



Rapport trimestriel sur le rendement présenté au
Conseil
2^e trimestre, avril-juin 2007

Ville d'Ottawa
Services de transformation des activités

Délibérément laissé en blanc

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 axés sur les résultats sur l'efficacité et les services à la clientèle des services de base offerts à la population par la Ville d'Ottawa, de même que sur les principaux services internes.

Faits saillants

Parmi les faits saillants des données déclarées au deuxième trimestre de 2007 :

- Services de transport en commun** : OC Transpo a transporté 23,1 millions de passagers au 2e trimestre de 2007, soit 900 000 passagers ou 3,9% de plus qu'au 2e trimestre de 2006.

Par rapport à la même période l'an dernier, le pourcentage d'autobus arrivant à l'heure a augmenté. Au 2e trimestre de 2007, 81,5 % des autobus arrivaient à l'heure contre 78,5 % au 2e trimestre de 2006. Du reste, 18,5 % des autobus n'arrivaient pas à l'heure, dont 9,6 % en retard et 8,9 % arrivaient trop tôt.

Au 2e trimestre de 2007, 99,6 % des trajets prévus ont été effectués, proportion en baisse par rapport aux 99,7 % des trajets pendant le même trimestre en 2006.
- Déchets solides** : Au 2e trimestre de 2007, le nombre de tonnes de déchets enfouis a quelque peu augmenté de 0,1 % par rapport au même trimestre en 2006. Le volume d'ordures enfouies au 2e trimestre de 2007 prend en compte les déchets commerciaux dans les appartements, lesquels n'ont pas été comptabilisés en avril et en mai 2006. Après comparaison du même service de ramassage des contenants des immeubles à appartements (sauf les déchets commerciaux dans les appartements), il reste une légère réduction (1,2 %) à la quantité de déchets domestiques enfouis en 2007 par rapport aux premier et deuxième trimestres de 2006.

Par ailleurs, il y a hausse à la quantité de matières recueillies aux fins du recyclage. Il se peut que cette hausse soit attribuable en partie à la campagne d'éducation et de sensibilisation communautaire REPENSER LES DÉCHETS de même qu'à une sensibilisation accrue de la population aux questions

d'élimination des déchets. Néanmoins, au 2e trimestre de 2007, le taux de réorientation des déchets a régressé par rapport au même trimestre en 2006 à cause d'une baisse à la quantité de feuilles et de résidus de jardinage recueillie ainsi qu'à la quantité de verre recueillie par suite de la mise en œuvre du programme de consignation du LCBO. Il est à noter que le tonnage de verre de la Régie des alcools de l'Ontario (LCBO) qui n'est plus ramassé dans les boîtes bleues continuera d'être pris en compte dans le taux de réacheminement de la Ville aux fins du financement de Réacheminement des déchets Ontario (RDO). Ce dernier fera part de ce nombre au début de 2008, ce qui fera ressortir le véritable taux de réacheminement d'Ottawa.

- Planification** : Par rapport au 2e trimestre des années précédentes, peu de demandes d'aménagement ont été traitées au 2e trimestre de 2007. Les postes vacants ont contribué au retard dans le traitement des demandes.

Quoique toujours inférieur à 80 %, le pourcentage de demandes de modification au règlement du zonage pour lesquelles une décision est prise dans les délais prévus à la Loi sur l'aménagement du territoire s'est amélioré au 2e trimestre de 2007 par rapport au 2e trimestre des années précédentes. De fait, 89 % des demandes de copropriété/lotissement et 67 % des demandes de plan de site ont fait l'objet d'une décision dans les délais prévus à la Loi sur l'aménagement du territoire.
- Services du bâtiment** : Au 2e trimestre de 2007, le nombre total de demandes de permis de construire était en hausse de 6,5 % par rapport à celui du 2e trimestre de 2006.

Au 2e trimestre de 2007, les cinq quartiers où la construction était la plus répandue (34 % des permis délivrés) étaient Cumberland (166 permis), Kitchissippi (110 permis), Gloucester-Sud (108 permis), Barrhaven (103 permis) et Somerset (97 permis). Au 2e trimestre de 2006, les quartiers dans cette situation étaient Gloucester-Sud (204 permis), Cumberland (187 permis), Kanata Nord (96 permis), Orléans (86 permis) et Barrhaven (84 permis).

Par rapport au 2e trimestre de 2006, on constate une amélioration du rendement de la Direction des services du bâtiment par rapport aux délais prescrits dans l'examen initial d'une demande. La Direction a su procéder à

Faits saillants (suite)

L'examen initial d'une demande dans les délais prescrits 88 % du temps contre 80 % au 2e trimestre de 2006. Pour ce qui est des petits projets des propriétaires fonciers et de l'aménagement de locataires dans les immeubles actuels, lesquels ont prolongé les délais (avalisés par le Conseil), les délais avalisés par le Conseil ont été respectés à 87 % et 89 %, respectivement.

- Emploi et aide financière : Au 1er trimestre de 2007, les fluctuations saisonnières que sont les mises à pied d'après-Noël et le ralentissement au marché du travail ont entraîné la hausse du nombre de cas vérifiés (14 %) et du nombre de cas accordés (15 %) dans les programmes Ontario au travail et Soutiens essentiels de santé et de services sociaux. Remarque : La déclaration des SEAF accuse un retard d'un trimestre.
- Parcs et loisirs : Le nombre de participants aux programmes accrédités par tranche de 1 000 citoyens a augmenté de 13 % au 2e trimestre de 2007, par rapport au même trimestre en 2006, grâce à la prestation de nouveaux programmes novateurs.
- Services du parc automobile : Au 2e trimestre de 2007, les frais de fonctionnement des autobus pour chaque km ont augmenté de 3,3 % par rapport au 2e trimestre de 2006. Cette augmentation est directement attribuable à l'inflation annuelle courante qui touche les pièces de rechange, les salaires et le carburant.

Pour un deuxième trimestre consécutif, les Services du parc automobile ont satisfait à la norme de service dans la prestation d'autobus, comme convenu avec les Services de transport en commun, dans une proportion d'environ 83 %. Cette situation est imputable à la pression constante exercée par le fardeau de travail issu des changements apportés aux programmes d'entretien préventif et au processus d'inspection du MTO, dont les répercussions se faisaient encore sentir en mai sur les Services du parc automobile. Les engagements inhabituellement élevés à l'endroit de véhicules nolisés et d'événements spéciaux comme les éliminatoires de la Coupe Stanley ont accentué les difficultés, au point où les statistiques de service n'ont atteint de nouveau les 95 % qu'en juin.

- Point de prestation des services : Le Centre d'appels 3 1 1 a atteint au 2e trimestre de 2007 le niveau de service ciblé de 80 %, répondant à 83 % des appels en 120 secondes. Il y a eu 1 373 491 visites au site www.ottawa.ca, soit un nouveau record trimestriel.
- Global : Le dénombrement des effectifs s'est accru à la suite de l'embauche saisonnière normale des étudiants pendant les mois d'été.

Conclusion

Le Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil demeure un travail en évolution constante. Le contenu de ce cinquième rapport trimestriel reflète les progrès réalisés par la Ville en ce qui touche la présentation de renseignements améliorés significatifs et utiles sur le rendement, de façon à décrire fidèlement le rendement du secteur de programme, ainsi que l'amélioration de la qualité d'analyse des données. Certains secteurs de programme demeurent dépourvus de mesures du rendement. Dans le présent rapport, ces secteurs comportent un échéancier vraisemblable quant à la disponibilité de cette information. Les Services de transformation des activités ne cessent de collaborer avec tous les secteurs dans l'élaboration ou l'amélioration de ces mesures, dans l'optique de rehausser le contenu du rapport à l'avenir. Le rapport évoluera 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 de même qu'aux changements apportés au milieu municipal.

Vos commentaires et suggestions seront bien accueillis, car ils permettent au rapport de conserver sa pertinence et de prendre en compte les besoins de renseignements en pleine évolution du Conseil. Veuillez communiquer avec Stephen Finnamore, directeur général, Services de transformation des activités, au Steve.Finnamore@ottawa.ca ou au poste 28859.

Stephen Finnamore
Directeur exécutif, Services de transformation des activités
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
- Urbanisme
- Services du code du bâtiment
- 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
- Services du parc automobile
- Point de prestation des services
- Services généraux

De plus :

- Les Opérations de surface, qui en sont à établir des mesures, devraient pouvoir faire rapport au 3e trimestre de 2007 (Comité des transports).
- Dans le cas du Service paramédic, les données du service provincial d'acheminement se font attendre. Toutefois, la Direction s'engage toujours à fournir des données sur le rendement dans les prochaines versions du présent rapport (Comité des services communautaires et de protection).
- Le Service des incendies devrait pouvoir faire rapport sur les délais d'intervention d'ici le troisième trimestre de 2007 (Comité des Services communautaires et de protection).

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 total d'utilisateurs du transport en commun conventionnel par trimestre

Figure 2: Ponctualité du service aux points de contrôle
Figure 3: Pourcentage de trajets planifiés qui ont eu lieu (moyenne trimestrielle)

Comité de l'urbanisme de l'environnement

Déchets solides

Figure 4: Nombre total de tonnes de déchets domestiques recyclés et nombre total de tonnes de déchets domestiques enfouis par trimestre
Figure 5: Pourcentage de déchets réorientés (boîtes bleues et noires seulement) – résidences privées et immeubles à appartements
Figure 6: Pourcentage de déchets réorientés (tous les flots de déchets) collectés aux résidences privées

Urbanisme

Figure 7: Nombre de demandes d'aménagement traitées par trimestre
Figure 8: Examen en temps voulu – Pourcentage de demandes de modification au règlement de zonage présentées au Conseil municipal en temps opportun
Figure 9: Examen en temps voulu : Pourcentage de demandes de délégation de pouvoir au personnel pour lesquelles une décision est prise en temps opportun

Services du code du bâtiment

Figure 10: Nombre de demandes de permis de construire
Figure 11: Total des permis de construire délivrés par quartier
Figure 12: Pourcentage des demandes déterminées dans les délais prescrits par la loi
Figure 13: Pourcentage des demandes déterminées dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil)

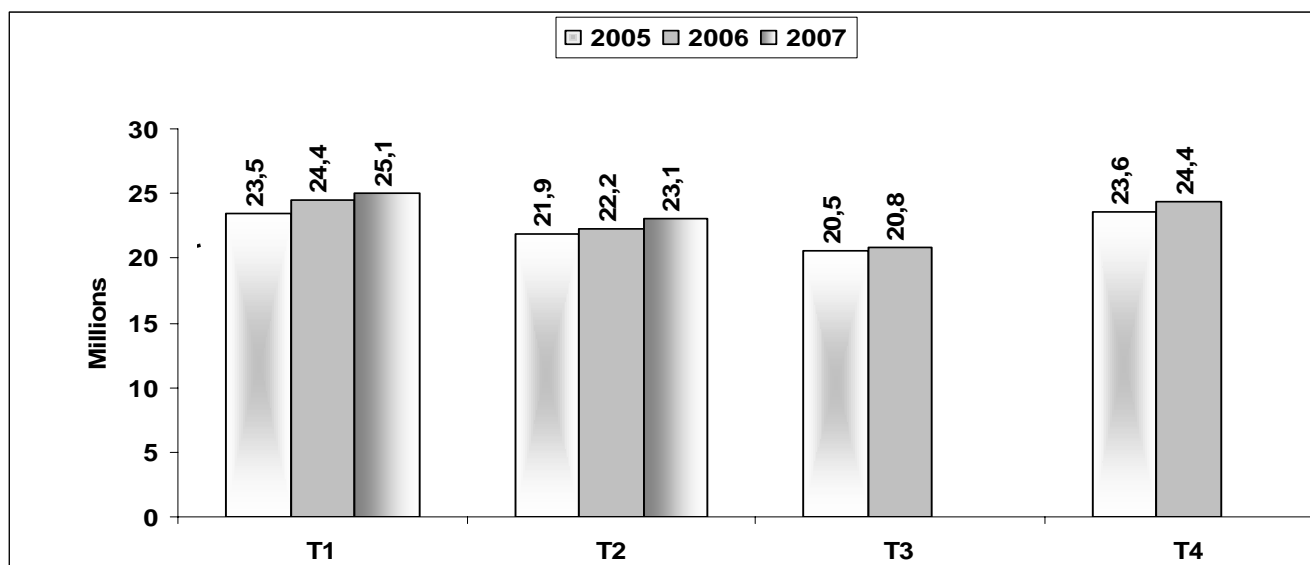
Commission de services policiers

Services de police

Figure 14: Nombre d'appels de service – toutes les priorités
Figure 15: Nombre d'infractions au Code criminel traitées par policier
Figure 16: Délai de réponse aux appels de première priorité

Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil	Profils des services
Comité des services communautaires et de protection	Comité des services communautaires et de protection (suite)
Services d'emploi et d'aide financière	Santé publique
<p>Figure 17: Nombre de cas et nombre de bénéficiaires d'Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées</p> <p>Figure 18: 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)</p> <p>Figure 19: Nombre moyen de participants (y compris les ateliers et la participation aux sections de ressources à l'emploi)</p> <p>Figure 20: Nombre de cas d'Ontario au travail terminés</p> <p>Figure 21: Nombre moyen de jours entre une demande à Ontario au travail et la vérification</p>	<p>Figure 31: Nombre de visites aux cliniques santé-sexualité</p> <p>Figure 32: Nombre de visites aux cliniques dentaires</p> <p>Figure 33: Nombre de visites aux jeunes familles</p> <p>Figure 34: Nombre de dangers pour la santé ayant fait l'objet d'une intervention</p> <p>Figure 35: Nombre d'appels à la ligne d'information de santé publique</p> <p>Figure 36: Nombre d'inspections effectuées dans les services d'alimentation</p>
Service des incendies	Bibliothèque publique d'Ottawa
<p>Figure 22: Nombre d'incendies auxquels le Service des incendies a donné suite</p> <p>Figure 23: : Nombre de blessures et de décès liés à des incendies chez des particuliers</p>	<p>Figure 37: Nombre de prêts par habitant</p> <p>Figure 38: Nombre de visites électroniques par habitant</p>
Logement	Comité des services organisationnels et du développement économique
<p>Figure 24: Moyenne des taux d'occupation des lits dans les refuges</p> <p>Figure 25: Pourcentage de personnes sur des listes d'attente placées dans des logements sociaux</p>	Services du parc automobile
Parcs et loisirs	<p>Figure 39: Frais de fonctionnement par km (\$)</p> <p>Figure 40: Objectif du service d'entretien atteint – Transport en commun</p> <p>Figure 41: Distance moyenne parcourue par un autobus avant qu'il ne soit remplacé pour des raisons mécaniques (en km)</p>
<p>Figure 26: : Nombre de participants à des programmes accrédités par 1 000 habitants</p> <p>Figure 27: Nombre de participants et de places disponibles dans les programmes accrédités</p> <p>Figure 28: Pourcentage de participation aux programmes</p>	Point de prestation des services
Services des règlements municipaux	<p>Figure 42: Nombre total d'appels pris par le Centre d'appels 311</p> <p>Figure 43: Pourcentage des appels pris en 120 secondes ou moins (objectif de 80 %)</p> <p>Figure 44: 311 Cinq demandes de service les plus fréquentes</p> <p>Figure 45: 311 Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes</p> <p>Figure 46: Volume total des opérations du Centre du service à la clientèle</p> <p>Figure 47: Pénétration des services électroniques</p>
<p>Figure 29: Volume total d'appels par trimestre</p> <p>Figure 30: Volume total d'appels par trimestre pour les quatre types d'appels les plus fréquents</p>	Services généraux
	<p>Figure 48: Dénombrement des effectifs</p>

Figure 1: Nombre total d'usagers du transport en commun conventionnel par trimestre



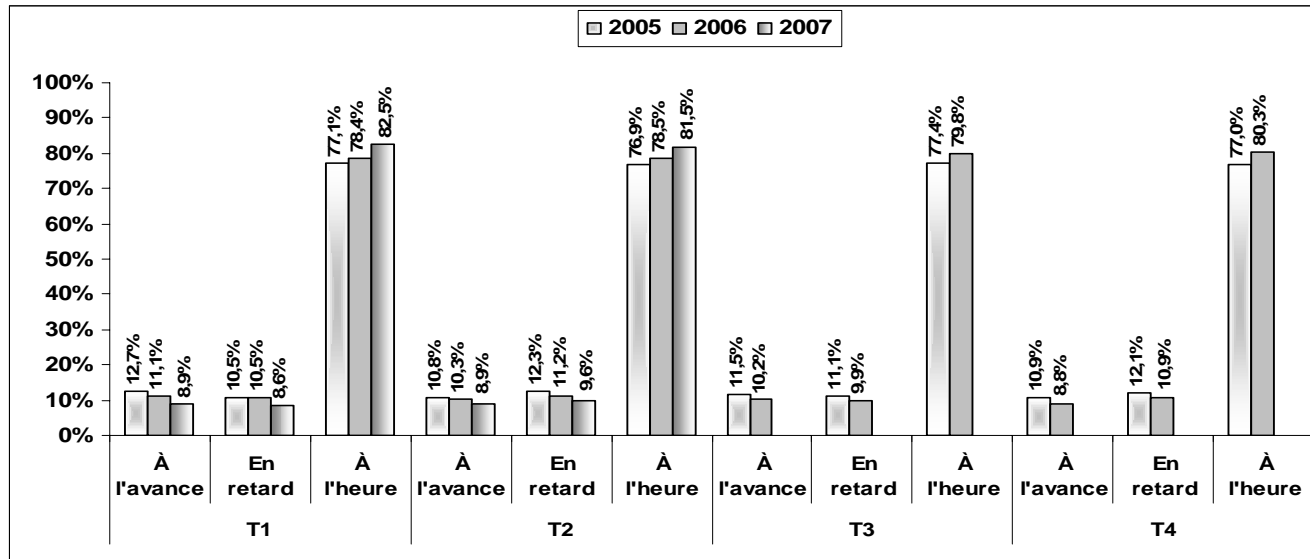
Analyse

Figure 1 : Le nombre d'usagers du transport en commun conventionnel se rapporte au service de transport en commun régulier (autobus, O Train), par opposition au service de transport en commun spécialisé (Para Transpo) offert aux personnes qui ne peuvent recourir aux services du transport en commun régulier.

