



# Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM



**Planification municipale et  
gestion du rendement**

**Développement et rendement organisationnels**

**2010**



# Introduction

L'Initiative d'analyse comparative des services municipaux de l'Ontario (IACSM) est une coopérative de 15 municipalités de l'Ontario qui partagent des informations sur leur rendement. Les municipalités participantes ont pour objectif de partager des pratiques exemplaires et d'améliorer leurs résultats pour leurs citoyens et leurs clients. Chaque année, la Ville d'Ottawa produit un rapport pour accompagner le rapport public du bureau du projet de l'IACSM. Cette année, le rapport Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM. Le tableau de bord établit le rendement comparatif de la Ville d'Ottawa dans un contexte local et permet aux secteurs de service non couverts dans le rapport public de l'IACSM de présenter leurs résultats en matière de rendement. Le rendement est comparé à la valeur médiane des résultats déclarés par les municipalités participantes. Le tableau de bord de 2009 couvre 35 secteurs de service et 147 mesures de rendement. Il s'agit d'un rapport équilibré qui indique les secteurs dans lesquels la Ville a un bon rendement et les secteurs où elle pourrait s'améliorer. Les numéros de page figurant dans le tableau de bord sont des renvois pratiques au Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 produit par le bureau du projet de l'IACSM.

## Table des matières

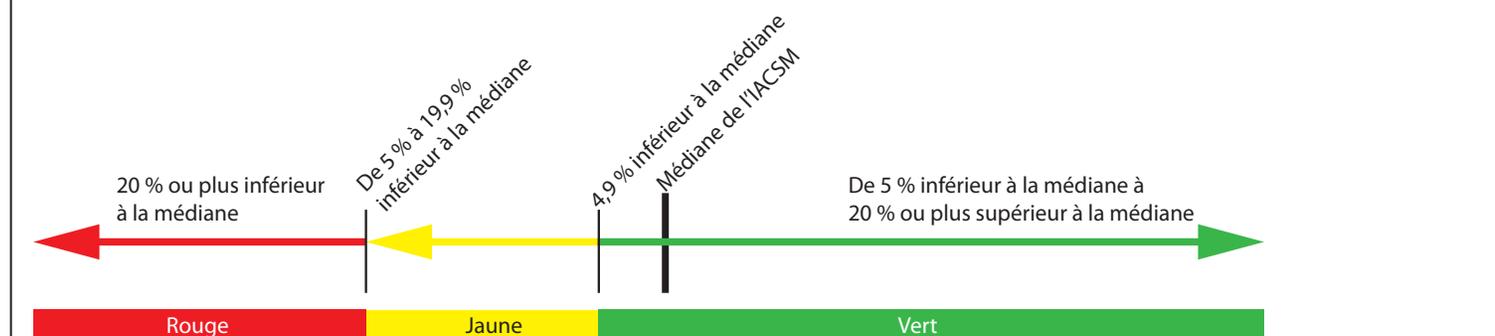
<i>Légende</i>	<i>ii</i>	<i>Mésures des coûts</i>	<i>iii</i>
<i>Types de mesure</i>	<i>iii</i>	<i>Les membres de l'IACSM</i>	<i>iv</i>
<b>Service des comptes créditeurs</b>	<b>1</b>	<b>Services d'octroi de permis</b>	<b>32</b>
<b>Permis et inspections de bâtiment</b>	<b>2</b>	<b>Services de soins de longue durée</b>	<b>33</b>
<b>Services d'application des règlements municipaux</b>	<b>6</b>	<b>Services de stationnement</b>	<b>34</b>
<b>Services de garde d'enfants</b>	<b>7</b>	<b>Services des parcs</b>	<b>36</b>
<b>Services culturels</b>	<b>9</b>	<b>Administration de la paie</b>	<b>37</b>
<b>Centres d'hébergement d'urgence</b>	<b>11</b>	<b>Services d'urbanisme</b>	<b>38</b>
<b>Services médicaux d'urgence (SMU)</b>	<b>13</b>	<i>Loi sur les infractions provinciales</i>	<b>40</b>
<b>Services des installations</b>	<b>15</b>	<b>Service de police</b>	<b>41</b>
<b>Service des incendies</b>	<b>16</b>	<b>Services d'approvisionnement</b>	<b>44</b>
<b>Services du parc automobile</b>	<b>21</b>	<b>Services routiers</b>	<b>45</b>
<b>Administration générale</b>	<b>22</b>	<b>Services d'aide sociale</b>	<b>49</b>
<b>Recettes générales</b>	<b>23</b>	<b>Services de logement social</b>	<b>54</b>
<b>Ressources humaines</b>	<b>24</b>	<b>Services des sports et loisirs</b>	<b>55</b>
<b>Information et technologie</b>	<b>25</b>	<b>Services fiscaux</b>	<b>57</b>
<b>Gestion des investissements</b>	<b>28</b>	<b>Services de transport en commun</b>	<b>58</b>
<b>Services juridiques</b>	<b>29</b>	<b>Services de gestion des déchets solides</b>	<b>60</b>
<b>Services de bibliothèque</b>	<b>30</b>	<b>Services du traitement des eaux usées</b>	<b>62</b>
		<b>Services d'eau</b>	<b>64</b>

# Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

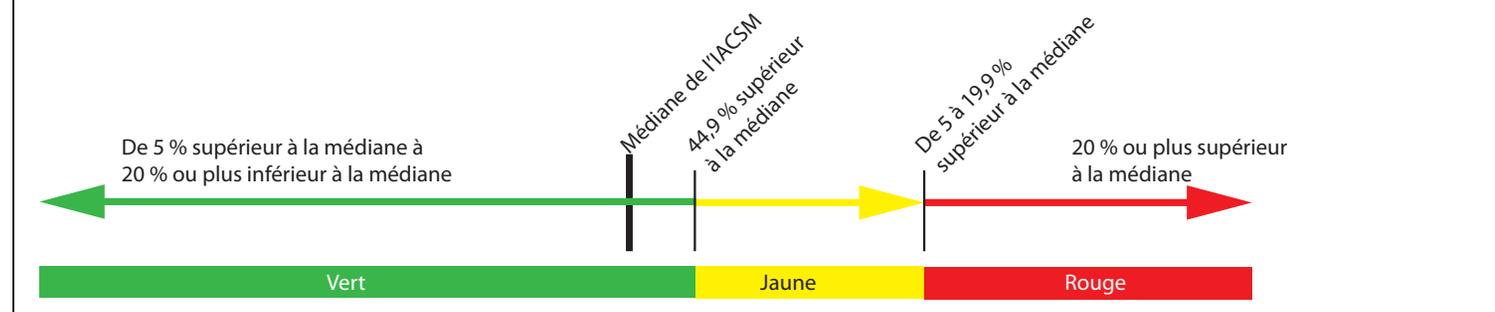
## Légende

Le Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM emploie deux échelles distinctes pour déterminer le code couleur des résultats.

**Échelle 1 :** La plupart des mesures du service à la clientèle et des niveaux de service sont comparés à l'échelle 1, car on considère qu'il s'agit d'un bon résultat quand le niveau de service est **égal ou supérieur** à la médiane de l'IACSM.



**Échelle 2 :** La plupart des mesures de l'efficacité sont comparées à l'échelle 2, car on considère qu'il s'agit d'un bon résultat quand les services sont offerts à un coût **égal ou inférieur** à la médiane de l'IACSM.



**Veillez noter que certaines mesures n'ont pas de code de couleur (le code est blanc).** Ces mesures sont présentées en contexte seulement et les résultats de ces mesures échappent généralement au contrôle municipal.

S'il n'y a pas de données déclarées pour les résultats des années précédentes, ou s'il n'y avait pas de mesure, « N.D. » (non déclaré) est inscrit dans la colonne Résultat et « S.O. » (sans objet) dans la colonne de code de couleur intitulée Indicateur. Dans le cas des mesures, si les critères de calcul ont changé depuis trois ans, « N.C. » (non comparable) est attribué dans la colonne Résultat et « S.O. » (« sans objet ») dans la colonne de code de couleur intitulée Indicateur.

# **Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM**

## **Types de mesure**

Le cadre de mesure du rendement de l'IACSM repose sur quatre types de mesure. Ces quatre types de mesure permettent de mieux comprendre dans quelle mesure le service est offert, les ressources utilisées, la qualité du service aux clients et les résultats pour les résidents.

- Mesures du niveau de service, qui se rapportent au nombre, au type ou au niveau des services offerts aux résidents des municipalités. Les niveaux de service sont déterminés en grande partie par les politiques du Conseil municipal, la composition de la population, l'emplacement géographique d'une municipalité, et d'autres facteurs ayant une incidence sur la demande d'un service. Elles se trouvent pour la plupart en dehors du contrôle direct de la Ville.
- Mesures d'efficacité, qui se rapporte à la mesure dans laquelle les municipalités utilisent bien leurs ressources. Il s'agit, par exemple, du coût du transport en commun par voyage de passager et du coût par mégalitre du traitement des eaux usées.
- Mesures du service à la clientèle, qui se rapportent à la qualité du service aux citoyens et aux citoyennes. Il s'agit, par exemple, du niveau de satisfaction des résidents des foyers de soins de longue durée, ou du pourcentage de routes dont on estime que la qualité est bonne ou très bonne.
- Mesures d'incidence sur la collectivité, qui se rapportent à l'incidence des services et des programmes sur la collectivité. Il s'agit, par exemple, du pourcentage des ordures qui n'aboutissent pas dans les sites d'enfouissement ou du taux de criminalité.

## **Mesures des coûts**

Le calcul de l'IACSM pour obtenir des données sur les coûts a changé en 2009 à cause de normes déterminées par mesures législatives provinciales pour les rapports sur les immobilisations corporelles. Les coûts de fonctionnement comprennent maintenant le changement annuel au passif non capitalisé et peuvent englober des coûts qui auraient été considérés auparavant comme des dépenses d'immobilisations. Ces changements – surtout dans les secteurs de service capitalistiques comme l'Urbanisme, les Routes, l'Eau et les Eaux usées – peuvent donner des mesures du coût de fonctionnement en 2009 qui ne sont pas comparables à celles des années précédentes à cause des différences dans les genres de dépenses incluses dans le coût de fonctionnement, « l'importance relative » ou « le seuil en dollars » pour des articles ajoutés dans les calculs du coût de fonctionnement, et le montant du passif non capitalisé ajouté au coût de fonctionnement. Voilà pourquoi seulement les coûts de fonctionnement en 2009 sont inscrits dans ce rapport. Les mesures des coûts pour les principales immobilisations affichent les données d'un an pour 2009 seulement, mais les petites immobilisations peuvent révéler des données triennales. Les mesures des coûts sont identifiées dans le présent document à l'aide d'un triangle en symbole ( $\Delta$ ).

# Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

## Les membres de l'IACSM

Ce rapport comprend deux catégories de partenaires de l'IACSM :

Les administrations locales à un palier représentent un seul niveau d'administration municipale et fournissent la majorité des services municipaux, sinon tous.

Les administrations régionales à palier supérieur regroupent les municipalités locales (ou à un palier) sur leur territoire. Les administrations régionales font la prestation des services sociaux et de police, notamment, et les municipalités à un palier se chargent, par exemple, des services des incendies et des parcs.

Voici une liste de ces deux types de municipalités :

### *Municipalité à un palier*

Ville de Barry  
Ville de Hamilton  
Ville de London  
**Ville d'Ottawa**  
Ville du Grand Sudbury  
Ville de Thunder Bay  
Ville de Toronto  
Ville de Windsor

### *Municipalités à palier supérieur*

Région de Durham  
Région de Halton  
District de Muskoka  
Région de Niagara  
Région de Peel  
Région de Waterloo  
Région de York

