Services des travaux publics

Exploitation et Entretien des stationnements

Rapport annuel – 2010

Table des matières

Message du gestionnaire 3
Groupe de consultation des intervenants du stationnement 4
Survol de la Direction 5
Bilan de l'année – 2010 6
Intégration de nouvelles technologies 7
Promotion des modes de transport de remplacement 8
Engagement de la collectivité 9
Offre de places de stationnement de courte durée pratiques et abordables 10
À la poursuite de l'excellence du service 11
Démonstration d'une solide gestion comptable et de transparence 12
Préparation de rapports de rendement 13
Survol des rapports de rendement 14
1. Total des places de stationnement payant gérées 15
2. Temps de disponibilité de l'équipement de stationnement 15
3. Transactions de stationnement par type de paiement 16
4. Nombre d'appels à la ligne 3-1-1 concernant l'équipement de stationnement 16
5. Tarif horaire moyen 17
6. Dépenses d'exploitation 17
7. Recettes 18
8. Montant versé au fonds de réserve pour le stationnement 18
9. Dépense moyenne par place 19
10. Recettes moyennes par place 19
11. Dépense pour le soutien des modes de transport de remplacement 20
12. Total des places de stationnement de bicyclettes dans les installations hors rue 20
Sommaire des changements au stationnement payant en 2010 21
Inventaire du stationnement payant de la Ville d'Ottawa 22
Carte de l'inventaire du stationnement payant de la Ville d'Ottawa 23

Message du gestionnaire

C'est avec plaisir que je présente le tout premier rapport annuel de la Direction de l'exploitation et de l'entretien des stationnements. Ce rapport fait non seulement un compte rendu de nos principales initiatives et réalisations en 2010, mais il témoigne aussi de la transformation dynamique que subit le programme de stationnement de la Ville d'Ottawa et il marque le début de nos nouveaux processus de préparation de rapports de rendement axés sur la responsabilisation et la transparence.

L'année 2010 a été une année prospère pour notre Direction. Le déploiement du système « Payez et affichez » a engendré de nombreux avantages tangibles, tant pour nos clients que pour nos intervenants. Nous avons réalisé plusieurs autres améliorations ainsi que des gains d'efficience en faisant entre autres la promotion des modes de transport de remplacement et de la participation communautaire, et en assurant une solide gestion financière.

L'interaction avec nos intervenants reste une pierre angulaire de nos activités. Les zones d'amélioration commerciale (ZAC), les associations communautaires, les lieux de culte et les conseillers de quartiers continuent de participer à nos décisions stratégiques sur des lieux particuliers, tandis que le Groupe de consultation des intervenants du stationnement (GCIS) reste notre principal véhicule de consultation. Je suis enthousiasmé par la rétroaction reçue et les progrès réalisés en 2010 et je suis impatient de poursuivre sur cette voie en 2011 et au-delà.

Je tiens à remercier tous les résidents et les visiteurs d'Ottawa. Ce succès n'aurait pas été possible sans votre parrainage. Je remercie aussi notre infatigable personnel pour le dévouement, la diligence et la détermination dont il a fait preuve afin de s'assurer que les résidents d'Ottawa en en ont le plus possible pour leur argent.

J'ose espérer que ce rapport vous éclairera – il est représentatif des excellents services que nous fournissons. Si vous avez des commentaires à faire à son sujet, n'hésitez pas à me les communiquer personnellement.

Meilleures salutations,

Doug Robertson, MBA

Coordonnées :

Doug Robertson
Gestionnaire
Exploitation et Entretien des stationnements
185, rue Slidell
Ottawa (Ontario)
K1Y 3B5
613-580-2424, poste 32574
doug.robertson@ottawa.ca

Groupe de consultation des intervenants du stationnement (GCIS)

Le Groupe de consultation des intervenants du stationnement (GCIS) a été mis sur pied dans la foulée de l'approbation de la stratégie municipale de gestion du stationnement en avril 2009. Composé de représentants des principaux groupes d'intervenants, ce groupe a pour mandat d'agir comme voie de communication entre la Ville, les intervenants et les citoyens et groupes touchés. Il donne en outre des conseils et une orientation relativement à la politique de gestion du stationnement qui appuie le programme de gestion du stationnement municipal ainsi que les objectifs en matière de stationnement que vise le plan directeur sur le transport.

Les 12 membres du groupe siègent pendant une période correspondant au mandat du Conseil. Le directeur général des Travaux publics préside aux réunions tenues quatre fois par année. Ces réunions sont, pour le personnel de la Direction, une occasion de mettre les intervenants au courant des divers enjeux associés au Programme municipal de stationnement et de la poursuite de la mise en œuvre de la stratégie municipale de gestion du stationnement, et de les y engager. La rétroaction reçue du GCIS est précieuse à l'établissement d'une approche éclairée et permet de connaître la perspective des intervenants sur les éléments de notre Programme municipal de stationnement.

En 2010, le GCIS a activement participé à un certain nombre d'initiatives, dont le déploiement du système Payez et affichez, la mise à jour de la politique de règlement financier des exigences de stationnement et les études continues sur le stationnement local. Le plan de travail de la Direction de l'exploitation et de l'entretien des stationnements pour 2011 a été présenté au Groupe en décembre 2010.

Des ajustements ont été apportés à la composition du GCIS en mars 2011 en conséquence de la rétroaction reçue du GCIS en 2010, dont l'ajout d'un représentant d'une association d'amélioration des entreprises et d'un représentant de l'accessibilité.

Groupe de consultation des intervenants du stationnement (GCIS) - 2011-2014

John Manconi
PRÉSIDENT

Jasna Jennings
REPRÉSENTANTE DE ZAC

Lori Mellor
REPRÉSENTANTE DE ZAC

Natalie Hanson
REPRÉSENTANTE DE ZAC

Suzanne Valiquet
REPRÉSENTANTE DE ZAC

Denis Schryburt
MEMBRE D'ASSOCIATION COMMUNAUTAIRE

Chris Bradshaw
MEMBRE D'ASSOCIATION COMMUNAUTAIRE

David Baird
MEMBRE D'ASSOCIATION COMMUNAUTAIRE

Daniel Spence
REPRÉSENTANT TDM/CYCLISTES/PÉDESTRES

Glenn Duncan
REPRÉSENTANT DE L'ADMINISTRATION DU TOURISME ET DES CONGRÈS D'OTTAWA

Dean Karakasis
REPRÉSENTANT DE L'INDUSTRIE DU DÉVELOPPEMENT

Greg Fyffe
REPRÉSENTANT DE LIEUX DE CULTE

Sheldon Cross
MEMBRE À TITRE PERSONNEL

Barry McMahon
MEMBRE DE L'ACCESSIBILITÉ

Survol de la Direction

Introduction

La Direction de l'exploitation et de l'entretien des stationnements tient un rôle important au sein de la collectivité – elle est chargée de fournir et d'entretenir une quantité suffisante de places de stationnement public abordables, sûres, accessibles, pratiques et attrayantes à l'appui des entreprises et des institutions ainsi que du tourisme locaux. Au 31 décembre 2010, la Direction gérait 4 034 places de stationnement payant sur une centaine de rues de 12 secteurs commerciaux. Elle supervise en outre 2 816 places de stationnement hors rue dans cinq structures de stationnement à étages et 11 terrains de stationnement.

La Direction est composée de trois modules interdépendants, soit les Opérations de stationnement, les Études sur le stationnement et services techniques, et les Projets spéciaux, dont le personnel a une expérience très diversifiée dans le domaine du stationnement.

Stratégie municipale de gestion du stationnement

La stratégie municipale de gestion du stationnement approuvée en 2009 est le principal document d'orientation de la Direction – elle définit le cadre de fonctionnement de la Direction, mais surtout, elle fixe les cinq objectifs stratégiques de la Direction, qui sont :

1. Fournir un nombre suffisant de places de stationnement.
2. Fournir des services de stationnement à court terme à l'appui des entreprises locales, des services publics et du tourisme.
3. Encourager les modes de transport de remplacement.
4. Favoriser le stationnement résidentiel dans la rue.
5. Assurer des recettes suffisantes au titre du stationnement pour couvrir les dépenses connexes.

