



**Rapport trimestriel sur le rendement  
présenté au Conseil  
4<sup>e</sup> trimestre, octobre-décembre 2006**

Ville d'Ottawa  
Bureau de la planification municipale et de l'évaluation du rendement

Délibérément laissé en blanc

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Résumé

### Introduction

Le Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil, produit à la fin de chaque trimestre, est conçu pour donner une information de haut niveau axée sur les résultats portant sur l'efficacité et les services à la clientèle au sujet des services de base offerts au public par la Ville d'Ottawa, ainsi que sur les principaux services internes.

### Faits saillants

Voici un sommaire des données présentées dans le rapport du quatrième trimestre de 2006 :

- Transport en commun** : Le nombre total d'usagers du transport en commun traditionnel pour 2006 était de 91,8 millions, le niveau le plus élevé jusqu'à ce jour et 2,6 % plus élevé que le niveau de 2005.

La ponctualité du service s'est améliorée pour atteindre 80,3 % en 2006, comparativement à 77,0 % en 2005.

En 2006, les Services du transport en commun ont dépassé leur objectif d'effectuer 99,5 % des trajets planifiés chaque jour dans 10 des 12 mois, atteignant 99,7 % à cinq reprises.
- Approbation des demandes d'aménagement et d'infrastructure** : Les résultats pour le 4<sup>e</sup> trimestre en ce qui a trait à l'examen en temps voulu des demandes de modification des règlements de zonage révèlent une légère amélioration par rapport au 3<sup>e</sup> trimestre, mais demeurent en-dessous de l'objectif. Les résultats du 4<sup>e</sup> trimestre sont influencés par le fait qu'il n'y a pas de réunion du Comité de l'urbanisme et de l'environnement/Comité de l'agriculture et des affaires rurales en décembre.

L'examen en temps voulu des demandes faisant l'objet d'un pouvoir délégué au personnel a connu une amélioration au 4<sup>e</sup> trimestre de 2006 pour atteindre 77 %, comparativement à 66 % en 2005.
- Services du parc automobile** : Au 4<sup>e</sup> trimestre de 2006, les frais de fonctionnement par km pour les autobus sont à la hausse de 3,8 % par rapport à la période comparable en 2005 en raison des coûts plus élevés du carburant. Les changements au 4<sup>e</sup> trimestre de 2006 aux frais de fonctionnement pour les véhicules autres que les camions incendie sont au

pair ou légèrement en-dessous des résultats du 4<sup>e</sup> trimestre de 2005. D'autres paramètres opérationnels importants comme les *cibles pour le service d'entretien atteintes pour les ambulances* et le *temps moyen entre les défaillances* pour les autobus révèlent une amélioration au fil des trimestres ainsi qu'au fil des ans.

- Déchets solides** : En 2006, il y a eu une légère augmentation des taux de réorientation des déchets recueillis par la Ville. Trente-trois pour cent des déchets domestiques recueillis ont été réorientés, en hausse par rapport à 32 % en 2005. Cette augmentation peut être attribuable en partie à la campagne de sensibilisation communautaire REPENSER LES DÉCHETS et à une plus grande sensibilisation du public aux questions d'élimination des déchets. L'objectif de la Ville est d'atteindre un taux de réorientation des déchets de 40 % d'ici 2007.
- Point de prestation des services** : Les appels pris par le Centre d'appels ont diminué de 18 % au 4<sup>e</sup> trimestre par rapport au 3<sup>e</sup> trimestre de 2006. Cela a permis au Centre d'appels de dépasser son objectif de % d'appels pris en 120 secondes de 5 %. Le nombre total de visites du site ottawa.ca a encore une fois dépassé 1,2 million en 2006 et atteint un sommet unique de plus de 490 000 visites en novembre en raison d'un intérêt envers les élections municipales.
- Parcs et loisirs** : On a constaté une augmentation à chaque trimestre d'une année à l'autre, ce qui révèle le succès atteint dans la prestation de programmes nouveaux et novateurs.

### Conclusion

Le Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil continue d'être un travail en cours. Le contenu de ce 3<sup>e</sup> rapport trimestriel reflète les progrès réalisés par la Ville en ce qui a trait à la présentation de renseignements sur le rendement améliorés, significatifs et utiles qui décrivent fidèlement le rendement pour les secteurs de programmes ainsi qu'en ce qui a trait à l'amélioration de la qualité de l'analyse des données. Dans certains secteurs de programmes, on n'a pas encore élaboré de mesure du rendement. Pour ces secteurs, nous avons tenté d'indiquer un échéancier vraisemblable pour la disponibilité de cette information. Le BPMÉR continue de travailler avec tous les secteurs pour élaborer et améliorer les mesures de manière à rehausser le contenu des prochaines versions du rapport. Ce dernier continuera donc

d'évoluer, au fur et à mesure que la Ville fera des progrès dans l'élaboration de l'information sur le rendement et qu'elle répondra aux commentaires du Conseil, ainsi qu'en fonction de l'évolution de son environnement.

Afin de veiller à ce que le rapport garde toute sa pertinence et qu'il tienne compte de l'évolution des besoins d'information du Conseil, il nous fera plaisir de recevoir vos commentaires et suggestions. Veuillez communiquer avec Bob Hertzog, chef de la

planification municipale et de l'évaluation du rendement, Bureau du directeur des services municipaux, à [Bob.Hertzog@ottawa.ca](mailto:Bob.Hertzog@ottawa.ca) ou au poste 23971.

Bob Hertzog  
Chef de la planification municipale et de l'évaluation du rendement  
Ville d'Ottawa

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profils des services

Dans ce rapport, on présente de l'information sur le rendement des secteurs de service suivants :

- Transport en commun
- Déchets solides
- Services du parc automobile
- Services de police
- Services d'emploi et d'aide financière
- Service des incendies
- Logement
- Parcs et loisirs
- Services des règlements municipaux
- Santé publique
- Bibliothèque publique d'Ottawa
- Approbation des demandes d'aménagement et d'infrastructure
- Point de prestation des services
- Services généraux

De plus :

- Les Opérations de surface en sont actuellement à établir des mesures et devraient pouvoir faire rapport en 2007.
- Les Services du bâtiment devraient être en mesure de faire rapport en 2007.
- Dans le cas du Service paramédic, les données du service provincial d'acheminement des données ne sont pas disponibles. Toutefois, la Direction maintient son engagement de fournir des données sur le rendement dans les prochaines éditions du présent rapport.
- Le Service des incendies devrait être en mesure de faire rapport sur les délais d'intervention d'ici le deuxième trimestre de 2007.

La liste suivante indique les mesures fournies par chaque secteur de service.

### Comité des services de transport en commun

#### Transport en commun

Figure 1 : Nombre d'usagers du transport en commun conventionnel – cumul annuel jusqu'à ce jour au 4<sup>e</sup> trimestre

Figure 2 : Nombre d'usagers du transport en commun conventionnel – moyenne mensuelle par trimestre

Figure 3 : Ponctualité du service aux points de contrôle

Figure 4 : Pourcentage de trajets planifiés qui ont eu lieu (moyenne mensuelle par trimestre)

### Comité de l'urbanisme et de l'environnement

#### Déchets solides

Figure 5 : Nombre total de tonnes de déchets domestiques recyclés et nombre total de tonnes de déchets domestiques enfouis par trimestre

Figure 6 : Pourcentage de déchets réorientés (boîtes bleues et noires seulement) – résidences privées et immeubles à appartements

Figure 7 : Pourcentage de déchets réorientés (tous les flots de déchets) – collecte aux résidences privées

#### Approbation des demandes d'aménagement et d'infrastructure

Figure 8 : Nombre de demandes d'aménagement traitées par trimestre

Figure 9 : Examen en temps voulu – Pourcentage de demandes de modification aux règlements de zonage présentées au Comité en temps voulu

Figure 10 : Examen en temps voulu : Pourcentage de demandes faisant l'objet d'un pouvoir délégué au personnel qui sont traitées en temps voulu

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profils des services

### Commission de services policiers

#### Services de police

Figure 11 : Nombre d'appels de service – toutes les priorités

Figure 12 : Nombre d'infractions au Code criminel traitées par policier

### Comité des services communautaires et de protection

#### Services d'emploi et d'aide financière

Figure 13 : Nombre de cas et nombre de bénéficiaires d'Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées

Figure 14 : 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)

Figure 15 : Nombre moyen de participants (y compris les ateliers et la SRE)

Figure 16 : Nombre de cas d'Ontario au travail terminés

Figure 17 : Nombre moyen de jours entre une demande à Ontario au travail et la vérification

#### Service des incendies

Figure 18 : Nombre de blessures et de décès liés à des incendies chez des particuliers (2006)

Figure 19 : Nombre d'incendies ayant causé des pertes chez des particuliers (2006)

Figure 20 : Nombre d'incendies auxquels le Service des incendies a donné suite

#### Logement

Figure 21 : Moyenne des taux d'occupation des lits dans les refuges

Figure 22 : Pourcentage de personnes sur des listes d'attente placées dans des logements sociaux chaque année

### Comité des services communautaires et de protection (suite)

#### Parcs et loisirs

Figure 23 : Nombre de participants à des programmes accrédités par 1 000 habitants

Figure 24 : Nombre de participants et de places disponibles dans les programmes accrédités

Figure 25 : Pourcentage de participation aux programmes

#### Services des règlements municipaux

Figure 26 : Volume total d'appels par trimestre

Figure 27 : Volume total d'appels par trimestre pour les quatre types d'appels les plus fréquents

#### Santé publique

Figure 28 : Nombre de visites aux cliniques santé-sexualité

Figure 29 : Nombre de visites aux cliniques dentaires

Figure 30 : Nombre de visites aux jeunes familles

Figure 31 : Nombre de dangers pour la santé ayant fait l'objet d'une intervention

Figure 32 : Nombre d'appels à la ligne d'information de santé publique

Figure 33 : Nombre d'inspections effectuées dans les services d'alimentation

#### Bibliothèque publique d'Ottawa

Figure 34 : Nombre de prêts par habitant

Figure 35 : Nombre de visites électroniques par habitant

## Comité des services organisationnels et du développement économique

**Services du parc automobile**

Figure 36 : Nombre de véhicules

Figure 37 : Nombre moyen de kilomètres parcourus par véhicule

Figure 38 : Consommation de carburant (litres par 100 km)

Figure 39 : Frais de fonctionnement par km

Figure 40 : Objectif du service d'entretien atteint – Transport en commun et ambulance

Figure 41 : Distance moyenne entre les bris (km) – autobus

**Point de prestation des services**

Figure 42 : Nombre total d'appels pris par le Centre d'appels 311

Figure 43 : Pourcentage des appels pris en 120 secondes ou moins (objectif de 80 %)

Figure 44 : 311 Cinq demandes de service les plus fréquentes au 4<sup>e</sup> trimestre

Figure 45 : 311 Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes au 4<sup>e</sup> trimestre

Figure 46 : Volume total des opérations du Centre du service à la clientèle

Figure 47 : Pénétration des services électroniques

**Services généraux**

Figure 48 : Dénombrement des effectifs

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profil de service – Transport en commun

Figure 1 : Nombre d'utilisateurs du transport en commun conventionnel – cumul annuel jusqu'à ce jour au 4<sup>e</sup> trimestre

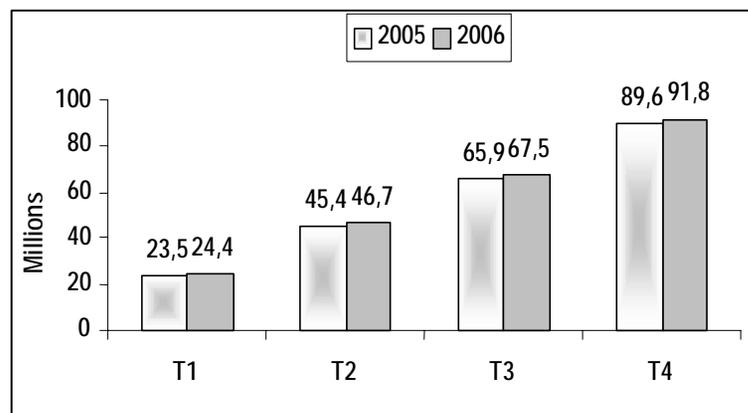
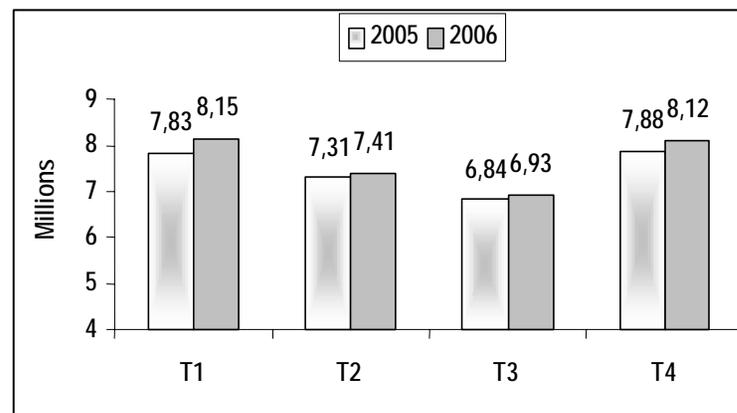


Figure 2 : Nombre d'utilisateurs du transport en commun conventionnel – moyenne mensuelle par trimestre



## Analyse

Figures 1 et 2 : Le nombre d'utilisateurs du transport en commun conventionnel renvoie à l'utilisation du service du transport en commun régulier (autobus, O-Train), contrairement au transport en commun spécialisé (Para Transpo), qui est offert aux personnes qui sont incapables d'utiliser les services du transport public régulier.

Le nombre total d'utilisateurs pour 2006 se chiffrait à 91,8 millions, soit le chiffre le plus élevé, et 2,6 % plus élevé qu'en 2005. Cette augmentation du nombre d'utilisateurs peut être attribuable à la prestation du service en réponse à la demande, aux améliorations apportées au réseau du service, à un service plus fiable et aux options relatives aux tarifs récemment introduites qui ont été bien reçues par les clients. Parmi ces options de tarifs, on compte notamment la croissance continue du programme Ecopass (déduction préautorisée pour le laissez-passer des employés), l'arrivée des laissez-passer annuels pour adultes et trimestriels pour les étudiants, ainsi que le nouveau laissez-passer communautaire pour les prestataires du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH).