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>				
<b>Service des comptes créditeurs</b>									
Efficienc	Coût de fonctionnement pour les comptes créditeurs par facture payée FINV317 (Δ)	p. 87	<b>8,38 \$</b>	<b>7,90 \$</b>	<b>8,26 \$</b>	Rouge	Rouge	Rouge	Le nombre de factures traitées en 2009 correspond à celui de 2008. La mesure de l'efficienc reflète une augmentation générale des coûts directs et indirects et comprend l'ajout temporaire d'un demi-ETP pour répondre aux besoins opérationnels non liés au nombre de factures.
			4,66 \$	5,79 \$	5,62 \$				
Efficienc	Nombre de factures payées par ETP des comptes créditeurs FINV325	p. 88	<b>9 877</b>	<b>10 136</b>	<b>9 442</b>	Rouge	Jaune	Rouge	Le nombre de factures traitées en 2009 correspond à celui de 2008. La mesure de l'efficienc reflète l'ajout temporaire d'un demi-ETP pour répondre aux besoins opérationnels non liés au nombre de factures.
			13 874	10 929	13 304				
Service à la clientèle	Pourcentage des factures payées dans les 30 jours FINV410	p. 88	<b>75 %</b>	<b>76 %</b>	<b>76 %</b>	Vert	Vert	Vert	Les paiements sont faits selon les modalités et la date d'échéance. Les mesures révèlent que les comptes sont payés de la même façon d'une année à l'autre.
			72 %	70 %	70 %				
Service à la clientèle	Pourcentage des factures payées 60 jours après ou plus FINV420	p. 88	<b>7,9 %</b>	<b>7,6 %</b>	<b>7,9 %</b>	Rouge	Vert	Vert	Les paiements sont faits selon les modalités et la date d'échéance. Les mesures révèlent que les comptes sont payés de la même façon d'une année à l'autre.
			6,5 %	7,4 %	7,8 %				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ= Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>				
<b>Permis et inspections de bâtiment</b>									
Niveau de service	Nombre de permis de construire délivrés par 100 000 habitants BLDG205	p. 13	<b>833</b>	<b>893</b>	<b>835</b>	Blanc	Blanc	Blanc	Cette mesure tente de nouer un lien entre le rendement de la Ville du point de vue des permis délivrés et la croissance – décroissance de la population. Il n'y a pas de lien direct entre la croissance – décroissance et le nombre de permis délivrés pendant une année. La croissance de la population peut susciter une demande de nouvelles unités d'habitation, mais aussi une augmentation du nombre de locataires dans les unités déjà aménagées. Le passage des maisons unifamiliales aux immeubles à logements multiples diminue le nombre de permis parce qu'il y a un seul permis par immeuble. De plus, une diminution de la population peut contrer une augmentation du nombre de permis ou vice versa. Ces éléments amenuisent la fiabilité et la valeur de cette mesure.
			855	843	783				
Niveau de service	Nouvelles unités d'habitation aménagées par 100 000 habitants BLDG221	p. 14	<b>641</b>	<b>713</b>	<b>644</b>	Blanc	Blanc	Blanc	C'est un indicateur économique. Le nombre de nouvelles unités d'habitation a diminué de 10 % à Ottawa comparativement à l'année précédente. Cette diminution s'explique probablement par l'activité de la construction résidentielle qui s'est tournée vers de petits projets effectués par les propriétaires fonciers et des ajouts, en raison de l'allègement fiscal pour ce genre de projets. L'aménagement d'établissements institutionnels, d'immeubles commerciaux et d'immeubles industriels a contré le ralentissement de la construction d'unités d'habitation et l'activité de la construction dans l'ensemble a donc peu changé comparativement à 2008.
			309	398	383				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>				
Niveau de service	Valeur construite de tous les permis de construire émis par habitant BLDG235	p. 14	<b>1 978 \$</b>	<b>1 930 \$</b>	<b>2 128 \$</b>	Blanc	Blanc	Blanc	C'est un indicateur économique qui peut servir à surveiller la croissance. Pour chaque résident de la ville, 1 978 \$ ont été dépensés par l'industrie/propriétaires fonciers pour la construction et la rénovation d'immeubles. Ottawa semble en meilleure situation que d'autres municipalités parce que l'indicateur est toujours plus élevé que la médiane.
			1 699 \$	1 917 \$	1 547 \$				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Measure Type	Measure Name	Page in OMBI Report	2009 Ottawa Result	2008 Ottawa Result	2007 Ottawa Result	2009 Indicator	2008 Indicator	2007 Indicator	What this means for Ottawa
			2009 Median	2008 Median	2007 Median				
Efficiencia	Coût de fonctionnement pour les services d'inspection et les permis de construire en moyenne par rapport au nombre de permis délivrés BLDG305 (Δ)	p. 15	2 255 \$	2 073 \$	2 001 \$	Rouge	Vert	Vert	<p>Cette mesure ne donne pas les droits payés en moyenne pour un permis. Cette mesure compare le coût de fonctionnement pour l'application de la <i>Loi sur le Code du bâtiment</i> et le nombre de permis de construire délivrés pour l'année. <i>Il faut travailler davantage à cette mesure.</i> Les résultats à Ottawa sont plus élevés que la médiane et c'est inévitable pour les plus grandes villes parce que le coût de la réglementation de la construction est plus élevé que celui des municipalités plus petites. Les coûts varient entre les municipalités selon leurs modèles de prestation de services, la taille de la ville, la géographie, la complexité des projets de construction et la situation économique. Voici une analyse plus détaillée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Complexité des projets de construction – Ottawa et Toronto examinent – inspectent bon nombre de grands projets de construction complexes et d'aménagements intercalaires qui exigent davantage d'expertise et d'expérience (et plus de formation), ce qui hausse les coûts.</li> <li>. Amélioration du niveau de service par les grandes municipalités pour répondre aux attentes plus élevées du public et de l'industrie. Par exemple, Ottawa a un délai d'exécution plus rapide que ne l'exigent les mesures législatives, dans le cas des aménagements pour locataires et des projets de petits propriétaires fonciers. Ottawa a aussi élaboré un service par portail électronique pour les demandes de permis d'aménagement d'habitations à grand volume. Au chapitre de l'innovation, les plus grandes municipalités examineront des nouvelles technologies qui ne sont pas reconnues en particulier dans le <i>Code du bâtiment</i> et elles feront des commentaires en ce sens.</li> <li>. Exposition au risque – Les plus grandes municipalités sont impliquées dans un plus grand nombre de litiges à cause du régime d'obligations solidaires et conjointes qui entoure le programme de réglementation de la construction. Essentiellement, les grandes municipalités sont considérées comme des cibles ayant les poches pleines.</li> <li>. Situation économique – La médiane affiche une hausse cette année à cause de la chute de l'activité dans la construction à Windsor. Étant donné la situation, les coûts y sont disproportionnés comparativement au plus petit nombre de permis (les mêmes ressources en moyenne continuent d'appliquer la <i>Loi sur le Code du bâtiment</i> et le Code, malgré le plus petit nombre de permis délivrés en 2009).</li> </ul> <p>(suite page suivante)</p>
			1 731 \$	2 073 \$	2 001 \$				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>				
Efficiences	Coût de fonctionnement pour les services d'inspection et les permis de construire en moyenne par rapport au nombre de permis délivrés BLDG305 (Δ) <i>(suite)</i>	p. 15	2 255 \$	2 073 \$	2 001 \$	Rouge	Vert	Vert	<p><i>(suite de la page précédente)</i></p> <p>Cette mesure est particulièrement problématique pour les plus grandes municipalités et n'est <i>pas</i> un indicateur réel du rapport coûts-résultats. En particulier, les coûts des plus grandes municipalités membres (Toronto et Ottawa) ne sont pas proportionnellement divisés par le nombre de permis délivrés, comparativement aux coûts des plus petites municipalités membres (Barry et Thunder Bay, par exemple). Les dénominateurs (nombre de permis) des plus grandes municipalités membres, notamment Toronto et Ottawa, ne correspondent pas au nombre de permis délivrés. Le nombre de permis délivrés à Toronto et Ottawa est donc proportionnellement moindre parce qu'un permis couvre un immeuble de copropriétés de 20 étages, mais dans les municipalités membres plus petites, le nombre de permis délivrés a un caractère équivalent aux coûts connexes parce qu'on y construit en majorité des habitations à structure peu élevée, c. à d., des maisons unifamiliales, des duplex, des maisons en rangée. Les plus grands projets exigent davantage de ressources à des coûts plus élevés et la construction d'habitations à grand volume en demande moins. Ottawa et Toronto auront donc toujours un résultat plus élevé que la médiane.</p> <p>Un résultat (rouge) plus élevé que la médiane n'est pas nécessairement mauvais. Il indique plutôt qu'Ottawa a une norme de service plus élevée parce que davantage de ressources sont attribuées pour garantir que la municipalité respecte son mandat conféré par la loi et que les immeubles à Ottawa sont construits conformément au Code et à la Loi. Nous dépensons davantage parce que nous servons nos clients à sept centres de service à la clientèle, les coûts de la rémunération sont plus élevés (plus de postes supérieurs, y compris les professionnels), il y a davantage de formation et de perfectionnement à l'interne (nous avons notre propre programme de stages), nous prenons plus de mesures d'application de la loi et nous répondons à un plus grand nombre de demandes, etc. Toronto fournit aussi des services améliorés comparativement aux plus petites municipalités membres.</p>
			1 731 \$	2 073 \$	2 001 \$				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
			Médiane	Médiane	Médiane				
<b>Services d'application des règlements municipaux</b>									
Incidence sur la collectivité	Pourcentage de la conformité aux règlements municipaux précisés BYLW120	p. 18	<b>N.D.</b>	<b>71 %</b>	<b>N.D.</b>	S.O.	Blanc	S.O.	Il est difficile de faire un rapport exact sur cette mesure à cause des limites technologiques.
			92 %	85 %	93 %				
Niveau de service	Nombre de plaintes visant des règlements municipaux précisés par 100 000 habitants BYLW205	p. 17	<b>2 735</b>	<b>2 675</b>	<b>2 425</b>	Blanc	Blanc	Blanc	Ottawa a toujours le nombre le plus élevé, ou l'un des plus élevés, des grandes villes à cause du grand nombre de plaintes contre le bruit. Ottawa est l'une des rares municipalités de l'IACSM responsable de l'application du règlement sur le bruit, la majorité des autres villes de l'IACSM en confie l'application au service de police local. Le modèle d'application du règlement à Ottawa est considéré progressif et rentable parce qu'il libère des ressources policières pour les affaires criminelles plus graves. Ottawa a le résultat le moins élevé des villes membres de l'IACSM au volet de l'application du règlement sur le bruit par plainte.
			1 260	1 759	1 095				
Niveau de service	Nombre total d'inspections par plainte relatives à un règlement municipal précisé BYLW226	p. 17	<b>N.D.</b>	<b>N.D.</b>	<b>N.D.</b>	S.O.	S.O.	S.O.	Ottawa ne fait pas rapport sur cette mesure à cause de limites technologiques.
			2,24	2,08	2,44				
Niveau de service	Coût de fonctionnement pour l'application de tous les règlements municipaux précisés par habitant BYLW270 (Δ)	p. 18	<b>6,32 \$</b>	<b>6,38 \$</b>	<b>5,73 \$</b>	Vert	Vert	Vert	Le coût de fonctionnement total pour l'application des règlements municipaux sont supérieurs à la médiane de l'IACSM et comprend l'application du règlement sur le bruit. Ce résultat est positif, mais le nombre de plaintes reçues qui ont fait l'objet d'une enquête à Ottawa continue d'augmenter, l'activité affichant une hausse de 23 % depuis trois ans.
			8,47 \$	8,30 \$	7,90 \$				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ= Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
			Médiane	Médiane	Médiane				
<b>Services de garde d'enfants</b>									
Incidence sur la collectivité	Places réglementées de garde d'enfants (12 ans et moins) par tranche de 1 000 enfants dans la municipalité CHDC105	p. 19	<b>166</b>	<b>157</b>	<b>148</b>	Vert	Vert	Vert	Les municipalités ne contrôlent pas le cadre d'octroi de permis et ne sont pas directement responsables de l'augmentation du nombre de places autorisées de garde d'enfants. C'est la province qui octroie un permis aux nouveaux services de garde d'enfants.
			140	138	137				
Incidence sur la collectivité	Pourcentage de places subventionnées CHDC112	p. 20	<b>28 %</b>	<b>36 %</b>	<b>39 %</b>	Vert	Vert	Vert	Les municipalités ne contrôlent pas le cadre d'octroi de permis et ne sont pas directement responsables de l'augmentation du nombre de places autorisées de garde d'enfants. L'octroi de nouveaux permis de services de garde d'enfants est de responsabilité provinciale. Ce résultat reflète la tendance dans l'octroi de places subventionnées au sein des places autorisées due à l'introduction du Programme d'apprentissage des jeunes enfants de la province.
			19 %	21 %	17 %				
Incidence sur la collectivité	Pourcentage d'enfants (12 ans et moins) de familles sous le seuil de faible revenu. CHDC115	p. 20	<b>15 %</b>	<b>19 %</b>	<b>23 %</b>	Vert	Jaune	Rouge	Le pourcentage d'enfants qui vivent sous le SFR (seuil de faible revenu) a diminué dans la ville d'Ottawa de 2008 à 2009. La population totale a augmenté.
			16 %	17 %	16 %				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ= Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
			Médiane	Médiane	Médiane				
Niveau de service	Coût de fonctionnement net par enfant (12 ans et moins) dans la municipalité CHDC225 (Δ)	p. 21	229 \$	N.C.	N.C.	Rouge	S.O.	S.O.	L'enveloppe de financement des services de garde d'enfants a augmenté; cependant, le coût des places de services de garde a augmenté. La hausse des tarifs quotidiens correspond aux tarifs réguliers totaux et les tarifs des prestations de services de garde à domicile ont grimpé. Les budgets des agences sont confirmés à l'aide des fonds municipaux et l'agence détermine le genre de places créées pour mieux répondre aux besoins de la collectivité. Les coûts plus élevés par enfant peut être attribuée à un certain nombre de facteurs tels que les coûts globaux de fonctionnement plus élevés (c.-à des taux plus élevés de location) dans une municipalité de la taille d'Ottawa, une proportion plus élevée de programmes destinés aux enfants ayant des besoins spéciaux et de programmes d'aide préscolaire, et de façon globale un nombre inférieur d'espaces pour les plus jeunes entraînera une hausse des frais de garde par enfant.
			102 \$	N.C.	N.C.				
Efficiencia	Coût annuel brut de subvention des frais de garderie par place de garde d'enfants normalisée et subventionnée CHDC305 (Δ)	p. 21	5 042 \$	4 923 \$	4 911 \$	Vert	Vert	Vert	Le coût annuel de la prestation de services de garde d'enfants subventionnés est inférieur à la médiane. L'évaluation des revenus a déterminé que davantage de familles à Ottawa sont admissibles à des subventions partielles, ce qui contribue au coût de la garde d'enfants subventionnée. La clientèle est passée de la garde d'enfants à domicile et de la garde dans des centres d'enfants d'âge scolaire à la garde des bébés, des tout-petits et des enfants d'âge préscolaire, ce qui coûte plus cher. La Ville a demandé un rapport sur l'indice des prix pour les fournisseurs de services de garde et augmenté de 2,5 % les tarifs qu'elle paie aux agences en 2009.
			5 231 \$	5 078 \$	5 038 \$				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>				
<b>Services culturels</b>									
Incidence sur la collectivité	Coût de fonctionnement pour l'octroi de subventions aux arts par habitant CLTR110	p. 23	<b>4,83 \$</b>	<b>4,65 \$</b>	<b>3,92 \$</b>	Vert	Vert	Vert	<p>Le montant de l'enveloppe de financement et la taille de la collectivité des arts ont une incidence sur cette mesure. Elle reflète la taille de la population et les besoins de la collectivité. Ottawa est au second rang pour la population et au troisième pour la rapidité de sa croissance. Étant donné ces éléments, il est difficile de comparer des municipalités de taille et de taux de croissance différents.</p> <p>Les résultats des huit municipalités qui font rapport vont de 2,12 \$ à 11,01 \$. Deux autres municipalités ont des résultats plus élevés qu'Ottawa pour cette mesure par habitant. Sudbury et Thunder Bay ont un taux de croissance plus élevé que celui d'Ottawa.</p> <p>Le coût de fonctionnement pour les subventions aux arts par habitant à Ottawa est établi à 3,5 % au dessus du taux de croissance de la médiane en 2009.</p> <p>L'approbation au Conseil de la Stratégie d'investissement dans les arts et du Plan de viabilité des festivals, ainsi que l'inflation expliquent l'augmentation de 2009.</p>
			3,26 \$	3,52 \$	3,53 \$				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ= Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
Niveau de service	Coût de fonctionnement et subventions par habitant pour la culture CLTR205 (Δ)	p. 23	<b>26,19 \$</b>	<b>24,02 \$</b>	<b>18,07 \$</b>	Rouge	Rouge	Rouge	<p>Les programmes et services offerts, ainsi que la méthode d'organisation et de prestation de la municipalité, ont une incidence sur cette mesure. Elle reflète la taille de la population et la demande de la collectivité. Ottawa est au second rang pour la taille de la population et au troisième pour la rapidité de sa croissance. Étant donné ces éléments, il est difficile de mesurer des municipalités de taille et de taux de croissance différents.</p> <p>Les résultats des neuf municipalités qui font rapport s'étendent de 2,16 \$ à 39,17 \$. Dans cette mesure par habitant, Ottawa a un résultat de 12,98 \$ moindre que de celui d'Hamilton.</p> <p>L'approbation au Conseil du bail du PPP pour le Centre des arts Shenkman, du Plan de viabilité des musées, de la Stratégie d'investissement dans les arts et du Plan de viabilité des festivals explique l'augmentation de 2009.</p>
			13,16 \$	13,32 \$	12,14 \$				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
			Médiane	Médiane	Médiane				
<b>Centres d'hébergement d'urgence</b>									
Incidence sur la collectivité	Durée moyenne du séjour par admission dans les refuges d'urgence. HSTL105	p. 26	<b>9,9</b>	<b>8,0</b>	<b>8,5</b>	Vert	Vert	Vert	Cette mesure ne correspond pas aux données du Bulletin pour mettre fin à l'itinérance à Ottawa qui donne un résultat beaucoup plus élevé pour la durée moyenne du séjour. Notre bulletin fait référence à la durée moyenne du séjour pour ses clients distincts, contrairement aux clients en général utilisés dans les résultats de l'IACSM.
			10,9	10,5	9,7				
Niveau de service	Nombre moyen de lits de refuge d'urgence disponibles pour la nuit par 100 000 habitants HSTL205	p. 25	<b>108</b>	<b>108</b>	<b>109</b>	Vert	Vert	Vert	Le nombre à la Ville d'Ottawa se compare à celui d'autres grands centres économiques, notamment, Toronto et London.
			34	33	33				
Efficience	Coût de fonctionnement pour les centres d'accueil par lit de refuge d'urgence pour la nuit – coût financé par la province HSTL305 (Δ)	p. 26	<b>35 \$</b>	<b>35 \$</b>	<b>34 \$</b>	Vert	Vert	Vert	Le chiffre en 2009 ne comprend pas les sommes de soutien comme celle de l'Initiative fédérale des partenariats de lutte contre l'itinérance (IPI).
			37 \$	37 \$	36 \$				
Efficience	Coût de fonctionnement pour les centres d'accueil par lit de refuge d'urgence pour la nuit – coût financé par la municipalité HSTL306 (Δ)	p. 26	<b>11 \$</b>	<b>11 \$</b>	<b>12 \$</b>	Vert	Vert	Vert	Le chiffre en 2009 ne comprend pas les sommes de soutien comme celle de l'Initiative fédérale des partenariats de lutte contre l'itinérance (IPI).
			13 \$	16 \$	15 \$				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>				
Service à la clientèle	Taux d'occupation moyen des lits pour la nuit dans les refuges d'urgence HSTL410	p. 25	<b>120 %</b>	<b>109 %</b>	<b>96 %</b>	Vert	Vert	Vert	La ville d'Ottawa bilingue à proximité de Gatineau au Québec et son économie stable attirent fortement d'autres collectivités plus petites qui cherchent un meilleur accès aux services et aux occasions.
			81 %	84 %	78 %				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
			Médiane	Médiane	Médiane				
<b>Services médicaux d'urgence (SMU)</b>									
Incidence sur la collectivité	Pourcentage du temps d'ambulance perdu à l'hôpital à cause des délais EMDS150	p. 29	<b>27,2 %</b>	<b>N.D.</b>	<b>22,2 %</b>	Rouge	S.O.	Rouge	Ces résultats reflètent les répercussions quotidiennes du délai de transfert à l'hôpital sur le Service paramédic d'Ottawa. En 2009/2010, le MSSLD (ministère de la Santé et des Soins de longue durée) a investi 550 000 \$ pour doter les services d'urgence de la Ville d'Ottawa d'infirmières dévouées au transfert à l'hôpital, mais c'est un financement moindre que celui du projet pilote de l'année précédente.
			16,7 %	N.D.	15,4 %				
Niveau de service	Réponses totales des SMU par 1 000 habitants EMDS229	p. 28	<b>120</b>	<b>N.D.</b>	<b>108</b>	Vert	S.O.	Vert	Ces résultats reflètent une demande à la hausse de services paramédics et les stratégies de déploiement, notamment, le recours aux Unités paramédicales de réponses rapides pour réduire les temps de réponse aux appels en situation de danger de mort.
			97	N.D.	91				
Efficience	Coût de fonctionnement réel pour les SMU par heure pondérée réelle d'un véhicule en service EMDS305A (Δ)	p. 30	<b>196 \$</b>	<b>N.D.</b>	<b>N.C.</b>	Rouge	S.O.	S.O.	Le coût par unité à l'heure a augmenté pour tous les SMU dans la province depuis 2007. L'augmentation du coût à Ottawa est toutefois de 1,5 % inférieur à l'augmentation de la médiane.
			161 \$	N.D.	N.C.				
Service à la clientèle	Appels aux SMU T0 2 de code 4, délai de répartition (mm : ss) : 90e percentile EMDS419B ET EMDS419	p. 28	<b>02:25</b>	<b>N.D.</b>	<b>01:49</b>	Vert	S.O.	Vert	Le MSSLD a ajouté un nouvel algorithme de réception d'appels en juin 2009 qui a augmenté le temps de traitement des appels dans tous les Centres intégrés de répartition des ambulances (CIRA) en Ontario. Le rendement du CIRA à Ottawa est supérieur à la médiane provinciale.
			02:40	N.D.	02:30				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>				
			Médiane	Médiane	Médiane				
Service à la clientèle	Appels aux SMU T2-4 de code 4, délai de réponse (mm : ss) : 90e percentile EMDS408, EMDS 406 ET EMDS415A	p. 29	<b>Résultat en 2009 : 11:51</b> <i>Résultat en 2009 : 10:39</i>	<b>Norme de 1996 : 12:33</b> <i>Norme de 1996 : 10:31</i>	<b>Résultat en 2007 : 12:04</b> <i>Résultat en 2007 : 11:03</i>	Jaune	S.O.	Jaune	Le rendement du délai de réponse reflète la demande de service constante par rapport à la disponibilité des véhicules. Celui ci diminue quand la demande augmente, les distances parcourues sont donc plus longues, ainsi que le délai de réponse.