Au deuxième trimestre de 2007, OC Transpo a transporté 23,1 millions de passagers, soit près de 900 000 passagers ou 3,9 % de plus qu'au cours du même trimestre en 2006. Plusieurs facteurs peuvent expliquer cette hausse au nombre de passagers, notamment le programme fédéral de crédit d'impôt pour le transport en commun, la prestation de services supplémentaires en réponse à la demande, l'amélioration apportée au réseau de transport, la fiabilité accrue du service et les options novatrices de tarification qui, depuis leur instauration il y a deux ans, sont bien reçues par la clientèle.

Le nombre d'usager du transport en commun varie d'une saison à l'autre : il diminue en avril lorsque le temps s'adoucit pour atteindre un plancher l'été, saison pendant laquelle les écoles sont fermées et une bonne partie de la clientèle se trouve en vacances. Ce nombre augmente de nouveau, une fois les vacances estivales terminées et la rentrée scolaire amorcée en septembre.

Figure 2: Punctualité du service aux points de contrôle



Analyse

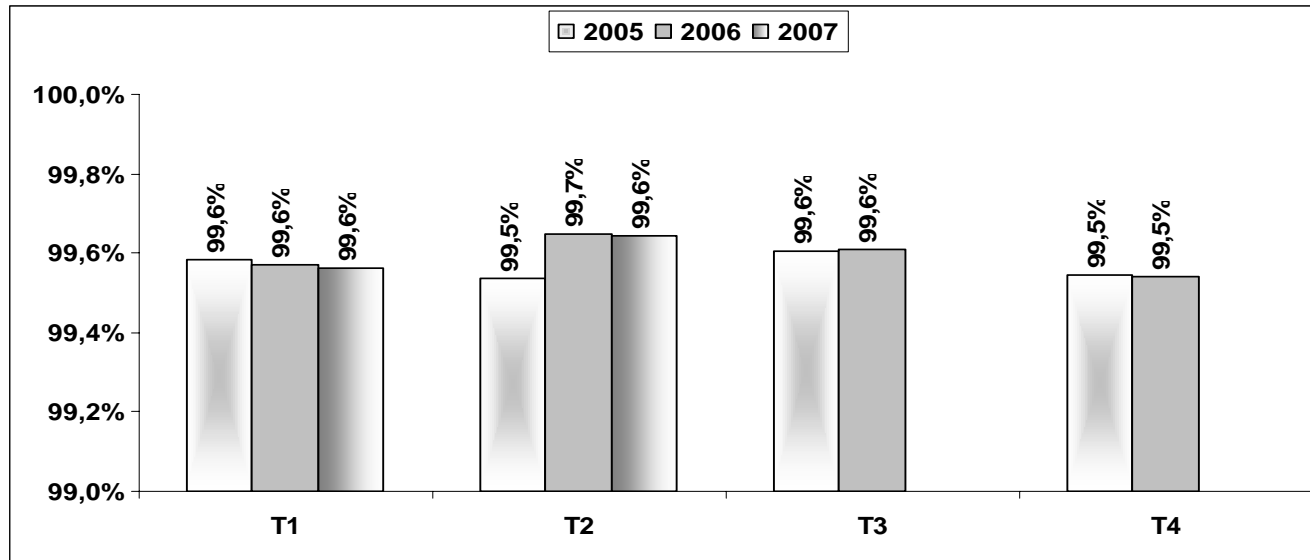
Figure 2 : La punctualité du service aux points de contrôle se rapporte au pourcentage d'autobus qui « ne quittent jamais un point de contrôle à l'avance ou plus de 3 minutes en retard ».

Au deuxième trimestre de 2007, la punctualité du service s'était améliorée par rapport au même trimestre en 2006. De fait, la punctualité du service a augmenté pour s'établir à 81,5 % en 2007, soit une hausse par rapport à 78,5 % en 2006. Cette amélioration résulte du nombre inférieur d'autobus qui arrivent à l'avance ou en retard. Elle peut être attribuable à l'instauration du nouveau réseau de contrôle automatique des véhicules (CAV) faisant appel à la technologie GPS et aux améliorations apportées aux horaires pendant la dernière année.

Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

Profil de service – Transport en commun

Figure 3: Pourcentage de trajets planifiés qui ont eu lieu (moyenne trimestrielle)



Analyse

La figure 3 exprime en pourcentage le nombre de trajets prévus ou planifiés qui ont été effectués par rapport à l'ensemble des trajets prévus ou planifiés (c. à d. le pourcentage des trajets qui ont été effectués).

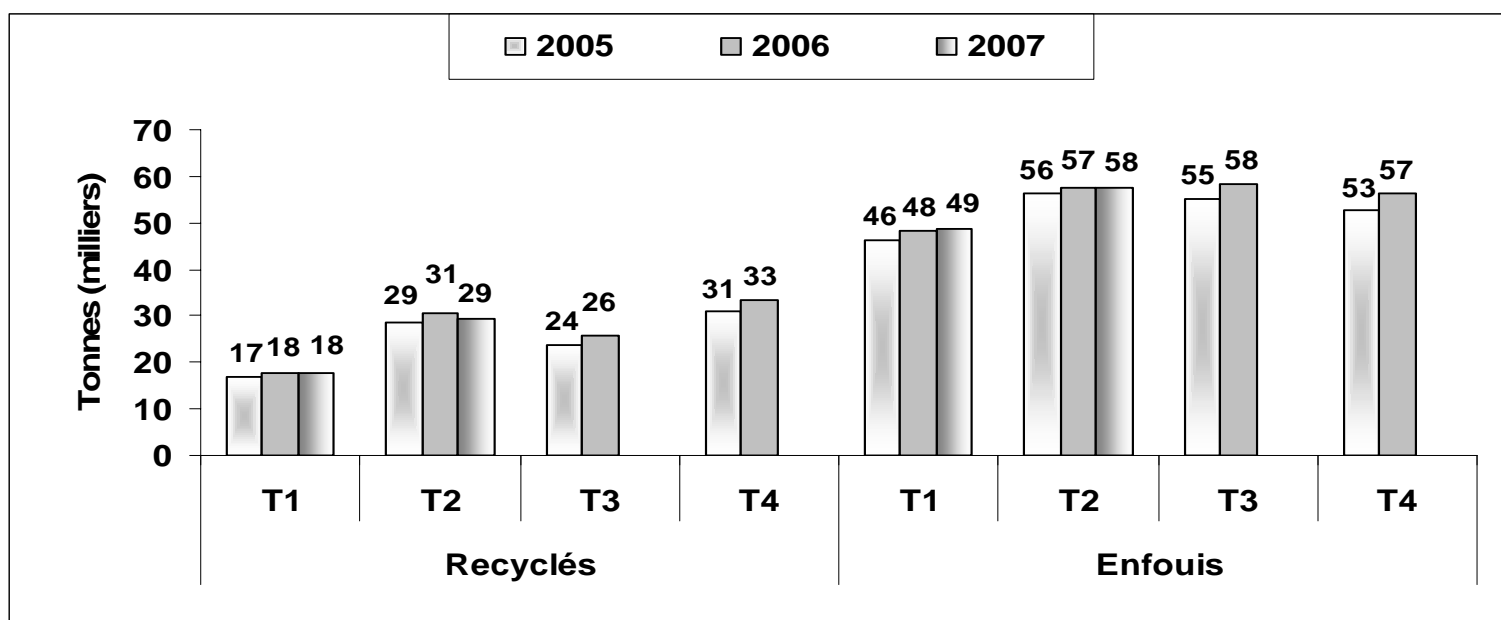
Les Services de transport en commun ont pour objectif d'assurer, chaque jour, la plus grande prestation possible du service planifié. Il est toutefois impossible d'assurer une prestation intégrale à cause des bris imprévus de véhicules en service, des accidents et des sommets d'absentéisme chez le personnel, etc. Actuellement, les Services de transport en commun cherchent à assurer la prestation, chaque jour, d'au moins 95,5 % des trajets prévus. Au 2e trimestre de 2007, leur prestation à cet effet s'établissait en moyenne à 99,6 %.

Dans le présent contexte, une perte de 0,2 % peut vouloir dire un recul de 10 000 passagers mensuels.

Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

Profil de service – Déchets solides

Figure 4: Nombre total de tonnes de déchets domestiques recyclés et nombre total de tonnes de déchets domestiques enfouis par trimestre



Analyse

Figure 4 : Le nombre de tonnes enfouies au deuxième trimestre de 2007 a augmenté de 0,1 % par rapport au même trimestre en 2006. Le calcul de la quantité d'ordures enfouies au 2e trimestre de 2007 prend en compte les déchets commerciaux dans les appartements; tel n'était pas le cas en avril et en mai 2006. Après comparaison du même service de ramassage des contenants des immeubles à appartements (sauf les déchets commerciaux dans les appartements), il subsiste une légère réduction (1,2 %) à la quantité de déchets domestiques enfouis en 2007 par rapport aux premier et deuxième trimestres de 2006. D'une année à l'autre, la proportion de déchets domestiques enfouis augmente en moyenne de 2,5 %. Bien que la campagne REPENSER LES DÉCHETS puisse aider en ce sens, il faudra limiter davantage les ordures et hausser la participation au recyclage pour atteindre l'objectif de réorientation des déchets de 40 %.

Par rapport au même trimestre en 2006, la baisse au volume de matières recyclées est attribuable à une baisse de la quantité de matières recueillies dans les bacs de recyclage, ce qui résulte du programme de consignation du LCBO, et aux volumes moindres de feuilles et de résidus de jardinage recueillis. Un volume moindre en résidus de jardinage était à prévoir à cause du temps doux à l'automne 2006, de sorte qu'il y avait moins de résidus aux fins du nettoyage et de la collecte dans les propriétés résidentielles au printemps 2007. À l'inverse, par suite des chutes de neige précoces en 2005, les propriétaires ont remis au printemps 2006 le nettoyage de leur cour, ce qui a augmenté le volume de résidus de jardinage pendant la période de collecte. En moyenne, les feuilles et résidus de jardinage représentent 36 % du tonnage recyclé au cours du 2e trimestre. Le nombre de tonnes de matières recyclées au 1er trimestre demeure le plus bas, compte tenu du faible volume de feuilles et de résidus de jardinage pendant l'hiver.

Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

Profil de service – Déchets solides

Figure 5: Pourcentage de déchets réorientés (boîtes bleues et noires seulement) – résidences privées et immeubles à appartements

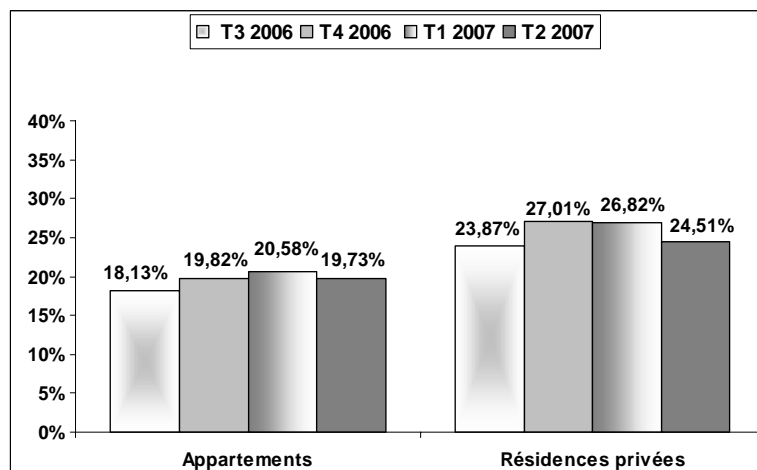
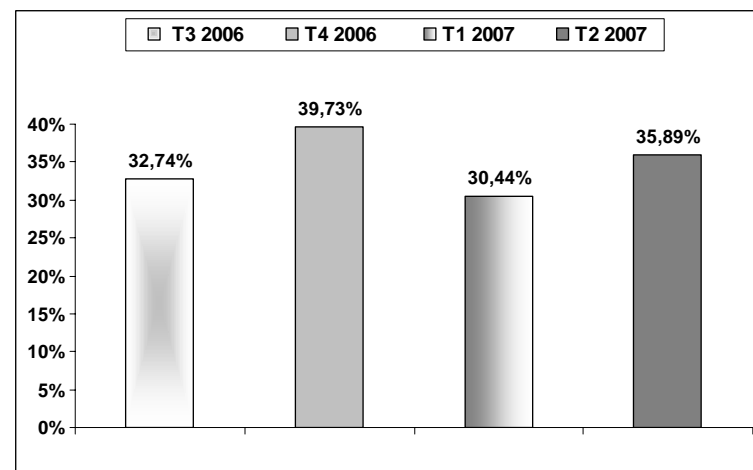


Figure 6: Pourcentage de déchets réorientés (tous les flots de déchets collectés aux résidences privées)



Analyse

Figure 5 : Le présent graphique montre les taux de réorientation (ou de recyclage) des seules matières dans les boîtes de recyclage (bleues et noires) selon le type de résidence (appartements et résidences privées). Dans le programme de recyclage, tandis que les boîtes bleues servent à recueillir le verre, le métal et le plastique, les boîtes noires permettent de recueillir le papier et le carton. Le graphique témoigne des résultats des quatre derniers trimestres. Si le volume de matières destinées aux boîtes bleues a régressé en raison du programme de consignation du LCBO, l'impact n'est pas aussi important que prévu. Le volume des autres matières recueillies dans les boîtes bleues ou noires a augmenté. Il ressort à la figure 4 la possibilité que cette augmentation soit attribuable en partie à la campagne de sensibilisation communautaire et d'éducation REPENSER LES DÉCHETS et à une sensibilisation accrue de la population aux questions d'enfouissement des déchets. Le taux de recyclage aux résidences privées (maisons unifamiliales) surpasse celui des immeubles à appartements. Cette situation est attribuable à diverses raisons, notamment le caractère transitoire et anonyme des résidents dans les immeubles à appartements et leur sensibilisation relativement moindre aux programmes de recyclage. Le fait que les immeubles à appartements soient dépourvus de vide-ordures, d'espaces d'entreposage ou d'espaces de triage nuit également à la propagation du recyclage. Les ordures des immeubles à appartements comptent pour une proportion allant de 13 % à 17 % du nombre total de tonnes de déchets domestiques.

Figure 6 : Le présent graphique montre les taux de réorientation des flots de déchets (boîtes bleues ou noires, résidus de jardinage et matières organiques) en provenance des résidences privées. Par rapport au 1er trimestre, ces taux ont augmenté pendant le 2e trimestre. Chaque année, les taux de diversion de la collecte des feuilles et résidus de jardinage augmentent au printemps et à l'automne. Au 2e trimestre de 2007, ces taux ont chuté par rapport au même trimestre en 2006 à cause d'une diminution au volume de feuilles et de résidus de jardinage recueillis et à une baisse de volume du verre recueilli par suite de la mise en œuvre du programme de consignation du LCBO. Cependant, après prise en compte de la réorientation du verre entraînée par ce programme et d'une hausse de 3 % aux matières recueillies dans la boîte noire, on constate une amélioration aux efforts de réorientation des déchets domestiques.

Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

Profil de service – Urbanisme

Figure 7: Nombre de demandes d'aménagement traitées par trimestre

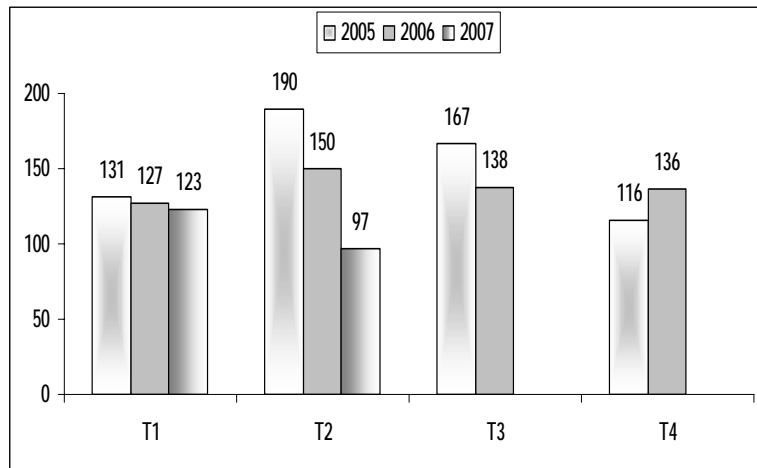
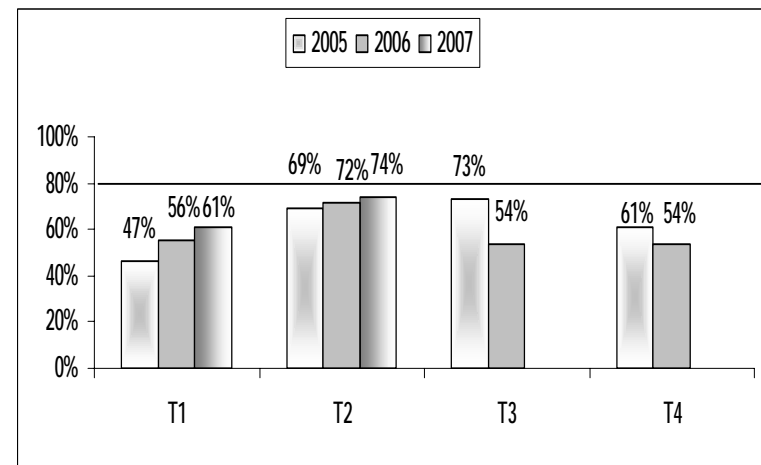


Figure 8 : Examen en temps voulu – Pourcentage de demandes de modification au règlement de zonage présentées au Conseil municipal en temps opportun



Analyse

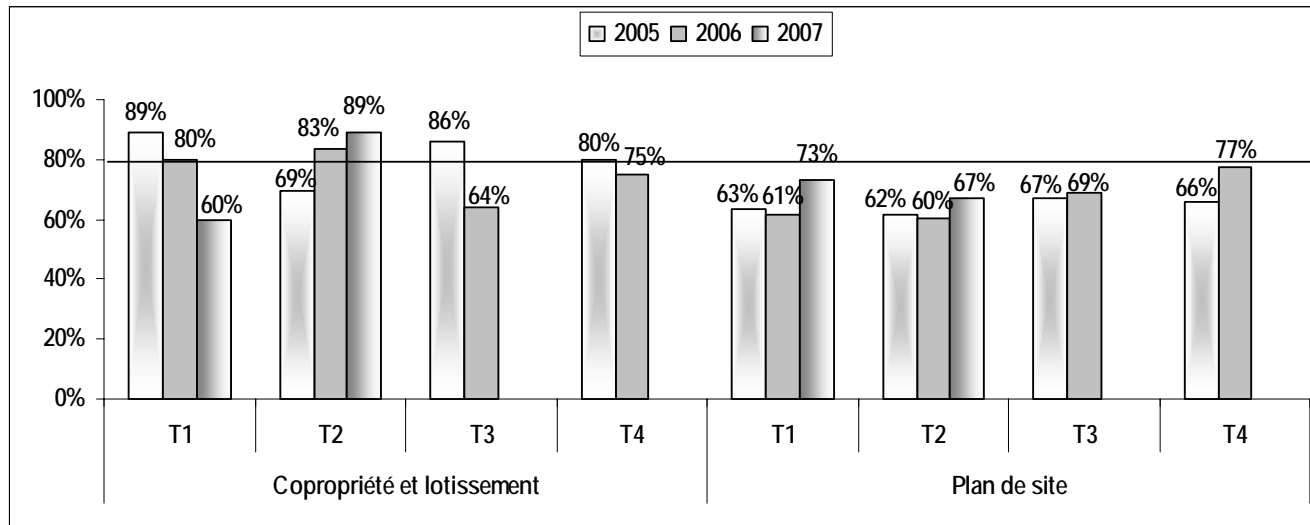
La figure 7 montre le nombre de demandes d'aménagement par trimestre pour lesquelles une décision est prise. Parmi ces demandes se trouvent celles pour lesquelles des décisions sont prises par le Conseil municipal et celles dans lesquelles il y a délégation de pouvoir au personnel. Les postes vacants ont entraîné un retard au traitement des demandes pendant le 2e trimestre de 2007, comparativement au 2e trimestre de 2005 et de 2006.

La figure 8 exprime en pourcentage le nombre de demandes de modification aux règlements de zonage pour lesquelles le Conseil municipal a pris une décision en temps opportun ou avant. Le rapport qui s'y rattache témoigne d'un changement dans la déclaration par rapport aux rapports antérieurs en ce qui touche le rapport sur le respect des délais prévus à la Loi sur l'aménagement du territoire. Les données sont rajustées conformément à celles de 2005, de 2006 et du 1er trimestre de 2007. L'objectif pour le Conseil consiste à prendre une décision dans les 120 jours de délai prévus à la Loi sur l'aménagement du territoire, 80 % du temps. Depuis la mise en œuvre de l'Examen en temps voulu en 2004, le nombre de demandes de modification aux règlements de zonage pour lesquelles le Conseil a pris une décision en temps opportun a progressé, mais l'ordonnancement des réunions, les niveaux de dotation et la complexité des demandes nuisent aux résultats. Au 2e trimestre de 2007, les résultats se situaient légèrement en deçà de l'objectif, mais témoignaient d'une amélioration par rapport au 2e trimestre de 2005 et de 2006.

Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

Profil de service – Urbanisme

Figure 9 : Examen en temps voulu : Pourcentage de demandes de délégation de pouvoir au personnel pour lesquelles une décision est prise en temps opportun



Analyse

La figure 9 exprime en pourcentage les demandes de copropriété/lotissement et de plan de site pour lesquelles il y a eu délégation de pouvoir au personnel et prise de décision en temps opportun. En ce qui concerne les demandes de copropriété/lotissement, le rapport qui s'y rattache témoigne d'un changement comparativement aux rapports antérieurs, en ce qui concerne le rapport sur le respect des délais prévus à la Loi sur l'aménagement du territoire. Les données sont rajustées conformément à celles de 2005, de 2006 et du 1er trimestre de 2007. L'objectif consiste à prendre une décision dans les 180 jours de délai prévus à la Loi sur l'aménagement du territoire, 80 % du temps. Compte tenu que le nombre de demandes traitées est restreint et que les processus de traitement de ces demandes ont été combinés, ces données ont été combinées. Les nombres restreints peuvent entraîner des variations considérables dans l'atteinte des objectifs. Les résultats de 89 % à ce chapitre au 2e trimestre de 2007 constituent une nette amélioration par rapport au 1er trimestre de 2007.

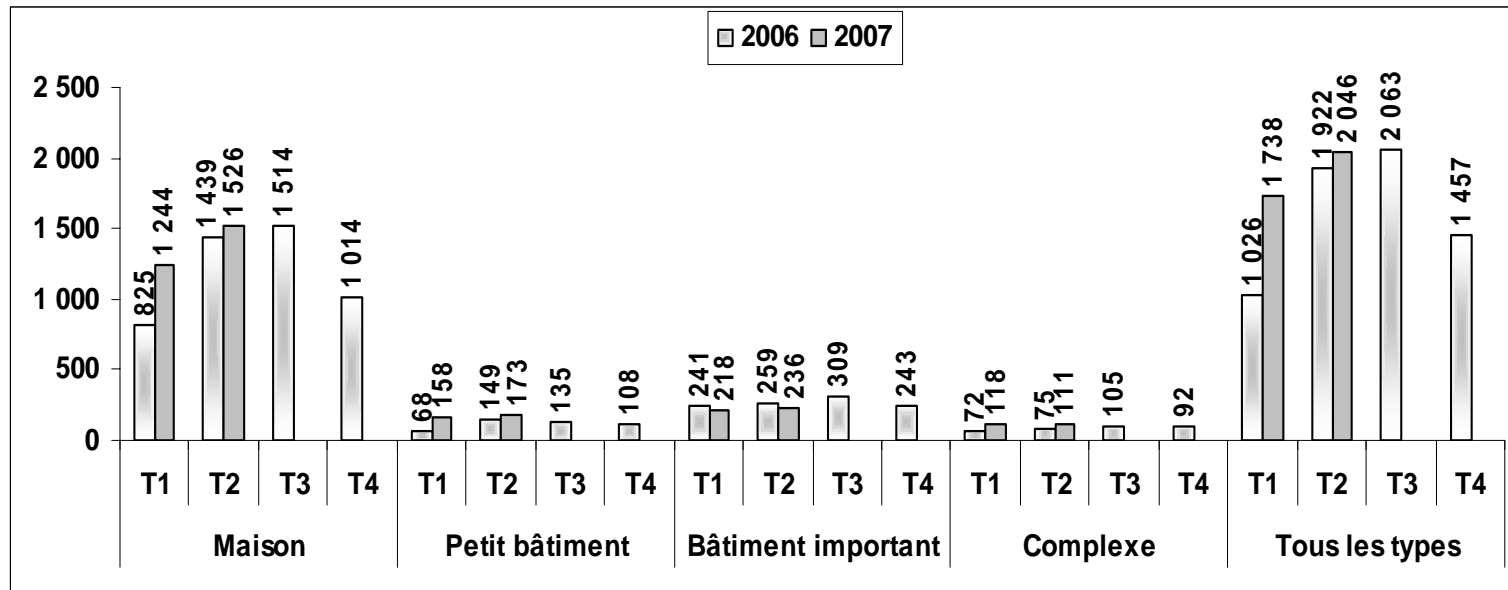
Selon le degré de complexité des demandes de contrôle de plan de site et le degré de consultations publiques effectuées, les demandes de contrôle de plan de site comporteront des objectifs différents de même que des pouvoirs d'approbation différents :

- Les révisions ou demandes mineures sans avis public, soumises à l'approbation de l'urbaniste, comportent un objectif de traitement de 42 jours.
- Les demandes complexes sans avis ni consultation publique, soumises à l'approbation du gestionnaire, comportent un objectif de traitement de 49 jours.
- Les demandes complexes d'envergure aux effets potentiellement importants, assorties d'un avis ou d'une consultation publique, sont soumises à l'approbation du gestionnaire mais comportent un objectif de traitement de 74 jours.

Dans les demandes déléguées au personnel, les délais visés sont constamment respectés, mais ces résultats sont contrebalancés par ceux ayant trait aux demandes complexes (soumises à l'approbation du gestionnaire). Si les résultats au 2e trimestre de 2007 se situent en deçà des objectifs, ils témoignent d'une amélioration par rapport à ceux du 2e trimestre de 2005 et de 2006.

Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil Profil de service – Services du code du bâtiment

Figure 10: Nombre de demandes de permis de construire



Analyse

Figure 10 : Le nombre total de demandes de permis de bâtir pendant les deux premiers trimestres de 2007 témoigne d'une hausse par rapport aux mêmes trimestres en 2006. Au 2e trimestre de 2007, le nombre total de demandes de permis de bâtir, tous types confondus, surpassait de 6,5 % celui du 2e trimestre de 2006. On constate une hausse dans chacune des catégories, sauf celles des « grands bâtiments ».

Définitions :

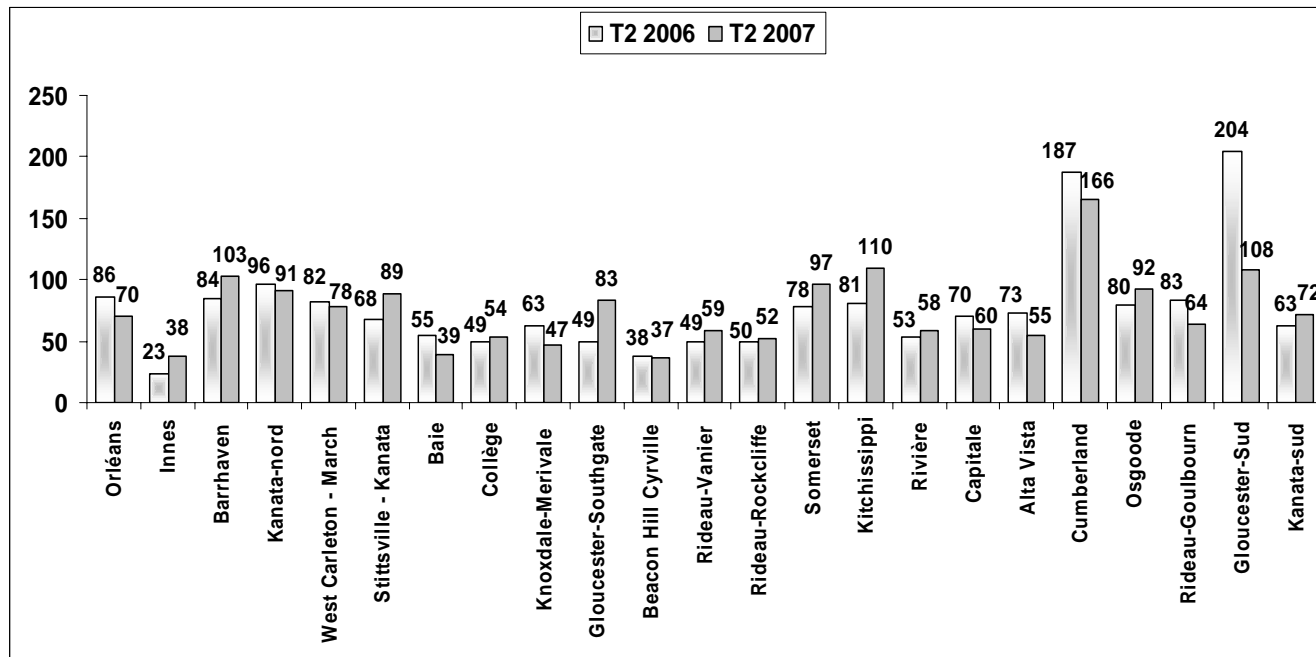
Maisons : Cette catégorie englobe habituellement les maisons unifamiliales, les maisons en rangée, les maisons en rangée superposées, les petits projets des propriétaires fonciers et les types de demandes de permis qui suivent : appartement accessoire, ajouts, terrasse/galerie/remise, superficie, transformations intérieures et nouveautés.

Petits bâtiments : Cette catégorie englobe habituellement les immeubles à appartements de trois étages ou moins ainsi que les types de demandes de permis qui suivent : ajouts, ferme, aménagement, nouveautés.

Grands bâtiments : Cette catégorie englobe habituellement les bâtiments commerciaux d'une superficie supérieure à 600 m² ou de trois étages et plus, ainsi que les types de demandes de permis qui suivent : ajouts, ferme, aménagement, nouveautés.

Bâtiments complexes : Cette catégorie englobe habituellement les hôpitaux, les postes de police ou les bâtiments dont les étages sont reliés au moyen d'atriums ainsi que les types de demandes qui suivent : ajouts, aménagement, nouveautés.

