



# Plan stratégique de la Ville



Mandat du conseil 2007-2010  
Version postbudgétaire



Ce document est disponible dans d'autres formats sur demande.





## Table des matières

<b>RÉSUMÉ .....</b>	<b>1</b>
PRIORITÉS EN MATIÈRE DE SERVICE .....	2
PRIORITÉS EN MATIÈRE DE TRANSFORMATION .....	4
<b>CHAPITRE 1 – INTRODUCTION .....</b>	<b>6</b>
NOTRE VILLE .....	6
PLAN STRATÉGIQUE DE LA VILLE – MANDAT DU CONSEIL 2007-2010.....	7
<i>Origine du Plan stratégique de la Ville.....</i>	7
<i>Période couverte par le Plan .....</i>	9
<i>Au-delà de la portée du Plan.....</i>	9
<i>Priorités.....</i>	10
<i>Autres documents de planification stratégique .....</i>	10
RÉSUMÉ DE L'ANALYSE DE LA CONJONCTURE ORGANISATIONNELLE.....	11
<i>Introduction.....</i>	11
<i>Incertitude .....</i>	11
<i>L'environnement.....</i>	12
<i>Le vieillissement de la société .....</i>	13
<i>La vie active .....</i>	14
<i>Autres constatations importantes .....</i>	14
<i>Principales mesures que la Ville pourrait prendre et qui sont suggérées par l'analyse de la         conjoncture.....</i>	15
<b>CHAPITRE 2 – PRIORITÉS ET OBJECTIFS.....</b>	<b>16</b>
DÉPLOIEMENT DES PRIORITÉS .....	16
LÉGENDE .....	16
<b>PRIORITÉS EN MATIÈRE DE SERVICE .....</b>	<b>18</b>
PRIORITÉ EN MATIÈRE DE TRANSPORT.....	18
PRIORITÉ EN MATIÈRE DE TRANSPORT EN COMMUN .....	21
PRIORITÉ DU RENOUVELLEMENT DES INFRASTRUCTURES .....	24
PRIORITÉS EN MATIÈRE DE DÉCHETS SOLIDES ET À L'ENVIRONNEMENT .....	29
PRIORITÉ POUR UNE VILLE ACTIVE, VIABLE ET SAINTE .....	34
PRIORITÉ EN MATIÈRE D'URBANISME ET GESTION DE LA CROISSANCE .....	45
<b>TRANSFORMATION PRIORITÉS .....</b>	<b>50</b>
PRIORITÉ EN MATIÈRE DE GOUVERNANCE .....	50
PRIORITÉ EN MATIÈRE DE PRESTATION DES SERVICES .....	56
PRIORITÉ EN MATIÈRE DE FINANCES DURABLES .....	64

**ANNEXE 1 – ORIENTATIONS STRATÉGIQUES D'OTTAWA 20/20 ..... 69**

**ANNEXE 2 – SECTEURS DE SERVICE DE LA VILLE..... 71**

## Résumé

Chaque jour, la Ville d'Ottawa offre des services importants qui améliorent la qualité de vie de ses résidents. Ces services vont d'une eau potable de qualité à des autobus écologiques qui transportent les gens vers leur travail, en passant par des programmes de loisirs parascolaires où l'on s'occupe des enfants et où on les éduque.

Les résidents et les propriétaires d'entreprise veulent avoir la certitude qu'ils obtiennent la meilleure valeur pour les sommes versées en taxes. En sachant comment la Ville fixe les priorités pour la prestation et l'amélioration des services, des programmes et des infrastructures, les citoyens peuvent mieux évaluer de quelle façon leur argent est dépensé.

Lorsque le processus Ottawa 20/20 a été entrepris en 2003, les citoyens ont aidé à élaborer une vision de la meilleure façon de gérer la croissance dans la Ville d'Ottawa. Pour mettre en œuvre cette vision, Ottawa 20/20 proposait la création d'une série de plans. Un de ces plans allait devenir ce qui est maintenant appelé le Plan stratégique de la Ville.

Un nouveau plan stratégique de la Ville est créé tous les quatre ans avec le nouveau mandat du Conseil. Pour débiter le processus en 2007, le Conseil a entrepris un ambitieux exercice de planification stratégique visant à établir les priorités de son mandat, en tenant compte de la capacité de la Ville à payer pour ces priorités. Le résultat de cet exercice est la création d'un rapport sur les orientations stratégiques qui donne six priorités en matière de services et trois priorités en matière de transformation qui sont les fondements du nouveau Plan stratégique de la Ville.

Pour chacune des priorités, une série d'objectifs plus définitifs pour les quatre prochaines années sont donnés dans le Plan stratégique de la Ville. Ce dernier donne également une liste de mesures spécifiques et mesurables pour lesquelles un prix a été déterminé pour chacun des objectifs. Il tient compte des Plans financiers à long terme de la Ville, des orientations du Conseil tirées du processus budgétaire de 2007, du cadre sur la responsabilité et la reddition de comptes approuvé par le Conseil, des résultats du Sondage sur la satisfaction des résidents et des autres apports provenant des résidents, des entreprises, des collectivités et des conseillers. Son objectif n'est pas d'être une liste exhaustive de tout ce que la Ville fait. Des renseignements plus détaillés sont donnés dans les documents budgétaires et dans le rapport annuel de la Ville d'Ottawa. Les priorités et les objectifs décrits dans le Plan stratégique de la ville concentrent plutôt les efforts de la Ville jusqu'en 2010 et offre des critères à partir desquels mesurer le rendement de la Ville.

Points saillants de certains des objectifs que comprend le Plan :

- Rattraper le retard dans la remise en état des routes et des fossés d'ici 2010

- Réduire la dépendance du secteur résidentiel envers les décharges et les sites d'enfouissement de 30 pour cent dans les 1 000 prochains jours
- Être à la fine pointe de la conception urbaine et communautaire, y compris la création de logements pour les citoyens de la Ville qui ont un faible revenu et pour les citoyens en général
- Élaborer et respecter un processus démocratique, engageant et visible permettant de maximiser l'apport des résidents dans les travaux du Conseil et dans l'élaboration de politiques, en faisant en sorte que les aînés, les nouveaux Canadiens, les femmes et les personnes économiquement défavorisées soient inclus.

Une description détaillée des neuf priorités qui orienteront les travaux de la Ville au cours des quatre prochaines années suit :

### *Priorités en matière de service*

#### **Transport**

Ottawa est l'une des plus grandes municipalités du Canada avec une population de 881 000 personnes (estimation de juillet 2007). Elle comprend plus de 5 500 km de route, 1 600 km de trottoirs, 650 ponts, 40 km de Transitway, 300 km de sentiers polyvalents et 610 km de piste cyclable qui aident les gens à se déplacer d'une destination à l'autre.

La Ville d'Ottawa cherchera à gérer les demandes croissantes en matière de transport d'une façon qui renforcera les valeurs et les aspirations de ses résidents. Elle le fera des façons suivantes :

- Planification de l'utilisation du territoire
- Modelage des concepts d'aménagement afin d'appuyer les objectifs du transport
- Gestion de la demande en transport
- Influence sur les raisons, le moment, l'endroit et la façon dont les gens choisissent de se déplacer
- Maximisation de l'efficacité des systèmes actuels afin de réduire la nécessité pour de nouvelles infrastructures et de nouveaux services
- Accroissement du système pour appuyer le développement et l'amélioration des niveaux de service pour tous les modes de transport

La Ville travaillera à cerner les manques en matière de transport et à y répondre en collaboration avec les gouvernements fédéral et provinciaux. Les paliers gouvernementaux supérieurs sont des partenaires importants qui rendent possible la prestation de programmes clés en matière de transport.

## **Transport en commun**

La Ville d'Ottawa a atteint un nombre d'utilisateurs du transport en commun plus élevé que d'autres villes d'Amérique du Nord de la même taille, mais elle doit être encore plus axée sur le transport en commun. L'objectif de la Ville est d'accroître le nombre d'utilisateurs à l'heure de pointe pour les déplacements-personnes à 30 pour cent dans l'ensemble de la Ville, près du double du niveau actuel. Pour atteindre ce niveau, il faudra une disponibilité, une fiabilité, une vitesse et un confort accrues du service de transport en commun.

Les éléments importants de l'amélioration du transport en commun sont d'achever le Transitway, de rendre le parc de véhicules de transport en commun complètement accessible, d'obtenir un rendement énergétique et une efficacité environnementale accrues et de mettre en place des modes de transport en commun à plus grande capacité comme le train léger sur rail.

## **Renouvellement de l'infrastructure**

La Ville reconnaît l'importance des infrastructures publiques pour la vie quotidienne – comme les routes et les trottoirs, le traitement et la distribution d'eau potable, la collecte et le traitement des eaux usées, les systèmes de gestion des eaux pluviales, le parc de logements communautaires, les parcs et les installations publiques. Nos infrastructures jouent également un rôle important dans la protection de l'environnement naturel.

Les infrastructures sont coûteuses, qu'il s'agisse de bâtir de nouvelles infrastructures pour servir les secteurs en croissance ou d'entretenir les installations existantes. La maximisation de l'utilisation des infrastructures publiques existantes jouera un rôle important dans la croissance durable.

La Ville axera ses efforts sur des secteurs clés liés aux infrastructures, y compris le rattrapage des retards pour la remise en état des routes, des trottoirs, des égouts sanitaires et pluviaux, des conduites d'eau maîtresses et d'autres actifs, ainsi que la remise en état des parcs et des fossés et l'accroissement du parc municipal de logements.

## **Déchets solides et environnement**

Ottawa est reconnue comme étant une des villes les plus propres et les plus écologiques au monde. La Ville s'est engagée à réduire les incidences de la collectivité sur l'environnement en développant des programmes innovateurs de recyclage et en favorisant la participation à ces programmes et en mettant en œuvre des initiatives visant à faire en sorte que l'eau potable, les rivières et les lacs demeurent propres et sains.

L'objectif de la Ville est d'optimiser les programmes actuels et à venir de gestion des déchets solides résidentiels et de répondre aux besoins environnementaux et aux besoins du développement durable.

## **Une ville active, viable et saine**

La santé des résidents, jeunes et vieux, est une priorité clé pour la Ville d'Ottawa. Tous les citoyens devraient avoir l'occasion de participer à différentes activités récréatives, culturelles, physiques et sportives, et avoir accès à des installations, des programmes et des services abordables et accessibles, ainsi qu'à des services sociaux communautaires et à des services de promotion de la santé.

Bien que les partenariats avec les gouvernements fédéral et provinciaux permettent de veiller à la prestation de services sociaux, au logement social et à la santé publique, les programmes sont administrés et diffusés au niveau local afin de refléter les besoins de la collectivité.

La Ville d'Ottawa appuie le maintien d'une collectivité saine et active de différentes façons. Elle continue de veiller à ce que les espaces verts soient disponibles pour l'utilisation publique, elle répond aux questions liées au sans-abrisme, elle favorise la marche, l'utilisation du transport en commun et les déplacements à vélo, elle appuie la scène culturelle et veille à ce qu'il y ait suffisamment de logements à prix abordable pour les personnes ayant un faible revenu.

## **Urbanisme et Gestion de la croissance**

Ottawa s'efforce d'être à l'avant-plan en matière d'aménagement des collectivités et d'aménagement urbain, y compris la création de différentes solutions en matière de logement qui répondent aux besoins des personnes ayant un faible revenu. Elle respecte les quartiers urbains et ruraux existants, intègre la nouvelle croissance de façon homogène avec les collectivités établies, encourage le développement qui utilise l'infrastructure existante et exige de tout nouveau développement qu'il paie pour les nouvelles infrastructures requises jusqu'à la limite permise par les lois provinciales.

La Ville encourage également l'aménagement de terrains pour l'emploi disponibles afin de promouvoir la création d'emploi et de minimiser les coûts d'infrastructure. Ces stratégies aident à réduire les incidences indésirables sur les terres agricoles, les ressources minérales et les zones environnementales protégées.

## *Priorités en matière de transformation*

### **Gouvernance**

Le Conseil municipal d'Ottawa travaille à améliorer ses capacités à établir une orientation stratégique pour la Ville et à maximiser la contribution des citoyens aux décisions du Conseil et à l'élaboration des politiques.

Des changements à la structure de gouvernance de la Ville aideront à améliorer la capacité des conseillers à mettre en œuvre les projets de la Ville dans leur quartier et offriront de meilleures façons aux conseillers d'agir de concert pour des initiatives dans l'ensemble de la Ville.

### **Prestation des services**

La Ville d'Ottawa s'est engagée à améliorer de façon continue la réponse aux besoins des citoyens et des entreprises. La mise en place d'une compréhension commune des normes de service est une composante clé de la confiance du public, tout comme la transparence dans la production de rapports sur le rendement de la Ville en fonction des normes de service.

La Ville s'est également engagée à offrir des services au coût le plus faible possible, à obtenir la participation d'employés dévoués et à favoriser la pensée innovatrice et créative menant à des améliorations à la prestation des services.

### **Finances durables**

Un des points clés pour le Conseil est la durabilité financière. L'insuffisance de fonds des partenaires fédéraux et provinciaux pour les services dont ils ont placé la gestion sous la responsabilité de la Ville est un thème important auquel il faut répondre.

La Ville travaille également à trouver des façons de financer le renouvellement de l'infrastructure, à trouver de nouveaux fonds et de nouvelles sources de revenu et à minimiser les coûts des opérations de la Ville.

## Introduction

### *Notre ville*

Ottawa est une belle capitale du G8 et un centre technologique mondial qui offre un ensemble peu commun d'occasions économiques et académiques, ainsi que des expériences culturelles et récréatives. Étant la capitale d'un pays bilingue et se souciant de son histoire riche, Ottawa a déclaré que le principe suivant guide la disposition de beaucoup de ses services que – «les deux langues officielles ont les mêmes droits, statut et privilèges.» Elle a des centaines d'espaces verts, des parcs et des sentiers récréatifs, trois rivières pittoresques et des douzaines de musées et de bâtiments du patrimoine dont peuvent profiter les différentes collectivités et les visiteurs.

Avec une population de 881 000 (estimation de juillet 2007), Ottawa est également une ville tournée vers l'avenir qui appuie les moyens de déplacement écologiques dans la collectivité comme la marche, le vélo et le transport en commun. Le secteur des affaires de la ville, pour lequel l'innovation est centrale, offre un ensemble solide de technologies, de vente au détail et d'hébergement, de tourisme, de sciences de la santé, de construction et de services professionnels qui viennent appuyer le gouvernement fédéral. De plus, de nombreuses occasions de perfectionnement professionnel et de formation académique sont disponibles par l'entremise des trois universités et des deux collèges de la Ville.

Comme près de 90 % du territoire d'Ottawa est rural, la ville possède une forte économie rurale qui contribue 1 milliard de dollars au produit intérieur brut de la ville, générant plus de revenu agricole que les villes de Toronto, Montréal, Vancouver, Edmonton et Calgary combinées. Les nombreux villages et hameaux dans les limites de la ville sont des collectivités énergiques qui ont une histoire et un caractère riche et distinct, et qui ajoutent à la remarquable diversité de la Ville d'Ottawa.

## *Plan stratégique de la Ville – Mandat du conseil 2007-2010*

La Ville d'Ottawa offre bon nombre des services quotidiens qui améliorent la qualité de vie des citoyens. Le Plan stratégique de la Ville – mandat du Conseil 2007-2010 est un plan stratégique sur plusieurs années comprenant neuf secteurs prioritaires qui oriente la prise de décisions et les investissements stratégiques, qui définit les partenariats avec les groupes communautaires et qui reflète les valeurs des gens d'Ottawa et du Conseil municipal dans l'établissement d'une ville de calibre international. Ces secteurs prioritaires et les objectifs qui y sont associés orienteront les travaux de la Ville pour le reste du mandat du Conseil.

Le Plan stratégique de la Ville cerne les améliorations clés que la Ville apportera pour ses citoyens. Il ne s'agit pas d'une liste complète de tous les programmes, activités et services offerts par la Ville. Pour en avoir un aperçu, consultez l'annexe 2.

Le Plan stratégique de la Ville fait partie de son engagement à améliorer la responsabilisation. Pour aider les citoyens à évaluer les décisions prises à l'hôtel de ville, il est important d'énoncer les objectifs, de produire des rapports sur les accomplissements, de décrire les secteurs à améliorer et de montrer les mesures requises pour améliorer le rendement des la Ville. Le Plan stratégique de la Ville rend les priorités et les objectifs de celle-ci clairs.

### *Origine du Plan stratégique de la Ville*

La nécessité d'un plan stratégique de la Ville a été pour la première fois cernée dans le document Ottawa 20/20 approuvé en 2003. Ottawa 20/20 mettait en place une vision pour l'avenir de la ville d'Ottawa.

#### **Vision d'Ottawa 20/20**

La vision d'Ottawa 20/20 décrit une ville **plus compacte, plus efficiente, plus équitable, plus abordable et plus écologique** et une ville qui offre un haut niveau de qualité de vie et différents styles de vie et choix en matière de déplacement à ses citoyens.