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>				
			Médiane	Médiane	Médiane				
<b>Services des installations</b>									
Statistique	Superficie en pieds carrés des édifices à bureaux à louer sous la gestion de I et BI FCLT208	S.O.	<b>1 078 985</b>	<b>1 078 985</b>	<b>1 077 840</b>	Blanc	Blanc	Blanc	Le résultat d'Ottawa est supérieur à la médiane et précédé de celui de Toronto seulement.
			347 307	387 167	387 167				
Efficienc	Coût de fonctionnement pour les installations par pied carré des édifices à bureaux à louer sous la gestion de I et BI FCLT307	S.O.	<b>10,69 \$</b>	<b>10,96 \$</b>	<b>7,62 \$</b>	Vert	Vert	Vert	Le coût de fonctionnement par pied carré à louer a diminué de 2 % en 2009 comparativement à 2008 et la médiane de l'IACSM a augmenté de 16 %. Des ajustements ont été apportés en 2008 qui atténuent toute augmentation importante des coûts d'une année à l'autre. La diminution des coûts peut aussi être une indication précoce des répercussions de l'initiative d'Excellence des services.
			12,91 \$	11,12 \$	10,36 \$				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ= Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>				
<b>Service des incendies</b>									
Incidence sur la collectivité	Nombre de lésions à cause des incendies de résidence par 100 000 habitants (toute la municipalité) FIRE105	p. 32	<b>4,6</b>	<b>4,3</b>	<b>5,7</b>	Vert	Vert	Vert	Le résultat à Ottawa est toujours inférieur à la médiane de l'IACSM et le nombre de lésions diminue depuis trois ans. C'est peut-être attribuable aux campagnes de sensibilisation du public, notamment, le Programme sur les comportements sécuritaires et Réveillez-vous et procurez-vous un détecteur de fumée qui fonctionne.
			5,0	4,3	7,5				
Incidence sur la collectivité	Nombre de décès à cause des incendies de résidence par 100 000 habitants (toute la municipalité) FIRE110	p. 32	<b>0,7</b>	<b>0,1</b>	<b>0,6</b>	Vert	Vert	Vert	Le résultat d'Ottawa atteint la médiane de l'IACSM. C'est peut-être attribuable aux campagnes de sensibilisation du public, notamment, le Programme sur les comportements sécuritaires et Réveillez-vous et procurez-vous un détecteur de fumée qui fonctionne.
			0,7	0,5	0,6				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ= Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>				
Incidence sur la collectivité	Nombre d'incendies ayant causé des pertes chez les particuliers par 1 000 ménages (milieu urbain) FIRE116	p. 33	<b>1,1</b>	<b>0,9</b>	<b>1,1</b>	Vert	Vert	Vert	Le résultat d'Ottawa atteint la médiane de l'IACSM et a diminué de 13 % comparativement aux résultats de l'IACSM en 2008. Cette diminution peut être attribuée aux programmes d'information des Services des incendies d'Ottawa, notamment, les programmes sécurité-incendie visant les principales causes d'incendie (tabagisme, sécurité dans la cuisine et dangers de l'électricité).
			1,1	1,0	1,5				
Incidence sur la collectivité	Taux d'incendies ayant causé des pertes chez des particuliers par 1 000 ménages (milieu rural) FIRE117	p. 33	<b>1,2</b>	<b>1,7</b>	<b>1,6</b>	Vert	Rouge	Vert	Le résultat d'Ottawa est inférieur à la médiane de l'IACSM et a diminué de 41 % comparativement aux résultats de l'IACSM en 2008. Cette diminution peut être attribuée aux programmes d'information des Services des incendies d'Ottawa, notamment, les programmes de sécurité-incendie visant les principales causes d'incendie (tabagisme, sécurité dans la cuisine et dangers de l'électricité). De plus, notre équivalent de la certification de garantie d'approvisionnement minimal par camion-citerne est toujours un avantage en milieu rural où il n'y a pas de bornes-fontaines.
			1,6	1,3	1,6				
Service à la clientèle	Nombre d'heures par camion de pompiers doté en service par habitant (milieu urbain) FIRE230	p. 32	<b>0,63</b>	<b>0,64</b>	<b>0,65</b>	Vert	Vert	Vert	Le résultat des Services des incendies d'Ottawa a diminué de 2 % comparativement au résultat d'Ottawa inscrit au rapport 2008 de l'IACSM, ce qui signifie qu'il y a eu moins d'heures par véhicule en service par habitant. Cette mesure est calculée selon le nombre de camions de pompiers. Ottawa se prépare à ouvrir deux nouvelles casernes de pompiers pour garantir que la capacité de réponse correspond à l'expansion et à la croissance de la population.
			0,53	0,64	0,65				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ= Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
			Médiane	Médiane	Médiane				
Niveau de service	Nombre d'heures par camion de pompiers doté en service par habitant (milieu rural) FIRE232	p. 32	5,87	5,93	6,00	Vert	Vert	Vert	Le résultat des Services des incendies d'Ottawa correspond à la fourchette, mais il est inférieur à la médiane de l'IACSM. Il a diminué de 1 % comparativement au résultat d'Ottawa inscrit au rapport 2008 de l'IACSM, ce qui signifie qu'il y a moins d'heures par véhicule en service par habitant à Ottawa. Cette mesure est calculée selon le nombre de camions de pompiers. Ottawa se prépare à ouvrir deux nouvelles casernes de pompiers pour garantir que la capacité de réponse correspond à l'expansion et à la croissance de la population.
			6,04	6,12	6,12				
Efficiences	Coût de fonctionnement pour les Services des incendies par heure d'un véhicule en service (milieu rural) FIRE304 (Δ)	p. 34	10 \$	N.C.	N.C.	Vert	S.O.	S.O.	Le résultat à Ottawa atteint la médiane de l'IACSM. Cette mesure est calculée à l'aide du nombre d'heures d'un camion de pompier en service et du nombre d'heures de réponse du personnel. Selon le modèle de déploiement en milieu rural, les véhicules sont en service en tout temps, mais le personnel répond sur demande seulement. De plus, il n'y a pas de bornes-fontaines en milieu rural et des camions citernes sont utilisés. La tendance aux coûts moindres en milieu rural comparativement au milieu urbain est constante entre les comparateurs de l'IACSM.
			10 \$	N.C.	N.C.				
Efficiences	Coût de fonctionnement pour les Services des incendies par heure d'un véhicule en service (milieu urbain) FIRE305 (Δ)	p. 34	256 \$	N.C.	N.C.	Vert	S.O.	S.O.	Le résultat à Ottawa est inférieur à la médiane de l'IACSM. La tendance normale du coût de fonctionnement par heure-véhicule augmente chaque année, surtout à cause des augmentations négociées de la rémunération, des avantages sociaux et des coûts liés aux activités spécialisées.
			262 \$	N.C.	N.C.				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ= Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
Service à la clientèle	Réel – Délai de réponse à la demande de service de la caserne de pompiers dans le 90e percentile pour les services des incendies en milieu urbain de la municipalité FIRE405	p. 33	Médiane	Médiane	Médiane				Le résultat d'Ottawa est supérieur à la médiane de l'IACSM pour le temps de réponse aux appels à la caserne de pompiers en milieu urbain et c'est peut-être à cause de la grande superficie du territoire que couvre le service en milieu urbain. <i>Le temps de réponse aux appels à la caserne de pompiers en milieu urbain est calculé à partir de l'heure où le personnel de la caserne est informé de l'urgence jusqu'à l'heure où les pompiers arrivent sur les lieux (sauf le temps de répartition).</i>  <i>*Ce résultat ne correspond pas à celui du Rapport d'analyse comparative de l'IACSM (6,8) parce que la définition du numérateur a changé depuis que le rapport de l'IACSM a été achevé. Les définitions du numérateur pour les codes FIRE 405 à 409 dans le dictionnaire des données de 2009 comprenaient au début tous les genres de réponse, mais elles ont été changées pendant la période de rapport pour refléter les définitions de 2008 et on utilise seulement les réponses « alerte-incendie ».</i>
			7,9 *	7,8	7,5	Vert	Jaune	Jaune	
			6,9	7,0	7,1				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
Service à la clientèle	Réel – Délai de réponse à la demande de service de la caserne de pompiers dans le 90e percentile pour les services des incendies en milieu rural de la municipalité FIRE406	p. 33	Médiane	Médiane	Médiane				Le résultat à Ottawa est inférieur à la médiane de l'IACSM pour le temps de réponse aux appels à la caserne de pompiers en milieu rural. Le <i>temps de réponse aux appels à la caserne de pompiers en milieu rural</i> est déterminé à partir de l'heure où le personnel de la caserne est informé de l'urgence jusqu'à l'heure où les pompiers arrivent sur les lieux (sauf le temps de répartition). Les comparateurs de l'IACSM en milieu rural ont tendance à déclarer un temps de réponse supérieur à celui en milieu urbain parce qu'ils parcourent de plus grandes distances et le personnel n'est pas déployé à partir de la caserne de pompiers, il doit d'abord se présenter à la caserne pour obtenir un camion de pompiers.  <i>*Ce résultat ne correspond pas à celui du Rapport d'analyse comparative de l'IACSM (14,6) parce que la définition du numérateur a changé depuis que le rapport de l'IACSM a été achevé. Les définitions du numérateur pour les codes FIRE 405 à 409 dans le dictionnaire des données de 2009 comprenaient au début tous les genres de réponse, mais elles ont été changées pendant la période de rapport pour refléter les définitions de 2008 et on utilise seulement les réponses « alerte-incendie ».</i>
			15,5 *	14,4	14,3	Vert	Vert	Vert	
			15,2	14,4	14,3				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ= Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
			Médiane	Médiane	Médiane				
<b>Services du parc automobile***</b>									
Statistique	Nombre de véhicules (total) FLET240A	S.O.	<b>1 838</b> 538	<b>1 767</b> 526	<b>N.D.</b> N.D.	Blanc	Blanc	S.O.	C'est simplement le nombre de véhicules.
Efficienc	Coût de fonctionnement pour le parc automobile par km-véhicule - tout compris (sauf les véhicules inactifs) FLET340A (Δ)	S.O.	<b>0,58 \$</b> 0,57 \$	<b>0,57 \$</b> 0,57 \$	<b>N.D.</b> N.D.	Vert	Vert	S.O.	Le coût de fonctionnement pour le parc automobile de la Ville d'Ottawa se compare à celui des villes comparatives en Ontario et au Canada. Il faut souligner que le coût à Ottawa est équivalent à la moyenne de l'IACSM (c. à d. 0,58 \$ le kilomètre).
Service à la clientèle	Taux de demande de service FLET410	S.O.	<b>52,07 %</b> 66,15 %	<b>52,02 %</b> 72,31 %	<b>85,74 %</b> 73,88 %	Blanc	Blanc	Blanc	Le résultat de la Ville d'Ottawa est supérieur à la médiane et à la moyenne de l'IACSM.

