



Rapport trimestriel sur le rendement présenté au
Conseil
1^{er} trimestre, janvier – mars 2008

Ville d'Ottawa
Services de transformation des activités

Délibérément laissé en blanc

Introduction

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

En primeur ce trimestre, le rapport trimestriel comprend une partie sur les Opérations de surface qui expose les coûts relatifs à l'entretien hivernal des routes, des trottoirs et des sentiers et au volume d'appels de service connexe.

Faits saillants

Services du code du bâtiment

- Par rapport au 1^{er} trimestre de 2007, le nombre total de demandes de permis de construire a chuté de 11 % au 1^{er} trimestre de 2008. Ce sont les quartiers de Stittsville-Kanata (161 permis délivrés), de Kanata-Nord (158), de Gloucester-Sud (140), de Cumberland (114) et de Somerset (105) – comptant pour 48 % des permis délivrés – qui ont témoigné au 1^{er} trimestre de 2008 de la plus forte activité à ce chapitre.
- Au 1^{er} trimestre de 2008, les Services du bâtiment ont examiné 83 % des demandes dans les délais prescrits (maisons; petits bâtiments; grands bâtiments; bâtiments complexes). Il y a eu amélioration au respect des délais en ce qui concerne les petits projets des propriétaires fonciers et l'aménagement de locataires dans les bâtiments existants, à 86 % et à 76 % respectivement.

Services des règlements municipaux

- Par rapport à la même période l'an dernier, les demandes de service ont augmenté de 40 %. Cette tendance globale témoigne d'une demande accrue auprès des Services des règlements municipaux. Les conditions météorologiques (neige abondante) sont peut-être la cause du nombre accru de demandes de renseignements sur le stationnement.

Services d'emploi et d'aide financière (SEAF)

- La vigueur de l'économie à Ottawa et les initiatives d'aide à l'emploi des SEAF contribuent à une baisse du nombre de cas relevant du programme Ontario au travail. Cette baisse s'est poursuivie tout au long de 2006 et de 2007.

Services du parc automobile

- Au 1^{er} trimestre de 2008, les conditions météorologiques difficiles et la hausse du prix de l'essence ont fait grimper les frais d'entretien des autobus. Pour chaque km, ces coûts ont dépassé de 6,8 % ceux de la même période en 2007.
- Les importantes chutes de neige ont également nui à la capacité des Services du parc automobile à répondre à la norme de service dans la prestation d'autobus telle que convenue avec les Services de transport en commun. La prestation d'autobus en temps opportun a dégringolé, passant de 83,8 % au 1^{er} trimestre de 2007 à 53,1 % au 1^{er} trimestre de 2008.

Services de soutien au logement

- En moyenne, 5,3 % des ménages inscrits à la liste d'attente centralisée ont obtenu un logement social au cours des 12 derniers trimestres. Pendant ce temps, le nombre total de ménages inscrits à cette liste est demeuré à peu près à 10 000. Le nombre de demandes d'inscription à cette liste surpasse encore le nombre de ménages obtenant un logement social.

Service paramédic d'Ottawa

- Le Service paramédic d'Ottawa n'a pu répondre à toutes les demandes d'ambulance dont il est responsable; des services de transferts privés se chargent des demandes d'ambulance considérées comme transferts non urgents entre installations. Compte tenu des niveaux actuels de ressources, cette mesure est nécessaire afin de maintenir la couverture des urgences, domaine dans lequel la Ville détient une responsabilité. Pour le moment, une hausse de 2,5 % est prévue au volume annuel des demandes en 2008.

Parcs et loisirs

- Par rapport au 1^{er} trimestre de 2007, pendant que le nombre global de participants inscrits aux programmes de Parcs et loisirs a légèrement régressé (de 0,9 %), le nombre de places offertes dans ces programmes a diminué de 9 % au 1^{er} trimestre de 2008. Il s'agit de places supprimées dans les programmes n'atteignant pas le nombre d'inscriptions minimal nécessaire.

Point de prestation des services

- Par suite des précipitations et des accumulations de neige atteignant presque un niveau record cet hiver, le nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 a augmenté de 21 % au 1^{er} trimestre de 2008 par rapport au 1^{er} trimestre de 2007.
- Au 1^{er} trimestre de 2008, le nombre de visites au www.ottawa.ca s'établissait à un peu plus de 1 612 000, ce qui constitue un nouveau sommet. Le taux de pénétration des services électroniques, lequel mesure le pourcentage d'interactions avec les citoyens par l'intermédiaire du Web comparativement aux interactions par les autres intermédiaires (au téléphone, en personne, par le Web ou par courriel), a quelque peu augmenté au cours du même trimestre.

Urbanisme

- Comparativement au 1^{er} trimestre des années précédentes, le nombre de demandes d'aménagement traitées a diminué au 1^{er} trimestre de 2008.
- Le pourcentage de demandes de modification au règlement du zonage pour lesquelles une décision est prise par le Conseil dans les délais prévus (120 jours) à la *Loi sur l'aménagement du territoire* se fixe à 48 %, ce qui est en deçà de l'objectif établi à 80 %.
- Dans les demandes pour lesquelles il y a eu délégation de pouvoir au personnel :
 - en ce qui concerne les demandes de copropriété/lotissement, 88 % d'entre elles témoignaient d'une prise de décision dans les délais prévus (180 jours) à la *Loi sur l'aménagement du territoire*, ce qui surpasse l'objectif de 80 %;
 - en ce qui touche les demandes de contrôle de plan de site, 51 % d'entre elles témoignaient d'une prise de décision dans les délais prévus à la *Loi sur l'aménagement du territoire*, ce qui est en deçà de l'objectif de 80 %. Il s'agit néanmoins d'une amélioration par rapport aux 1^{ers} trimestres de 2006 et de 2007.

Santé publique

- Le premier trimestre de 2008 s'est révélé exceptionnellement difficile en matière d'intervention contre les éclosions dans les établissements de soins de longue durée. Les inspecteurs en santé publique de ce secteur étaient moins disponibles pour les inspections routinières en raison de l'importance accordée aux questions de gestion des éclosions cruciales, ce qui, en combinaison avec les défis permanents que représente le recrutement, a entraîné un taux d'inspection des services alimentaires moindre par rapport à l'année précédente.

Services de transport en commun

- Au 1^{er} trimestre de 2008, OC Transpo a transporté 26,9 millions de passagers, soit une hausse de 3,3 % de passagers par rapport au 1^{er} trimestre de 2007.
- Le pourcentage d'autobus arrivant à l'heure a régressé, passant de 82,5 % au 1^{er} trimestre de 2007 à 78,4 % au 1^{er} trimestre de 2008, situation imputable à la hausse marquée du nombre de jours où il a neigé pendant le 1^{er} trimestre de 2008.
- Au 1^{er} trimestre de 2008, les Services de transport en commun ont effectué en moyenne 99,56 % des trajets prévus, pourcentage conforme à l'objectif de 99,5 %.

Services de la gestion des déchets solides

- Dans l'ensemble, les quantités de matières recyclées et de déchets enfouis sont demeurées inchangées par rapport à la même période l'an dernier.

Opérations de surface

- Par rapport au 1^{er} trimestre de 2007, les conditions météorologiques difficiles ont entraîné une hausse marquée des appels au Centre d'appels 3-1-1 et aux dépenses d'entretien hivernal au 1^{er} trimestre de 2008.
- Au total, les dépenses d'entretien hivernal du 1^{er} trimestre de 2008 se sont chiffrées à 56,4 M\$ contre 27,7 M\$ au 1^{er} trimestre de 2007.
- Le nombre total d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos de l'enneigement des routes et des trottoirs a augmenté respectivement du quadruple et du triple par rapport au 1^{er} trimestre de 2007.

Conclusion

Le contenu de ce huitième rapport trimestriel reflète les progrès réalisés par la Ville en ce qui touche la présentation de renseignements améliorés, significatifs et utiles sur le rendement, de façon à décrire fidèlement le rendement du secteur de programme, ainsi que l'amélioration de la qualité d'analyse des données. Certains secteurs de programme demeurent dépourvus de mesures du rendement. Dans le présent rapport, ces secteurs comportent un échéancier vraisemblable quant à la disponibilité de cette information.

Les Services de transformation des activités ne cessent de collaborer avec tous les secteurs dans l'élaboration ou l'amélioration de ces mesures, dans l'optique de rehausser le contenu du rapport à l'avenir. Le rapport évoluera à mesure que la Ville fera des progrès dans l'élaboration de l'information sur le rendement et qu'elle répondra aux commentaires du Conseil de même qu'aux changements apportés au milieu municipal.

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

Stephen Finnamore
Directeur exécutif, Services de transformation des activités
Ville d'Ottawa

Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

Profils des services

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

- Services de transport en commun
- Services de la gestion des déchets solides
- Urbanisme
- Services du code du bâtiment
- Services de police
- Services d'emploi et d'aide financière
- Service des incendies
- Services de soutien au logement
- Parcs et loisirs
- Services des règlements municipaux
- Santé publique
- Bibliothèque publique d'Ottawa
- Service paramédic d'Ottawa
- Services du parc automobile
- Point de prestation des services
- Services généraux
- Opérations de surface

La liste suivante répertorie les données fournies par chaque service :

Comité des services de transport en commun

Services de transport en commun

Figure 1: Nombre total d'usagers du transport en commun conventionnel par trimestre (p. 7)
 Figure 2: Ponctualité du service aux points de contrôle (p. 8)
 Figure 3: Pourcentage de trajets planifiés qui ont eu lieu (moyenne trimestrielle) (p. 9)

Comité de l'urbanisme de l'environnement

Services de la gestion des déchets solides

Figure 4: Nombre total de tonnes de déchets domestiques recyclés et nombre total de tonnes de déchets domestiques enfouis par trimestre (p. 10)
 Figure 5: Pourcentage de déchets réorientés (boîtes bleues et noires seulement) – résidences privées et immeubles à appartements (p. 11)
 Figure 6: Pourcentage de déchets réorientés (tous les flots de déchets) – collecte aux résidences privées (p. 11)

Urbanisme

Figure 7: Nombre de demandes d'aménagement traitées par trimestre (p. 12)
 Figure 8: Examen en temps voulu – pourcentage de demandes de modification au règlement de zonage présentées au Conseil municipal en temps opportun (p. 12)
 Figure 9: Examen en temps voulu – pourcentage de demandes de délégation de pouvoir au personnel pour lesquelles une décision est prise en temps opportun (p. 13)

Services du code du bâtiment

Figure 10 : Nombre de demandes de permis de construire (p. 14)
 Figure 11 : Total des permis de construire délivrés par quartier (p. 15)
 Figure 12 : Pourcentage de demandes déterminées dans les délais prescrits par la loi (p. 16)
 Figure 13 : Pourcentage des demandes déterminées dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil) (p. 17)

Commission de services policiers

Services de police

Figure 14 : Nombre d'appels de service – toutes les priorités (p. 18)
 Figure 15 : Nombre d'infractions au Code criminel traitées par policier (p. 18)
 Figure 16 : Délai de réponse aux appels de première priorité (p. 19)

Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

Profils des services

Comité des services communautaires et de protection

Services d'emploi et d'aide financière

Figure 17 : Nombre de cas et de bénéficiaires d'Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (p. 20)

Figure 18 : Nombre de demandes d'admission/information, nombre de cas vérifiés et nombre de cas accordés (Ontario au travail et Soutiens essentiels de santé et de services sociaux) (p. 21)

Figure 19 : Nombre moyen de participants (y compris les ateliers et la participation aux sections de ressources à l'emploi) (p. 21)

Figure 20 : Nombre de cas d'Ontario au travail terminés (p. 22)

Figure 21 : Nombre moyen de jours entre une demande à Ontario au travail et la vérification (p. 22)

Services des incendies

Figure 22 : Nombre d'incendies auxquels le Service des incendies a donné suite (p. 23)

Figure 23 : Nombre de blessures et de décès liés à des incendies chez des particuliers (p. 23)

Services de soutien au logement

Figure 24 : Moyenne des taux d'occupation des lits dans les refuges (p. 24)

Figure 25 : Pourcentage de personnes sur des listes d'attente placées dans des logements sociaux (p. 24)

Parcs et loisirs

Figure 26 : Nombre de participants à des programmes accrédités par 1 000 habitants (p. 25)

Figure 27 : Nombre de participants et de places disponibles dans les programmes accrédités (p. 25)

Figure 28 : Pourcentage de participation au programme (p. 26)

Services des règlements municipaux

Figure 29 : Volume total d'appels par trimestre (p. 27)

Figure 30 : Volume d'appels par trimestre pour les quatre types d'appels les plus fréquents (p. 28)

Comité des services communautaires et de protection (suite)

Santé publique

Figure 31 : Nombre de visites aux cliniques santé-sexualité (p. 29)

Figure 32 : Nombre de visites aux cliniques dentaires (p. 29)

Figure 33 : Nombre de visites aux jeunes familles (p. 30)

Figure 34 : Nombre de dangers pour la santé ayant fait l'objet d'une intervention (p. 30)

Figure 35 : Nombre d'appels à la ligne d'information de Santé publique (p. 31)

Figure 36 : Nombre d'inspections effectuées dans les services d'alimentation (p. 31)

Bibliothèque publique d'Ottawa

Figure 37 : Nombre de prêts par habitant (p. 32)

Figure 38 : Nombre de visites électroniques par habitant (p. 32)

Service paramédic d'Ottawa

Figure 39 : Intervention des véhicules de SMU (p. 33)

Figure 40 : Intervention des véhicules de SMU selon le code de priorité (p. 33)

Figure 41 : SMU – Taux de réponse par un véhicule avec ambulancier paramédical (p. 34)

Figure 42 : Délai de réponse dans le 90e percentile pour les appels dont l'urgence constitue un danger de mort (p. 34)

Comité des services organisationnels et du développement économique

Services du parc automobile

Figure 43 : Frais de fonctionnement par km (\$) – autobus, camions incendie, ambulances (p. 35)

Figure 44 : Frais de fonctionnement par km (\$) – autres véhicules (légers et lourds) (p. 36)

Figure 45 : Objectif du service d'entretien atteint – transport en commun (p. 37)

Figure 46 : Distance moyenne parcourue par un autobus avant qu'il ne soit remplacé pour des raisons mécaniques (en km) (p. 38)

Point de prestation des services

Figure 47 : Nombre total d'appels pris par le Centre d'appels 3 1 1 (p. 39)

Figure 48 : Pourcentage des appels pris en 120 secondes ou moins (objectif de 80 %) (p. 39)

Figure 49 : Cinq demandes de service les plus fréquentes au Centre d'appels 3 1 1 (p. 40)

Figure 50 : Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes au Centre d'appels 3 1 1 (p. 41)

Figure 51 : Volume total des opérations du Centre du service à la clientèle (p. 42)

Figure 52 : Pénétration des services électroniques (p. 43)

Services généraux

Figure 53 : Dénombrement des effectifs (p. 44)

Comité des transports

Opérations de surface

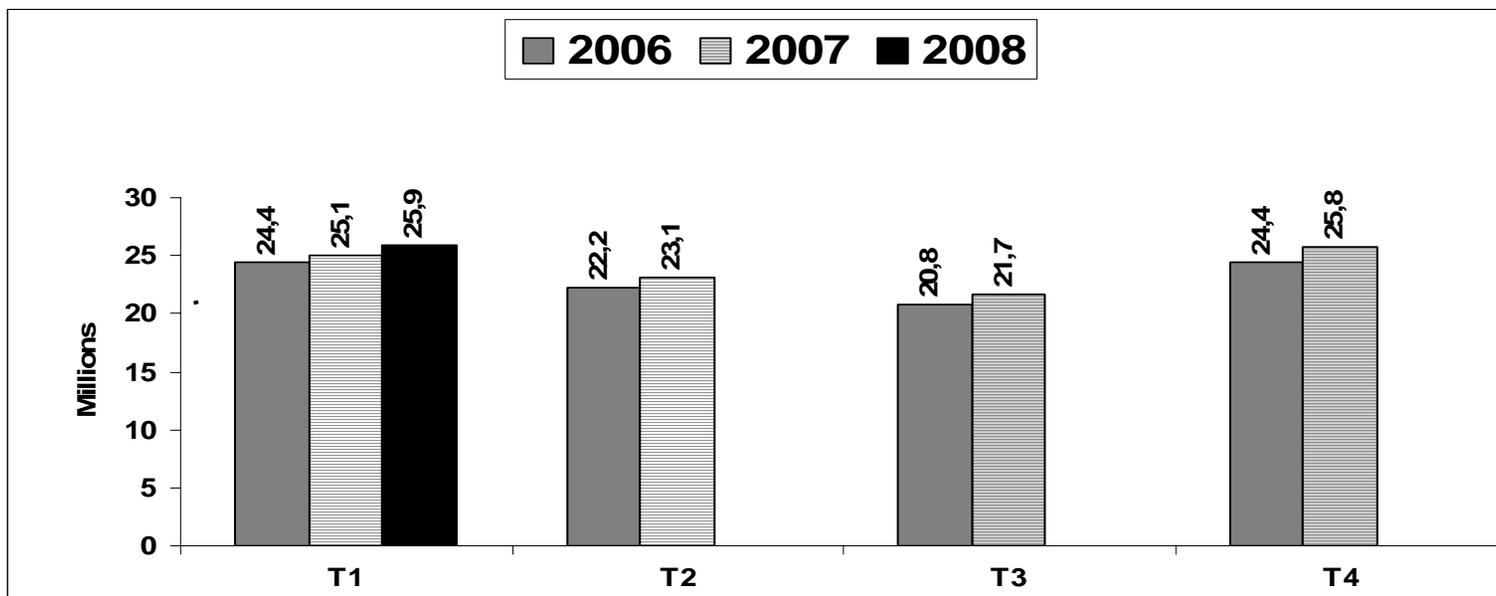
Figure 54: Frais d'entretien hivernal des routes/km (p. 45)

Figure 55: Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des routes (p. 45)

Figure 56: Frais d'entretien hivernal des trottoirs et sentiers/km (p. 46)

Figure 57: Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des trottoirs et des sentiers (p. 46)

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

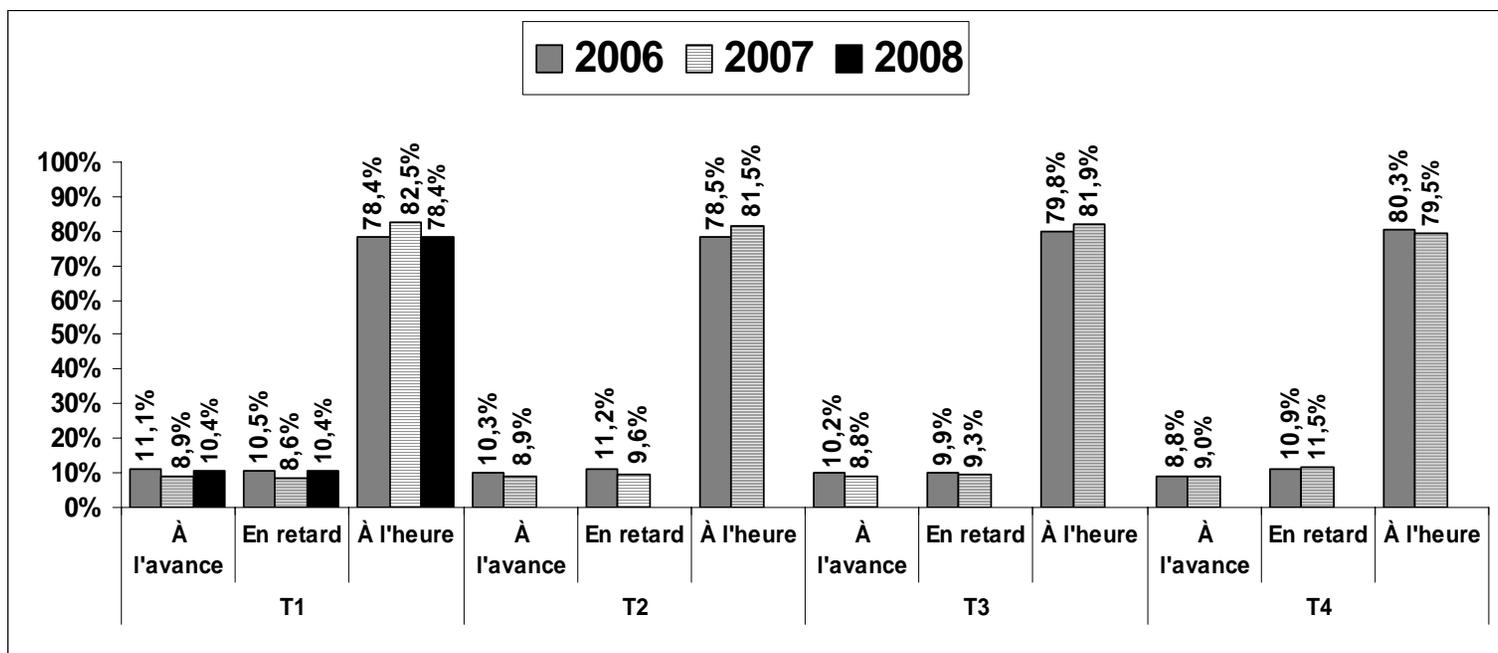


Analysis

Figure 1 : Le nombre d'usagers du transport en commun conventionnel se rapporte au service de transport en commun régulier (autobus, O Train), par opposition au service de transport en commun spécialisé (Para Transpo) offert aux personnes qui ne peuvent recourir aux services du transport en commun régulier. Au premier trimestre de 2008, OC Transpo a transporté 25,9 millions de passagers, soit près de 839 000 passagers ou 3,3 % de plus qu'à la même période en 2007. Cette hausse au nombre d'usagers peut résulter de plusieurs facteurs, dont la hausse continue des prix de l'essence, la prestation de services supplémentaires pour répondre à la demande, les améliorations apportées au réseau de transport, le Programme fédéral de crédit d'impôt pour le transport en commun et les options novatrices de tarification qui, depuis leur instauration il y a deux ans, sont bien reçues par la clientèle.