Ottawa 20/20 demandait également une série de plans détaillés pour mettre en œuvre la vision, l'un de ces documents étant appelé le Plan stratégique de la Ville. Le premier Plan stratégique de la Ville a été créé en 2006 pour les quatre années entre 2006 et 2009. Il a été appelé le Plan directeur municipal. Ce Plan stratégique de la Ville est la deuxième version du plan. Il est fondé sur le rapport sur les orientations stratégiques de la Ville 2007-2010 élaboré par le Conseil dans le cadre de ses séances de planification stratégique de 2007. Au cours des séances, le Conseil a examiné les documents de planification actuels tels que Ottawa 20/20, le Plan financier à long terme III et le Plan directeur municipal précédent. Le Conseil a également discuté de l'analyse de la conjoncture de la Ville, un sommaire qui est donné dans le présent chapitre.

Le Plan stratégique de la Ville établit six priorités de service et trois priorités de transformation. Ces priorités orienteront les travaux de la Ville au cours des quatre prochaines années. Ce type de planification permet des décisions éclairées quant à l'affectation des ressources. Elle donne une orientation sur la façon d'atteindre les priorités dans le contexte d'Ottawa 20/20.

Le Conseil a également reçu les opinions des citoyens recueillies de différentes façons :

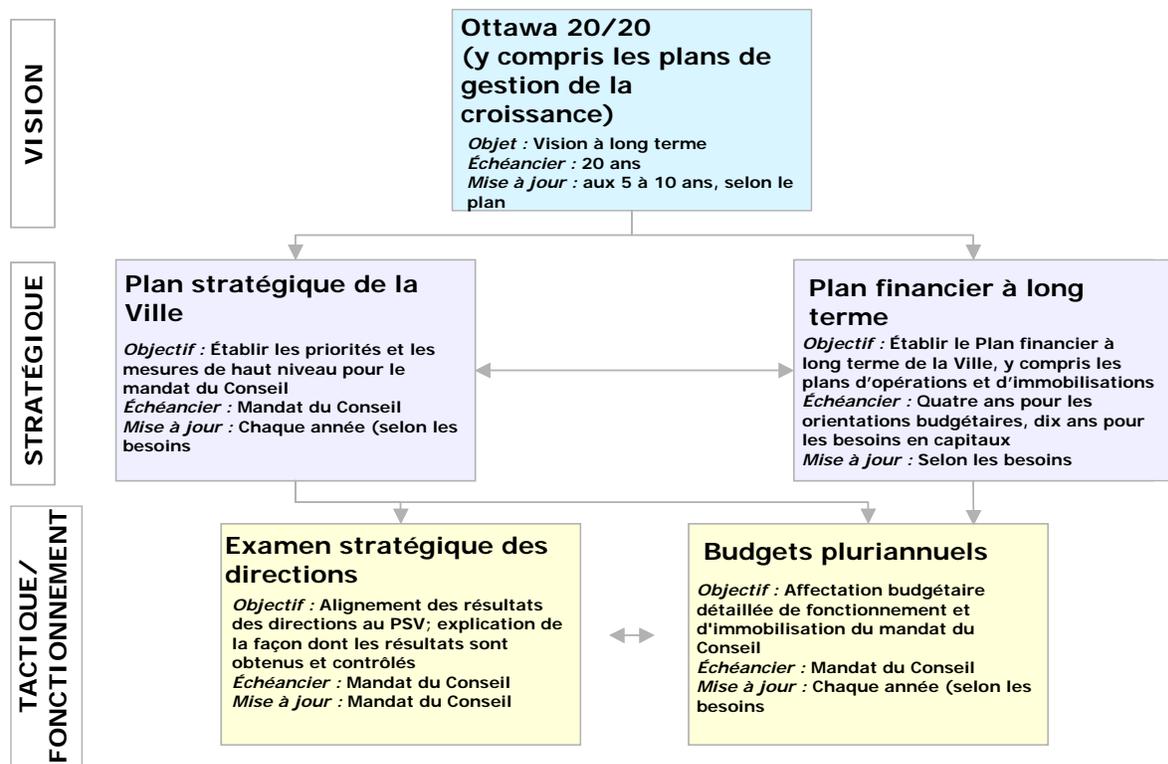
- Un sondage Web sur les priorités de la Ville rempli par 2 500 personnes
- Des réunions de quartier tenues par certains des conseillers
- Plus de 100 délégations publiques auprès du Conseil au sujet des orientations stratégiques provisoires
- Un sondage officiel auprès des résidents mené par Decima Research

Le Sondage auprès des résidents de la Ville d'Ottawa de 2007 de Decima a révélé des informations sur différents sujets, notamment : la fierté des citoyens, la satisfaction envers la gestion des finances de la Ville, la satisfaction concernant des services précis et des opinions quant à ce à quoi devrait ressembler l'avenir de la Ville.

Les répondants au sondage devaient également donner le problème le plus important auquel la Ville devait faire face. Les citoyens ont donné plus souvent quatre réponses que tout autre :

- Transport (32 pour cent)
- Transport en commun (24 pour cent)
- Taxes (21 pour cent)
- Gestion des déchets (19 pour cent).

Ensemble, les Plans de la Ville sont illustrés dans le diagramme ci-dessous.



### *Période couverte par le Plan*

Cette version du Plan stratégique de la Ville couvre les années allant de 2007 à 2010. Le plan sera mis à jour chaque année afin de faire en sorte qu'il réponde aux circonstances changeantes, aux occasions et aux problèmes émergents. De plus, chaque année, une quatrième année sera rajoutée au plan de façon à ce que chacune des versions couvre une période de quatre ans.

### *Au-delà de la portée du Plan*

Tel que mentionné précédemment, le Plan stratégique de la Ville n'est pas une liste complète de tous les programmes, activités et services offerts par la Ville. Il cerne plutôt les améliorations clés que la Ville a ciblées pour les quatre prochaines années et la façon dont de nouveaux services améliorés plus rapides seront mis en œuvre.

La Ville d'Ottawa travaille en partenariat avec de nombreuses organisations externes pour la prestation des services et des programmes aux citoyens. Le Service de police d'Ottawa, la Société de logement communautaire d'Ottawa, et le Centre de recherche et d'innovation d'Ottawa ne sont que quelques exemples de ces partenaires. Ces partenaires ont leur propre processus de planification stratégique et d'établissement du budget. Les initiatives entreprises par ces partenaires ne sont pas couvertes dans le Plan stratégique de la Ville. Le Plan stratégique de la Ville est axé sur les initiatives faisant partie des opérations de la Ville d'Ottawa.

### ***Priorités***

Les priorités que comprend le Plan stratégique de la Ville – mandat du 2007–2010 sont fondées sur une approche à base tripartite qui souligne les préoccupations liées à la durabilité financière, sociale/culturelle et environnementale. La Ville s'est engagée à répondre à toutes les mesures que comprend le Plan stratégique de la Ville selon les échéanciers. Chaque mesure a la même valeur et la même importance.

### ***Autres documents de planification stratégique***

En plus du Plan stratégique de la Ville, en 2008 la Ville commencera un examen stratégique de certaines directions individuelles choisies. Lors de chacun des examens, les résultats que la direction tente d'atteindre seront examinés, tout comme les services qu'elle offre pour atteindre ces résultats, les normes de service adéquates et les ressources financières requises pour respecter ces normes de service.

Dans la mesure du possible, l'examen stratégique montrera comment les résultats prévus de la direction appuient les priorités du Plan stratégique de la Ville. Les risques liés à l'atteinte de ces objectifs et la planification pour réduire les incidences de ces risques seront également documentés. Les membres du Conseil devront confirmer ou modifier chacune de ces composantes. Après l'approbation de l'examen stratégique par le Conseil, toute incidence financière connexe sera incluse dans le processus budgétaire.

## *Résumé de l'analyse de la conjoncture organisationnelle*

### *Introduction*

L'objectif de l'analyse de la conjoncture organisationnelle est d'examiner l'avenir. En cherchant à connaître les nouveaux problèmes et les nouveaux défis et les tendances actuelles importantes qui devraient se poursuivre dans l'avenir, la Ville obtient des renseignements qui peuvent être utilisés pour aider à se positionner de façon plus stratégique face à l'avenir.

L'échéancier pour les problèmes cernés dans l'analyse de la conjoncture organisationnelle de 2006 est généralement de 5 à 15 ans, même si dans certains cas, une vision à plus court ou à plus long terme est utilisée. Les principaux résultats de cette analyse sont résumés plus bas.

### *Incertitude*

Il y a toujours eu de l'incertitude dans l'histoire de l'humanité. Toutefois, ce qui a changé, c'est que nous sommes conscients de cette incertitude et du fait que les événements mondiaux peuvent avoir des répercussions à Ottawa. La technologie a multiplié l'impact de l'activité humaine sur le monde. L'humanité n'est plus seulement soumise aux catastrophes naturelles. Nous avons maintenant le pouvoir d'en causer, de modifier les régimes climatiques, de décharger des armes de destruction massive et de détruire des écosystèmes entiers en relativement peu de temps. Ottawa est confronté à plusieurs formes d'incertitude, bon nombre étant à l'échelle planétaire:

- Selon des économistes, les centres mondiaux de l'activité économique sont en mutation, à mesure que l'Asie devient un joueur plus important. L'ampleur de cette transition déterminera dans quelle mesure l'économie canadienne devra changer. Plus cette mutation sera importante, moins il y aura d'occasions d'emploi pour les Canadiens dont les niveaux d'instruction et de compétences sont les plus faibles. Si cela se produit, l'écart entre les personnes qualifiées et les personnes non qualifiées s'agrandira, ce qui mènera à de plus grandes tensions sociales à l'échelle du pays. Cependant, la mutation prévue de l'économie mondiale est incertaine. Certains économistes rapportent que la tendance pourrait s'arrêter si les mesures de protectionnisme économique augmentent.
- Certains experts de l'énergie prévoient que la production mondiale de pétrole commencera à diminuer, entraînant des réductions à long terme de l'activité économique mondiale et des niveaux de vie, peut-être même une guerre mondiale dont l'enjeu serait le pétrole.

- Il y a une augmentation du terrorisme et des conflits entre les pays pour le contrôle des ressources naturelles. Selon les experts, un événement important pourrait avoir une incidence négative sur l'économie mondiale. Cela ralentirait la croissance, risquerait de faire augmenter en flèche le prix des marchandises et réduirait le commerce international. Si un acte de terrorisme survenait à Ottawa, la Ville en paierait le gros prix, tout dépendant de la portée de cet acte.
- Pour de nombreux experts, la question n'est pas de savoir s'il y aura une pandémie, mais bien quand elle surviendra. Une pandémie de moyenne à grande envergure à Ottawa pourrait infecter une grande partie de la population et tuer des milliers de personnes. L'activité économique dans la Ville et de par le monde pourrait diminuer de façon précipitée. Les coûts en vies humaines, absentéisme au travail et soins de santé seraient énormes.
- Ottawa, comme toutes les autres grandes villes canadiennes, est confrontée à des sources d'incertitude en ce qui concerne les recettes municipales futures. Les gouvernements fédéral et provinciaux augmenteront-ils le transfert de fonds vers le palier municipal, fourniront-ils des sources de revenu directes ou les municipalités seront-elles obligées de réduire les services pour équilibrer leur budget? Récemment, il y a eu des signaux encourageants des gouvernements fédéral et provinciaux, mais il est difficile d'évaluer s'il y aura des améliorations importantes aux finances municipales.

### *L'environnement*

L'environnement continuera à l'avenir d'être une préoccupation à laquelle il faut répondre. Qu'il s'agisse de la protection de l'eau souterraine, de la réduction des déchets, de la conservation de l'énergie, de la préservation des habitats naturels et de la biodiversité, de l'amélioration de la qualité de l'air ou du renversement des effets des changements climatiques, un nombre croissant d'experts sont d'avis que l'humanité lutte présentement pour sauver la planète et peut-être même la race humaine.

Une donnée récente liée à cette question est l'émergence de nouvelles économies dynamiques dans les pays en développement qui tentent de rattraper l'économie des pays développés. Ces pays en développement peuvent faire les mêmes erreurs en environnement que celles commises par les nations occidentales pour établir leur économie. Si l'on tient compte de la taille de leur population, l'effet sur la planète sera énorme.

L'environnement est une question sérieuse pour tous les paliers gouvernementaux dans tous les pays. L'analyse cerne trois rôles potentiels pour la Ville :

- Réduire l'empreinte écologique quant à la quantité de terre, d'eau et de ressources dont chaque résident a besoin. La Ville peut y arriver, en partie, en augmentant l'utilisation des transports en commun et, de façon plus vigoureuse, le recours à la marche et au vélo comme moyen de transport de rechange; en rendant les zones urbaines plus compactes et en cherchant des sources de conservation de l'énergie et d'énergie de rechange pour ses propres bâtiments et activités. La Ville peut aider les résidents à comprendre que ce sont leurs propres choix de consommation et modes de vie, auxquels s'ajoutent les choix faits par les habitants du monde entier, qui sont la cause profonde du problème. La Ville peut être un exemple pour d'autres municipalités de l'Amérique du Nord et inspirer les pays en développement rapide à accorder plus d'importance aux questions environnementales.
- Conserver l'intégrité écologique et les systèmes entretenant la vie. Grâce à des mesures directes telles que la protection, l'acquisition et la gestion des zones naturelles et à des mesures pour surveiller et protéger la qualité de l'air et de l'eau, la Ville peut jouer un rôle de plus en plus important dans la protection des systèmes naturels.
- Élaborer des stratégies d'adaptation aux changements qui risquent de survenir, quelles que soient les mesures prises. Cela comprend de tenir compte des répercussions des changements climatiques causés par des conditions météorologiques exceptionnelles ou changeantes en concevant une infrastructure et en apportant une aide aux résidents pour qu'ils réagissent aux changements grâce à des programmes tels que des alertes au smog, des avertissements de chaleur intense et des mesures d'urgence.

### *Le vieillissement de la société*

Il y a une certitude à l'horizon : le vieillissement de la société. L'âge moyen des gens, tant à l'échelle mondiale qu'à Ottawa, est à la hausse. Les personnes âgées (de 65 ans et plus) à Ottawa devraient augmenter d'au moins 50 % au cours des 20 prochaines années, ce qui causera :

- D'éventuelles pénuries de main-d'œuvre au cours des 10 prochaines années (dans la ville et dans l'administration municipale)
- Une demande accrue de services de la santé et le changement du profil de l'aide sociale et des services de logement subventionné
- Une demande accrue de loisirs à faible impact, comme la marche
- L'accroissement des demandes acheminées aux services paramédicaux et des pressions exercées sur ceux-ci

### *La vie active*

De nombreux résidents mangent trop et la plupart d'entre eux ne font pas assez d'exercice. L'obésité infantile augmente à un rythme alarmant. La vie active est importante à tout âge et offre des avantages à long terme importants pour les jeunes. Les coûts de la mauvaise santé causés par l'inactivité sont élevés pour les gens et la Ville. Les programmes et campagnes de promotion qui favorisent la participation à des activités physiques et la conception de collectivités prônant la marche offrent des avantages à long terme pour tous.

### *Autres constatations importantes*

- La croissance annuelle du produit intérieur brut (PIB) à Ottawa pourrait être en moyenne d'un peu plus de 3 % jusqu'en 2010, avant de diminuer lentement en raison du vieillissement de la société et de la transition continue de l'activité économique vers les pays en développement. La croissance économique dépendra de la stabilité de l'emploi au gouvernement fédéral et de la croissance dans les secteurs d'Ottawa orientés vers l'exportation, comme la haute technologie. Cette croissance pourrait être minée si certaines sources d'incertitude susmentionnées prennent forme.
- Le revenu familial moyen à Ottawa est l'un des plus élevés au pays mais la disparité entre le revenu élevé et le revenu faible continuera d'augmenter.
- Une part croissante de la population d'Ottawa sera composée d'immigrants, tendance qui se poursuivra au moins jusqu'en 2020. Par la suite, la stabilisation de la croissance démographique mondiale (qui mènera à une population de jeunes adultes proportionnellement plus petite) et l'augmentation des possibilités économiques dans les pays en développement pourraient réduire l'offre de main-d'œuvre immigrante.
- La proportion de minorités visibles à Ottawa passera de 18 % aujourd'hui à peut-être 28 % d'ici 2020.
- La Ville dépendra davantage de la technologie pour augmenter l'efficacité de son fonctionnement. La quantité de données stockées dans les applications informatiques continuera de croître à des taux exponentiels. Un plus grand nombre d'employés travaillant à l'extérieur d'un bureau auront accès à des renseignements et à des communications sur le terrain. De plus, le télétravail sera de plus en plus viable.

### ***Principales mesures que la Ville pourrait prendre et qui sont suggérées par l'analyse de la conjoncture***

Les mesures décrites ci-dessous ne sont pas nécessairement de nouvelles orientations. La plupart d'entre elles confirment des pratiques en vigueur qui pourraient être élargies.