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profil de service – Transport en commun

Figure 3 : Ponctualité du service aux points de contrôle

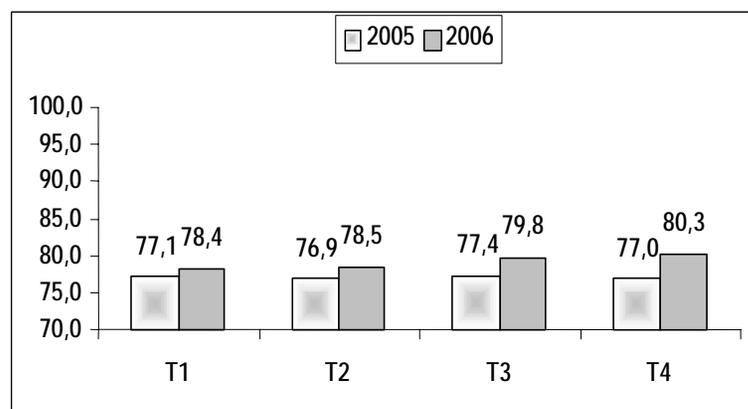
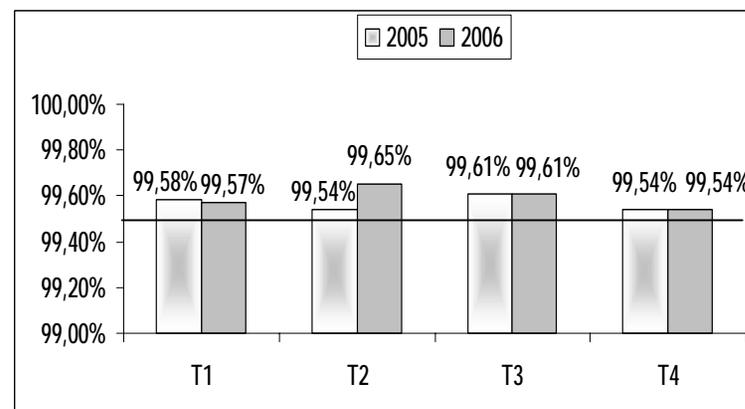


Figure 4 : Pourcentage de trajets planifiés qui ont eu lieu (moyenne mensuelle par trimestre)



## Analyse

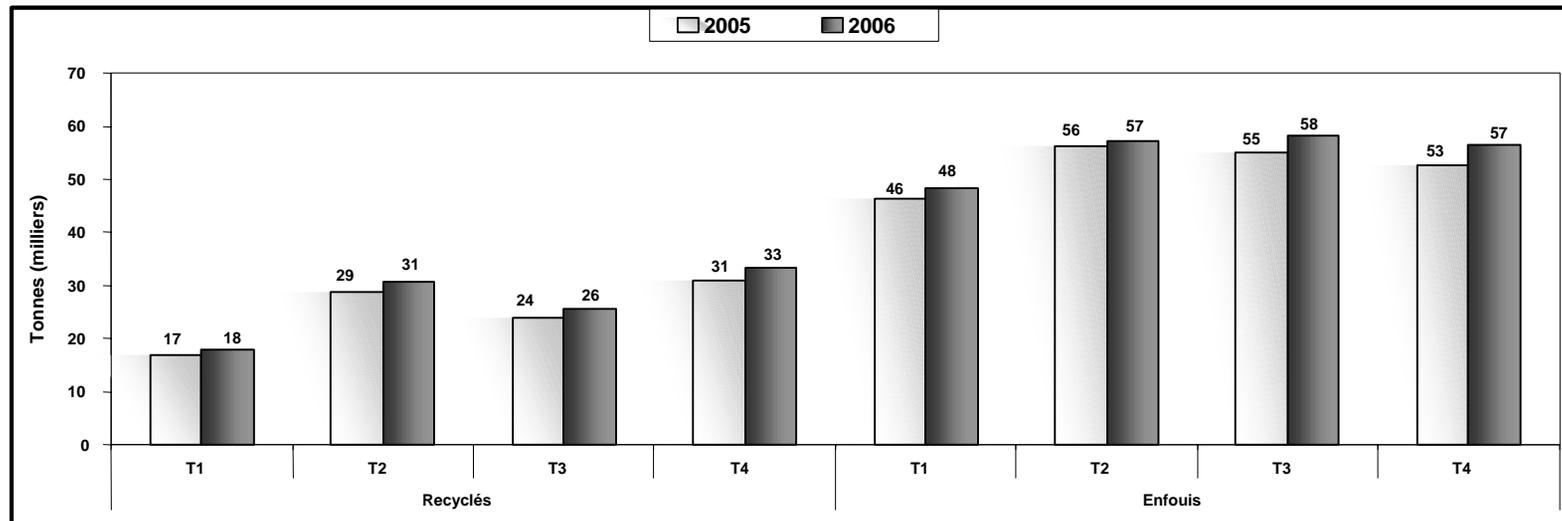
Figure 3 : La ponctualité du service aux points de contrôle renvoie au pourcentage d'autobus qui « ne quittent jamais un point de contrôle d'avance ou plus de trois minutes en retard ». Au 4<sup>e</sup> trimestre, la ponctualité du service s'est améliorée pour atteindre 80,3 % en 2006, comparativement à 77 % en 2005. De façon générale, la ponctualité du service est influencée par un certain nombre de facteurs, notamment la capacité d'effectuer tous les parcours prévus, les changements au volume de passagers (ce qui augmente le délai d'embarquement), le taux de bris de véhicules en service, les niveaux de dotation de l'exploitant et les conditions météorologiques. Le peu de neige (et les conditions de la circulation favorables) pendant la dernière partie de novembre et en décembre peut avoir contribué à l'augmentation du pourcentage au 4<sup>e</sup> trimestre.

Figure 4. Cette indique le nombre de trajets prévus ou planifiés qui ont été effectués à titre de pourcentage de tous les trajets prévus ou planifiés (c.-à-d. dans quelle mesure les parcours prévus ont eu lieu). L'objectif des Services de transport en commun est de réaliser au moins 99,5 % des voyages planifiés chaque jour. Cet objectif a été surpassé pour les dix derniers mois et le taux de 99,7 % a été atteint à cinq reprises. Les principaux facteurs qui influencent cette mesure incluent notamment la disponibilité des autobus et de l'exploitant et la fiabilité des autobus en service. Une perte de 0,2 % pourrait se traduire par 10 000 passagers non desservis par leur autobus régulier au cours d'un mois donné.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profil de service – Déchets solides

Figure 5 : Nombre total de tonnes de déchets domestiques recyclés et nombre total de tonnes de déchets domestiques enfouis par trimestre



## Analyse

Figure 5

Le nombre total de tonnes de tous les types de matériaux (recyclés et enfouis) a augmenté d'environ 8 % à 9 % pour le 4<sup>e</sup> trimestre de 2006, comparativement au 4<sup>e</sup> trimestre de 2005. Toutefois, lorsque l'on fait le décompte du nombre de déchets d'appartements non subventionnés nouvellement suivis, l'augmentation du nombre de déchets domestiques enfouis est de seulement 5 %, ce qui indique un meilleur rendement au niveau du recyclage. Les totaux au 4<sup>e</sup> trimestre pour les tonnes de déchets recyclés sont les plus élevés en raison des feuilles et des résidus de jardinage que l'on retrouve à l'automne.

2006 a connu une légère augmentation des taux de réorientation des déchets recueillis par la Ville. En 2005, 32 % des déchets domestiques recueillis ont été réorientés, passant à 33 % en 2006. Cette augmentation peut être attribuable en partie à la campagne de sensibilisation communautaire REPENSER LES DÉCHETS et à une plus grande sensibilisation du public aux questions d'élimination des déchets. Pour atteindre son objectif de réorientation des déchets de 40 % d'ici 2007, la Ville nécessitera davantage l'appui de cette campagne et des programmes de réduction, de réutilisation et de recyclage des déchets solides, comme l'application des limites exposées de déchets et la participation au recyclage. Vous trouverez d'autres détails sur les taux de recyclage aux figures 6 et 7.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profil de service – Déchets solides

Figure 6 : Pourcentage de déchets réorientés (boîtes bleues et noires seulement) – résidences privées et immeubles à appartements

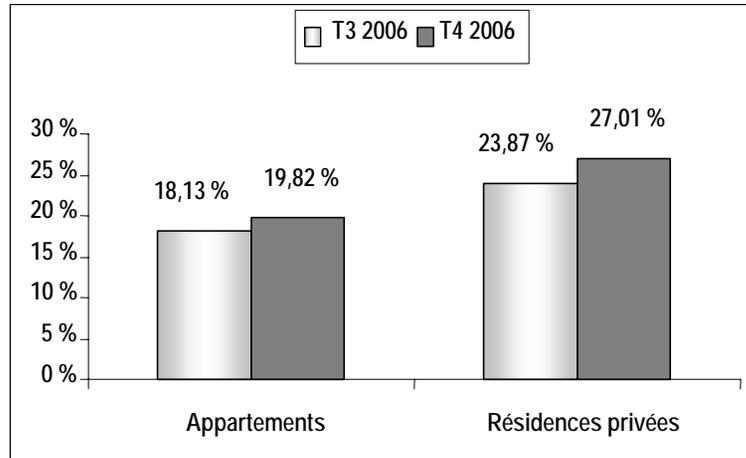
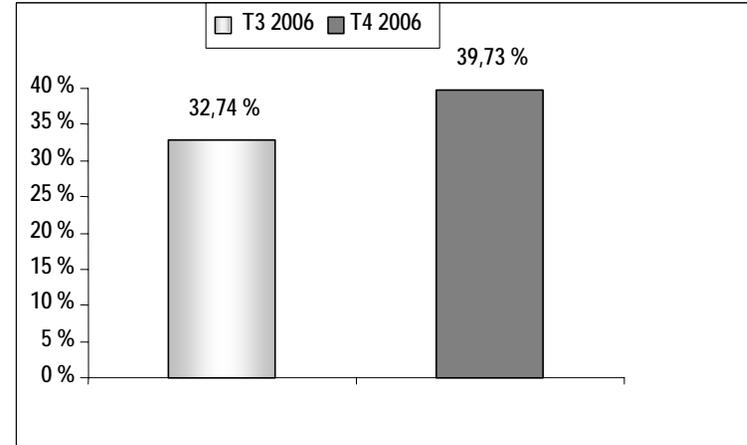


Figure 7 : Pourcentage de déchets réorientés (tous les flots de déchets) – collecte aux résidences privées



## Analyse

**Figure 6 :** Ce graphique révèle le taux de réorientation (recyclage) par type de résidence (appartement c. résidence privée) pour les matériaux des boîtes bleues et noires seulement. Le programme des boîtes bleues recueille la vitre, le métal et le plastique, tandis que le programme des boîtes noires recueille le papier et le carton. Le graphique représente les résultats pour les deux derniers trimestres de 2006, puisque les données exactes pour les ménages multirésidentiels non subventionnés ont seulement été disponibles après l'implantation des nouveaux contrats de collecte en juin 2006. Auparavant, la Ville pouvait seulement mesurer avec précision le nombre de déchets recueillis dans le cadre de son programme subventionné de collecte une fois par semaine. Le 4<sup>e</sup> trimestre de 2006 révèle des taux de réorientation plus élevés des déchets des boîtes bleues et noires pour les deux types de foyers. Comme il est indiqué à la Figure 5, cette augmentation peut être attribuable en partie à la campagne de sensibilisation communautaire REPENSER LES DÉCHETS et à une plus grande sensibilisation du public aux questions d'élimination des déchets. Les taux de recyclage ont tendance à être plus élevés pour les résidences privées (maisons unifamiliales) que pour les immeubles à appartements. Il y a diverses raisons qui expliquent cela, comme le caractère transitoire et l'anonymat de la population qui habite les immeubles à appartements et une sensibilisation quelque peu inférieure aux programmes de recyclage. L'inconvénient du recyclage en raison du manque de vide-ordures, d'espaces d'entreposage et d'espaces de triage est également un facteur. Les déchets des immeubles à appartements représentent entre 13 % à 17 % du tonnage total des déchets domestiques.

**Figure 7 :** Ce graphique révèle les taux de réorientation pour tous les flots de déchets (boîtes bleues et noires, résidus de jardinage et matières organiques) dans les résidences privées. Les taux de réorientation ont augmenté au 4<sup>e</sup> trimestre. Cette augmentation peut être attribuable en partie aux augmentations saisonnières. À l'automne 2005, une chute de neige précoce a réduit la quantité de feuilles et de résidus de jardinage recueillis, tandis que le peu de neige tombée à l'automne 2006 associé aux températures plus chaudes ont augmenté la quantité de feuilles et de résidus de jardinage recueillis. On a également constaté une augmentation de la quantité de matières de la boîte bleue recueillies, qui peut être attribuable en partie à une augmentation de la sensibilisation du public aux questions de l'enfouissement et en partie à la campagne Repenser les déchets. Le printemps (T2) et l'automne (T4) sont les principales saisons pour les feuilles et les résidus de jardinage.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profil de service – Approbation des demandes d'aménagement et d'infrastructure

Figure 8 : Nombre de demandes d'aménagement traitées par trimestre

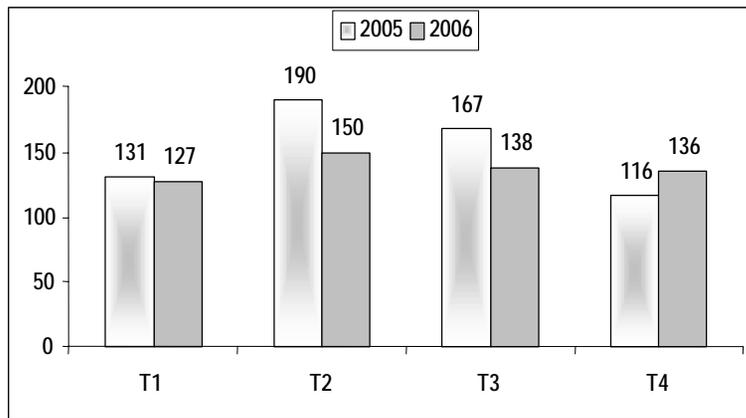
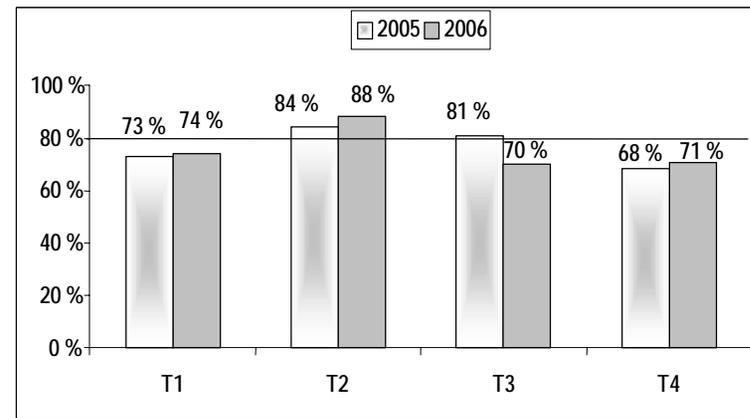


Figure 9 : Examen en temps voulu – Pourcentage de demandes de modification aux règlements de zonage présentées au Comité en temps voulu

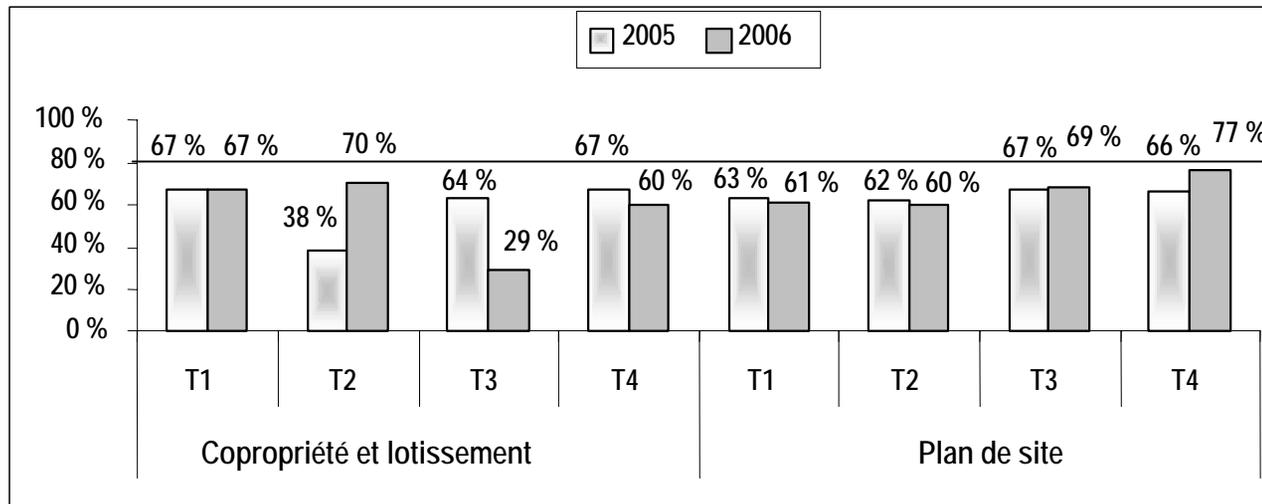


## Analyse

Figure 8 : Reflète le volume de demandes d'aménagement pour lesquelles une décision a été prise par trimestre pour 2006. Les demandes d'aménagement comprennent les demandes pour lesquelles des décisions sont prises par le Comité de l'urbanisme et de l'environnement/Comité de l'agriculture et des affaires rurales et le Conseil municipal, ainsi que celles pour lesquelles le pouvoir a été délégué au personnel. Les vacances de postes au cours du 2<sup>e</sup> trimestre et du 3<sup>e</sup> trimestre de 2006, combinées à l'accroissement du nombre de demandes reçues au cours du 3<sup>e</sup> trimestre de 2006 (590 jusqu'à présent en 2006 comparativement à 515 pour la même période en 2005), ont contribué au retard dans le traitement des demandes, ce qui a continué au 4<sup>e</sup> trimestre. Au 4<sup>e</sup> trimestre de 2006, 136 demandes ont été traitées, une amélioration par rapport au nombre de demandes traitées au 4<sup>e</sup> trimestre de 2005.