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ= Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
			Médiane	Médiane	Médiane				
Administration générale***									
Efficiences	Coût de fonctionnement pour la gouvernance et la direction municipale en pourcentage du total du coût de fonctionnement municipal (PMPSM) GENG901M (Δ)	S.O.	3,7 %	N.C.	N.C.	Vert	S.O.	S.O.	Le résultat de la Ville d'Ottawa est inférieur à la médiane de 4,1 % pour les municipalités à un palier. Les différents paliers des administrations municipales reflètent les différences correspondantes de responsabilités pour la prestation des services. Le coût de fonctionnement pour la gouvernance et la direction municipale comprend les coûts pour le maire et les conseillers, la haute direction et les services administratifs, notamment, les finances, les services juridiques et le service du greffe, qui ne sont pas attribuables à des fonctions distinctes de la Ville. Le coût de fonctionnement comprend aussi un pourcentage des coûts de soutien des programmes attribué à ces coûts, notamment, les frais d'administration, ainsi que les coûts des installations et de la technologie de l'information..  * La médiane est pertinente aux municipalités à un palier seulement.
			4,1 % *	N.C.	N.C.				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ= Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
			Médiane	Médiane	Médiane				
<b>Recettes générales</b>									
Niveau de service	Pourcentage total des recettes générales facturées GREV210	p. 89	27 %	23 %	24 %	Vert	Vert	Vert	Le résultat représente une augmentation du nombre de factures du système financier municipal. C'est un reflet positif des activités municipales dans l'ensemble parce que les Comptes débiteurs de la Ville et les USF (Unités de soutien financier) sont considérés centres d'expertise. Une augmentation de facturation/collecte des Services municipaux par l'intermédiaire des Comptes débiteurs reflète une rationalisation des activités et la confiance accrue envers les centres d'expertise financiers. La facturation à la hausse constitue aussi une augmentation des recettes de la Ville.
			20 %	22 %	22 %				
Efficiences	Coût de fonctionnement pour la fonction comptes débiteurs par facture GREV310 (Δ)	p. 90	10 \$	11 \$	9 \$	Vert	Vert	Vert	Une diminution du coût de fonctionnement et une augmentation coïncidente du nombre de documents de la facturation représentent une productivité à la hausse et un meilleur niveau de service de la part du personnel affecté aux fonctions des Comptes débiteurs.
			20 \$	20 \$	21 \$				
Efficiences	Mauvaises créances radiées en pourcentage des recettes facturées GREV325	p. 90	1,0 %	0,1 %	0,1 %	Blanc	Blanc	Blanc	L'augmentation de 2009 découle d'une importante radiation à cause de la faillite de sociétés. Les Comptes débiteurs appliquent depuis des sauvegardes supplémentaires pour protéger la Ville contre des occurrences semblables à l'avenir.
			0,3 %	0,1 %	0,2 %				
Efficiences	Période de collecte moyenne (jours) GREV335	p. 90	33	34	38	Vert	Vert	Vert	Une période de collecte à la baisse reflète une hausse de la productivité et du niveau de service du personnel affecté aux Comptes débiteurs de la Ville. Cela signifie que la Ville reçoit les paiements plus rapidement : plus la dette est perçue rapidement, meilleures sont les chances de succès de la collecte. Cela signifie aussi une augmentation des recettes de la Ville.
			48	39	52				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>				
<b>Ressources humaines***</b>									
Efficience	Frais d'administration des ressources humaines (coût de fonctionnement) par T4 soutenu HRMS305	S.O.	<b>754,59 \$</b>	<b>745,68 \$</b>	<b>822,80 \$</b>	Vert	Vert	Vert	Le résultat d'Ottawa est près de la médiane. La Ville fournit un éventail complet de services de ressources humaines à ses clients, y compris la consultation en de ressources humaines, la santé et la sécurité, le recrutement, le perfectionnement des employés, la gestion de la rémunération et des avantages sociaux, l'évaluation des emplois, les systèmes des de ressources humaines, l'équité et la diversité, les relations de travail et les services de paie centralisés.
			746,65 \$	802,36 \$	843,15 \$				
Incidence sur la collectivité	Nombre de cessations volontaires d'emplois municipaux permanents selon le calcul du nombre moyen d'employés permanents HRMS406	S.O.	<b>2,0 %</b>	<b>2,2 %</b>	<b>2,7 %</b>	Vert	Vert	Vert	La Ville a une trousse de rémunération globale concurrentielle et des modalités d'emploi favorables.
			3,4 %	4,0 %	4,3 %				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ= Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>				
<b>Information et technologie</b>									
Incidence sur la collectivité	Nombre de visites au site Web municipal par habitant INTN105	p. 92	<b>41,8</b>	<b>22,7</b>	<b>18,6</b>	Vert	Vert	Vert	Un nouveau logiciel acquis en 2009 utilise un témoin de connexion des sessions pour déterminer le nombre de visiteurs au site Web de la Ville (les témoins de connexion sont supprimés à la fin de la session). Cette approche est plus précise que celle du logiciel précédent qui calculait comme une visite toutes les visites à partir du même serveur mandataire.  <i>* La médiane est pertinente aux municipalités à un palier seulement</i>
			18,9 *	16,8 *	16,4 *				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ= Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
Niveau de service	Coûts de fonctionnement et d'immobilisations pour les services de TI en pourcentage des dépenses de fonctionnement et d'immobilisations municipales INTN235 (Δ)	p. 92	Médiane	Médiane	Médiane				<p>Nombre d'éléments peuvent expliquer les coûts plus élevés de fonctionnement et d'immobilisations pour les services de TI en 2009 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La Ville d'Ottawa fournit aux citoyens environ le double de services axés sur le public comparativement à la moyenne des autres municipalités membres de l'IACSM.</li> <li>Le vaste territoire (kilomètres carrés) que couvre la Ville et la faible densité de sa population peuvent augmenter les coûts de prestation de la technologie et avoir des répercussions sur le genre de technologie choisie.</li> <li>Le coût de fonctionnement est calculé sur cinq ans en moyenne au lieu d'être représentatif de l'année 2009 seulement.</li> <li>Le coût d'immobilisations peut fluctuer n'importe quelle année, par exemple, à cause des subventions (tendance à la baisse) ou de très grands projets (tendance à la hausse).</li> <li>Selon Gartner**, les frais de TI de l'administration publique en pourcentage de la dépense de fonctionnement sont de 4 % en 2009. La Ville d'Ottawa (à 1,8 %) est donc bien en dessous de la moyenne de l'industrie.</li> </ul> <p>** Source : Gartner, Benchmark Analytics, IT Key Metrics Data : <i>Key Industry Measures: Government: State and Local Analysis: Multiyear</i>, J. Guevara, L. Hall, E. Stegman, le 17 décembre 2010.</p> <p>* La médiane est pertinente aux municipalités à un palier seulement</p>
			1,8 %	1,7 %	1,9 %	Rouge	Rouge	Rouge	
			1,1 % *	1,0 % *	1,0 % *				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
			Médiane	Médiane	Médiane				
Efficiencia	Coûts de fonctionnement et d'immobilisations pour les services de technologie de l'information par membre du personnel ayant un compte de TI actif INTN310 (Δ)	p. 93	4 534 \$	4 079 \$	4 436 \$	Jaune	Jaune	Rouge	<p>Nombre d'éléments peuvent expliquer les coûts plus élevés de fonctionnement et d'immobilisations pour les services de TI en 2009 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. La Ville d'Ottawa fournit aux citoyens environ le double de services axés sur le public comparativement à la moyenne des autres municipalités membres de l'IACSM.</li> <li>. Le vaste territoire (kilomètres carrés) que couvre la Ville et la faible densité de sa population peuvent augmenter les coûts de prestation de la technologie et avoir des répercussions sur le genre de technologie choisie.</li> <li>. Le coût de fonctionnement est calculé sur cinq ans en moyenne au lieu d'être représentatif de l'année 2009 seulement.</li> <li>. Le coût d'immobilisations peut fluctuer n'importe quelle année, par exemple, à cause des subventions (tendance à la baisse) ou de très grands projets (tendance à la hausse).</li> <li>. D'autres éléments qui contribuent peuvent comprendre un investissement important dans le cycle de vie - renouvellement des dispositifs informatiques comme le matériel informatique du serveur (n'importe quelle année). Cet élément serait donc restreint à cette année et ne serait pas une indication habituelle du coût de la TI dans l'ensemble par employé.</li> <li>. Selon Gartner**, le coût de fonctionnement de la TI dans l'administration publique par membre du personnel en 2009 était de 7 400 \$. La Ville d'Ottawa, à 4 534 \$, a un résultat bien inférieur à la moyenne de l'industrie.</li> <li>. La mesure des comptes de TI actifs utilisée en INTN 310 ne donne pas un aperçu complet du nombre total de membres du personnel qui soutiennent les STI. Le nombre total de membres du personnel (ETP) serait de 12 638, une différence d'environ 2 000 par rapport au total des comptes de TI actifs. Si le calcul était fait ainsi, il révélerait que la Ville d'Ottawa est en réalité au dessus de la médiane de moins de 1 % et elle respecte donc très bien l'écart admissible de +/- 4,9 %.</li> </ul> <p>** Source : Gartner, Benchmark Analytics, IT Key Metrics Data : <i>Key Industry Measures: Government: State and Local Analysis: Multiyear</i>, J. Guevara, L. Hall, E. Stegman, le 17 décembre 2010.</p> <p>* La médiane est pertinente aux municipalités à un palier seulement.</p>
			3 840 \$ *	3 697 \$ *	3 381 \$ *				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>				
			Médiane	Médiane	Médiane				
<b>Gestion des investissements</b>									
Efficience	Rendement brut du portefeuille interne en pour cent (selon la valeur comptable moyenne ajustée) INVT312	p. 94	<b>2,1 %</b>	<b>N.D.</b>	<b>N.D.</b>	Jaune	S.O.	S.O.	Le rendement des investissements de la Ville reflète la position de sa liquidité et la durée moyenne pondérée du portefeuille.
			2,6 %	N.D.	N.D.				
Efficience	RDD interne (ratio des dépenses de la direction) INVT322	p. 95	<b>0,04 %</b>	<b>N.D.</b>	<b>N.D.</b>	Rouge	S.O.	S.O.	Le RDD interne de la Ville correspond à celui des années précédentes et à celui des municipalités ayant un portefeuille de taille semblable.
			0,03 %	N.D.	N.D.				
Efficience	Rendement brut du portefeuille externe en pour cent (selon la valeur comptable moyenne ajustée) INVT314	p. 95	16 %	<b>N.D.</b>	<b>N.D.</b>	Vert	S.O.	S.O.	Le résultat de la Ville reflète les gains du Fonds de dotation et les autres résultats représentent diverses catégories d'actif.
			4 %	N.D.	N.D.				
Efficience	RDD externe (ratio des dépenses de la direction) INVT324	p. 95	0,20 %	<b>N.D.</b>	<b>N.D.</b>	Vert	S.O.	S.O.	Le RDD externe reflète les frais de gestion liés au Fonds de dotation. Ils sont très concurrentiels pour des investissements semblables.
			0,26 %	N.D.	N.D.				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ= Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>				
<b>Services juridiques</b>									
Niveau de service	Coût de fonctionnement pour les services juridiques par tranche de 1 000 \$ des dépenses de fonctionnement et d'immobilisations municipales LEGL260 (Δ)	p. 97	<b>2,93 \$</b>	<b>3,19 \$</b>	<b>3,33 \$</b>	Vert	Vert	Jaune	La gestion des coûts est faite par l'intermédiaire des efficiences à l'interne et l'offre permanente de services stratégiques pour la prestation de services juridiques à l'externe.
			2,93 \$	3,10 \$	3,03 \$				
Efficience	Coût de fonctionnement pour les services juridiques à l'interne à l'heure par avocat à l'interne LEGL315 (Δ)	p. 97	<b>127 \$</b>	<b>135 \$</b>	<b>137 \$</b>	Vert	Vert	Vert	Les avocats n'ont pas droit au temps supplémentaire. Pendant un an toutefois, le temps supplémentaire équivaut environ à 2,5 avocat en équivalents à temps plein (ETP), soit un coût de fonctionnement pour les services juridiques à l'interne moindre à l'heure par avocat à l'interne.
			139 \$	138 \$	134 \$				
Efficience	Coût des services juridiques à l'externe à l'heure par avocat à l'externe LEGL320	p. 98	<b>218 \$</b>	<b>233 \$</b>	<b>243 \$</b>	Vert	Vert	Vert	L'offre permanente de services stratégiques (OPSS) a été négociée avec trois cabinets d'avocats pour la prestation des services juridiques à l'externe de 2007 à 2010 et nous avons obtenu des taux horaires pondérés favorables. Ottawa a l'un des plus faibles coûts de services juridiques à l'externe à l'heure par avocat de toutes les municipalités participantes.
			330 \$	345 \$	298 \$				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
			Médiane	Médiane	Médiane				
<b>Services de bibliothèque</b>									
Incidence sur la collectivité	Nombre annuel d'utilisations de la bibliothèque par habitant (PMPSM) PLIB105	p. 37	<b>30,4 *</b>	<b>28,1</b>	<b>25,9</b>	Vert	Vert	Vert	La bibliothèque continue d'avoir un taux supérieur à la médiane depuis trois ans. L'utilisation accrue de la bibliothèque peut être attribuée à une augmentation du nombre d'articles empruntés, de visites en personne, de visites électroniques et d'utilisateurs des bases de données.  <i>* Veuillez noter qu'il y a une erreur dans le résultat inscrit au Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM (30,3 au lieu de 30,4).</i>
			28,1	25,6	24,9				
Incidence sur la collectivité	Nombre d'utilisations électroniques de la bibliothèque par habitant PLIB106	p. 37	<b>9,5</b>	<b>7,8</b>	<b>7,0</b>	Vert	Vert	Vert	La bibliothèque atteint la médiane pour les utilisations électroniques. Au cours des trois dernières années l'utilisation des services en ligne a augmenté. Ces services sont populaires parce qu'ils permettent au clients de consulter le catalogue, demander des articles, faire des recherches dans des bases de données et télécharger des articles.
			9,5	7,3	7,2				
Incidence sur la collectivité	Nombre d'utilisations non électroniques de la bibliothèque par habitant PLIB107	p. 37	<b>20,8</b>	<b>20,3</b>	<b>18,9</b>	Vert	Vert	Vert	Le taux de la bibliothèque continue d'être plus élevé que la médiane pour les services qui incitent les clients à visiter les installations. Le principal service d'emprunt d'articles et les visites affichent un nombre élevé sans précédent et révèlent une forte demande de services bibliothécaires.
			16,5	18,9	18,6				
Niveau de service	Nombre d'heures de service bibliothécaire annuel par habitant PLIB201	p. 36	<b>0,09</b>	<b>0,09</b>	<b>0,09</b>	Vert	Jaune	Jaune	La bibliothèque atteint la médiane pour les heures de service. Le besoin de fonds supplémentaires pour augmenter les heures de service est une priorité du Conseil d'administration de la bibliothèque publique d'Ottawa.
			0,09	0,10	0,10				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
Niveau de service	Nombre de ressources documentaires de la bibliothèque par habitant PLIB205	p. 36	2,5	2,5	2,6	Jaune	Jaune	Jaune	Le nombre de ressources documentaires de la bibliothèque par habitant est l'un des plus faibles des municipalités comparatives de l'IACSM, surtout à cause des contraintes budgétaires. Le résultat de la bibliothèque est inférieur à la médiane pour le nombre de pieds carrés par superficie de bibliothèque par habitant (deuxième rang des résultats les plus faibles des villes comparatives). Cela signifie qu'il y a moins de superficie pour les ressources documentaires de la bibliothèque.
			2,8	2,7	2,8				
Efficience	Coût de fonctionnement pour la bibliothèque par utilisation (PMPSM) PLIB305M (Δ)	p. 38	1,64 \$	N.C.	N.C.	Vert	S.O.	S.O.	Le coût de la bibliothèque par utilisation est toujours parmi les plus faibles des villes comparatives de l'IACSM. La bibliothèque continue de faire la gestion des fonds publics avec efficacité et efficience.
			1,72 \$	N.C.	N.C.				
Service à la clientèle	Nombre annuel moyen de fois où un article est emprunté (roulement) PLIB405	p. 38	5,1	5,0	4,8	Vert	Vert	Vert	Le roulement révèle la demande pour la collection de la bibliothèque et la popularité de ses articles. Le taux de roulement élevé comparativement à la moyenne de l'IACSM indique que le personnel choisit des articles que les clients veulent emprunter.
			4,6	3,6	3,5				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ= Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>				
<b>Services d'octroi de permis ***</b>									
Niveau de service	Nombre de permis octroyés par 100 000 habitants LICN205	S.O.	<b>1 437,7</b>	<b>1 287,4</b>	<b>1 252,7</b>	Vert	Vert	Jaune	L'augmentation est attribuable à l'établissement d'une équipe dévouée d'agents d'octroi de permis d'entreprise.
			1 437,7	1 356,5	1 373,1				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
			Médiane	Médiane	Médiane				
<b>Services de soins de longue durée</b>									
Incidence sur la collectivité	Pourcentage de besoins communautaires de SLD satisfaits LTCR105	p. 40	<b>9,0 %</b>	<b>8,9 %</b>	<b>9,1 %</b>	Vert	Vert	Vert	Il y a un léger écart d'une année à l'autre à cause du nombre de lits de soins de longue durée provisoires dans la collectivité.
			9,1 %	9,2 %	9,3 %				
Niveau de service	Jours-lits dans les centres de SLD par 100 000 habitants LCTR217	p. 40	<b>28 822</b>	<b>29 223</b>	<b>29 438</b>	Jaune	Jaune	Jaune	La population de la Ville d'Ottawa augmente, mais pas le nombre de lits dans les centres municipaux.
			35 990	36 282	36 327				
Efficience	Coût de fonctionnement pour les centres de SLD (ajusté selon l'IGC) par jour-lit de centre de SLD LCTR305 (Δ)	p. 41	<b>195 \$</b>	<b>191 \$</b>	<b>185 \$</b>	Vert	Vert	Vert	Les modèles de répartition du personnel sont rationalisés à l'aide de deux examens opérationnels pour identifier les efficience.
			205 \$	193 \$	186 \$				
Service à la clientèle	Satisfaction des résidents des centres de SLD LCTR405	p. 41	<b>91 %</b>	<b>94 %</b>	<b>93 %</b>	Vert	Vert	Vert	La diminution de la satisfaction est due à l'augmentation des niveaux d'acuité des soins des résidents et des modèles de dotation stables. Certains postes ne sont pas remplacés pour combler les écarts.
			95 %	94 %	95 %				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
			Médiane	Médiane	Médiane				
<b>Services de stationnement</b>									
Niveau de service	Nombre de places de stationnement payant gérées par 100 000 habitants PRKG205	p. 42	762	775	747	Rouge	Rouge	Rouge	<p>Cette mesure de l'IACSM comprend les stationnements dans la rue et hors rue. La position de la Ville d'Ottawa par rapport à la médiane est principalement influencée par le nombre de places hors rue gérées par la municipalité, qui est largement inférieure à la médiane provinciale.</p> <p>Actuellement, environ 14 % de l'inventaire des places de stationnement hors rue dans le secteur central appartient à la Ville d'Ottawa. Il s'agit d'une orientation stratégique qui aide fortement la Ville d'Ottawa à atteindre ses principaux objectifs de transport, les répartitions modales et les buts de l'utilisation des terrains établis dans le Plan directeur des transports et le Plan officiel.</p> <p>Un approvisionnement réduit de stationnements de longue durée incite davantage le public à choisir d'autres modes de transport et reflète une priorité accordée au stationnement de courte durée qui avantage les entreprises, les services et les destinations touristiques.</p>
			1 422	1 345	1 337				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>				
Efficiences	Recettes brutes du stationnement par place de stationnement payant PRKG305	p. 43	<b>2 394 \$</b>	<b>2 201 \$</b>	<b>2 068 \$</b>	Vert	Vert	Vert	<p>Le programme de stationnement payant fonctionne selon la stratégie de gestion des stationnements municipaux qui a établi le stationnement comme service au lieu de source de revenu. La stratégie de gestion des stationnements municipaux comprend des lignes directrices explicites d'établissement de tarifs garantissant que les taux horaires reflètent la demande de places de stationnement et un roulement approprié pour soutenir les entreprises, les établissements et le tourisme.</p> <p>Les taux horaires de stationnement dans la rue à Ottawa sont actuellement plus élevés que ceux d'autres municipalités en Ontario (à l'exception de Toronto), les recettes sont donc plus élevées par stationnement payant.</p> <p>Conformément à la stratégie de gestion des stationnements municipaux, les recettes en surplus sont réinvesties pour améliorer et élargir le programme de stationnement.</p>
Efficiences	Coût de fonctionnement pour les services de stationnement par place de stationnement payant gérée PRKG320 (Δ)	p. 43	<b>994 \$</b>	<b>N.C.</b>	<b>N.C.</b>	Rouge	S.O.	S.O.	<p>Ottawa étant une grande municipalité, elle a des coûts plus élevés que d'autres villes plus petites participant à l'IACSM. Ils comprennent les frais d'entretien et de remise en état d'un nombre plus élevé de structures de stationnement, ainsi qu'une hausse des impôts fonciers.</p>