Au nombre des objectifs énoncés dans la stratégie municipale de gestion du stationnement figure le mandat donné à la Direction de se concentrer sur la prestation de services plutôt que sur la production de recettes. Un modèle d'autofinancement a donc été établi dans le cadre de la stratégie, lequel fait en sorte que la Direction garde toutes les recettes générées par le programme de gestion du stationnement municipal pour appuyer l'offre de services de stationnement. Le fonds de réserve pour le stationnement tient un rôle fondamental à ce chapitre en protégeant la viabilité à long terme et l'exploitation continue des installations et programmes de stationnement.

« Notre direction est reconnue et respectée en tant que chef de file novateur et progressiste en matière d'offre de services de stationnement de classe mondiale à la capitale de notre pays. »

Vision de la Direction de l'exploitation et de l'entretien des stationnements

Bilan de l'année – 2010

Faits saillants

La Direction de l'exploitation et de l'entretien des stationnements a réalisé un certain nombre de choses en 2010, dont ce qui suit.

- Les progrès du déploiement intégral de la stratégie municipale de gestion du stationnement se poursuivent grâce à un certain nombre d'initiatives et d'améliorations apportées au service que prévoit la stratégie.
- À la lumière des résultats d'une vaste consultation et à la suite des phases de planification et de préparation, la Direction est allée de l'avant avec le déploiement de la technologie « Payez et affichez » devant remplacer notre système de parcomètres individuels par place de stationnement dans toute la ville.
- L'ajout de quelque 1 100 places de stationnement de bicyclettes au centre-ville d'Ottawa grâce à l'installation de nouveaux supports à vélo du type « poteau et anneau ».
- Des mises à jour de l'étude sur le stationnement dans le secteur central (ESSC), laquelle fait une analyse de l'utilisation du stationnement et assure le suivi des changements qui surviennent au centre-ville (les résultats définitifs seront disponibles au troisième trimestre de 2011).
- Un plan triennal d'excellence du service est élaboré, qui mènera à la mise en œuvre d'initiatives visant à améliorer l'efficacité et à rehausser la prestation des services.
- De nouveaux mécanismes de rapports de rendement sont mis en œuvre, dont des dispositions visant la présentation de rapports réguliers sur les indicateurs de rendement clés (IRC).

Rapport annuel

Le rapport annuel de la Direction de l'exploitation et de l'entretien des stationnements pour 2010 – le présent document – est le tout premier que présente la Direction. Élaboré grâce aux nouveaux mécanismes de rapports de rendement, il fait état des réalisations de 2010 et explique les mesures que prend la Direction pour continuellement

- intégrer de nouvelles technologies;
- faire la promotion de modes de transport de remplacement;
- engager la communauté;
- fournir des places de stationnement de courte durée pratiques et abordables;
- poursuivre l'excellence du service;
- démontrer une solide gestion financière et de la transparence.

Intégration de nouvelles technologies

La Direction de l'exploitation et de l'entretien des stationnements est vouée à l'innovation technologique. Les nouvelles technologies permettent à la Direction de rehausser l'expérience de sa clientèle, de rationnaliser les processus internes et de réaliser des gains d'efficience. En 2010, la Direction a pris un certain nombre de mesures intégrant l'innovation technologique.

Payez et affichez

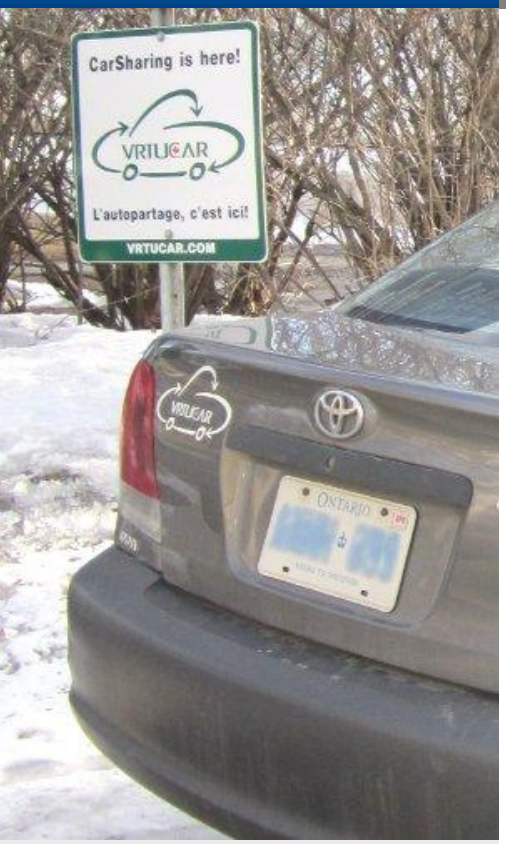
Au cours d'une période de cinq mois, plus de 4 000 parcomètres sur rue ont été remplacés par 675 machines Payez et affichez à pile solaire. Les anciennes machines Payez et affichez qui étaient auparavant dans certains secteurs du marché By et certains terrains de stationnement hors rue de la ville ont aussi été remplacées par les nouvelles machines. La nouvelle technologie présente un certain nombre d'avantages tant pour les résidents d'Ottawa que pour la Direction, dont ce qui suit.

- Elles offrent plus de choix de modes de paiement – Les clients auront désormais la possibilité de payer au moyen de l'une de trois principales cartes de crédit outre les pièces de monnaie, jetons et cartes de stationnement.
- Temps transportable – Les utilisateurs paient pour du temps et non uniquement pour une place précise, ce qui signifie qu'un utilisateur peut aller d'un secteur de stationnement sur rue à l'autre avec le même ticket Payez et affichez.
- Réduction de la surcharge des rues – Chaque machine Payez et affichez a remplacé en moyenne six ou sept parcomètres.
- Efficacité – Le système est sous surveillance centrale, ce qui raccourcit le délai d'intervention en cas de panne et facilite la collecte de données.
- Réduction de l'incidence sur l'environnement – Les machines à pile solaire éliminent la consommation de plus de 40 000 piles jetables chaque année dans les parcomètres.

L'entente conclue entre la Ville et Precise Parklink Inc., le fournisseur d'équipement Payez et affichez, exige aussi que le fournisseur de service effectue des mises à niveau de l'équipement au fur et à mesure qu'elles deviennent disponibles, pendant toute la durée du contrat de dix ans.

Paiement par téléphone

La Direction mettra en œuvre la technologie permettant le paiement par téléphone – ce qui permettra aux utilisateurs de payer leur stationnement par téléphone cellulaire. Cette technologie sera mise en place dans les installations sur et hors rue de la Ville au cours de l'automne 2011.



Promotion des modes de transport de remplacement

Dans le cadre de la stratégie municipale de gestion du stationnement, la Direction de l'exploitation et de l'entretien des stationnements reconnaît qu'en contrepartie de la nécessité d'assurer un approvisionnement suffisant de places de stationnement public, des mesures doivent être mises en œuvre pour appuyer les modes de transport de remplacement. La Direction s'est donc engagée à faire la promotion des modes de transport de remplacement auprès des résidents d'Ottawa.

Stationnements de vélos de type anneau et poteau

L'adoption de la technologie Payez et affichez a permis d'éliminer plus de 4 000 parcomètres. Comme les cyclistes utilisaient souvent les poteaux des parcomètres pour cadenasser leur bicyclette, 550 de ces poteaux ont été laissés dans les secteurs où la demande de stationnement de bicyclettes était élevée. Dans certains cas, les poteaux ont été légèrement déplacés pour mieux répondre aux besoins des cyclistes. La Direction a alors acheté et installé de très solides anneaux spécialement conçus pour les stationnements de vélos, qui ont été fixés à chaque poteau. L'initiative doit se poursuivre en 2011 et par la suite.

Stationnement de scooters

Puisque les scooters prennent moins de place et ont généralement moins d'incidences négatives sur l'environnement que les véhicules standards, la Direction a entrepris en 2009 d'offrir des places de stationnement pour scooters à moitié prix dans certaines de ses installations. Ainsi, un secteur à part a été réservé aux scooters et aux motocyclettes dans le garage du marché By. Cette initiative a été rétablie au cours de l'été de 2010 et a été élargie pour englober le garage de l'hôtel de ville. Les places de stationnement à moitié prix pour scooters et motocyclette sont accessibles toute l'année à tous les stationnements sur rue et dans les terrains de stationnement hors rue où sont utilisées des machines Payez et affichez. En 2010, 835 de 876 036 transactions de stationnement sur rue aux nouvelles machines Payez et affichez (0,1 %) portaient sur une motocyclette ou un scooter.