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

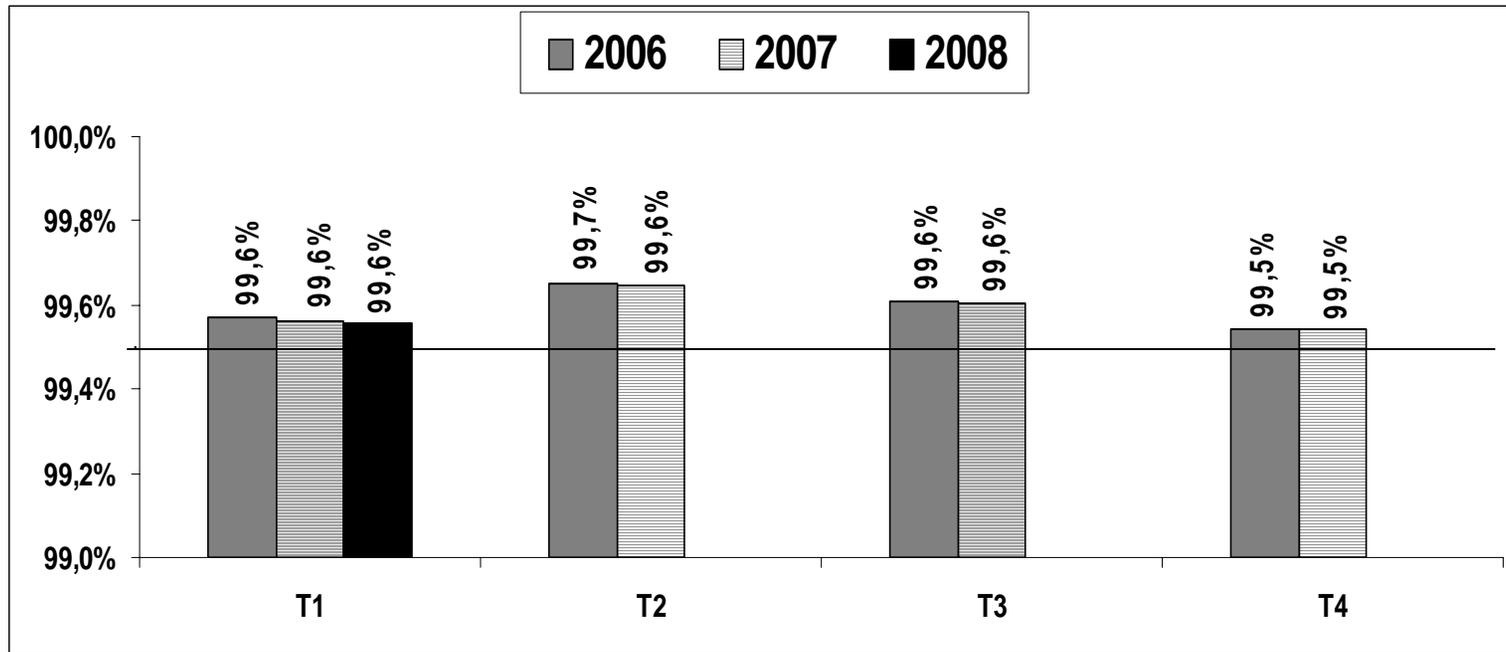
Figure 2: Ponctualité du service aux points de contrôle



Analysis

Figure 2 : La ponctualité du service aux points de contrôle se rapporte au pourcentage d'autobus qui « ne quittent jamais un point de contrôle à l'avance ou plus de 3 minutes en retard ». Au 1^{er} trimestre de 2008, la ponctualité du service se fixait à 78,4 %, soit une baisse par rapport à 82,5 % au 1^{er} trimestre de 2007. Cette baisse est attribuée à la hausse marquée des jours où il a neigé pendant le trimestre. L'enneigement en 2008 s'établissait à 250 cm contre seulement 94 cm en 2007.

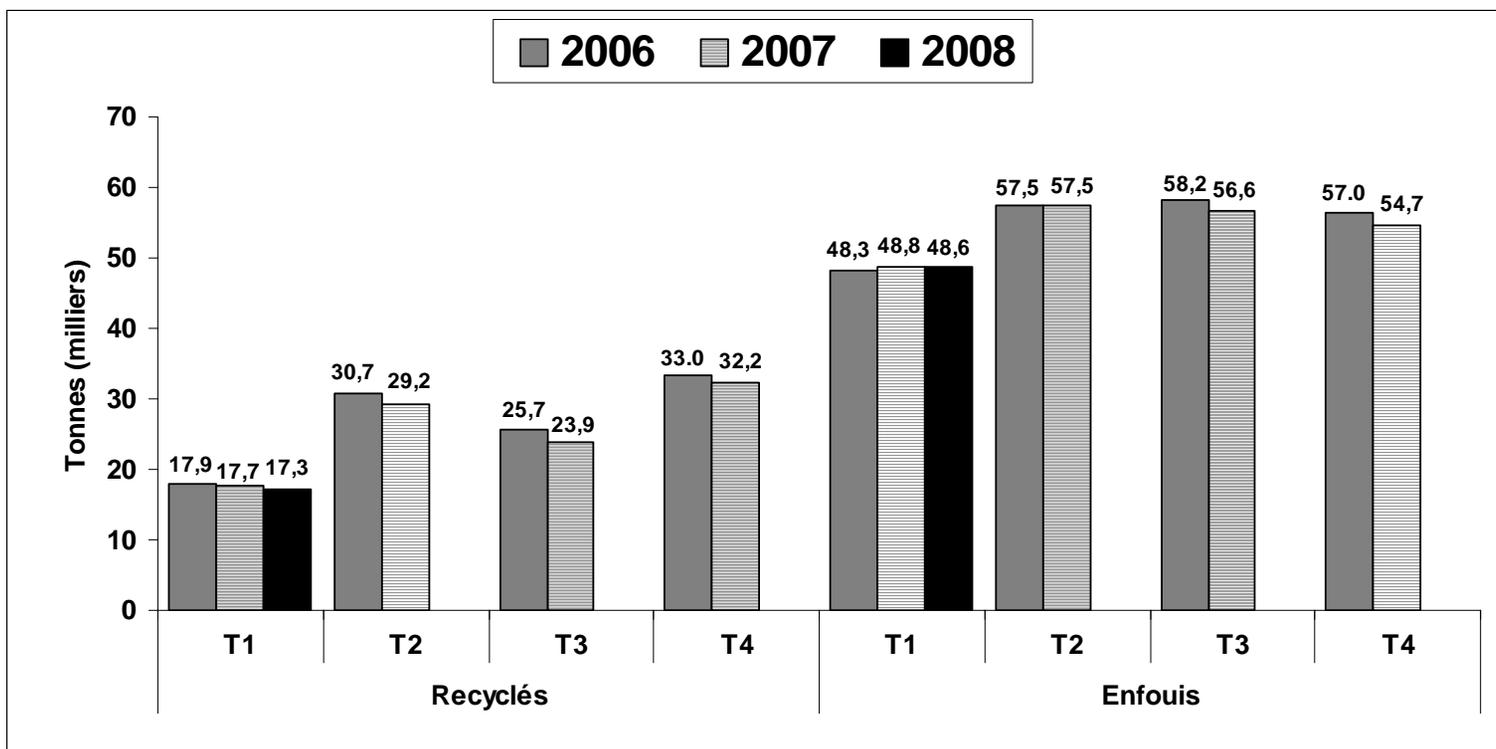
Figure 3: Pourcentage de trajets planifiés qui ont eu lieu (moyenne trimestrielle)



Analysis

La figure 3 exprime en pourcentage le nombre de trajets prévus ou planifiés qui ont été effectués par rapport à l'ensemble des trajets prévus ou planifiés (c.-à-d. le pourcentage des trajets qui ont eu lieu). Les Services de transport en commun ont pour objectif d'assurer, chaque jour, la plus grande prestation possible du service planifié. Il est toutefois impossible d'assurer une prestation intégrale à cause, entre autres, des bris imprévus de véhicules en service, des accidents et des sommets d'absentéisme chez le personnel. Actuellement, les Services de transport en commun cherchent à assurer la prestation, chaque jour, d'au moins 99,5 % des trajets prévus. Au 1^{er} trimestre de 2008, leur prestation à cet effet s'établissait en moyenne à 99,56 %. Dans le présent contexte, une perte de 0,2 % peut vouloir dire un recul de 10 000 passagers mensuels.

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



Analysis

Figure 4 : Le présent graphique montre le total (en tonnes) de matières recyclées par les ménages et d'ordures ménagères enfouies. Par rapport à la même période en 2006, les variations au volume (en tonnes) de matières valorisées et d'ordures ménagères enfouies sont minimes. La figure 5 comporte de plus amples renseignements sur les matières recyclées.

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

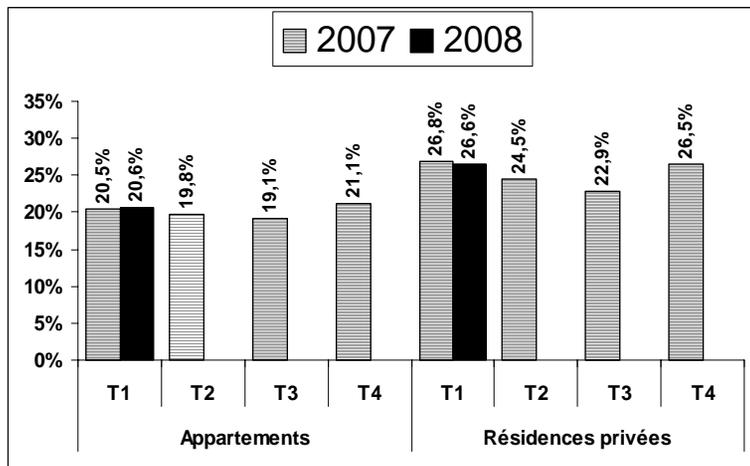
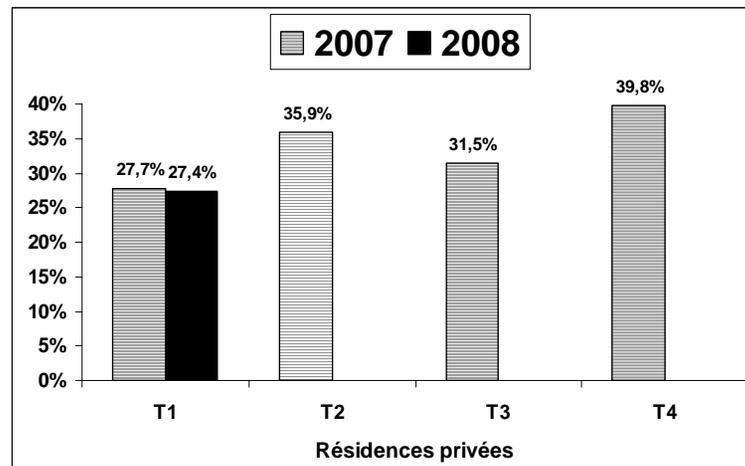


Figure 6: Pourcentage de déchets réorientés (tous les flots de déchets) – collecte aux résidences privées



Analysis

Figure 5 : Le présent graphique montre le taux de matières valorisées (par le recyclage) au moyen de la collecte des bacs bleus ou noirs et selon le type de résidence (immeubles à appartements et résidences privées). Dans le programme de recyclage, tandis que les bacs bleus servent à recueillir le verre, le métal et le plastique, les bacs noirs permettent de recueillir le papier et le carton. La baisse de quantité (en tonnes) de matières recueillies dans les bacs bleus aux immeubles à appartements est contrebalancée par une hausse de 10 % à la quantité de fibres recueillies. Le léger recul à la quantité de matières recueillies par recyclage aux résidences privées est imputable au programme de consignation du LCBO, lequel contribue à abaisser la quantité de matières recyclées dans la collecte des bacs bleus.

Figure 6 : Le présent graphique montre les taux de matières valorisées, toutes origines confondues (collecte des bacs bleus ou noirs, résidus de jardinage, matières organiques) aux résidences privées. Du 4^e trimestre de 2007 au 1^{er} trimestre de 2008, le taux des matières valorisées a chuté considérablement parce que ni les feuilles mortes, ni les résidus de jardinage n'ont été recueillis. Au 1^{er} trimestre de 2008, les taux des matières valorisées étaient demeurés relativement les mêmes. Le léger recul est attribuable à la diminution du volume de verre et d'arbres de Noël recueillis aux résidences privées par rapport au 1^{er} trimestre de 2007.

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

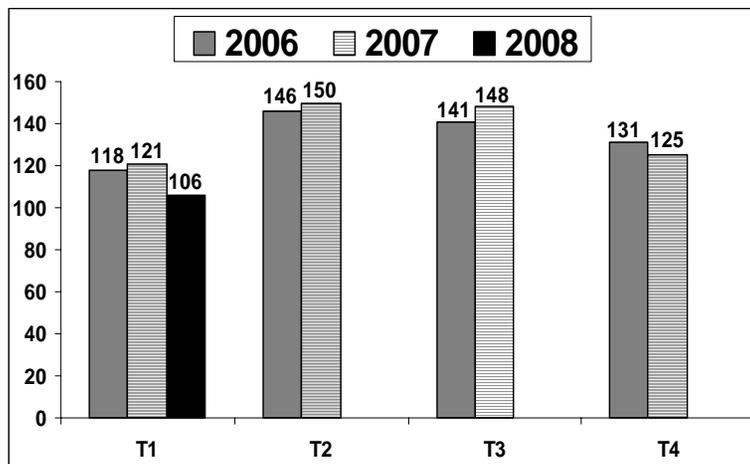
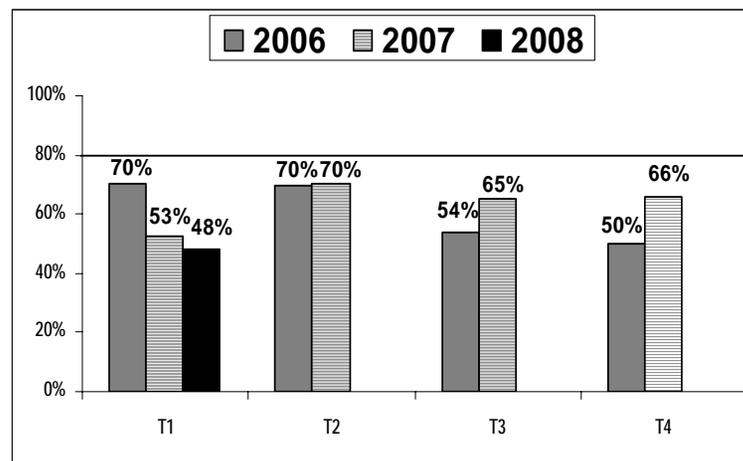


Figure 8: Examen en temps voulu – pourcentage de demandes de modification au règlement de zonage présentées au Conseil municipal en temps opportun

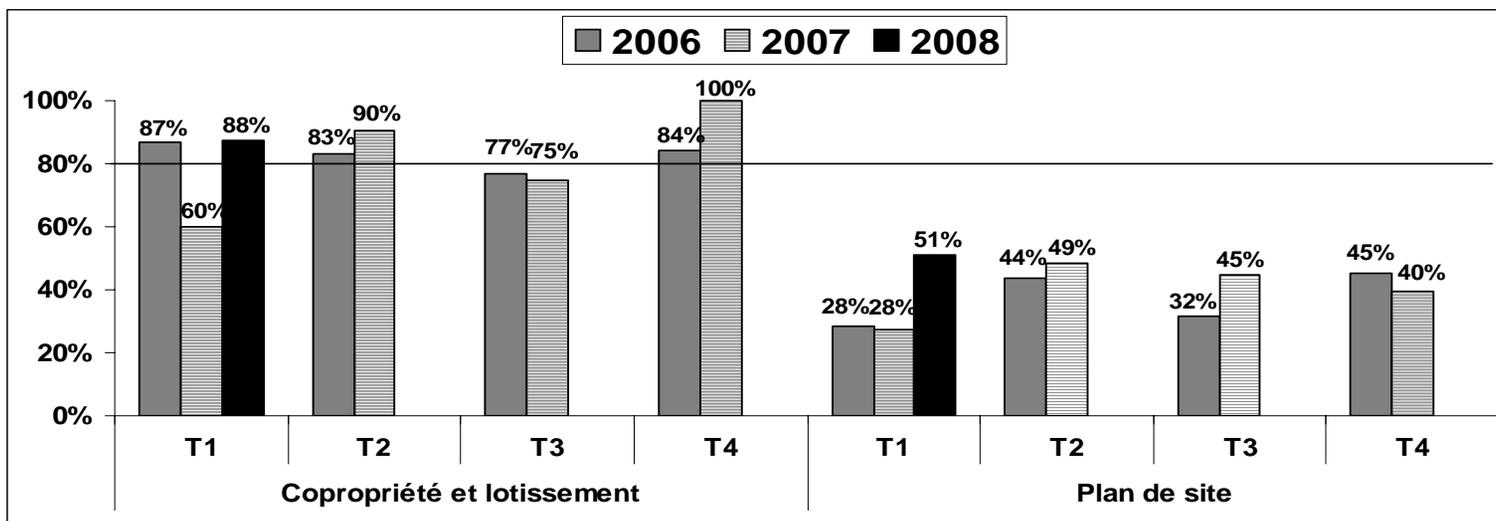


Analysis

Figure 7 montre le nombre de demandes d'aménagement par trimestre pour lesquelles une décision est prise pour 2008. Parmi ces demandes, il y a notamment celles pour lesquelles des décisions sont prises par le Comité de l'urbanisme et de l'environnement/Comité de l'agriculture et des questions rurales et par le Conseil, et celles dans lesquelles il y a délégation de pouvoir au personnel. Les résultats sont légèrement inférieurs à ceux des 1^{ers} trimestres de 2006 et de 2007.

Figure 8 exprime en pourcentage le nombre de demandes de modification aux règlements de zonage pour lesquelles le Conseil municipal a pris une décision en temps opportun ou avant. L'objectif pour le Conseil consiste à prendre une décision dans les 120 jours de délai prévus à la Loi sur l'aménagement du territoire, 80 % du temps. Depuis la mise en œuvre de l'Examen en temps voulu en 2004, le nombre de demandes de modification aux règlements de zonage pour lesquelles le Conseil a pris une décision en temps opportun a progressé, mais l'ordonnancement des réunions, les niveaux de dotation et la complexité de la demande nuisent aux résultats. De fait, les résultats du 1^{er} trimestre de 2008 sont en deçà de l'objectif.

