véhicules (légers et lourds)



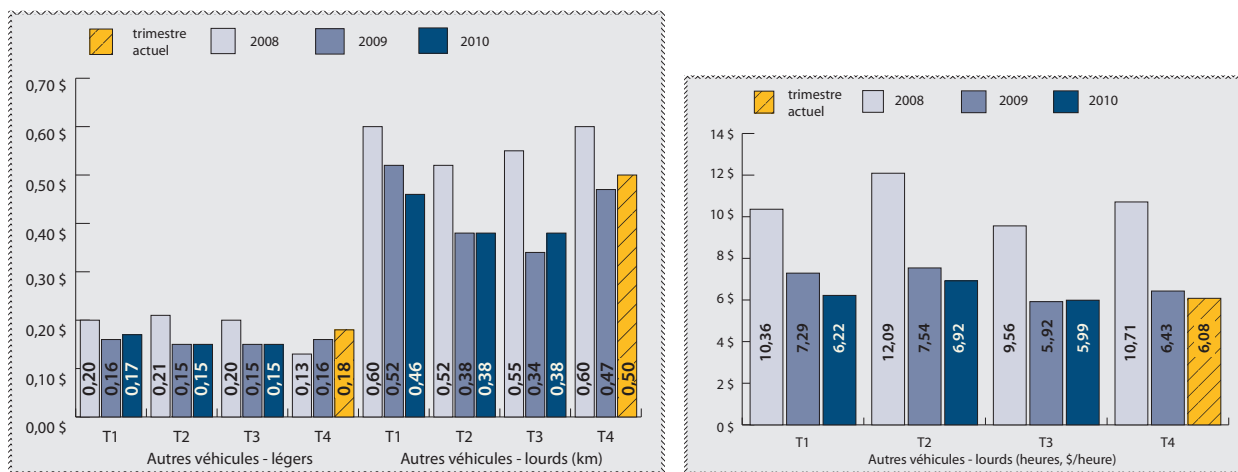
Ce graphique représente les litres de carburant consommés durant la période indiquée. La quantité consommée dans la catégorie « Autres véhicules – lourds » est conforme avec les périodes précédentes de 2010. Les litres consommés dans les catégories « Autres véhicules – légers » (heures) et « Autres véhicules – lourds » (kilomètres) ont tendance à fluctuer d'une année à l'autre en fonction de l'utilisation du matériel en hiver.

**Mesure 64 : Frais de carburant par kilomètre – camions incendie et ambulances**



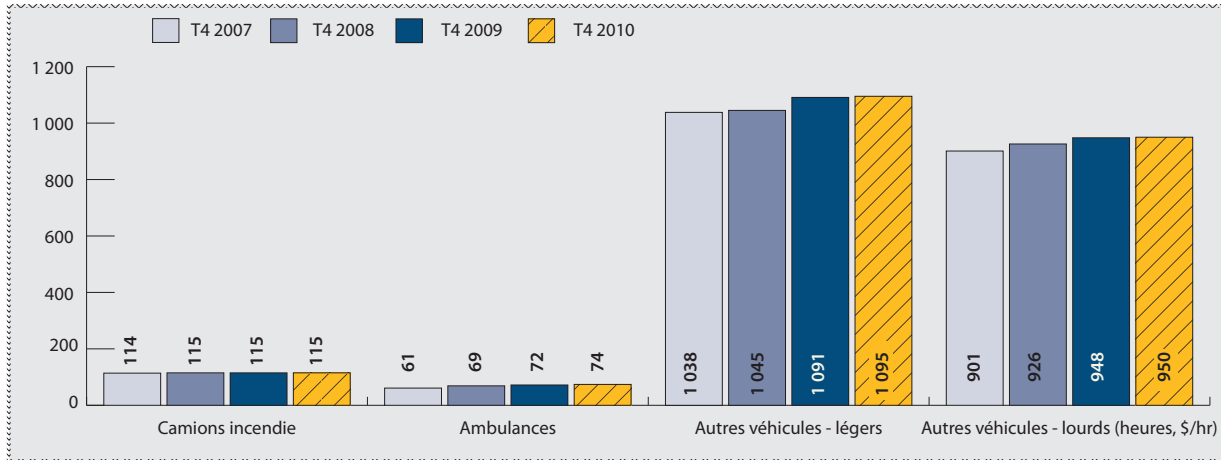
La Direction de la gestion de l’approvisionnement achète du carburant en vrac pour les réservoirs qui appartiennent à la Ville. En outre, il existe une offre permanente concernant l’achat au détail de carburant à des stations-service particulières. La Direction des services du parc automobile a toujours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