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
			Médiane	Médiane	Médiane				
<b>Services des parcs</b>									
Incidence sur la collectivité	Pourcentage de tous les parcs par rapport à la superficie totale de la municipalité PRKS125	p. 44	<b>1,7 %</b>	<b>1,7 %</b>	<b>1,6 %</b>	Rouge	Rouge	Rouge	Le coût par hectare à Ottawa est plus élevé que la médiane en raison du niveau d'entretien, spécifiquement pour les espaces verts, qui est plus élevé que dans les autres municipalités.
			5,1 %	5,1 %	5,1 %				
Niveau de service	Nombre d'hectares de parcs entretenus par 100 000 habitants PRKS205	p. 45	396	389	319	Vert	Vert	Vert	Étant donné la grande superficie des parcs naturels fédéraux, Ottawa peut se concentrer sur l'entretien des espaces verts et sa mesure est donc au dessus de la médiane.
			287	342	319				
Niveau de service	Nombre d'hectares d'espaces verts par 100 000 habitants PRKS210	p. 45	128	134	180	Rouge	Rouge	Rouge	Deux municipalités ayant une petite population, mais une grande superficie d'espaces verts, ainsi que l'incapacité d'inclure les parcs fédéraux dans la mesure, ont atténué les résultats d'Ottawa.
			308	226	227				
Niveau de service	Coût de fonctionnement des parcs par personne (PMPSM) PRKS230M (Δ)	p. 46	<b>42 \$</b>	<b>N.C.</b>	<b>N.C.</b>	Vert	S.O.	S.O.	Le coût des parcs par personne à Ottawa correspond à la médiane de l'IACSM.
			42 \$	N.C.	N.C.				
Efficience	Coût de fonctionnement par hectare - Entretien et espaces verts PRKS315 (Δ)	p. 45	<b>8 038 \$</b>	<b>N.C.</b>	<b>N.C.</b>	Rouge	S.O.	S.O.	Le coût par hectare à Ottawa a augmenté énormément parce que les coûts des contrats inscrits dans le CRIF, auparavant exclus, sont maintenant inclus.
			6 654 \$	N.C.	N.C.				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>				
Administration de la paie***									
Efficience	Pourcentage des paiements de l'horaire régulier versés par virement automatique FPRL325A	S.O.	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>N.D.</b>	Vert	Vert	S.O.	Le transfert par virement automatique de la rémunération est obligatoire à la Ville d'Ottawa et c'est la meilleure pratique. L'élimination du traitement des chèques de paie a réduit les coûts de traitement.
			100,0 %	100,0 %	N.D.				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>				
<b>Services d'urbanisme</b>									
Niveau de service	Nombre de demandes d'aménagement reçues par 100 000 habitants PLNG205	p. 48	<b>144</b>	<b>188</b>	<b>187</b>	Blanc	Blanc	Blanc	Ce résultat est une mesure de la vigueur de l'économie locale dont l'activité a diminué en 2009. Les données du troisième trimestre de 2010 indiquent une augmentation de l'activité liée aux demandes qui est plus près des niveaux de 2007 et 2008.  <i>* La médiane est pertinente aux municipalités à un palier seulement.</i>
			137*	134*	187*				
Niveau de service	Coût de fonctionnement de l'urbanisme par habitant PLNG250 (Δ)	p. 49	<b>38,54 \$</b>	<b>N.C.</b>	<b>N.C.</b>	Rouge	S.O.	S.O.	Le coût de fonctionnement pour l'urbanisme et les coûts des demandes de planification de l'aménagement sont plus élevés que la médiane pour d'autres municipalités à un palier à cause des différences organisationnelles. Dans le cadre de la réorganisation municipale en 2009, les unités services supplémentaires ont été consolidés pour créer le modèle à guichet unique. Ces unités ne sont pas tous reflétés dans les coûts d'autres municipalités.  <i>* La médiane est pertinente aux municipalités à un palier seulement.</i>
			23,93 \$ *	N.C.	N.C.				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
Efficience	Coût de fonctionnement pour les demandes de planification de l'aménagement par demande reçue PLNG305	p. 49	<b>16 496 \$</b>	<b>6 116 \$</b>	<b>5 541 \$</b>	Rouge	Jaune	Rouge	Les résultats d'Ottawa et de la médiane sont supérieurs à ceux des années précédentes, en partie à cause des changements obligatoires apportés au rapport d'information financière. De plus, le coût de fonctionnement pour l'urbanisme et les coûts des demandes de planification d'aménagement à Ottawa sont plus élevés que la médiane pour d'autres municipalités à un palier à cause des différences organisationnelles. Dans le cadre de la réorganisation municipale en 2009, les unités de service supplémentaires ont été consolidés pour établir le modèle de service à guichet unique. Ces unités ne sont pas tous reflétés dans les coûts d'autres municipalités.  <i>* La médiane est pertinente aux municipalités à un palier seulement.</i>
			9 644 \$ *	5 182 \$ *	4 002 \$ *				
Service à la clientèle	Pourcentage des demandes d'aménagement respectant les échéanciers de la <i>Loi sur l'aménagement du territoire</i> PLNG450	p. 48	<b>71 %</b>	<b>90 %</b>	<b>91 %</b>	Rouge	Vert	Vert	De nombreux éléments ont des répercussions sur les échéanciers, y compris le degré de complexité, l'ampleur de l'engagement public, les enjeux, le nombre et la fréquence des réunions du Conseil et du Comité. Le Service entreprend un examen sur 18 mois du modèle à guichet unique qui tiendra compte des échéanciers et des ressources à obtenir. Cet examen fera l'objet d'un rapport au Conseil et au Comité en 2011.  <i>* La médiane est pertinente aux municipalités à un palier seulement.</i>
			96 % *	92 % *	90 % *				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
			Médiane	Médiane	Médiane				
<i>Loi sur les infractions provinciales***</i>									
Niveau de service	Pourcentage des demandes qui font l'objet d'un appel à la CAMO PCRT215	S.O.	<b>0,51</b> — — — 0,16	<b>0,55</b> — — — 0,15	<b>0,55</b> — — — 0,15	Blanc	Blanc	Blanc	Ce résultat correspond à la médiane de l'IACSM.
Niveau de service	Pourcentage des appels réglés avant l'audience PCRT222	S.O.	<b>31 182,40</b> — — — 7 067,56	<b>8 736,93</b> — — — 6 941,54	<b>9 645,67</b> — — — 7 038,10	Vert	Vert	Vert	Le numérateur est grand en raison de l'inclusion des frais pour les contraventions de stationnement (343 719).
Efficience	Coût de fonctionnement des services visés par la LIP par inculpation PCRT305 (Δ)	S.O.	<b>14,79 \$</b> — — — 57,44 \$	<b>N.C.</b> — — — N.C.	<b>N.C.</b> — — — N.C.	Vert	S.O.	S.O.	Le résultat comprend les services visés par la LIP, la poursuite et la perception.
Efficience	Taux de perception PCRT310	S.O.	<b>47,87 %</b> — — — 47,52 %	<b>40,70 %</b> — — — 45,20 %	<b>35,48 %</b> — — — 41,18 %	Vert	Jaune	Jaune	La Ville a un bon résultat de 47,87 % en 2009. Cela signifie qu'elle perçoit près de 50 % des contraventions impayées pendant l'année.