Places de voitures partagées

La Direction soutient l'auto-partage et réserve actuellement quatre places VRTUCAR dans quatre installations de stationnement municipal hors rue. L'offre de places de stationnement pour ces types de véhicules en des endroits pratiques favorise la réduction du nombre ainsi que du kilométrage des véhicules au sein de la population puisqu'il lui est possible de recourir à l'auto-partage pour de courtes durées, sur une base horaire, uniquement en cas de besoin.

Engagement de la collectivité

L'un des grands principes de la stratégie municipale de gestion du stationnement est la consultation régulière des intervenants. La Direction de l'exploitation et de l'entretien des stationnements a donc fait preuve de diligence dans ses rapports avec les associations d'amélioration des entreprises (AEE), les associations communautaires, les représentants de lieux de culte et les conseillers de quartier. La Direction reconnaît qu'une communication bilatérale efficace avec les membres de la communauté est essentielle à son succès continu.

Groupe de consultation des intervenants du stationnement (GCIS)

Depuis sa création en 2009, le GCIS a joué un rôle déterminant dans l'offre de rétroaction sur les programmes de gestion du stationnement et les modifications des politiques. En 2010, le Groupe a tenu quatre réunions avec le personnel de la Direction de l'exploitation et de l'entretien des stationnements selon un format d'exposés et de séances de rétroaction sur des sujets comme le déploiement du système Payez et affichez, le programme des études sur le stationnement et le plan de travail de la Direction pour 2011.

Information et éducation sur le système Payez et affichez

Un atelier de partenariat tenu en février 2010 auquel ont participé des membres du personnel de la Ville, des représentants du fournisseur du système Payez et affichez Precise Parklink Inc., des représentants du GCIS et des AEE a permis de circonscrire les exigences de la mise en œuvre efficace de la technologie. La campagne d'information et d'éducation du public, qui comportait diverses initiatives, dont une composante « ambassadeur de la rue », a favorisé plus de 4 000 échanges avec des résidents, des entreprises et des touristes et a contribué au succès du déploiement de la nouvelle technologie. Le GCIS, qui a participé au processus du début à la fin, a fourni de précieux avis stratégiques.

Consultations sur les études sur le stationnement local (ESL)

Des consultations continues des intervenants ont été tenues tout au long de 2010 au sujet des ESL du marché By et du secteur Rideau du centre-ville. Dans chacun des cas, des réunions ont été tenues aux deux semaines avec des représentants des AAE dans le but de communiquer de l'information, de discuter des résultats et d'examiner des possibilités. Des plans ont été dressés afin que tous les intervenants aient la possibilité de fournir leur avis avant l'achèvement de la rédaction des rapports d'étude. Des études subséquentes seront menées selon un format similaire.

Offre de places de stationnement de courte durée pratiques et abordables

La Direction de l'exploitation et de l'entretien des stationnements soutient les entreprises, les institutions et le tourisme locaux en fournissant des services pratiques et abordables de stationnement de courte durée. La quasi intégralité des 4 034 places de stationnement payant sur rue que gère la Direction sont assujetties à une durée maximale de deux heures et sont considérées comme des places de stationnement de courte durée. Ceci contribue à assurer un roulement adéquat dans les secteurs des affaires, ce qui à son tour favorise une plus grande disponibilité des places de stationnement. Une grande partie des 2 816 places des garages et des terrains de stationnement municipaux hors rue sont aussi accessibles pour le stationnement de courte durée.

Incidence du système Payez et affichez

Le déploiement de la technologie Payez et affichez a contribué à faciliter le stationnement de courte durée pour les utilisateurs en augmentant la capacité de stationnement sur rue et les modes de paiement. De plus, la technologie permettra à la Direction de modifier les tarifs selon l'utilisation qui est faite des places, accentuant ainsi de roulement et le taux de disponibilité des places.

Recommandations découlant de l'étude sur le stationnement local (ESL)

Le programme d'étude du stationnement local vise en grande partie le recensement de possibilités de stationnement de courte durée. Les ESL du marché By et de Rideau centre-ville ont permis de circonscrire divers moyens d'améliorer l'approvisionnement en places de stationnement de courte durée dans ces secteurs. La Direction continuera de travailler avec les intervenants et avec ses partenaires internes à la Ville à la mise en œuvre des recommandations. De nouvelles possibilités seront étudiées au fil du lancement de nouvelles études.

Examen continu

En 2010, le faible taux d'utilisation dans le secteur Vanier a poussé la Direction de l'exploitation et de l'entretien des stationnements à éliminer 100 places de stationnement payant et à les convertir en places gratuites. De plus, le tarif horaire des places de stationnement sur rue du secteur Vanier a été réduit à 2 $ pour refléter les habitudes d'utilisation. D'autres modifications ont été apportées aux politiques en matière de stationnement sur la rue Somerset Ouest (le quartier chinois) afin d'atténuer les répercussions temporaires de la construction, et également sur la rue Ruskin (secteur de l'hôpital Civic) en réponse aux commentaires des intervenants et aux conclusions de l'examen relatif au stationnement.

À la poursuite de l'excellence du service

En 2010, la Ville d'Ottawa a lancé sa Stratégie d'excellence du service – un mécanisme visant à favoriser l'offre de renseignements et de services uniformes et de grande qualité aux résidents d'Ottawa. La Stratégie conjuguait trois éléments fondamentaux interdépendants :

- Engagement de l'effectif
- Rendement opérationnel
- Satisfaction de la clientèle

Le Service des travaux publics et la Direction de l'exploitation et de l'entretien des stationnements ont adopté cette initiative dans le but de renforcer la confiance du public dans la Ville d'Ottawa – l'objectif ultime de la Stratégie d'excellence du service.

Plan d'excellence du service

La Direction, en collaboration avec d'autres secteurs du Service des travaux publics, a lancé un processus d'élaboration du plan d'excellence du service intégrant les buts de la Stratégie d'excellence du service. Un plan d'excellence du service sur trois ans a été finalisé en avril 2010, lequel comporte une série d'initiatives qui contribueront à l'atteinte de l'objectif d'excellence des services offerts aux résidents de la Ville. Le plan comprend les initiatives suivantes, qui seront élaborées d'ici 2012:

- Stratégie d'engagement de la clientèle
- Plan annuel de formation et de perfectionnement de la Direction
- Plan d'engagement de l'effectif
- Plan de continuité des activités
- Plan de stationnement durable
- Stratégie d'amélioration des installations de stationnement

Ensemble, ces initiatives mettront la Direction sur la voie de l'amélioration des services et des objectifs de la Stratégie d'excellence du service de la Ville.

Démonstration d'une solide gestion comptable et de transparence

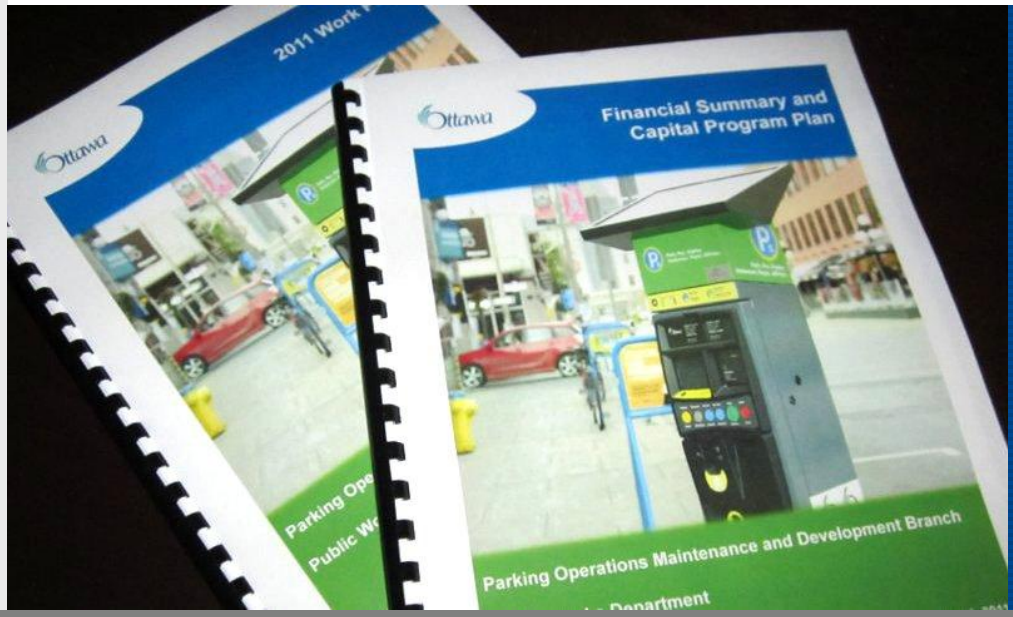
La stratégie municipale de gestion du stationnement établit un modèle budgétaire clair qui fait du programme de gestion du stationnement municipal un fournisseur de service plutôt qu'un générateur de revenus. À cette fin, et pour assurer le respect de la *Loi sur les municipalités*, toutes les recettes du programme de stationnement payant doivent être allouées aux coûts connexes des services de stationnement. Le fonds de réserve pour le stationnement fait en sorte que tout excédent du programme de stationnement payant est mis de côté et réinvesti dans le programme.