**Mesure 65 : Frais de carburant par kilomètre – autres véhicules (légers et lourds)**



Veuillez consulter l’analyse de la Figure 64.

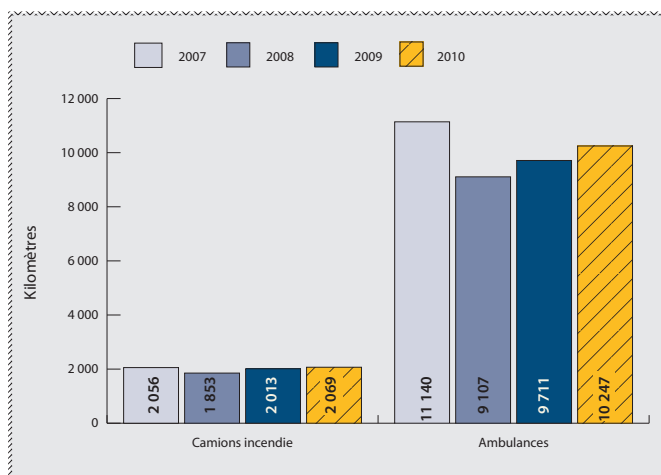
### Mesure 66 : Nombre de véhicules



Le nombre de véhicules a tendance à augmenter chaque année en raison de l'arrivée de nouveaux véhicules découlant de la croissance. Cette croissance est soumise à l'approbation du Conseil. Les demandes relatives à la croissance sont soumises à l'approbation du Conseil dans le cadre du processus budgétaire annuel.

**Note :** Ces chiffres excluent les véhicules de transport en commun, les véhicules de police, les remorques, les composants, les fixations et autres types de matériel qui n'ont aucun odomètre ou qui ne consomment pas de carburant.

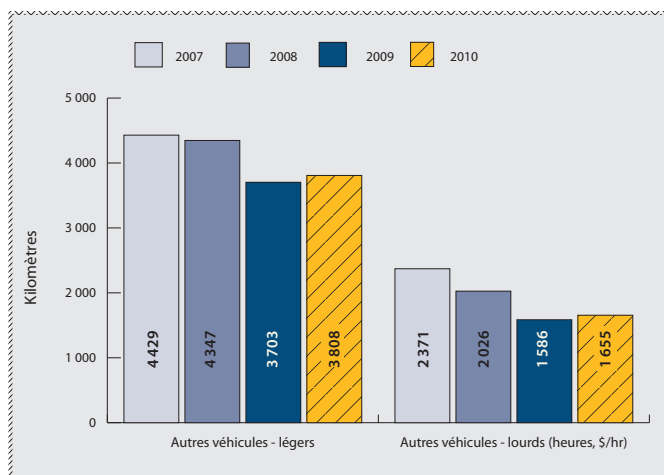
### Mesure 67 : Nombre moyen de kilomètres parcourus par véhicule – camions incendie et ambulances



La mesure 67 montre le nombre total de kilomètres parcourus au T4 de chaque année par le nombre total de véhicules de chaque catégorie. Les camions incendie ont le plus bas kilométrage puisqu'on les utilise seulement en cas d'urgence dans leur zone de déploiement désignée. Le nombre de kilomètres parcourus par ambulance a augmenté de 6 % durant le T4 de 2010 comparativement au T4 de 2009.