Figure 11: Total des permis de construire délivrés par quartier



Analyse

Figure 11 : Voici les cinq quartiers qui, au 2e trimestre, comptaient pour 34 % des permis délivrés :

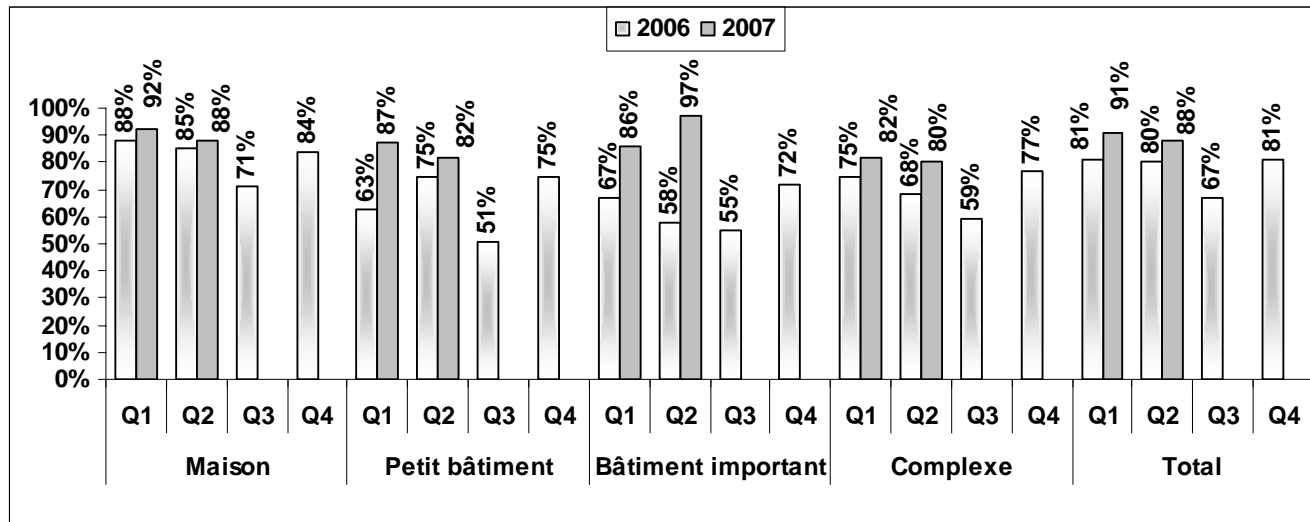
- Cumberland – 166 permis délivrés, soit 9,6 % du total des permis.
- Kitchissippi – 110 permis délivrés, soit 6,4 % du total des permis.
- Gloucester-Sud – 108 permis délivrés, soit 6,4 % du total des permis.
- Barrhaven – 103 permis délivrés, soit 6,0 % du total des permis.
- Somerset – 97 permis délivrés, soit 5,6 % du total des permis.

Au 2e trimestre de 2006, les cinq quartiers témoignant de la plus forte activité à cet égard étaient Gloucester-Sud (204 permis), Cumberland (187 permis), Kanata Nord (96 permis), Orléans (86 permis) et Barrhaven (84 permis). Il convient de noter que les données ci dessus témoignent des activités du secteur de la construction, ce qui révèle habituellement les lieux où il y a croissance économique ou urbaine. Elles consistent donc davantage en des indicateurs économiques qu'en des indicateurs de rendement.

Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

Profil de service – Services du code du bâtiment

Figure 12: Pourcentage des demandes déterminées dans les délais prescrits par la loi



Analyse

Figure 12 : Au cours des deux premiers trimestres de 2007, les niveaux de rendement de la Division des services du bâtiment par rapport aux délais prescrits témoignent d'une amélioration par rapport au rendement des mêmes trimestres en 2006. Cette amélioration, perceptible dans chaque catégorie de demande, peut être attribuable aux améliorations conçues dans le MAP, système de gestion des renseignements permettant le suivi des demandes, ainsi qu'à un personnel de contact bien au fait du Code de bâtiment, ce qui a permis un examen préalable des demandes. Dans l'ensemble, au 2e trimestre de 2007, la Direction des services du bâtiment a satisfait aux délais prescrits en ce qui concerne 88 % des demandes contre 80 % des demandes pendant le même trimestre en 2006. Parmi les autres améliorations aux services amorcés par la Direction, il y a l'amélioration des communications au moyen de la page Web sur le Code de bâtiment au www.ottawa.ca de même qu'un service de demande de renseignements par courriel, ce qui permet de minimiser le nombre de demandes incomplètes présentées. Voici les délais prescrits pour le gouvernement provincial pour les demandes de permis de bâtir :

Types de bâtiment ou projet Délai prescrit (en jours)

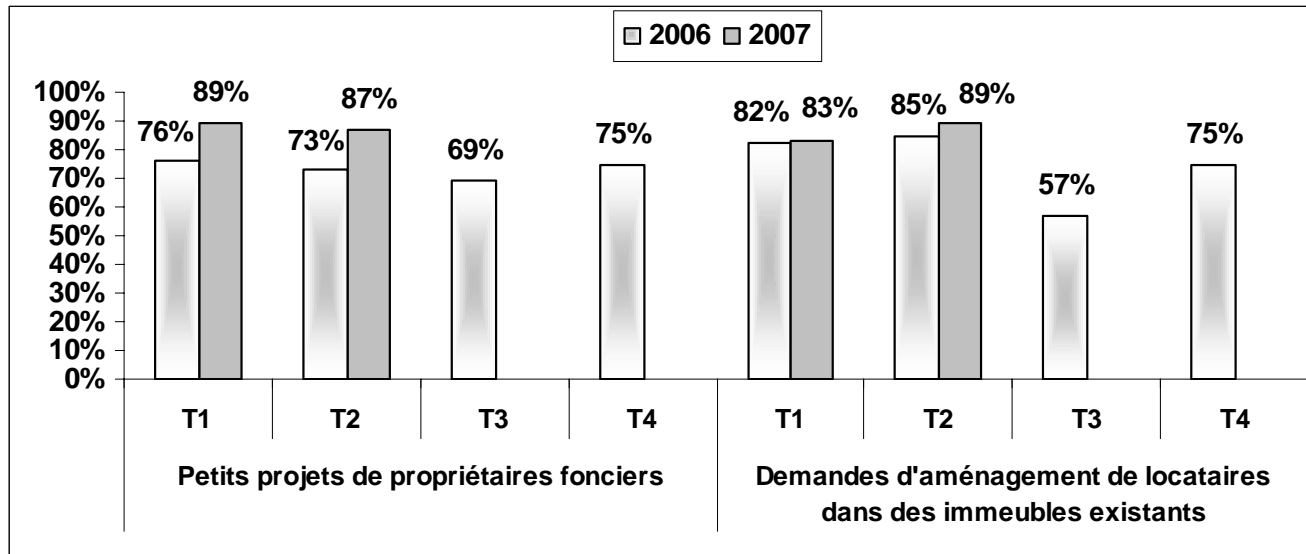
Maisons	10
Petits bâtiments	15
Grands bâtiments	20
Bâtiments complexes	30

Remarque : En vertu de la Loi sur le code du bâtiment, le chef du service du bâtiment doit mener à terme le premier examen d'une demande dans les délais obligatoires pertinents. Il n'existe ni délai obligatoire ni délai amélioré dans la délivrance d'un permis; il s'agit seulement de déterminer si la demande témoigne d'une intention de se conformer au Code de bâtiment et aux lois pertinentes, d'où l'emploi du concept « détermination ». Le moment décisif de délivrance du permis témoigne du rendement du demandeur (soit 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 ne tient compte que des délais obligatoires dans le suivi de son rendement de mise à terme du premier examen et de détermination.

Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

Profil de service – Services du code du bâtiment

Figure 13: -Pourcentage des demandes déterminées dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil)



Analyse

Figure 13 : En 2007, il y a eu amélioration au pourcentage de détermination rendu dans les délais avalisés par le Conseil. Au 2e trimestre de 2007, on a constaté que la détermination se rendait dans les cinq jours ouvrables pour 87 % des petits projets des propriétaires fonciers, soit une hausse de 73 % par rapport au même trimestre en 2006. En ce qui touche l'aménagement de locataires au 2e trimestre de 2007, la détermination était rendue dans les dix jours pour 89 % des demandes, soit une hausse par rapport à 85 % au cours du même trimestre en 2006. Les délais écourtés, établis dans le contexte du niveau de service précédent de la Direction, ont été maintenus afin de favoriser la conformité au Code de bâtiment de l'Ontario et assurer la prestation d'un niveau de service approprié dans le cas des projets de construction de courte durée comme l'aménagement de locataires ou la construction d'une galerie.

Dans le cas des petits projets des propriétaires fonciers et des aménagements de locataires, voici les délais améliorés que le Conseil a avalisés :

Types de bâtiment ou de projet	Délai prescrit (en jours)	Délai amélioré (en jours)
Petits projets des propriétaires fonciers (modifications intérieures, terrasses, galeries, remises)	10	5
Aménagements (restructuration d'un bâtiment existant pour un locataire commercial)	15-30	10

Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil**Profil de service – Services de police**

Figure 14: Nombre d'appels de service – toutes les priorités

Figure 15: Nombre d'infractions au Code criminel traitées par policier

Analyse

Figure 14:

Figure 15:

Remarque : Pour le moment, le Service de police n'a pas fourni les données du 2e trimestre quant au Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil.

Figure 16: Délai de réponse aux appels de première priorité

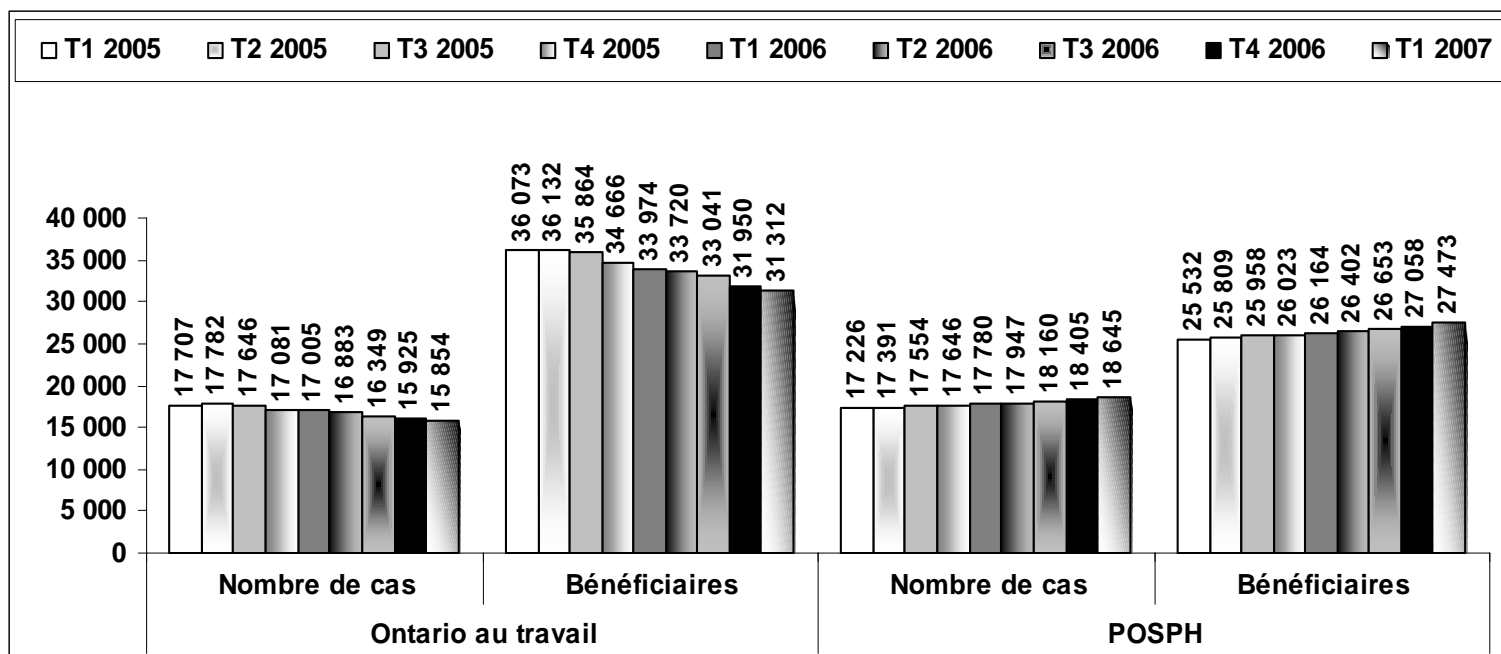
Analyse

Figure 16:

Remarque : Pour le moment, le Service de police n'a pas fourni les données du 2e trimestre quant au Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil.

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

Figure 17: 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.

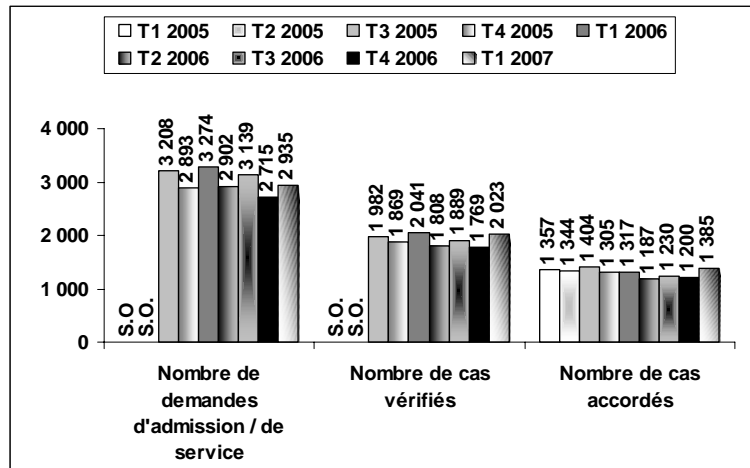
Analyse

Figure 17 : La légère régression de 0,4 % au nombre de cas du programme Ontario au travail s'inscrit dans la tendance observée en 2006 et en 2007. La tendance en baisse des cas relevant du programme Ontario au travail se maintient, la baisse du nombre de bénéficiaires se fixant à 2 %. Du 4^e trimestre de 2006 au 1^{er} trimestre de 2007, la hausse de 1,3 % au nombre de cas d'Ontario au travail ainsi que la hausse corrélative de 1,5 % aux bénéficiaires du POSPH s'inscrivent encore dans une tendance provinciale globale ayant trait à la hausse des montants alloués dans le cadre du POSPH. Les raisons qui justifient cette hausse sont le vieillissement de la population, la fréquence croissante de l'invalidité, la baisse de l'arriéré aux cas du POSPH et les changements aux politiques. De plus, les SEAF ont axé leurs efforts dans l'aiguillage des cas au POSPH, en aidant par exemple la clientèle atteinte de déficience mentale à présenter une demande en vue d'obtenir des prestations pour les personnes handicapées.

Remarque : La déclaration des données sur les SEAF accuse un retard constant d'un trimestre.

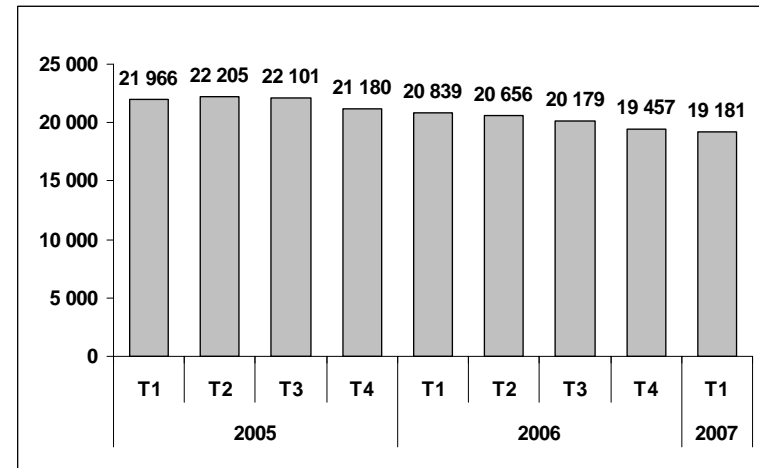
Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

Figure 18: 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)



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

Figure 19: Nombre moyen de participants (y compris les ateliers et la participation aux sections de ressources à l'emploi)



Analyse

Figure 18 : D'une saison à l'autre, les fluctuations ont entraîné une hausse de 8 % au nombre de demandes d'admission traitées au 1er trimestre de 2007. Ces fluctuations, telles que les mises à pied d'après-Noël et le ralentissement au marché du travail ont également haussé de 14% le nombre de cas vérifiés et de 15 % le nombre de cas accordés.

Figure 19 : Il y a eu une légère baisse de 1,3 % au nombre de participants ayant trait à la baisse globale du nombre de bénéficiaires, comme le montre la figure 17.

Remarque : La déclaration des données sur les SEAF accuse un retard constant d'un trimestre.

Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

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

Figure 20: Nombre de cas d'Ontario au travail terminés

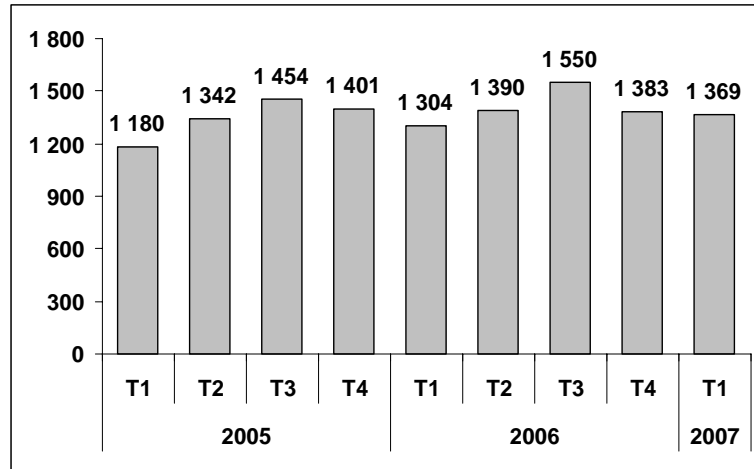
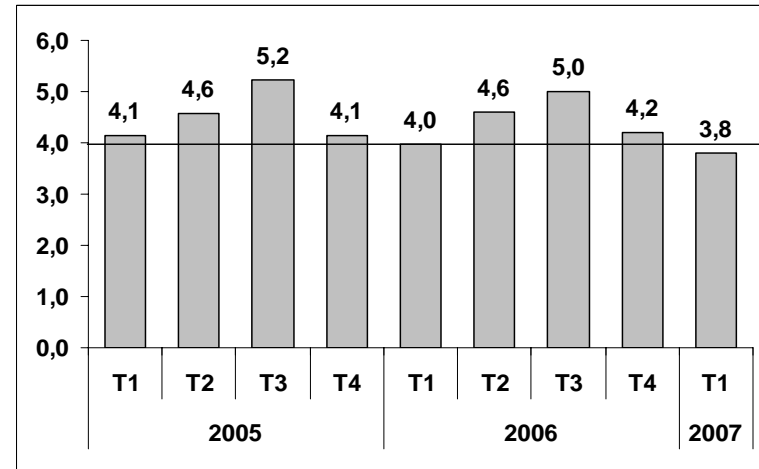


Figure 21: Nombre moyen de jours entre une demande à Ontario au travail et la vérification



Analyse

Figure 20 : D'une saison à l'autre, les fluctuations ont entraîné une baisse minimale de 1 % par rapport au 4e trimestre de 2006, puisque les mises à pied d'après-Noël se traduisent habituellement par une baisse au nombre de cas terminés pendant le premier trimestre de 2007.

Figure 21 : En moyenne, le nombre de jours s'écoulant entre une demande au programme Ontario au travail et sa vérification a varié de 0,4 jour par rapport au 4e trimestre de 2006.

Remarque : La déclaration des données sur les SEAF accuse un retard constant d'un trimestre.

Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

Profil de service – Service des incendies

Figure 22: Nombre d'incendies auxquels le Service des incendies a donné suite

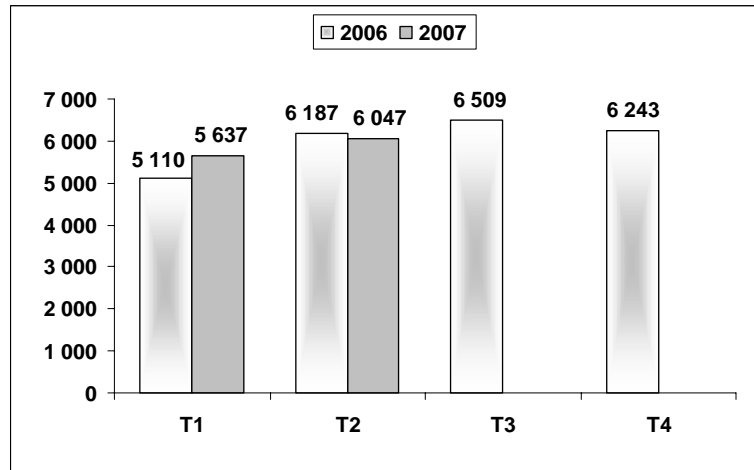
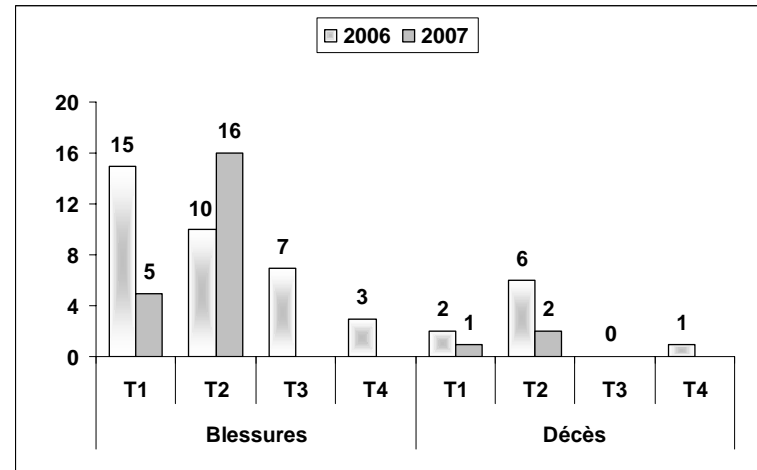


Figure 23: Nombre de blessures et de décès liés à des incendies chez des particuliers



Analyse

Figure 22 et figure 23 : Au deuxième trimestre de 2007, il y a eu 16 blessures et 2 décès liés à des incendies chez des particuliers. Ces statistiques, qui peuvent changer, constituent un « aperçu » au fil du temps.

Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

Profil de service – Logement

Figure 24: Moyenne des taux d'occupation des lits dans les refuges

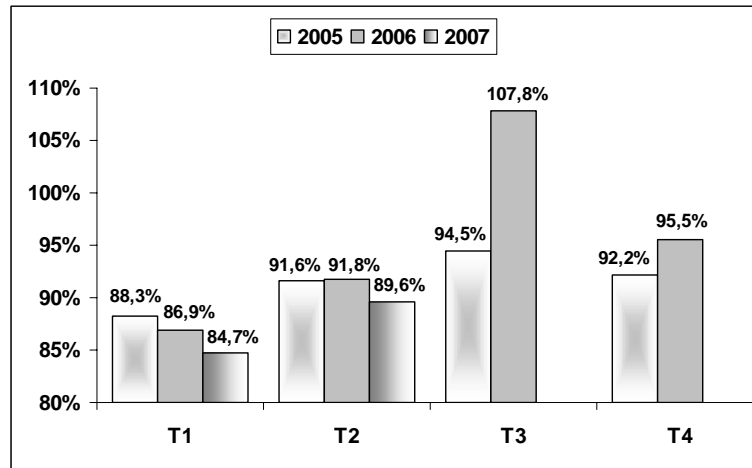
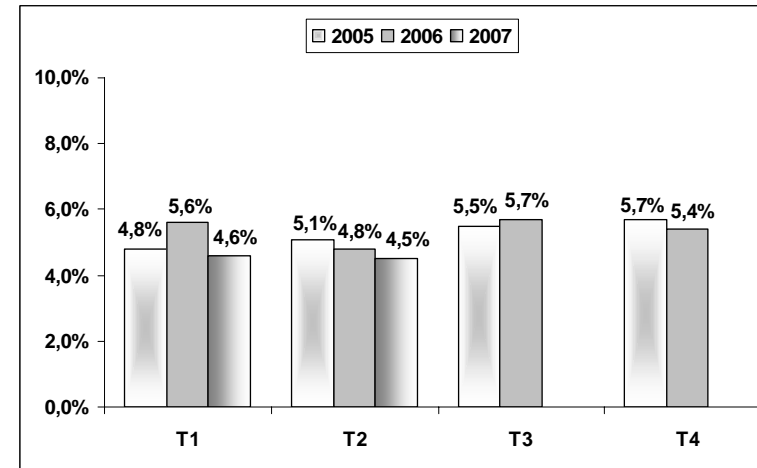


Figure 25: Pourcentage de personnes sur des listes d'attente placées dans des logements sociaux



Analyse

Figure 24 : Depuis dix trimestres, on constate dans l'ensemble une stabilité dans le réseau de refuges. Cette stabilité témoigne de l'efficacité des services de soutien. De fait, à chaque refuge à Ottawa, la Ville a affecté des travailleurs de soutien au logement qui aident les gens à se trouver un logement et à obtenir les services de soutien qui conviennent à leurs besoins. Une telle augmentation des services contribuerait à réduire encore davantage le taux d'occupation, ce qui permettrait d'aider les gens à garder leur logement et à ne pas se rendre aux refuges s'ils le perdent (pour cause de facteurs externes, comme la capacité financière ou la violence en milieu familial) ou s'ils ne peuvent plus y habiter (pour cause de facteurs externes, comme la maladie mentale ou la toxicomanie).

Figure 25 : Au cours des dix derniers trimestres, les logements sociaux ont servi en moyenne à 5,2 % des ménages. Pendant ce temps, le nombre total de ménages en attente d'un logement social est demeuré à près de 10 000 ménages. Bien que les ménages qui en font la demande parviennent à obtenir un logement social, le nombre de ménages en attente ne régresse pas parce que les demandes continuent de surpasser l'offre à ce chapitre. Une hausse de l'offre en logements abordables pour les ménages à faible revenu à Ottawa réduirait le nombre de ménages en attente d'un logement social. La construction de nouveaux logements abordables dépend du financement des gouvernements fédéral et provincial.

Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

Profil de service – Parcs et loisirs

Figure 26: Nombre de participants à des programmes accrédités par 1 000 habitants

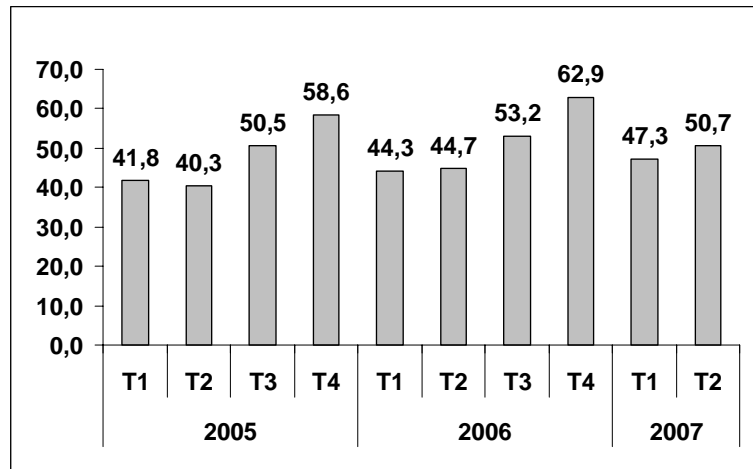
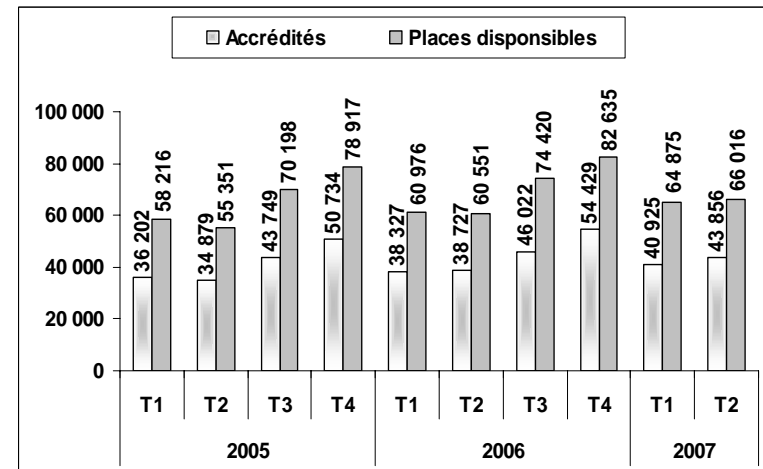


Figure 27: Nombre de participants et de places disponibles dans les programmes accrédités



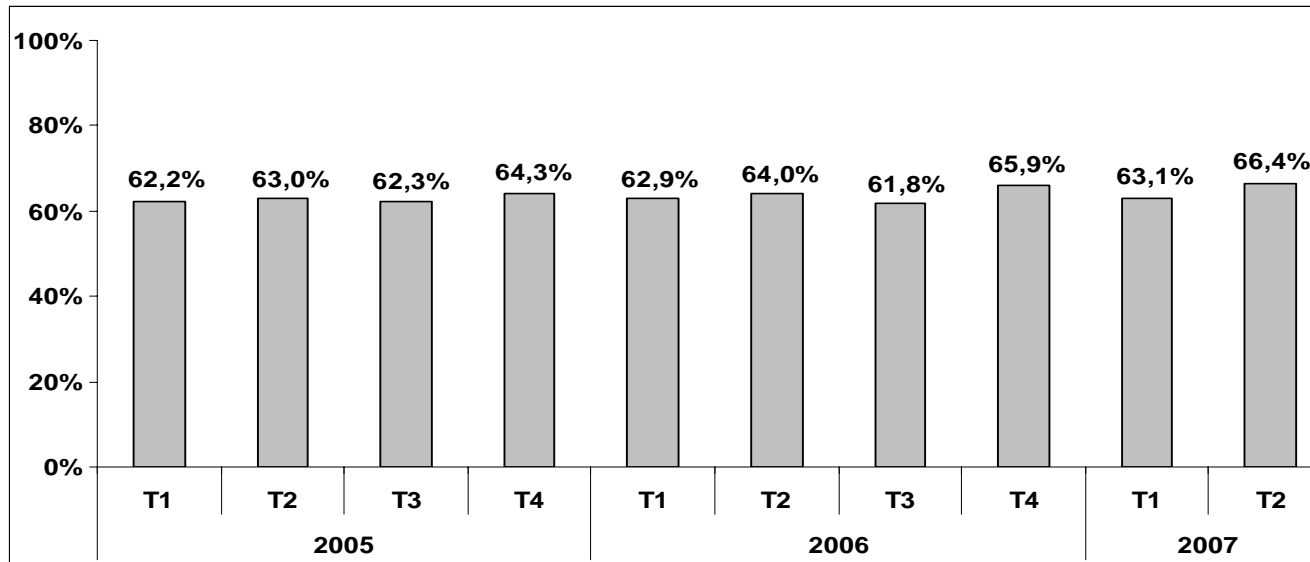
Analyse

Figure 26 : Il ressort du 2e trimestre de 2007 une hausse de 13 % du nombre de participants aux programmes accrédités comparativement au 2e trimestre de 2006. Cette hausse est attribuable à la prestation de nouveaux programmes novateurs au printemps par la Direction des parcs et loisirs.

Figure 27 : Le nombre global de participants aux programmes accrédités était en hausse de 13 % au 2e trimestre de 2007 par rapport au 2e trimestre de 2006, pendant que le nombre de places offertes dans ces programmes augmentait de 9 %. Cette situation montre que l'offre de nouvelles places dans les programmes est concomitante à la hausse des inscriptions.

Remarque : 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 28: Pourcentage de participation aux programmes



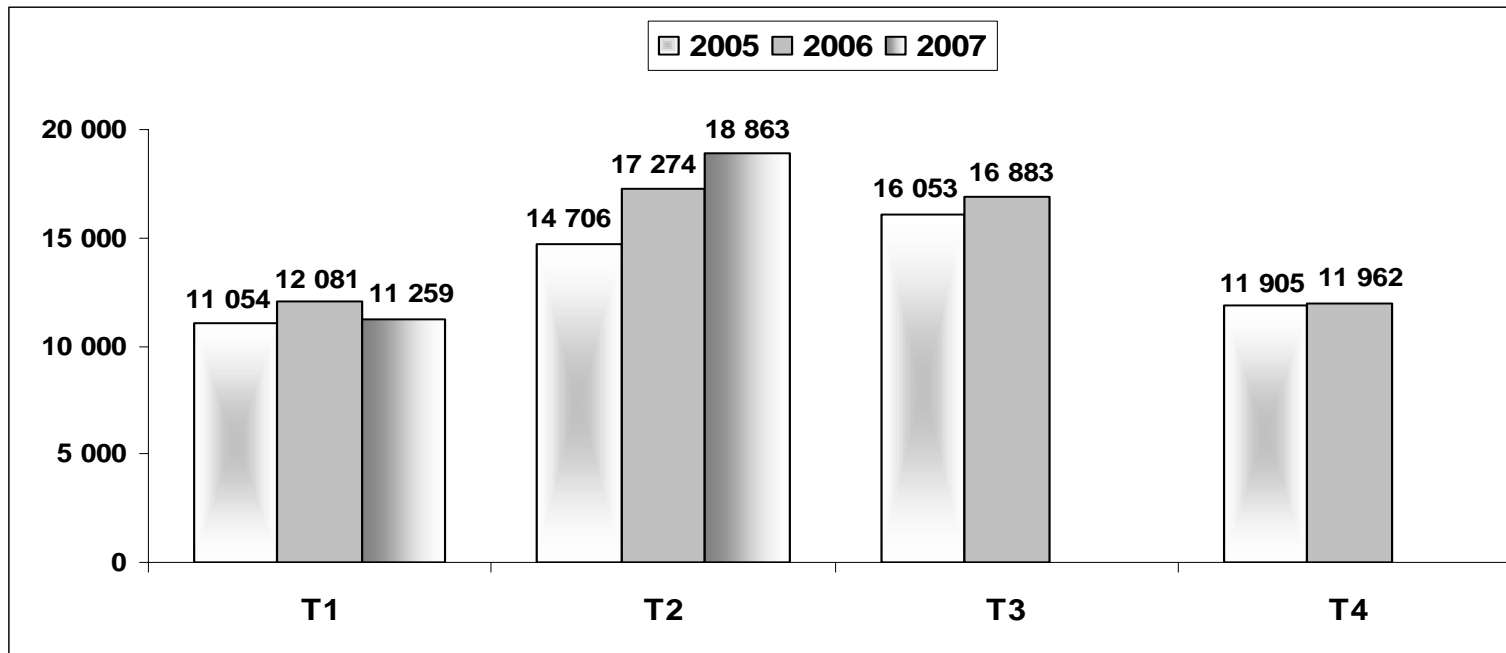
Analyse

Figure 28 : Il ressort du 2e trimestre de 2007 une hausse de 4 % à la participation aux programmes comparativement au 2e trimestre de 2006. Cette hausse en pourcentage est cohérente avec la prestation de nouveaux programmes novateurs au printemps par la Division des parcs et loisirs.