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



Analysis

Figure 9 indique le pourcentage des demandes de copropriété/lotissement et de plan de site pour lesquelles le pouvoir d’approbation a été délégué au personnel et qui ont été traitées en temps voulu. La cible pour les demandes de copropriété/lotissement est de respecter l’échéancier précisé dans la Loi sur l’aménagement du territoire, qui stipule que la décision doit être prise dans un délai de 180 jours dans 80 % des cas. Étant donné que le nombre de demandes traitées est restreint et que les processus de traitement sont semblables, ces demandes ont été combinées. Le faible nombre de demandes peut donner lieu à des variations importantes quant à l’atteinte des cibles. Les résultats du 1^{er} trimestre de 2008 dépassent la cible.

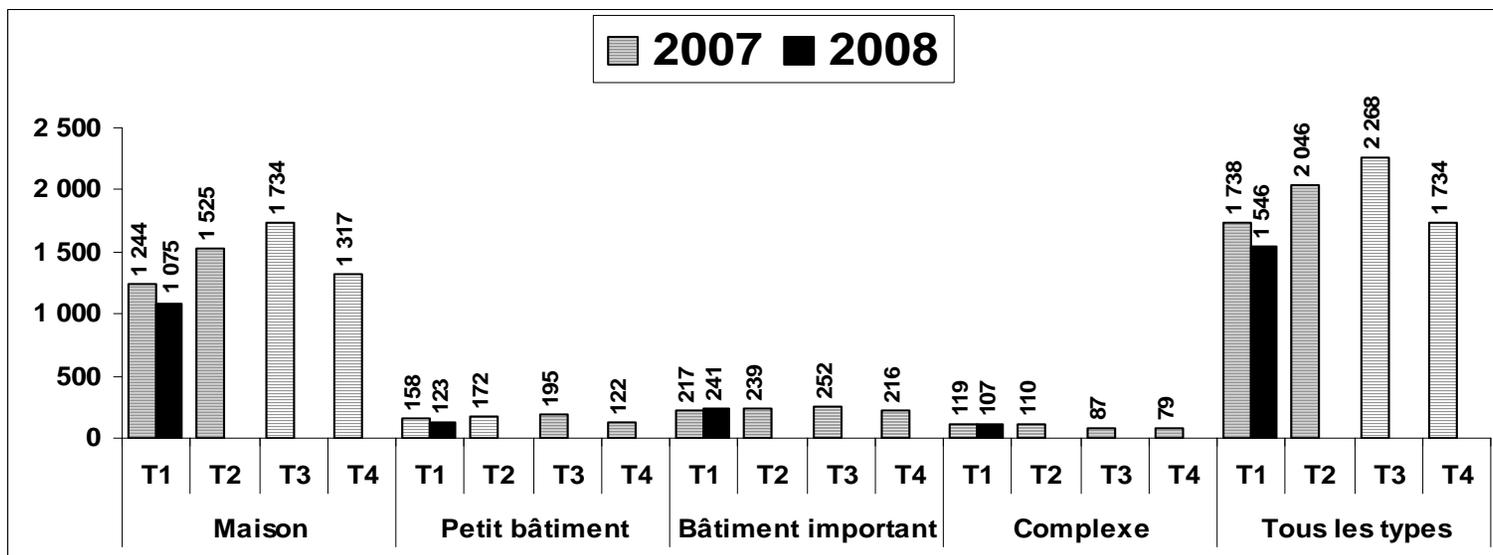
Selon le degré de complexité des demandes de contrôle des plans de site et le niveau des consultations publiques effectuées, les demandes de contrôle de plans de site sont assorties d’échéanciers différents, de même que de différents pouvoirs d’approbation :

- Les révisions ou les demandes mineures sans avis public doivent recevoir l’approbation de l’urbaniste et font l’objet d’une cible de traitement de 42 jours.
- Les demandes plus complexes sans avis public ni consultation publique doivent recevoir l’approbation du gestionnaire et font l’objet d’une cible de traitement de 49 jours.
- Les demandes plus importantes et plus complexes susceptibles d’avoir des effets plus importants et comportant un avis public ou une consultation publique doivent recevoir l’approbation du gestionnaire, mais font l’objet d’une cible de traitement de 74 jours.

L’objectif est d’avoir pris une décision au plus tard au moment ciblé ou dans un délai de 30 jours de la cible, 80 % du temps.

Les demandes déléguées au personnel respectent régulièrement les échéanciers ciblés, mais ces résultats peuvent être influencés par ceux des demandes plus complexes (approbation du gestionnaire). Si de tels plans de site témoignent fréquemment de résultats en deçà de l’objectif, on estime important de résoudre les difficultés relevées pendant les consultations publiques et de collaborer avec le demandeur et la collectivité pour en arriver à un résultat optimal. Quoique les résultats du 1^{er} trimestre de 2008 soient en deçà de l’objectif, on constate une amélioration par rapport aux 1^{ers} trimestres de 2006 et de 2007.

Figure 10: Nombre de demandes de permis de construire



Analysis

Figure 10 : Le nombre total de demandes de permis de construire pendant le 1^{er} trimestre de 2008 témoigne d'une baisse par rapport au même trimestre en 2007. Au 1^{er} trimestre de 2008, le nombre total de demandes de permis de construire, tous types confondus, avait reculé de 11 % par rapport au 1^{er} trimestre de 2007.

Définitions :

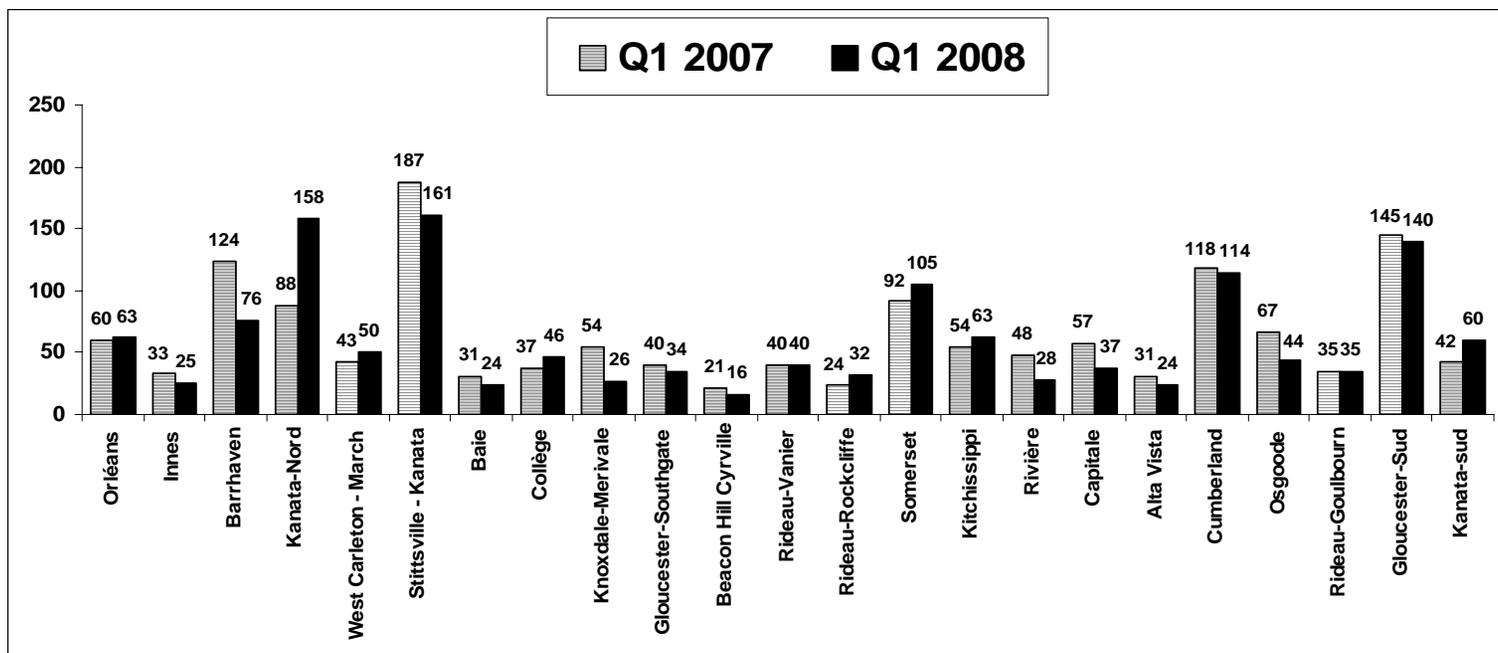
Maisons : Cette catégorie englobe habituellement les maisons unifamiliales, les maisons en rangée, les maisons en rangée superposées, les petits projets des propriétaires fonciers et les types de demandes de permis qui suivent : appartement accessoire, ajouts, terrasse/galerie/remise, superficie, transformations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

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

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

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

Figure 11: Total des permis de construire délivrés par quartier



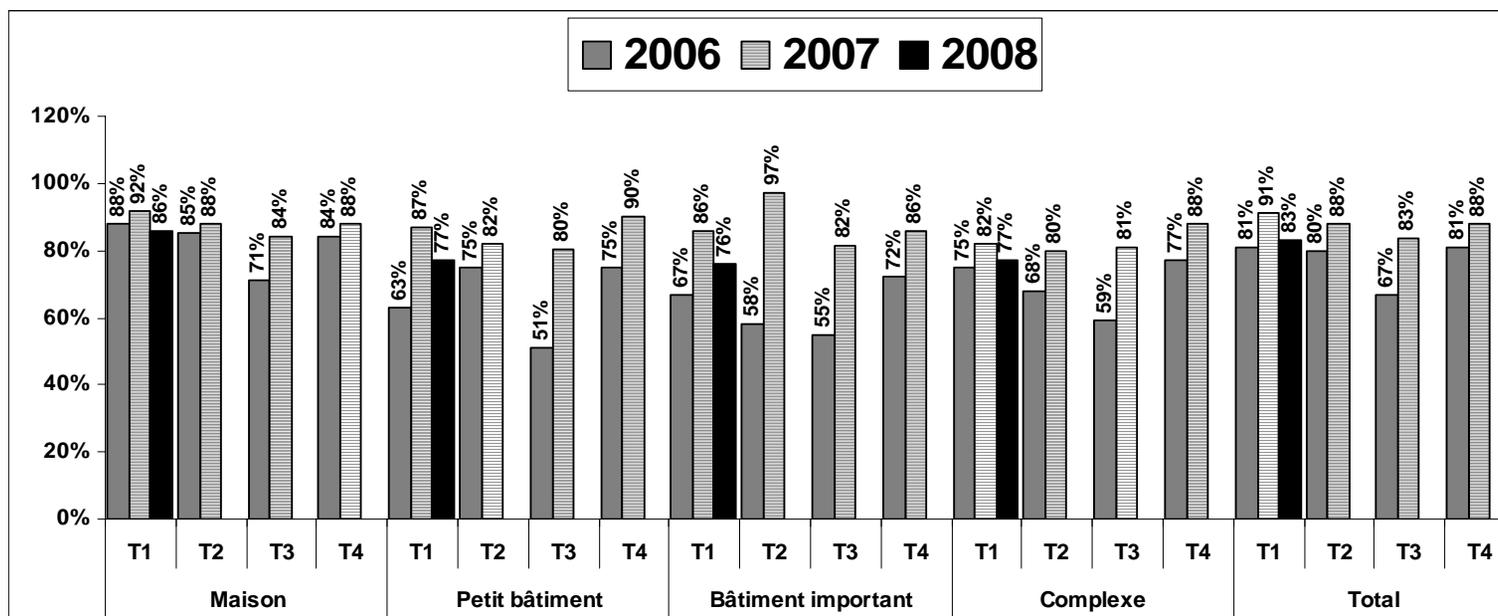
Analysis

Figure 11 : Voici les cinq quartiers qui, au 1^{er} trimestre de 2008, comptaient pour 48 % des permis de construction délivrés :

- Stittsville-Kanata – 161 permis délivrés, soit 11 % du nombre total de permis
- Kanata-Nord – 158 permis délivrés, soit 11 % du nombre total de permis
- Gloucester-Sud – 140 permis délivrés, soit 10 % du nombre total de permis.
- Cumberland – 114 permis délivrés, soit 8 % du nombre total de permis
- Somerset – 105 permis délivrés, soit 7 % du nombre total de permis

Au 1^{er} trimestre de 2007, les cinq quartiers témoignant de la plus forte activité étaient Stittsville-Kanata (187 permis), Gloucester-Sud (145), Barrhaven (124), Cumberland (118) et Somerset (92). Il convient de noter que les données ci dessus témoignent des activités du secteur de la construction, ce qui révèle habituellement les lieux où il y a croissance économique ou urbaine. Elles ont donc davantage le rôle d'indicateur économique plutôt que celui d'indicateur de rendement.

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



Analysis

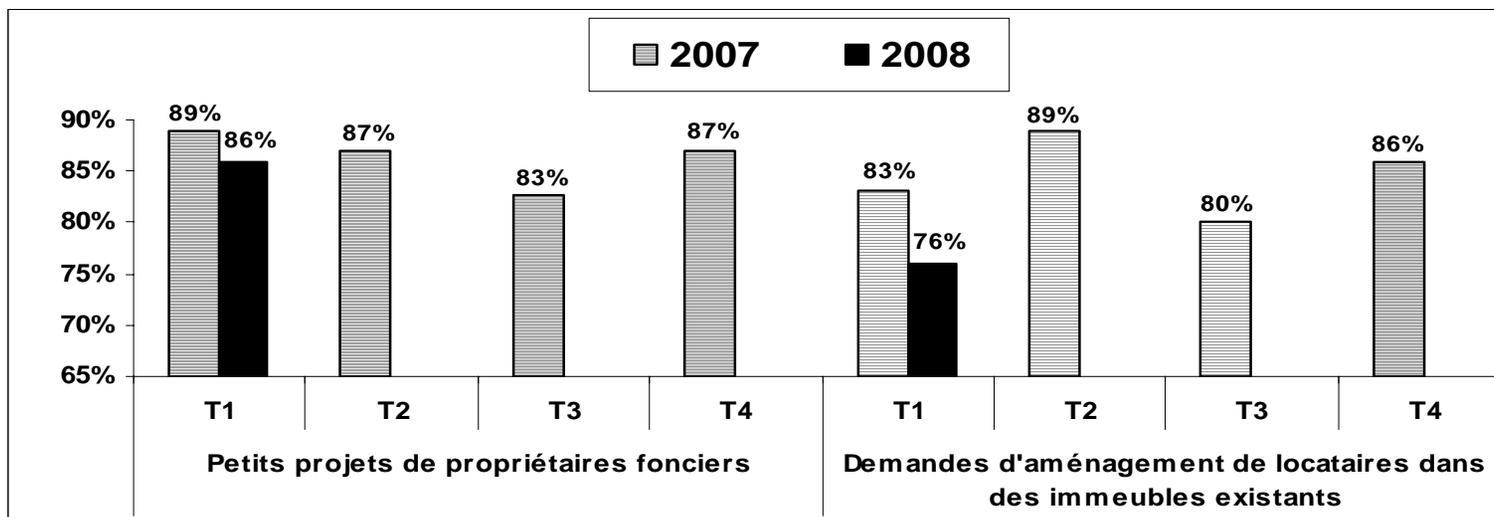
Figure 12 : Pris isolément, les pourcentages ci-dessus semblent témoigner d'un recul à la capacité des Services du bâtiment à se conformer aux délais prévus par la loi. Ce recul est cependant attribuable à une réévaluation des paramètres de conformité. Par souci d'exactitude, il a fallu apporter des modifications dans le suivi des données réalisé pour la première fois en 2006. Le Service a récemment peaufiné les paramètres afin d'obtenir des données qui témoignent du sens de la loi.

Par conséquent, la comparaison des résultats obtenus en 2008 avec ceux obtenus en 2006 et en 2007 n'aura pas la même pertinence.

Voici les délais prescrits par la province pour les demandes de permis de construire : Maisons – 10 jours; petits bâtiments – 15 jours; grands bâtiments – 20 jours; bâtiments complexes – 30 jours.

En vertu de la Loi sur le code du bâtiment, le chef du service du bâtiment doit mener à terme le premier examen d'une demande dans les délais obligatoires pertinents. Il n'existe pas de délai obligatoire dans la délivrance d'un permis; il s'agit seulement de déterminer si la demande témoigne d'une intention de se conformer au Code de bâtiment et aux lois pertinentes, d'où l'emploi du concept « détermination ». Le moment décisif de délivrance du permis témoigne du rendement du demandeur (soit la qualité de la demande et la rapidité à corriger les lacunes décelées) plutôt que du rendement de la Direction. Par conséquent, les Services du bâtiment font le suivi de leur rendement quant à l'achèvement de l'examen initial et de prise de décision à cet effet.

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



Analysis

Figure 13 : Malgré les modifications aux paramètres en 2008, le rendement n'en a pas beaucoup souffert, essentiellement grâce aux ressources affectées aux Services et au caractère simple des projets de construction (terrasses, galeries, remises, etc.) à exécution rapide. Au 1^{er} trimestre de 2008, une décision a été prise dans les cinq jours en ce qui touche 86 % des petits projets de propriétaires fonciers, soit un recul par rapport à 89 % pendant le même trimestre en 2007. En ce qui concerne les demandes d'aménagement de locataires dans des immeubles existants, une décision a été rendue dans les 10 jours en ce qui touche 76 % des demandes, en baisse par rapport à 83 % pendant le même trimestre en 2007.

On a écourté les délais pour favoriser la conformité au Code du bâtiment de l'Ontario et assurer la prestation d'un niveau de service approprié dans le cas des petits projets de construction de courte durée comme l'aménagement de locataires et les petits projets d'améliorations des propriétaires fonciers. Dans le cas des petits projets des propriétaires fonciers et des aménagements de locataires, voici les délais écourtés que le Conseil a avalisés :

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

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

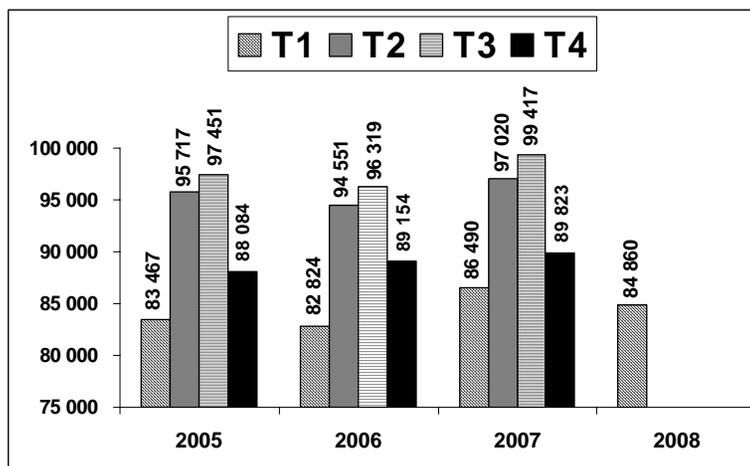
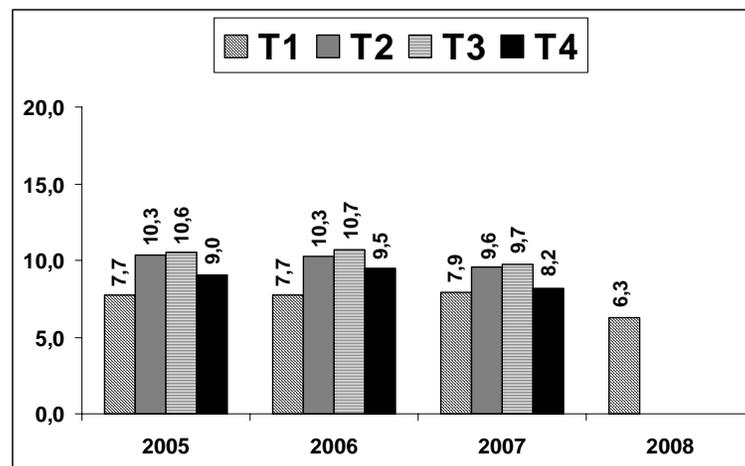


Figure 15: Nombre d'infractions au Code criminel traitées par policier



Analysis

Figure 14: De 2005 à 2006, il y a eu une variation nominale au nombre total d'appels de service à la Ville d'Ottawa. En 2007, la hausse de près de 10 000 appels a cependant porté le total d'appels de service à 372 000 dans l'ensemble de la Ville; il s'agit d'une hausse de 3 % par rapport à 2006, tant en ce qui touche les appels provenant des citoyens que ceux provenant des agents de police. Après répartition des appels, il ressort que les appels de première priorité (crime en cours / situation de danger de mort) ont augmenté de 6 %. Une analyse poussée révèle que le nombre d'interceptions routières a augmenté de 8 000 par rapport à l'année précédente, conséquence directe d'une application proactive accrue de la loi. La variation saisonnière dans les appels de service traités par les Services de police ressort clairement dans les graphiques ci-dessus. Par rapport au 1er trimestre de 2007, le nombre d'appels a reculé de 2 % (-1 600) pendant le 1er trimestre de 2008. Du 4e trimestre de 2007 au 1er trimestre de 2008, on constate également un recul minime qui s'est manifesté dans les trois Divisions ainsi que les appels de service provenant des citoyens et des agents de police.