Figure 9 : Représente le pourcentage de demandes de modification de règlement de zonage qui sont présentées au Comité de l'urbanisme et de l'environnement/Comité de l'agriculture et des affaires rurales en temps voulu. L'objectif consiste à ce que ces demandes soient présentées au Comité dans un délai de 98 jours, et l'objectif du Service prévoit la présentation des demandes au Comité dans un délai de 30 jours de l'objectif 80 % du temps. En novembre 2004, le Conseil municipal a approuvé l'initiative « Examen en temps voulu » visant l'amélioration des résultats et des délais relatifs au processus d'examen des demandes d'aménagement. L'examen en temps voulu repose sur la fixation préalable de la date à laquelle une décision sera rendue, au moyen d'un rapport au Comité de l'urbanisme et de l'environnement (CUE) ou au Comité de l'agriculture et des affaires rurales (CAAR), ou au moyen d'une décision rendue par le personnel en vertu d'un pouvoir délégué. L'examen en temps voulu met l'accent sur le respect absolu des échéanciers établis et fournit des rapports d'état d'avancement réguliers au CUE sur le respect des délais. Depuis la mise en œuvre de l'examen en temps voulu, le nombre de demandes de modification des règlements de zonage présentées au Comité dans un délai de 30 jours de la cible est passé de 52 % en 2003 et 2004 à 77 % en 2005. Les résultats du 4<sup>e</sup> trimestre de 2006, lesquels sont légèrement supérieurs à ceux du 4<sup>e</sup> trimestre de 2005, mais en-dessous de la cible, ont été influencés par le fait qu'il n'y a pas eu de réunion du Comité organisée en décembre.

Figure 10 : Examen en temps voulu : Pourcentage de demandes faisant l'objet d'un pouvoir délégué au personnel qui sont traitées en temps voulu



## Analyse

Figure 10 : Représente le pourcentage des demandes de copropriété/lotissement et de plan de site pour lesquelles le pouvoir d'approbation a été délégué au personnel et qui sont traitées en temps voulu. L'objectif est la prise d'une décision au plus tard au moment ciblé ou dans un délai de 30 jours de la cible 80 % du temps. En ce qui a trait aux copropriétés/lotissements, les cibles de traitement s'établissent à 87 et 49 jours respectivement. En raison du faible nombre de demandes traitées, et du fait que ces demandes suivent des processus semblables, elles sont combinées. Le faible nombre de demandes (20 au total au 4<sup>e</sup> trimestre de 2006) peut donner lieu à des variations importantes quant à l'atteinte des cibles. Selon le degré de complexité des demandes de contrôle des plans de site et le niveau des consultations publiques effectuées, les demandes de contrôle de plans de site sont assorties de cibles différentes de même que de différents pouvoirs d'approbation. Les révisions ou les demandes mineures sans avis public sont attribuées à l'approbation de l'urbaniste et font l'objet d'une cible de traitement de 42 jours. Les demandes plus complexes sans avis public ni consultation publique sont attribuées à l'approbation du gestionnaire et font l'objet d'une cible de traitement de 49 jours. Les demandes plus importantes et plus complexes susceptibles d'avoir des effets plus importants et comportant un avis public ou une consultation publique sont attribuées à l'approbation du gestionnaire, mais font l'objet d'une cible de traitement de 74 jours. Les demandes déléguées au personnel respectent de façon constante les échéanciers ciblés, mais ces résultats sont compensés par les résultats des demandes plus complexes (approbation du gestionnaire). Les résultats du 4<sup>e</sup> trimestre de 2006 révèlent une amélioration par rapport à ceux du 3<sup>e</sup> trimestre de 2005 et s'approchent de la cible.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profil de service – Services de police

Figure 11 : Nombre d'appels de service – toutes les priorités

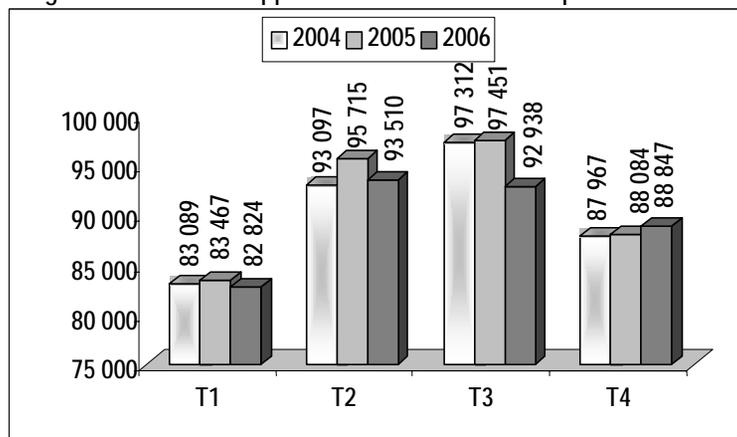
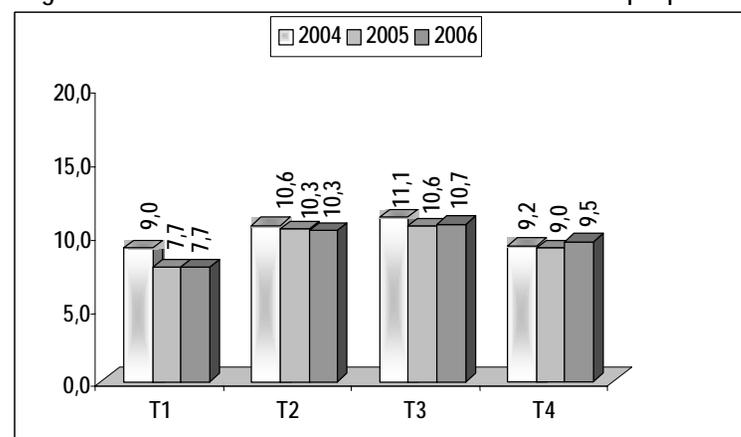


Figure 12 : Nombre d'infractions au Code criminel traitées par policier



## Analyse

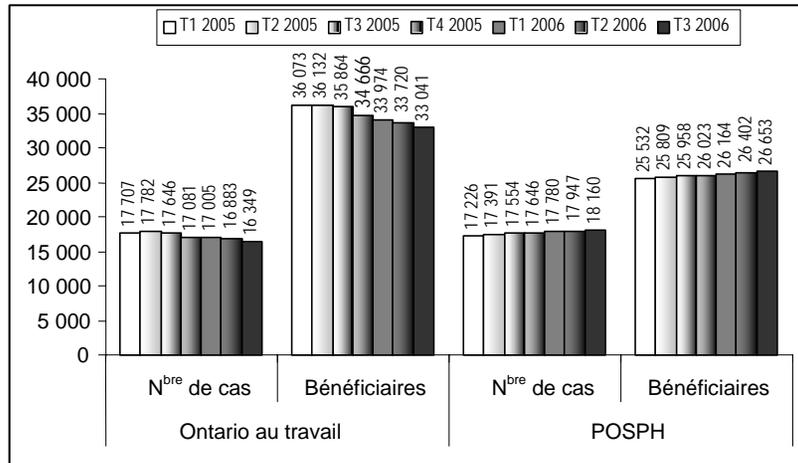
Figure 11 : Bien que le nombre d'appels de service ait augmenté au 4<sup>e</sup> trimestre comparativement à la même période en 2004 et 2005, les appels de service dans l'ensemble ont diminué de près de 1 % depuis 2004 en raison d'une diminution continue du nombre de fausses alarmes déclenchées par les systèmes d'alarme installés dans les résidences et les commerces à l'échelle de la Ville.

Figure 12 : Dans l'ensemble, le nombre d'infractions au Code criminel traitées par policier a légèrement diminué depuis les trois dernières années grâce à l'ajout d'agents en vertu de l'Initiative de dotation stratégique et à la stabilisation du volume d'infractions au Code criminel. Les données trimestrielles reflètent le caractère saisonnier des actes criminels (température plus chaude, plus d'heures de clarté, jeunes qui ont terminé l'école) aux 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> trimestres.

**Nota** : Les données sur les *heures de service* et les *délais d'intervention en cas d'urgence* ne sont pas encore disponibles pour le 4<sup>e</sup> trimestre de 2006 en raison de problèmes de collecte de données liés à l'implantation récente de quatre nouvelles zones de patrouille.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

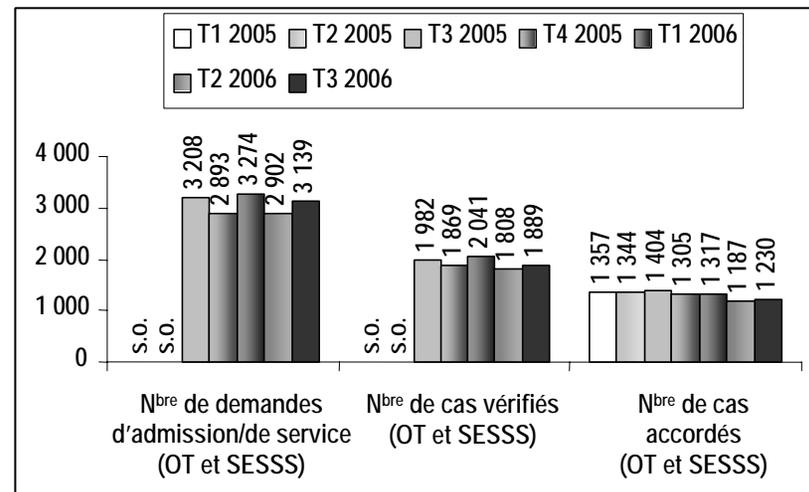
Figure 13 : Nombre de cas et nombre de bénéficiaires d'Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées



Nota : Pour OT et le POSPH, un cas inclut tous les membres de la famille immédiate; les bénéficiaires incluent les conjoints et les enfants.

## Profil de service – Services d'emploi et d'aide financière

Figure 14 : 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)



## Analyse

Figure 13 : Malgré certaines augmentations du nombre de personnes qui ont présenté une demande (admission) et qui sont admissibles à OT (subventions), les résultats du 3<sup>e</sup> trimestre de 2006 indiquent une autre diminution de 3,2 % du nombre de cas d'OT et une diminution de 2,0 %, un taux légèrement en-dessous, du nombre de bénéficiaires. Ces chiffres sont directement attribuables à une augmentation de 11,5 % du nombre de personnes qui ont laissé l'aide sociale (cas terminés) – (voir la figure 19). La légère augmentation de 1,2 % du 2<sup>e</sup> trimestre au 3<sup>e</sup> trimestre du nombre de cas du POSPH continue de refléter la tendance provinciale générale de taux plus élevés de subventions au POSPH. Les raisons qui expliquent l'augmentation des subventions au POSPH sont notamment le vieillissement de la population, une incidence croissante des handicaps, une diminution de l'arriéré concernant les cas du POSPH, ainsi que des changements aux politiques. De plus, les SEAF ont axé leurs efforts sur le renvoi de cas au POSPH, y compris aider les clients ayant des déficiences mentales, pour leur permettre de faire une demande et d'obtenir des prestations pour des personnes handicapées.

Figure 14 : On a constaté une augmentation au 3<sup>e</sup> trimestre de 8,2 % du nombre de demandes d'admission/de service, une augmentation de 4,5 % pour le nombre de cas vérifiés et une augmentation de 2,2 % pour le nombre de cas accordés. Cette augmentation reflète les 300 demandes et plus relatives aux Canadiens évacués du Liban.

Nota : Les données sur les SEAF seront toujours déclarées avec un retard d'un trimestre.

**Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil      Profil de service – Services d'emploi et d'aide financière**

Figure 15 : Nombre moyen de participants (y compris les ateliers et la participation aux sections de ressources à l'emploi)

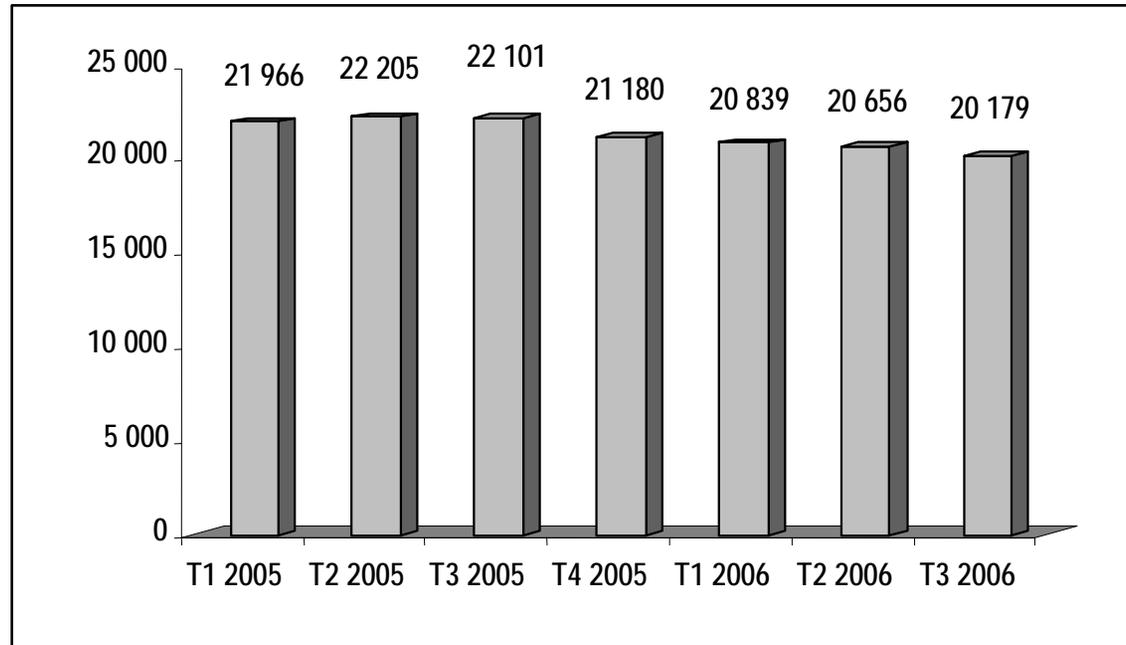
**Analyse**

Figure 15 : Le nombre de participants a diminué proportionnellement à la diminution du nombre de cas.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil    Profil de service – Services d'emploi et d'aide financière

Figure 16 : Nombre de cas d'Ontario au travail terminés

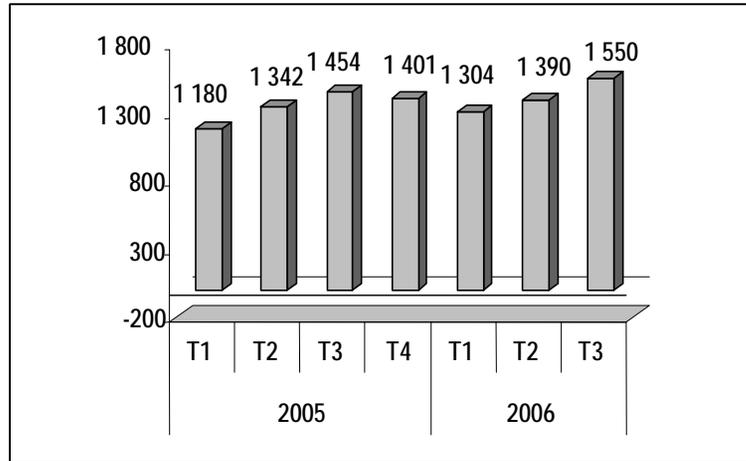
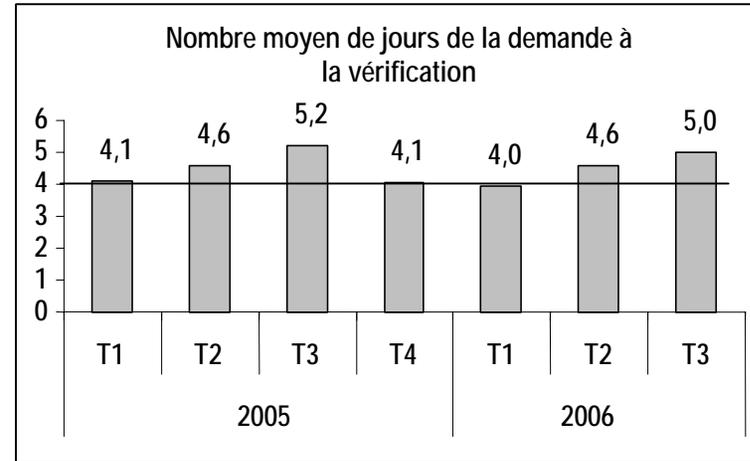


Figure 17 : Nombre moyen de jours entre une demande à Ontario au travail et la vérification



### Analyse

Figure 16 : L'augmentation reflète les efforts des SEAF pour aider les participants à trouver un emploi grâce à des initiatives telles que Une ville au travail, Action emploi, l'identification et l'intervention pour les clients qui ont plus de difficultés à se trouver un emploi et l'Initiative des services de toxicomanie. De plus, les efforts des SEAF pour les renvois au POSPH et les initiatives sur la déficience mentale ont contribué à cette augmentation, ainsi que la tendance saisonnière des étudiants qui retournent aux études postsecondaires.