Remarque : 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 29: Volume total d'appels par trimestre

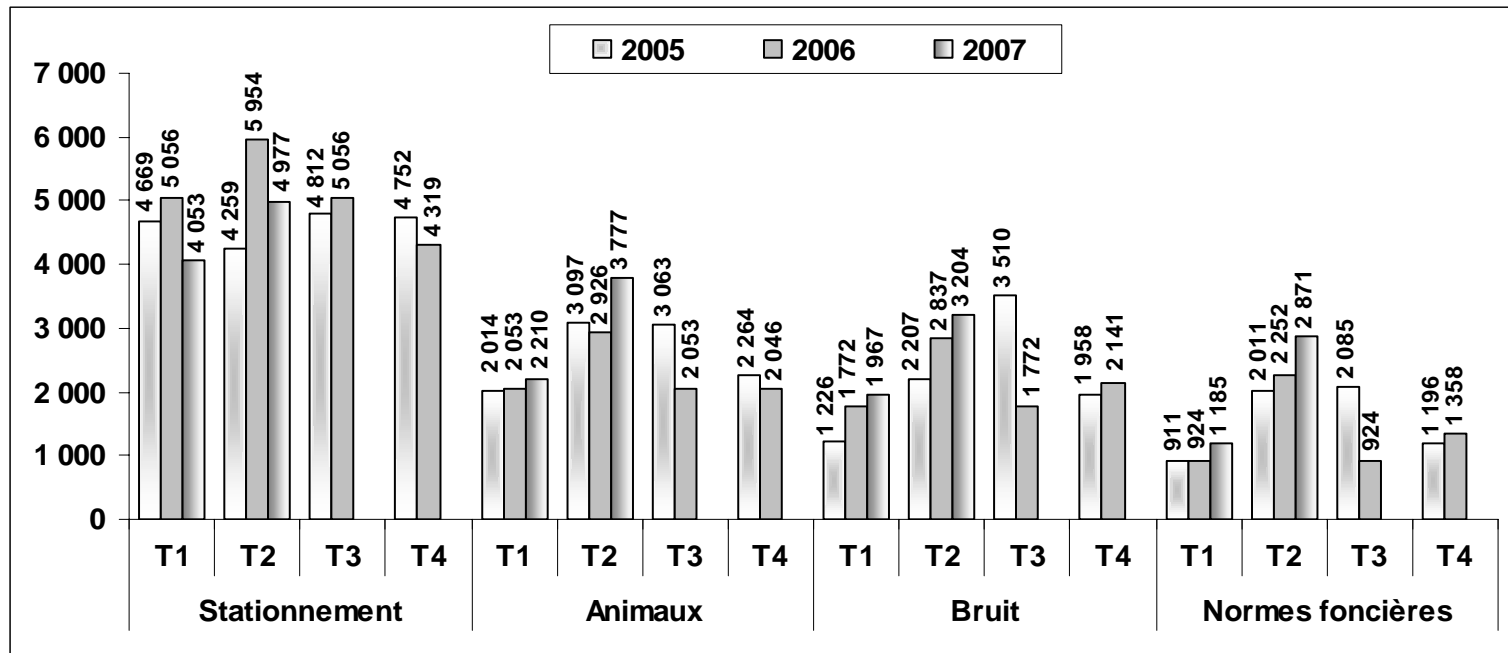


Analyse

Figure 29 : Les Services des règlements municipaux ont constaté une hausse de 8 % aux demandes de service. Il se peut que cette hausse soit attribuable au temps clément par rapport à l'an dernier.

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

Figure 30: Volume total d'appels par trimestre pour les quatre types d'appels les plus fréquents



Analyse

Figure 30 : Pas d'analyse fournie.

Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

Profil de service – Santé publique

Figure 31: Nombre de visites aux cliniques santé-sexualité

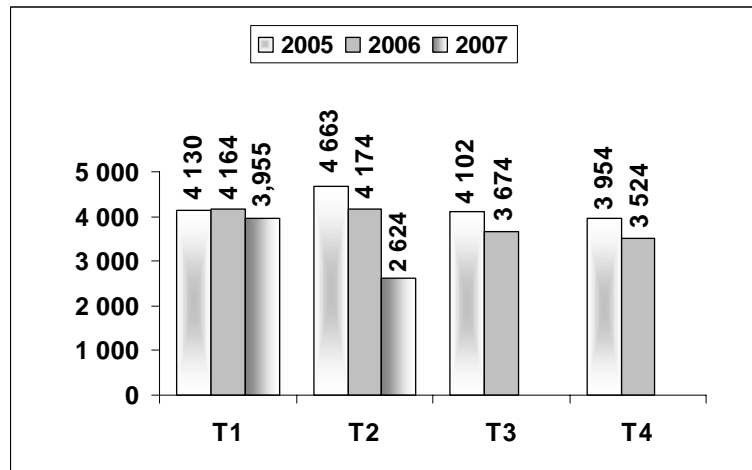
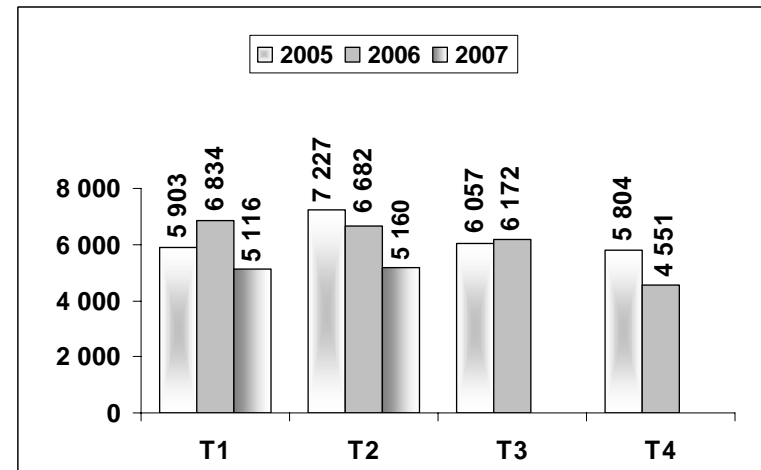


Figure 32: Nombre de visites aux cliniques dentaires



Analyse

La figure 31 montre une chute au nombre de visites aux cliniques santé-sexualité pendant le 2e trimestre de 2007. Puisque la Ville manque de personnel spécialisé pour répondre à la demande, moins de gens reçoivent des services. Par exemple, le Protocole de capacité de l'unité a servi à 12 reprises pendant le trimestre, de sorte qu'il a fallu rediriger de nombreuses personnes vers d'autres fournisseurs de service. On a restructuré le personnel actuel et on envisage divers modèles de prestation de services.

Remarque : Le Protocole de capacité est un outil d'évaluation qui permet au personnel d'une clinique de déterminer le nombre de personnes qu'on peut traiter efficacement dans une clinique donnée. On tient notamment compte des facteurs comme les niveaux de personnel, le temps approximatif moyen nécessaire pour connaître les motifs de la visite ou les services de santé requis, l'urgence du problème de santé et le nombre total d'heures au cours desquelles la clinique est ouverte.

Figure 32 : Postes de dentiste à pourvoir – recrutement en cours.

Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

Profil de service – Santé publique

Figure 33: Nombre de visites aux jeunes familles

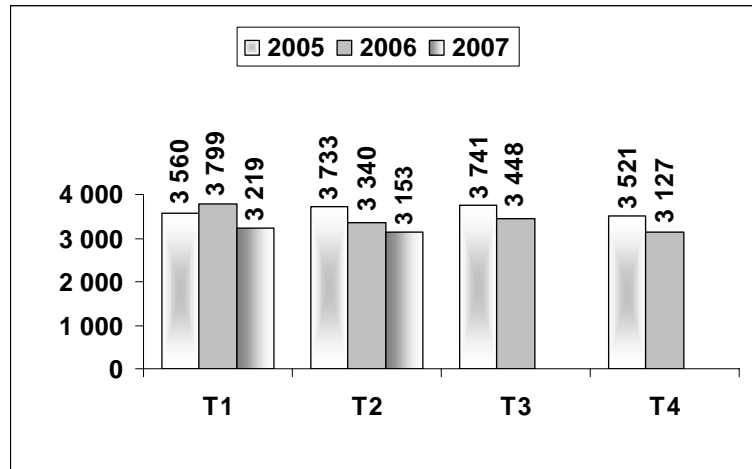
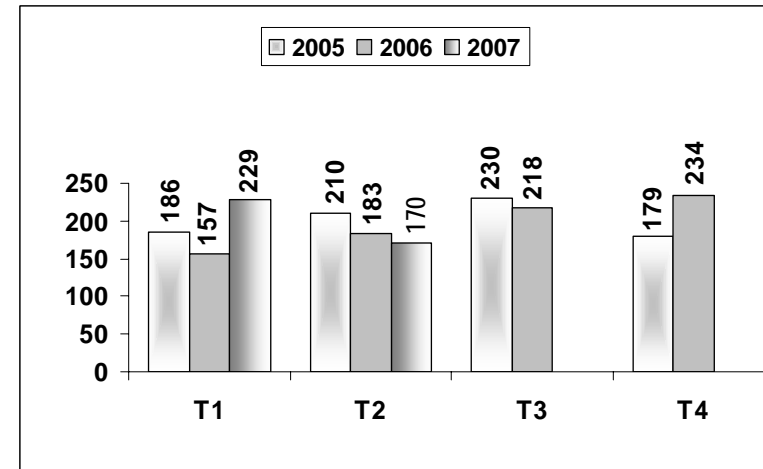


Figure 34: Nombre de dangers pour la santé ayant fait l'objet d'une intervention



Analyse

Figure 33 : Le nombre de visites au domicile des jeunes familles (soins prénatals et soins aux enfants de six ans et moins) est demeuré inférieur à celui du premier trimestre par suite des points suivants : a) le budget provincial destiné au programme Bébés en santé, Enfants en santé n'a été avalisé qu'en mai et ne répond toujours pas aux besoins de ce programme; b) la hausse au nombre de naissances exige un nombre accru d'évaluations par téléphone et, par conséquent, une modification des critères servant à déterminer le niveau de risque et le nombre de visites de suivi.

Figure 34 : Au 2e trimestre, le nombre de dangers pour la santé ayant fait l'objet d'une intervention s'harmonise aux nombres du même ordre par le passé. Un peu plus de 50 % des dangers pour la santé ayant fait l'objet d'une intervention se rapportaient à la moisissure, à la prolifération d'insectes ou aux odeurs nauséabondes.

Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

Profil de service – Santé publique

Figure 35: Nombre d'appels à la ligne d'information de santé publique

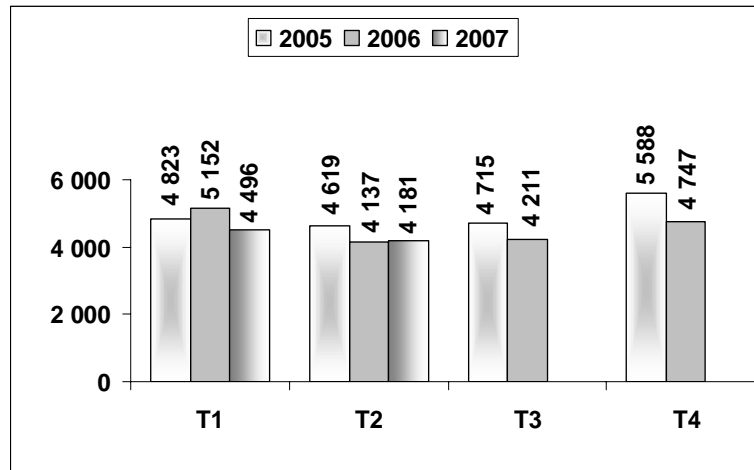
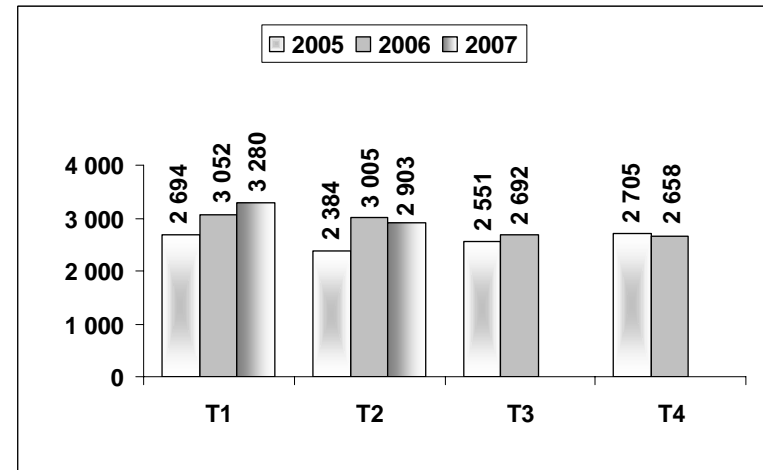


Figure 36: Nombre d'inspections effectuées dans les services d'alimentation



Analyse

Figure 35 : Le 2e trimestre est par coutume plus stable que le 1er trimestre à la fin d'une épidémie de gripes. Par rapport au 2e trimestre de 2006, il y a eu une légère hausse attribuable en partie aux épidémies de maladies contagieuses dans la collectivité – par exemple, l'épidémie de tuberculose de type XDR et l'épidémie d'oreillons en Ontario et dans les Maritimes.

Figure 36 : Hausse du nombre d'activités autres que l'inspection ayant trait aux changements réglementaires récemment apportés (p. ex., rég. 562 de l'Ontario), lesquels prévoient des exemptions aux services d'alimentation des marchés agricoles, des églises et des fraternités.

Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

Profil de service – Bibliothèque publique d'Ottawa

Figure 37: Nombre de prêts par habitant

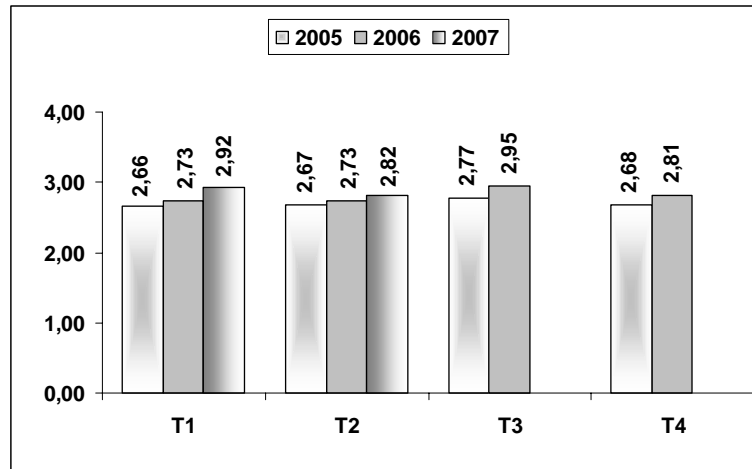
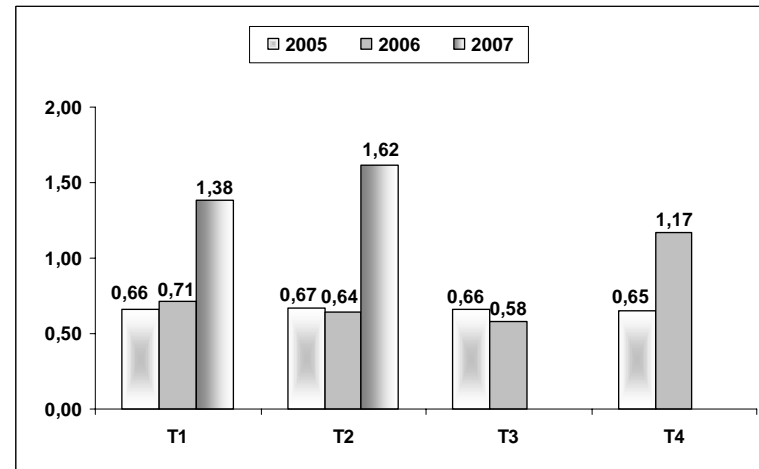


Figure 38: Nombre de visites électroniques par habitant

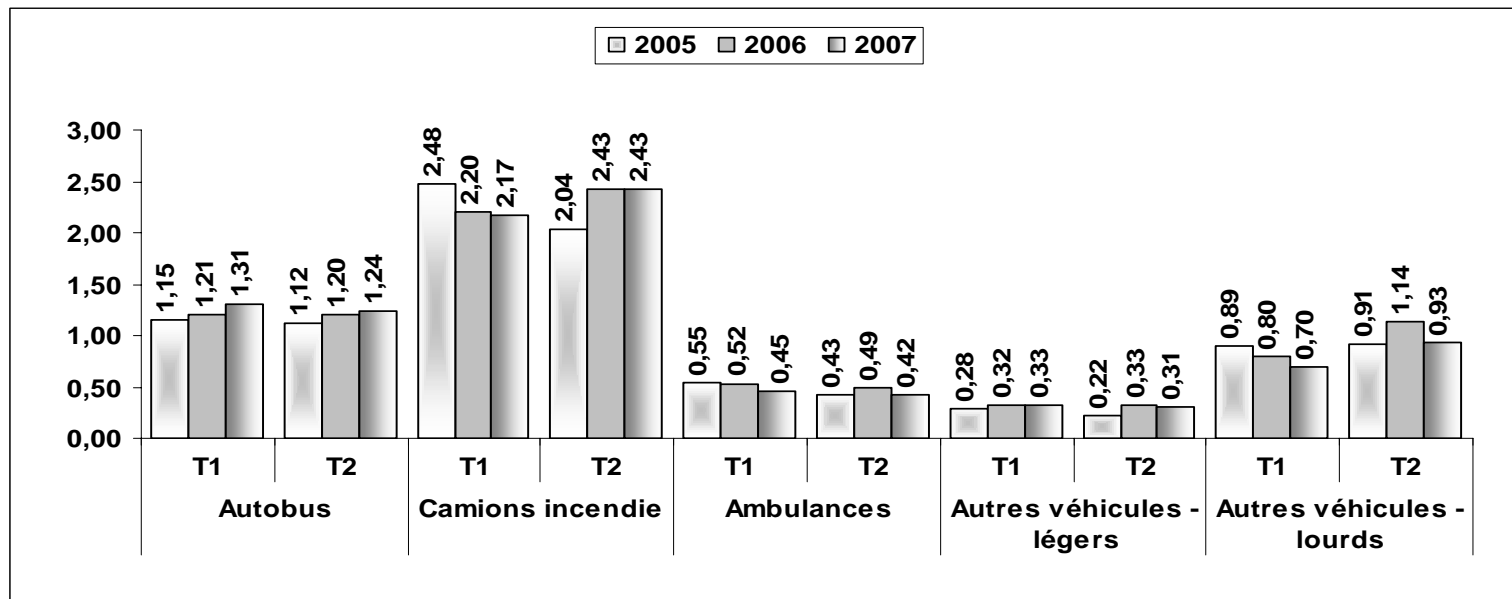


Analyse

La figure 37 reflète le nombre total d'articles empruntés à la bibliothèque en trois mois sous forme de ratio de population de la Ville. La circulation par habitant continue d'augmenter constamment. Au 2e trimestre de 2007, la circulation par habitant était de 3,3 % supérieure à celle du 2e trimestre de 2006.

La figure 38 exprime le nombre de sessions Internet individuelles dans le site Web de la bibliothèque sous forme de ratio de la population de la Ville. Jusqu'en octobre 2006, l'ensemble statistique servant au suivi des visites électroniques ne donnait pas le suivi exact des visites au catalogue de la Bibliothèque, ce qui a causé une sous-déclaration. D'après les données disponibles, au 2e trimestre de 2007, les visites électroniques au site Web de la Bibliothèque ont augmenté de 153,13 % par rapport à celles au 2e trimestre de 2006. Cette hausse est attribuable en partie à la sous-déclaration. Le nombre de visites électroniques continue d'augmenter constamment.

Figure 39: Frais de fonctionnement par km (\$)

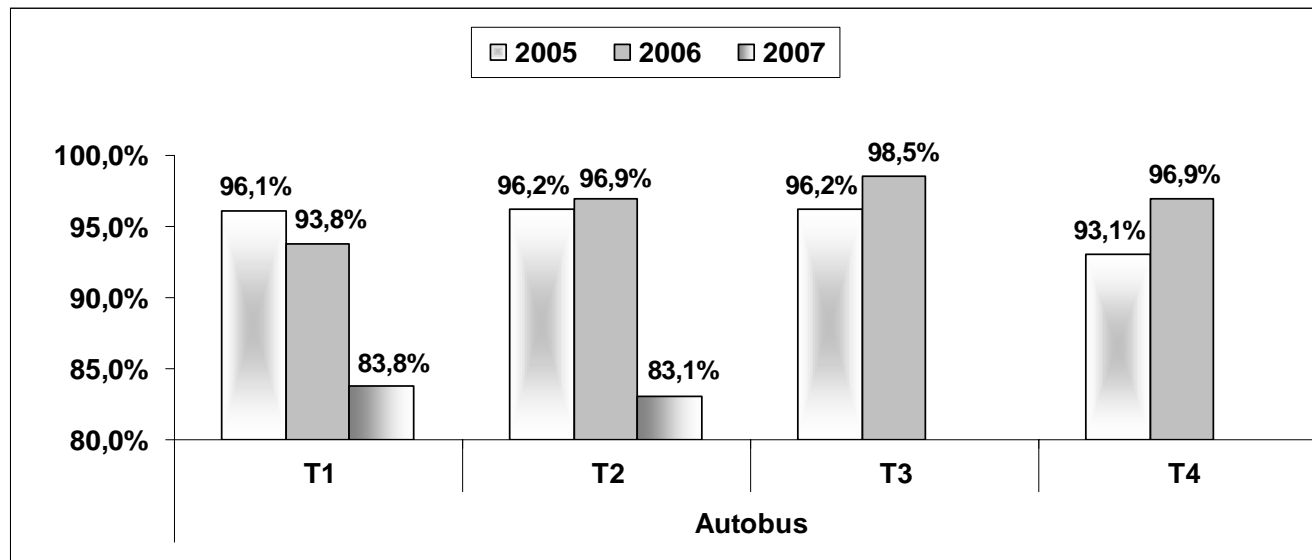


Analyse

Figure 39 : Au 2e trimestre de 2007, les frais de fonctionnement des autobus pour chaque km avaient augmenté de 3,3 % par rapport au 2e trimestre de 2006. Cette hausse est directement attribuable aux augmentations inflationnistes annuelles qui touchent les pièces de rechange, les salaires et le carburant. Au 2e trimestre de 2007, le coût des camions incendie pour chaque km est demeuré le même qu'au 2e trimestre de 2006. Les coûts d'exploitation des ambulances (aux 1er et 2e trimestres) témoignent d'une tendance à la baisse par rapport aux années antérieures et se révèlent également favorables par rapport aux résultats complets pour 2006 présentés à l'Initiative d'analyse comparative des services municipaux de l'Ontario (IACSM), lesquels font état de 0,47 \$/km. Le matériel de déneigement comme les niveleuses et les tracteurs pour trottoir (autres véhicules – lourds) est doté de compteurs qui mesurent l'utilisation en heures. Ces heures sont converties en km, compte tenu qu'une heure équivaut à 40 km (conformément à l'IACSM). Il se peut que ce facteur de conversion soit quelque peu élevé, au point de donner un kilométrage supérieur pendant le 1er trimestre (de même qu'un coût inférieur pour chaque km), période pendant laquelle l'utilisation horaire du matériel est la plus élevée. C'est ainsi que les frais d'utilisation de ces véhicules pour chaque km sont plus élevés au 2e trimestre qu'au 1er trimestre.

Il convient de noter que la définition des frais de fonctionnement employée dans le présent rapport est conforme à celle employés dans l'IACSM, de sorte qu'on pourra établir des comparaisons avec les résultats de l'IACSM. Les frais de fonctionnement correspondent à la somme des coûts des pièces de rechange, de la main-d'œuvre, des réparations à l'externe et du carburant. Les coûts de la main-d'œuvre comportent les coûts directs de main-d'œuvre ayant trait aux mécaniciens (la rémunération, les avantages et les heures supplémentaires, au sens strict). Les coûts de fonctionnement, qui sont tirés de la base de données du parc automobile, ne sont pas rajustés en fonction de l'incidence inflationniste d'une année à l'autre.

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

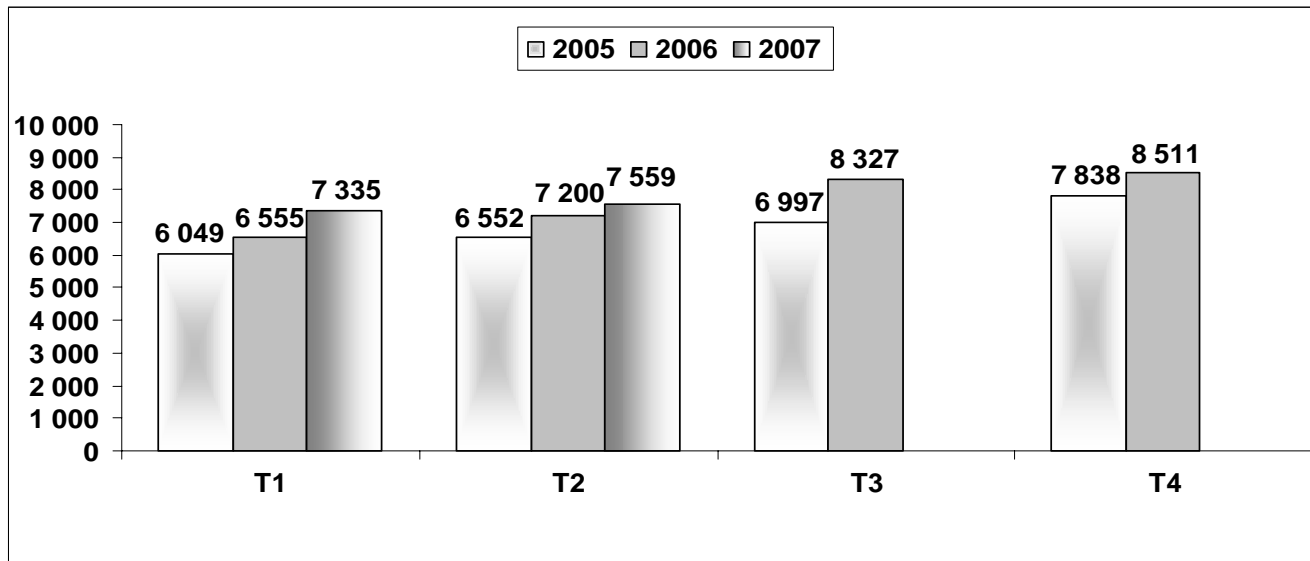


Analyse

Figure 40 : Le présent graphique exprime en pourcentage le nombre de jours de la semaine par rapport au total de jours de semaine dans chaque trimestre pendant lesquels le Service d'entretien du parc automobile a livré les autobus tels que convenu avec le groupe de clients des Opérations du transport en commun. Les Services de transport en commun établissent le nombre total d'autobus nécessaires afin de répondre à la demande des heures de pointe le matin et l'après-midi (en semaine) de même que les heures pendant lesquelles ces autobus sont nécessaires. Les services d'entretien du parc automobile s'occupent de faire le plein des autobus et d'y apporter l'entretien et les réparations nécessaires afin que l'offre en nombre d'autobus corresponde précisément au nombre et aux heures de la demande. Le service à ce chapitre n'est comblé que si chaque autobus demandé par les Services de transport en commun est fourni à temps (c. à d. même s'il manque un seul autobus, le service est insatisfaisant).

Au 2e trimestre, les niveaux de service ne sont pas revenus à la normale. La pression du fardeau de travail suscité par les changements aux programmes d'entretien préventif et au processus d'inspection du MTO ont comporté des répercussions continues sur les activités du service d'entretien du parc automobile jusqu'en mai, mois pendant lequel le premier cycle d'inspection s'est terminé. Les engagements inhabituellement élevés à l'endroit de véhicules nolisés et d'événements spéciaux comme les éliminatoires de la Coupe Stanley ont accentué les difficultés, au point où les statistiques de service n'ont atteint de nouveau les 95 % qu'en juin.

Figure 41: Distance moyenne parcourue par un autobus avant qu'il ne soit remplacé pour des raisons mécaniques (en km)



Analyse

Figure 41 : Le présent graphique montre le nombre moyen de km parcourus entre les bris d'autobus. Lorsqu'un bris d'ordre mécanique survient à un autobus, il faut le remplacer par un autre autobus en bon état. Plus le nombre de km est élevé, meilleur est le rendement. Le présent graphique montre également que le rendement au 2e trimestre de 2007 était de 5 % supérieur à celui du même trimestre en 2006. Le plus souvent, une baisse au nombre de bris de véhicule témoigne d'un programme d'entretien préventif efficace. Les autres facteurs qui ont contribué à cette efficacité sont la formation du personnel et l'attention prêtée à la solution des problèmes coûteux à répétition.

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

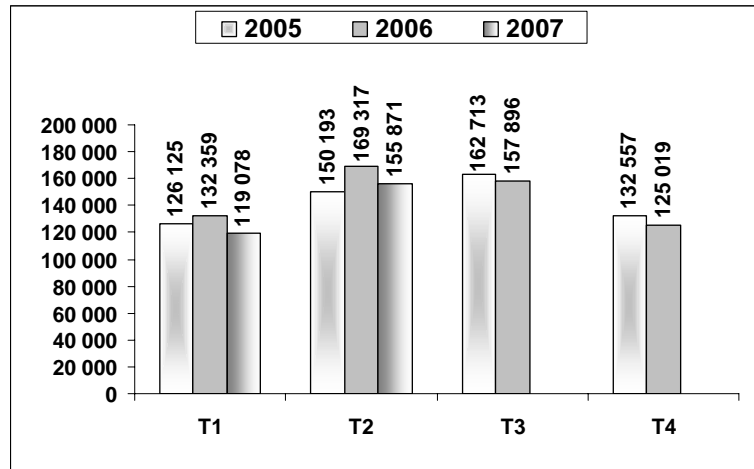
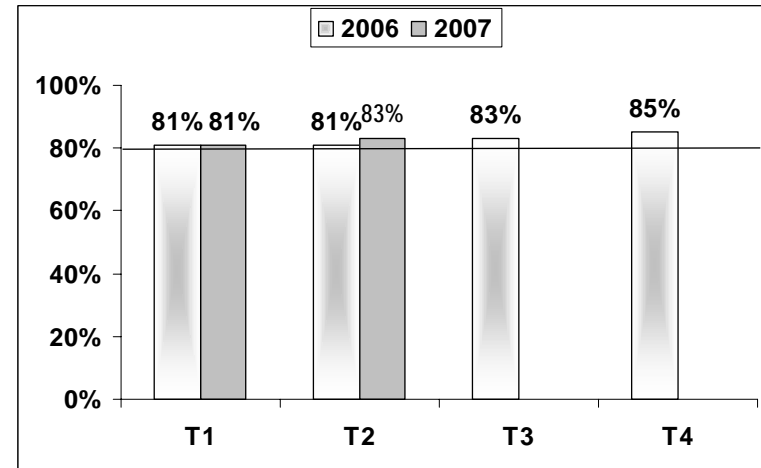


Figure 43: Pourcentage des appels pris en 120 secondes ou moins (objectif de 80 %)