Figure 15: Le nombre d'infractions au Code criminel déclarées, une fois calculé au prorata par rapport au personnel assermenté, constitue un indice du fardeau de travail. Bien entendu, cette mesure n'englobe pas toute la portée des opérations policières, notamment les initiatives proactives, l'aide apportée aux victimes de la criminalité, la répression des infractions au Programme d'application sélective en matière de circulation ou au Code de la route et les vérifications sur la rue. D'une année – voire d'un trimestre – à l'autre, la variation demeure minime parce que le taux de criminalité demeure stable dans l'ensemble. Le nombre accru d'agents engagés conformément à l'IDS/ICS de même que la modération ou la diminution au nombre d'infractions au Code criminel déclarées compte parmi les facteurs ayant une incidence à cet effet. Le nombre d'infractions traitées par chaque agent est de coutume moins élevé au 1er trimestre de chaque année; cela dit, le nombre total d'infractions a reculé de 1 800 au 1er trimestre de 2007, ce qui donne 6,3 infractions traitées par chaque agent.

Figure 16: Délai de réponse aux appels de première priorité

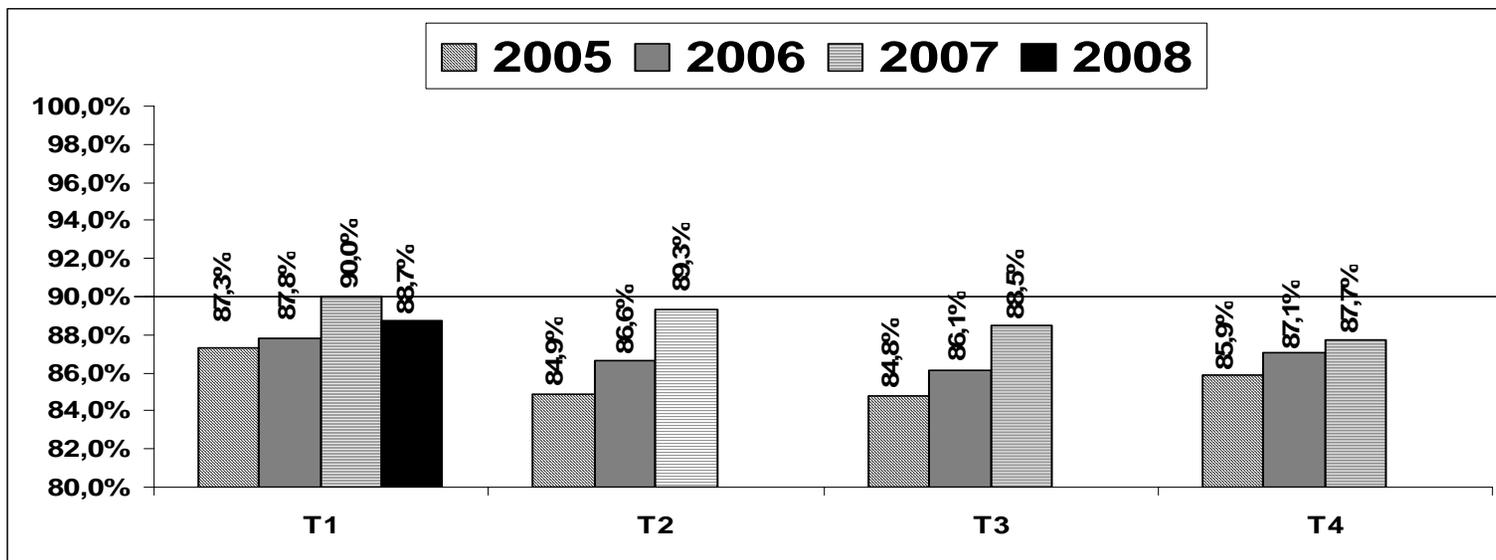
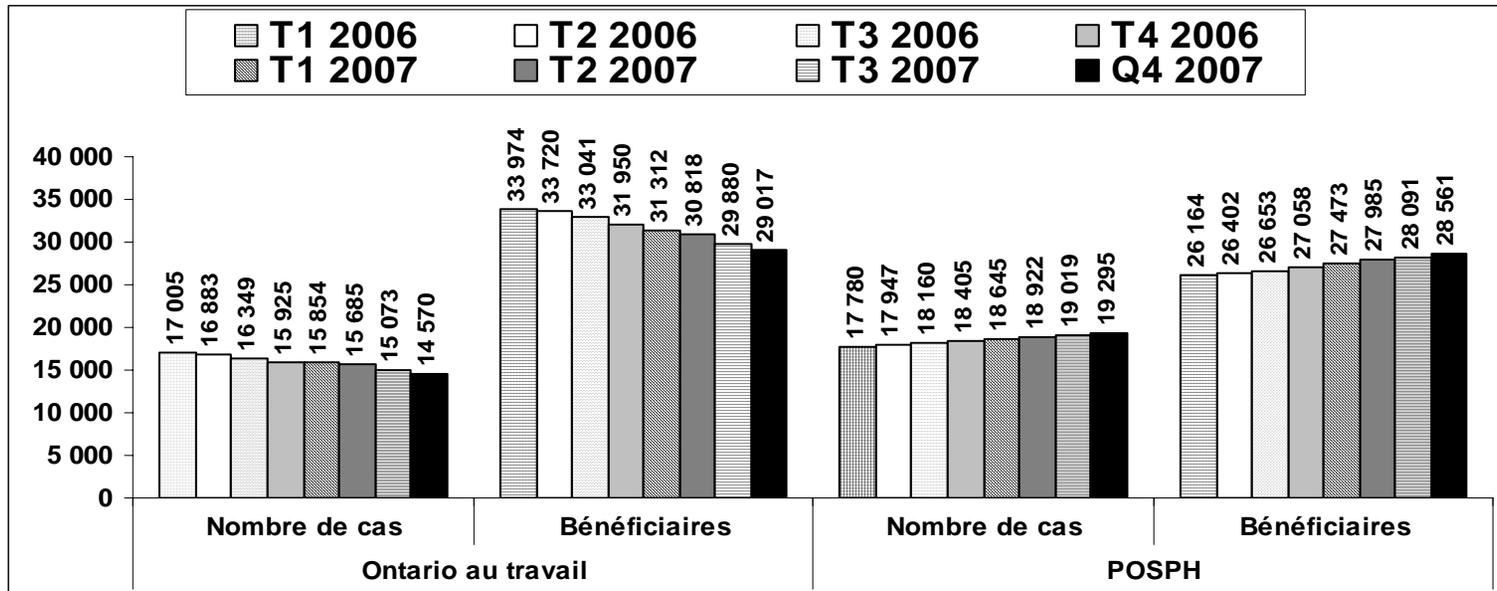


Figure 16: Le Service de police d'Ottawa cherche à répondre aux appels de service de première priorité (situations urgentes, danger de mort ou crime en cours) dans les 15 minutes, 90 % du temps. Depuis 2004, le taux de réponse des Services de police à ces appels s'est amélioré de près de 4 % pour s'élever à 89 % dans l'ensemble de la Ville en 2008. Après avoir atteint pour la première fois l'objectif de réponse à ces appels dans les 15 minutes, 90 % du temps, en 2007, le taux de réponse aux appels de première priorité demeure élevé. L'ajout d'effectifs de patrouille et l'équilibre du fardeau de travail par l'addition de quatre nouvelles zones de patrouille en janvier 2007 a comporté une incidence favorable sur la prestation de services par l'amélioration du taux de réponse en un délai abrégé.

Figure 17: Nombre de cas et de bénéficiaires d’Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées



Analysis

Figure 17 : Au 4^e trimestre, le recul au nombre de cas du programme Ontario au travail s’inscrit dans une tendance amorcée en 2007. La vigueur de l’économie à Ottawa et les initiatives des SEAF aidant la clientèle à se trouver un emploi contribue à ce recul. La tendance à la baisse des cas du programme Ontario au travail se maintient dans le nombre en baisse de membres de la famille.

Par ailleurs, la hausse au nombre de cas du POSPH pendant le 4^e trimestre s’inscrit dans une tendance globale en Ontario quant aux taux supérieurs de subventions consenties au POSPH. Cette tendance est imputable en partie au vieillissement démographique et à la fréquence croissante des invalidités. De plus, les SEAF ont axé leurs efforts sur l’aiguillage des cas au POSPH, en aidant par exemple la clientèle atteinte d’une déficience mentale à présenter une demande de prestations pour les personnes handicapées. La tendance à la hausse observée dans les cas du POSPH est maintenue par l’augmentation au nombre de membres de la famille.

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

Figure 18: Nombre de demandes d’admission/information, nombre de cas vérifiés et nombre de cas accordés (Ontario au travail et Soutiens essentiels de santé et de services sociaux)

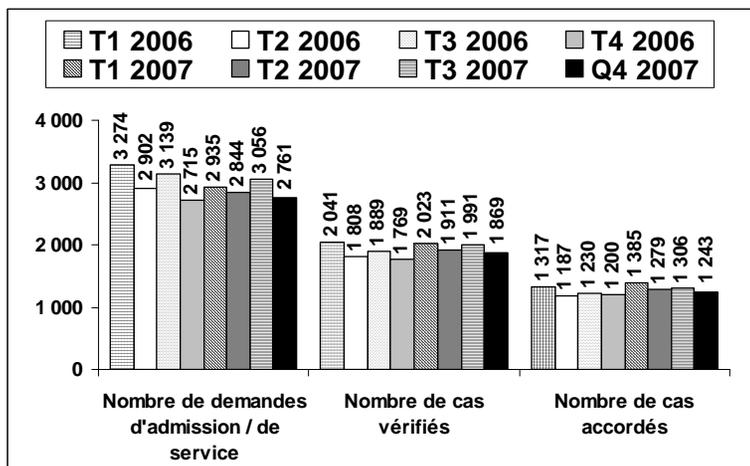
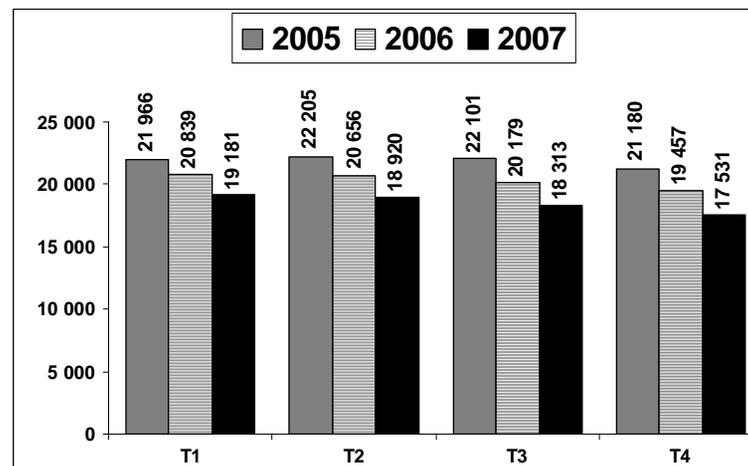


Figure 19: Nombre moyen de participants (y compris les ateliers et la participation aux sections de ressources à l’emploi)



Analysis

Figure 18: Tant en 2006 qu’en 2007, les demandes d’admission ont atteint un sommet au 3^e trimestre pour ensuite revenir à la normale au 4^e trimestre.

Figure 19: La diminution du nombre de participants va de pair avec la diminution du nombre de cas du programme Ontario au travail dans l’ensemble.

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

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

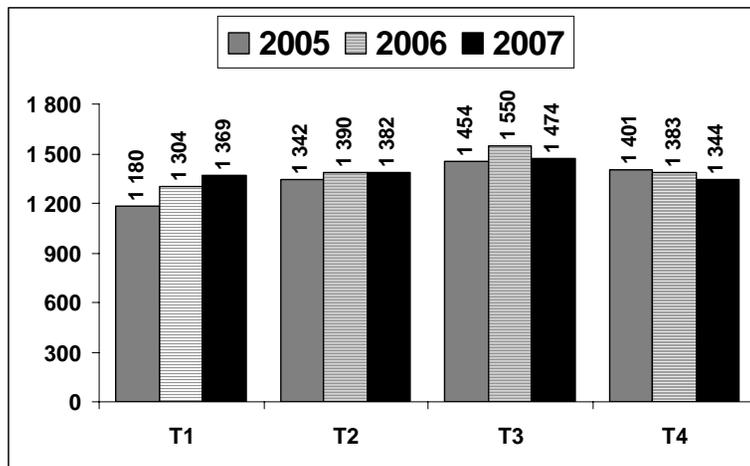
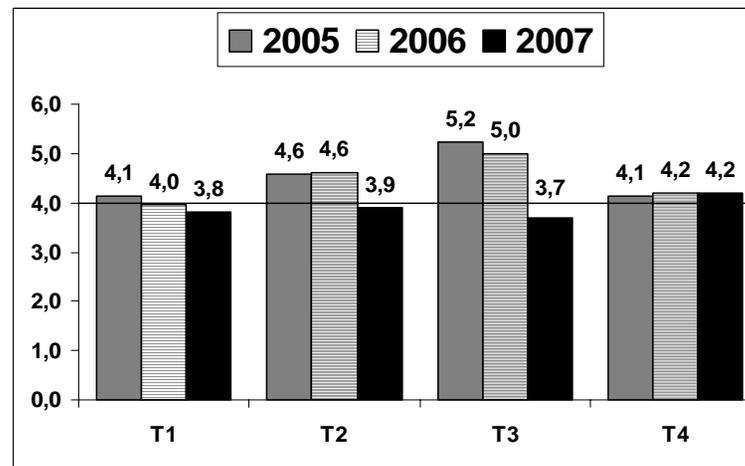


Figure 21: Nombre moyen de jours entre une demande à Ontario au travail et la vérification



Analysis

Figure 20: L'augmentation du nombre de dossiers clos au 3e trimestre (rentrée scolaire des étudiants), suivie d'une baisse au 4e trimestre, va de pair avec la tendance observée de 2005 à 2007.

Figure 21: La moyenne des jours écoulés entre la présentation d'une demande au programme Ontario au travail et sa vérification pendant le 4e trimestre de 2007 s'apparentait à la moyenne des jours écoulés pendant les 4e trimestres de 2005 et de 2006.

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

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

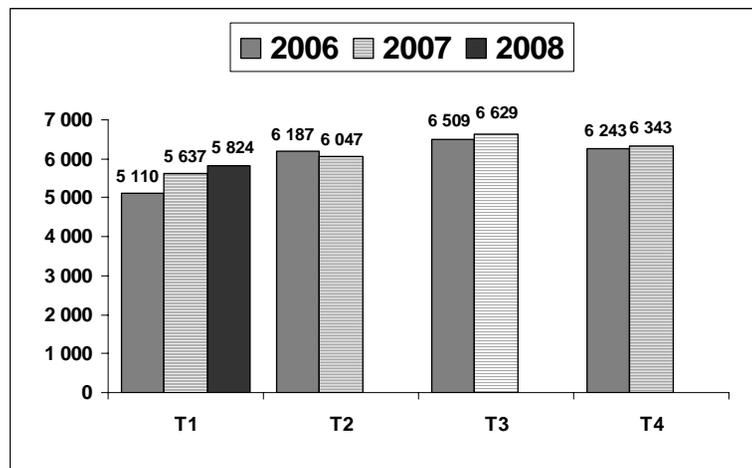
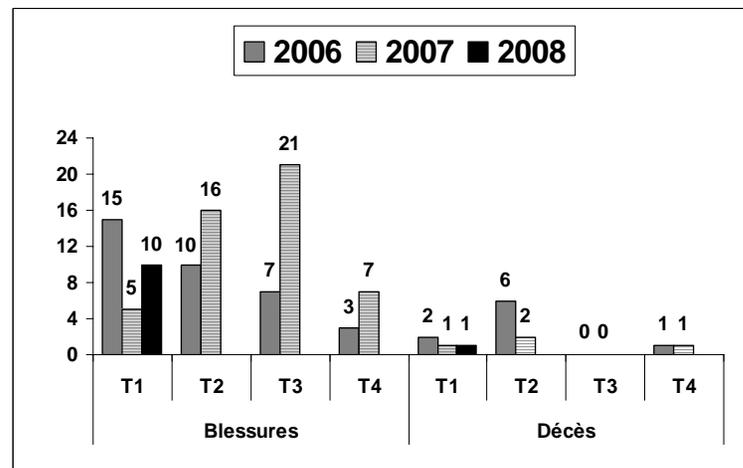


Figure 23: Nombre de blessures et de décès liés à des incendies chez des particuliers



Analysis

Figure 22: Plus le nombre de propriétés augmente, plus le risque d'incendie augmente également. Compte tenu que la Ville d'Ottawa est en pleine croissance, le nombre d'incidents du genre risque également de croître.

Figure 23: Afin de bien analyser ces données, il convient de les comparer à long terme : on constatera alors que le nombre moyen de blessures est susceptible de chuter pour se fixer à au plus 25 blessures/année. Dans une comparaison à long terme, l'analyse révélera que le nombre pendant le 1^{er} trimestre de 2008 se situe dans la moyenne. Si le nombre de blessures était supérieur à la moyenne, le changement considérable causant cet état de choses ferait l'objet de commentaires. Il se peut que le nombre supérieur de blessures soit imputable à la hausse d'une année à l'autre au nombre d'incidents, ce dont témoigne le présent trimestre.

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

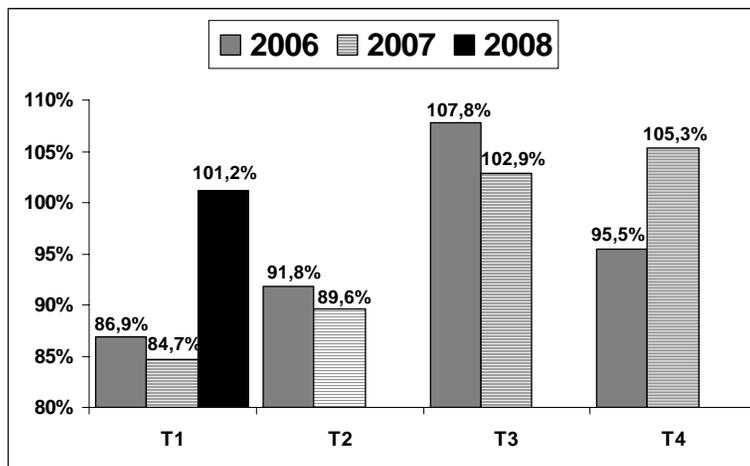
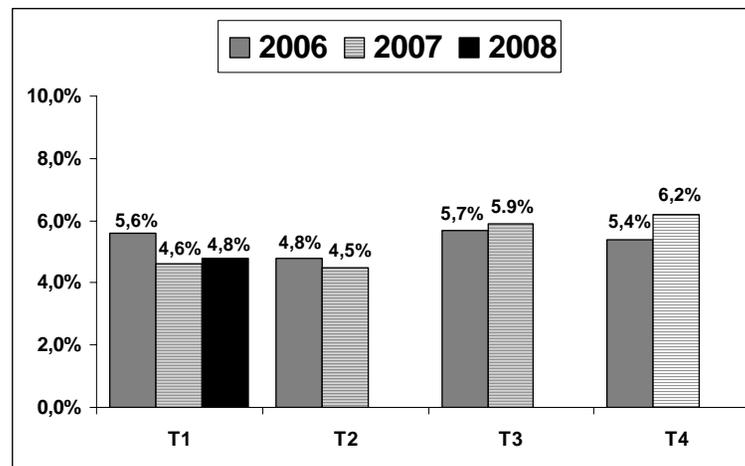


Figure 25: Pourcentage de personnes sur des listes d'attente placées dans des logements sociaux



Analysis

Figure 24: La demande croissante en services de refuge en cas d'urgence a atteint un sommet au début du 4e trimestre de 2007, mais continue de régresser depuis ce temps. Le personnel fait un suivi étroit de la demande. Le taux d'utilisation global des refuges en cas d'urgence est essentiellement fonction de l'offre en logements abordables et en services de soutien au logement à Ottawa.

