

Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil T2

1^{er} avril – 30 juin 2011
Ville d'Ottawa



Résumé

Introduction

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

Faits saillants

Services du Code du bâtiment

Le rendement de la Direction en matière de respect des délais établis par la loi pour toutes les catégories de bâtiments est de 87 % dans l'ensemble au T2 2011, soit une diminution de 8 % par rapport au même trimestre en 2010. La catégorie Bâtiments complexes est la seule dont les échéanciers sont relativement constants comparativement au T2 2010, soit 97 % au T2 2011 (Mesure 6).

Au T2 2011, 76 % des examens des demandes de petits projets de propriétaires fonciers ont été achevés dans les délais améliorés (approuvés au Conseil). Les délais d'aménagement améliorés ont diminué de 9 % comparativement aux résultats du T2 2010. Les délais des aménagements pour locataires au T2 2011 ont diminué légèrement (3 %) comparativement aux résultats du T2 2010. Les délais améliorés du Conseil ont été respectés dans des proportions respectives de 76 % et 87 % pour les petits projets de propriétaires fonciers et les aménagements pour locataires, mais il importe aussi de noter que, dans les deux cas, les délais prescrits par la loi ont été respectés dans 98 % des cas. Les changements remarquables au T2 2011 reflètent la saison de la construction à la hausse et le nombre de demandes de travail reçues (Mesure 7).

Services des déchets solides

Au T2 2011, le tonnage total des déchets a augmenté de 3,8 % pour passer de 89 680 à 93 120 tonnes de déchets et d'articles à recycler. Ces derniers ont augmenté de 3,6 % pour passer de 38 420 à 39 810 tonnes (Mesure 8).

Communications et Service à la clientèle

Le nombre d'appels au T2 2011 est beaucoup plus élevé que celui des années précédentes au même trimestre. L'interdiction d'utiliser l'eau à l'extérieur à Riverside-Sud, Barrhaven et Manotick, ainsi que l'avis de faire bouillir l'eau à Richmond en avril et mai, expliquent le résultat en partie. D'importants événements météorologiques (la bourrasque du 28 avril et l'orage du 24 juin) ont aussi contribué à l'augmentation du nombre d'appels (Mesure 14).

Le niveau de service est inférieur à la cible de 80 % à cause du plus grand nombre d'appels reçus pendant ce trimestre comparativement aux années précédentes (Mesure 15).

Service des incendies

Le nombre mensuel d'appels aux T2 2010 et 2011 en moyenne est de 2 275 et 2 268 respectivement, soit une diminution de sept appels. Le genre d'appels pour les occurrences a changé de 2010 à 2011 : il y en a eu moins à cause des incendies, des sauvetages et des services médicaux, mais davantage à cause des bourrasques et des tempêtes en avril (chutes de fils électriques, CO [monoxyde de carbone], etc.) (Mesure 27).

Logement social et Gestion des refuges

L'examen des taux d'occupation en 2011 révèle une diminution de 6,23 % au T2 par rapport au T1. Si l'on compare les T2 2011 et 2010, le taux d'occupation a augmenté de 9,71 %. Les séjours de famille représentent 39 % du nombre total de séjours pour tous les clients de nos refuges au T2. Le nombre de séjours de famille a diminué de 13 %. La diminution des séjours de famille peut être attribuée en partie au Programme à court terme d'aide au loyer (PCTAL). Le gouvernement provincial a lancé le PCTAL, un programme à durée limitée, qui aide à payer le loyer des ménages locataires admissibles. Au T2, le PCTAL a aidé 42 ménages, diminuant ainsi le besoin de services de refuge d'urgence (Mesure 28).

Services des parcs, des loisirs et de la culture

Le nombre de participants à des programmes accrédités par tranche de 1 000 habitants a diminué de 5,1 % au T2 2011 comparativement au T2 2010. Le nombre d'inscrits a en fait augmenté, mais la population a augmenté à un taux plus élevé que celui des inscrits en 2011, ce qui donne une diminution du taux de participation par tranche de 1 000 résidents (Mesure 30).