- Étant donné l'instabilité mondiale, les fluctuations de l'économie mondiale et la possibilité que des grands événements déstabilisants se produisent, à quoi s'ajoute l'incertitude liée aux nouvelles sources de recettes pour la Ville, celle-ci doit poursuivre ses pratiques de saine gestion financière afin de veiller à posséder la capacité financière requise en cas de crise mondiale importante ou d'événements malencontreux à l'échelle locale. La Ville doit également continuer de planifier des mesures d'urgence.
- La Ville fait concurrence au monde entier dans le domaine de la croissance économique. Si elle souhaite développer son économie, elle doit redoubler d'effort pour maîtriser ses coûts tout en augmentant les divers facteurs qui la rendent attrayante pour les nouvelles entreprises. La concurrence accrue requiert également que la Ville concentre les investissements de développement économique dans les secteurs où un avantage comparatif existe ou peut être créé.
- La population d'Ottawa vieillit et se diversifie sur les plans racial et culturel. Les services offerts par la Ville doivent être modifiés pour tenir compte de ces changements.
- Peut-être que le défi à long terme le plus important est l'environnement. La Ville et ses résidents doivent réduire leur impact collectif sur la planète en réduisant leur empreinte écologique.
- Le développement doit mieux respecter les principes de la croissance intelligente. Il faut que les plans visent à encourager les citoyens à avoir un mode de vie plus actif tout en réduisant les coûts pour la municipalité et en diminuant la consommation de ressources.
- La Ville doit faire une planification en vue du grand nombre de ses employés qui pourront prendre leur retraite dans un avenir assez proche.

## Priorités et objectifs

### *Déploiement des priorités*

Chacune des neuf priorités que comprend le Plan stratégique de la Ville est accompagnée d'une liste de mesures et d'un échéancier. Les renseignements sont présentés dans l'ordre suivant :

- Priorité et texte de présentation qui décrit brièvement en quoi consiste la priorité et pourquoi elle est importante
- Une liste des tendances pour aider à expliquer pourquoi la priorité a été adoptée
- Une liste des objectifs clés pour la priorité fondée sur le document des orientations stratégiques
- Une liste des progrès liés à la priorité jusqu'à maintenant
- Les objectifs et un court texte de présentation qui explique pourquoi l'objectif est important
  - une liste des mesures qui décrit les projets précis que la Ville entreprendra pour atteindre l'objectif
  - une liste des activités qui décrit les programmes et les services que la Ville offre et qui contribuent de façon importante à l'atteinte de l'objectif

### *Légende*

Les coûts [en milliers de dollars] liés à chacune des mesures représentent le montant brut de financement requis pour effectuer la mesure, y compris tout nouveau coût de fonctionnement, dans le cas des projets d'immobilisations. (C.-à-d. les montants excédant l'autorité budgétaire actuelle). Les renseignements financiers et l'échéancier pour les mesures seront présentés de la façon suivante :

Texte/symbole	Définition
I: \$	Immobilisations
Fp: \$	Fonctionnement – ponctuel

Texte/symbole	Définition
Fb: \$	Fonctionnement – base
En cours	Activités en cours -- Aucune somme nouvelle requise
	Date de début et de fin
20XX →	La date de fin est au-delà de 2010
←20XX	La date de début est antérieure à 2008

Les mesures que le présent plan contient correspondent aux affectations de fonds du budget 2008-2010

## Priorités en matière de service



### PRIORITÉ EN MATIÈRE DE TRANSPORT

Ottawa planifie son avenir en gérant la croissance de façon efficace et efficiente et en mettant en œuvre des pratiques exemplaires visant à répondre aux besoins en matière de transport des citoyens. Le fait d'avoir un système de transport qui permet de déplacer les gens et les biens de façon efficiente protège la qualité de vie des résidents, favorise la croissance économique et respecte l'environnement naturel.

#### Tendances:

- Dans le Sondage auprès des résidents de la Ville d'Ottawa de 2007, 32 % des citoyens ont choisi le transport comme le problème le plus important auquel la Ville doit faire face. Le transport était la préoccupation qui a reçu le plus de réponses.
- Dans le même sondage, 59 % des citoyens souhaitaient une augmentation des services pour « l'entretien et le déneigement des routes et des trottoirs (gestion du cycle de vie) », comparativement à 44 % en 2004. Dans les séances du groupe de discussion, l'entretien des routes a été cerné comme étant dans un état piteux.
- Les résultats du sondage de 2007 montrent que 48 % des citoyens souhaitent une augmentation des services pour « le stationnement et la gestion de la circulation », comparativement à 35 % en 2004. Dans les séances du groupe de discussion, la gestion de la circulation a été cernée comme faisant partie des six principales préoccupations.
- Les temps de déplacement moyens à Ottawa-Gatineau ont augmenté de 14 % entre 1992 et 2005, l'aller-retour passant de 57 minutes à 65 minutes.
- La circulation interprovinciale des camions via Ottawa a augmenté de 15 % entre 2000 et 2007.
- Avec le passage à la retraite de la génération du baby-boom, il y aura une augmentation importante de la proportion de la population qui ne travaille pas ou qui travaille à temps partiel. Cela aura une certaine incidence sur les habitudes de déplacement et sur les types de demande en matière de transport.
- Le budget de la Ville de 2006 consacrait du financement à la remise en état des routes, des trottoirs et des ponts (à l'exclusion du Transitway), à 63 % des besoins réels du moment. Le financement était insuffisant pour combler les besoins réels d'année en année depuis cinq ans.

**Exemples de progrès liés à la priorité jusqu'à maintenant:**

- En 2006, 20 millions de dollars ont été affectés à l'amélioration des routes et des fossés ruraux.
- En 2006, la construction du pont piétonnier sur le canal Rideau qui relie le centre-ville à la Côte-de-Sable a été achevée. Près de 5 000 cyclistes, adeptes du patin à roues alignées et piétons ont utilisé le pont dans les trois jours suivant son ouverture.
- Lancement du site Web CovoiturageOttawa.com, un site qui vise à faciliter le covoiturage pour les personnes qui souhaitent trouver des solutions de rechange à la conduite seul en automobile. À la fin de 2006, sept mois après le lancement, plus de 1 100 personnes s'étaient inscrites dans le système.
- En 2006, il y avait 404 kilomètres de piste cyclable sur la voie publique, une augmentation de 50 % de la distance totale avant 2002.

**Objectif 1 : Améliorer le réseau de transport de la Ville afin de faciliter les déplacements, de suivre la croissance, de réduire les embouteillages et de travailler à l'atteinte des cibles de la répartition modale.**

Des améliorations continues au réseau de transport d'Ottawa seront apportées afin de répondre aux problèmes liés à la sécurité, de réduire les embouteillages et leurs incidences négatives sur l'environnement, d'offrir des correspondances pour le déplacement efficient des biens et de relier les collectivités.

**Nouvelles mesures et activités en cours:**

	2008	2009	2010
Installer quatre nouvelles caméras aux intersections gravement congestionnées dans le cadre de l'aménagement graduel du système avancé de gestion de la circulation	■ 1:100\$		
Cerner les lacunes du Plan directeur des transports et élaborer un plan pour les combler	■	■	
Collaborer avec la Commission de la capitale nationale (CCN) et la Ville de Gatineau au sujet de l'étude sur le transport en commun interprovincial pour établir un ou des nouveaux emplacements pour un ou des ponts sur la rivière des Outaouais	■	■	

	2008	2009	2010
Élaborer la stratégie de gestion des systèmes de transport (information fournie par STP)		██████████ 1:90\$	
Effectuer des évaluations environnementales pour des projets clés liés au réseau routier	En cours		
Continuer d'évaluer l'utilisation de carrefours giratoires comme solution de rechange aux panneaux routiers aux intersections existantes, assortie d'un programme de renseignement à l'intention du public	En cours		
Continuer d'entreprendre des vérifications de la sécurité routière le long des principaux couloirs afin de résoudre les problèmes de sécurité de la circulation	En cours		
Continuer de s'attaquer aux problèmes de congestion liés à la croissance au moyen du programme de modification des réseaux	En cours		

**Objectif 2 : Veiller à ce que les engagements fédéraux et provinciaux pour les programmes de transport soient maintenus et chercher à accroître le soutien pour les programmes actuels et de nouveaux programmes potentiels.**

La Ville a besoin que d'autres paliers de gouvernement continuent de prendre des mesures positives pour appuyer son système de transport. Puisque les routes d'Ottawa forment un réseau de routes municipales, provinciales et fédérales, un soutien accru des paliers de gouvernement supérieurs est nécessaire pour rendre le système de transport d'Ottawa durable.

**Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Travailler avec les représentants des ministères fédéraux et provinciaux pour déterminer un programme de subventions pour les nouvelles infrastructures en réponse au discours du Trône et à d'autres annonces du gouvernement.	██████████	██████████	██████████



## PRIORITÉ EN MATIÈRE DE TRANSPORT EN COMMUN

Ottawa souhaite accroître le nombre de personnes qui choisissent le transport en commun comme moyen de se déplacer dans la ville. Plus de personnes utilisent le transport en commun, plus nous nous approchons d'un environnement sain et d'une plus grande qualité de l'air. La Ville continuera d'adopter une approche vigoureuse pour améliorer le transport en commun. En même temps, la Ville améliorera l'efficacité environnementale de son parc de véhicules de transport en commun.

### Tendances :

- Dans le Sondage auprès des résidents de la Ville d'Ottawa de 2007, 24 % des citoyens ont indiqué que le transport en commun était « l'enjeu le plus important » pour la Ville, ce qui représentait le deuxième pourcentage en importance parmi les préoccupations.
- Dans ce même sondage, 64 % des citoyens ont indiqué qu'ils souhaitaient voir une augmentation des services de transport en commun, ce qui en faisait le secteur de service prioritaire ayant reçu la plus haute cote auprès des résidents. En 2004, ce pourcentage était de 51 %.
- Lors des séances du groupe de discussion en 2007, le transport en commun a été mentionné comme faisant partie de l'un des six principaux secteurs de préoccupation. Deux problèmes clés ont été cernés : un manque de confiance dans la planification à long terme du transport en commun (découlant de l'annulation du projet de train léger sur rail nord-sud); et des efforts insuffisants pour encourager les citoyens à utiliser davantage le transport en commun.
- La répartition modale du transport en commun lors de la période de pointe de l'après-midi a augmenté pour passer de 17 % en 1995 à 19 % en 2005. De 2005 à 2006, le nombre de déplacements en transport en commun par personne a augmenté de 1,27 %.
- Les villes de partout au monde investissent de façon importante dans le transport en commun afin de réduire l'utilisation des voitures. Par exemple, aux Canada, six nouveaux trains légers sur rail ou systèmes de tramway sont à l'étape de la construction ou de la planification; en Canada, il y en a huit. Cela s'ajoute aux nombreux prolongements des systèmes actuels.

### Exemples de progrès liés à la priorité jusqu'à maintenant :

- Le nombre de laissez-passer vendus mensuellement en 2006 a augmenté de 50 000 comparativement à 2005.
- Le nombre de personnes qui ont participé au programme très réussi Ecopass a augmenté de 36 pour cent en 2006 comparativement à 2005

- En 2006, 66 pour cent du parc de véhicules de transport en commun était à plancher surbaissé et complètement accessible.
- En 2006, la Ville a construit 336 nouvelles places de stationnement du parc-o-bus de la route Strandherd et a agrandi deux stationnements parc-o-bus. Le parc de la route Trim est passé de 293 à 447 places et celui de la route Fallowfield, de 868 à 1 002 places.
- En 2006, le prolongement du Transitway sud-ouest et l'élargissement de la route Greenbank ont été approuvés, afin d'appuyer les développements actuels et futurs prévus pour Nepean sud.
- Utilisation du biodiesel introduite pour le parc d'autobus en 2006.

**Objectif 1 : Obtenir une répartition modale de 30 pour cent d'ici 2021.**

Il est essentiel pour la qualité de vie générale dans les collectivités que la Ville continue d'améliorer et de prolonger les options de transport pour les citoyens. La Ville gèrera les demandes croissantes en matière de transport de façon à renforcer les valeurs et les aspirations des résidents. La stratégie de gestion de la croissance vise à accroître le nombre de déplacements-personnes en transport en commun lors des heures de pointe à 30 %, d'ici 2021, de tous les déplacements-personnes motorisés pendant cette période.

**Nouvelles mesures et activités en cours**

	2008	2009	2010
Achever le Transitway d'ici 2015. Cela comprend le transport en commun rapide par autobus (TRA) et le train léger sur rail (TLR)	←2007 I:140,000 \$	I:200,000 \$	2015→ I:163,000 \$
Dans le cadre de la mise à jour du Plan directeur des transports, répondre à la question : Est-ce que le Transitway peut devenir un système de train léger sur rail et est-ce qu'il devrait le devenir?			
Apporter des améliorations au réseau de transport en commun du centre-ville en relocalisant et en améliorant les plateformes pour les autobus et les aires d'attente fermées et en ajoutant un système d'information électronique en temps réel à l'intention des passagers	I:\$5,000		
Mise en œuvre de l'essai d'un autobus à deux étages	Fb:75 \$		
Mettre en œuvre un plan de marketing stratégique pour améliorer la pénétration dans le marché du transport en commun			

	2008	2009	2010
Accroître la sécurité du système de transport en commun face à la menace d'attentats terroristes par la mise en œuvre de l'Étude d'évaluation des risques de menaces			
Mettre en place le réseau de priorité des transports en commun tiré du Plan directeur des transports	En cours		

### **Objectif 2 : Obtenir un parc de véhicules de transport en commun 100 pour cent accessible d'ici 2017.**

L'objectif de la Ville d'Ottawa est d'offrir plus d'occasions d'accès au système d'autobus d'Ottawa pour toutes les personnes, y compris les personnes handicapées.

#### **Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Continuer de mettre en œuvre le plan pour l'acquisition de véhicules de transport en commun pour atteindre 87 pour cent d'autobus accessibles	I:51,992 \$	I:56,280 \$	I:49,288 \$
Offrir le laissez-passer communautaire aux bénéficiaires du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)	En cours		

### **Objectif 3 : Atteindre l'efficacité environnementale et économique en carburant d'ici 2017.**

La Ville d'Ottawa cherche continuellement des façons de rendre le parc de véhicules de transport en commun économique en essence et propre. Des études expérimentales et des projets pilotes sont entrepris de façon régulière. La Ville d'Ottawa répond aux besoins de la collectivité pour un système de transport public plus propre, plus économique en essence et plus écologique.

#### **Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Acheter 202 autobus qui utilisent la technologie hybride pour répondre aux besoins de croissance et de remplacement	I:26,384 \$	I:28,560 \$	



## PRIORITÉ DU RENOUVELLEMENT DES INFRASTRUCTURES

Ottawa cherche à devenir un chef de file en matière d'infrastructure publique. L'investissement dans le renouvellement des infrastructures locales contribuera à rendre les collectivités plus saines et plus fortes.

Les objectifs de la Ville sont essentiels à la qualité de vie et au maintien des actifs actuels.

### Tendances :

- Il y a eu une diminution importante des investissements dans les infrastructures municipales de l'ensemble du Canada depuis la fin des années 1970. La dette des municipalités canadiennes pour les infrastructures est maintenant estimée à 60 milliards de dollars, mais d'autres placent cette estimation jusqu'à 125 milliards de dollars.
- À Ottawa :
  - ♦ Les réparations actuellement en retard et les travaux reportés pour les édifices de la Ville totalisent 91 millions de dollars et, pour les parcs et les places publiques de la Ville, se chiffrent à 85 millions de dollars
  - ♦ 20 % des routes ont besoin d'un nouveau surfacage ou d'être refaites
  - ♦ 30 % des structures des ponts ont plus de 40 ans – des remises en état et des rénovations plus coûteuses sont donc prévues
- La valeur en dollars de l'infrastructure de la Ville d'Ottawa est importante. Voici une estimation de la valeur du remplacement d'une partie de cette infrastructure (valeur foncière exclue) :
  - ♦ Système de transport – 12 milliards de dollars
  - ♦ Systèmes de collecte des eaux usées, des eaux pluviales et système d'aqueduc – 12,3 milliards de dollars
- Le manque de financement total prévu pour les infrastructures supportées par des taxes à Ottawa, entre 2007 et 2016, est tout juste au-delà de 2 milliards de dollars. La moitié du manque est lié au renouvellement des infrastructures actuelles; l'autre moitié concerne des initiatives stratégiques demandées par le Conseil pour la construction de nouvelles infrastructures. Le « manque » est la différence entre les coûts prévus des besoins en infrastructure et le financement disponible prévu.
- Les bris potentiels des infrastructures deviennent une préoccupation croissante, exacerbée par des événements récents comme l'effondrement d'un pont à Minneapolis, l'effondrement d'un viaduc à Laval et le bris des digues de protection à la Nouvelle-Orléans.
- La Ville est responsable de 22 500 unités de logement social, qui ont à l'heure actuelle besoin d'environ 300 millions de dollars pour des réparations aux immobilisations.