Figure 25: Au cours des douze derniers trimestres, les logements sociaux ont servi en moyenne à 5,3 % des ménages se trouvant sur la liste d'attente centrale. Pendant ce temps, le nombre total de ménages en attente d'un logement social est demeuré à près de 10 000 ménages. Les demandes continuent de surpasser l'offre de logements sociaux. Le nombre de ménages obtenant un logement social est fonction du nombre de ménages qui sortent du réseau de logement social, faute de nouveaux LIR (loyers indexés sur le revenu) ajoutés au parc de logements. La construction de nouveaux logements abordables dépend du financement des gouvernements fédéral et provincial.

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

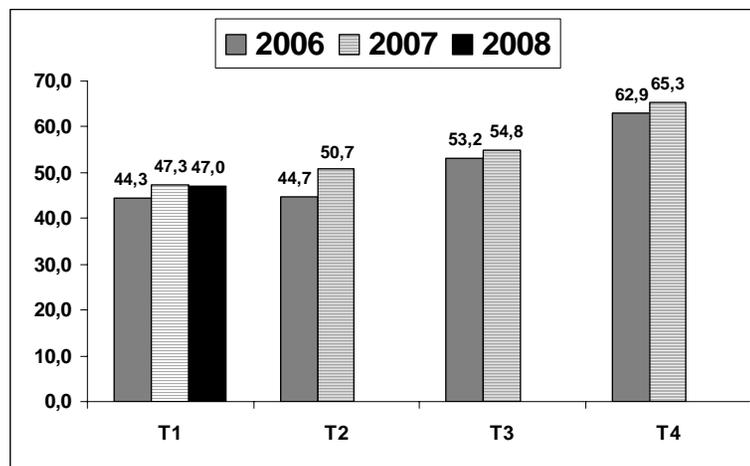
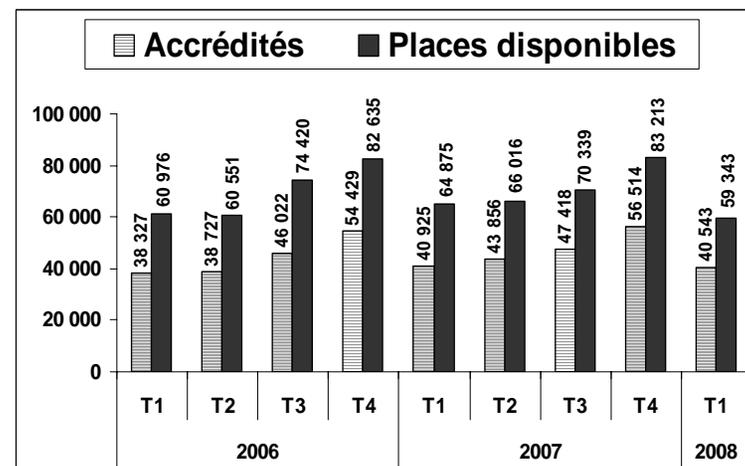


Figure 27 Nombre de participants et de places disponibles dans les programmes accrédités



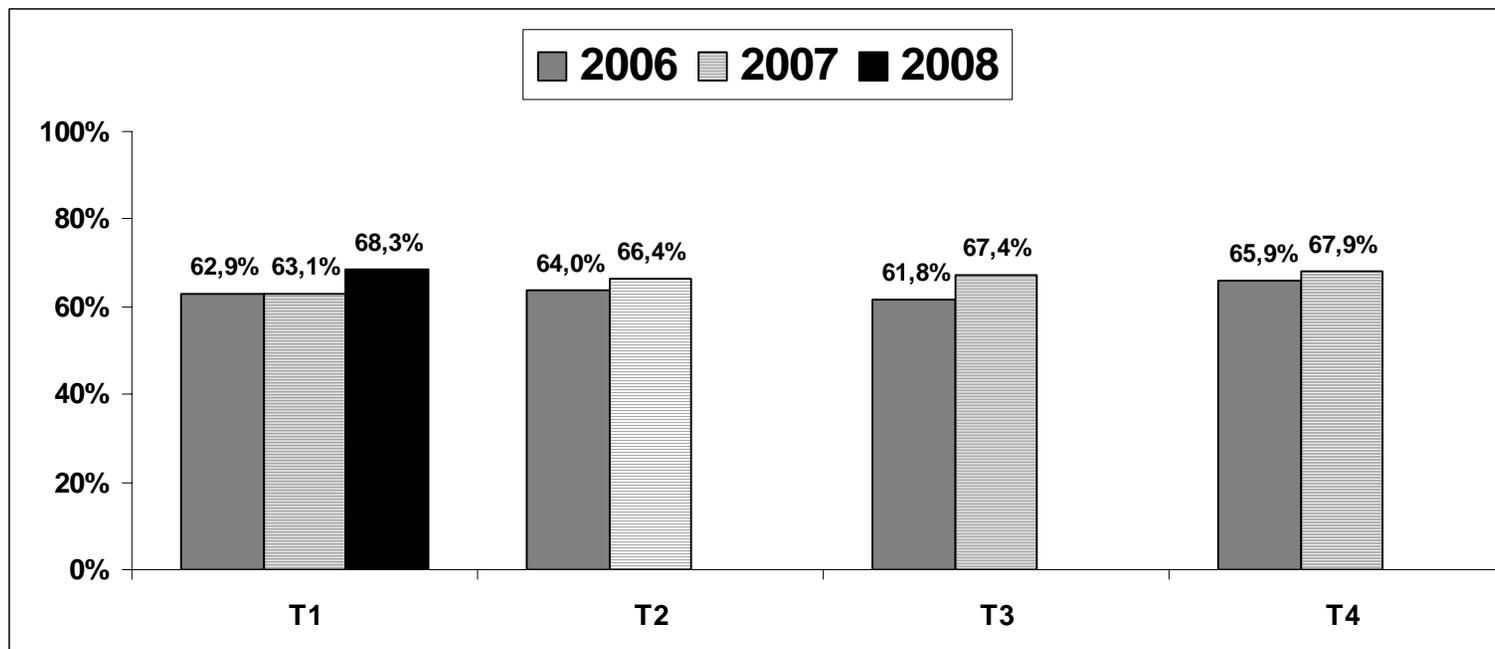
Analysis

Figure 26: Le 1^{er} trimestre de 2008 témoigne d'un léger recul en pourcentage (0,6 %) par rapport au 1^{er} trimestre de 2007.

Figure 27: Par rapport au 1^{er} trimestre de 2007, dans l'ensemble, le nombre de participants aux programmes accrédités et le nombre de places offertes dans ces programmes ont reculé respectivement de 0,9 % et de 9 % au 1^{er} trimestre de 2008. Une telle situation témoigne de l'abrogation des places offertes dans les programmes où le nombre minimal d'inscriptions n'était pas atteint.

Remarque : T1 = Périodes d'inscription d'hiver et du congé de mars; T2 = Période d'inscription du printemps; T3 = Période d'inscription de l'été; T4 = Période d'inscription de l'automne.

Figure 28: Pourcentage de participation au programme

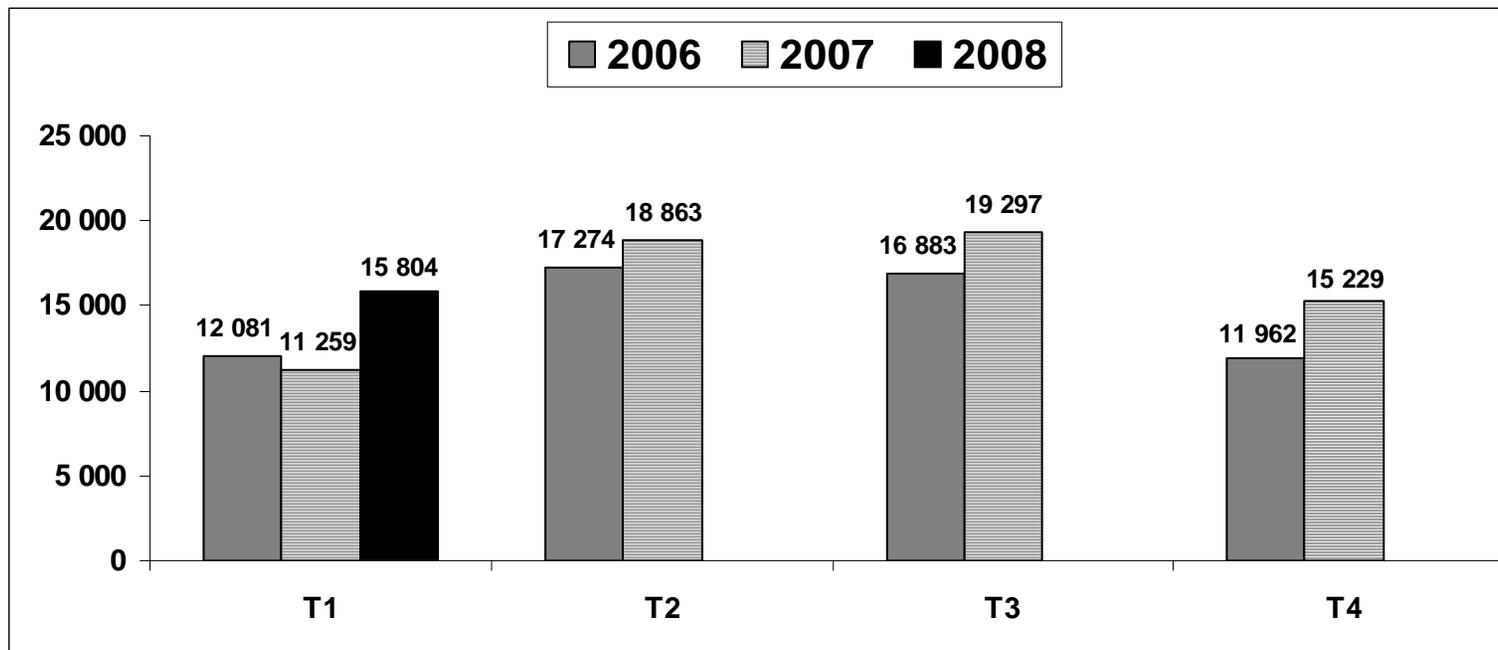


Analysis

La figure 28 témoigne du pourcentage de participation aux programmes accrédités. Les résultats obtenus sont tirés d'une comparaison entre les places offertes dans les programmes accrédités ayant eu lieu et le nombre réel de participants. Par rapport au 1^{er} trimestre de 2007, le 1^{er} trimestre de 2008 témoigne d'une hausse de participation de 8 %.

Remarque : T1 = Périodes d'inscription d'hiver et du congé de mars; T2 = Période d'inscription du printemps; T3 = Période d'inscription de l'été; T4 = Période d'inscription de l'automne.

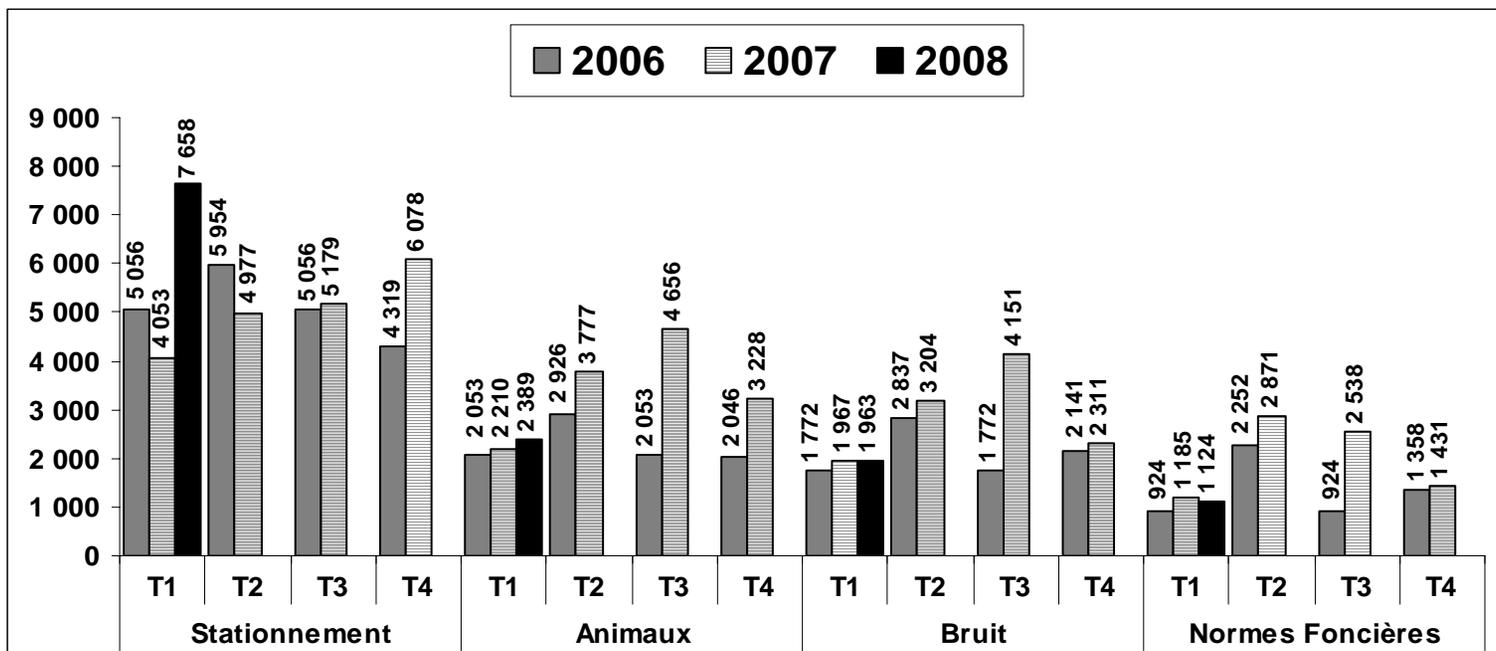
Figure 29: Volume total d'appels par trimestre



Analysis

Figure 29: Par rapport à la même période de déclaration l'an dernier, la demande en services a augmenté de 40 %. Cette tendance globale témoigne d'une hausse à la demande de services auprès des Services des règlements municipaux. Il est possible que la hausse d'appels sur le stationnement soit imputable aux conditions météorologiques (neige abondante).

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



Analysis

Figure 30: Veuillez consulter l'analyse pour la figure 29.

Figure 31: Nombre de visites aux cliniques santé-sexualité

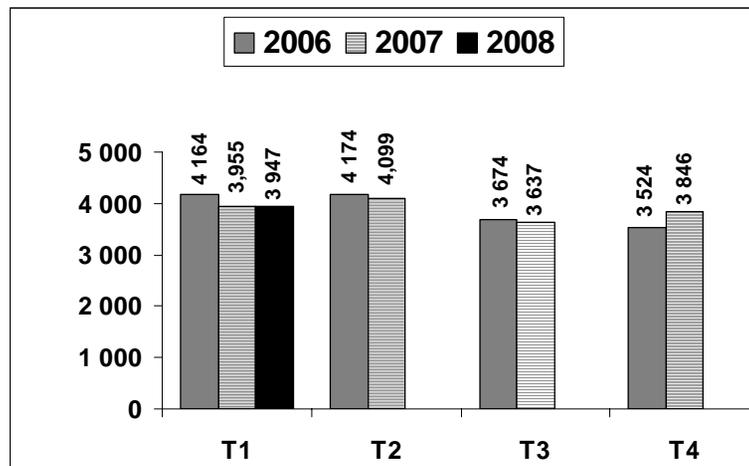
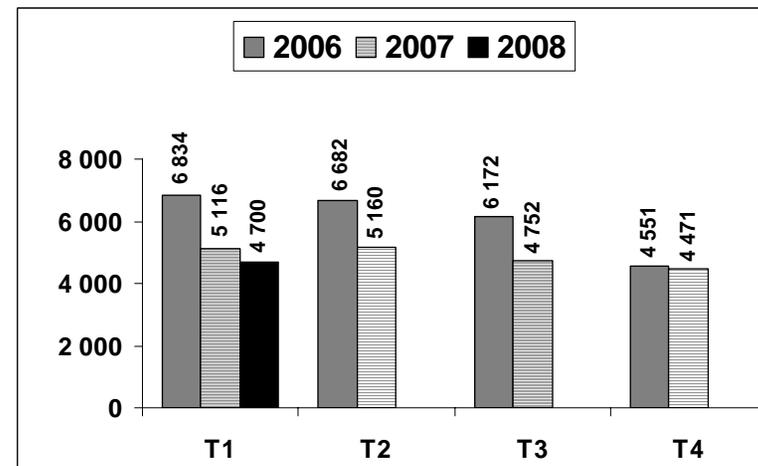


Figure 32: Nombre de visites aux cliniques dentaires



Analysis

Figure 31: Le nombre de visites aux cliniques santé-sexualité n'a pas varié de beaucoup entre le 1^{er} trimestre de 2007 et le 1^{er} trimestre de 2008.

Figure 32: La réduction aux effectifs s'est traduite par une baisse des visites non urgentes.

Figure 33: Nombre de visites aux jeunes familles

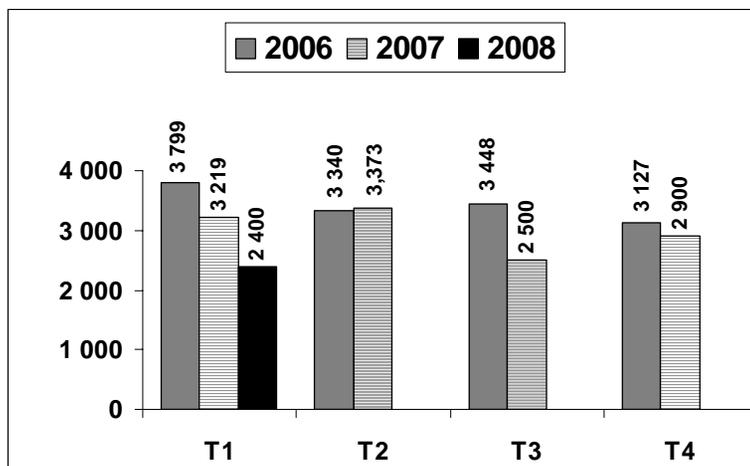
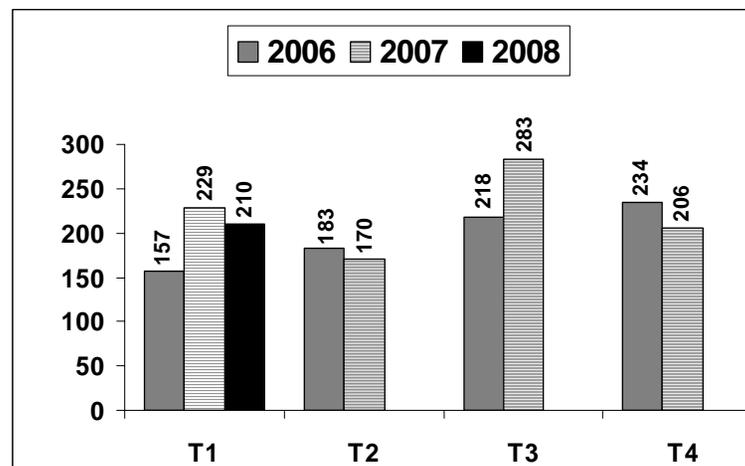


Figure 34: Nombre de dangers pour la santé ayant fait l'objet d'une intervention



Analysis

Figure 33: Au 1^{er} trimestre de 2008, la baisse au nombre de visites au domicile des jeunes familles témoigne du recul à la disponibilité du personnel pour visiter les familles et du fait que le personnel ISP (infirmier de santé publique) en était à l'étape d'orientation, même si plusieurs de ses membres étaient embauchés pour combler les postes actuels. Le nombre témoigne également d'un changement aux critères afin de répondre à la pénurie de personnel disponible pour effectuer de telles visites.