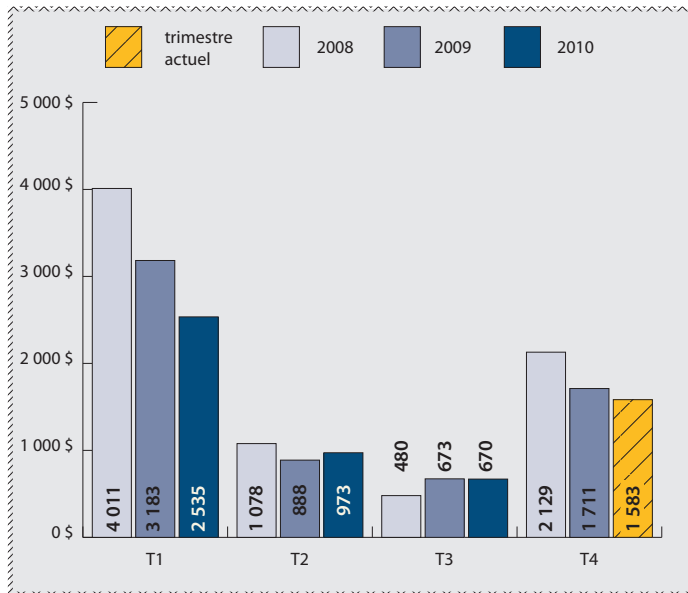
**Mesure 68 : Nombre moyen de kilomètres parcourus par véhicule – autres véhicules légers et lourds**



La mesure 68 montre le nombre total de kilomètres parcourus au T4 de chaque année par le nombre total de véhicules de chaque catégorie. Le nombre moyen de kilomètres parcourus par les véhicules des catégories « Autres véhicules – légers » et « Autres véhicules – lourds » est demeuré assez conforme à celui du T4 de 2009.

## Entretien des routes et Circulation routière

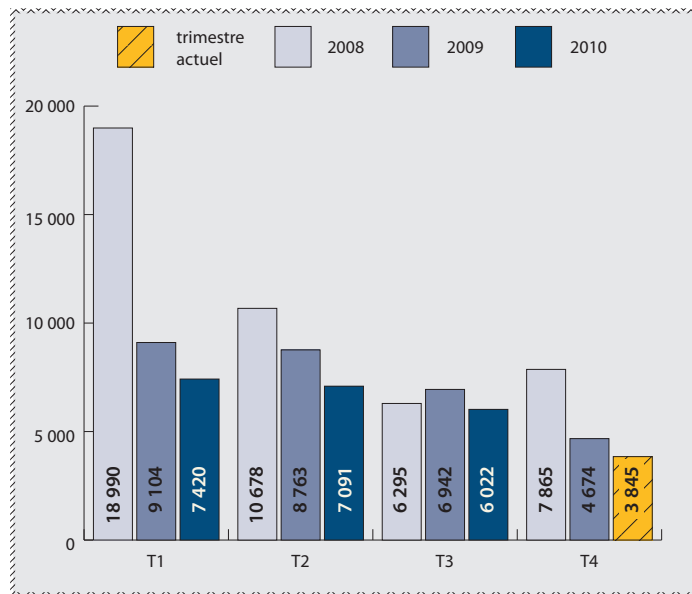
Mesure 69 : Frais d'entretien des routes/km



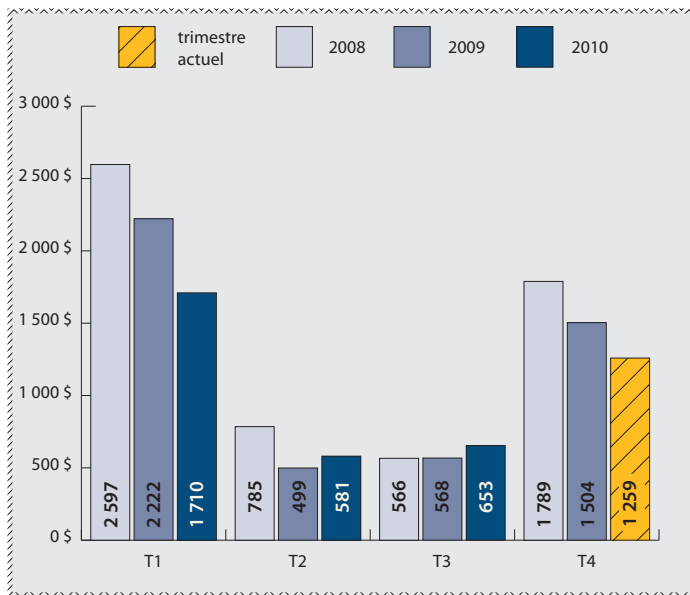
Les frais par kilomètre de voie du T4 étaient inférieurs à ceux de 2009 et bien au dessous de ceux de 2008. La météo s'est avérée un élément important des frais d'entretien et de gestion des routes. Les frais par kilomètre de voie ont chuté de 7 % par rapport au T4 de 2009 en raison du temps doux.