Plan d'immobilisations et fonds de réserve pour le stationnement

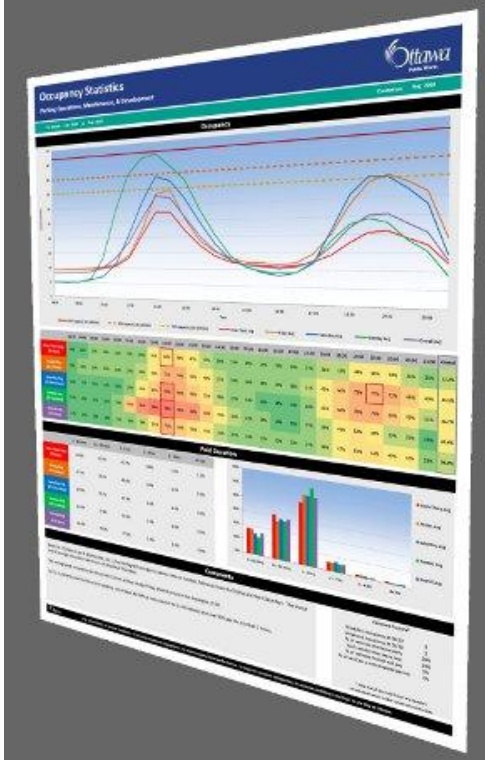
En 2010, d'importants efforts ont été déployés en vue de l'établissement d'un modèle de planification à long terme pour le fonds de réserve pour le stationnement et, par son biais, d'un programme d'immobilisations décrivant les dépenses projetées du fonds de réserve pour le stationnement d'ici dix ans. Ceci contribue à combler les besoins à moyen et à long terme du programme et, au bout du compte, à assurer la durabilité du fonds de réserve pour le stationnement. Dans le cadre de cette démarche, une part du fonds de réserve pour le stationnement est réservée aux coûts de dépréciation sur le cycle de vie qui sont associés à l'équipement de stationnement sur rue et aux installations de stationnement hors rue.

Plan de travail annuel

L'information sur ce programme d'immobilisations et sur le fonds de réserve pour le stationnement sera communiquée au comité et au Conseil chaque année au moyen d'un rapport sur le plan de travail. Ce rapport a été achevé dans sa plus grande partie en 2010, mais il n'a été présenté au Conseil qu'en mars 2011 dans le cadre du processus budgétaire de 2011. Ce rapport est scindé en deux documents, soit le plan de travail pour 2011 et le sommaire financier de la Direction, avec son plan d'immobilisations. Ce dernier document comprend un examen des dépenses d'exploitation et d'immobilisations, ainsi qu'une analyse approfondie de la modélisation et de la planification à long terme relativement au fonds de réserve pour le stationnement. Ce rapport annuel donnera au Conseil et au grand public un aperçu des finances de la Direction et du mode de gestion et d'utilisation du fonds de réserve pour le stationnement.



Préparation de rapports de rendement



La Direction a lancé une initiative de mesure du rendement au cours de l'été 2010. Les principes de la Stratégie d'excellence du service de la Ville ont été combinés aux techniques généralement reconnues de mesure du rendement pour constituer le cadre de mesure du rendement de la Direction de l'exploitation et de l'entretien des stationnements. Ce cadre fixe les objectifs de rendement qui suivent et détermine les moyens par lesquels ils seront mesurés :

1. Engagement de la clientèle
2. Gestion et responsabilité comptables
3. Efficacité et efficience des opérations
4. Engagement et croissance de l'effectif
5. Durabilité de l'environnement
6. Bonne gouvernance

Résultats du cadre

À compter de 2011, le document d'orientation du cadre de mesure du rendement sera le lié à deux produits à livrer et aidera ainsi la Direction à atteindre ses objectifs de rendement. Tout d'abord, le tableau de bord prospectif fera un suivi des principaux indicateurs et fournira régulièrement des renseignements à l'appui de la gestion des opérations de la Direction. En deuxième lieu, le rapport annuel, qui fera la synthèse des principaux indicateurs économiques, sera présenté au comité des transports et au Conseil et sera publié au cours du deuxième trimestre chaque année.

Présentation de rapports de rendement annuels

La section suivante du rapport annuel présente les résultats de 12 principaux indicateurs économiques du rendement qui sont essentiels au fonctionnement de la Direction – ils ont été choisis parmi une longue liste d'indicateurs du rendement qu'avaient dressée les employés. Afin d'établir un contexte adéquat pour les indicateurs, chacun d'eux est comparé aux résultats de l'année précédente (quand des données sont disponibles) et suivi d'un bref commentaire.

Il convient de souligner que les données financières fournies pour 2010 n'ont pas encore fait l'objet d'une vérification de fin d'exercice.

Survol des rapports de rendement

Les lignes qui suivent sont un résumé des tendances relevées en matière de rendement :

Dépenses d'exploitation

- Les dépenses d'exploitation de la Direction ont augmenté de 9,2 %, soit de 9,7 millions de dollars en 2009 à 10,6 millions de dollars en 2010.
- Cette hausse est attribuable en partie aux coûts additionnels associés à l'entretien d'équipement vieillissant de stationnement hors rue, lequel doit être remplacé en 2011 en vertu de l'entente conclue avec Precise Parklink Inc.
- L'augmentation des coûts est aussi attribuable en partie à la transition des parcomètres au système Payez et affichez. Cela comprend des dépenses ponctuelles liées à l'intégration efficace de la technologie, ainsi qu'aux frais opérationnels devant être payés au fournisseur. L'augmentation prévue des recettes devant découler de l'adoption du système Payez et affichez assurera un bénéfice net à la Direction par la suite.

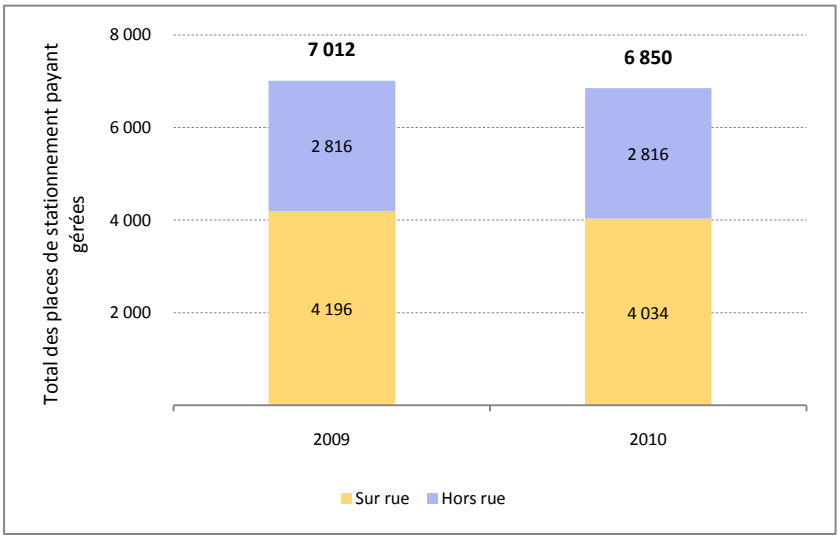
Revenu

- Le revenu total de la Direction a diminué, allant de 14,5 millions de dollars en 2009 à 14,4 millions de dollars en 2010.
- Bien que l'on prévoie une hausse des recettes à la suite de l'adoption du système Payez et affichez, compte tenu du moment choisi pour son installation, il n'a pas eu d'incidence sur toute l'année 2010. Precise Parklink Inc. devra assurer une hausse de 25 % des recettes du stationnement sur rue dès 2011.
- De plus, la grève d'OC Transpo a eu une incidence imprévue à la hausse sur les recettes de 2009.