Santé publique d'Ottawa

Le Centre santé-sexualité a reçu davantage de clients, étant donné les efficacies appliquées, mais ne peut quand même répondre complètement à la demande. Le Centre a reçu 5 076 clients au total pendant le T2 2011, le nombre le plus élevé de visites jusqu'à maintenant pendant un trimestre (Mesure 35).

Le nombre total d'appels à la ligne d'information de Santé publique pour ce trimestre a augmenté de 19 % par rapport à la même période l'an dernier (T2 2010). L'intégration de la ligne d'info SIDA – santé sexualité représente 15 % de l'augmentation, soit 572 appels (Mesure 39).

Bibliothèque publique d'Ottawa

Pendant le T2 2011, l'achalandage a augmenté de 19,5 % comparativement au T2 2010 (Mesure 49).

Entretien des routes et circulation routière

Les appels au Centre d'appels 3-1-1 concernant la voirie ont augmenté de 37 % au T2 comparativement à l'année précédente. Le nombre d'appels reçus pour la remise en état du revêtement a beaucoup augmenté, soit plus du double au T2 comparativement à l'année précédente. On peut considérer que l'augmentation du nombre d'appels pour la remise en état du revêtement est le principal indicateur reflétant la détérioration de l'infrastructure de la voirie municipale. Étant donné l'âge de l'infrastructure, il faut davantage de travaux d'entretien de l'état des routes, surtout après d'importants événements météorologiques (les précipitations ont augmenté de 90 % à Ottawa pendant le T2 2011 comparativement au T2 2010) (Mesure 58).

Conclusion

Le contenu du présent rapport trimestriel décrit en détail le rendement de la Ville dans ses secteurs de programme. Le Service du développement et du rendement organisationnels collabore avec tous les secteurs à l'élaboration et à l'amélioration des mesures du rendement, dans l'optique de rehausser le contenu des versions ultérieures du rapport. Par conséquent, le rapport évoluera à mesure que la Ville fera des progrès au chapitre de l'élaboration de l'information sur le rendement et qu'elle donnera suite aux commentaires du Conseil de même qu'aux changements apportés au milieu municipal.

Pour veiller à ce que le rapport demeure pertinent et réponde aux besoins d'information changeants du Conseil, nous vous invitons à nous faire connaître vos commentaires et suggestions. Veuillez communiquer avec Kendall Gibbons, Gestionnaire de programme, Gestion du rendement et Planification municipale, Services du développement et du rendement organisationnels, à Kendall.Gibbons@Ottawa.ca, 613-580-2424, poste 16131.

Kendall Gibbons
Gestionnaire de programme, Gestion du rendement et Planification municipale
Services du développement et du rendement organisationnels
Ville d'Ottawa

Table des matières

COMITÉ DE L'URBANISME

1 Urbanisme

- 1 Mesure 1 : Nombre de demandes d'aménagement traitées par trimestre
- 1 Mesure 2 : Examen en temps voulu – Pourcentage de demandes de modifications au règlement de zonage présentées au Conseil municipal en temps opportun
- 2 Mesure 3 : Examen en temps voulu – Pourcentage de demandes de délégation de pouvoir au personnel pour lesquelles une décision est prise en temps opportun

3 Services du Code du bâtiment

- 3 Mesure 4 : Total des permis de construire délivrés par quartier
- 4 Mesure 5 – Figure 1 : Nombre de demandes présentées de permis de construire par type de bâtiments
- 5 Mesure 5 – Tableau 1 : Nombre de demandes présentées de permis de construire par quartier et type de bâtiments
- 6 Mesure 5 – Figure 2a : Nombre de demandes présentées de permis de construire – maisons
- 6 Mesure 5 – Figure 2b : Nombre de demandes présentées de permis de construire – petits bâtiments
- 7 Mesure 5 – Figure 2c : Nombre de demandes présentées de permis de construire – bâtiments importants
- 7 Mesure 5 – Figure 2d : Nombre de demandes présentées de permis de construire – bâtiments complexes
- 8 Mesure 6 : Pourcentage de demandes déterminées dans les délais prescrits par la loi
- 8 Mesure 7 : Pourcentage des demandes déterminées dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil)