Mesure 70 : Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des routes

Le nombre d'appels 3 1 1 à propos des routes a diminué par rapport aux résultats précédents, une baisse attribuable en grande partie au temps doux.



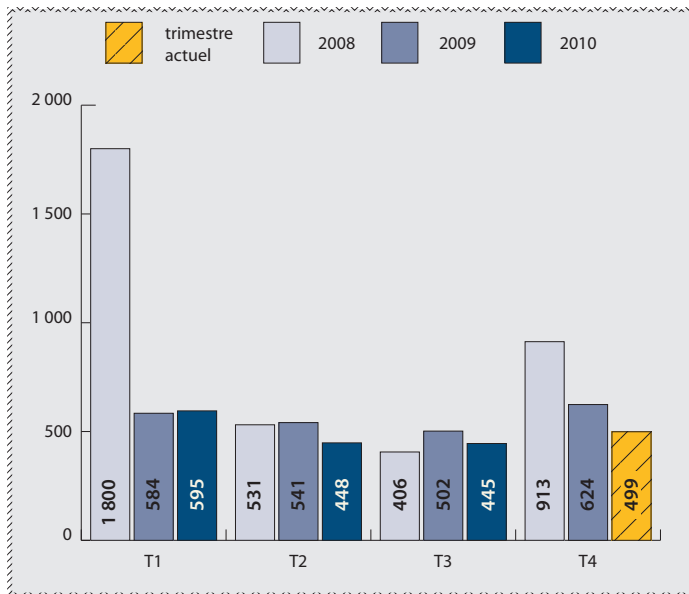
**Mesure 71 : Frais d’entretien des trottoirs et sentiers/km**



Les frais d’entretien des trottoirs et des sentiers par kilomètre de voie durant le T4 de 2010 étaient inférieurs à ceux de la même période en 2008 et en 2009. Le temps doux de la saison a favorisé une diminution de 16 % des frais d’entretien des trottoirs et des sentiers, car les conditions météorologiques ont une incidence considérable sur les dépenses.