Contribution au fonds de réserve pour le stationnement

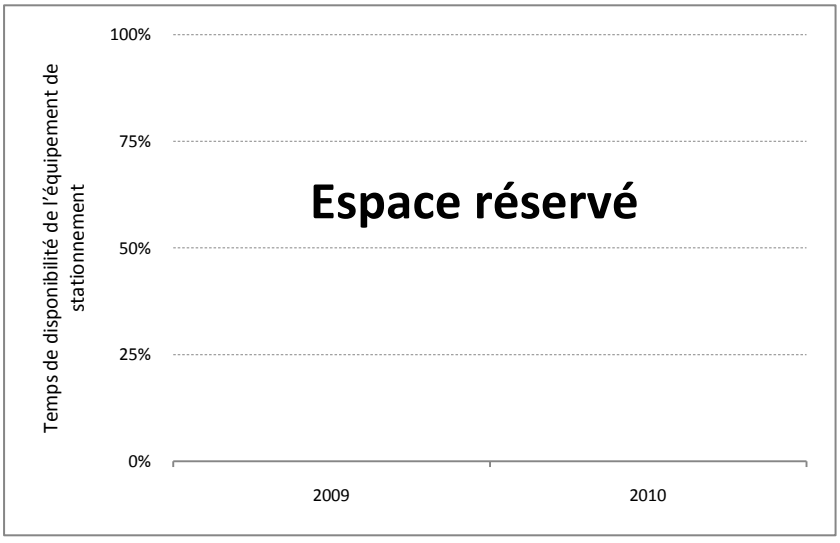
- La contribution de la Direction au fonds de réserve pour le stationnement a diminué, passant de 4,9 millions de dollars en 2009 à 3,9 millions de dollars en 2010.
- La contribution au fonds de réserve pour le stationnement est fonction chaque année de l'écart net entre les coûts d'exploitation et les revenus. La baisse de la contribution en 2010 comparativement à celle de 2009 est la conséquence des effets conjugués de la hausse des dépenses d'exploitation avec la baisse ponctuelle des recettes expliquées dans les paragraphes qui précèdent.

1. Total des places de stationnement payant gérées



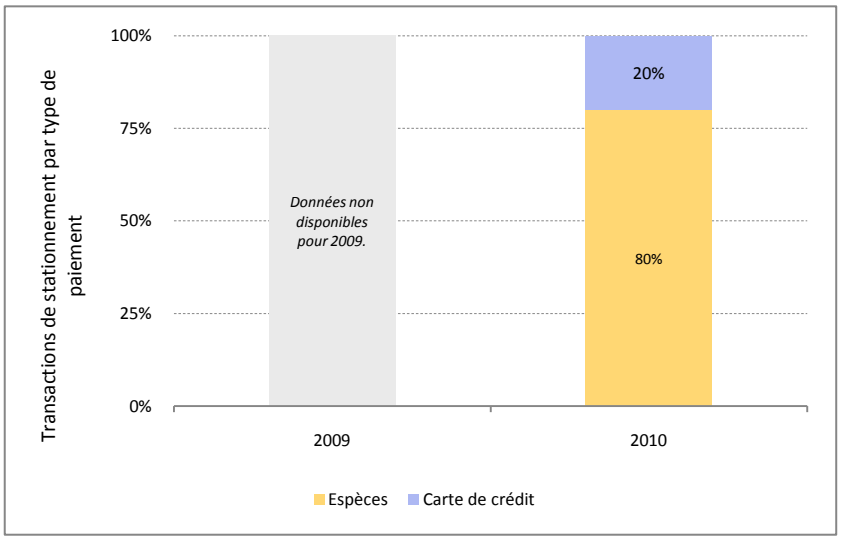
À la fin de 2010, la Direction gérait 4 034 places de stationnement payant sur rue et 2 816 places de stationnement payant hors rue, soit au total 6 850 places de stationnement payant. Il y a environ 160 places payantes sur rue de moins, en grande partie en conséquence de modifications à la configuration des rues et de l'élimination de places dans le secteur Vanier à la suite d'une analyse ayant conclu à un très faible taux d'utilisation. Le nombre de places de stationnement payant hors rue est resté le même qu'en 2009.

2. Temps de disponibilité de l'équipement de stationnement



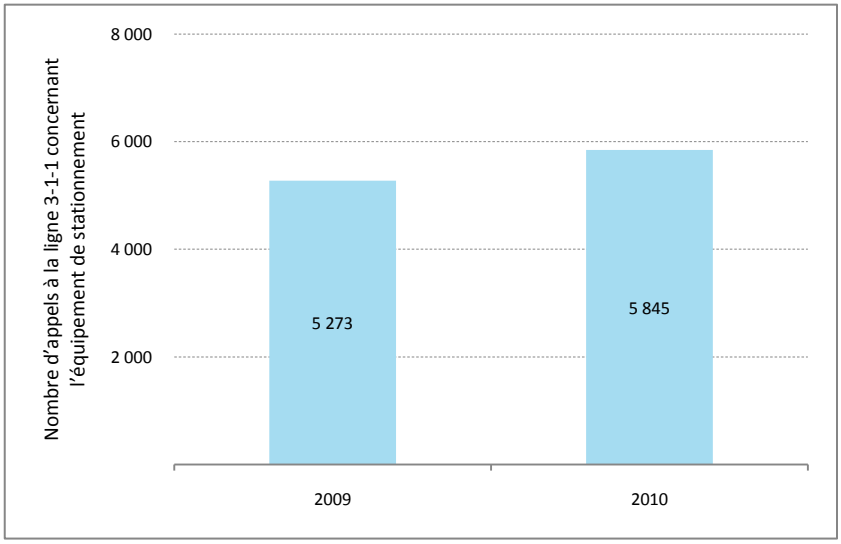
Le fournisseur de machines Payez et affichez de la Ville (et des prochaines machines « Payez à pied » est tenu d'assurer le bon fonctionnement de l'équipement 99,8 % du temps. Cette information est accessible à la Ville dès 2011 et la Direction fera activement le suivi du rendement du fournisseur afin de s'assurer que la norme est respectée. Le présent document rendra compte du temps de disponibilité de l'équipement Payez et affichez et Payez à pied à partir du rapport annuel de 2011.

3. Transactions de stationnement par type de paiement



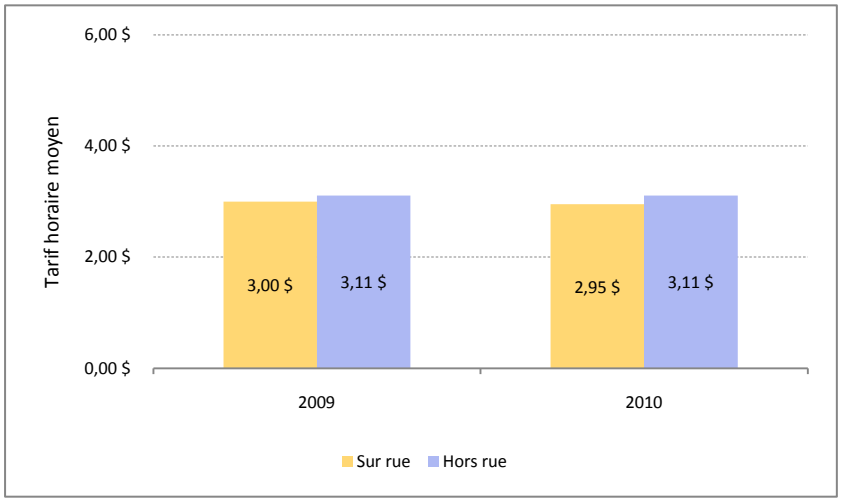
Les machines Payez et affichez de la Ville offrent maintenant aux utilisateurs le choix pratique de pouvoir acquitter toute transaction de stationnement au moyen d'une carte de crédit, en plus des paiements en espèces. La nouvelle technologie permet aussi de faire un suivi fiable de la fréquence d'utilisation des divers modes de paiement. En 2010, 80 % des transactions de stationnement aux nouvelles machines Payez et affichez ont été acquittées en espèces et 20 % au moyen de cartes de crédit. À l'avenir, d'autres choix modes de paiement seront offerts aux utilisateurs, lesquels sont associés à la technologie de paiement par téléphone et au retour des cartes de stationnement. Ces données seront intégrées aux rapports des années futures.