Figure 34: Le nombre d'enquêtes sur les dangers pour la santé entreprises au 1^{er} trimestre est conforme avec celui des trimestres précédents. Les enquêtes se rapportaient pour la plupart à la moisissure, à la qualité de l'air à l'intérieur, aux logements et à la prolifération d'insectes.

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

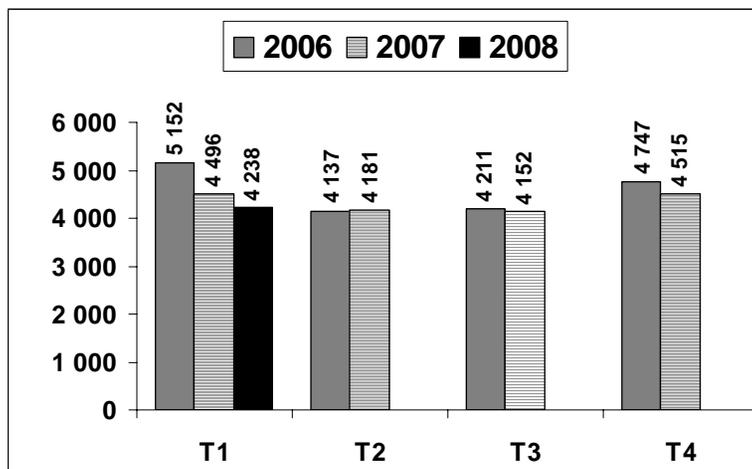
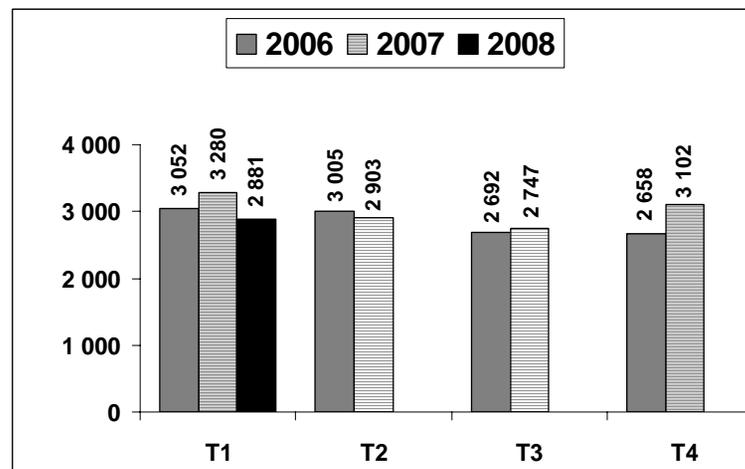


Figure 36: Nombre d'inspections effectuées dans les services d'alimentation



Analysis

Figure 35: Au 1^{er} trimestre de 2008, les cinq principaux motifs d'appels à la ligne d'information de Santé publique étaient : 1) l'accès aux services de santé publique ou communautaires; 2) la santé des enfants; 3) la santé prénatale; 4) l'appui à l'allaitement; 5) l'immunisation contre la grippe.

Figure 36: Au 1^{er} trimestre de 2008, il s'est révélé particulièrement difficile d'intervenir contre les épidémies dans les établissements de soins de longue durée. Les inspecteurs de la santé publique avaient une disponibilité réduite pour mener des inspections de routine, étant donné que les questions cruciales dans la lutte contre les épidémies monopolisaient l'attention. Par surcroît, les difficultés dans le recrutement se sont maintenues, de sorte que le nombre d'inspections aux services d'alimentation a reculé par rapport à celui de l'an dernier.

Figure 37: Nombre de prêts par habitant

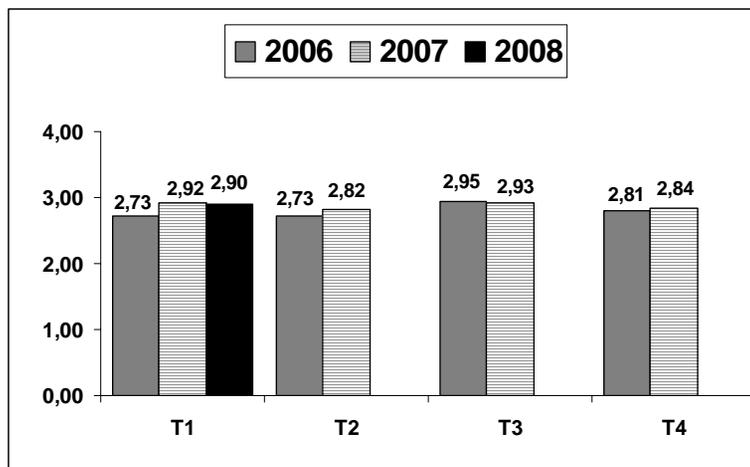
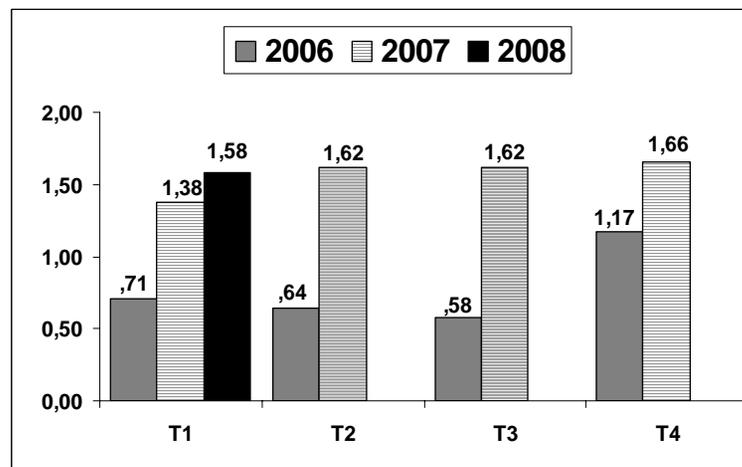


Figure 38: Nombre de visites électroniques par habitant



Analysis

Figure 37 reflète le nombre total d’articles empruntés à la bibliothèque en trois mois sous forme de ratio de la population de la Ville. La circulation par habitant demeure stable. Au 1^{er} trimestre de 2008, le nombre de prêts pour chaque habitant était de 0,68 % inférieur à celui au 1^{er} trimestre de 2007.

Figure 38 exprime le nombre de sessions Internet individuelles dans le site Web de la bibliothèque sous forme de ratio de la population de la Ville. Le mode virtuel ne cesse de gagner en popularité. Au 1^{er} trimestre de 2008, le nombre de visites au site Web de la BPO avait augmenté de 14,5 % par rapport à celui au 1^{er} trimestre de 2007.

Figure 39: Intervention des véhicules de SMU

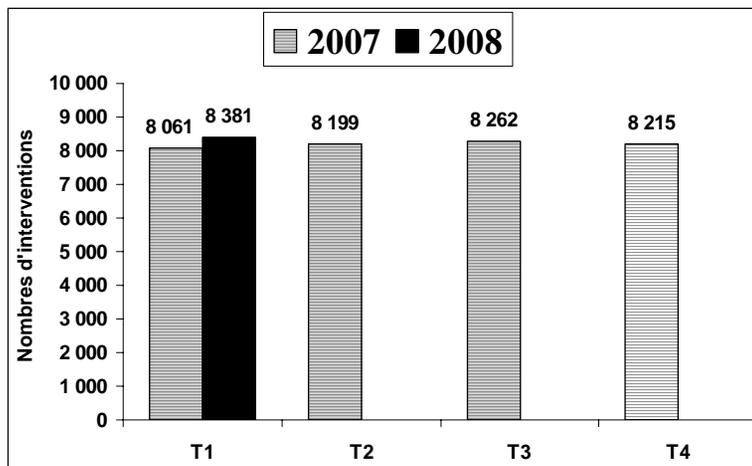
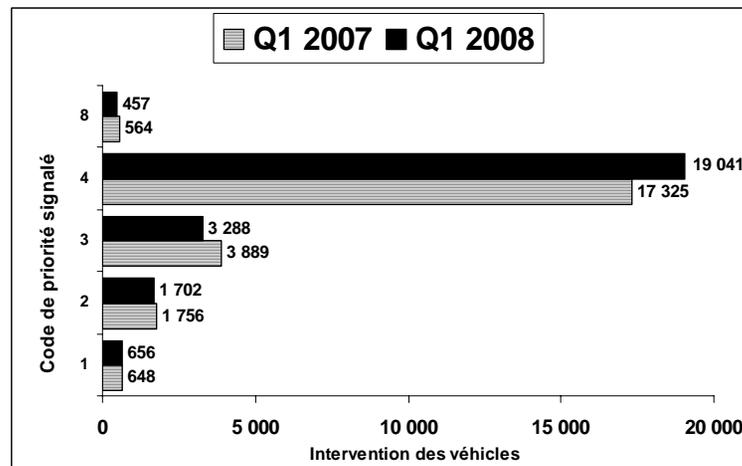


Figure 40: Intervention des véhicules de SMU selon le code de priorité



Analysis

Figure 39: Le Service paramédic d’Ottawa n’a pas été en mesure de répondre à toutes les demandes d’ambulance pour lesquelles il est responsable; les transferts non urgents entre installations que l’on définit comme demandes d’ambulance sont effectués par des services de transfert privés. Cela est nécessaire, en raison des niveaux de ressources actuels, pour maintenir la couverture des urgences, étant donné la responsabilité de la Ville à l’égard de ces demandes. Pour le moment, une hausse de 2,5 % au volume annuel d’appels en 2008 est prévue.

Figure 40 : Les appels acheminés du code de priorité 4 comptent pour 76 % du volume de réponse du Service paramédic d’Ottawa. Le code de priorité 4 correspond aux appels d’urgence lorsqu’il y a danger de mort.

Figure 41: SMU – Taux de réponse par un véhicule avec ambulancier paramédical

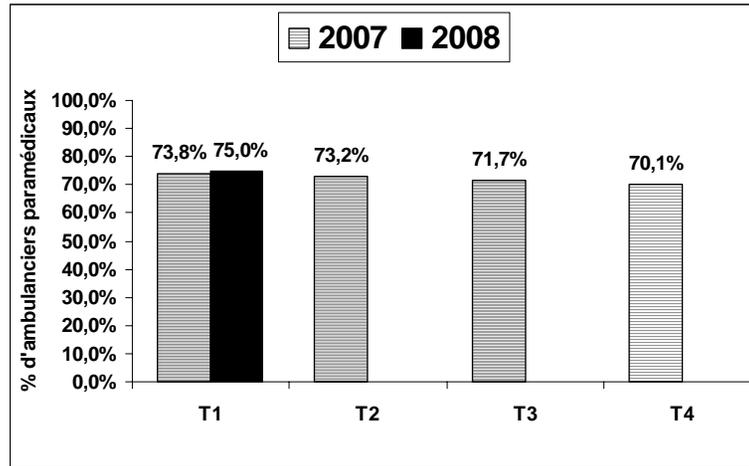
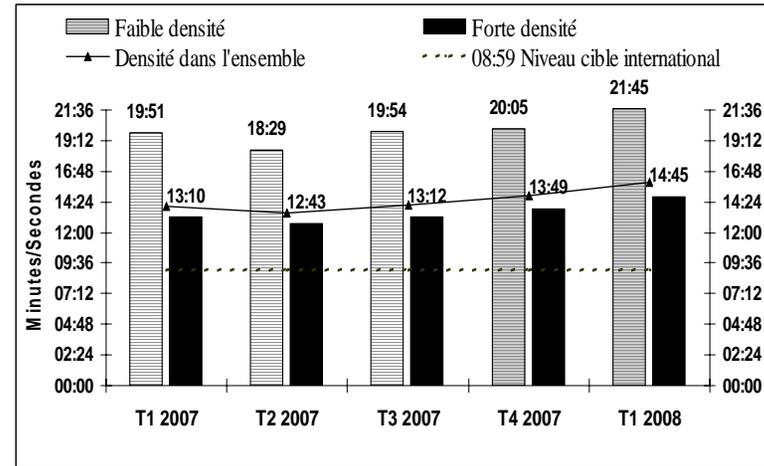


Figure 42: Délai de réponse dans le 90e percentile pour les appels dont l’urgence constitue un danger de mort

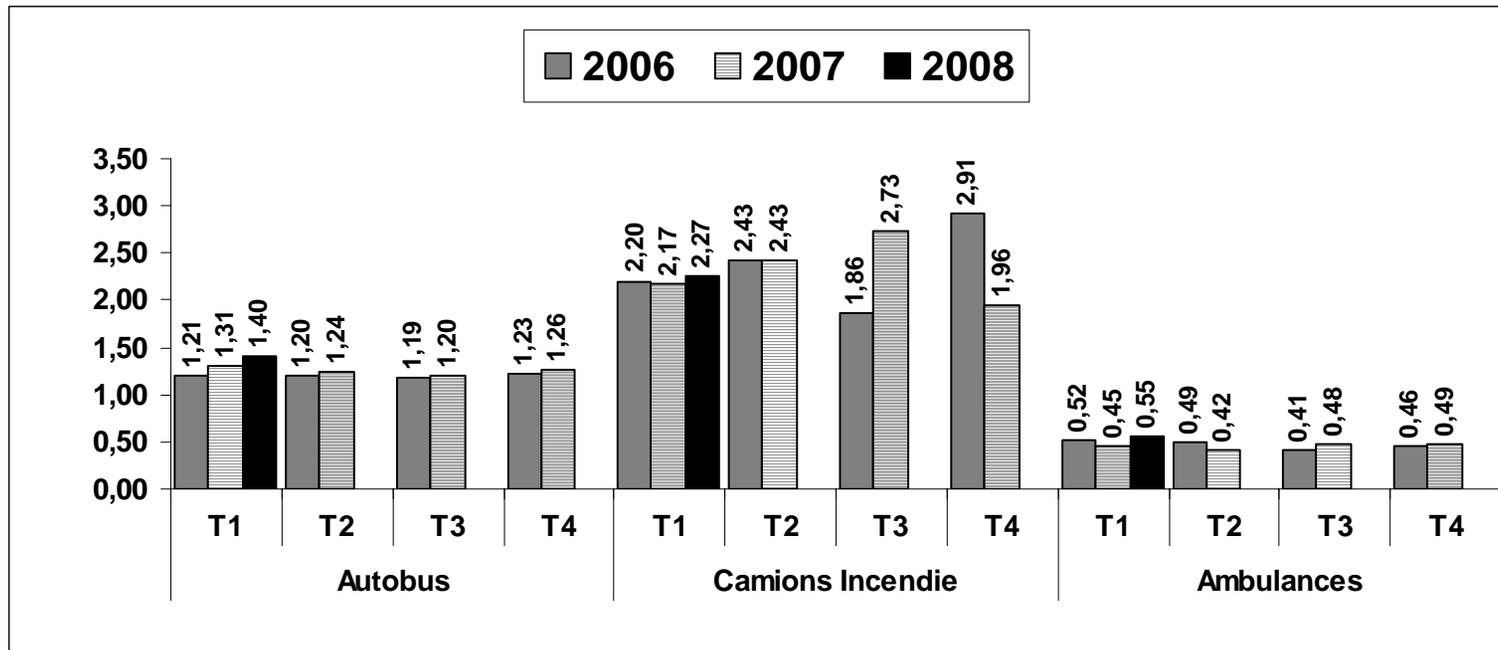


Analysis

Figure 41: Il s’agit d’une mesure de la fréquence à laquelle un ambulancier paramédical est présent lors d’un appel de code 4 (danger de mort). Les soins immédiats en réanimation constituent un modèle de prestation des services reconnu comme étant une norme de prudence de l’industrie pour les systèmes paramédicaux au rendement élevé (perfectionnés sur le plan clinique). Un ratio de 60 ambulanciers paramédicaux/40 ambulanciers de soins primaires est nécessaire pour assurer une prestation à 100 % des soins par le personnel paramédical. Notre rendement actuel est influencé par le fait que nous n’avons pas ce ratio.

Figure 42: Le délai d’intervention dépend d’un certain nombre de variables, y compris les niveaux de dotation, les volumes d’appels et la disponibilité de l’unité. La norme internationale prescrite à des fins médicales est de 8:59 au pourcentage de 90 % pour les appels pour des raisons constituant un danger de mort dans une zone urbaine. Le service n’a pas les capacités de dotation par rapport au volume d’appels pour respecter la norme internationale.

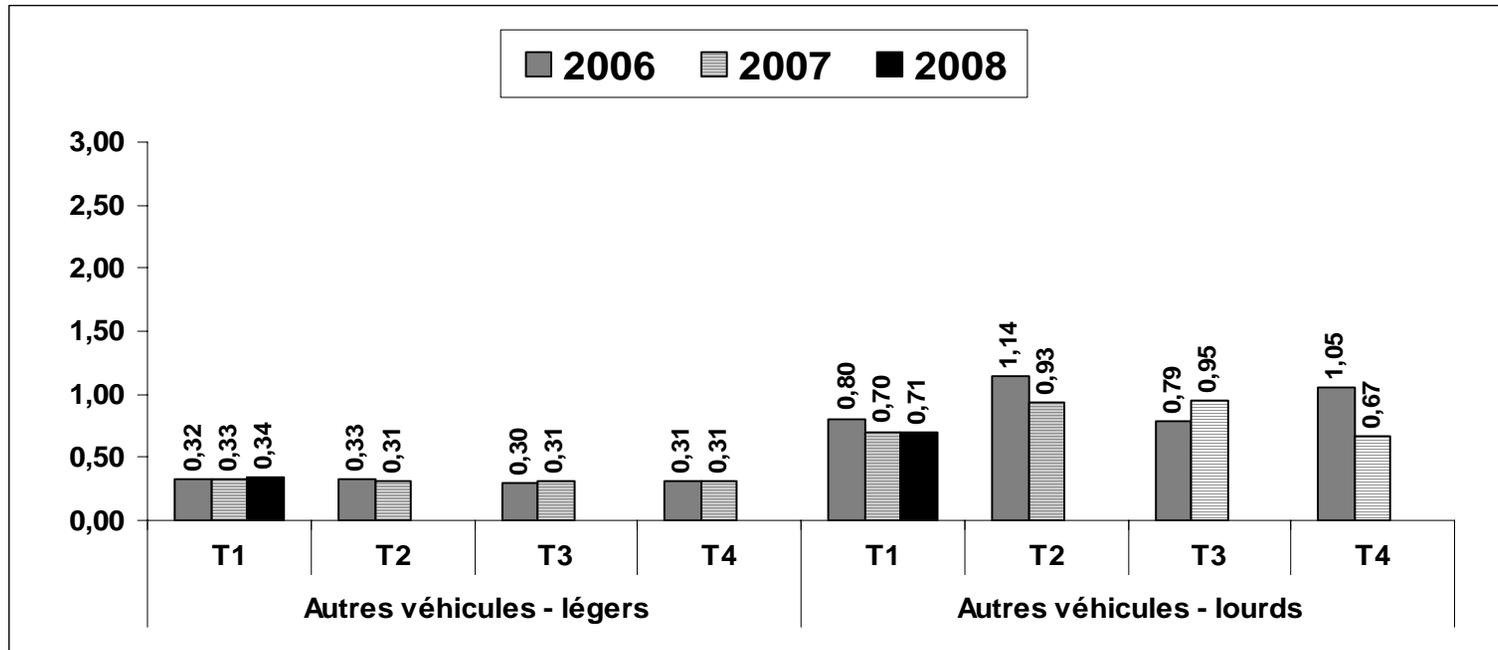
Figure 43: Frais de fonctionnement par km (\$) – autobus, camions incendie, ambulances



Analysis

Figure 43: Les conditions météorologiques difficiles au cours du 1^{er} trimestre de 2008 ont eu pour effet de hausser les frais d'entretien des autobus et des ambulances. De plus, le prix de l'essence a atteint des niveaux record, ce qui a entraîné une hausse considérable aux frais de fonctionnement/km. La hausse du coût de l'essence a également touché les camions incendie; la hausse des frais de fonctionnement/km dans ce cas-ci est davantage imputable à la moindre distance parcourue par ces camions qu'à la hausse des frais d'entretien. Les paramètres relatifs aux camions incendie peuvent se révéler volatiles dans un examen trimestriel.