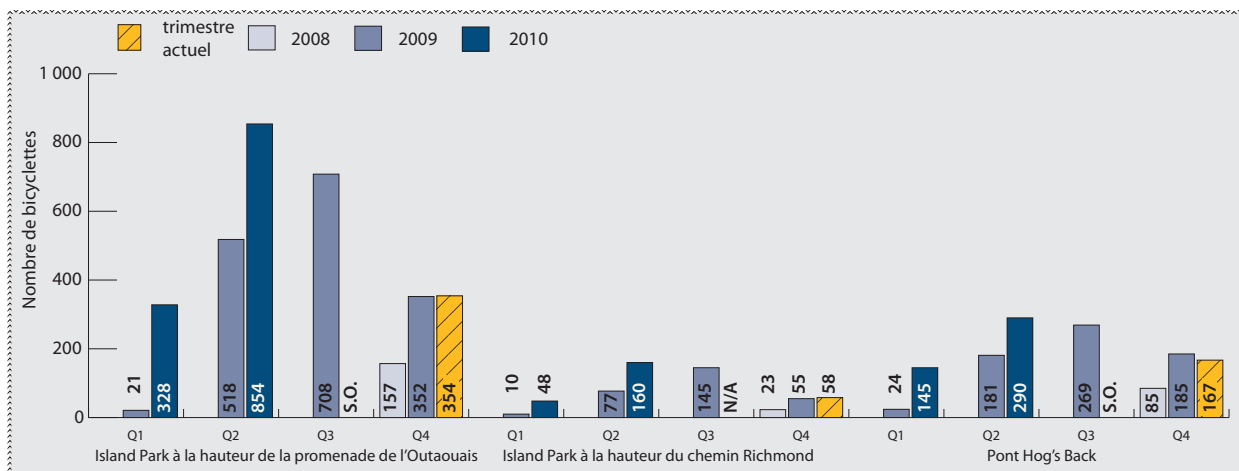
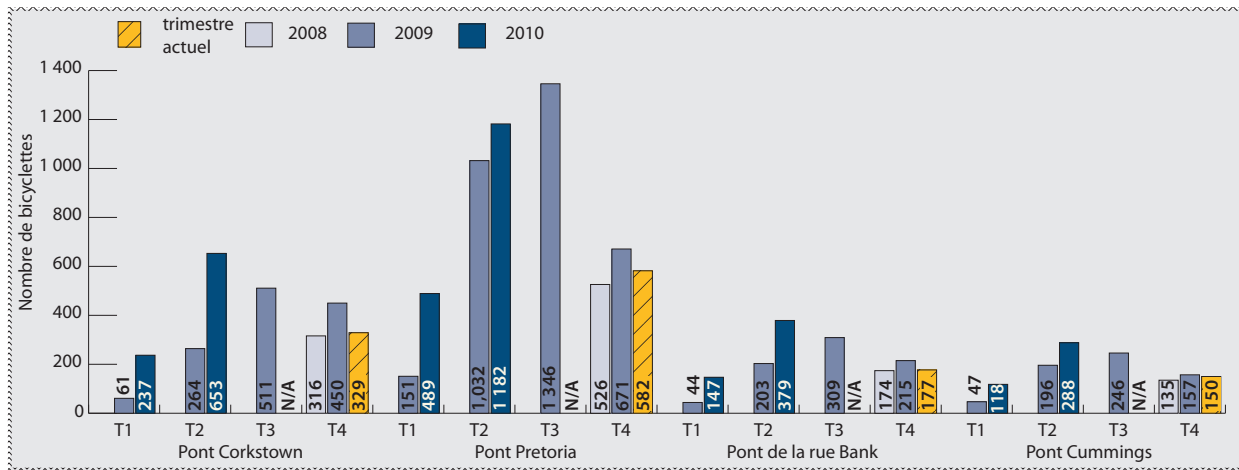
**Mesure 72 : Nombre d’appels au Centre d’appels 3-1-1 à propos des trottoirs et des sentiers**

Le nombre d’appels 3 1 1 au sujet des trottoirs et des sentiers a diminué durant le T4, une baisse attribuable par les conditions météorologiques clémentes.



## Transports à l'échelle de la Ville

### Mesure 73 : Nombre de bicyclettes (de 8 h à 9 h et de 16 h à 17 h) à sept endroits clés



Les cyclistes ont été comptés de 8 h à 9 h et de 16 h à 17 h le 6 octobre 2010 à sept endroits clés.

Comme on s'y attend avec le changement de saison, le nombre de cyclistes a diminué à tous les endroits par rapport au trimestre précédent. En effet, les conditions météorologiques influencent énormément le cyclisme. Pendant le trimestre actuel, il y a eu de la pluie et du temps doux (10 C°), tandis que le trimestre précédent a connu du temps doux (16 C°) sans précipitation (18 mai 2010). Malgré le temps pluvieux, la diminution du nombre de cyclistes n'a été que de 16 % comparativement aux données du T4 de 2009, où il n'y avait pas de précipitation. De plus, le trimestre actuel affiche, malgré la pluie, une augmentation de 28 % par rapport au T4 de 2008, qui avait aussi été marqué par du temps clair sans précipitation.