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>				
<b>Service de police</b>									
Incidence sur la collectivité	Nombre déclaré d'infractions au <i>Code criminel</i> avec violence par 100 000 habitants PLCE105M	p. 52	<b>648</b>	<b>759</b>	<b>848</b>	Vert	Vert	Vert	Ottawa est toujours l'un des grands centres urbains les plus sécuritaires au Canada, le taux d'incidents avec violence déclarés étant constamment très inférieur à la médiane de l'IACSM. Il y a eu moins de crimes dans toutes les catégories, sauf le vol qualifié, à cause du nombre de vols d'OxyContin à la hausse dans les pharmacies locales. La nouvelle Escouade contre le vol qualifié a fait enquête et résolu un certain nombre des 20 incidents.
			937	1,065	955				
Incidence sur la collectivité	Nombre total d'infractions au <i>Code criminel</i> déclarées (autres que la circulation) par 100 000 habitants PLCE120M	p. 51	<b>4 359</b>	<b>4 695</b>	<b>5 219</b>	Vert	Vert	Vert	Le taux de criminalité dans l'ensemble a légèrement diminué dans la ville en 2009 et le résultat est bien inférieur à la médiane de l'IACSM depuis deux ans.
			5 271	4 901	5 219				
Niveau de service	Nombre total d'employés du Service de police (agents et civils) par 100 000 habitants PLCE215	p. 51	<b>209</b>	<b>207</b>	<b>203</b>	Vert	Vert	Vert	La dotation au Service de police d'Ottawa est toujours inférieure à la médiane de l'IACSM pour le taux du personnel policier au total.
			214	215	213				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ= Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
Efficience	Nombre total d'infractions au <i>Code criminel</i> (autres que la circulation) par 100 000 habitants PLCE305	p. 54	29	32	37	Vert	Vert	Jaune	Le nombre d'infractions au <i>Code criminel du Canada</i> déclarées au prorata du nombre de membres du personnel assermentés est une indication de la charge de travail. Bien entendu, ce résultat ne saisit pas toute la portée des activités policières, y compris les initiatives proactives, l'aide aux victimes d'un crime, l'application des règlements de la circulation – les infractions au <i>Code de la route</i> , les vérifications dans la rue et d'autres activités de sécurité publique et communautaire. Le résultat du Service de police d'Ottawa est constamment sous la médiane de l'IACSM pour le taux du personnel policier au total.
			31	32	34				
Service à la clientèle	Taux de conclusion – Crimes avec violence PLCE405	p. 53	66 %	66 %	60 %	Jaune	Jaune	Rouge	Les taux de conclusion continuent de faire l'objet d'une surveillance. Statistique Canada publie maintenant les taux de conclusion pondérés selon la gravité des crimes. De plus, les responsables du Projet d'amélioration des Services des enquêtes criminelles (SEC) examinent tous les aspects des activités d'enquête du SPO.
			75 %	75 %	75 %				
Incidence sur la collectivité	Indice de gravité de la criminalité dans l'ensemble PLCE180	p. 52	68	70	77	Vert	Vert	Vert	Les SEC tiennent non seulement compte du nombre d'actes criminels, mais aussi de la gravité selon les données sur la condamnation (p. ex., des voies de fait simples suscitent une peine plus longue qu'un méfait). L'indice à Ottawa reflète la sécurité relative de la ville et il est constamment inférieur à la médiane de l'IACSM et à celui des SEC nationaux (87,2).
			76	74	79				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>				
Incidence sur la collectivité	Indice de gravité des crimes avec violence PLCE170	p. 53	80	75	77	Vert	Vert	Vert	Les SEC tiennent non seulement compte du nombre d'actes criminels, mais aussi de la gravité selon les données sur la condamnation (p. ex., des voies de fait simples suscitent une peine plus longue qu'un méfait). L'indice à Ottawa reflète la sécurité relative de la ville et atteint constamment la médiane de l'IACSM, mais il est bien inférieur à celui des crimes avec violence des SEC nationaux (93,7).
			80	75	77				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ= Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
Services d'approvisionnement***									
Incidence sur la collectivité	Pourcentage des biens et services achetés (sommes pour le fonctionnement et les immobilisations) par l'intermédiaire du processus de passation de marchés FPUR105	S.O.	65,8 %	55,2 %	60,6 %	Vert	Vert	Vert	Ce pourcentage est axé sur une moyenne triennale qui minimise les répercussions du Programme de stimulation de l'infrastructure. Le résultat pour 2009 seulement est de 78,9 %. De plus, ce nombre ne comprend pas l'approvisionnement effectué par la Direction de l'approvisionnement; mais celle attribuée autrement que par commandes d'achat de la Ville (Cartes pour petits achats, Paiements sans référence, Bons de commande du Service et Commandes de matériel).
			48,3 %	44,9 %	41,5 %				
Efficience	Coût de fonctionnement pour les achats centralisés par tranche de 1 000 \$ de biens et services achetés FPUR360 (Δ)	S.O.	4,82 \$	N.D.	N.D.	Vert	S.O.	S.O.	Le Programme de stimulation de l'infrastructure a augmenté énormément la valeur totale des contrats attribués en 2009, mais le nombre de contrats attribués est relativement constant. La valeur et le profil de ces contrats ont toutefois beaucoup augmenté.
			5,37 \$	N.D.	N.D.				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>				
<b>Services routiers</b>									
Incidence sur la collectivité	Km-véhicules parcourus par km de voie (routes principales) ROAD112	p. 55	<b>1 346</b>	<b>1 411</b>	<b>1 400</b>				Le nombre de kilomètres parcourus par véhicule a augmenté de 2 % en 2009, le nombre de kilomètres de voie pour les catégories 1, 2 et 3 a augmenté de 7 % et cette mesure a donc diminué légèrement de 2008 à 2009. Ce résultat semble correspondre à la médiane.  Les caractéristiques distinctes d'une ville à l'autre liées à la superficie du territoire, à la répartition – densité de la population et à la composition du réseau routier (artères et voies de distribution par rapport aux rues locales) qui influencent la mesure ne sont pas d'une base commune. Il est donc difficile de tirer des conclusions définitives ou de formuler un énoncé de rendement par rapport aux autres ou à la médiane.
			1 427	1 500	1 506	Blanc	Blanc	Blanc	
Efficiéce	Coût de fonctionnement pour les routes (toutes les fonctions) par km de voie ROAD308 (Δ)	p. 57	<b>13 652 \$</b>	<b>N.C.</b>	<b>N.C.</b>				Le coût de fonctionnement pour les routes par kilomètre de voie a diminué de 9 % de 2008 à 2009 à cause des coûts moindres en hiver et des gains d'efficiéce. Les résultats sont comparés à ceux des municipalités à un palier seulement.  Cette mesure est liée aux activités des Services d'infrastructure et des Services des travaux publics.  <i>* La médiane est pertinente aux municipalités à un palier seulement.</i>
			10 718 \$ *	N.C.	N.C.	Rouge	S.O.	S.O.	