Figure 17 : L'augmentation reflète l'impact d'un nombre plus élevé de demandes liées aux évacués du Liban.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profil de service – Service des incendies

Figure 18 : Nombre de blessures et de décès liés à des incendies chez des particuliers (2006)

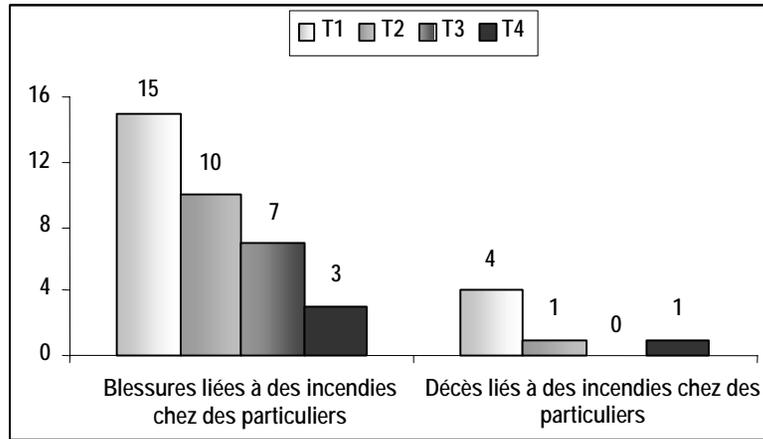
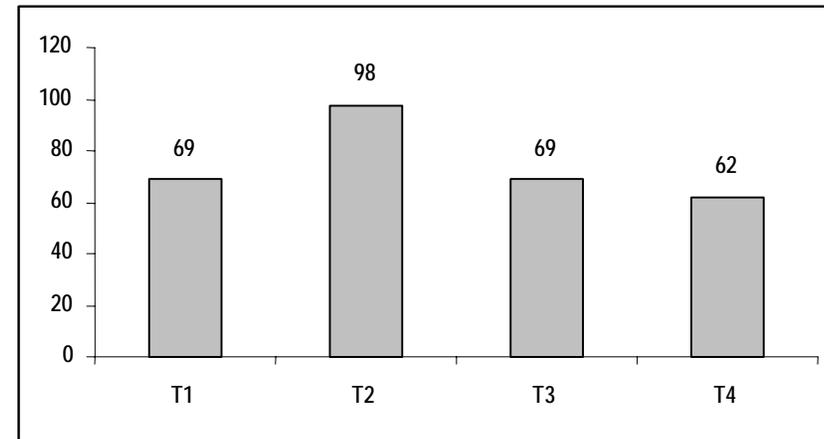


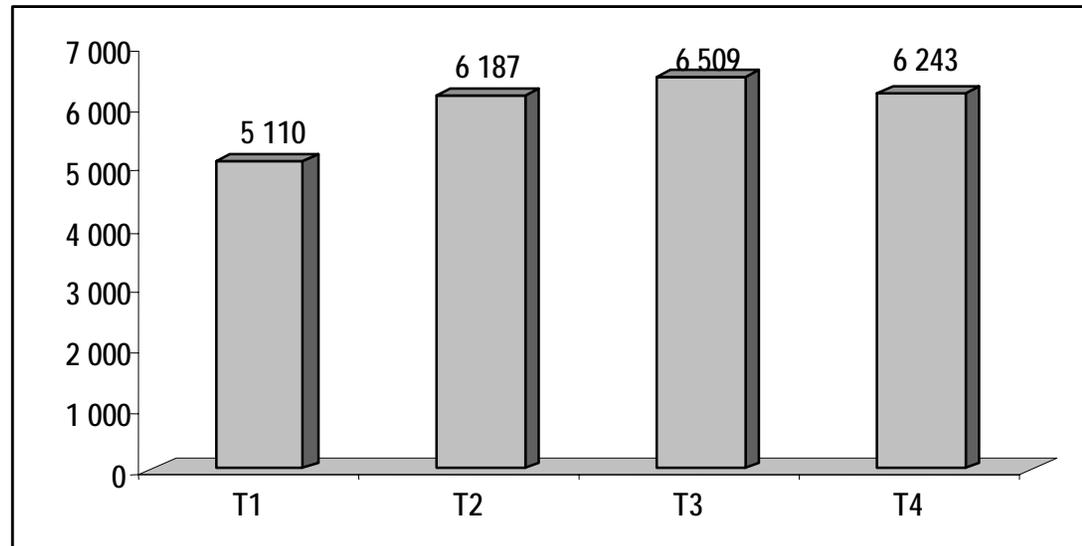
Figure 19 : Nombre d'incendies ayant causé des pertes chez des particuliers (2006)



## Analyse

Figure 18 et figure 19 : Les programmes actuels visant à réduire le nombre de décès et de blessures semblent fonctionner. En tout temps, il importe de se rappeler qu'il s'agit d'un « instantané » valable pour un intervalle donné. Les périodes plus longues devront faire l'objet d'un suivi de façon à correctement dégager les tendances.

Figure 20 : Nombre d'incendies auxquels le Service des incendies a donné suite



### Analyse

Figure 20 : Il importe de se rappeler en tout temps qu'il s'agit d'un « instantané » valable pour un intervalle donné. Les périodes plus longues devront faire l'objet d'un suivi de façon à correctement dégager les tendances.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profil de service – Logement

Figure 21 : Moyenne des taux d'occupation des lits dans les refuges

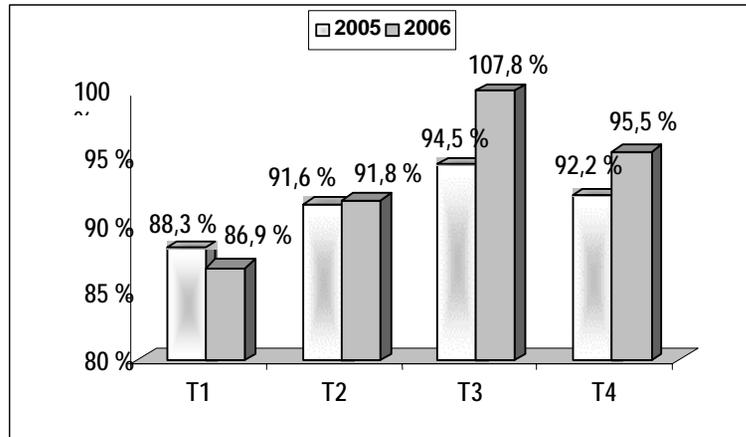
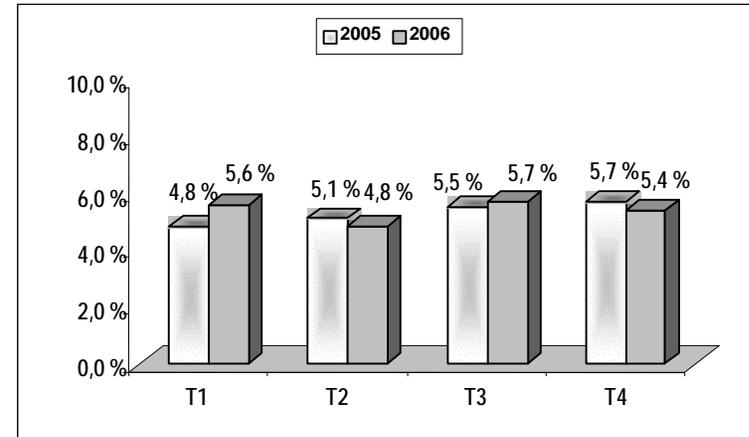


Figure 22 : Pourcentage de personnes sur des listes d'attente placées dans des logements sociaux



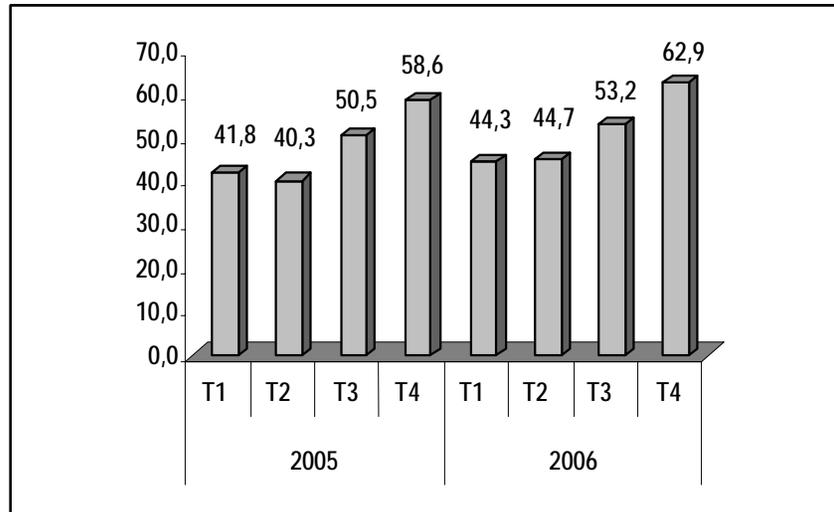
## Analyse

**Figure 21** : Le taux d'occupation des refuges est stable depuis les deux dernières années. L'augmentation du taux d'occupation pour le troisième trimestre de l'année dernière est causée par les refuges procurés aux Canadiens évacués du Liban. Dans l'ensemble, la stabilité du réseau de refuges reflète l'efficacité des services de soutien. La Ville a financé des travailleurs de soutien du logement pour chaque refuge à Ottawa qui aident les gens à trouver des services de logement et de soutien appropriés à leurs besoins. Une augmentation des services comme ceux-ci diminuerait encore plus le taux d'occupation, c'est-à-dire qu'elle aiderait les gens à garder leur logement et à ne pas recourir aux refuges en cas de perte de logement (abordabilité, violence familiale, autres facteurs externes), ou d'incapacité de demeurer dans leur logement (maladie mentale, toxicomanie, autres facteurs externes).

**Figure 22** : Au cours des huit derniers trimestres, le nombre total de ménages sur la liste d'attente de logements sociaux est demeuré à environ 10 000. Durant cette période, en moyenne 5,3 % des ménages ont été placés dans des logements sociaux. Un roulement plus élevé d'unités de logement social permettrait à une plus grande proportion des personnes figurant sur la liste d'attente d'être logées. Le roulement des unités est déterminé par un certain nombre de facteurs, y compris la disponibilité des logements abordables sur le marché. Depuis 1999, la Ville a contribué à la création de plus de 500 nouveaux logements abordables permanents grâce à divers programmes de financement, y compris Action Ottawa.

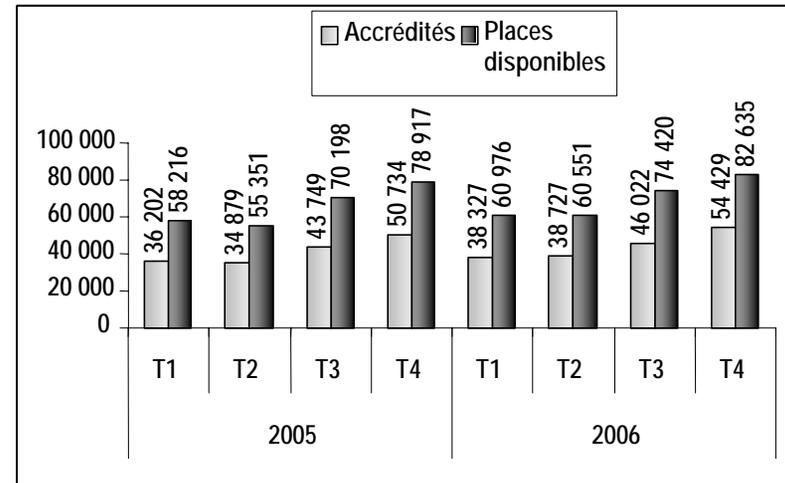
## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

Figure 23 : Nombre de participants à des programmes accrédités par 1 000 habitants



## Profil de service – Parcs et loisirs

Figure 24 : Nombre de participants et de places disponibles dans les programmes accrédités



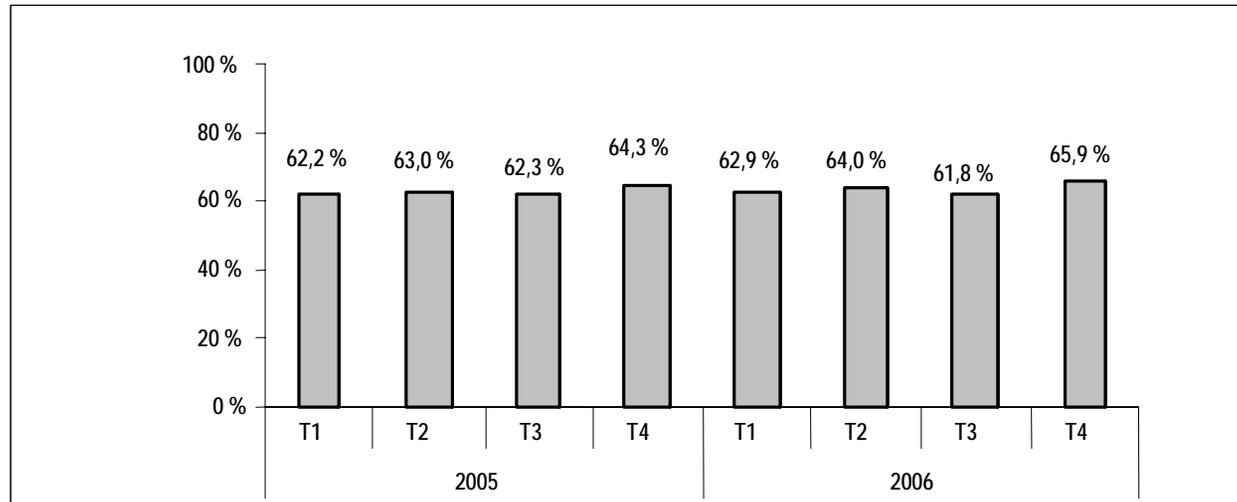
## Analyse

Figure 23 : Au moment d'analyser les résultats de ce tableau, il est important de se souvenir qu'il faut comparer les chiffres d'une année à l'autre et pas d'un trimestre à l'autre. Le caractère saisonnier des programmes de loisirs rend les comparaisons d'un trimestre à l'autre très difficiles. Nous constatons une augmentation chaque trimestre d'une année à l'autre du nombre de participants par 1 000, démontrant notre succès dans la prestation de programmes nouveaux et novateurs.