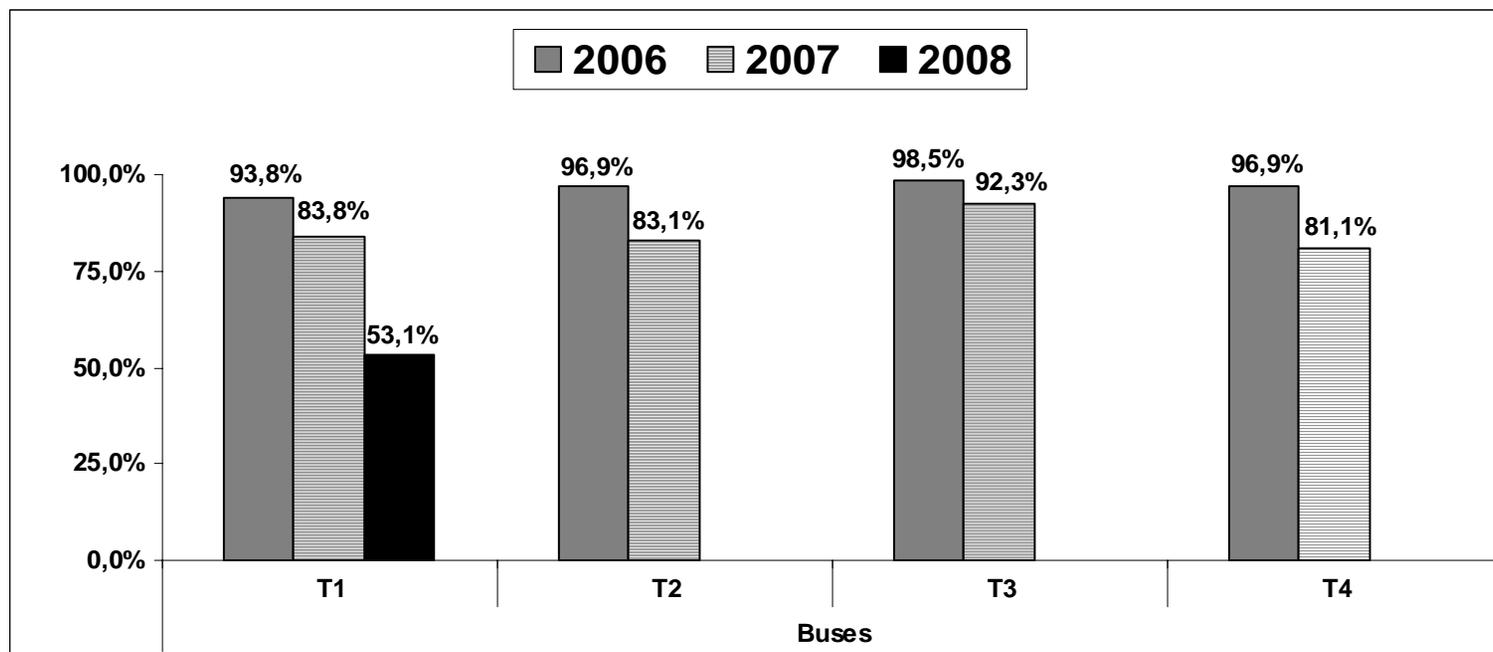
Figure 44: Frais de fonctionnement par km (\$) – autres véhicules (légers et lourds)



Analysis

Figure 44: Les conditions météorologiques difficiles et la hausse des coûts de l'essence ont eu pour effet de hausser considérablement les frais et l'utilisation. L'incidence nette d'un tel contexte s'est traduite par la stabilité relative des frais/km. Les frais relatifs aux véhicules lourds ont augmenté de 1,2 M\$ et de 1,5 M\$ par rapport au 4^e trimestre de 2007 et au 1^{er} trimestre de 2007, respectivement. Il est prévu que l'incidence de ces conditions météorologiques difficiles se maintiendra pour engendrer une hausse aux frais de fonctionnement pendant les 2^e et 3^e trimestres, période pendant laquelle ont lieu les inspections annuelles du parc automobile d'hiver.

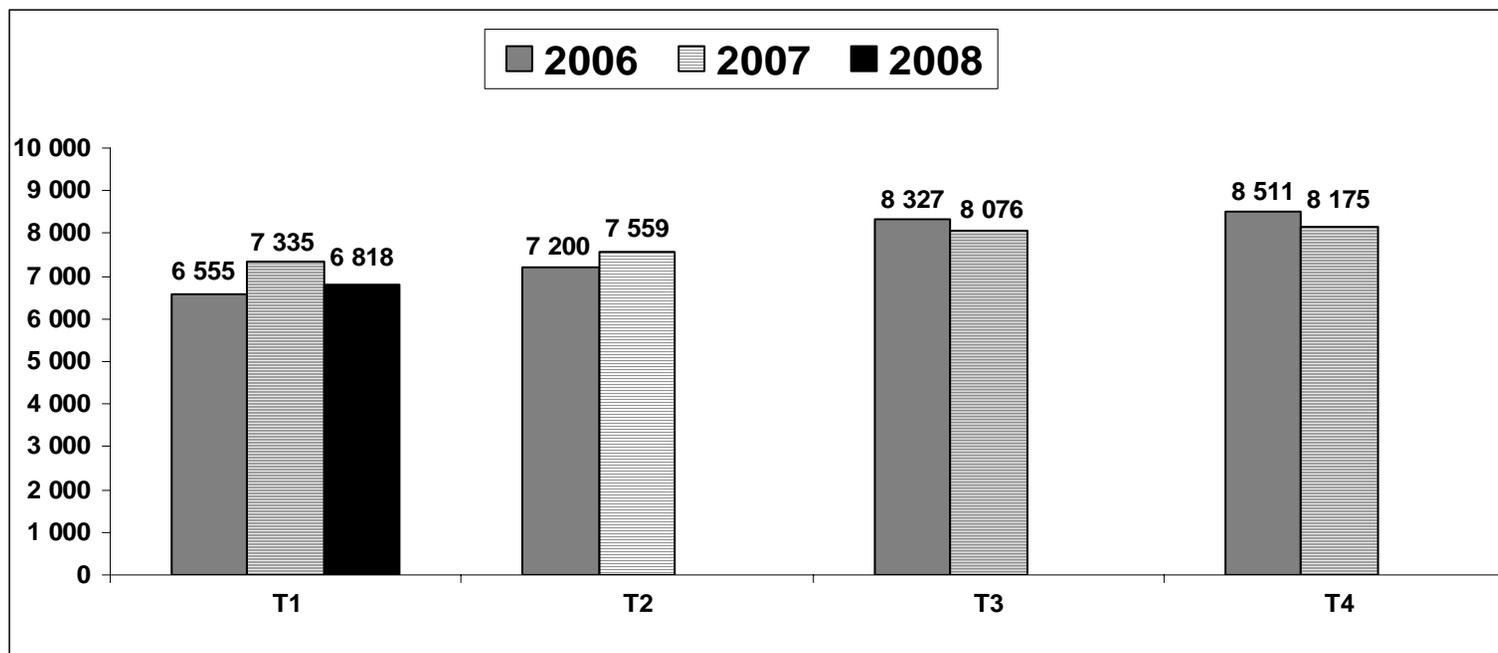
Figure 45: Objectif du service d'entretien atteint – transport en commun



Analysis

Figure 45: Les conditions météorologiques difficiles tout au long du 1^{er} trimestre de 2008 et à la fin du 4^e trimestre de 2007 ont nui considérablement à la prestation des services. La hausse au fardeau de travail qui en a résulté a posé problème aux installations et à l'espace disponible, lesquels sont bondés d'ici la construction du nouveau garage. Le déménagement du lieu des réparations importantes – passant du garage Saint-Laurent au garage Swansea – et la prise en charge de l'entretien du parc automobile de Para Transpo n'ont comporté qu'un effet minime à ce chapitre.

Figure 46: Distance moyenne parcourue par un autobus avant qu'il ne soit remplacé pour des raisons mécaniques (en km)



Analysis

Figure 46 : Le présent graphique montre le nombre moyen de km parcourus entre les bris d'autobus. Lorsqu'un bris d'ordre mécanique survient sur un autobus, il faut remplacer cet autobus par un autre autobus en bon état. Plus le nombre de kilomètres est élevé, meilleur est le rendement. Au 1^{er} trimestre de 2008, les conditions météorologiques difficiles ont causé une hausse du nombre d'autobus remplacés.

Figure 47: Nombre total d'appels pris par le Centre d'appels 3 1 1

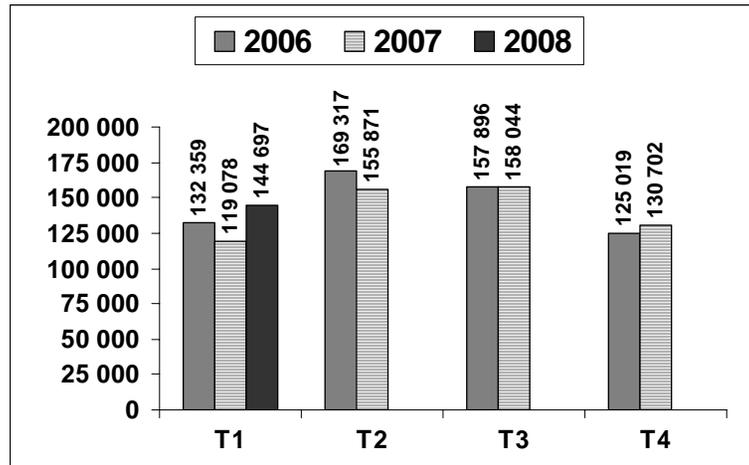
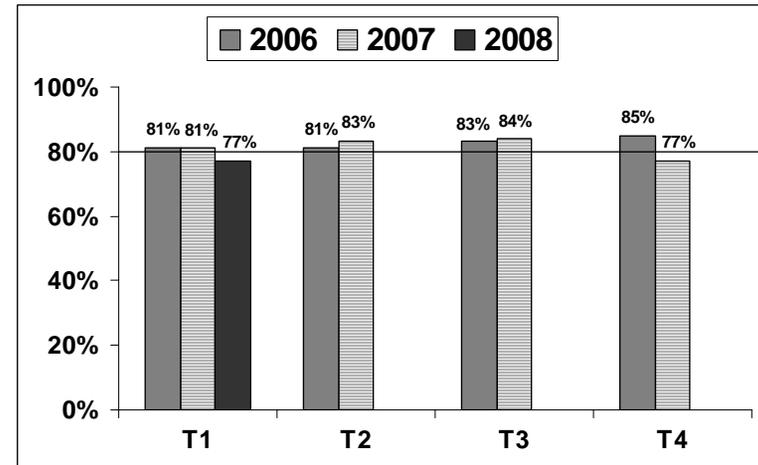


Figure 48 : Pourcentage des appels pris en 120 secondes ou moins (objectif de 80 %)

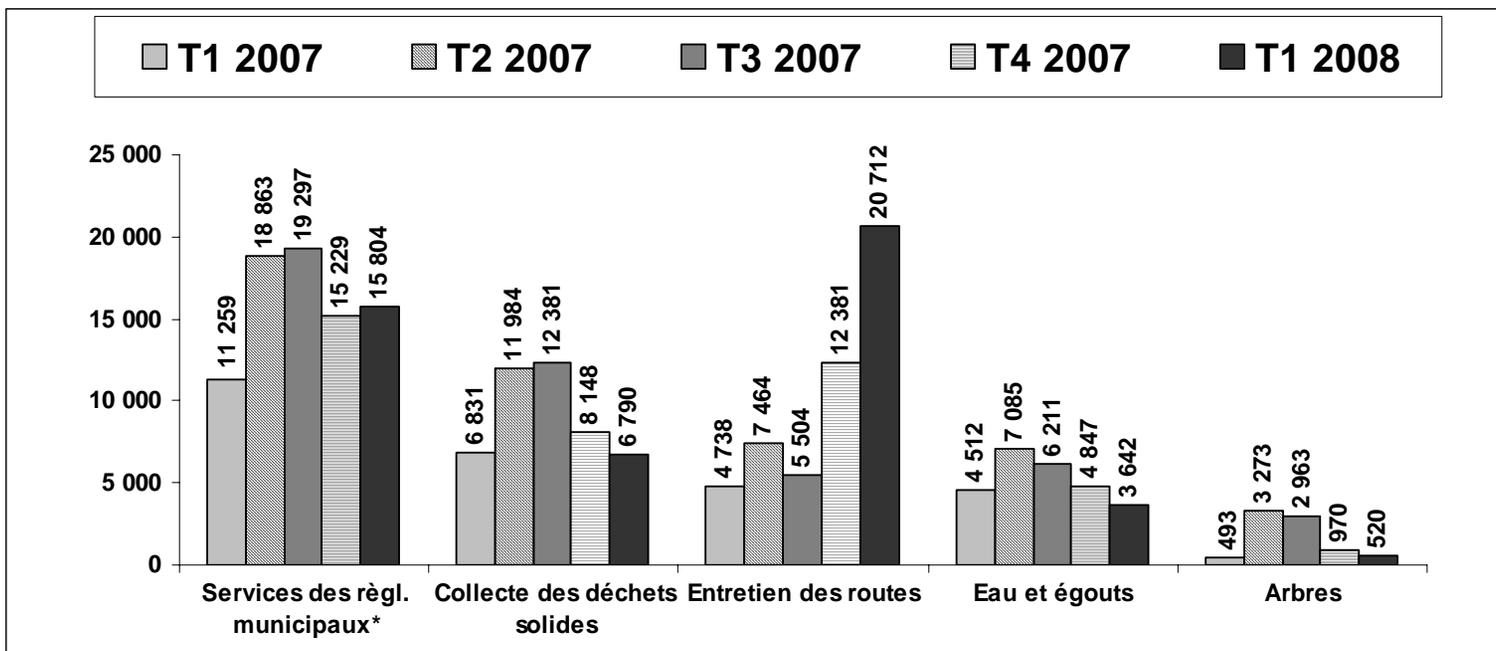


Analysis

Figure 47 : Compte tenu des précipitations et des accumulations de neige atteignant presque un niveau record cet hiver, le nombre d'appels auxquels le Centre d'appels 3-1-1 a répondu au 1^{er} trimestre de 2008 avait augmenté de 21 % par rapport au 1^{er} trimestre de 2007.

Figure 48: Le Centre d'appels 3 1 1 a presque atteint son objectif de niveau de service pendant le 1^e trimestre de 2008, 77 % des appels ayant été pris en 120 secondes. Les niveaux de dotation en hiver sont les plus difficiles à exprimer car les tempêtes ont des répercussions importantes et persistantes sur le nombre d'appels.

Figure 49: Cinq demandes de service les plus fréquentes au Centre d'appels 3 1 1

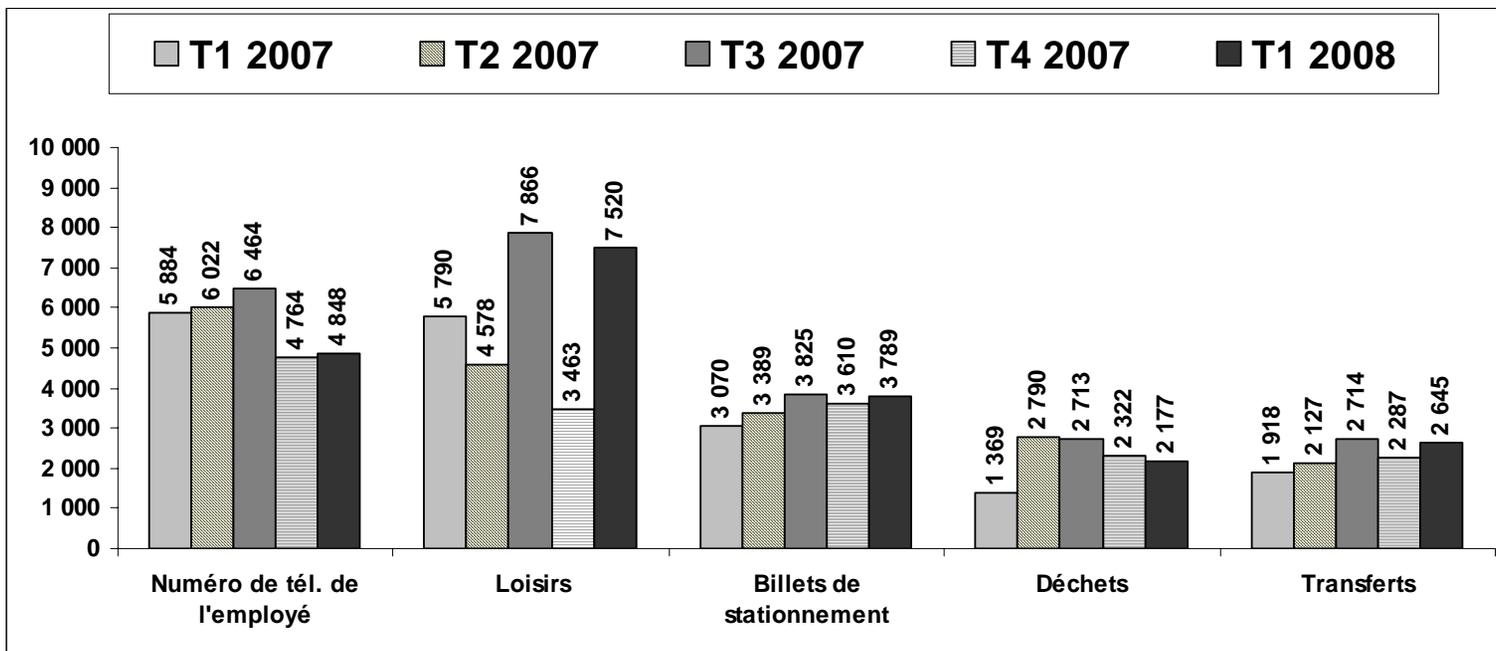


* Selon l'approbation des Services des règlements municipaux, y compris le contrôle du stationnement

Analysis

Figure 49: Étant donné les fortes accumulations de neige cet hiver, le nombre de demandes d'entretien hivernal des routes a augmenté d'environ 16 000 par rapport au nombre à la même période l'an dernier (1^{er} trimestre de 2007).

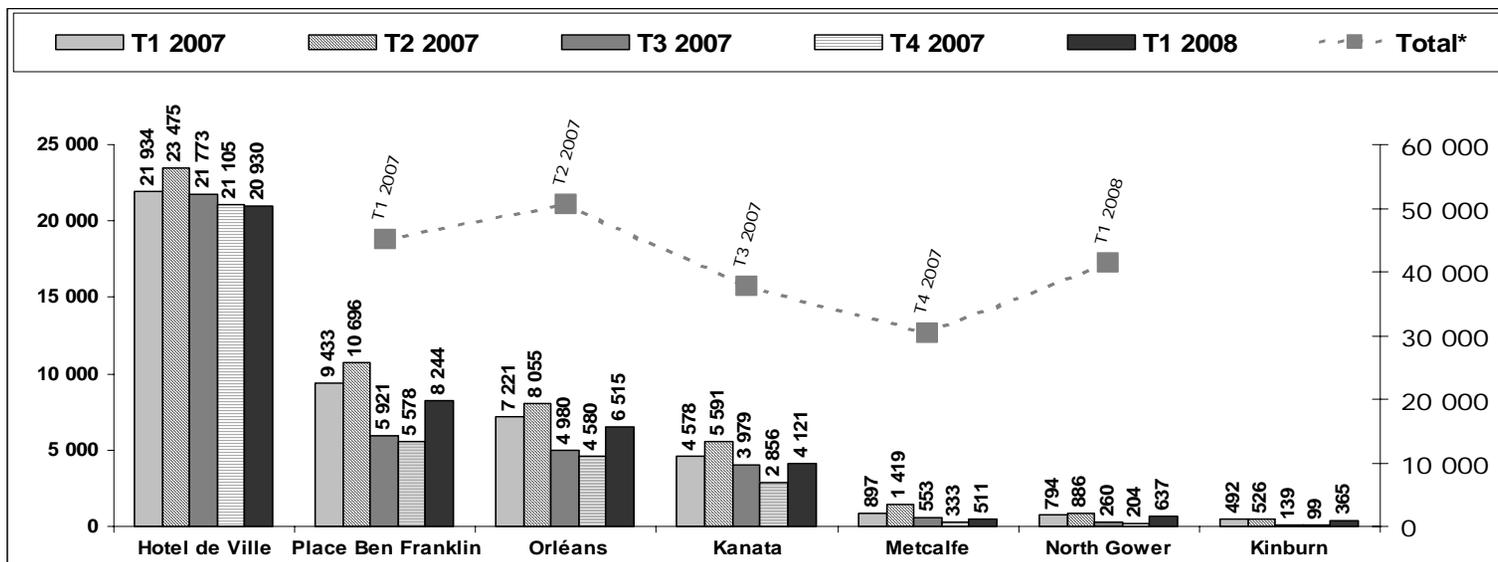
Figure 50: Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes au Centre d'appels 3 1 1



Analysis

Figure 50: Par rapport au 1^{er} trimestre de 2007, les demandes de renseignements relatives aux loisirs ont fortement augmenté.