4. Nombre d'appels à la ligne 3-1-1 concernant l'équipement de stationnement



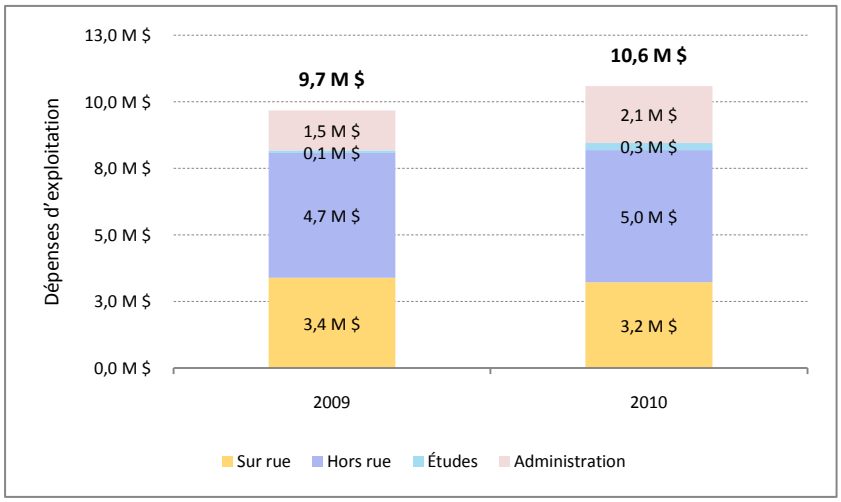
Le bureau de service 3-1-1 de la ville a reçu 5 845 appels concernant l'équipement de stationnement en 2010 – soit environ 10 % de plus que les 5 273 appels reçus en 2009. Cette hausse est principalement attribuable au bris plus fréquent de parcomètres, lesquels ont finalement été remplacés en 2010. D'autres appels ont aussi été reçus au sujet de l'équipement de stationnement hors rue qui se détériore et dont le remplacement est prévu pour 2011. Le nouvel équipement (machines Payez et affichez et Payez à pied) seront plus fiables et devraient avoir une influence positive sur le nombre d'appels reçus à la ligne 3-1-1 concernant l'équipement de stationnement.

5. Tarif horaire moyen



En 2010, le tarif horaire moyen des places de stationnement payant sur rue était de 2,95 $. C'est une baisse comparativement à la moyenne de 3 $ l'heure enregistrée en 2009. Avant 2010, le tarif en vigueur dans toute la ville pour le stationnement payant sur rue était de 3 $ l'heure. En 2010, la Direction a pu appliquer la stratégie municipale de gestion du stationnement dans l'examen qu'elle a fait des places peu utilisées du secteur Vanier. En conséquence, le tarif horaire de 278 places a été réduit à 2 $ l'heure, ce qui à son tour a engendré une légère réduction de la moyenne de l'ensemble de la ville. La page 22 du rapport annuel contient une liste complète des tarifs en vigueur du stationnement sur rue et hors rue que gère la Ville.

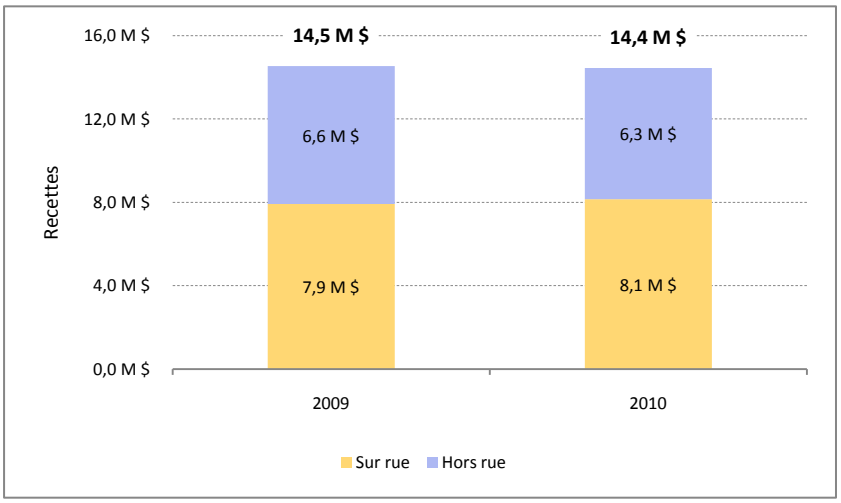
6. Dépenses d'exploitation



(en millions de dollars)

Les coûts attribués au programme de stationnement payant sont clairement définis dans le modèle de financement de la stratégie municipale de gestion du stationnement. Ce sont notamment tous les coûts directs de la prestation des services ainsi que les coûts indirects, comme les coûts d'entretien (déneigement et autres) ainsi que les coûts du cycle de vie des places de stationnement sur rue. L'augmentation des coûts globaux en 2010 peut être attribuée à la transition à la technologie Payez et affichez ainsi qu'à la hausse des coûts d'entretien de l'équipement vieillissant de stationnement hors rue. Les dépenses d'exploitation projetées pour 2011, en vertu de l'entente conclue avec Precise Parklink Inc. visant le système d'exploitation du stationnement, ne devraient en principe afficher qu'une faible hausse pour atteindre 10,8 millions de dollars. La hausse totale des dépenses sera neutralisée par la hausse projetée des recettes.

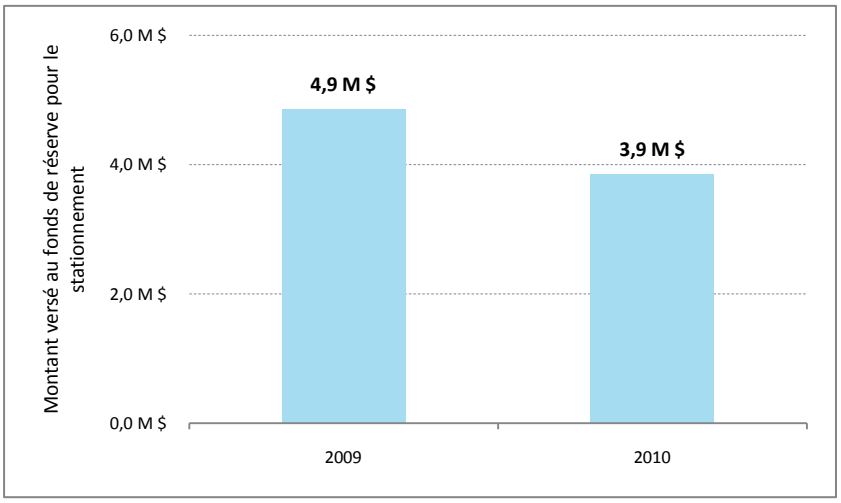
7. Recettes



(en millions de dollars)

En 2010, les recettes se sont chiffrées à 14,4 millions de dollars : 8,1 millions de dollars des places de stationnement sur rue, et 6,3 millions de dollars des installations de stationnement hors rue. C'est une légère baisse comparativement au montant de 14,5 millions de dollars enregistré en 2009. Le chiffre plus élevé des recettes de 2009 est principalement la conséquence de la grève d'OC Transpo. Il est prévu que le déploiement de la technologie Payez et affichez entraîne une hausse des revenus du stationnement hors rue. Le fournisseur donne une garantie connexe de revenu (hausse de 25 %) à compter de 2011. À la lumière de ces données, une hausse des recettes est prévue pour 2011, qui devrait porter les recettes à 15,7 millions de dollars.

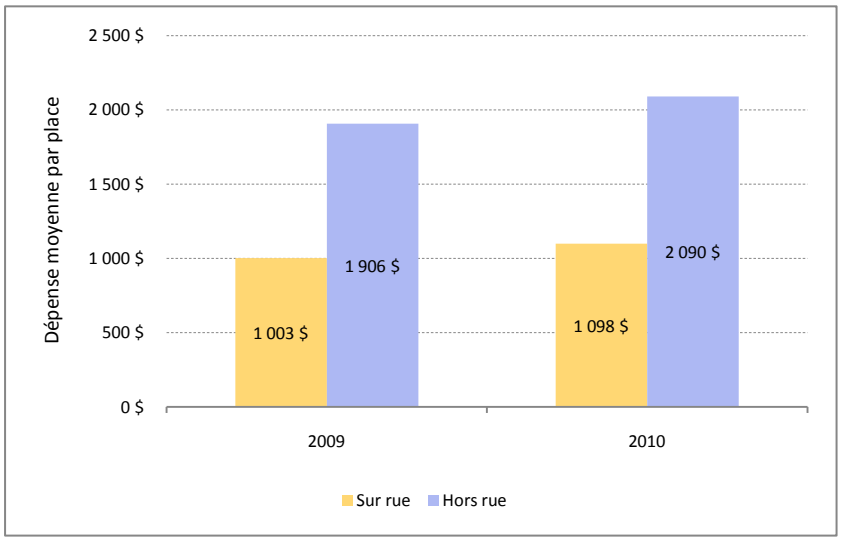
8. Montant versé au fonds de réserve pour le stationnement