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ= Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
Incidence sur la collectivité	Pourcentage de km de voies asphaltées dont les conditions sont cotées bonnes ou très bonnes (PMPSM) ROAD405M	p. 56	86 %	76 %	77 %	Vert	Vert	Vert	<p>La Ville inscrit constamment des résultats supérieurs pour cette mesure. Il est difficile de comparer avec d'autres municipalités parce qu'elles n'utilisent pas toutes la même méthode de cotation pour sélectionner les routes en bon ou très bon état. Les caractéristiques distinctes d'une ville à l'autre liées à la composition du réseau routier (artères et voies de distribution par rapport aux rues locales) qui influencent la mesure ne sont pas non plus d'une base commune.</p> <p>La collecte et la compilation des données sont cycliques. La comparaison des résultats d'Ottawa d'une année à l'autre indique qu'il faut examiner l'analyse de l'état des routes en 2009 et déterminer de nouveau les résultats des années précédentes au besoin.</p> <p>C'est une mesure liée aux Services d'infrastructure.</p> <p><i>* La médiane est pertinente aux municipalités à un palier seulement.</i></p>
			52 % *	51 % *	51 % *				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ= Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
Service à la clientèle	Pourcentage des ponts et ponceaux dont les conditions sont cotées bonnes ou très bonnes (PMPSM) ROAD415M	p. 56	44 %	N.D.	N.D.	Rouge	S.O.	S.O.	Nouvelle mesure en 2009 jamais déclarée auparavant. La méthode de calcul proposée ne fait pas partie des exigences du rapport. Il est difficile de comparer avec d'autres municipalités parce qu'elles n'utilisent pas toutes la même méthode de cotation pour définir ce qui est en bon ou très bon état. Les résultats de la Ville en 2009 sont déterminés selon une référence qualitative aux coûts prévus pendant une période déterminée. Ottawa passera bientôt à une mesure quantitative de l'inspection de l'état des structures qui permettra les comparaisons provinciales et une interprétation significative de l'état des structures. Quant aux inspections achevées en 2010 à l'aide d'une approche quantitative, les résultats sont de 70 % en bon ou très bon état. Lorsque la conversion des inspections sera achevée, il faudra revoir les résultats de 2009.  C'est une mesure liée aux Services d'infrastructure.  <i>* La médiane est pertinente aux municipalités à un palier seulement.</i>
			72 % *	N.D.	N.D.				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ= Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>				
Efficience	Coût de fonctionnement pour le déneigement des routes par km de voie entretenue (PMPSM) ROAD903M (Δ)	p. 57	<b>5 070 \$</b>	<b>6 691 \$</b>	<b>4 985 \$</b>	Rouge	Rouge	Rouge	<p>Le coût de déneigement à Ottawa est généralement plus élevé que celui d'autres municipalités parce que les hivers sont plus rigoureux. Un hiver plus doux en 2009 et des gains d'efficience ont contribué à réduire le coût de fonctionnement en 2009.</p> <p>Le coût de fonctionnement en 2009 à Ottawa par km de voie se compare favorablement aux plus grandes municipalités du groupe de l'IACSM (c. à d. Toronto et Winnipeg), mais il est très supérieur aux 12 plus petites municipalités inclus dans les 15 membres du groupe.</p> <p><i>* La médiane est pertinente aux municipalités à un palier seulement.</i></p>
			3 512 \$	4 513 \$	3 302 \$				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
			Médiane	Médiane	Médiane				
<b>Services d'aide sociale</b>									
Incidence sur la collectivité	Durée moyenne des prestations d'aide sociale (mois) SSIM105	p. 60	18,0	20,5	21,8	Rouge	Rouge	Rouge	<p>Ottawa fait de grands efforts pour améliorer cette mesure.</p> <p>Depuis trois ans, la durée moyenne des prestations d'aide sociale d'Ontario au travail versées à une personne - famille à Ottawa a diminué de 3,8 mois. Ce progrès rapproche Ottawa de la médiane. Parmi les membres de l'IACSM, les plus grandes municipalités ont tendance à déclarer un nombre de mois plus élevé sur l'aide sociale.</p> <p>Les Services sociaux et communautaires offrent un éventail de services et de soutien à l'emploi qui aident les participants à se préparer à un emploi durable, à le trouver et à le conserver. Malgré la récession économique en 2009, les participants à Ontario au travail à Ottawa ont continué de trouver des occasions d'emploi. Chaque mois, 28 % des participants qui ont quitté Ontario au travail l'ont fait pour des raisons d'emploi. Le taux d'Ottawa est l'un des plus élevés dans la province.</p> <p>Simultanément, à cause de la récession, davantage de personnes ont eu besoin de l'aide sociale en 2009 comme le reflète la première argumentation du nombre de cas d'Ontario au travail à Ottawa depuis 2003.</p> <p>Ces éléments ont contribué à diminuer la durée moyenne du temps passé sur l'aide sociale.</p>
			13,3	14,5	15,9				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ= Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
Incidence sur la collectivité	Pourcentage de cas obtenant des prestations d'aide sociale pendant moins de 12 mois SSIM110	p. 59	60 %	57 %	55 %	Jaune	Jaune	Jaune	L'amélioration du résultat d'Ottawa (de 55 % à 60 %) est attribuée en partie aux stratégies et aux occasions de la Ville qui soutiennent la réintégration des participants à Ontario au travail dans le marché du travail et à la disponibilité des emplois sur la scène locale. Le nombre de nouveaux cas a aussi eu des répercussions sur cette mesure.  De nombreux participants sont prêts à retourner sur le marché du travail assez rapidement, mais les participants ayant des besoins plus complexes (c. à d. une très mauvaise santé) peuvent avoir besoin de l'aide sociale plus longtemps. Divers éléments, notamment, le manque d'expérience du travail canadien, le degré d'alphabétisation, les aptitudes linguistiques et la scolarité, peuvent aussi avoir des répercussions sur la capacité d'une personne de trouver du travail. Les grands centres urbains, comme Ottawa, ont tendance à avoir un nombre plus élevé de participants qui ont besoin de l'aide sociale pour de plus longues périodes.
			64 %	62 %	60 %				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ= Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>				
Niveau de service	Nombre mensuel de cas de l'aide sociale par 100 000 ménages SSIM206	p. 59	<b>4 198</b>	<b>4 127</b>	<b>4 467</b>	Blanc	Blanc	Blanc	<p>Le nombre de cas de l'aide sociale par 100 000 ménages a augmenté de 1,7 % en 2009 à Ottawa. C'est la première augmentation de la Ville depuis que l'IACSM inscrit cette mesure (2005). Le nombre de cas d'Ontario au travail à Ottawa a diminué chaque année jusqu'en 2009. La croissance à Ottawa était moyenne en 2009 comparativement à la médiane de l'IACSM qui a augmenté de 10,1 %.</p> <p>La croissance modeste du nombre de cas à Ottawa peut être attribuée à l'économie locale relativement vigoureuse pendant la récession économique et au soutien à l'emploi de la Ville qui aide les participants d'Ontario au travail à faire la transition vers l'emploi. Malgré un marché du travail plus difficile, davantage de participants à Ottawa ont quitté l'aide sociale pour accepter un emploi en 2009 comparativement à l'année précédente.</p> <p>Les économistes prévoient qu'il faudra peut-être deux ou trois ans avant que l'emploi revienne au niveau précédant la récession. Le rythme de la relance économique à Ottawa aura des répercussions sur l'augmentation du nombre de cas au cours des prochaines années</p>
			4 247	3 856	4 145				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ= Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
Efficience	Coût de fonctionnement pour l'administration mensuelle de l'aide sociale par cas SSIM305 (Δ)	p. 60	247 \$	264 \$	231 \$	Jaune	Vert	Vert	<p>Le coût de fonctionnement pour l'administration par cas représente le coût moyen de prestation et d'administration des programmes et services. Le coût de l'administration à Ottawa a diminué de 6 %, ou 17,00 \$, par cas en 2009, ce qui est attribué en partie à une diminution du nombre de postes du personnel.</p> <p>Le coût de fonctionnement pour l'administration par cas à Ottawa est de 8 % supérieur à la médiane de l'IACSM. Des arrêts de travail dans d'autres municipalités ont diminué le coût de fonctionnement pour l'administration en 2009, ce qui a eu une incidence sur la médiane.</p> <p>Divers éléments ont une incidence sur ces coûts, notamment, le nombre de cas, la démographie et les coûts de main-d'œuvre.</p>
			228 \$	252 \$	242 \$				
Efficience	Coût mensuel des prestations de l'aide sociale par cas SSIM310 (Δ)	p. 60	710 \$	691 \$	690 \$	Vert	Vert	Vert	<p>Le coût des prestations versées aux bénéficiaires de l'aide sociale à Ottawa a augmenté de 2% en 2009, soit 19,00 \$, par cas. Malgré l'augmentation, le coût des prestations à Ottawa est toujours inférieur à la médiane. Un plus grand besoin des bénéficiaires de prestations de l'aide sociale et les coûts à la hausse des biens et services achetés ont contribué à l'augmentation.</p> <p>La province transfère graduellement le coût des prestations des bénéficiaires d'Ontario au travail et elle couvrira 100 % des coûts en 2018.</p>
			715 \$	700 \$	690 \$				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
			Médiane	Médiane	Médiane				
Efficience	Coût de fonctionnement mensuel pour l'aide sociale (administration et prestations) par cas SSIM315 (Δ)	p. 60	957 \$	955 \$	921 \$	Vert	Vert	Vert	Le coût de fonctionnement total, y compris l'administration et les prestations, a augmenté de 0,2 % à Ottawa, ou 2,00 \$, par cas depuis 2008. Pendant la même période, la médiane pour tous les membres de l'IACSM a augmenté de 1,1 %, ou 11,00 \$ par cas. Le coût à Ottawa est à moins de 2 % de la médiane de l'IACSM.
			939 \$	928 \$	922 \$				
Service à la clientèle	Délai de confirmation de l'admissibilité des clients de l'aide sociale (jours) SSIM405	p. 58	4,5	4,4	4,2	Vert	Vert	Vert	La province a une norme de quatre jours à partir du moment où la personne demande de l'aide sociale jusqu'à ce qu'une décision soit prise sur l'admissibilité. À 4,5 jours, Ottawa est la municipalité la plus près d'atteindre la norme provinciale et d'avoir un délai de réponse plus rapide comparativement à la médiane de l'IACSM. Au moment de la demande, les particuliers et les familles sont souvent en crise (sociale, médicale et financière). Les ressources sont efficacement réparties pour garantir la réceptivité appropriée à cette étape.  Le nombre de demandes d'aide sociale a augmenté en 2009. Les répercussions de la récession économique ont été ressenties sur la scène locale, il y a eu incidence sur l'emploi et les demandes d'aide sociale ont augmenté.
			6,9	6,8	6,9				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
			Médiane	Médiane	Médiane				
<b>Services de logement social</b>									
Incidence sur la collectivité	Pourcentage de ménages sur la liste d'attente placés dans des logements sociaux chaque année SCHG110	p. 62	<b>18 %</b>	<b>20 %</b>	<b>23 %</b>	Vert	Vert	Vert	Il n'y a pas eu de nouveaux logements à loyer indexé sur le revenu (LIR) ajoutés à l'inventaire et le nombre de ménages placés dépend de ceux qui quittent un logement social.  Quand moins de ménages quittent des logements sociaux, moins de nouveaux ménages sont placés pendant ces années. Le nombre de logements du secteur a aussi commencé à diminuer à Ottawa parce que des hypothèques arrivent à échéance et des ententes prennent fin. Cela signifie qu'il y a moins de logements à LIR disponibles pour les placements.
			18 %	18 %	22 %				
Niveau de service	Nombre de logements sociaux par 1 000 ménages SCHG210	p. 62	<b>59</b>	<b>60</b>	<b>58</b>	Vert	Vert	Vert	Il n'y a pas de nouveaux logements sociaux à LIR aménagés et le nombre de logements sociaux par 1 000 ménages diminue quand la population augmente. De plus, le nombre de logements sociaux du secteur diminue quand les hypothèques arrivent à échéance. Cette mesure continuera de diminuer avec le temps, sauf si ces logements sont remplacés par des logements supplémentaires du programme de supplément de loyer, lesquels devront être financés par la Ville.
			44	44	44				
Efficience	Coût de fonctionnement pour les logements sociaux (administration et subvention) par logement SCHG315 (Δ)	p. 63	<b>5 153 \$</b>	<b>N.C.</b>	<b>N.C.</b>	Vert	S.O.	S.O.	Le niveau de financement des subventions pour la majorité des programmes de logements sociaux est déterminé selon des formules identifiées dans les mesures législatives et les règlements connexes. La Ville doit financer les programmes selon ces formules jusqu'à ce que les diverses ententes de fonctionnement prennent fin. Les subventions augmentent habituellement avec le temps.
			5 153 \$	N.C.	N.C.				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
			Médiane	Médiane	Médiane				
<b>Services des sports et loisirs</b>									
Incidence sur la collectivité	Nombre de visites des participants par habitant (programmes accrédités de la municipalité) SREC110	p. 65	<b>2,1</b> 1,4	<b>2,1</b> 1,5	<b>2,0</b> 1,3	Vert	Vert	Vert	Les Services des parcs, des loisirs et de la culture (SPLC) ont un grand nombre de programmes structurés. Les SPLC ont aussi constaté une augmentation constante du recours au Programme de subvention « Ottawa main dans la main ».
Incidence sur la collectivité	Nombre annuel de particuliers qui utilisent les programmes accrédités de la municipalité en pourcentage annuel de la population SREC140	p. 65	<b>14,6 %</b> 6,7 %	<b>14,2 %</b> 6,9 %	<b>13,3 %</b> 7,4 %	Vert	Vert	Vert	Les SPLC offrent un large éventail de programmes structurés aux participants de toutes les tranches d'âge ayant divers intérêts. Étant donné cette variété, de nombreux particuliers participent aux programmes des SPLC.
Niveau de service	Nombre d'endroits fonctionnels ayant une piscine intérieure (sous contrôle municipal) par 100 000 habitants SREC232	p. 66	<b>2,1</b> 2,3	<b>2,1</b> 2,5	<b>2,1</b> 2,8	Jaune	Jaune	Rouge	La croissance plus rapide de la population d'autres municipalités comparées à Ottawa explique ce changement de ratio. Les SPLC auront les nouvelles installations aquatiques suivantes : nouvelle piscine à l'est (2012), nouveau complexe au nord de Kanata (2012), nouvelle piscine au sud de Barrhaven (prévue en 2014).
Niveau de service	Nombre d'endroits fonctionnels ayant une piscine extérieure (sous contrôle municipal) par 100 000 habitants SREC233	p. 66	<b>1,0</b> 2,3	<b>1,0</b> 2,5	<b>1,0</b> 2,5	Rouge	Rouge	Rouge	Le volet de la Stratégie des activités aquatiques - Le Plan directeur des SPLC, le Programme des pataugeoires qui en comprend 65 et le Programme de natation à domicile qui comprend six piscines, sont complémentaires aux neuf piscines extérieures.

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ= Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>				
Service à la clientèle	Taux d'utilisation des programmes accrédités de la municipalité SREC410	p. 66	<b>66 %</b>	<b>68 %</b>	<b>65 %</b>	Jaune	Jaune	Vert	Les SPLC offrent un bon nombre de cours et d'occasions aux résidents. Dans certains cas, les cours ont un plus petit nombre de participants pour répondre aux besoins de la diversité et aux demandes des clients.
			72 %	72 %	65 %				
Efficiencia	Coût de fonctionnement pour les programmes de loisirs et les installations par personne SREC909M (Δ)	p. 67	<b>138 \$</b>	<b>121 \$</b>	<b>111 \$</b>	Rouge	Rouge	Rouge	Les dépenses de la Ville d'Ottawa pour les loisirs par habitant sont constamment supérieures à la médiane.
			98 \$	89 \$	90 \$				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
			Médiane	Médiane	Médiane				
<b>Services fiscaux</b>									
Incidence sur la collectivité	Taxes municipales en pourcentage des taxes perçues (toutes catégories) TXRS111	p. 100	<b>71 %</b> — — — 76 %	<b>70 %</b> — — — 76 %	<b>69 %</b> — — — 73 %	Blanc	Blanc	Blanc	Les taxes municipales en pourcentage du total varient selon la municipalité parce que l'autre pourcentage pour les taxes scolaires est déterminé à l'échelon provincial.
Incidence sur la collectivité	Arriérés d'impôt de l'année en cours en pourcentage des taxes perçues de l'année en cours TXRS135	p. 100	<b>1,7 %</b> — — — 3,0 %	<b>2,0 %</b> — — — 2,2 %	<b>2,7 %</b> — — — 2,8 %	Vert	Vert	Vert	Le résultat est positif pour Ottawa. Le ralentissement économique a eu moins de répercussions que prévues au début. Les arriérés d'impôt de l'année en cours sont donc moindres que les années précédentes et inférieurs à la médiane provinciale.
Efficience	Coût de fonctionnement pour maintenir les comptes de taxe par compte géré TXRS310 (Δ)	p. 101	<b>15,35 \$</b> — — — 13,50 \$	<b>14,24 \$</b> — — — 14,24 \$	<b>14,23 \$</b> — — — 14,23 \$	Jaune	Vert	Vert	Le coût plus élevé est lié au maintien d'un nombre important de frais d'utilisation, de droits, de programmes spéciaux, de factures de déchets solides, etc.
Service à la clientèle	Pourcentage des comptes (toutes les catégories) inscrits à un régime de prélèvement automatique TXRS405	p. 101	<b>35 %</b> — — — 30 %	<b>36 %</b> — — — 30 %	<b>33 %</b> — — — 28 %	Vert	Vert	Vert	La Ville favorise activement les régimes de prélèvement automatique et elle ajoute des encarts à chaque facture et rappel écrit, de même que sur le site Web.