COMITÉ DE L'ENVIRONNEMENT

9 Services des déchets solides

- 9 Mesure 8 : Nombre total de tonnes de déchets domestiques recyclés et nombre total de tonnes de déchets domestiques enfouis par trimestre
- 9 Mesure 9 : Pourcentage des déchets réorientés (bacs bleus et noirs seulement) : Immeubles à appartements et résidences privées
- 10 Mesure 10 : Pourcentage de déchets réorientés (tous les flux de déchets)

11 Services d'infrastructure

- 11 Mesure 11 : Total des contrats d'asphalte passés en tonnes uniquement pour les projets gérés par la Ville (renouvellement, prolongations, élargissement)
- 11 Mesure 12 : Contrats d'asphalte passés en tonnes pour les projets de transport en commun gérés par la Ville
- 11 Mesure 13 : Contrats d'asphalte passés en tonnes pour les projets autres que ceux de transport en commun qui sont gérés par la Ville

COMITÉ DES FINANCES ET DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

12 Communications et Service à la clientèle

- 12 Mesure 14 : Nombre total d'appels pris par le Centre d'appels
- 12 Mesure 15 : Pourcentage des appels pris en 120 secondes ou moins (objectif de 80 %)
- 13 Mesure 16 : Cinq demandes de service les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1 (par trimestre; par année)
- 14 Mesure 17 : Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1 (par trimestre; par année)
- 15 Mesure 18 : Volume total des opérations du Centre du service à la clientèle (par trimestre; par année)

COMITÉ DES SERVICES COMMUNAUTAIRES ET DE PROTECTION

16 Services sociaux et communautaires – Services d'emploi et d'aide financière

- 16 Mesure 19 : Nombre de cas et de bénéficiaires d'Ontario au travail (OT) et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)
- 17 Mesure 20 : Nombre de demandes d'admission/information, nombre de cas vérifiés et nombre de cas accordés (Ontario au travail et Soutiens essentiels de santé et de services sociaux)
- 18 Mesure 21 : Nombre moyen de participants aux programmes d'emploi (y compris les ateliers et la présence aux sections des ressources à l'emploi)
- 18 Mesure 22 : Nombre de cas d'Ontario au travail terminés
- 19 Mesure 23 : Nombre moyen de jours entre la demande et la vérification pour Ontario au travail
- 19 Mesure 24 : Pourcentage du nombre de cas d'Ontario au travail ayant un revenu d'emploi

20 Services des incendies

- 20 Mesure 25 : Nombre d'incidents où le Service des incendies est intervenus
- 20 Mesure 26 : Nombre de blessures et de décès liés à des incendies chez des particuliers
- 21 Mesure 27 : Volume moyen d'appels par mois

22 Logement social et Gestion des refuges

- 22 Mesure 28 : Moyenne des taux d'occupation des lits dans les refuges
- 22 Mesure 29 : Pourcentage des particuliers et des familles en attente d'un logement social qui ont été placés

23 Services des parcs, des loisirs et de la culture

- 23 Mesure 30 : Nombre de participants à des programmes accrédités par 1 000 habitants
- 23 Mesure 31 : Nombre de participants et de places disponibles dans les programmes accrédités
- 24 Mesure 32 : Pourcentage de participation aux programmes

25 Services des règlements municipaux

- 25 Mesure 33 : Volume total d'appels par trimestre
- 25 Mesure 34 : Volume d'appels par trimestre pour les quatre types d'appels les plus fréquents