(en millions de dollars)

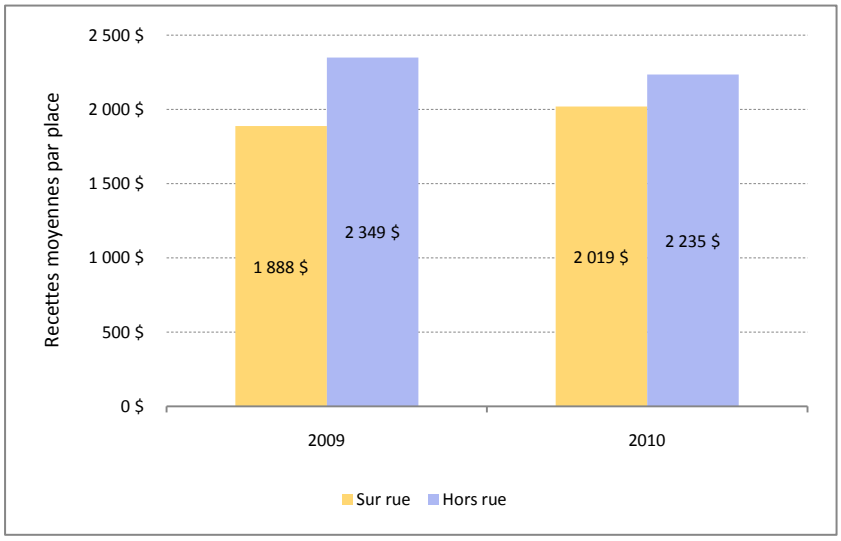
La contribution au fonds de réserve pour le stationnement est fonction chaque année de l'écart net entre les coûts d'exploitation et les revenus. En 2010, la contribution s'est chiffrée à 3,9 millions de dollars, portant le solde du Fonds de réserve pour le stationnement à 8,6 $ en fin d'exercice. La baisse de la contribution en 2010 est la conséquence combinée de la hausse des revenus en 2009 (grève d'OC Transpo) avec la légère augmentation des coûts en 2010 (déploiement du système Payez et affichez). D'après les projections budgétaires, la contribution en 2011 devrait être rétablie à 4,9 millions de dollars en raison surtout de la hausse des recettes qu'engendrera l'installation du système Payez et affichez.

9. Dépense moyenne par place



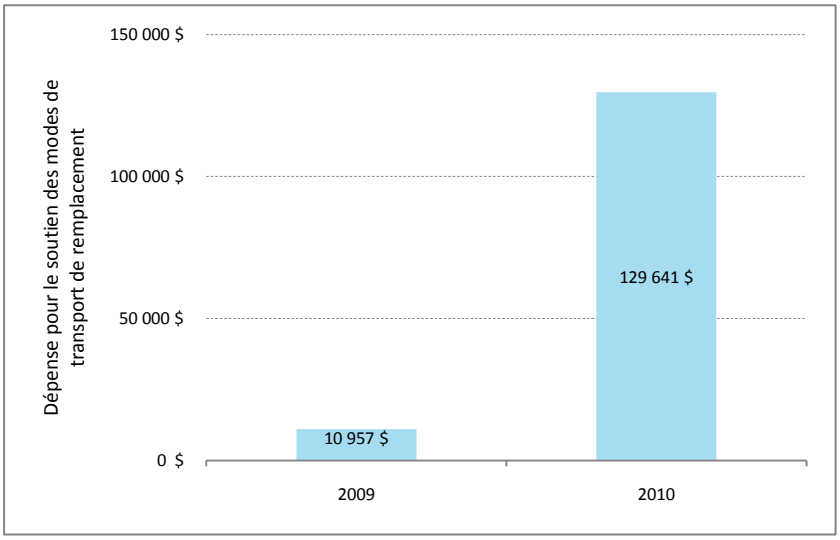
Les coûts par place de stationnement payant sur rue et hors rue ont légèrement augmenté en 2010 pour atteindre 1 098 $ ET 2 090 $ respectivement. Les places de stationnement hors rue coûtent près du double de celles sur rue en raison surtout de l'entretien des installations de stationnement ainsi que des taxes foncières. La légère hausse affichée en 2010 à ces deux postes peut être attribuée à l'augmentation des coûts associés à l'entretien de parcomètres et d'équipement de stationnement hors rue vieillissants, ainsi qu'au déploiement du nouvel équipement.

10. Recettes moyennes par place



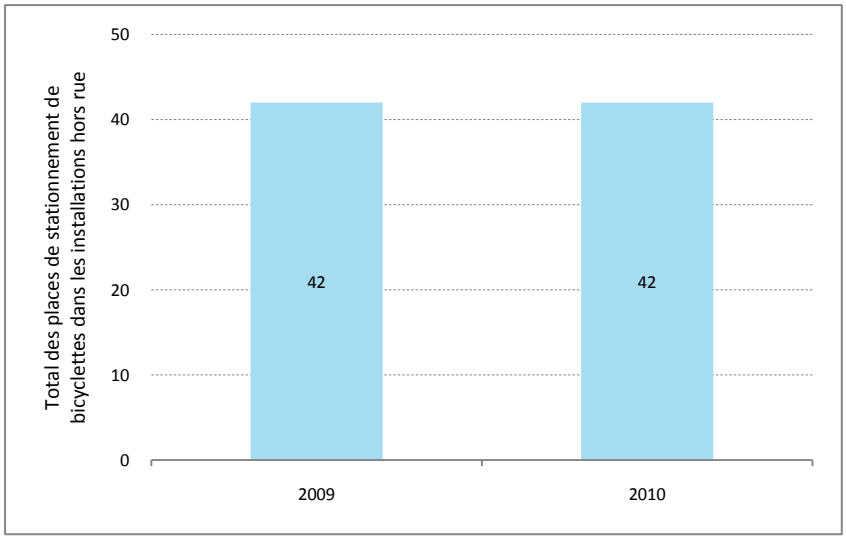
Les recettes moyennes par place de stationnement sur rue ont augmenté de 7 % en 2010, en conséquence de deux facteurs. Premièrement, Precise Parklink Inc. a attribué au programme un montant supplémentaire de 500 000 $ en avril 2010 à la suite de l'exécution de l'entente d'exploitation du stationnement pour couvrir les coûts de l'adoption de la technologie Payez et affichez. De plus, l'élimination d'une centaine de places de stationnement payant dans le secteur Vanier a eu des répercussions tangibles sur les recettes perçues par place. Pour ce qui est des places de stationnement hors rue, la baisse de 2 349 $ à 2 235 $ par place est la conséquence uniquement d'une légère diminution des recettes découlant de la hausse des recettes en 2009 attribuée à la grève d'OC Transpo. Les recettes des places sur rue devraient augmenter en 2011, compte tenu de l'effet sur toute la durée de l'exercice du déploiement du système Payez et affichez et des revenus garantis par le fournisseur.

11. Dépense pour le soutien des modes de transport de remplacement



En 2010, la Direction a dépensé 129 641 $ sur les modes de transport de remplacement, une hausse marquée comparativement au montant de 10 957 $ dépensé en 2009. Ce fait peut être attribué à l'installation des supports à vélo de type « anneau et poteau », qui a ajouté 1 100 places de stationnement de vélo dans les rues de la ville. Cette initiative témoigne concrètement de l'engagement de la Direction de l'exploitation et de l'entretien des stationnements à favoriser les modes de transport de remplacement conformément à la stratégie municipale de gestion du stationnement.

12. Total des places de stationnement de bicyclettes dans les installations hors rue



La Direction a prévu 42 places de stationnement de bicyclettes dans les installations hors rue dans sept installations différentes de la Ville en 2010 – un nombre égal à celui de 2009, mais supérieur aux 32 places fournies en 2008.

Sommaire des changements au stationnement payant en 2010

Divers changements ont été apportés aux places de stationnement municipal d'Ottawa en 2010, portant sur l'approvisionnement en places de stationnement, aux tarifs et aux politiques. Ces changements sont expliqués dans les lignes qui suivent.