**Exemples de progrès liés à la priorité jusqu'à maintenant :**

- En 2006, plus de 20 millions de dollars ont été investis dans l'entretien et la remise en état du réseau de routes rurales, y compris du gravelage, différentes réparations, le creusage de fossés, des réfections, des améliorations fonctionnelles, le resurfaçage, la remise en état des structures et des routes.
- En 2006, plus de 200 millions de dollars ont été investis dans l'ensemble de la Ville afin d'entreprendre la remise en état et la construction d'infrastructures municipales.
- En 2006, 65 intersections nouvelles ou existantes ont été munies de dispositifs sonores.

**Objectif 1 : Rattraper le retard de la remise en état des routes et des fossés d'ici 2010.**

Les routes jouent un rôle important dans l'économie d'Ottawa et dans la qualité de vie de ses résidents. Des infrastructures solides permettent les libres déplacements des gens, des biens et des services. Elles relient des collectivités et rassemblent les gens pour le travail, le repos ou les loisirs. D'ici 2010, la Ville aura effectué les travaux de remise en état des routes et des fossés, ce qui rendra ses autoroutes plus sécuritaires et plus faciles à emprunter.

**Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Accroître les dépenses pour la remise en état des routes et des fossés	I:14,052 \$	I:31,000 \$	I:47,000 \$

**Objectif 2 : D'ici à 2017, rattraper le retard de remise en état de l'infrastructure pour les trottoirs, la signalisation routière, les panneaux routiers et l'éclairage des rues.**

La sécurité générale et l'apparence des collectivités dépendent en grande partie de l'entretien des trottoirs, de la signalisation routière, des panneaux routiers et de l'éclairage des rues. D'ici 2017, la Ville d'Ottawa aura rattrapé le retard dans la remise en état des infrastructures pour les trottoirs, la signalisation routière, les panneaux routiers et l'éclairage des rues. La Ville s'est engagée à rendre Ottawa plus sûre et à veiller à ce que la circulation se fasse de façon efficace.

**Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Mettre de l'avant un plan d'action sur 10 ans pour rattraper les retards	■		

**Objectif 3 : Rattraper le retard concernant la remise en état des installations en général, pour atteindre la norme LEED (Leadership en matière d'énergie et d'environnement) si possible, et des parcs, de 10 pour cent par année.**

La Ville s'est engagée à offrir des édifices et des parcs qui sont sécuritaires et qui répondent aux besoins fonctionnels de tous les occupants et de tous les utilisateurs. La Ville prévoit faire des contrôles de la condition des installations en général et des parcs et entreprendre des initiatives de gestion de l'actif afin de veiller à ce que les fonds pour le renouvellement du cycle de vie des immobilisations soient dépensés de manière efficace, efficace et économique. La Ville tiendra compte des normes LEED dans les plans de renouvellement du cycle de vie.

**Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Mettre de l'avant un plan d'action sur 10 ans pour rattraper le retard dans le renouvellement du cycle de vie des parcs	■ I:100 \$		
Déposer un document stratégique sur le renouvellement du cycle de vie auprès du Comité et du Conseil pour cerner les projets et les édifices municipaux admissibles à un renouvellement limité de l'infrastructure des édifices	■		
Déposer un rapport auprès de Parcs et Loisirs au sujet des arénas ayant une seule surface de façon à préciser le niveau de réinvestissement en immobilisations et les plans futurs pour le portefeuille d'arénas ayant une seule surface comprenant 22 installations	■		
Lancer un examen complet du design, du coût abordable et de l'utilisation des piscines intérieures	■		
Achever l'installation de systèmes d'échappement pour extraire les gaz nocifs provenant des émanations de diesel lorsque les véhicules quittent la caserne de pompiers	■ I:75 \$	■	■

	2008	2009	2010
Mettre de l'avant un plan d'action sur 10 ans pour rattraper le retard dans le renouvellement du cycle de vie des édifices	I:250 \$	I:250 \$	I:500 \$
Accroître les dépenses dans le renouvellement des parcs.	I:4,000 \$	I:8,000 \$	I:12,000 \$

**Objectif 4 : Réparer, remplacer ou actualiser le parc de logements de la Ville d'ici 2020, sans oublier l'examen d'options novatrices de renouvellement.**

La Ville possède différentes unités de logement social qui doivent être entretenues adéquatement afin de veiller à ce que des logements convenables soient offerts aux résidents qui ont besoin d'aide. D'ici 2020, un plan aura été mis en œuvre pour réparer, remplacer ou transférer la responsabilité pour tous les parcs de logements de la Ville vers de paliers de gouvernement supérieurs.

Nouvelles mesures et activités en cours :

	2008	2009	2010
Continuer le fonds pour les prêts pour la réparation des immobilisations pour le logement social, tel que prévu au Plan financier à long terme révisé			
Accroître les dépenses consacrées au renouvellement du parc de logements.	I:435 \$	I:445 \$	I:455 \$
Mettre en œuvre la STRATÉGIE DU LOGEMENT DE LA VILLE pour les réparations, le remplacement ou la mise à niveau des unités de logement social	En cours		

**Objectif 5 : Rattraper le retard dans le remplacement du réseau d'égout et d'égout pluvial et de la canalisation d'alimentation d'ici 2015.**

Offrir un approvisionnement en eau sûr et fiable et réduire les risques d'inondation des sous-sols permet d'accroître la santé publique, la valeur des propriétés et la qualité de vie. D'ici 2015, la Ville rattrapera le retard de remplacement des égouts sanitaires et pluviaux et des canalisations d'alimentation. Dans de nombreux cas, il est plus économique d'entreprendre le remplacement des égouts et des canalisations d'alimentation lors de la réfection des routes. Le rattrapage des retards

pour le remplacement des égouts et des canalisations d'alimentation exige donc un financement accru pour la remise en état des routes.

#### Nouvelles mesures et activités en cours :

	2008	2009	2010
Accroître les dépenses relatives aux égouts sanitaires et pluviaux et à la conduite d'alimentation.	██████████ Selon le budget relatif aux redevances	██████████ selon le budget relatif aux redevances	██████████ selon le budget relatif aux redevances

#### **Objectif 6 : Déterminer les principales installations municipales d'importance pour l'ensemble de la Ville puis y implanter, au besoin, un plan efficace de correction ou de restauration.**

De nombreux édifices de notre collectivité desservent bien plus que leur quartier immédiat ou leur village; ils offrent des services à l'ensemble de notre ville. Des installations comme le parc Lansdowne, les bibliothèques au centre-ville, les centres de congrès et les archives de la Ville sont essentielles à des centres urbains dynamiques. Ces immeubles ont le potentiel de devenir des structures porteuses d'une symbolique évocatrice qui représente le type de collectivité que nous souhaitons devenir. Il est important de bâtir des édifices qui remplissent ces rôles cruciaux et qui répondent aux exigences des programmes de la Ville et il est important de les garder en bon état.

#### Nouvelles mesures et activités en cours :

	2008	2009	2010
Déménager les Archives centrales	██████████ I:3,800 \$ Fb:140 \$	██████████ I:33,730 \$ Fb :280 \$	██████████ Fb :1,167 \$
Entreprendre un concours d'aménagement pour le renouvellement du parc Lansdowne	██████████ I :350 \$		
Contribuer au financement du nouveau Centre des congrès d'Ottawa	██████████ I :40,000 \$		



## PRIORITÉS EN MATIÈRE DE DÉCHETS SOLIDES ET À L'ENVIRONNEMENT

La gestion des déchets solides comprend la planification de la gestion des déchets, la collecte des ordures, le recyclage et la collecte des résidus de jardinage, ainsi que le réacheminement des déchets (les 3R – réduire, réutiliser, recycler) et les opérations liées aux décharges. Ces services protègent la santé publique et l'environnement. Tel que prévu au plan directeur de la gestion intégrée des déchets, la Ville s'est donné un plan pour la gestion des déchets solides municipaux et a fixé des objectifs atteignables pour le réacheminement des déchets et des matières recyclables pour éviter qu'ils se rendent dans les décharges et ainsi prolonger la durée de vie des installations des décharges.

### Tendances:

- Dans le Sondage auprès des résidents de la Ville d'Ottawa de 2007, 19 % des citoyens ont indiqué que la gestion des déchets était le problème le plus important auquel la Ville devait faire face. L'environnement était la question la plus importante pour 9 % des citoyens.
- Dans ce sondage, 50 % des citoyens ont mentionné qu'ils souhaitaient une augmentation des services pour la collecte des ordures et le recyclage, comparativement à 46 % en 2004. Les séances du groupe de discussion de 2007 ont permis de savoir que les citoyens étaient satisfaits de la collecte des ordures. Cependant, ils sont préoccupés par l'élimination des déchets dans les décharges. Ils considèrent que les décharges ne constituent pas une façon durable de gérer les déchets et que la Ville n'a pas de plan complet pour la gestion des déchets. En ce qui concerne l'environnement, cet élément fait partie de nombreux services de la Ville et il n'était donc pas coté de façon individuelle dans les sondages. Malgré tout, les groupes de discussion ont révélé quatre « thèmes de portée générale » pour les résidents, et les « questions environnementales » faisaient partie de ces thèmes.
- Il est devenu pratiquement impossible pour les municipalités d'ouvrir de nouveaux sites d'enfouissement en Ontario en raison des préoccupations environnementales et de l'opposition des citoyens. En 2006, le comté de Simcoe a reçu l'approbation du ministère de l'Environnement (MOE) pour un nouveau site – 27 ans après que le comté ait débuté sa recherche d'un nouveau site.
- La superficie de terres requises pour répondre aux besoins de consommation d'une personne, c'est-à-dire « l'empreinte écologique », est de 8,6 hectares à Ottawa. Cela est beaucoup plus élevé que la moyenne mondiale de 2,3 hectares. L'empreinte écologique pour tous les citoyens d'Ottawa représente une superficie 27 fois plus grande que celle de la Ville. À mesure que la population mondiale devient plus nombreuse et plus riche, l'empreinte écologique planétaire augmentera jusqu'à dépasser la capacité de la planète. Ottawa doit participer à un effort mondial pour réduire son empreinte écologique.

- Plus de la moitié de l'empreinte écologique d'Ottawa est lié aux besoins d'approvisionnement en énergie.
- Selon les prévisions, la température annuelle moyenne à Ottawa devrait augmenter de deux à cinq degrés d'ici 2100.
- Selon les estimations, la pollution de l'air causerait 328 décès prématurés par année à Ottawa.
- Ottawa est reconnue comme l'une des villes les plus écologiques d'Amérique du Nord, avec de nombreuses forêts, des parcs et des cours d'eau, des sentiers pédestres et des pistes cyclables à explorer

#### Exemples de progrès liés à la priorité jusqu'à maintenant:

- Réacheminement de 32 % des 918 kilogrammes de déchets solides collectés dans chaque foyer en 2006 comparativement à 2005.
- Établissement d'un partenariat avec un organisme sans but lucratif local pour la mise en place pendant une journée d'un dépôt de déchets électroniques à l'automne. La Ville a recueilli six tonnes de matériel informatique qui n'ira pas dans les décharges de la Ville.
- Les campagnes de sensibilisation ont été lancées au sujet du réacheminement des déchets vers les programmes de recyclage. Cela comprend la campagne *Repensez les déchets* et le « programme des sacs jaunes ».
- L'objectif de l'administration municipale de réduire les gaz à effet de serre de 20 % des niveaux de 1990 avant 2007 a été atteint par la Ville. En 2006, les émissions de gaz à effet de serre provenant des édifices dont la Ville est propriétaire ont diminué de 130 tonnes comparativement à 2005.

#### **Objectif 1 : Réduire la dépendance du secteur résidentiel aux décharges/sites d'enfouissement de 30 pour cent d'ici 1 000 jours.**

La Ville fait des efforts pour changer la façon dont les résidents agissent face aux déchets. Par l'entremise de la campagne *Repenser les déchets*, la Ville encourage les résidents à repenser, à résister et à refuser d'acheter des biens emballés, à réutiliser les biens et les matières et à recycler plus de matières dans le cadre des programmes des bacs bleus et noirs. La collecte et le marketing des matières recyclables aident à défrayer les coûts d'acheminement des services des déchets et à sécuriser la durabilité financière des programmes de réacheminement des déchets. La collecte des gaz à effet de serre de l'installation de la route Trail est présentement promue auprès d'Énergie Ottawa et le projet pilote de Plasco Energy présente un potentiel de production d'énergie des déchets. La Ville met également de nouvelles technologies émergentes de l'avant conçues pour produire de l'énergie des déchets.

**Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Achever le Plan intégré de gestion des déchets avec la <i>Stratégie ICI des 3R</i> pour la gestion des déchets industriels commerciaux et institutionnels, un plan de gestion des déchets résiduels et un plan de gestion des décharges			
Continuer de mettre de l'avant la campagne de sensibilisation/communication <i>Repenser les déchets</i> et mettre en place des partenariats de soutien internes et externes			
Élaborer, mettre en œuvre et promouvoir un programme de matières organiques triées à la source	I:3,000 \$	Fb:10,545 \$	Fb:3,235 \$
Effectuer un examen des technologies de rechange pour les déchets urbains			

**Objectif 2 : Attribuer une valeur en dollars à nos déchets selon un montant prédéterminé.**

La Ville fait des efforts pour changer sa façon de penser la gestion des déchets. Cette stratégie de gestion des déchets permet de gérer efficacement les déchets, d'empêcher la pollution et de promouvoir le recyclage et la réutilisation des matières tout en aidant la Ville à atteindre ses objectifs en matière d'environnement. La Ville cherche également des façons dont les technologies nouvelles et émergentes pourraient aider à transformer les déchets en ressources.

**Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Poursuivre le partenariat avec Énergie Ottawa pour le projet de transformation des gaz des décharges en énergie électrique et pour le projet pilote de gazéification de Plasco Energy			
Continuer à chercher de nouveaux débouchés et à développer de nouveaux programmes pour la gestion des matières recyclables	En cours		

### **Objectif 3 : Réduire les émissions de gaz à effet de serre de 20 pour cent d'ici 2012.**

La réduction des émissions de gaz contribuera à faire d'Ottawa une ville plus propre et plus écologique. Par de petits changements à leurs activités quotidiennes, les citoyens peuvent contribuer à la réduction des émissions de gaz et profiter de meilleures conditions environnementales générales et d'une meilleure santé.

#### **Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Évaluation du Programme pilote Smart Car	←2006		
Évaluation du Projet pilote de véhicules hybrides	←2007		
Élaborer de nouvelles cibles de réduction des gaz à effet de serre produits par la collectivité et par les entreprises en fonction des mesures de la consommation actuelle			
Mettre en œuvre la stratégie des réductions d'émission du parc automobile de la flotte	Fp:250 \$		
Mettre en œuvre le Programme de réhabilitation énergétique des édifices en ciblant les principaux émetteurs de gaz à effet de serre			
Mesurer le rendement en fonction des cibles comprises dans le Plan de gestion de la qualité de l'air et des changements climatiques			

### **Objectif 4 : Respecter la norme de Leadership en matière d'énergie et d'environnement (LEED) d'ici 2020 en ce qui a trait aux immeubles qui appartiennent à la Ville, dans l'atteinte des cibles et objectifs environnementaux que le Conseil avalise.**

Le processus budgétaire annuel d'immobilisation continu appuie les nouvelles constructions et les rénovations importantes régies par la Politique sur les bâtiments écologiques (système de cotation LEED). Tous les coûts liés à ces initiatives seront inclus dans ces demandes de financement et approuvés au sein du financement de projet d'immobilisation autorisé.

Pour les édifices existants, le Programme d'amélioration énergétique permettra d'amener cette catégorie d'installations au niveau du système de référence LEED, lorsqu'il est pratique de le faire. L'objectif de cette approche est de réduire la consommation d'énergie et d'eau, ainsi que les émissions de gaz à effet de serre (GES). Elle vise également à obtenir un meilleur réacheminement et

une meilleure gestion des déchets, ainsi qu'une qualité de l'air accrue à l'intérieur des édifices existants de la Ville.

#### Nouvelles mesures et activités en cours :

	2008	2009	2010
Continuer la mise en œuvre du Programme d'améliorations énergétiques qui remplace les composantes actuelles des édifices par de l'équipement économe en énergie de façon à réduire les coûts pour l'électricité, le gaz naturel, l'eau et à réduire les émissions de gaz à effet de serre			
Mettre en œuvre un programme visant à encourager le secteur privé à élaborer une norme LEED, un système de cotation des édifices écologiques	I:130 \$	I:110 \$ Fb:50 \$	I:150 \$
Mettre en œuvre le Plan de gestion de la qualité de l'air et des changements climatiques; élaborer et mettre en œuvre d'autres politiques municipales environnementales, c.-à-d. Politique municipale d'acquisition de produits écologiques avec le Groupe de travail en environnement	I:85 \$	I:130 \$	I:100 \$



## PRIORITÉ POUR UNE VILLE ACTIVE, VIABLE ET SAIN

**L**a Ville encourage les citoyens d'Ottawa à être actifs et à adopter des modes de vie sains. Elle offre des occasions de promotion de la santé et de loisirs. La Ville fait la promotion de l'activité physique par la construction et l'entretien des sentiers, des parcs et des installations de loisirs qui sont utilisés pour la prestation des programmes de loisirs aux résidents d'Ottawa.