Figure 51: Volume total des opérations du Centre du service à la clientèle



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

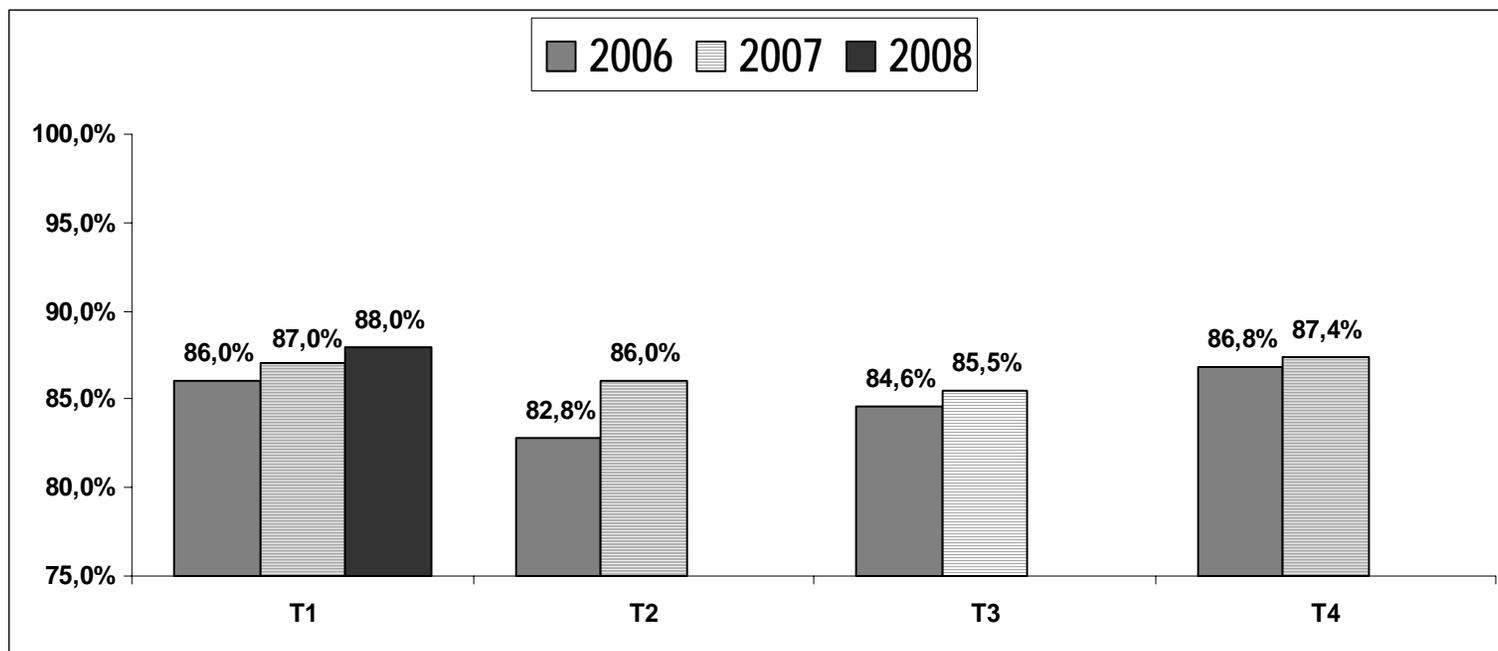
Analysis

Figure 51 : Dans l'ensemble, le volume d'opérations au Centre du service à la clientèle était au 1^{er} trimestre de 2008 supérieur à celui des deux derniers trimestres de 2007. Le paiement des taxes foncières, l'inscription aux programmes pendant la semaine de relâche en mars, l'inscription aux programmes de loisirs prévus au printemps ou à l'été et les renouvellements des permis d'animaux ont influé considérablement sur le total des opérations au 1^{er} trimestre.

Par rapport au 1^{er} trimestre de 2007, il y a eu des reculs aux services ou au volume des opérations à chaque Centre du service à la clientèle au 1^{er} trimestre de 2008. Ces reculs comportaient essentiellement une importance minime, et les raisons sous-jacentes particulières à ces reculs sont difficiles à cerner. Au Centre du service à la clientèle Metcalfe, là où le volume d'opérations a régressé considérablement, le recul est imputable à des changements administratifs : les inscriptions aux programmes de loisirs sont désormais traitées par le personnel de Parcs et loisirs plutôt que par celui du Centre du service à la clientèle.

Remarque : Le total des opérations aux Centres du service à la clientèle susmentionnés correspondent au total des opérations financières ayant eu lieu à chaque Centre du service à la clientèle. Ni les demandes de renseignements sans rendez-vous, ni les transactions finales ne sont prises en compte ici.

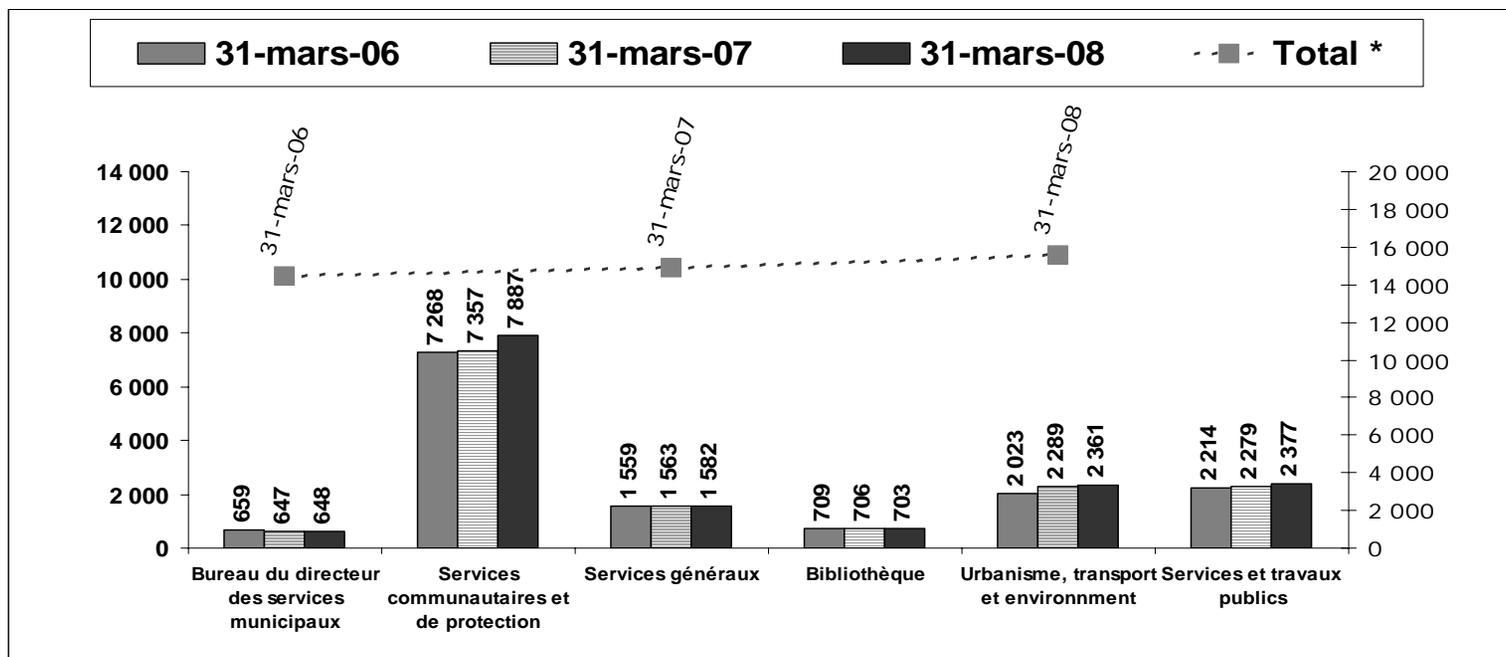
Figure 52: Pénétration des services électroniques



Analysis

Figure 52: Au 1^{er} trimestre de 2008, le nombre de visites au www.ottawa.ca a atteint un nouveau record, à tout juste un peu plus de 1 612 000 visites; le record précédent était d'un peu plus de 1 373 000 visites pendant le 2^e trimestre de 2007. Par conséquent, le taux de pénétration des services électroniques, lequel mesure le pourcentage des interactions avec les citoyens par l'intermédiaire du Web comparativement aux interactions par les autres intermédiaires (au téléphone, en personne, par le Web ou par courriel), a légèrement augmenté au 1^{er} trimestre de 2008.

Figure 53: Dénombrement des effectifs



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

Analysis

Figure 53: De mars 2006 à mars 2008, le dénombrement a augmenté de 7,8 %. Cette situation est essentiellement attribuable à la dotation consécutive aux changements analysés par le Conseil par suite des processus budgétaires annuels, à l'incidence des ajouts en 2008 au complexe Ray Friel relevant de Parcs et loisirs et à l'adjudication du contrat de Para Transpo aux Services de transport en commun.

Figure 54: Frais d'entretien hivernal des routes/km

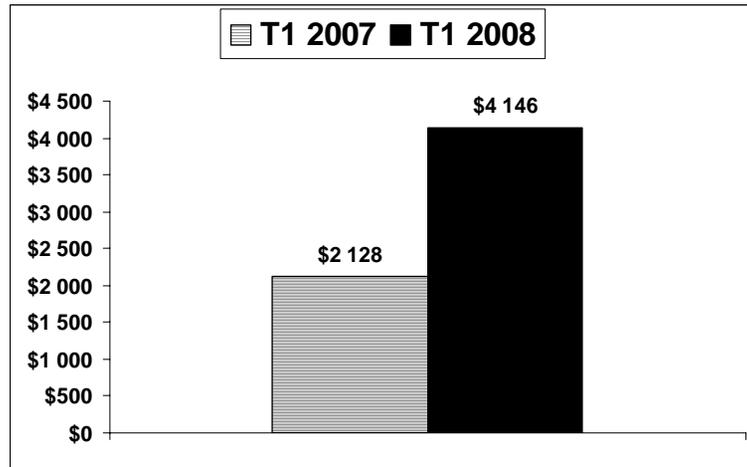
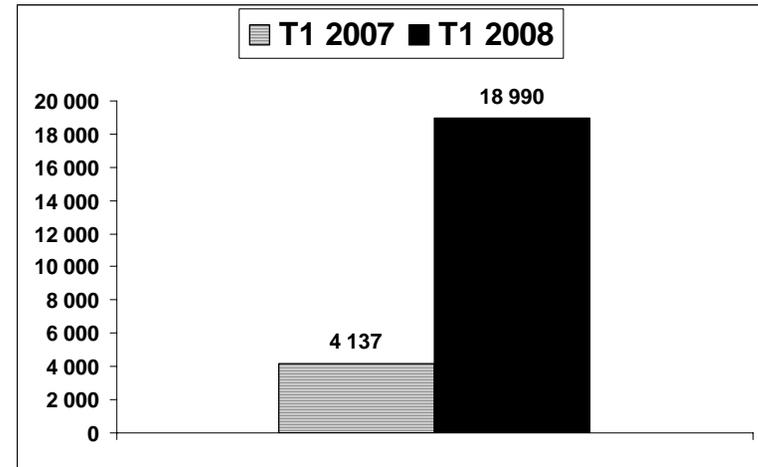


Figure 55: Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des routes



Analysis

Figure 54 et Figure 55 : Les frais d'entretien hivernal des routes/km ont augmenté de 2 018 \$ au 1^{er} trimestre de 2008 par rapport à la même période en 2007. Pendant ce temps, le nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des routes a augmenté de plus du quadruple pour s'élever à 18 990 appels. Cette hausse marquée aux frais d'entretien hivernal des routes/km et au nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des routes au 1^{er} trimestre de 2008 est imputable aux conditions météorologiques difficiles cet hiver. Au 1^{er} trimestre de 2008, il y a eu 12 tempêtes causant chacune des accumulations de neige de plus de 7 cm. Au total, les accumulations de neige se sont élevées à 244 cm pendant cette période par rapport à 94 cm au 1^{er} trimestre de 2007. Les opérations de déneigement et aux installations d'entreposage de la neige ont compté pour 73 % de la hausse de 24 M\$ aux frais d'entretien hivernal. Au 1^{er} trimestre de 2008, les frais d'entretien hivernal des routes se sont élevés à 48,2 M\$ contre 24,4 M\$ au 1^{er} trimestre de 2007.

Dépenses supplémentaires au programme d'entretien hivernal

Remarque : Les graphiques ci-dessus ne font pas état des frais d'entretien supplémentaires ayant trait au Programme de contrôle des inondations de la rivière Rideau, à l'entretien du stationnement des installations par Opérations de surface, au Transit Way et aux parcs-o-bus dans le programme d'entretien hivernal. Au 1^{er} trimestre de 2008, les dépenses à ces éléments de programme s'élevaient à 3,1 M\$ contre 1,97 M\$ au 1^{er} trimestre de 2007.

Au total, les frais d'entretien hivernal au 1^{er} trimestre de 2008 se sont élevés à 56,4 M\$ contre 29,7 M\$ en 2007.

Figure 56: Frais d'entretien hivernal des trottoirs et sentiers/km

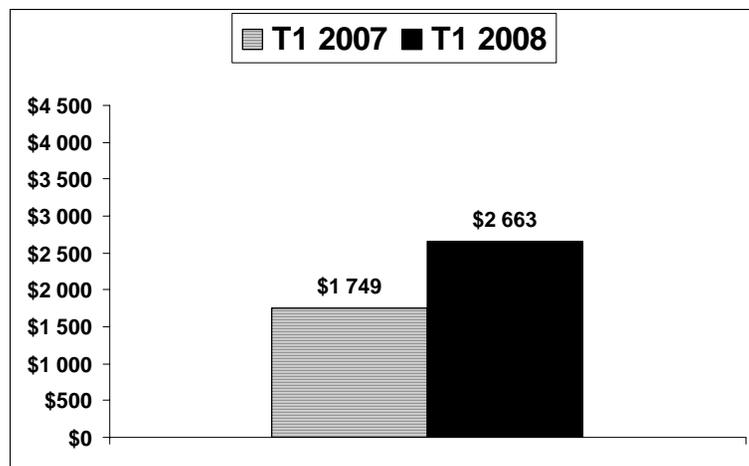
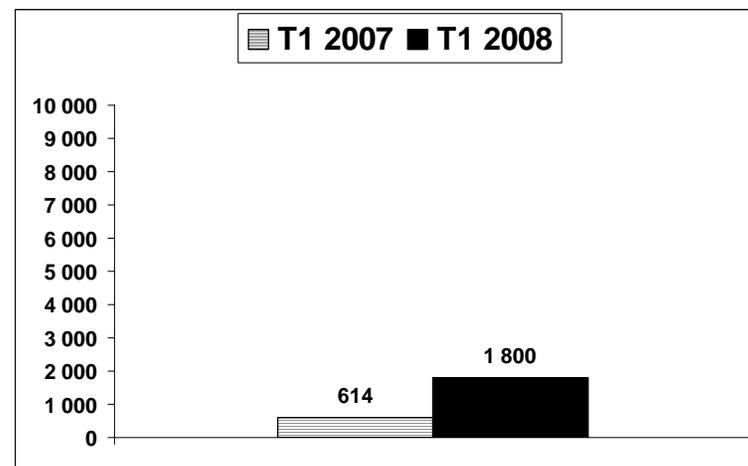


Figure 57: Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des trottoirs et des sentiers



Analysis

Figure 56 et Figure 57 : Par rapport au 1^{er} trimestre de 2007, la forte hausse aux frais d'entretien hivernal des trottoirs et sentiers/km et au nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des trottoirs et des sentiers au 1^{er} trimestre de 2008 est également imputable aux conditions météorologiques difficiles cet hiver. Toujours par rapport au 1^{er} trimestre de 2007, les frais d'entretien hivernal des trottoirs et sentiers ont augmenté de 1,8 M\$ au 1^{er} trimestre de 2008. De fait, les frais consacrés à cette fin au 1^{er} trimestre de 2008 s'élevaient à 5,1 M\$ contre 3,3 M\$ au 1^{er} trimestre de 2007. Consulter les figures 54 et 55 pour en savoir plus sur les conditions météorologiques.

Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

Définitions et notes explicatives

Mesure	Définitions ou notes explicatives
Figure 2 : Ponctualité du service aux points de contrôle	Le pourcentage d'autobus qui « ne quittent jamais les points de contrôle d'avance ou plus de trois minutes en retard ».
Figure 3 : Pourcentage de trajets planifiés qui ont eu lieu (moyenne trimestrielle)	Sur l'ensemble des voyages prévus pour une journée, le pourcentage qui ont lieu.
Figure 17 : Nombre de cas et nombre de bénéficiaires d'Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées	<p>Nota 1 : Ontario au travail (OT) est offert par la Direction des services d'emploi et d'aide financière de la Ville. En règle générale, la structure des coûts du programme est établie de la façon suivante :</p> <p>50 % par la province/50 % par la Ville pour les frais d'administration, 80 % par la province/20 % par la Ville pour les frais liés à l'aide financière (prestations versées aux clients).</p> <p>Même si le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) est offert par la province (ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC)), les SEAF effectuent la prestation de deux composantes de service aux clients du POSPH pour le MSSC; il s'agit de mesures de soutien à l'emploi pour les époux et les personnes adultes à charge dans le cadre du POSPH et le soutien essentiel de santé et de services sociaux pour tous les membres admissibles de la famille.</p> <p>Nota 2 : Tant pour OT que pour le POSPH, un cas comprend tous les membres de la famille immédiate; les bénéficiaires comprennent les époux et les enfants.</p>
Figure 28 : Pourcentage de participation aux programmes	Le nombre de participants aux programmes accrédités par rapport au nombre de places disponibles dans les programmes accrédités multiplié par 100.
Figure 34 : Nombre de dangers pour la santé ayant fait l'objet d'une intervention	Les risques pour la santé comprennent les risques naturels (tel que le virus du Nil occidental), biologiques, chimiques, radiologiques et nucléaires (CBRN), ainsi que les risques technologiques.
Figure 37 : Nombre de prêts par habitant	Le nombre mensuel de prêts par population officielle.

Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil

Définitions et notes explicatives

Figure 38 : Nombre de visites électroniques par habitant	Le nombre total mensuel unique de sessions ouvertes sur le site Web de la Bibliothèque publique d'Ottawa (BPO) divisé par la population officielle.	
Figure 49 : Cinq demandes de service les plus fréquentes au Centre d'appels 3 1 1	Services des règlements municipaux Contrôle du stationnement Entretien des routes Collecte des déchets solides Arbres Eau et égouts	c.-à-d. chiens sans surveillance, débris extérieurs et plaintes contre le bruit c.-à-d. stationnement interdit sur la propriété privée, défense de stationner et stationnements de trois heures c.-à-d. nids-de-poule, déchets et déneigement c.-à-d. déchets/recyclage non ramassés, dégâts non ramassés par les éboueurs c. à d. élagage, plantation, déracinement c.-à-d. localisation du service, refoulement d'égout et bris de conduite maîtresse
Figure 50 : Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes au Centre d'appels 3 1 1	Numéro de téléphone des employés Déchets Demandes de renseignements sur le stationnement Contraventions de stationnement Loisirs Transferts	c.-à-d. demandes de numéro de téléphone d'employés c.-à-d. journée de la collecte des déchets, déchets acceptés, dépôt des déchets dangereux c.-à-d. renseignements sur la réglementation du stationnement c.-à-d. endroits où payer, méthodes et révision/déroulement de la procédure c.-à-d. inscription, emplacement des parcs et piscines, réservation, horaire de baignade/patinage libre c.-à-d. demande de transfert de personnes, de services et d'installations de la Ville
Figure 52 : Pénétration des services électroniques	L'indicateur de la pénétration des services électroniques mesure la proportion des interactions avec les citoyens par l'intermédiaire du site Web, comparativement aux interactions par les autres voies (téléphone, comptoir, Web et courriel).	