Approvisionnement

- La rénovation de la rue Preston et les modifications conséquentes à la configuration de la rue ont entraîné la perte permanente de 62 places de stationnement payant sur la rue.
- En raison d'un faible taux d'utilisation dans le secteur Vanier, une centaine de places de stationnement ont été supprimées et remplacées par des places de stationnement gratuit.
- La composante saisonnière de stationnement des scooters et motocyclettes a été rétablie pour le printemps, l'été et l'automne dans le garage du marché By (70, rue Clarence), ajoutant 13 places pour scooters/motocyclettes (remplaçant 7 places de véhicules standards).

Tarifs/Heures

- Les tarifs horaires du stationnement sur rue partout ailleurs dans le secteur Vanier (178 places) ont été réduits de 3 $ à 2 $ l'heure en fonction des habitudes d'utilisation observées.
- Le déploiement de la technologie Payez et affichez permet à la Ville d'offrir des places de stationnement à moitié prix pour les motocyclettes et scooters (en reconnaissance du fait que ces véhicules prennent moins de place que les véhicules standards).
- Pendant la période de reconstruction de la rue Somerset Ouest et de construction de l'arche du quartier chinois, le stationnement sur rue dans le secteur est temporairement devenu gratuit les samedis.
- L'horaire de stationnement payant à 66 places de la rue Ruskin a été changé de 7 h à 22 h à 7 h à 19 h.

Configuration/Politique

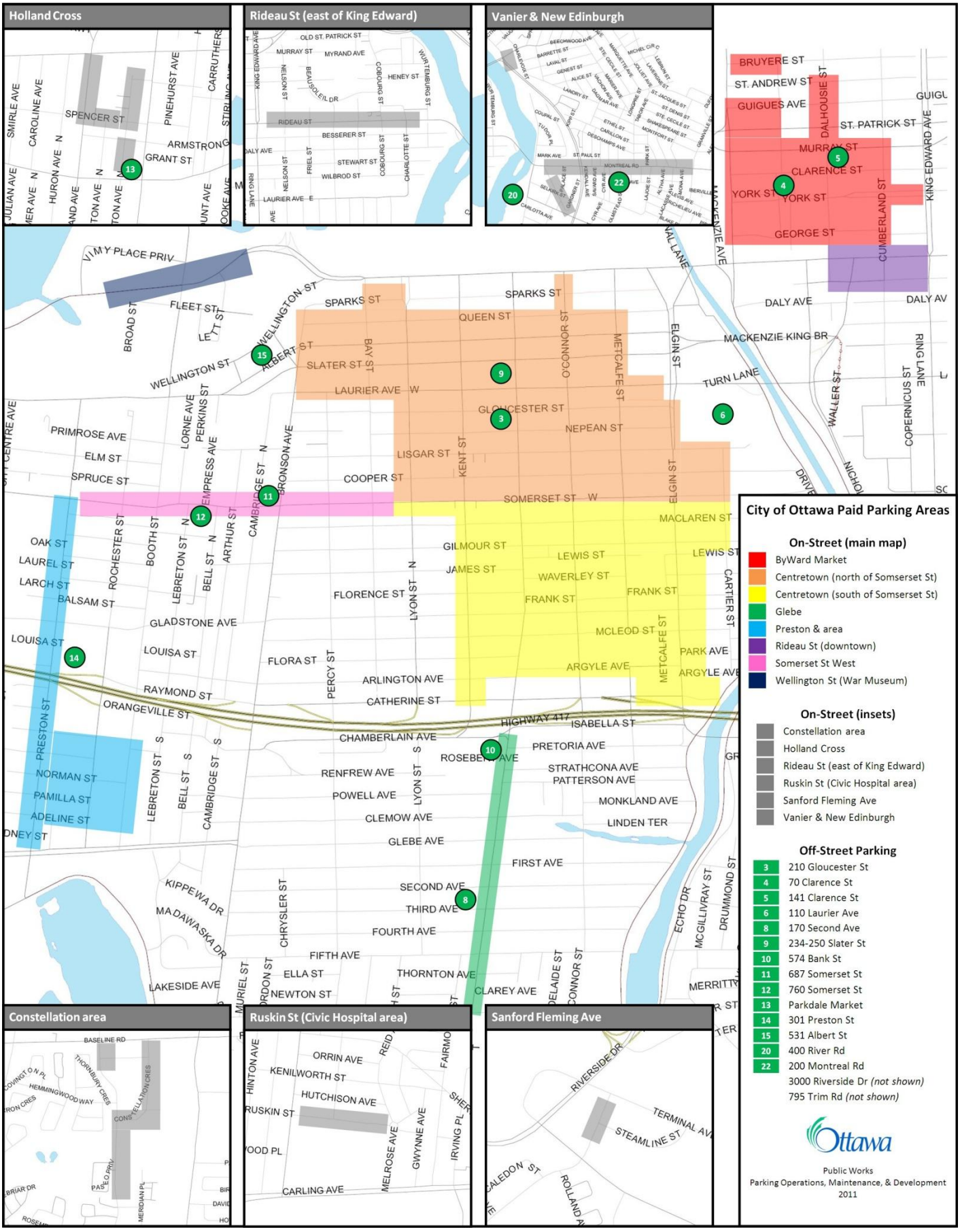
- Afin d'accroître le nombre de places de stationnement sur la rue Ruskin (secteur de l'hôpital Civic), la configuration en angle des places sur la rue a été changée de manière permanente en configuration perpendiculaire.

Inventaire du stationnement payant de la Ville d'Ottawa

Secteurs de stationnement payant sur rue		
Lieu	Nombre de places	Tarif horaire
Marché By	565	3 $
Centre-ville (nord de la rue Somerset)	1 070	3 $
Centre-ville (sud de la rue Somerset)	760	3 $
Secteur Constellation	150	3 $
Glebe	205	3 $
Holland Cross	70	3 $
Preston et environs	375	3 $
Rue Rideau (centre-ville)	180	3 $
Rue Rideau (est de King Edward)	120	3 $
Rue Ruskin (secteur de l'hôpital Civic)	66	3 $
Av. Sanford Fleming	10	3 $
Rue Somerset Ouest	165	3 $
Vanier et New Edinburgh	178	2 $
Rue Wellington (Musée de la guerre)	120	3 $
Total des places sur rue	**4 034**	

Terrains de stationnement hors rue et garages		
Lieu	Nombre de places	Tarif horaire
210, rue Gloucester	212	2,50 $
70, rue Clarence	293	2,73 $
141, rue Clarence	461	2,50 $
110, av. Laurier	850	1,25 $ additionnel par demi-heure 2,75 $ additionnel par demi-heure
170, Second Ave	50	2,50 $
234-250, rue Slater	65	2,73 $
574, rue Bank	21	2,50 $
687, rue Somerset	47	2,50 $
760, rue Somerset	20	2,50 $
Marché Parkdale	20	2,50 $
301, rue Preston	62	2,50 $
531, rue Albert	150	2,50 $
400, chemin River	80	2,50 $
200, chemin de Montréal	25	2,50 $
3000, promenade Riverside	186	2,50 $
795, chemin Trim	274	0,50 $ par demi-heure ou 2 $ pour 5 heures
Total des places hors rue	**2 816**	

TOTAL	**6 850**


Holland Cross
Rideau St (east of King Edward)
Vanier & New Edinburgh
Constellation area
Ruskin St (Civic Hospital area)
Sanford Fleming Ave
City of Ottawa Paid Parking Areas
On-Street (main map)
ByWard Market
Centretown (north of Somserset St)
Centretown (south of Somserset St)
Glebe
Preston & area
Rideau St (downtown)
Somerset St West
Wellington St (War Museum)
On-Street (insets)
Constellation area
Holland Cross
Rideau St (east of King Edward)
Ruskin St (Civic Hospital area)
Sanford Fleming Ave
Vanier & New Edinburgh
Off-Street Parking
3 210 Gloucester St
4 70 Clarence St
5 141 Clarence St
6 110 Laurier Ave
8 170 Second Ave
9 234-250 Slater St
10 574 Bank St
11 687 Somerset St
12 760 Somerset St
13 Parkdale Market
14 301 Preston St
15 531 Albert St
20 400 River Rd
22 200 Montreal Rd
3000 Riverside Dr (not shown)
795 Trim Rd (not shown)
Ottawa
Public Works
Parking Operations, Maintenance, & Development
2011

Service des travaux publics
Direction de l'exploitation et de l'entretien des stationnements
185, rue Slidell
Ottawa (Ontario)
K1Y 3B5
3-1-1
ottawa.ca

2011