La Ville d'Ottawa s'est engagée envers des initiatives qui répondront aux besoins de tous les citoyens par ses services sociaux, le logement social, les services d'aide à la vie autonome et de santé publique. Elle cherche à promouvoir l'inclusion sociale et à répondre aux inégalités afin d'offrir un accès équitable aux services pour tous.

### Tendances:

- Il s'agit d'une priorité qui concerne différents services de la Ville. Dans le Sondage auprès des résidents de la Ville d'Ottawa de 2007, 8 % des citoyens ont indiqué que les soins de santé ou le logement étaient la question la plus importante à laquelle devait face la Ville. Les résultats ci-dessous montrent la priorité que les citoyens accordent à l'amélioration des services :
  - ♦ 64 % des répondants appuyaient un meilleur niveau de service pour le logement social et pour les refuges, une hausse comparativement à 53 % en 2004
  - ♦ 63 % appuyaient un plus haut niveau de service pour les soins de longue durée (élément coté pour la première fois)
  - ♦ 56 % appuyaient des améliorations au service de la santé publique, une hausse comparativement à 48 % en 2004
  - ♦ 44 % appuyaient un plus haut niveau de service pour les parcs et l'entretien des espaces verts, une hausse comparativement à 35 % en 2004
  - ♦ 43 % appuyaient des améliorations aux services de garde d'enfants, un résultat essentiellement semblable au 44 % d'appui en 2004
  - ♦ 39 % appuyaient un plus haut niveau de service pour les installations et les programmes des loisirs, une augmentation comparativement à 30 % en 2004
  - ♦ 33 % appuyaient un plus haut niveau de service pour les programmes artistiques et culturels, une hausse comparativement à 20 % en 2004
  - ♦ Tel que mentionné à la priorité des transports, il y a un appui important des citoyens pour un meilleur entretien des trottoirs.
- À Ottawa, 47 % de la population de 18 ans et plus a un surpoids ou est obèse. Le taux de diabète type 2 et des autres problèmes de santé liés à l'obésité est en croissance.
- L'obésité chez les enfants augmente. Au Canada, 48 % des enfants entre 2 et 11 ans ont maintenant une surcharge de poids ou sont obèses.

- Les risques d'une pandémie augmentent. Si une pandémie survenait, un résident sur vingt pourrait en mourir.
- Ottawa vieillit. Le nombre de personnes âgées (65 ans et plus) augmentera de 50 % au cours des 20 prochaines années. Le nombre de personnes âgées de 85 ans et plus augmentera de 25 % d'ici cinq ans.
- 20 % des enfants à Ottawa vivent dans la pauvreté.
- La mondialisation fera croître les écarts entre les revenus.

### Exemples de progrès liés à la priorité jusqu'à maintenant:

- Augmentation du nombre de places subventionnées en garderie de 5,8 %, pour passer de 6 836 places en 2005 à 7 236 places en 2006.
- Augmentation de l'enseignement des sports en 2006, à plus de 1 500 enfants et jeunes dans 11 collectivités multiculturelles/à faible revenu.
- En 2006, un programme pilote d'emploi et de rétention a été mis en place en vue d'intégrer les jeunes immigrants à la main-d'œuvre locale.
- Le pourcentage de ménages dans la Ville qui reçoivent de l'aide sociale a été réduit en 2006.
- Lancement en 2006 du *Programme communautaire pilote de partenariat écologique*, un programme de subventions paritaires de 1 million de dollars qui cible les espaces verts ou les « lieux publics » accessibles au public. Les organismes communautaires pouvaient demander une subvention de financement pour couvrir les coûts des projets qui visent à faire de leur quartier et de leurs espaces publics des endroits plus écologiques, plus propres et plus attirants.
- En 2006, des redevances d'aménagement ont été accordées pour des projets d'acquisition de logements abordables, y compris Habitat pour l'humanité et un projet innovateur et abordable de 119 unités de condominiums et d'appartements dans le quartier Somerset.
- En 2006, 1,3 million de dollars ont été affectés à la campagne pour la construction du Irving Greenberg Theatre Centre, le nouveau domicile de la Great Canadian Theatre Company (GCTC) d'Ottawa.
- En 2006, l'investissement pour les coûts d'opération a été augmenté de 700 000 \$ et celui des coûts en immobilisation a été augmenté de 320 000 \$ pour le Plan de viabilité des musées qui vise à appuyer les musées de la collectivité et de la Ville d'Ottawa.
- En 2006, 280 000 \$ de rénovations ont été apportées au Leitrim Community Hall dans Ottawa sud afin que cette collectivité en croissance puisse offrir de nouveaux programmes et de nouveaux services.
- En 2006, le Plan de création de logements de la Ville d'Ottawa a été élaboré selon les lignes directrices du Programme de logement abordable (PLA) fédéral/provincial. Le PLA offre du financement pour environ 315 nouvelles unités à Ottawa.

**Objectif 1 : Appuyer les installations et la programmation des loisirs en réponse à la croissance de la population.**

La Ville possède et opère de nombreuses installations de loisirs dans l'ensemble du territoire d'Ottawa. Ces installations sont utilisées pour offrir des programmes et des services de qualité visant à accroître la qualité de vie des citoyens et à encourager les modes de vie actifs et sains. La Ville s'efforcera de veiller à ce que les installations et les programmes de loisirs soient élargis proportionnellement à la croissance de la population.

**Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Mettre en œuvre le nouveau financement pour le centre communautaire Albion Heatherington afin de pourvoir à l'augmentation des coûts d'opération de la nouvelle et plus grande installation.	█ Fp:25 \$		
Augmenter le financement pour les installations récréatives	█ I:54,675 \$	█ I:9,170 \$	█ I:8,315 \$
Augmenter le financement pour la programmation des loisirs	█ Fb:\$1,720	█ Fb:\$2,165	█ Fb:\$4,840

**Objectif 2 : Faire pression auprès des gouvernements fédéral et provinciaux pour améliorer les services de garde d'enfants et l'aide sociale.**

La Ville prend des mesures pour veiller à ce que les gouvernements provincial et fédéral offrent suffisamment de fonds et de services liés à la sécurité et au bien-être des enfants et à ce que des ressources soient disponibles pour les personnes admissibles à l'aide sociale.

**Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Maintenir et développer l'infrastructure actuelle de garde d'enfants par des organismes sans but lucratif et offrir des environnements de garde de haut niveau et sûrs	█ I:2,000 \$		
Mettre en œuvre le Plan de services francophone de garde d'enfant	█ Fb:770 \$	█ Fb:770 \$	

	2008	2009	2010
Faire des pressions auprès des gouvernements fédéral et provinciaux pour faire croître le nombre d'installations de garde d'enfants et la programmation	En cours		
Continuer le démarchage auprès du gouvernement provincial pour l'alignement des prestations d'aide sociale avec les nouvelles limites de faible revenu déterminées par Statistique Canada	En cours		

### **Objectif 3 : Augmenter le nombre d'espaces verts détenus par la Ville à Ottawa.**

L'augmentation du nombre d'espaces verts de la Ville offre une occasion d'améliorer la qualité des parcs et des espaces verts et de protéger des caractéristiques naturelles importantes. Les espaces verts comportent de nombreux avantages, y compris le développement d'un sentiment d'appartenance fort, la présence d'un espace de jeu sécuritaire et facilement accessible pour les enfants, une plus grande valeur des propriétés, un rafraîchissement des collectivités dans les environs, une réduction de l'écoulement des eaux d'orage et le maintien des habitats pour la faune et la flore indigènes.

#### **Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Planter 100 000 arbres sur quatre ans pour accroître le couvert forestier urbain et rural de la Ville dans le cadre du programme Arbres, reboisement et revalorisation de l'environnement (ARBRE)	←2007 I:970 \$	I:1,105 \$	I:1,105 \$
Conserver une forêt d'érables rouges à l'intersection du chemin Navan et du chemin Pagé en faisant son acquisition	I:3,700 \$		
Élaborer un nouveau règlement d'affectation des terrains pour les parcs et une stratégie visant à diriger les revenus provenant des nouveaux développements vers la création ou la réhabilitation des parcs de quartier			
Élaborer une stratégie de foresterie			

	2008	2009	2010
Mettre en œuvre le Programme d'entretien des arbres et des forêts, un plan sur cinq ans qui vise à s'éloigner du programme d'entretien des forêts récréatives présentement en place pour adopter les pratiques de gestion optimales de l'industrie de l'arboriculture dans un programme proactif de cycle de vie sur sept ans	Fb:970 \$	Fb:815 \$	2012 → Fb:965 \$

**Objectif 4 : En collaboration avec les partenaires fédéraux et provinciaux, mettre fin au sans-abrisme d'ici 10 ans.**

La Ville s'efforce d'être une collectivité inclusive qui prend la responsabilité de faire en sorte que chacun des résidents ait un foyer adéquat. Elle continuera à travailler en collaboration avec les intervenants communautaires pour mettre fin au sans-abrisme en obtenant une meilleure compréhension du sans-abrisme et en faisant la promotion de cette compréhension et des stratégies pour mettre fin à ce phénomène.

**Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Contrôler le nombre de stratégies qui ont été mises en œuvre dans le cadre du Plan d'action communautaire pour prévenir et résoudre la question des sans-abri	En cours		
Appuyer le Tableau du leadership sur le sans-abrisme pour faire participer les trois paliers de gouvernement, le secteur commercial et les partenaires locaux afin de mettre fin au sans-abrisme chronique à Ottawa d'ici 10 ans	En cours		

**Objectif 5 : Veiller à ce que des programmes culturels et récréatifs soient offerts à différents échelons d'activité pour que chaque enfant ait la chance de participer.**

La Ville travaille à offrir différents programmes créatifs, sûrs et agréables pour toutes les personnes, surtout les enfants. Ces programmes contribuent à la qualité de vie de tous et à son amélioration.

**Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Élaborer un plan mineur d'amélioration de l'infrastructure communautaire pour l'île Petrie	I:200 \$		

	2008	2009	2010
Concevoir et construire le complexe Kanata Nord, une importante installation récréative qui comprendra une piscine intérieure, un centre communautaire offrant tous les services et des terrains de sport extérieurs	I:41,600 \$	Fb:800 \$	Fb:\$3,105
Mettre en œuvre l'accord « Bell Sensplex » (un partenariat privé-public 3P) entre Capital Sports Management Inc. et la Ville d'Ottawa pour fournir des heures de glace additionnelles	Fp:400 \$	Fp:400 \$	Fp:400 \$
Accroître le financement aux partenaires communautaires pour améliorer l'accès aux services	←2006 Fb:500 \$	Fb:500 \$	Fb:500 \$
Construire et entretenir des sentiers, des installations de parc et loisir et concevoir et opérer des nombreux programmes récréatifs	En cours		

**Objectif 6 : Exiger des collectivités et des centres d'emploi axés sur la marche, le transport en commun et le cyclisme.**

Le plan officiel de la Ville et les plans directeurs connexes accordent de l'importance au renforcement des collectivités actuelles tout en développant de nouvelles collectivités à croissance intelligente qui seront écologiquement viables, qui offrent des transports adaptés à la collectivité et qui intègrent les centres d'emploi.

**Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Revoir et mettre à jour les principes de croissance intelligente du Plan officiel de 2003 et les objectifs de répartition modale du Plan directeur des transports			
Entreprendre des plans de conception communautaire pour mettre en œuvre les principes du Plan officiel			
Achever et mettre en œuvre le Plan de circulation piétonnière			
Terminer et mettre en œuvre le plan de cyclisme			
Mettre la dernière main à la stratégie de gestion de la demande en transport			

**Objectif 7 : Établir à la Ville une capacité élevée de réponse par anticipation aux besoins des résidents d'Ottawa en services sociaux, en logements sociaux, en aide à la vie autonome et en santé publique.**

La Ville s'est engagée à offrir des lieux stables, accessibles et abordables où les résidents peuvent demeurer et à veiller à l'accès aux programmes et aux services de soutien et de santé publique, le cas échéant.

**Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Améliorer la salubrité des aliments, mettre en place un système d'information de santé environnementale pour faciliter les processus de prise de décisions de gestion efficaces et la divulgation rapide des résultats des inspections au public	Fb:250 \$		
Poursuivre les travaux pour atteindre le développement annuel de 500 unités de logement abordable pour les personnes ayant un faible revenu. L'objectif est de rattraper le retard de l'offre de logements abordables et adéquats	En cours		
Offrir différents services de santé publique y compris l'inspection des aliments et des restaurants, des programmes de sensibilisation et de vaccination	En cours		
Offrir des services d'orientation à l'emploi, avec d'autres programmes de soutien à l'emploi et de formation, en plus des prestations d'aide sociale	En cours		
Aider les résidents à trouver et à conserver un logement adéquat, abordable et adapté à leurs besoins	En cours		

**Objectif 8 : Mettre en œuvre le Plan pour les arts et le patrimoine d'Ottawa 20/20 et le Plan de viabilité des musées, récemment avalisé.**

Le Plan pour les arts et le patrimoine est axé sur le développement de l'identité culturelle d'Ottawa. Il a comme vision une ville qui est le centre en effervescence de l'activité culturelle locale. Le Plan de viabilité des musées comprend l'examen de la faisabilité de la construction d'un centre de conservation et la création d'un carrefour du patrimoine, ou d'un lieu, où pourraient avoir lieu des expositions locales sur l'histoire d'Ottawa.

**Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Appuyer le développement d'une salle de concert ou d'une installation pour les arts visuels et les arts de la scène au 150, rue Elgin d'ici 2012	←2005		2012→
Améliorer les édifices et les plans locaux relatifs aux musées pour répondre aux besoins de services d'ici 2010	←2006 I:985 \$ Fb:680 \$	I:1,110 \$ Fb:320 \$	
Mettre en œuvre la Stratégie d'investissement dans les arts en augmentant le financement destiné aux partenaires des arts communautaires et aux festivals pour obtenir des avantages au niveau de la qualité de vie et des finances pour Ottawa; atteindre le potentiel économique; garantir l'accès du public; réduire l'exode des talents créatifs et stabiliser le secteur des arts/festivals d'ici 2014. Accroître le financement aux partenaires des arts communautaires et des festivals pour obtenir des avantages au niveau de la qualité de vie et des finances pour Ottawa; atteindre le potentiel économique; garantir l'accès au public; réduire l'exode des talents créatifs et stabiliser le secteur des arts/festivals locaux d'ici 2014	←2007 Fb:400 \$	Fb:490 \$	2014 Fb:200 \$
Évaluer la faisabilité d'établir un partenariat public-privé pour le réaménagement de la Cour des arts			
Passer à l'étape subséquente de la planification pour le réaménagement de la Cour des arts, évaluer le potentiel des P3 et faire rapport au Conseil.			
Faire l'ouverture du Centre des arts Shenkman en 2009 et rendre les services et les programmes complètement opérationnels d'ici 2010	Fb:575 \$ Fp:125 \$	Fb:2,570 \$	
Établir des partenariats publics-privés pour obtenir un financement privé pour les projets d'immobilisations	En cours		

**Objectif 9 : Veiller au maintien des programmes de santé publique qui permettent de promouvoir la santé et de prévenir les maladies, de concert avec la croissance démographique de la Ville.**

Un élargissement du système de santé publique est requis pour améliorer la protection de la santé des résidents et pour gérer la croissance de la population. Les programmes doivent être efficaces et montrer une sensibilité aux besoins et aux circonstances uniques de nos collectivités.

**Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Accroître les dépenses dans les programmes de santé publique qui font la promotion de la santé et qui préviennent les maladies	Fb:1,613 \$	Fb:1,375 \$	Fb:655 \$
Poursuivre les efforts relatifs au Programme de recherche, d'éducation et de développement en santé publique; accroître la capacité d'effectuer des rapports du rendement, des évaluations des programmes, des enquêtes sur la santé, la planification et le développement des programmes; avoir recours à des activités de recherche et d'amélioration continue de la qualité	En cours		
Accroître l'analyse des données sur la santé et la production de rapports à leur sujet; maintenir les services de bibliothèque et de collection actuels et les logiciels informatiques (p. ex., Statistical Package for the Social Sciences – SPSS)	En cours		
Accroître le nombre d'enfants de 0 à 6 ans qui atteignent des étapes de développement; réduire l'exposition aux risques environnementaux; accroître le taux d'allaitement; réduire le nombre de blessures à la maison; accroître l'identification de la dépression <i>post partum</i> ; faire la promotion de saines habitudes d'alimentation	En cours		

**Objectif 10 : S'efforcer de réduire annuellement le nombre de lésions avec interruption de travail avec lequel compose le personnel de la Ville d'Ottawa.**

La Ville d'Ottawa s'est engagée à créer et à entretenir un environnement de travail sûr et sain pour tous les employés. Les cadres de la Ville reconnaissent qu'un milieu de travail sûr et sain est une composante importante d'une ville durable, saine et active et est essentiel à la prestation de services municipaux économiques.

**Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Consolider les composantes du programme de santé et de sécurité de la Ville dans un guide du Programme de santé et de sécurité au travail pour l'ensemble de la Ville en vue de définir plus clairement les rôles et les responsabilités et d'appuyer l'application uniforme des efforts du programme de santé et sécurité	←2007		
Obtenir les services de deux experts en matière de sécurité pour une période temporaire d'un an afin de travailler avec le personnel à temps plein à des projets/activités visant à réduire le nombre de blessures au sein du personnel de la Ville (p. ex., analyse du risque professionnel, suivi des enquêtes sur les incidents, inspections en milieu de travail, développement et prestation de formation)	Fp:160 \$		

**Objectif 11 : Comblent l'écart dans le renouvellement des trottoirs, de la signalisation routière, de l'éclairage des rues et des pistes cyclables pour des infrastructures qui ont été approuvées mais qui n'ont pas reçu de financement d'ici 2017.**

La Ville travaillera à faire en sorte qu'il y ait suffisamment de financement pour la nouvelle signalisation routière et pour l'infrastructure de transport respectueuse de l'environnement. Cela permettra d'améliorer la facilité des déplacements, de favoriser les modes de transport plus actifs physiquement et d'accroître la sécurité des citoyens.

**Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Élaborer un plan sur 10 ans pour rattraper le retard lié aux infrastructures			



## PRIORITÉ EN MATIÈRE D'URBANISME ET GESTION DE LA CROISSANCE

Les objectifs de la Ville sont conçus de façon à offrir des solutions aux problèmes et préoccupations critiques de la collectivité concernant la planification de l'aménagement du territoire et à protéger les qualités et les caractéristiques qui définissent l'unicité de la collectivité. Guider la croissance et réglementer le développement est une priorité importante.

### Tendances:

- Dans le Sondage auprès des résidents de la Ville d'Ottawa de 2007, la planification de la Ville s'est classée huitième parmi les problèmes les plus importants auxquels la Ville doit faire face. Cette question a été choisie par 6 % des résidents.
- Dans ce même sondage, 39 % des citoyens appuyaient une augmentation des services pour « l'urbanisme, le zonage et les permis de construction », près du double des 20 % d'appui obtenus en 2004.
- Le sondage indiquait également que : « Ottawa n'a pas d'approche stratégique à long terme de l'urbanisme, de nombreuses décisions sont prises de façon ponctuelle, sans tenir dûment compte de l'infrastructure à long terme et des questions environnementales »
- Des villes partout au monde reconnaissent de plus en plus qu'elles ne peuvent croître indéfiniment. Des politiques visant à favoriser une plus grande densité et à réduire les besoins de déplacement et l'utilisation de l'automobile sont mises en œuvre partout sur la planète pour aider les municipalités à gérer les coûts liés aux infrastructures et aux services, à réduire les incidences sur l'environnement et à promouvoir des styles de vie plus actifs.
- La chaîne d'approvisionnement alimentaire pour Ottawa s'étend maintenant partout sur la planète. Le risque que l'approvisionnement alimentaire soit dérangé par des tensions/du terrorisme planétaire ou par les coûts croissants de l'énergie a augmenté. La nécessité de protéger les terres agricoles et l'économie agricole au niveau local s'est accrue en vue de sécuriser l'approvisionnement alimentaire à l'avenir.

### Exemples de progrès liés à la priorité jusqu'à maintenant:

- Avec l'approbation en 2006 du Plan de conception communautaire de Barrhaven sud, 19 000 personnes pourront demeurer dans 6 800 unités de logement. Jusqu'à 2 100 nouveaux emplois pourraient être créés dans ce nouveau quartier.
- Lancé en 2006, le Programme de partenariat des associations rurales est un programme de 75 000 \$ visant à appuyer l'économie rurale en versant des fonds pour des organismes d'affaires rurales, des foires et des marchés publics.

- En 2006, les règlements de zonage existants ont été modifiés afin de permettre aux propriétaires de bâtir des unités de logement secondaires sur leur maison. Ces unités, également appelées appartements accessoires ou logements supplémentaires, aident à accroître la disponibilité de logements locatifs abordables et appuient les propriétaires dans la réponse à leurs besoins financiers ou familiaux.

**Objectif 1 : Devenir chef de file dans la conception communautaire et urbaine, notamment par l'établissement de logements destinés aux personnes à faible revenu qui habitent la Ville et aux résidents dans l'ensemble.**

La Ville encourage la création de modèles de conception urbaine qui favorisent les environnements adaptés au public tels que les paysages de rue charmants, les marchés agités, les centres-villes distinctifs, les quartiers sûrs, les parcs, les sentiers et les places publiques attrayantes. Une des composantes clés de cette approche est de répondre aux besoins en matière de logement des citoyens, peu importe leur revenu.

**Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Élaborer une politique sur l'éclairage des emprises	■		
Entreprendre un Plan d'amélioration communautaire pour le couloir Saint-Joseph afin de promouvoir son réaménagement à titre de rue principale animée	■ I:500 \$		
Entreprendre les études nécessaires pour commencer l'aménagement du centre-ville de Kanata	■ I:300 \$		
Initier l'examen sur cinq ans du Plan officiel de 2008 dans le cadre de la <i>Loi sur l'aménagement du territoire</i> afin de mettre à jour les politiques du Conseil sur l'utilisation des terres et, après adoption par le Conseil, défendre le plan auprès de la Commission des affaires municipales de l'Ontario	■ Fp:250 \$	■ Fp:200 \$	
Financer l'amélioration du paysage de rue du mail de la rue Sparks	■ Fp: 100 \$		
Mettre en œuvre les parties de la Stratégie du logement de la Ville qui concernent la planification de l'utilisation des terres	■	■	■

	2008	2009	2010
Élaborer un examen de l'application à l'aide des lignes directrices sur la conception urbaine approuvées par le Conseil, les routes panoramiques et les routes d'entrée, le développement d'édifices de grande taille et les nouvelles lignes directrices de conception urbaine, y compris celles pour les corridors qui ne sont pas des artères principales	En cours		
Veiller à ce qu'il y ait suffisamment de ressources pour les occasions de formation et d'apprentissage afin d'enrichir l'expérience de travail du personnel et de favoriser l'expertise interne relative aux pratiques optimales	En cours		

**Objectif 2 : Procéder à une croissance sans heurt qui s'intègre bien aux collectivités établies, dans le respect du tissu urbain, des quartiers et des limites des équipements publics sous leur forme actuelle.**

La Ville souhaite protéger les qualités et les caractéristiques qui définissent l'unicité et la spécificité de chacune des collectivités tout en répondant à la nouvelle croissance.

**Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Élaborer une politique de contrôle des démolitions			
Achever le nouveau règlement de zonage général afin d'harmoniser tous les anciens règlements municipaux sur le zonage et de mettre en œuvre les politiques du Plan officiel 2003; défendre le nouveau règlement de zonage auprès de la Commission des affaires municipales de l'Ontario	I:200 \$ Fp:100 \$	I:300 \$	
Entreprendre deux à trois projets de restauration chaque année afin de restaurer les cours d'eau qui subissent des impacts du développement, tel que recommandé dans les plans des sous-bassins hydrographiques ou tel que cerné par d'autres organismes	I:100 \$	I:200 \$	I:200 \$

	2008	2009	2010
Examiner les demandes dans le cadre du processus d'approbation de développement et d'infrastructure pour la compatibilité des quartiers et la conservation des identités uniques de nos collectivités et de nos villages	En cours		

**Objectif 3 : Encourager l'aménagement de terrains pour l'emploi disponibles afin de promouvoir la création d'emplois et de minimiser les coûts d'infrastructure.**

Les terrains pour l'emploi jouent un rôle majeur dans la création d'emplois et offrent des avantages au niveau de l'infrastructure. La création de nouveaux emplois dans les terrains pour l'emploi permet de réduire les coûts liés à des infrastructures nouvelles ou existantes.

**Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Achever la Stratégie relative aux terrains réservés à l'emploi	■		
Revoir la Stratégie économique de 2003	■	■	
Établir des partenariats avec les organismes économiques de la Ville afin d'offrir différents programmes, outils et initiatives de développement économique afin d'améliorer le climat commercial d'Ottawa et d'accroître la compétitivité générale, la prospérité et le potentiel de création d'emplois de la Ville	■ I:1,000 \$	■ I:1,500 \$	■ I:1,500 \$
Offrir du financement pour la construction du prolongement de la promenade Bill Leathem jusqu'au parc commercial de Merivale-Sud, y compris le déménagement de la Direction générale de la GRC			■ I:1,000 \$

**Objectif 4 : Veiller à ce que l'infrastructure municipale nécessaire à la nouvelle croissance soit construite ou améliorée, au besoin, en fonction de cette même croissance.**

La Ville possède un Plan directeur de l'infrastructure qui donne des solutions pour les défis liés à la croissance. La Ville doit faire des prévisions et des contrôles de la croissance de la population et de

l'emploi et de leur distribution afin de veiller à ce que l'infrastructure et les services soient en place à temps pour appuyer la croissance.

#### Nouvelles mesures et activités en cours :

	2008	2009	2010
Revoir et adopter de nouvelles projections démographiques dans le cadre de l'examen du Plan officiel			
Entreprendre la création d'un nouveau règlement sur les redevances d'aménagement			
Préparer un plan sur les sous-bassins hydrographiques chaque année pour les secteurs urbains et ruraux qui connaissent des pressions liées au développement afin de servir de fondement pour la planification, l'utilisation des terres, le réseau des eaux pluviales et des espaces verts	I:185 \$	I:300 \$	I:300 \$
Construire la route Johnston pour desservir le nouveau développement de la collectivité concernée		I:1,500 \$	

#### **Objectif 5 : Protéger les villages ruraux d'Ottawa.**

La Ville s'est engagée à protéger le caractère des villages ruraux et à veiller à ce que toutes les décisions qui affectent les collectivités rurales soient prises après des consultations auprès des résidents ruraux.

#### Nouvelles mesures et activités en cours :

	2008	2009	2010
Entreprendre la première Stratégie d'établissement en milieu rural d'Ottawa afin d'élaborer des stratégies pour les questions relatives à l'utilisation des terres pour la croissance des villages, les lotissements dans la campagne, les services ruraux, l'environnement naturel et la protection des ressources			
Fournir une ressource additionnelle au bureau des Affaires rurales au support du Sommet rural 2 – Sommet Rural 2 – promotion, location d'espace, etc.	Fp:155 \$		

## Priorités en matière de transformation



### PRIORITÉ EN MATIÈRE DE GOUVERNANCE

**L**a Ville travaillera à améliorer les processus qui appuient un gouvernement responsable. Elle prendra des mesures pour déléguer de façon adéquate l'autorité, faire des contrôles stratégiques continus et des ajustements et veiller à ce que les opérations de la Ville se fassent de façon ouverte et transparente.

#### Tendances:

- Un des principaux résultats du rapport sur le Sondage auprès des résidents d'Ottawa de 2007 était que les principaux problèmes et préoccupations des citoyens au sujet de la Ville sont souvent notés dans le contexte des secteurs de service, mais ils étaient réellement motivés par des préoccupations concernant des problèmes de politique et de gestion plus larges.
- Dans ce rapport, quatre thèmes de portée générale ont été cernés à partir des séances du groupe de discussion et représentent l'élément central des raisons de la diminution générale de satisfaction des citoyens envers la Ville de 80 % en 2004 à 64 % en 2007 :
  - ♦ Préoccupation à l'effet que les décisions ne sont pas prises dans le contexte d'un plan à long terme, mais qu'elles sont plutôt prises de façon ponctuelle en réponse aux différentes situations
  - ♦ Préoccupation quant à la façon dont on tient compte des considérations environnementales dans la prise de décisions
  - ♦ Malaise quant au niveau de transparence, surtout du point de vue fiscal, et au lien que cela a avec la perception quant à la bonne ou à la mauvaise gestion de la Ville
  - ♦ Sentiment à l'effet que la Ville n'est pas aussi consciencieuse dans l'utilisation des taxes perçues qu'elle le pourrait et qu'il y a encore des secteurs à rationaliser
- Malgré la chute de la satisfaction générale, le Sondage auprès des résidents de 2007 a révélé que 54 % des citoyens étaient d'avis que la Ville « se dirige dans la bonne direction ». Decima rapporte qu'il s'agit d'une amélioration de l'optimisme. Au cours des deux dernières années, le pourcentage de citoyens qui considéraient que la Ville allait dans la bonne direction n'a jamais été supérieur à 47 %.

**Exemples de progrès liés à la priorité jusqu'à maintenant:**

- En 2006, les pouvoirs du Comité de l'agriculture et des questions rurales ont été accrus afin de veiller à ce que toutes les questions rurales soient principalement gérées par les conseillers ruraux au sein d'une tribune rurale.
- Un Comité consultatif sur les questions rurales a été mis sur pied en 2006 et est composé de résidents, d'agriculteurs et de propriétaires d'entreprises bénévoles et a comme objectif de donner à la Ville des conseils et un apport au sujet des questions rurales.
- En 2006, le lancement d'un programme de sensibilisation aux questions autochtones auprès des directeurs et des gestionnaires de projet des Services communautaires et de protection afin d'accroître la consultation avec la collectivité.
- En 2006, mise en œuvre d'un Cadre de mesure du rendement pour la Ville et participation complète à l'Initiative d'analyse comparative des services municipaux de l'Ontario.
- En 2006, mise en œuvre du cadre de planification intégré qui donne au Conseil les outils pour fixer les orientations stratégiques pour la Ville.

***Objectif 1 : Augmenter la délégation de pouvoirs des comités permanents, des conseillers et du personnel afin d'améliorer la capacité du Conseil municipal à présenter des orientations stratégiques et réduire l'approbation des transactions.***

La Ville tentera de simplifier le processus de prise de décisions du Conseil en améliorant les pratiques d'établissement des politiques et en déterminant les niveaux appropriés de délégation pour les points moins importants, en plus de mécanismes adéquats pour la production de rapports et pour les appels. Une fois ces mesures en place, le Conseil aura la capacité d'axer ses efforts sur la planification stratégique plus large.

**Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Élaborer une politique pour la délégation des pouvoirs	←2007		
Examiner les mécanismes de gouvernance afin de simplifier le processus décisionnel du Conseil (c.-à-d. président de réunions)			
Effectuer un examen de mi-mandat du Conseil pour la structure de gouvernance et les procédures connexes en mettant l'accent sur l'accroissement de la délégation vers les comités permanents, les conseillers de quartier et le personnel, au besoin			

	2008	2009	2010
Examiner les occasions relatives au projet de loi 130 pour la délégation des services et des activités municipales par l'entremise de conseils de services municipaux ou de corporations municipales	■	■	
Effectuer un examen de la structure de gouvernance et des procédures connexes à la fin du mandat du Conseil			■

**Objectif 2 : Augmenter la capacité du Conseil municipal à établir des orientations stratégiques pour la Ville, notamment par le travail auprès des comités permanents dans l'établissement des priorités du mandat du Conseil sur les activités en cours et les initiatives des services.**

La Ville travaillera à accroître la participation directe du Conseil dans l'établissement des priorités du mandat du Conseil par la mise en place d'un processus continu. Le personnel travaillera également à améliorer les pratiques d'établissement des politiques afin d'appuyer la planification stratégique du Conseil.

**Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Mettre en place un processus annuel pour l'examen et la mise à jour du Plan stratégique de la Ville entre les exercices de planification stratégique du Conseil, tenus de façon semestrielle	←2007		
Examiner d'autres outils législatifs avancés	■		
Élaborer un exercice de planification stratégique semestriel avec les comités afin de garder à jour les priorités stratégiques de la Ville	■	■	
Commencer les examens stratégiques des directions pour établir les normes de service, les résultats des services et les mesures de rendement connexes à l'intention des directions qui tiennent compte des priorités du Conseil et qui appuient la transparence, l'amélioration continue et les possibilités relatives à la prestation des services	■ Fb: 300 \$		

	2008	2009	2010
Examiner les services de soutien internes (centre d'expertise) pour établir les normes de service, les résultats des services et les mesures de rendement connexes qui répondent aux besoins de la société et des départements/directions et font preuve d'imputabilité et de régie et qui disposent de ressources, de rôles et de responsabilités claires et de possibilités pour la prestation de services	█ Fb: 100 \$		
Adopter une approche de livre blanc pour l'établissement des politiques après une analyse du projet pilote sur deux ans		█	

**Objectif 3 : Concevoir un processus tangible, démocratique et attrayant puis s'y consacrer afin de maximaliser la participation des citoyens – y compris les aînés, les Canadiens de fraîche date, les femmes et les personnes économiquement défavorisées – au travail du Conseil et à la conception des politiques.**

La Ville explorera de nouvelles façons d'engager le public, de le consulter et d'obtenir sa rétroaction quant aux opérations de la Ville. Ces méthodes aideront à améliorer la valeur des consultations et à créer des occasions de rechange permettant aux citoyens et aux intervenants de donner leur apport quant à des initiatives dans l'ensemble de la Ville ou dans un quartier en particulier.

**Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Examiner des méthodes, des approches et des structures de rechange pour faciliter la consultation publique au sein du processus législatif (c.-à-d. groupe de travail, sommet, etc.)	█		
Élaborer et mettre en œuvre un sondage annuel auprès des citoyens pour mettre en place une approche régulière de rétroaction et offrir au Conseil un meilleur apport du public	█ Fb:80 \$		

**Objectif 4 : Élaborer des procédures en appui au rôle de représentation des élus en ce qui concerne les engagements de la Ville envers leur quartier et les améliorer.**

La Ville examinera de nouveaux processus qui appuient les membres du Conseil dans leur travail auprès des collectivités locales et des quartiers. L'élargissement du rôle des conseillers de quartier pour inclure la participation à la promotion des événements et à la communication des initiatives de la Ville aidera les conseillers à améliorer la qualité de vie dans les collectivités qu'ils représentent.

**Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Veiller à ce que des processus internes soient en place pour faire participer les conseillers à l'élaboration des stratégies de consultation du public et des intervenants pour les questions relatives aux quartiers	■		
Veiller à ce que des processus internes soient en place de façon à ce que les conseillers de quartier aient l'occasion de commenter les rapports du personnel dans leur quartier avant leur achèvement	■		
Mettre en place un programme de capitaux pour les petits projets de quartier	■		
Examiner davantage les structures de gouvernance permettant d'appuyer le rôle des conseillers de quartier (c.-à-d. conseils de quartier)	■		

**Objectif 5 : Élaborer des procédures qui appuient et respectent le rôle de représentation des membres du Conseil municipal quant aux engagements dans l'ensemble de la Ville et les améliorer.**

La Ville travaillera à mettre en place des mécanismes visant à appuyer les membres du Conseil dans les initiatives de l'ensemble de la Ville. Les membres du Conseil devraient participer à la promotion des activités et des initiatives dans l'ensemble de la Ville. Des processus améliorés permettront d'accroître les communications entre le Conseil et les citoyens, ainsi qu'entre le Conseil et le personnel.

**Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Faire participer les conseillers à la promotion des activités dans l'ensemble de la Ville (c.-à-d. accroître le rôle du maire suppléant)	■		
Chercher des options pour un comité conjoint du Conseil et du personnel sur les communications	■		
Créer un bulletin pour l'ensemble de la Ville	■		
Transmettre un préavis au Conseil au sujet des événements	■		

**Objectif 6 : Clarifier les situations de conflits d'intérêts et les politiques de déontologie pour les élus.**

La Ville clarifiera les politiques qui s'appliquent aux membres du Conseil de façon à ce qu'ils effectuent leurs tâches d'une manière qui maintient et accroît la confiance du public envers l'intégrité, l'objectivité et l'impartialité de la Ville. Le personnel cherchera des solutions visant à permettre aux conseillers de respecter leurs engagements envers la responsabilisation et la transparence dans l'exécution de leurs tâches.

**Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Mettre en place une politique générale afin de régir la conduite des membres du Conseil	←2007		
Élaborer une politique sur la responsabilisation et la transparence	←2007		
Examiner des options relatives au projet de loi 130 pour une responsabilisation et une transparence accrues (registre des lobbyistes)	■	■	



## PRIORITÉ EN MATIÈRE DE PRESTATION DES SERVICES

**L**a Ville offrira aux citoyens des outils leur permettant d'influer sur la prise de décisions et la prestation des services et de les contrôler. La Ville continuera également d'améliorer la culture de prestation de services de l'organisation en encourageant le personnel à trouver des façon innovatrices et économiques d'effectuer la prestation des services et de veiller à ce que les programmes continuent d'être pertinents, efficaces, abordables et durables pour répondre aux attentes politiques et publiques.

### Tendances:

- Le Sondage auprès des résidents de la Ville d'Ottawa de 2007 a révélé que :
  - ♦ même si la majorité des citoyens sont satisfaits en général des services de la Ville, les niveaux de satisfaction diminuent depuis 2004. 64 % des citoyens sont satisfaits, alors que 14 % d'entre eux sont insatisfaits. En 2004, 80 % étaient satisfaits et 9 % étaient insatisfaits.
  - ♦ Deux tiers de citoyens indiquent qu'ils reçoivent une bonne ou très bonne valeur pour les sommes versées en taxes, alors qu'un tiers d'entre eux indiquent qu'ils reçoivent une valeur faible ou très faible pour les sommes versées.
  - ♦ En ce qui concerne l'amélioration de la prestation des services, il y avait consensus dans les groupes de discussion avec les préférences suivantes :
    - Établir un cadre de planification détaillé à long terme pour la Ville et le suivre
    - Améliorer l'entretien des routes
    - Prendre d'autres mesures pour intégrer les questions environnementales dans toutes les priorités de la Ville
    - Prendre d'autres mesures pour améliorer l'obligation de rendre des comptes et la transparence et la communication en général
    - Prendre d'autres mesures pour transmettre les décisions stratégiques importantes
    - Faire en sorte que le Conseil de la Ville et le maire travaillent de façon plus active et en équipe afin d'examiner les questions auxquelles la Ville est confrontée dans l'ensemble
- La demande du public pour un accès facile, fiable, axé sur le client et intégré aux services publics augmente et mènera à une plus grande intégration des services entre les trois paliers de gouvernement.

- La prestation des services devra s'adapter aux demande changeantes à mesure que la population d'Ottawa vieillit et se diversifie.
- D'ici 2010, 25 % du personnel de la Ville aura plus de 55 ans. Avec le vieillissement de la population, la rétention et le recrutement de personnel, à tous les niveaux, deviendront des composantes importantes de la prestation des services.

### Exemples de progrès liés à la priorité jusqu'à maintenant:

- L'accessibilité aux services et aux programmes de santé a été accrue par la mise en place de la ligne-info santé plurilingue en 2006. Ce projet pilote utilise la conversation à trois pour offrir directement des services aux clients qui parlent arabe, mandarin, cantonais, somali, espagnol et vietnamien.
- Production du tout premier guide des loisirs uniquement en français pour mieux répondre aux besoins de la collectivité francophone en 2006.
- Le Centre d'appels de la Ville a répondu à 584 726 appels. La sensibilisation au service 3-1-1 a été accrue, ce qui a mené à un plus grand volume d'appel le week-end et à une légère augmentation générale des appels en 2006. Le temps de réponse moyen aux appels au service 3-1-1 est passé de 53 secondes en 2005 à 61 seconds en 2006. Des améliorations continues aux prévisions du volume d'appels et au modèle de dotation ont permis d'aider à ce que ces ressources soient alignées de façon plus efficiente.
- En 2006, un processus de demande plus efficient et amélioré a été élaboré pour les personnes qui demandent des services sociaux et du soutien. Des textes plus clairs et plus courts ont permis de faire passer le processus de demande de 40 minutes à 14 minutes et de réduire le budget général de 37 %.
- En 2006, la technologie de GPS SmartBus a été installée dans toutes les fourgonnettes de Para Transpo et dans 790 des 950 autobus conventionnels, ce qui accroît la ponctualité, l'information pour la clientèle et la meilleure gestion des ressources.
- En 2006, lancement du *Programme d'examen des processus* en vigueur dans les directions conçu pour améliorer la prestation des services et le rapport coût-efficience en veillant à ce que les nouvelles innovations soient incluses dans les opérations et la prestation des services de la Ville.
- En 2006, les services électroniques comptaient pour 85 % des interactions avec les clients, comparativement à 54 % en 2002.

**Objectif 1 : Continuer de rehausser à la Ville la culture axée sur le service, de façon à ce que celle-ci contribue particulièrement à reconnaître et à équilibrer les besoins de chaque citoyen qui traite avec les services, les programmes ou le personnel de la Ville, en français ou en anglais, conformément à la politique actuelle.**

La Ville s'efforce de veiller à ce que les citoyens aient un sentiment d'engagement dans les décisions locales, qu'ils se sentent responsables des résultats et qu'ils soient satisfaits en général de la prestation

des services en anglais et en français. Cet objectif visera les niveaux de service, mais aussi la façon dont le service est offert aux citoyens en continuant d'améliorer la culture de service de la Ville dans le respect de la Politique de bilinguisme.

### Nouvelles mesures et activités en cours :

	2008	2009	2010
Mettre en place un projet pilote d'approche fondé sur l'endroit (quartier) pour la planification des quartiers dans Vars	←2007		
Achever le projet de désignation des postes bilingues en consignait les données pertinentes dans le programme SAP de la Ville en élaborant les documents connexes pour les gestionnaires et les employés			
Mettre en œuvre des politiques et des procédures révisées concernant la dotation et les fonctions connexes afin de veiller à ce que la désignation continue des postes bilingues demeure pertinente			
Améliorer la livraison des services dans les secteurs ruraux et en croissances à travers des fonctionnements efficaces et des accords de services partagés	Fp:65 \$		
Améliorer la base de données et le formulaire de demande en ligne de financement communautaire	Fp:75 \$		
Élaborer un programme de marketing pour faire la promotion de la poursuite de l'excellence, de la responsabilisation et des liens entre les services et la satisfaction des citoyens de la Ville		Fb:375 \$	
Offrir de la formation linguistique aux employés admissibles pour le perfectionnement de leurs compétences linguistiques en anglais et en français afin d'offrir des services de qualité aux clients dans les deux langues officielles	En cours		
Élaborer des modèles et des procédures en partenariat avec les Services municipaux afin d'améliorer les services en français aux résidents et aux employés; aider les principaux services de la Ville à améliorer leurs services en français (c.-à-d., services de garde, parcs et loisirs, santé publique)	En cours		

	2008	2009	2010
Veiller à ce que toutes les directions de la Ville préparent un Plan annuel d'amélioration des services en français qui décrit les réalisations des 12 derniers mois et définit les objectifs pour la prochaine année	En cours		

**Objectif 2 : Intégrer une mesure du rendement axée sur les résultats en un modèle de prestation souple et évolutif, dans le respect de démarches à base tripartite pour répondre aux demandes relatives à la collectivité et à l'environnement.**

La Ville d'Ottawa s'est engagée à l'excellence dans la prestation des services. La gestion du rendement est une composante essentielle pour montrer aux contribuables qu'ils reçoivent une valeur pour les sommes versées en taxes. La Ville continuera de mettre en place des mécanismes lui permettant de mesurer son rendement face aux normes de service approuvées et de produire des rapports publics à ce sujet.

**Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Revoir les normes relatives à l'entretien des routes et des trottoirs	■	■	
Mettre en place un processus qui établit les progrès et permet des rapports à leur sujet en fonction des résultats de prestation de services clairs pour les directions en vue de favoriser la transparence et l'amélioration continue	■	■	
Technologie améliorée requise pour les services des règlements municipaux afin d'obtenir des améliorations de l'efficacité et les données des rapports de façon à répondre aux recommandations du vérificateur général; établir des normes pour respecter les exigences et mesurer le rendement	■ I:990 \$	■ I:620 \$ Fb:90 \$	■ I:20 \$ Fb:90 \$
Améliorer la production de rapports sur les demandes au service 3-1-1 pour les conseillers au sujet de toutes les demandes de service de façon à inclure les normes de service et les rapports réguliers sur le rendement		■ Fb:160 \$	

	2008	2009	2010
Aider les gestionnaires à établir des résultats de prestation des services clairs pour chacun de leurs programmes afin d'appuyer la transparence et l'amélioration continue	En cours		

**Objectif 3 : Établir un ensemble établi de normes de service souples et appropriés (il n'y a pas de solution unique) pour toute la ville.**

La Ville reconnaît la nécessité d'examiner les normes de service et de veiller à ce que l'on tienne compte des nombreux besoins des collectivités. La Ville élaborera des normes qui reconnaissent les différences des collectivités, le cas échéant.

**Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Veiller à ce que le processus d'établissement des normes de service tienne compte de la géographie et d'autres besoins des clients, notamment par un examen des solutions de rechange en matière de prestation des services			

**Objectif 4 : Offrir des niveaux de service adoptés au coût le plus faible possible.**

Une fois que les niveaux de service seront établis, la Ville veillera à ce que des outils et de la formation de gestion soient en place pour obtenir l'engagement des employés et leur permettre d'optimiser les processus opérationnels, la prestation des services et l'obtention d'économies d'efficacité. La Ville produira des rapports sur ces efforts en fonction des normes de service établies.

**Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Achever le Projet de standardisation des systèmes de distribution de carburant pour les services du parc automobile	←2007		

	2008	2009	2010
Établir l'unité des renseignements sur la gestion financière Unité pour veiller à l'utilisation optimale du SAP dans l'ensemble de la Ville pour la gestion, la production de rapports et la prestation des finances de la Ville; veiller à ce que les aspects financiers de tous les systèmes d'information soient utilisés pour appuyer le cadre de contrôle des finances de la Ville	Fb:150 \$	Fb:650 \$	Fb:200 \$
Mettre en place des Services de transformation des activités pour améliorer la responsabilisation et accroître la transparence en général, planifier les initiatives de transformation des services de la direction et aider les dirigeants à atteindre les cibles d'efficacité pour l'amélioration de la productivité, tirer profit des technologies et des biens			
Accélérer le Programme d'examen des processus actuel pour qu'il s'effectue en trois ans au lieu de six et améliorer et développer de nouveaux outils et former du personnel adéquat dans l'ensemble de la municipalité	Fb:250 \$	Fb:350 \$	Fb:200 \$

**Objectif 5 : Hausser l'engagement du personnel, notamment par sa participation aux prises de décision sur les améliorations à la prestation des services.**

La Ville souhaite faire la promotion d'une culture qui favorise l'engagement des employés afin d'accroître la productivité, le moral du personnel et son habilitation. Les efforts visant à améliorer le leadership, les communications, la formation et l'engagement des employés auront des retombées sur le service à la clientèle et sur la satisfaction de la clientèle et ils amèneront un sentiment de fierté dans l'organisation. Différentes initiatives seront entreprises comme mesures de suivi à un potentiel sondage auprès des employés afin d'accroître leur engagement.

**Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
<p>Élaborer un programme d'engagement des employés afin de veiller à ce que le personnel soit engagé, réceptif et créatif dans son approche face aux problèmes locaux et contribuer directement à faire en sorte que les services municipaux soient offerts de la façon la plus efficiente possible, qu'ils soient accessibles, faciles à utiliser et qu'ils répondent aux besoins de la collectivité. Les initiatives clés comprennent :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. élaboration d'une nouvelle vision et d'une nouvelle mission pour la Ville</li> <li>2. améliorer le Programme d'amélioration du rendement</li> <li>3. élaborer une formation et en faire la prestation auprès du personnel en vue d'appuyer la transformation des activités</li> <li>4. élaborer et mettre en œuvre une stratégie de gestion du changement</li> </ol>	<p>■</p> <p>Fb:370 \$ Fp:100 \$</p>	<p>■</p> <p>Fb:370 \$ Fp:80 \$</p>	<p>■</p> <p>Fb:250 \$</p>
<p>Élaborer et offrir un cadre de communication pour offrir aux dirigeants un apport des employés pour appuyer la prise de décisions et offrir un apport au processus de planification stratégique du Conseil. Les initiatives clés comprennent :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. élaboration d'un sondage auprès des employés et de plans d'action</li> <li>2. élaboration de programmes de communication interne améliorés conçus de façon à accroître l'engagement des employés pour les politiques et les questions d'intérêt et pour obtenir une rétroaction</li> </ol>	<p>■</p> <p>Fb:275 \$ Fp:100 \$</p>	<p>■</p> <p>Fb:375 \$</p>	<p>■</p> <p>Fb:100 \$</p>
<p>Améliorer le Programme municipal sur intranet Ozone de façon à accroître l'efficacité de la prestation des services et à répondre aux besoins des employés pour une variété plus grande de services Web de qualité. Les initiatives spécifiques comprendront : une architecture d'information améliorée, un outil de sondage pour la Ville, des fonctions en ligne accrues, une inscription en ligne pour la formation, etc.</p>	<p>■</p> <p>Fb:525 \$</p>	<p>■</p>	<p>■</p>

	2008	2009	2010
Mettre en œuvre une stratégie d'administration de talent complète pour garantir la disponibilité des ressources appropriées et gérer l'acheminement de talent de façon à s'assurer d'une continuelle réserve d'individus hautement productifs avec les initiatives clé et de concentrer sur: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le recrutement</li> <li>2. Les stratégies de rétention</li> <li>3. La formation et le développement</li> <li>4. La planification de la succession</li> </ol>	<div style="background-color: black; width: 100px; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> Fb:800 \$ Fp:60 \$	<div style="background-color: black; width: 100px; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> Fb:270 \$	<div style="background-color: black; width: 100px; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> Fb:125 \$
Mettre en place des processus d'inscription en ligne aux cours avec un lien direct vers l'historique de perfectionnement des employés dans le SAP			<div style="background-color: black; width: 100px; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> I:500 \$



## PRIORITÉ EN MATIÈRE DE FINANCES DURABLES

La Ville continuera d'être responsable au niveau fiscal et d'être durable financièrement à long terme, elle axera ses efforts sur des stratégies visant à faire en sorte que les besoins de renouvellement de l'infrastructure trouvent réponse et à ce que de nouvelles sources et techniques de financement soient trouvées pour faire en sorte que la croissance couvre les frais qu'elle entraîne.