Soulignons que ces renseignements représentent des volumes absolus et non la variation relative par rapport à la circulation automobile. Un indicateur annuel qui en tient compte est disponible à *Ottawa.ca* ([http://www.ottawa.ca/residents/onthemove/future/monitoring/cycling\\_index/index\\_fr.html](http://www.ottawa.ca/residents/onthemove/future/monitoring/cycling_index/index_fr.html)).

## Définitions et notes explicatives

Mesure	Définitions ou notes explicatives
<p>Mesure 3 : Examen ponctuel – pourcentage de demandes de délégation de pouvoir au personnel pour lesquelles une décision est prise en temps opportun</p>	<p>Voici les délais fixés pour les demandes de réglementation de plans d'implantation pour lesquelles le pouvoir de décision est délégué au personnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>
<p>Mesure 5 : Demandes de permis de construire soumises – comparaison du T4 sur quatre ans</p>	<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>
<p>Mesure 6 : Pourcentage de demandes déterminées dans les délais prescrits par la loi</p>	<p>Voici les délais prescrits par la loi provinciale pour la détermination des demandes de permis de construire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <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	Définitions ou notes explicatives
Mesure 7 : Pourcentage des demandes déterminées dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil)	<p>En ce qui concerne les petits projets de propriétaires fonciers et les aménagements de locataires, le Conseil a approuvé les délais plus courts suivants :</p> <p><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 16 : Cinq demandes de service les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1	<p>Services des règlements municipaux : c. à d. chiens sans surveillance, débris extérieurs et plaintes contre le bruit</p> <p>Matériel de stationnement : Dispositifs utilisés pour fournir des talons de billet de stationnement (paiement) ou pour exploiter les stationnements (p. ex., les distributeurs de billets, les distributeurs de billets payez à pied, les distributeurs de billets payez et affichez, les distributeurs de billets de banque).</p> <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 17 : 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> <p>Services des règlements municipaux : c. à d. chiens sans surveillance, débris extérieurs et plaintes contre le bruit</p> <p>Services sociaux, c'est-à-dire demandes de refuges d'urgence et de logements sociaux, demandes d'aide sociale, subventions pour la garde d'enfants, services de taxi liés aux services sociaux.</p>
Mesure 19 : 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).

Mesure	Définitions ou notes explicatives
Mesure 20 : 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 33 : 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 37 : 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 39 : 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).

<b>Mesure</b>	<b>Définitions ou notes explicatives</b>
<p>Mesure 43 : Délai d'intervention T0-T4 (entre la réception de l'appel et l'arrivée sur les lieux)</p> <p>Mesure 44 : Comparaison du délai d'intervention et du nombre d'appels reçus</p>	<p>Forte densité : Les zones desservies à forte densité sont celles où le nombre d'appels est égal ou supérieur à 24 par 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> <p>Réponse de la section – Ressources des SMU en route en réponse à une demande de service.</p>
<p>Mesure 50 : Nombre de prêts par habitant (Bibliothèque)</p>	<p>Le nombre mensuel de prêts selon les chiffres de population officiels.</p>
<p>Mesure 51 : Nombre de visites électroniques par habitant (Bibliothèque)</p>	<p>Le nombre mensuel total de sessions ouvertes sur le site Web de la Bibliothèque publique d'Ottawa (BPO), divisé par les chiffres de population officiels.</p>
<p>Mesure 54 : Ponctualité du service</p>	<p>Pourcentage du service qui n'arrive jamais à l'avance ou plus de 5 minutes en retard.</p>
<p>Mesure 55 : Pourcentage de trajets planifiés qui ont été effectués</p>	<p>Sur l'ensemble des voyages prévus pour une journée, le pourcentage qui ont lieu.</p>
<p>Mesure 60 : Frais de fonctionnement par km (\$) – camions incendie et ambulances</p>	<p>Les frais de fonctionnement sont compilés conformément à la définition de l'Initiative d'analyse comparative des services municipaux (IACSM), et ils comprennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>
<p>Mesure 61 : Frais de fonctionnement par km (\$) – autres véhicules (légers et lourds)</p>	<p>Voir la définition pour la mesure 60 ci-dessus.</p>







---

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

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