26 Santé publique d'Ottawa

- 26 Mesure 35 : Nombre de visites au Centre de santé-sexualité
- 26 Mesure 36 : Nombre de visites aux cliniques dentaires
- 27 Mesure 37 : Nombre de visites aux jeunes familles par une infirmière en santé publique ou un responsable des visites familiales
- 27 Mesure 38 : Nombre de dangers pour la santé ayant fait l'objet d'une intervention
- 28 Mesure 39 : Nombre d'appels à la ligne d'information de Santé publique
- 28 Mesure 40 : Nombre d'inspections effectuées dans les services d'alimentation

29 Service paramédic d'Ottawa

- 29 Mesure 41: Total des interventions des véhicules par trimestre (2010 et 2011) (*aucune donnée*)
- 29 Mesure 42 : Délais d'intervention T0-T4 – Réception de l'appel à l'arrivée auprès du patient (*aucune donnée*)
- 29 Mesure 43 : Comparaison entre les délais d'intervention et le volume d'appels (*aucune donnée*)

COMMISSION DES SERVICES POLICIERS

30 Service de police d'Ottawa

- 30 Mesure 44 : Nombre d'appels de service – toutes les priorités (*aucune donnée*)
- 30 Mesure 45 : Nombre d'infractions au *Code criminel* traitées par policier (*aucune donnée*)
- 30 Mesure 46 : Délai de réponse aux appels de première priorité (*aucune donnée*)
- 30 Mesure 47 : Appels d'urgence concernant des services (première priorité) (*aucune donnée*)
- 30 Mesure 48 : Heures de service (demandes des citoyens nécessitant une intervention mobile) (*aucune donnée*)

CONSEIL DES SERVICES DE BIBLIOTHÈQUE

31 Bibliothèque publique d'Ottawa

- 31 Mesure 49 : Nombre de mises en circulation par personne (Bibliothèque)
- 31 Mesure 50 : Nombre de visites électroniques par habitant (Bibliothèque)

COMMISSION DU TRANSPORT EN COMMUN

32 Services du parc automobile

- 32 Mesure 51 : Frais de fonctionnement par km (\$) – camions incendie et ambulances
- 32 Mesure 52: Frais de fonctionnement par km (\$) – autres véhicules (légers et lourds)
- 33 Mesure 53: Consommation de carburant en litres – camions incendie et ambulances
- 33 Mesure 54: Consommation de carburant en litres – autres véhicules (légers et lourds)
- 34 Mesure 55: Frais de carburant par kilomètre – camions incendie et ambulances
- 34 Mesure 56: Frais de carburant par kilomètre – autres véhicules (légers et lourds)

35 Entretien des routes et Circulation routière

- 35 Mesure 57: Frais d'entretien des routes/km
- 35 Mesure 58: Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des routes
- 36 Mesure 59: Frais d'entretien des trottoirs et sentiers/km
- 36 Mesure 60: Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des trottoirs et des sentiers