### Tendances:

- La question la plus criante est le cadre de financement injuste pour les municipalités ontariennes. Cela a mené au deuxième problème le plus criant – le déficit croissant dans la construction de nouvelles infrastructures et dans la réparation des infrastructures en place.
- Le Sondage auprès de résidents de la Ville d'Ottawa de 2007 a révélé que 21 % des citoyens considéraient les taxes comme le problème le plus important auquel devait face la Ville. Seuls les transports et le transport en commun ont été choisis plus souvent. Le sondage a également révélé que 66 % des citoyens considéraient qu'ils recevaient une bonne ou une très bonne valeur pour leurs taxes municipales, alors que 31 % d'entre eux considéraient qu'ils recevaient une valeur faible ou très faible.
- Depuis 2000 (l'année précédant la fusion), la Ville a fait des économies importantes :
  - ♦ Même si les dépenses de la Ville pour ses opérations ont augmenté, une fois les ajustements liés à l'inflation et à la croissance des ménages effectués, les dépenses par ménage ont en fait diminué de 3,2 %
  - ♦ La dotation totale a légèrement augmenté, mais surtout au sein des opérations :
    - 995 postes administratifs nets (ETP ou postes équivalent temps plein) ont été éliminés
    - 1 376 ETP opérationnels nets ont été créés pour offrir de nouveaux et meilleurs services « de première ligne »
    - Le résultat est une croissance nette de 381 ETP depuis 2000.
  - ♦ Le nombre d'ETP pour 1 000 ménages a diminué de près de 8 %. De 35,7 ETP pour 1 000 ménages en 2000, la Ville est passée à 32,9 ETP en 2006.
  - ♦ Les économies mentionnées plus haut ont été obtenues par fusion, par restructuration, par des changements à la conception de l'organisation afin d'améliorer la prestation des services, par des examens de l'efficacité, par de nouvelles technologies et par la rationalisation des actifs de la Ville.
- Seulement 2,5 % de l'effectif de la Ville fait partie du niveau de la gestion.
- L'Indice municipal des prix (IMP) croît plus rapidement que l'Indice des prix la consommation (IPC), parce que la composition des services et des produits est différente. Le coût croissant des produits à base de matières premières comme le ciment, le bitume et l'essence est un des

principaux éléments qui favorisent la croissance de l'IMP.

- L'examen de l'ensemble des coûts des solutions de rechange pendant tout leur cycle de vie devient de plus en plus important puisque l'on tient maintenant compte des coûts sociaux et environnementaux en plus des coûts économiques.
- L'Examen provincial-municipal du financement et du mode de prestation des services, qui sera mené au printemps 2008, pourrait être une étape importante de la résolution de la question financière d'Ottawa.

### Exemples de progrès liés à la priorité jusqu'à maintenant:

- Élaboration de la politique d'amélioration locale visant à permettre au personnel d'entreprendre des améliorations locales de façon à ce que les coûts d'immobilisation connexes puissent être recouverts directement des propriétaires concernés d'une façon claire, précise et uniforme. Ces améliorations locales comprennent les services d'aqueduc et d'égouts municipaux. La politique des améliorations locales a été approuvée par le Conseil en mai 2006.
- Établissement d'un partenariat entre le financement communautaire et Prévention du crime Ottawa pour le processus de demande au titre du Programme de financement des projets communautaires 2006. Grâce à ce partenariat, les organismes communautaires sans but lucratif ont pu demander du financement plus facilement. Ce partenariat a permis à la Ville et aux organismes communautaires d'économiser des coûts administratifs et d'accroître l'efficacité et l'efficacités. Établir un partenariat entre le financement communautaire et Prévention du crime à Ottawa pour le processus de demande du Programme de financement des projets communautaires 2006. Grâce à ce partenariat, les organismes communautaires sans but lucratif avaient accès à un processus administratif établi pour accéder à du financement en vue de la prévention de la criminalité. Ce partenariat a permis à la Ville et aux organismes communautaires d'économiser des coûts administratifs et d'accroître l'efficacité et l'efficacités.
- En 2006, l'installation de 20 panneaux publicitaires et affiches dans les rues sur les propriétés de la Ville a été approuvée en vue de générer des revenus de plus de 1,1 million de dollars sur cinq ans.
- En 2006, la collecte de 60 % des revenus prévus en redevances d'aménagement a été consignée, comparativement à 44 % en 2005. Le pourcentage compare les redevances d'aménagement annuelles perçues aux revenus prévus.
- En 2006, 12 millions de dollars ont été obtenus par la toute première dividende versée par Hydro Ottawa à son seul actionnaire, la Ville
- En 2006, le Plan financier à long terme III de la Ville a été produit et offert des renseignements détaillés concernant la situation financière, les dépenses, les sources de revenu, ainsi que les actifs et passifs de la Ville. Ces renseignements aident le Conseil municipal, les citoyens d'Ottawa et le personnel de la Ville à cerner les priorités à court terme pour la Ville et la façon de les financer..

**Objectif 1 : Financer le renouvellement de l'infrastructure, y compris rattraper le retard de l'offre en logements abordables et convenables par les impôts (combinaison de redevances, de financement selon les moyens et d'endettement) et les voies de financement appuyées dans le budget de 2008.**

La Ville utilisera différents moyens de financement adéquats pour veiller à ce que des ressources financières soient disponibles pour répondre aux besoins de renouvellement de l'infrastructure. Ces moyens de financement seront classés selon qu'ils proviennent des impôts ou des tarifs perçus.

**Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Mettre en place une augmentation de 2 pour cent des prélèvements d'impôt pour répondre au manque de financement			
Mettre en œuvre des mesures relatives à la Stratégie du logement de la Ville pour cerner et obtenir des ressources pour le développement des logements à prix abordables	En cours		

**Objectif 2 : Augmentation des nouvelles sources de financement (telles que les revenus provenant de la taxe sur l'essence).**

La Ville cherche de nouvelles sources de financement pour l'aider dans sa planification et sa gestion budgétaires. La Ville dispose de sources de financement limitées pour répondre aux besoins municipaux changeants.

**Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Contrôler l'environnement législatif et économique afin de cerner les nouvelles occasions de financement	En cours		

**Objectif 3 : Faire en sorte que la croissance se paie d'elle-même.**

Les nouveaux développements dans la Ville devraient s'autofinancer. Les coûts pour les nouveaux développements ne devraient pas être perçus auprès des contribuables actuels. La Ville utilisera différentes techniques de production de recettes et d'évitement des coûts de façon à faire en sorte que la croissance se paie d'elle-même.

**Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
À partir de 2008, élaborer une stratégie pour la croissance du financement			
En respectant les principes d'Ottawa 20/20, veiller à ce que l'examen du Plan officiel comprenne : 1. les impacts sur les budgets de fonctionnement et d'investissement du développement dans les secteurs suivants : à l'intérieur de la ceinture de verdure; au sein des limites urbaines à l'extérieur de la ceinture de verdure; dans les villages; dans les secteurs ruraux d'Ottawa à l'extérieur des limites des villages 2. un examen des mesures efficaces pour orienter la croissance			
Atteindre un ratio de 50 pour cent de revenus-coûts entre les utilisateurs des transports en commun et les contribuables pour le fonctionnement du transport en commun			

**Objectif 4 : Devenir une ville financièrement viable d'ici 2010.**

La Ville axera ses efforts sur des stratégies visant à régler les différents problèmes qui empêchent la Ville d'être financièrement viable.

**Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Mettre fin graduellement au financement ponctuel d'ici 2010			
Mettre à jour le coût des services sociaux, du logement social et de la santé publique tout en maintenant la responsabilité pour l'administration locale de refléter les besoins de la collectivité locale	En cours		

**Objectif 5 : Élaborer une politique fiscale qui reconnaît le niveau d'inflation à partir de 2008.**

L'élaboration et l'approbation du cadre financier au cours de 2007 répond à cet objectif comme l'une des cibles en matière d'établissement du budget ainsi que principe directeur pour les taxes à la propriété. Le cadre financier offre un plan de haut niveau pour des finances durables et il sera utilisé pour orienter toutes les décisions financières et comme outil pour mesurer la situation financière de la Ville.

**Nouvelles mesures et activités en cours :**

	2008	2009	2010
Veiller à ce que les décisions financières respectent le cadre financier adopté par le Conseil	En cours		

# Orientations stratégiques d'Ottawa 20/20

«Les orientations stratégiques suivantes sont tirées d'« Une fenêtre sur Ottawa 20/20 ». Elles proviennent des orientations stratégiques et des politiques principales que l'on retrouve dans les plans de gestion de la croissance d'Ottawa 20/20. Pour obtenir toutes les orientations stratégiques et les politiques principales et leur formulation exacte, veuillez consulter les plans de gestion de la croissance.»

1. Une ville bienveillante et englobante
  - a. Promouvoir la diversité et l'inclusion
  - b. Protéger l'identité locale
  - c. Engager la population
  - d. Assurer l'accès à l'essentiel
  - e. Augmenter la sûreté et la sécurité personnelles
  
2. Une ville créative, riche et patrimoine, à l'identité unique
  - a. Acquérir une capacité de création
  - b. Offrir de plus nombreux débouchés aux artistes
  - c. Mettre en valeur le dynamisme du centre-ville
  - d. Créer un sentiment de localité
  - e. Sauvegarder et renforcer notre patrimoine unique
  
3. Une ville verte et sensible à l'environnement
  - a. Sauvegarder les espaces verts
  - b. Tenir compte des écosystèmes dans la planification et l'aménagement
  - c. Protéger l'eau de surface et l'eau souterraine
  - d. Améliorer la qualité de l'air et réduire les émissions de gaz à effet de serre
  - e. Protéger et conserver nos ressources
  
4. Une ville de communautés distinctes et vivables
  - a. Concentrer l'aménagement dans des secteurs prioritaires
  - b. Reconnaître et renforcer les communautés actuelles
  - c. Favoriser l'aménagement de collectivités complètes
  - d. Acquérir une culture de l'aménagement communautaire
  - e. Prévoir des utilisations du sol favorables au transport en commun
  - f. Équilibrer l'emploi et l'habitation
  - g. Encourager des choix durables en matière de transports

5. Une ville novatrice où la prospérité est partagée par tous
  - a. Engendrer le savoir et les idées
  - b. Établir des rapports entre l'innovation et les marchés
  - c. Appuyer et renforcer les activités économiques clés
  - d. Investir dans les personnes et les lieux
  - e. Promouvoir Ottawa à l'échelle planétaire
  - f. Renforcer les objectifs économiques par voie des politiques de l'utilisation du sol
  
6. Une ville responsable et réceptive
  - a. Mettre l'accent sur la prévention
  - b. Consolider les communautés dans la collaboration
  - c. Nouer des partenariats
  - d. Bien gérer les ressources financières
  - e. Rendre compte de la gestion des finances
  - f. Bien servir la clientèle
  
7. Une ville saine et active
  - a. Mettre l'accent sur la marche et le cyclisme
  - b. Encourager des modes de vie actifs
  - c. Promouvoir la sécurité du public
  - d. Construire et entretenir l'infrastructure

## Secteurs de service de la Ville

<i>Direction</i>	<i>Programmes</i>	<i>Secteurs de service<sup>1</sup></i>
Services de transformation des activités (STA)	Services à la clientèle et Information au public	Services à la clientèle : centres du service à la clientèle, centre d'appels, demandes d'information par courriel
		Information au public : Plan général de publication, planification des communications, conception graphique, rédaction, publicité
	Gestion des biens immobiliers	Approvisionnement et gestion de l'énergie
		Conception et construction des installations
		Services immobiliers
		Gestion des biens assignés aux programmes
		Sécurité
		Analyse et planification des besoins en immobilisations, accessibilité des immeubles
	Services aux employés	Relations de travail
		Services de la paie
		Rémunération et avantages sociaux
		Dotation et relations avec les clients
		Planification et élaboration
		Services de santé et de sécurité des employés
	Services de technologie de l'information	Infrastructure technologique
		Gestion des applications de système
		Gestion de l'information
		Architecture et sécurité de la technologie de l'information
		Levés et cartographie
	Bureau des communications municipales	Communications municipales
		Bureau des relations avec les médias
	Plan directeur et rapport sur le rendement	Plan directeur
		Mesure du rendement
Bureau d'examen des processus administratifs		

<i>Direction</i>	<i>Programmes</i>	<i>Secteurs de service<sup>1</sup></i>	
Bureau du directeur municipal	Services du greffe	Soutien aux représentants élus	
		Services au Conseil municipal et aux comités	
		Élections et Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée	
		Cour municipale	
		Services en français	
		Services des bénévoles	
	Services financiers	Services financiers	Impôts fonciers, facturation des services d'eau et recouvrement
			Traitement des données financières, analyse et soutien aux Services
			Élaboration budgétaire, gestion de la trésorerie et gestion des risques
			Gestion des achats et des stocks
			Comptabilités et rapports
	Services juridiques	Services juridiques	Droit de l'urbanisme et de l'aménagement
			Droit corporatif et commercial
			Litiges et droit de l'emploi
	Services communautaires et de protection (SCP)	Services des règlements municipaux	Application des règlements municipaux et permis
Normes des biens-fonds			
Services des animaux			
Application des règlements sur le stationnement			
Parcs et loisirs		Parcs et loisirs	Sports nautiques
			Arénas
			Centres communautaires
			Santé des familles
			Garde d'enfants
			Programmation dans les parcs et les terrains de sports (été et hiver)
			Planification des loisirs
Mesures d'urgence		Mesures d'urgence	Planification et coordination en cas d'urgence
Services d'emploi et d'aide financière		Services d'emploi et d'aide financière	Soutien essentiel de santé et de services sociaux
			Services d'emploi
			Aide financière et prestation de services
			Perfectionnement de la main-d'œuvre
Service des incendies		Service des incendies	Intervention d'urgence
			Prévention
			Services de répartition

<i>Direction</i>	<i>Programmes</i>	<i>Secteurs de service<sup>1</sup></i>
Services communautaires et de protection (SCP) (suite)	Logement	Services de soutien à l'habitation
		Programmes de logement
		Création de logements abordables
	Services culturels et financement	Services culturels
		Financement
	Soins de longue durée	Centres de soins de longue durée et centres de jour pour personnes âgées
	Bibliothèque publique d'Ottawa	Service du prêt et Service de l'information
		Développement et gestion des collections
		Programmes et besoins spéciaux
	Service paramédic	Soins médicaux d'urgence et intervention (auprès des patients)
		Programmes médicaux communautaires/Programme de défibrillateurs accessibles au public
		Répartition des services d'urgence
	Santé publique	Maladies chroniques et prévention des blessures
		Protection de la santé
Soins dentaires		
Bureau du médecin en santé publique		
Service de l'urbanisme, du transport en commun et de l'environnement	Services du bâtiment	Permis de construire – Examen, approbation, inspection, observation du Code du bâtiment de l'Ontario, adresses de voirie et enseignes permanentes sur les propriétés privées
		Rapports sur la conformité au zonage et au code du bâtiment
	Durabilité économique et environnementale	Expansion de l'économie locale et des exportations de la Ville
	Services d'urbanisme	Aménagement et conception communautaires
		Planification du transport et de l'infrastructure
	Approbation des demandes d'aménagement et d'infrastructure	Examen et approbation des demandes de planification et d'infrastructure
	Transport en commun	Transport en commun
		Sécurité du transport en commun
		Services Para Transpo

<i>Direction</i>	<i>Programmes</i>	<i>Secteurs de service<sup>1</sup></i>
Services et travaux publics (STP)	Services de l'eau potable	Approvisionnement en eau potable
		Distribution de l'eau potable
		Assurance de la qualité de l'eau
	Services forestiers	Entretien, plantation et élimination d'arbres
		Forêts communautaires
	Services d'infrastructure	Services de conception et de construction
		Analyse des besoins en immobilisations et planification budgétaire
	Entretien des parcs	Entretien des parcs et des espaces ouverts
		Entretien des terrains de sport
	Stationnement	Stationnement sur voirie et hors voirie
	Chaussées et trottoirs (opérations estivales et hivernales)	Entretien des routes et propreté des accotements
		Entretien des systèmes de drainage
		Trottoirs et sentiers
		Lutte contre les inondations
	Services de gestion des déchets solides	Collecte des déchets
		Programme de réacheminement des déchets
		Opérations liées aux décharges
	Services de gestion de la circulation	Gestion du réseau routier
		Sécurité routière, enquêtes et études
		Éclairage de rue
		Installations de transport actif et d'autres modes de transport
		Marques sur la chaussée, signalisation et dispositifs de sécurité routière
		Gestion des emprises routières
	Véhicules et matériel	Opérations
		Entretien
		Gestion du cycle de vie
	Services de traitement des eaux usées	Réseaux d'aqueducs et d'égouts
		Traitement des eaux usées
		Traitement des eaux usées et qualité des eaux de surface

<sup>1</sup> Chaque secteur de service peut offrir de nombreux services distincts et détaillés.