Figure 24 : Au moment d'analyser les résultats de ce tableau, il est important de se souvenir qu'il faut comparer les chiffres d'une année à l'autre et pas d'un trimestre à l'autre. Le caractère saisonnier des programmes de loisirs rend les comparaisons d'un trimestre à l'autre très difficiles. Dans ce tableau, nous constatons encore une fois une augmentation chaque trimestre d'une année à l'autre pour les deux résultats, démontrant ainsi qu'au fur et à mesure que nous offrons de nouvelles places dans les programmes, le nombre d'inscriptions correspondantes augmente.

**Nota** : 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

Figure 25 : Pourcentage de participation aux programmes



## Analyse

**Figure 25** : Ce tableau révèle le taux d'utilisation des programmes accrédités à l'aide des données de notre système CLASS, qui a une portée limitée. Le nombre d'employés est ajusté de façon à refléter le nombre d'inscriptions à chaque programme. Les données comprennent les programmes à hauts maximums pour ne pas limiter par mégarde les inscriptions (p. ex., camps d'été), tandis que le personnel est proportionnel au nombre réel d'inscriptions.

**Nota** : 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

**Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil    Profil de service – Services des règlements municipaux**

Figure 26 : Volume total d'appels par trimestre

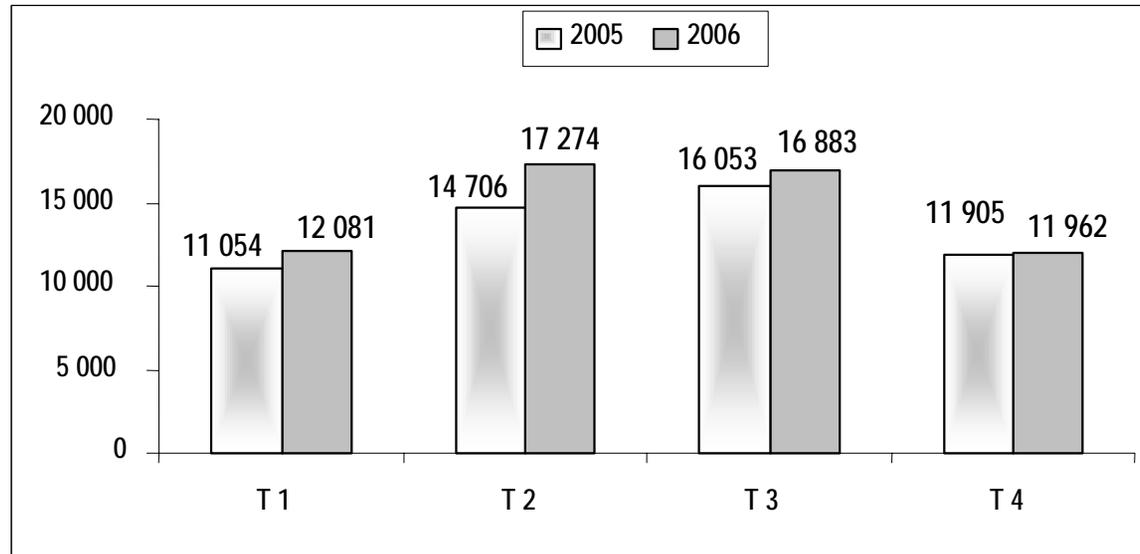
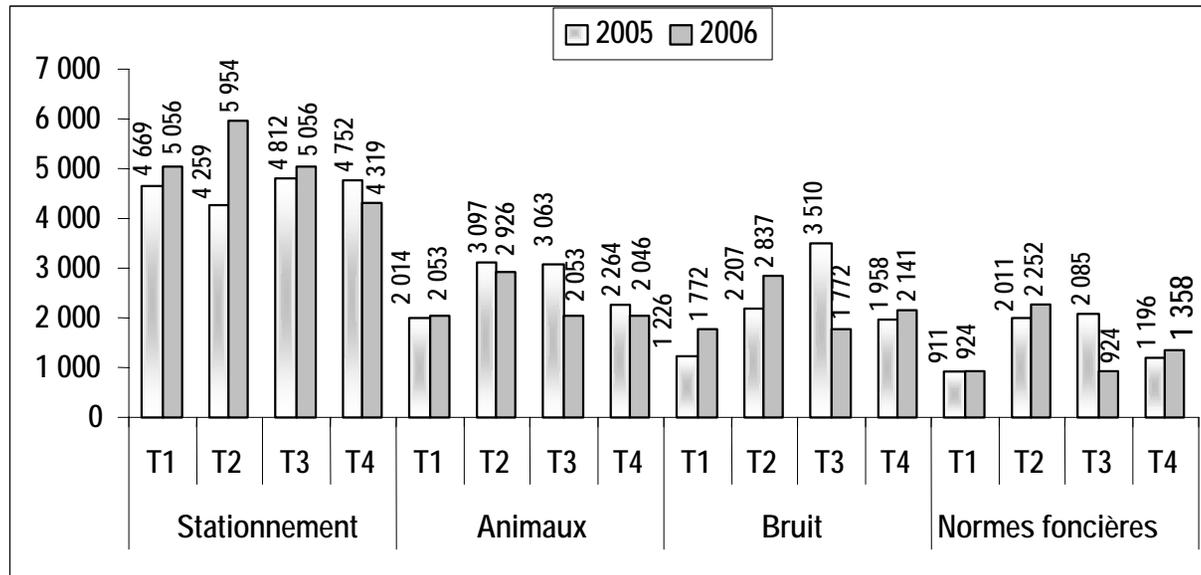
**Analyse**

Figure 26 : Les Services des règlements municipaux n'ont pas affiché d'augmentation importante du volume d'appels par rapport au même trimestre l'année dernière, et les statistiques de 2006 révèlent une augmentation globale de 7 % du volume d'appels par rapport à 2005.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil    Profil de service – Services des règlements municipaux

Figure 27 : Volume total d'appels par trimestre pour les quatre types d'appels les plus fréquents



### Analyse

Figure 27 : Aucun commentaire.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profil de service – Santé publique

Figure 28 : Nombre de visites aux cliniques santé-sexualité

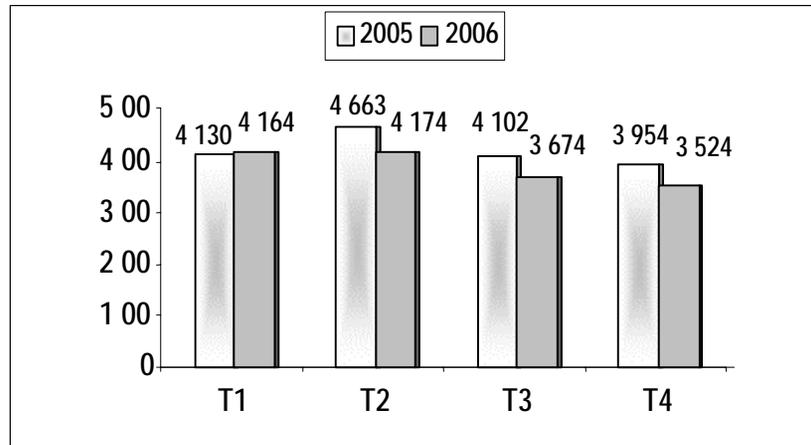
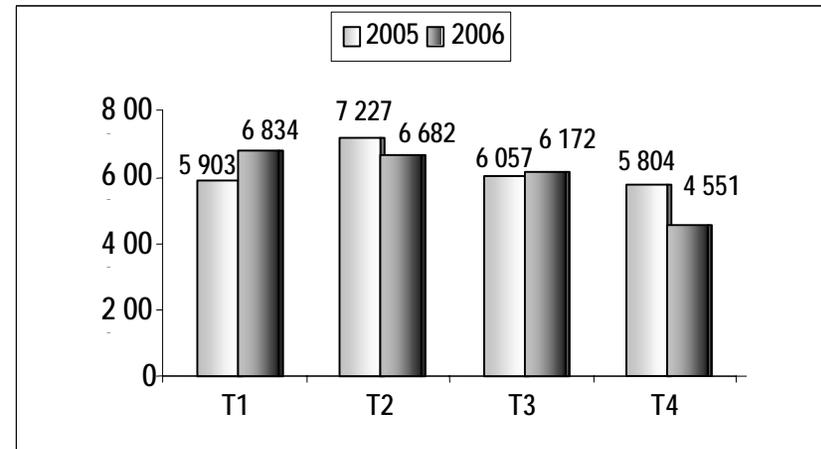


Figure 29 : Nombre de visites aux cliniques dentaires



### Analyse

Figure 28 : En raison des rénovations à la clinique santé-sexualité, il y a eu une légère diminution du nombre de visites.

Figure 29 : Au 4<sup>e</sup> trimestre de 2006, on a constaté une diminution de 26,3 % du nombre de visites aux cliniques dentaires, comparativement au 3<sup>e</sup> trimestre de 2006. Ce résultat est attribuable à la mise en œuvre d'un nouveau processus d'examen dentaire, diminuant ainsi le nombre de visites aux cliniques, augmentant la participation des partenaires privés et laissant un poste de dentiste à temps partiel à combler.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profil de service – Santé publique

Figure 30 : Nombre de visites aux jeunes familles

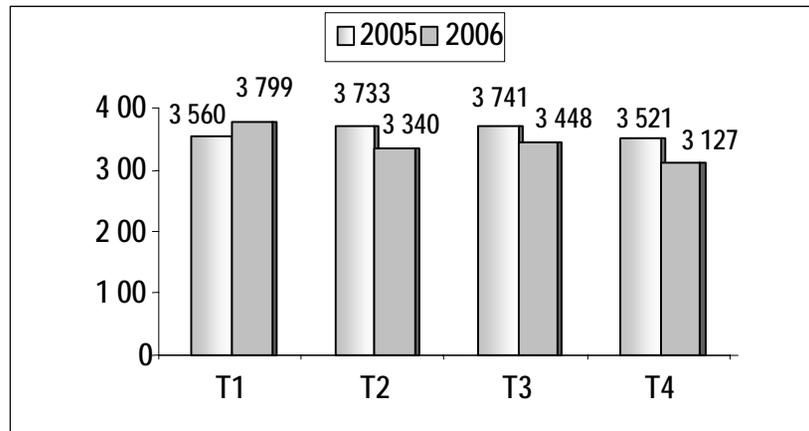
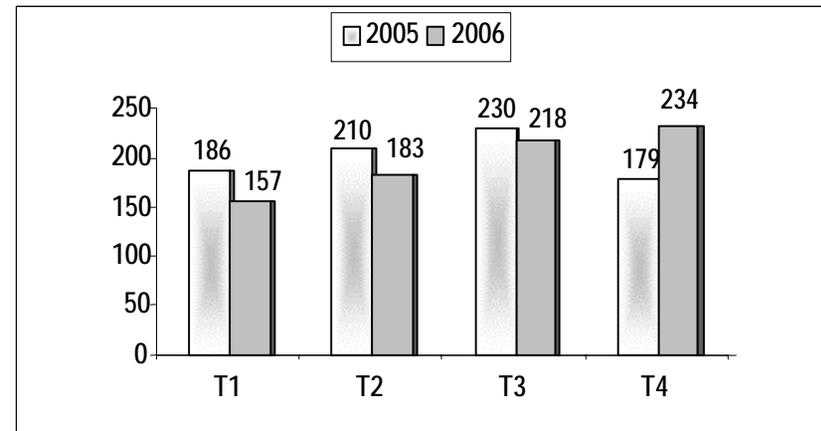


Figure 31 : Nombre de dangers pour la santé ayant fait l'objet d'une intervention



### Analyse

Figure 30 : Le nombre de visites au domicile des jeunes familles (soins prénataux et soins aux enfants âgés de six ans et moins) est demeuré plus faible qu'en 2005 au 4<sup>e</sup> trimestre et également plus faible qu'au 3<sup>e</sup> trimestre de 2006 en raison de la plus grande complexité des cas et de l'augmentation du nombre de renvois des hôpitaux et des organismes communautaires. De plus, les ressources en dotation ont été limitées en raison d'une diminution du nombre de postes financés à 100 % par la province. Cela reflète l'information disponible au moment du rapport; des données plus précises pour le 4<sup>e</sup> trimestre seront disponibles à la fin janvier.

Figure 31 : Il s'agit d'un service sur demande fondé sur le nombre de plaintes reçues.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profil de service – Santé publique

Figure 32 : Nombre d'appels à la ligne d'information de santé publique

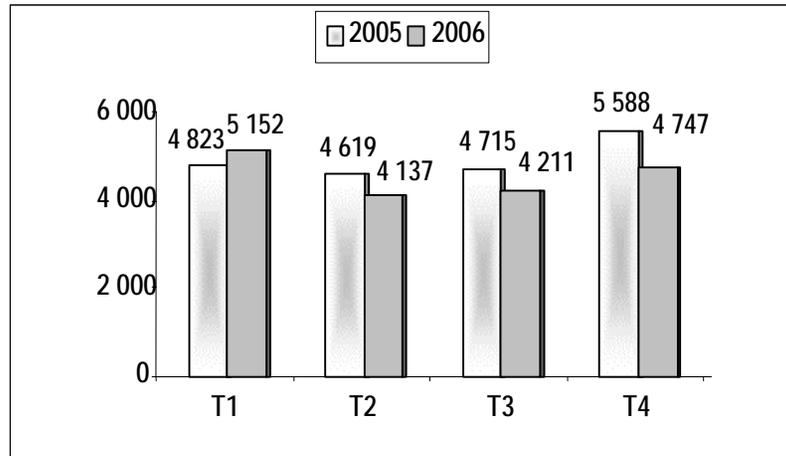
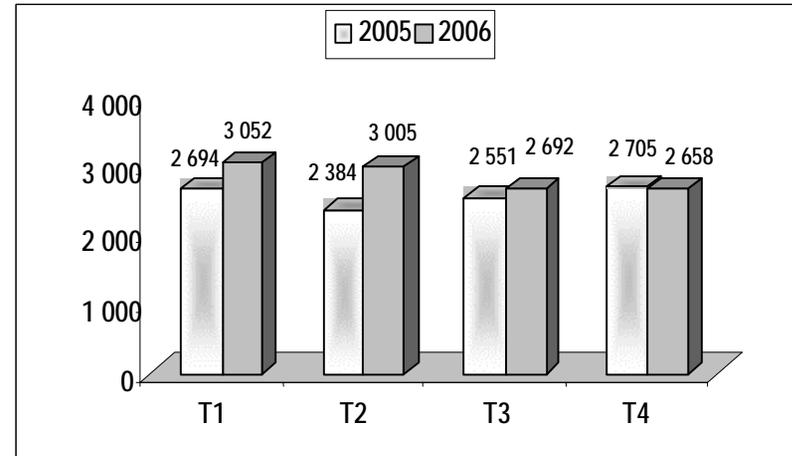


Figure 33 : Nombre d'inspections effectuées dans les services d'alimentation



### Analyse

Figure 32 : La réduction du nombre d'appels est causée par l'augmentation du nombre d'appels à l'opérateur du 311.

Les cinq principaux sujets des appels à la ligne d'information de santé publique sont les suivants : grippe, santé des enfants, accès aux services communautaires, santé prénatale, allaitement.