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ= Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
<b>Services de transport en commun</b>									
Incidence sur la collectivité	Nombre de déplacements par transport en commun conventionnel par habitant dans la zone de service TRNT105M	p. 69	<b>105 *</b> — — — 35	<b>120</b> — — — 35	<b>123</b> — — — 33	Vert	Vert	Vert	Ottawa est renommée depuis des années pour son service et son marché de transport en commun solides. Cette mesure a beaucoup diminué en 2009 à cause de la reprise graduelle du service après la grève qui s'est terminée à la fin de janvier.  <i>*Affectés par 35 jours de grève et un retour limité du service de 54 jours – jusqu'au 31 mars 2009.</i>
Efficienc	Coût horaire de fonctionnement d'un véhicule de transport en commun en heure de service TRNT305 (Δ)	p. 69	<b>170 \$ *</b> — — — 104 \$	<b>N.C.</b> — — — N.C.	<b>N.C.</b> — — — N.C.	Rouge	S.O.	S.O.	Les coûts de fonctionnement à Ottawa sont plus élevés parce que le service est plus étendu, et qu'une très vaste zone de service est maintenue. Pour 2009, les coûts de fonctionnement ont augmenté davantage en raison de l'interruption du service durant l'hiver et d'un subséquent retour progressif du service.  <i>*Affectés par 35 jours de grève et un retour limité du service de 54 jours – jusqu'au 31 mars 2009.</i>
Efficienc	Coût horaire complet de fonctionnement d'un véhicule de transport en commun TRNT310 (Δ)	p. 70	<b>121 \$ *</b> — — — 103 \$	<b>N.C.</b> — — — N.C.	<b>N.C.</b> — — — N.C.	Jaune	S.O.	S.O.	Les coûts de fonctionnement à Ottawa sont plus élevés parce que le service est plus étendu, et qu'une très vaste zone de service est maintenue. Pour 2009, les coûts de fonctionnement ont augmenté davantage en raison de l'interruption du service durant l'hiver et d'un subséquent retour progressif du service.  <i>*Affectés par 35 jours de grève et un retour limité du service de 54 jours – jusqu'au 31 mars 2009.</i>

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
			Médiane	Médiane	Médiane				
Efficiencia	Ratio revenu – coût de fonctionnement du transport en commun (ratio R C) TRNT315 (Δ)	p. 70	<b>39 % *</b>	<b>46 %</b>	<b>50 %</b>	Vert	Vert	Vert	La cible du ratio R-C de 50 % à Ottawa est élevée pour l'industrie. L'ACTU a publié en 2009 un ratio R-C de 43,4 %, selon sa méthode de calcul. Le coût de fonctionnement en 2009 est plus élevé et les revenus sont moindres à cause de la reprise graduelle du service après la grève qui s'est terminée à la fin de janvier.  <i>*Affectés par 35 jours de grève et un retour limité du service de 54 jours – jusqu'au 31 mars 2009.</i>
			39 %	45 %	49 %				
Efficiencia	Nombre de déplacements par heure-véhicule en service TRNT340	p. 71	<b>51 *</b>	<b>55</b>	<b>54</b>	Vert	Vert	Vert	Ottawa est renommée depuis des années pour son solide marché de transport en commun, lequel aide à maintenir cet indicateur à la baisse, malgré le coût plus élevé de la portée du service dans notre vaste zone du service.  <i>*Affectés par 35 jours de grève et un retour limité du service de 54 jours – jusqu'au 31 mars 2009.</i>
			29	30	30				
Efficiencia	Coût de fonctionnement pour le transport en commun conventionnel par déplacement dans un autobus en service régulier (PMPSM) TRNT901M (Δ)	p. 71	<b>3,72 *</b>	<b>2,97</b>	<b>2,69</b>	Vert	Vert	Vert	Ottawa est renommée depuis des années pour son solide marché de transport en commun, lequel aide à maintenir cet indicateur à la baisse, malgré le coût plus élevé de la portée du service dans notre vaste zone du service. Le coût de fonctionnement en 2009 est plus élevé et les déplacements des passagers sont moindres à cause de la reprise graduelle du service après la grève qui s'est terminée à la fin de janvier.  <i>*Affectés par 35 jours de grève et un retour limité du service de 54 jours – jusqu'au 31 mars 2009.</i>
			3,94	3,43	3,22				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
			Médiane	Médiane	Médiane				
<b>Services de gestion des déchets solides</b>									
Incidence sur la collectivité	Pourcentage des déchets solides réacheminés - déchets domestiques (PMPSM) SWST105M	p. 75	<b>33 %</b> — — — 48 %	<b>34 %</b> — — — 45 %	<b>34 %</b> — — — 42 %	Rouge	Rouge	Jaune	Le résultat en 2009 est conforme à celui d'autres municipalités ayant des niveaux de service semblables. Il augmentera en 2010 à cause du programme des Bacs verts.
Niveau de service	Tonnes de déchets ramassés par ménage - déchets domestiques SWST205	p. 73	<b>0,88</b> — — — 0,90	<b>0,90</b> — — — 0,94	<b>0,88</b> — — — 0,95	Blanc	Blanc	Blanc	Cette mesure considère tous les ménages, y compris les appartements. Chaque ménage rejette en moyenne 17 kg de déchets domestiques par semaine.
Niveau de service	Tonnes de déchets solides rejetés par ménage - déchets domestiques SWST220	p. 74	<b>0,61</b> — — — 0,56	<b>0,61</b> — — — 0,60	<b>0,60</b> — — — 0,60	Jaune	Vert	Vert	Un ménage rejette en moyenne 11,7 kg de déchets par semaine.
Efficiencia	Coûts de fonctionnement pour la collecte des déchets par tonne – déchets domestiques (PMPSM) SWST311M (Δ)	p. 73	<b>70 \$</b> — — — 103 \$	<b>N.C.</b> — — — N.C.	<b>N.C.</b> — — — N.C.	Vert	S.O.	S.O.	Les coûts à Ottawa découlent de l'établissement de prix concurrentiels et de la concurrence gérée.

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ= Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
			Médiane	Médiane	Médiane				
Efficience	Coût de fonctionnement pour l'élimination des déchets solides par tonne – toutes les catégories de biens fonciers (PMPSM) SWST325M (Δ)	p. 74	29 \$	N/C	N/C	Vert	S.O.	S.O.	Ottawa exploite la décharge du chemin Trail à un coût bien inférieur au taux facturé par les décharges du secteur privé.  * La médiane est déterminée seulement pour les villes ayant une décharge contrôlée sur leur territoire.
			59 \$ *	N/C	N/C				
Efficience	Coût de fonctionnement pour le réacheminement des déchets solides par tonne - déchets domestiques (PMPSM) SWST330M (Δ)	p. 75	276 \$	N.C.	N.C.	Rouge	S.O.	S.O.	Le coût de réorientation des déchets a augmenté en 2009 après l'achat d'environ 220 000 bacs verts et conteneurs à ordures ménagères pour l'application du programme des Bacs verts.
			172 \$	N.C.	N.C.				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa				
<b>Services du traitement des eaux usées</b>									
Incidence sur la collectivité	Pourcentage des eaux usées qui auraient échappé au traitement (PMPSM) WWTR110M***	S.O.	<b>0,43 %</b>	<b>0,66 %</b>	<b>N.D.</b>	Jaune	Rouge	S.O.	La diminution des pourcentages à Ottawa reflète l'application partielle du projet de contrôle en temps réel. La quantité, l'intensité et la durée des pluies ont aussi des répercussions sur les résultats. La médiane comprend des villes sans systèmes combinés ou des villes ayant des systèmes combinés qui ne mesurent pas les volumes combinés de débordement des égouts. <i>*La médiane cible les réseaux unitaires seulement.</i>
			0,40 % *	0,24 % *	0,03 % *				
Niveau de service	Mégalitres d'eaux usées traitées par 100 000 habitants WWTR210	p. 77	<b>19 061</b>	<b>20 144</b>	<b>17 707</b>	Vert	Vert	Vert	Cette mesure reflète en partie seulement les volumes d'eaux usées que produisent les résidents. La quantité de pluie et la taille des réseaux d'égouts unitaires ou semi-séparatifs ont aussi une incidence marquée sur le nombre. <i>*La médiane cible les réseaux unitaires seulement.</i>
			20 387 *	21 686 *	18 353 *				
Efficience	Coût de fonctionnement pour la collecte des eaux usées - adduction par km de conduites WWTR305M (Δ)	p. 78	<b>10 443 \$</b>	<b>N.D.</b>	<b>N.D.</b>	Rouge	S.O.	S.O.	La variabilité de la mesure (écart type de 15 193 \$/km) indique que le résultat à Ottawa est supérieur à la médiane, mais suffisamment près pour être acceptable. <i>*La médiane cible les réseaux unitaires seulement.</i>
			8 222 \$ *	N.D.	N.D.				
Efficience	Coût de fonctionnement pour le traitement des eaux usées - l'élimination par mégalitre traité (PMPSM) WWTR310M (Δ)	p. 79	<b>144 \$</b>	<b>N.D.</b>	<b>N.D.</b>	Vert	S.O.	S.O.	Ottawa a le coût le plus bas. Les éléments qui contribuent sont l'usine relativement récente et l'utilisation efficace de la cogénération d'électricité. <i>*La médiane cible les réseaux unitaires seulement.</i>
			264 \$ *	N.D.	N.D.				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>				
Service à la clientèle	Nombre annuel de refoulements des conduites principales d'eaux usées par 100 km de conduites principales (PMPSM) WWTR405M	p. 78	<b>2,12</b>	<b>1,60</b>	<b>1,99</b>	Rouge	Jaune	Vert	<p>La médiane de cette mesure est extrêmement volatile et l'écart type est d'environ 1,70. La mesure indique que 56 résidences ont été touchées à Ottawa en 2009, 46 en 2008 et 52 en 2007. Il n'y a pas de conclusion valide à tirer de la différence d'une année à l'autre ou des comparateurs.</p> <p>Les refoulements des égouts du 24 juillet 2009 ne sont pas déclarés dans cette mesure. Les refoulements n'ont pas été causés par une défaillance du réseau de collecte.</p> <p><i>*La médiane cible les réseaux unitaires seulement</i></p>
			1,20*	1,40*	1,99*				
Incidence sur la collectivité	Âge moyen des conduites d'eaux usées WWTR105	p. 77	<b>29</b>	<b>29 ***</b>	<b>28 ***</b>	Vert	Vert	Vert	<p>L'âge moyen des conduites d'eaux usées n'a pas augmenté à Ottawa à cause de l'expansion du réseau et du remplacement de l'infrastructure plus ancienne par l'intermédiaire de programmes d'immobilisations. Les nouvelles conduites de moins d'un an contribuent à diminuer la moyenne.</p>
			38 ***	34 ***	28 ***				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Résultat pour Ottawa	Médiane	Médiane	Médiane	
<b>Services d'eau</b>									
Niveau de service	Mégalitres d'eau épurée par 100 000 habitants WATR210	p. 81	11 757	13 292	13 736	Vert	Vert	Vert	<p>Le taux de production d'eau a diminué surtout pour les raisons suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consommation d'eau à la baisse (programme de remplacement des toilettes, programme des consommateurs à demande élevée et sensibilisation générale à la hausse)</li> <li>• Application réussie de la Stratégie de contrôle des pertes en eau (diminution des fuites)</li> <li>• Programme d'immobilisations en cours qui cible le renouvellement et la remise en état de l'infrastructure (diminution des fuites)</li> <li>• Augmentation des pluies au total, les abonnés ont donc moins souvent arrosé le gazon</li> </ul> <p><i>*La médiane cible les réseaux unitaires seulement.</i></p>
			14 242 *	14 885 *	16 248 *				
Efficiencia	Coût de fonctionnement pour la distribution - l'acheminement de l'eau potable par km de conduites de distribution d'eau) WATR305M (Δ)	p. 82	12 230 \$	N.C.	N.C.	Rouge	S.O.	S.O.	<p>Le passif non financé n'est pas important au chapitre de la distribution de l'eau, mais il est reflété dans le coût de fonctionnement. Le résultat à Ottawa comprend un pourcentage élevé de coûts d'immobilisations qui ne répondent pas à la définition des biens immobiliers tangibles dans le Rapport sur les biens immobiliers tangibles (RBIT) et il faut donc les ajouter au coût de fonctionnement. Il faut souligner que le seuil des biens immobiliers tangibles n'est pas uniforme dans la province.</p> <p><i>*La médiane cible les réseaux unitaires seulement.</i></p>
			9 866 \$ *	N.C.	N.C.				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas

Tableau de bord des résultats du rendement de la Ville d'Ottawa en 2009 pour l'IACSM

Type de mesure	Nom de la mesure	Page dans le rapport de l'IACSM	2009	2008	2007	Indicateur de 2009	Indicateur de 2008	Indicateur de 2007	Signification pour Ottawa
			<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>	<b>Résultat pour Ottawa</b>				
Efficience	Coût de fonctionnement pour l'épuration par mégalitre d'eau potable WATR310M (Δ)	p. 83	<b>247 \$</b>	<b>N.C.</b>	<b>N.C.</b>	Vert	S.O.	S.O.	La Ville d'Ottawa a habituellement des coûts d'électricité moindres parce que l'une des deux usines d'épuration de l'eau peut tirer avantage de l'utilisation de la station de pompage à haute pression alimentée par la force hydraulique de la rivière des Outaouais et la consommation d'électricité est donc beaucoup moindre. <i>*La médiane cible les réseaux unitaires seulement</i>
			258 \$ *	N.C.	N.C.				
Service à la clientèle	Nombre de bris de conduites principales par 100 km (sauf les raccordements) de conduites de distribution d'eau (Sauf les conduites de branchement et les conduites des bornes-fontaines) (PMPSM) WATR410M	p. 82	<b>8,9</b>	<b>9,4</b>	<b>11,6</b>	Vert	Jaune	Vert	Ottawa a un taux de 4,5 % plus élevé que la médiane seulement et le taux des bris de conduites principales a diminué de 23 % depuis 2007. Le repérage proactif des fuites à la hausse et le programme de remise en état des conduites principales expliquent surtout comment la Ville a réussi à réduire le nombre de bris de conduites principales. <i>*La médiane cible les réseaux unitaires seulement</i>
			8,5 *	8,4 *	12,4 *				
Incidence sur la collectivité	Âge moyen des conduites d'eau WATR105	p. 81	<b>31</b>	<b>31 ***</b>	<b>30 ***</b>	Vert	Vert	Vert	L'âge moyen des conduites principales à Ottawa a augmenté légèrement depuis quelques années. Le programme de remise en état des conduites principales de la Ville identifie les conduites à changer en priorité pour garantir que l'infrastructure est remplacée avant la fin de la vie utile de ces conduites.
			35	33 ***	33 ***				

\*\*\*Ne paraît pas dans le Rapport d'analyse comparative du rendement de 2009 de l'IACSM

Indicateur en blanc : Les résultats échappent largement au contrôle municipal (la mesure est mentionnée en contexte seulement)

Δ=Mesure du coût (voir l'explication en p. iii)

N.D. = Aucune donnée déclarée pour les résultats ou la mesure n'existait pas encore; N.C. = Non comparable; S.O. = Le code couleur ne s'applique pas