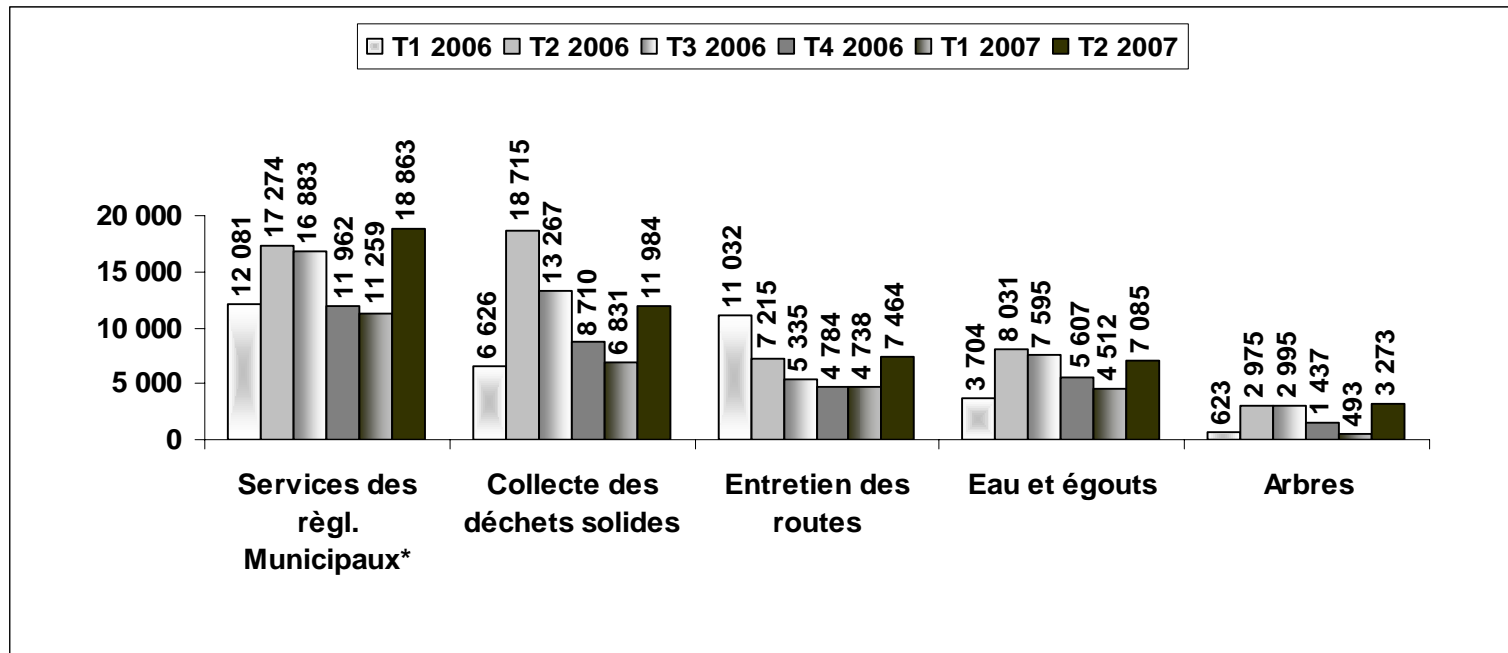


Analyse

Figure 42 : au 2e trimestre de 2007, le nombre d'appels pris dans l'ensemble par le Centre d'appels 3 1 1 s'harmonise aux volumes d'appels prévus. Au 2e trimestre de 2006, les volumes d'appels ont fortement augmenté en raison de la question des déchets solides; en juin 2006, d'importants changements à l'horaire de collecte des ordures et du recyclage ont entraîné une hausse au nombre d'appels.

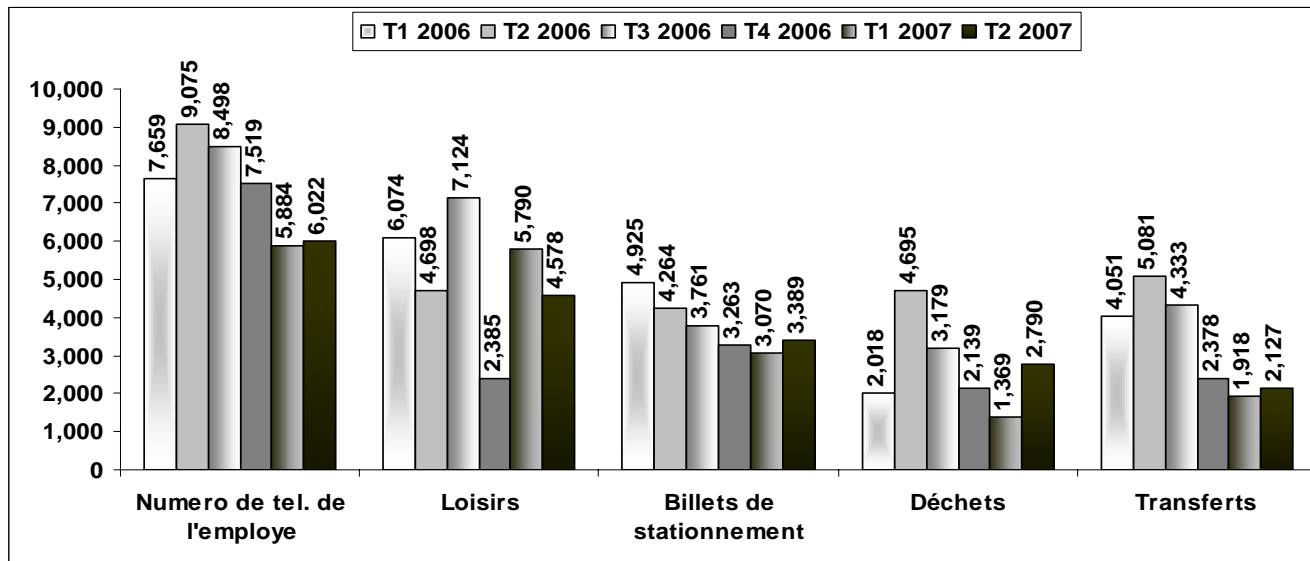
Figure 43 : Le Centre d'appels 3 1 1 a atteint son objectif de niveau de service pendant le 2e trimestre de 2007, 83 % des appels étant pris en 120 secondes.

Figure 44: 311 Cinq demandes de service les plus fréquentes



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

Figure 45: 311 Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes

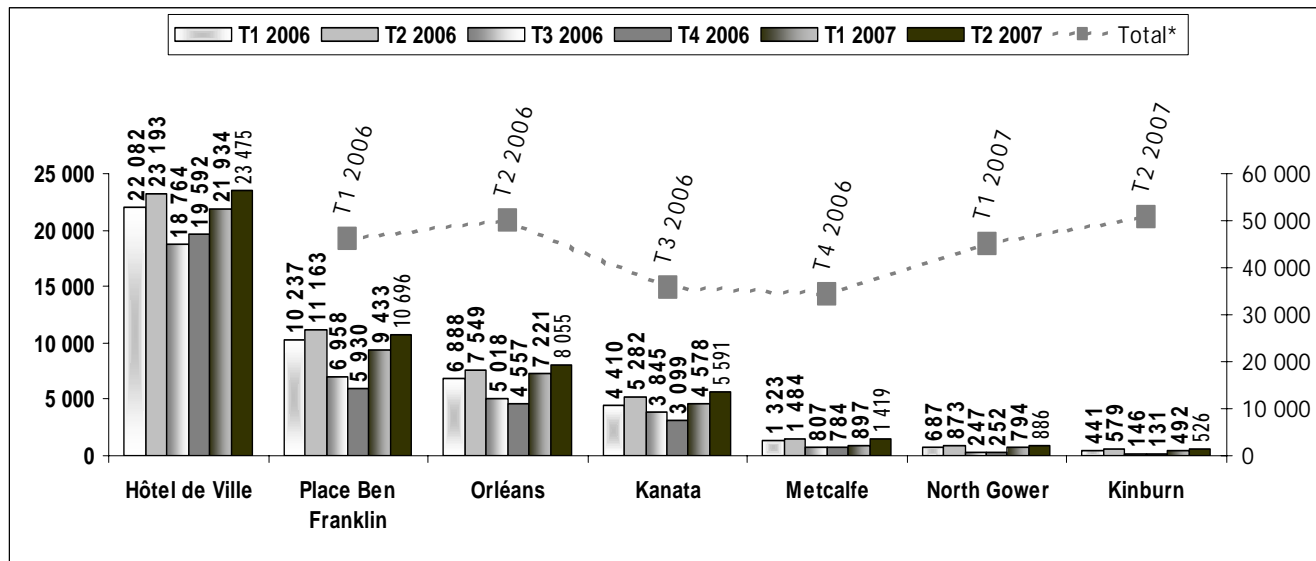


Analyse

Figures 44 et 45 : Les cinq demandes de service les plus importantes au 2e trimestre de 2007 se trouvent aux figures 44 et 45, respectivement. Les demandes de renseignements ayant trait aux ordures et à la collecte des déchets solides ont considérablement chuté par rapport à celles du 2e trimestre de 2006, lesquelles étaient considérablement plus élevées que la normale par suite d'importants changements apportés aux horaires de collecte des ordures et du recyclage partout à Ottawa en juin 2006. En outre, le logiciel Speak@ease a contribué à diminuer considérablement le nombre de transfert d'appels et d'appels au numéro de téléphone des employés, traités par le Centre d'appels 3 1 1, comparativement au 2e trimestre de 2006.

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

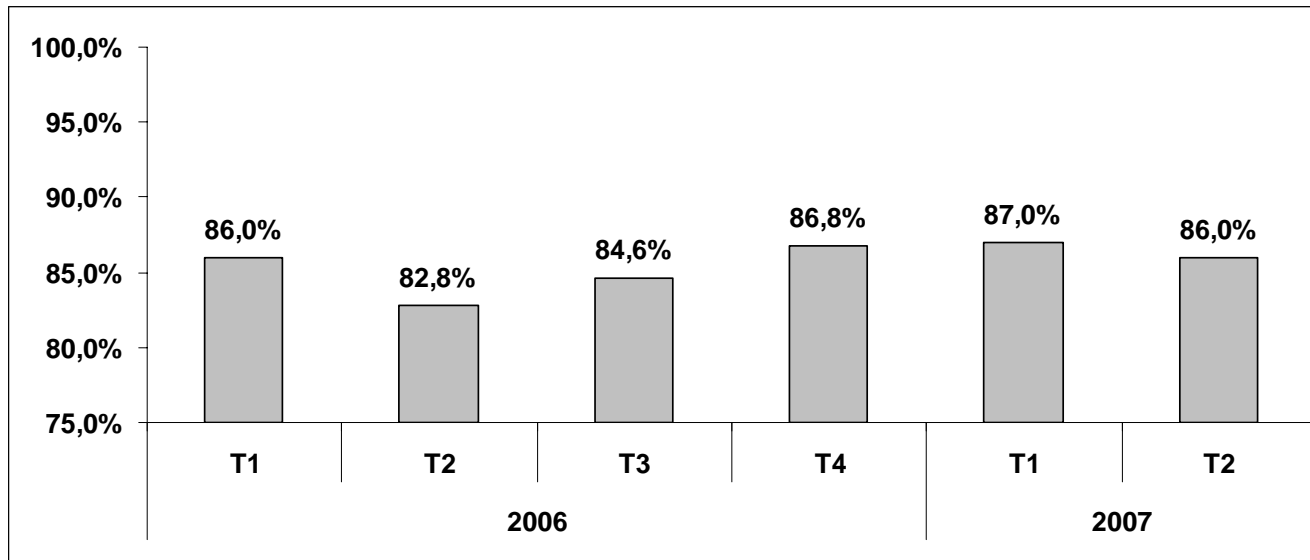


* Le total pour toute la ville est marqué sur l'axe secondaire

Analyse

Figure 46 : Dans l'ensemble, le volume des opérations au Centre du service à la clientèle pendant le 2e trimestre de 2007 était conforme au volume du 1er trimestre de 2006.

Figure 47: Pénétration des services électroniques



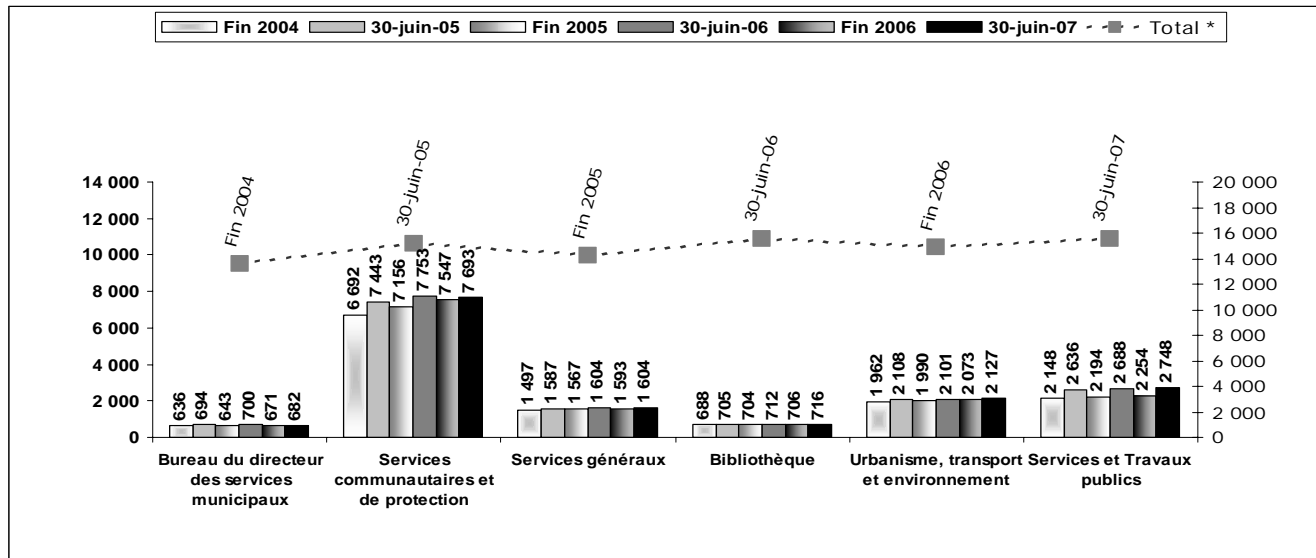
Analyse

Figure 47 : Le taux de pénétration des services électroniques, lequel mesure le pourcentage des interactions avec les citoyens par l'intermédiaire du Web comparativement aux interactions par les autres intermédiaires (au téléphone, en personne, par le Web ou par courriel), a quelque peu régressé au 2e trimestre de 2007, malgré le nouveau sommet trimestriel des visites (1 373 491 visites) au www.ottawa.ca.

Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

Profil de service – Services généraux

Figure 48: Dénombrement des effectifs



* Le total des effectifs pour toute la ville est représenté sur l'axe secondaire

Analyse

Figure 48 : L'embauche saisonnière et des étudiants d'été explique la hausse au dénombrement des effectifs pendant l'été.

Analyse

Notre capacité de télécharger des données a été restaurée. Toutefois, comme il a été indiqué précédemment, le Service Paramédic d'Ottawa n'est 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). Aucun progrès n'a été constaté en 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 à concevoir des mesures à propos desquelles elle prévoit faire rapport dans le Rapport trimestriel sur le rendement du 3e trimestre de 2007.

Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil		Définitions et notes explicatives
Mesure	Définitions ou notes explicatives	
Figure 2 : 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 3 : Pourcentage de trajets planifiés qui ont eu lieu :	Sur l'ensemble des voyages prévus pour une journée, le pourcentage qui ont lieu.	
Figure 17 : 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,</p> <p>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 28 : 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 34 : 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 37 : Nombre de prêts par habitant	Le nombre mensuel de prêts par population officielle.	

Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil		Définitions et notes explicatives
Figure 38 : 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.	
Figure 44 : 311 Cinq demandes de service les plus fréquentes	Services des règlements municipaux Contrôle du stationnement Entretien des routes Collecte des déchets solides Arbres Eau et égouts	c.-à-d. chiens sans surveillance, débris extérieurs et plaintes contre le bruit c.-à-d. stationnement interdit sur la propriété privée, défense de stationner et stationnements de trois heures c.-à-d. nids-de-poule, déchets et déneigement c.-à-d. déchets/recyclage non ramassés, dégâts non ramassés par les éboueurs c. à d. élagage, plantation, déracinement c.-à-d. localisation du service, refoulement d'égout et bris de conduite maîtresse
Figure 45 : 311 Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes	Numéro de téléphone des employés Déchets Demandes de renseignements sur le stationnement Contraventions de stationnement Loisirs Transferts	c.-à-d. demandes de numéro de téléphone d'employés c.-à-d. journée de la collecte des déchets, déchets acceptés, dépôt des déchets dangereux c.-à-d. renseignements sur la réglementation du stationnement c.-à-d. endroits où payer, méthodes et révision/déroulement de la procédure c.-à-d. inscription, emplacement des parcs et piscines, réservation, horaire de baignade/patinage libre 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).	