Figure 33 : Le nombre total d'inspections effectuées dans les services d'alimentation a augmenté de plus de 1 000 par rapport à 2005, attribuable à l'ajout d'inspecteurs de la santé publique approuvés par le Conseil. Le nombre d'inspections dans les services d'alimentation a légèrement diminué du 3<sup>e</sup> au 4<sup>e</sup> trimestre, attribuable à une augmentation du nombre de dangers ayant fait l'objet d'une intervention au 4<sup>e</sup> trimestre. Les inspecteurs de la santé publique fournissent ces deux services (et une augmentation du nombre de dangers ayant fait l'objet d'une intervention entraîne une diminution des inspections dans les services d'alimentation).

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profil de service – Bibliothèque publique d'Ottawa

Figure 34 : Nombre de prêts par habitant

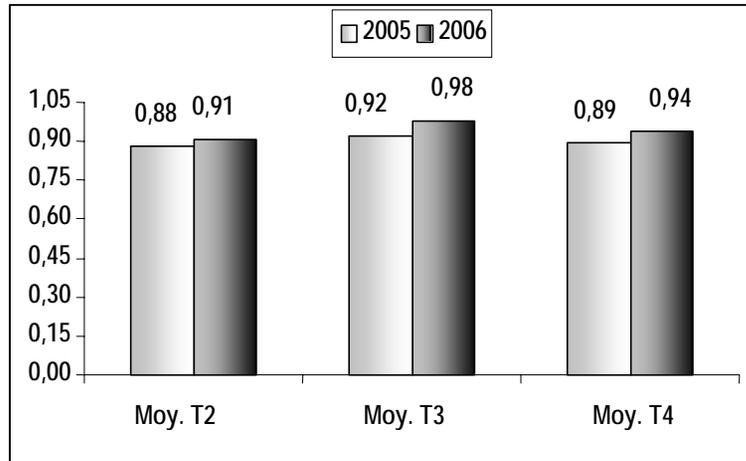
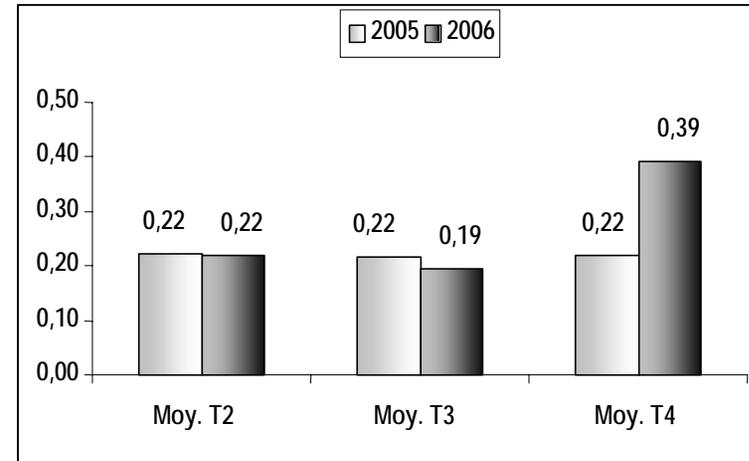


Figure 35 : Nombre de visites électroniques par habitant



### Analyse

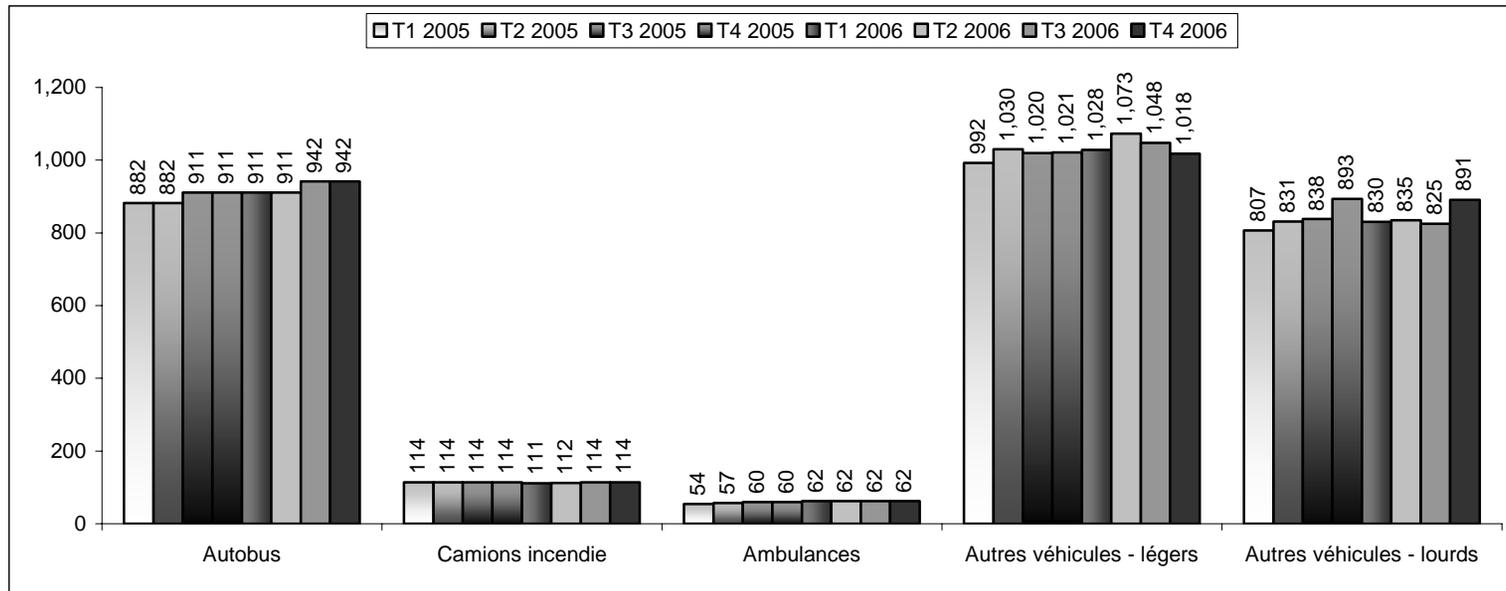
Figure 34 : Le nombre de prêts par personne relativement à la période comparable en 2005 continue d'augmenter.

Figure 35 : Par visites électroniques, on entend le nombre de séances de consultation individuelles du site de la BPO. Le site Web réaménagé de la BPO a été lancé en mai 2006. L'ensemble de données utilisé pour le suivi des visites du site ne suivait pas fidèlement les visites au catalogue de la bibliothèque. Par conséquent, les visites mensuelles sur le Web étaient sous-déclarées pour les mois de mai, juin, juillet, août et septembre. Le nouvel ensemble de données mis en place en octobre révèle une augmentation considérable du nombre de visites électroniques de la BPO.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profil de service – Services du parc automobile

Figure 36: Nombre de véhicules

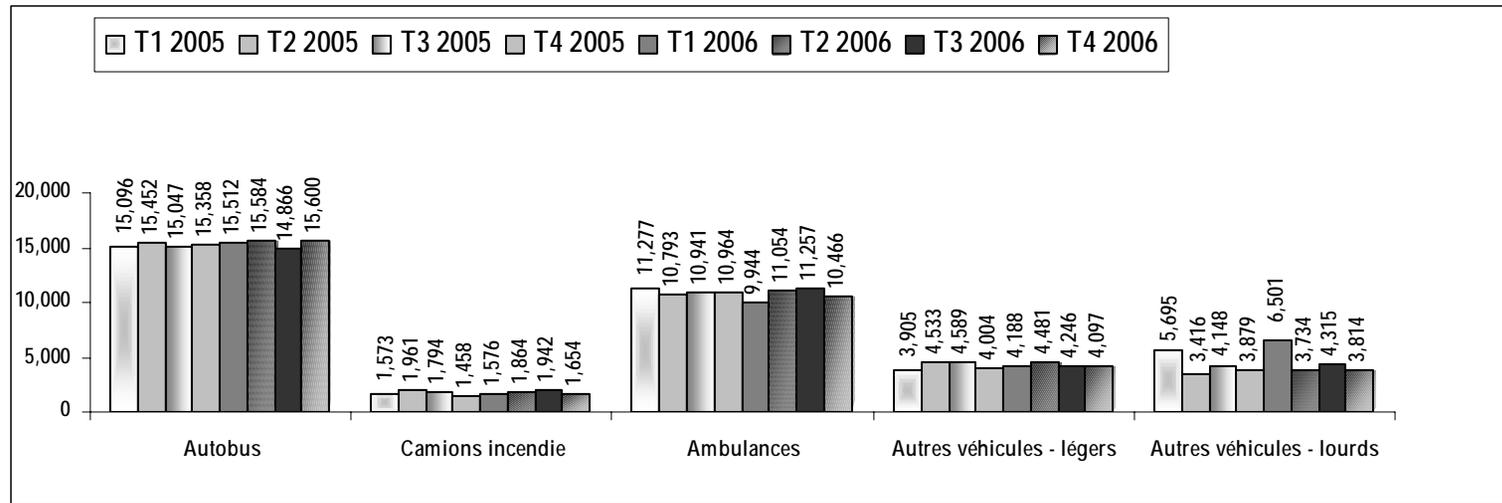


## Analyse

Figure 36 :

Le nombre d'autobus a augmenté au cours du 3<sup>e</sup> trimestre de chaque année en raison de l'ajout de nouveaux autobus nécessaires pour répondre à l'accroissement des services de transport en commun. Des autobus sont ajoutés en septembre de chaque année. Le nombre d'ambulances a augmenté de 2005 à 2006 conformément à la croissance approuvée par le Conseil. Les catégories « Autres véhicules » (légers et lourds) constituent le reste du parc automobile. Les données ne comprennent pas les véhicules de la police, les remorques, les éléments ou l'équipement ni les autres matériels qui ne comportent pas d'odomètre ou ne consomment pas de carburant. Il faut souligner que la catégorie « Autres véhicules » englobe les véhicules disponibles sous location saisonnière, ce qui peut faire fluctuer le nombre de véhicules chaque trimestre. Les augmentations des « Autres véhicules – Lourds » au 4<sup>e</sup> trimestre (mois d'hiver) sont attribuables à la location d'équipement de déneigement, comme les pelles, les niveleuses, etc. Pendant les mois d'été (T2/T3), le nombre d'« Autres véhicules – Légers » augmente en raison de la location de camionnettes pour les emplois d'été, comme la tonte du gazon, le nettoyage des piscines, etc. On entend par véhicule léger un véhicule de moins de 4 500 kg et par véhicule lourd, un véhicule de plus de 4 500 kg.

Figure 37 : Nombre moyen de kilomètres parcourus par véhicule

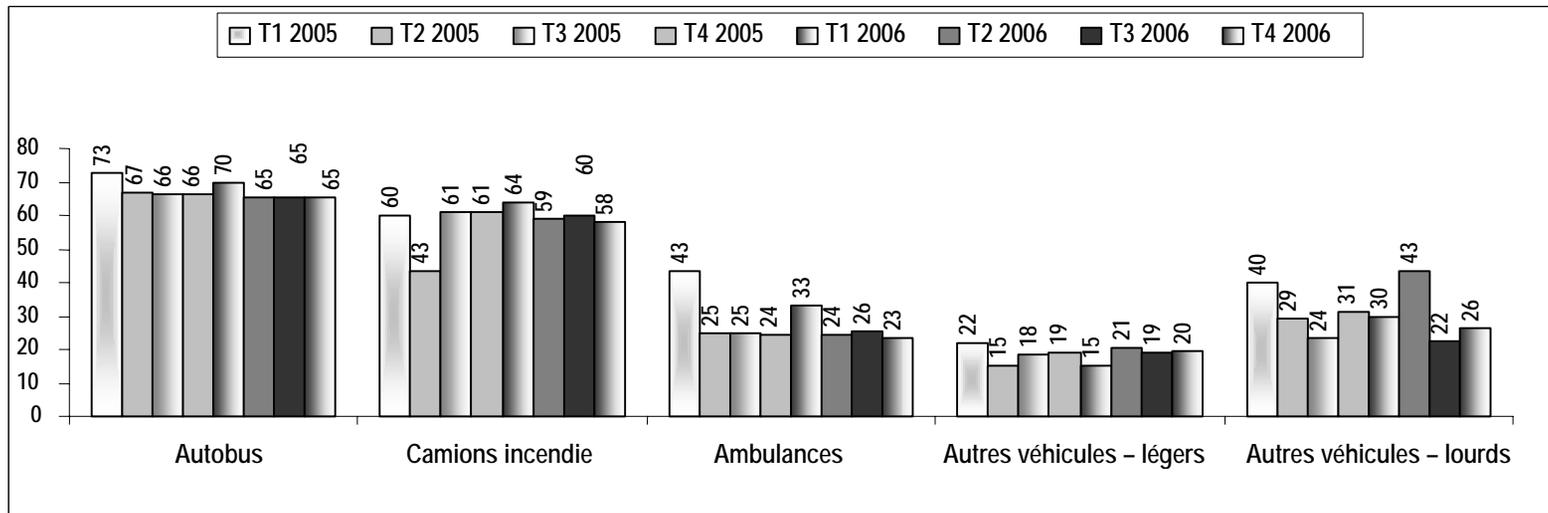


## Analyse

### Figure 37 :

Ces données représentent le nombre total de kilomètres parcourus divisé par le nombre total de véhicules pour chaque catégorie. Le nombre de kilomètres parcourus par autobus est demeuré assez stable durant les périodes recensées. Les données indiquent une diminution au 3<sup>e</sup> trimestre de chaque année parce que les nouveaux autobus arrivent vers la fin du 3<sup>e</sup> trimestre (septembre). Ainsi, ils comptent pour des unités pour le 3<sup>e</sup> trimestre même si ces nouveaux autobus ne parcourent pas beaucoup de kilomètres au cours du 3<sup>e</sup> trimestre. Les résultats relatifs aux autres véhicules légers et lourds varient d'un trimestre à l'autre en raison de l'utilisation de véhicules loués comme le matériel de déneigement pendant les mois d'hiver (T1). À cet égard, les données du 1<sup>er</sup> trimestre de 2006 sont comparables à celles du 1<sup>er</sup> trimestre de 2005. Les « Autres véhicules lourds » comprennent notamment les niveleuses, les tracteurs pour trottoir, etc., dont l'utilisation se mesure au moyen d'un compteur horaire plutôt qu'au moyen d'un compteur kilométrique. À des fins d'uniformité, nous avons utilisé le facteur de conversion recommandé par l'IACSM, soit 50 km par heure.

Figure 38 : Consommation de carburant (litres par 100 km)

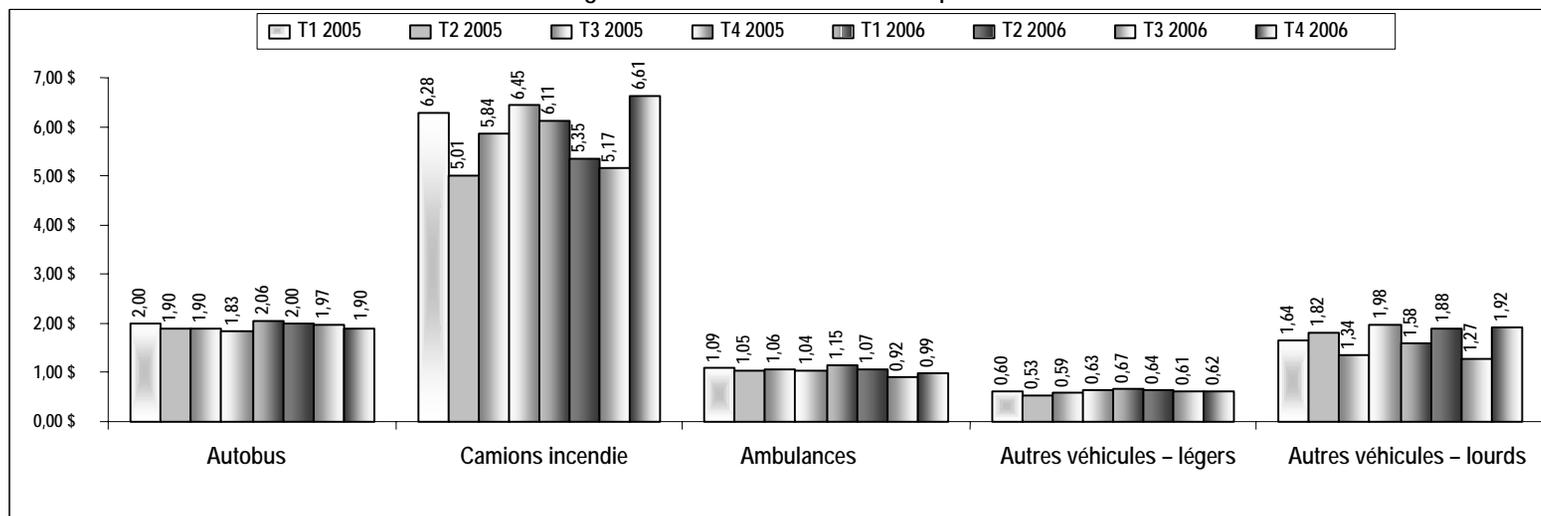


## Analyse

### Figure 38 :

Le tableau présente le nombre de litres consommés par 100 kilomètres parcourus. Pour les autobus, les températures plus froides au 1<sup>er</sup> trimestre entraînent une diminution de l'efficacité du carburant comparativement aux autres trimestres. Plus la barre est courte dans le graphique, meilleure est l'efficacité du carburant. Les données du 2<sup>e</sup> trimestre au 4<sup>e</sup> trimestre sont très constantes pour ce qui est des autobus et révèlent une légère augmentation de l'efficacité du carburant en 2006 par rapport à 2005. Pour les catégories autres que celle des autobus, les résultats révèlent d'importantes variations, qui sont causées par plusieurs facteurs. L'efficacité du carburant baisse en hiver (T1) en raison du froid. Un autre facteur de variation est le délai de saisie des données lorsque le carburant est acheté à un point de vente au détail, comme c'est le cas des ambulances. Le remplissage aux emplacements automatisés appartenant à la Ville est la meilleure façon de garantir la saisie simultanée, dans la base de données sur le parc automobile, des lectures de l'odomètre et des litres versés dans les véhicules. Le recours à ces emplacements aide à réduire les coûts du carburant, à améliorer la planification de l'entretien (en raison de l'exactitude des données) et à réduire la paperasserie pour les conducteurs.

Figure 39 : Frais de fonctionnement par km



## Analyse

### Figure 39 :

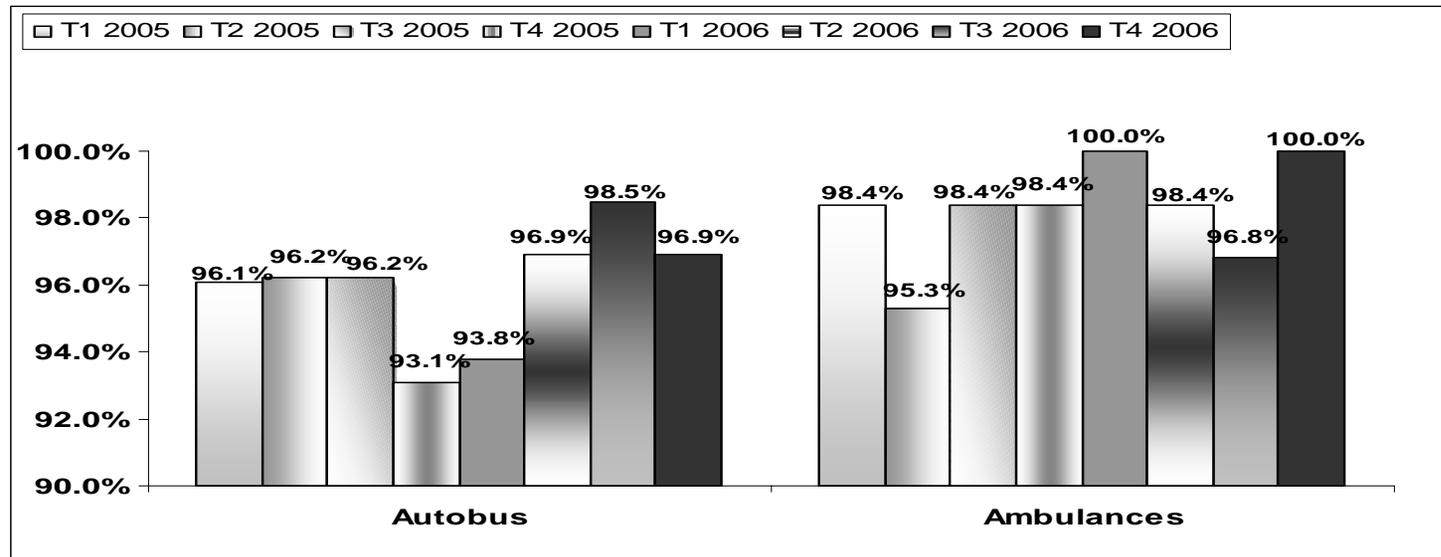
La Direction des services du parc automobile est une organisation à recouvrement des coûts qui facture tous les frais engagés par la Direction. Les frais de fonctionnement totaux des véhicules incluent les frais variables comme les frais de réparation, d'entretien et de carburant. Ces frais comprennent également les frais fixes (amortissement, permis, assurance), de même que les frais d'administration engagés au sein de la Direction des services du parc automobile. Les frais de fonctionnement totaux sont extraits de la base de données du parc automobile et représentent les « chiffres réels » pour chaque trimestre. On n'a pas tenté d'ajuster ces chiffres en raison d'incidences inflationnistes, comme l'augmentation du coût des pièces, les augmentations salariales, etc.

Au 4<sup>e</sup> trimestre de 2006, les frais de fonctionnement par km pour les autobus sont en hausse de 3,8 % par rapport à la période comparable en 2005 en raison de l'augmentation du coût du carburant. Le prix gelé du carburant pour le transport en commun au 4<sup>e</sup> trimestre de 2006 était de 95,8 cents le litre, en hausse par rapport à 78,8 cents le litre au 4<sup>e</sup> trimestre de 2005. Comparativement aux autres véhicules, les camions incendie ont des frais de fonctionnement par km plus élevés en raison d'un certain nombre de facteurs. Premièrement, les véhicules sont coûteux, de sorte qu'ils font l'objet d'un taux d'amortissement élevé (pour le financement du remplacement des véhicules à l'avenir). De plus, ces camions peuvent fonctionner pendant de nombreuses heures sur les lieux d'un incendie, de sorte qu'ils continuent d'utiliser du carburant et leur moteur continue de tourner même s'ils ne se déplacent pas. Comme l'indique la figure 9, les camions incendie n'affichent pas un kilométrage élevé parce qu'ils ne sont utilisés que pour répondre aux urgences dans leur secteur d'intervention particulier.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profil de service – Services du parc automobile

Figure 40 : Objectif du service d'entretien atteint – Transport en commun et ambulance



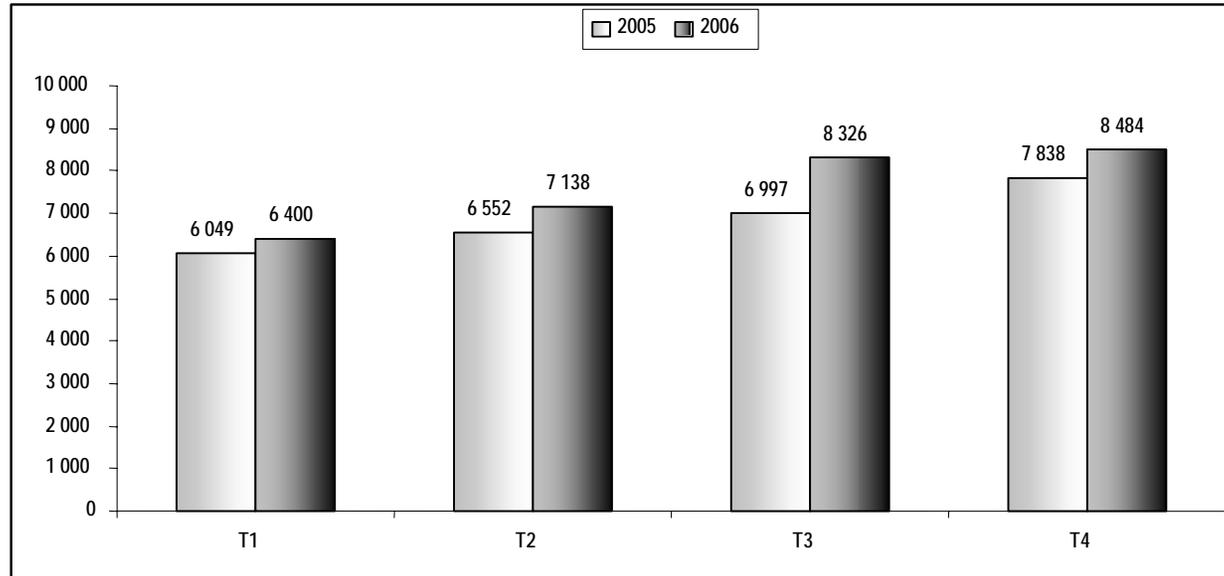
### Analyse

#### Figure 40 :

Ces tableaux représentent le nombre de jours de la semaine à titre de pourcentage du nombre total de jours de semaine dans chaque trimestre où l'Entretien du parc automobile a livré des autobus et des ambulances, tel qu'il avait été convenu avec les groupes de clients respectifs. Les Services de transport en commun établissent les exigences pour le nombre total d'autobus qui doivent être disponibles afin de répondre à la demande des heures de pointe le matin et l'après-midi (jours de la semaine). Les Services du parc automobile assurent l'entretien et les réparations nécessaires et le remplissage en carburant de sorte que ce nombre d'autobus soit disponible. Le SPO établit les exigences quant au nombre total d'ambulances nécessaires chaque matin (jours de la semaine) pour répondre aux demandes dans les délais prescrits et assurer le service de façon efficace. Les Services du parc automobile assurent l'entretien et les réparations nécessaires pour répondre à cette exigence.

Dans l'ensemble, les données de 2006 reflètent une amélioration par rapport aux résultats de 2005. Pour les autobus, la baisse au 4<sup>e</sup> trimestre de 2005 et au 2<sup>e</sup> trimestre de 2006 était attribuable à la non-disponibilité du personnel et aux conditions météorologiques difficiles. Les conditions météorologiques favorables ont contribué au meilleur rendement constaté au 4<sup>e</sup> trimestre de 2006. Pour les autobus et les ambulances, les résultats améliorés de 2006 sont influencés par une meilleure planification (répartition des unités pour que le travail soit effectué afin de minimiser les arrêts opérationnels pour les clients), des pratiques d'entretien améliorées et des conditions météorologiques favorables.

Figure 41 : Distance moyenne entre les bris (km) – autobus



## Analyse

### Figure 41 :

Ce graphique représente le nombre moyen de kilomètres parcourus entre les bris d'autobus. Lorsqu'un autobus brise, il doit être remplacé par un autre autobus en fonction. Pour cette mesure, plus le nombre de kilomètres est élevé, meilleur est le rendement. Ce graphique révèle que le rendement à chacun des trimestres de 2006 était meilleur qu'aux trimestres correspondants en 2005. Un nombre moins élevé de bris de véhicules est la plupart du temps le résultat d'un programme d'entretien préventif efficace. La formation du personnel et l'accent mis sur la résolution des problèmes répétitifs coûteux sont deux autres facteurs contributifs.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profil de service – Point de prestation des services

Figure 42 : Nombre total d'appels pris par le Centre d'appels 311

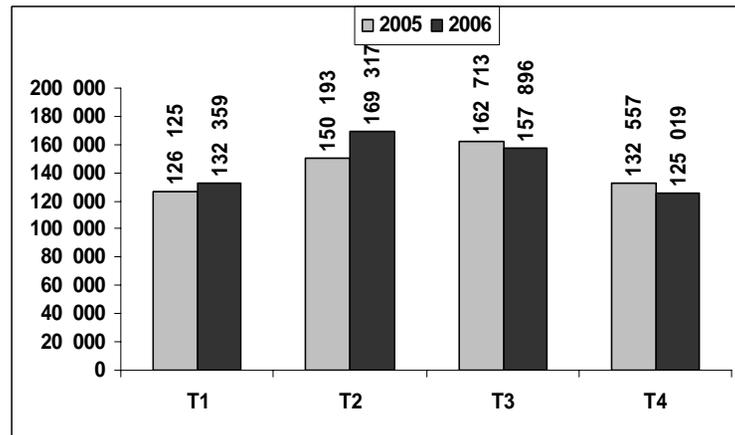
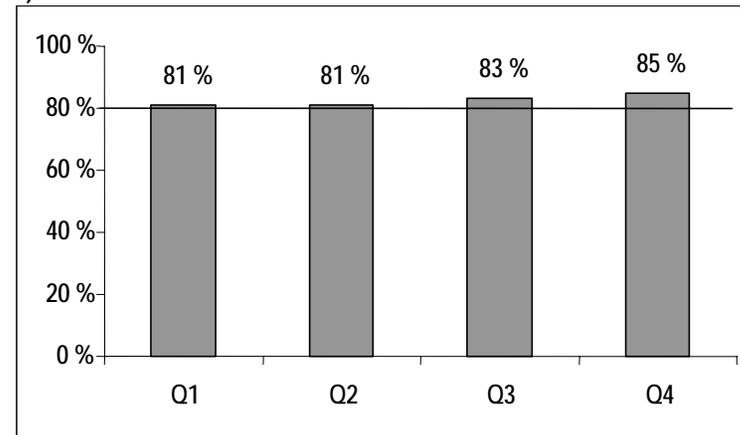


Figure 43 : Pourcentage des appels pris en 120 secondes ou moins (objectif de 80 %)



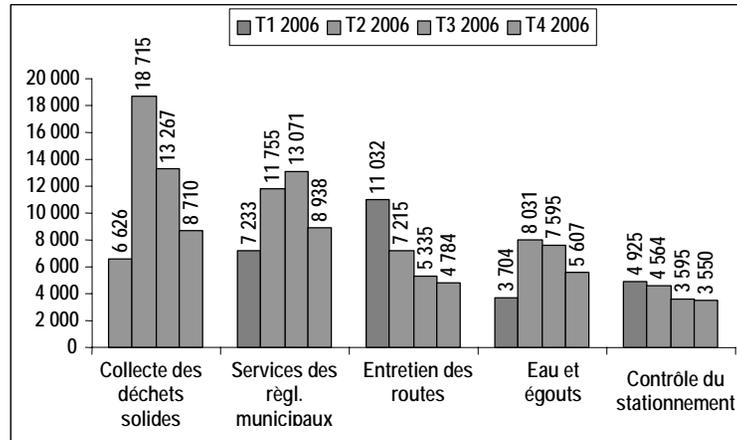
### Analyse

Le nombre d'appels pris au 4<sup>e</sup> trimestre de 2006 a diminué de 6 % par rapport au 4<sup>e</sup> trimestre de 2005, la période de comparaison la plus pertinente. Les principales raisons qui expliquent la baisse du nombre d'appels sont notamment les conditions météorologiques et l'introduction du logiciel de reconnaissance de la voix Speak@ease. Le Centre d'appels 311 a atteint son niveau de service cible pour le 4<sup>e</sup> trimestre de 2006 (figure 43).

Suite de l'analyse à la page 38.

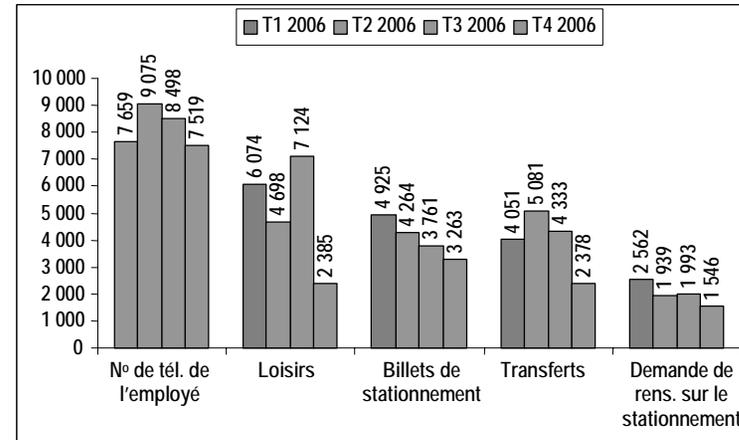
## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

Figure 44 : 311 Cinq demandes de service les plus fréquentes au 4<sup>e</sup> trimestre



## Profil de service – Point de prestation des services

Figure 45 : 311 Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes au 4<sup>e</sup> trimestre



## Analyse

Les conditions météorologiques ont entraîné une diminution du nombre d'appels concernant l'entretien des routes. De 6 659 appels au 4<sup>e</sup> trimestre de 2005, ce nombre est passé à 5 307 au 4<sup>e</sup> trimestre de 2006. Dans le même ordre d'idées, le nombre de demandes de renseignements et de service liées au stationnement est passé de 13 264 à 9 705 au 4<sup>e</sup> trimestre de 2006. Bien qu'il ait été mis à la disposition du public seulement en janvier 2007, le logiciel Speak@ease a été mis à la disposition de tout le personnel interne en octobre 2006. L'utilisation de ce logiciel a entraîné une diminution du nombre d'appels nécessitant une réceptionniste, lequel est passé de 17 212 au 4<sup>e</sup> trimestre de 2005 à 9 897 au 4<sup>e</sup> trimestre de 2006. Ces diminutions ont été compensées par d'autres types d'appels et représentent un facteur déterminant de l'augmentation du niveau de service atteint à la figure 43. Les volumes utilisés dans cette analyse incluent les appels qui ne sont pas décrits dans les tableaux des cinq demandes de service et de renseignements les plus fréquentes.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Profil de service – Point de prestation des services

Figure 46 : Volume total des opérations du Centre du service à la clientèle

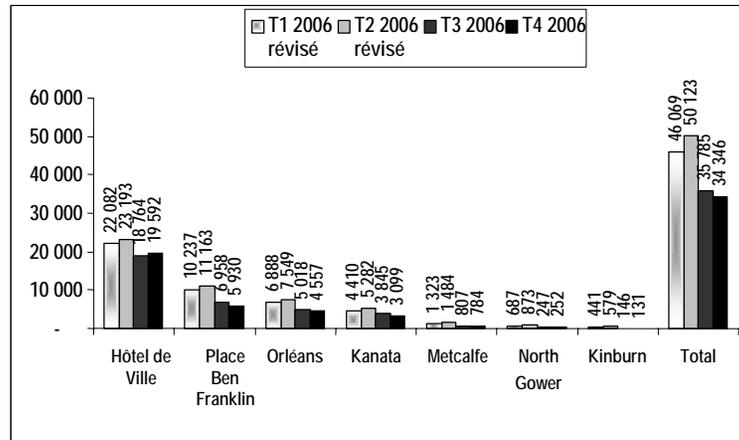
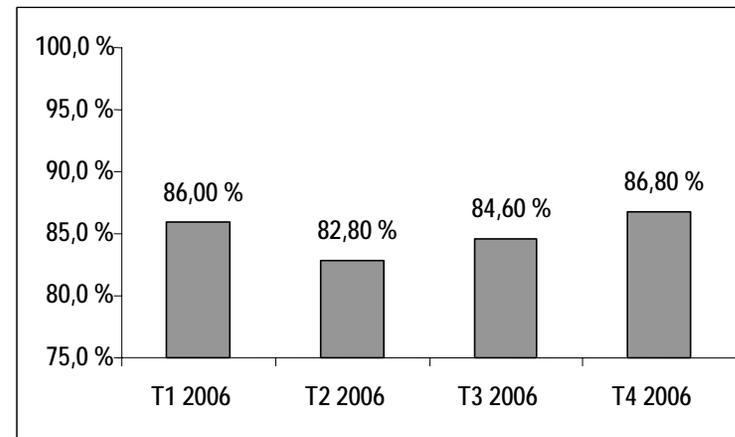


Figure 47 : Pénétration des services électroniques



## Analyse

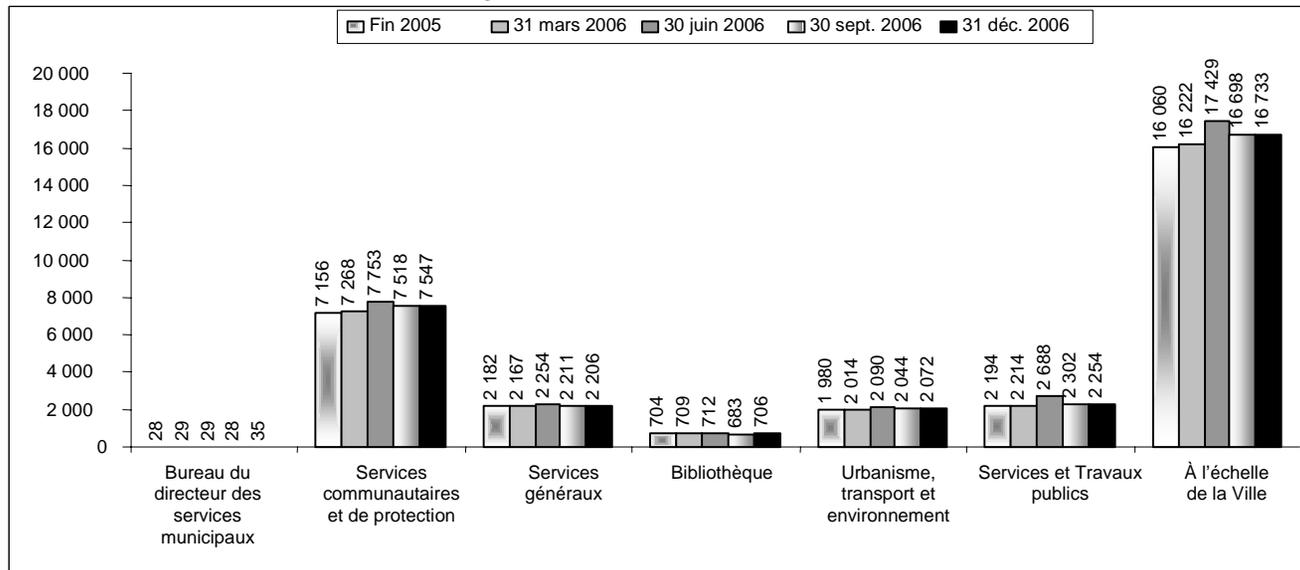
Le volume d'opérations des centres du service à la clientèle pour le 4<sup>e</sup> trimestre était en baisse d'environ 4 % par rapport au volume du 3<sup>e</sup> trimestre (figure 46). Une grande partie du volume des opérations a suivi les tendances saisonnières connues. Comme il avait été prévu, le nombre de licences de mariage a connu une diminution d'environ 1 000 licences par rapport au sommet enregistré pendant les mois d'été au 3<sup>e</sup> trimestre, il y a eu près de 800 opérations relatives aux permis de stationnement de moins par rapport au 3<sup>e</sup> trimestre et 600 inscriptions aux programmes de loisirs de moins par rapport au sommet enregistré au 3<sup>e</sup> trimestre lorsque le guide des loisirs automne-hiver est paru. La plus importante différence entre le 4<sup>e</sup> trimestre de 2006 et celui de 2005 a été les enregistrements de naissances. Les nouvelles exigences relatives au passeport pour voyager aux États-Unis combinées aux volumes de traitement de l'automne ont fait en sorte qu'il y a eu approximativement 2 000 enregistrements de naissance de plus qui ont été traités au 4<sup>e</sup> trimestre de 2006, comparativement au même trimestre l'année précédente. Comme il est indiqué dans le Rapport sur le rendement au 3<sup>e</sup> trimestre, le total d'opérations au 3<sup>e</sup> et au 4<sup>e</sup> trimestres est beaucoup moins élevé que le total du 1<sup>er</sup> et du 2<sup>e</sup> trimestres puisque le paiement des taxes foncières doit être effectué en mars (1<sup>er</sup> trimestre) et en juin (2<sup>e</sup> trimestre). Ainsi, il y a approximativement 1 000 opérations relatives au paiement des taxes foncières de moins par trimestre aux 3<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> trimestres, comparativement aux 1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> trimestres.

Le taux de pénétration des services électroniques était d'environ 87 % au 4<sup>e</sup> trimestre (figure 47). Le nombre total de visites du site ottawa.ca a encore une fois dépassé 1,2 million et atteint un sommet unique de plus de 490 000 visites en novembre. Le Web a connu un ralentissement similaire pendant la saison des Fêtes au profit des voies de service plus conventionnelles, puisque le nombre total de visites du site ottawa.ca a chuté à un peu plus de 320 000 visites en décembre, le total mensuel le moins élevé de 2006. En préparation aux élections municipales, un outil de recherche des bureaux de vote a été ajouté au site ottawa.ca. Cet outil a permis aux électeurs de vérifier par eux-mêmes l'emplacement de leurs bureaux de vote sur ottawa.ca. L'outil de recherche des bureaux de vote a été utilisé approximativement 68 000 fois en novembre, et le jour des élections, le taux d'utilisation de l'outil a atteint un sommet, les pages ayant été consultées un peu plus de 35 000 fois. Service à la clientèle et information au public continue de travailler avec les Services de technologie de l'information et les unités fonctionnelles afin d'améliorer le contenu du site ottawa.ca et les services offerts aux résidents et au personnel.

\*Nota : Le volume d'opérations des CSC pour les 1<sup>er</sup>, 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> trimestres a été révisé depuis le dernier rapport à la suite d'un changement à la façon dont les ventes de billets d'autobus sont reflétées.

\*\*Nota : Le taux de pénétration des services électroniques pour les 1<sup>er</sup>, 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> trimestres a été révisé de façon à corriger une erreur dans le logiciel des statistiques Web et à refléter de façon plus juste le volume d'opérations des centres de service à la clientèle.

Figure 48 : Dénombrement des effectifs



## Analyse

Dans l'ensemble, l'effectif a augmenté de 4,2 % du 31 décembre 2005 au 31 décembre 2006. La Direction des services de transport en commun est passée de Services et Travaux publics à Urbanisme, transport en commun et environnement le 1<sup>er</sup> décembre 2006. L'effectif a été ajusté de façon à refléter ce changement.

Les Services communautaires et de protection affichent une augmentation globale de l'effectif attribuable au recrutement saisonnier de personnel à temps partiel de la Direction des parcs et loisirs.

## Analyse

Notre capacité de télécharger des données a été restaurée. Toutefois, comme il a été indiqué précédemment, les Services paramédics d'Ottawa ne sont pas en mesure de fournir l'information demandée en raison de préoccupations constantes et non réglées avec l'intégrité des données ADDAS du ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD). Il n'y a pas eu de progrès au cours de 2006. Nous continuons de collaborer avec d'autres services paramédics partout à l'échelle de la province (par l'intermédiaire du groupe d'experts sur les SMU de l'IACSM) afin de mettre à l'essai et de valider les données et de faire pression auprès du MSSLD pour avoir un accès direct aux données (brutes) ARIS.

**Analyse**

La Direction des opérations de surface en est actuellement à élaborer des mesures et prévoit pouvoir en faire rapport dans le Rapport trimestriel sur le rendement au 2<sup>e</sup> trimestre de 2007.

**Analyse**

À partir de 2007, la Direction des services du bâtiment devra, conformément à la *Loi sur le code du bâtiment*, produire un rapport annuel divulguant les recettes totales générées par les permis de construction, les coûts totaux associés à l'application de la Loi et du Code et la situation du fonds de réserve. De plus, le Rapport annuel rendra compte du rendement de la Direction en fonction des échéanciers fixés par la Loi pour la prestation des services. Le Rapport annuel coïncidera avec le Rapport trimestriel sur le rendement du 1<sup>er</sup> trimestre.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Définitions et notes explicatives

Mesure	Définitions ou notes explicatives
Figure 3 : Ponctualité du service aux points de contrôle	Le pourcentage d'autobus qui « ne quittent jamais les points de contrôle d'avance ou plus de trois minutes en retard ».
Figure 4 : Pourcentage de trajets planifiés qui ont eu lieu :	Sur l'ensemble des voyages prévus pour une journée, le pourcentage qui ont lieu.
Figure 13 : Nombre de cas et nombre de bénéficiaires d'Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées	<p>Nota 1 : Ontario au travail (OT) est offert par la Direction des services d'emploi et d'aide financière de la Ville. En règle générale, la structure des coûts du programme est établie de la façon suivante :</p> <p>50 % par la province/50 % par la Ville pour les frais d'administration, 80 % par la province/20 % par la Ville pour les frais liés à l'aide financière (prestations versées aux clients).</p> <p>Même si le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) est offert par la province (ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC)), les SEAF effectuent la prestation de deux composantes de service aux clients du POSPH pour le MSSC; il s'agit de mesures de soutien à l'emploi pour les époux et les personnes adultes à charge dans le cadre du POSPH et le soutien essentiel de santé et de services sociaux pour tous les membres admissibles de la famille.</p> <p>Nota 2 : Tant pour OT que pour le POSPH, un cas comprend tous les membres de la famille immédiate; les bénéficiaires comprennent les époux et les enfants.</p>
Figure 25 : Pourcentage de participation aux programmes	Le nombre de participants aux programmes accrédités par rapport au nombre de places disponibles dans les programmes accrédités multiplié par 100.
Figure 31 : Nombre de dangers pour la santé ayant fait l'objet d'une intervention	Les risques pour la santé comprennent les risques naturels (tel que le virus du Nil occidental), biologiques, chimiques, radiologiques et nucléaires (CBRN), ainsi que les risques technologiques.
Figure 34 : Nombre de prêts par habitant	Le nombre mensuel de prêts par population officielle.
Figure 35 : Nombre de visites électroniques par habitant	Le nombre total mensuel unique de sessions ouvertes sur le site Web de la Bibliothèque publique d'Ottawa (BPO) divisé par la population officielle.

## Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

## Définitions et notes explicatives

Mesure	Définitions ou notes explicatives	
Figure 44 : 311 Cinq demandes de service les plus fréquentes au 4e trimestre	Services des règlements municipaux	c.-à-d. chiens sans surveillance, débris extérieurs et plaintes contre le bruit
	Contrôle du stationnement	c.-à-d. stationnement interdit sur la propriété privée, défense de stationner et stationnements de trois heures
	Entretien des routes	c.-à-d. nids-de-poule, déchets et déneigement
	Collecte des déchets solides	c.-à-d. déchets/recyclage non ramassés, dégâts non ramassés par les éboueurs
	Eau et égouts	c.-à-d. localisation du service, refoulement d'égout et bris de conduite maîtresse
Figure 45 : 311 Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes au 4e trimestre	Numéro de téléphone des employés	c.-à-d. demandes de numéro de téléphone d'employés
	Déchets	c.-à-d. journée de la collecte des déchets, déchets acceptés, dépôt des déchets dangereux
	Demandes de renseignements sur le stationnement	c.-à-d. renseignements sur la réglementation du stationnement
	Contraventions de stationnement	c.-à-d. endroits où payer, méthodes et révision/déroulement de la procédure
	Loisirs	c.-à-d. inscription, emplacement des parcs et piscines, réservation, horaire de baignade/patinage libre
	Transferts	c.-à-d. demande de transfert de personnes, de services et d'installations de la Ville
Figure 47 : 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).