37 Transports à l'échelle de la Ville

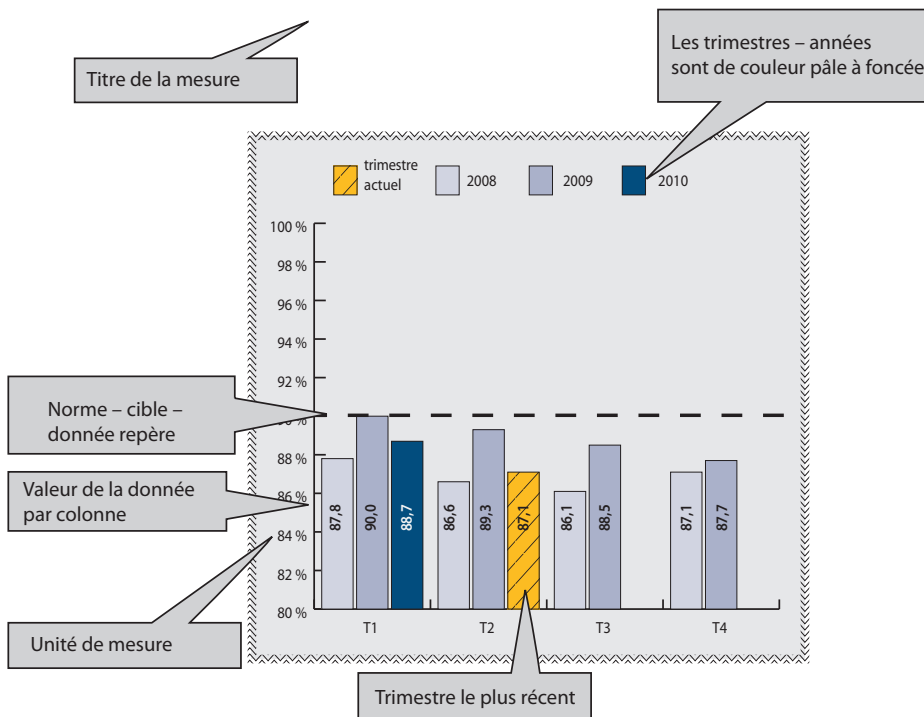
- 37 Mesure 61a: Nombre de bicyclettes (de 8 h à 9 h et de 16 h à 17 h) – Emplacements à l'est et au centre
- 37 Mesure 61b: Nombre de bicyclettes (de 8 h à 9 h et de 16 h à 17 h) – Emplacements à l'ouest et au sud

38 Définitions et notes explicatives

Comment lire les graphiques

Les graphiques dans ce document sont sélectionnés pour illustrer le rendement de la Ville d'Ottawa dans les secteurs de service choisis au Conseil municipal. Les résultats du trimestre le plus récent disponible sont affichés par rapport aux résultats des années et trimestres précédents. Le plus récent trimestre est affiché hachuré en couleur dorée pour identification immédiate. Les années et trimestres précédents sont répartis de bleu pâle à bleu foncé et de la période la plus éloignée à la plus récente. Les données numériques que représentent les colonnes apparaissent à l'intérieur ou au dessus de chaque colonne. Dans la mesure du possible, le rendement en fonction d'une norme de service approuvée ou d'une norme reconnue de l'industrie est indiqué par une ligne discontinue.

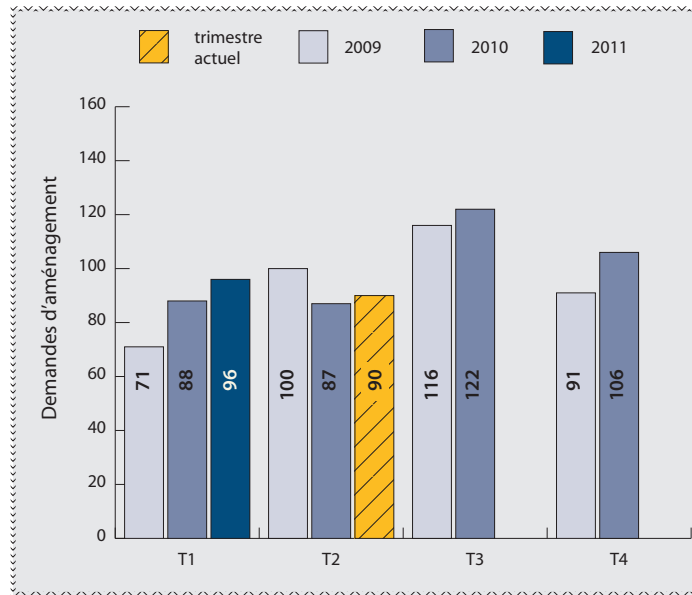
Mesure X : Nom de la mesure présentée



Le texte sous le graphique ou à côté décrit les éléments qui ont influencé les résultats déclarés du plus récent trimestre. Pour certains graphiques, divers termes sont définis dans la section « Définitions ou Notes explicatives » à la page 38.

Urbanisme

Mesure 1 : Nombre de demandes d'aménagement traitées par trimestre



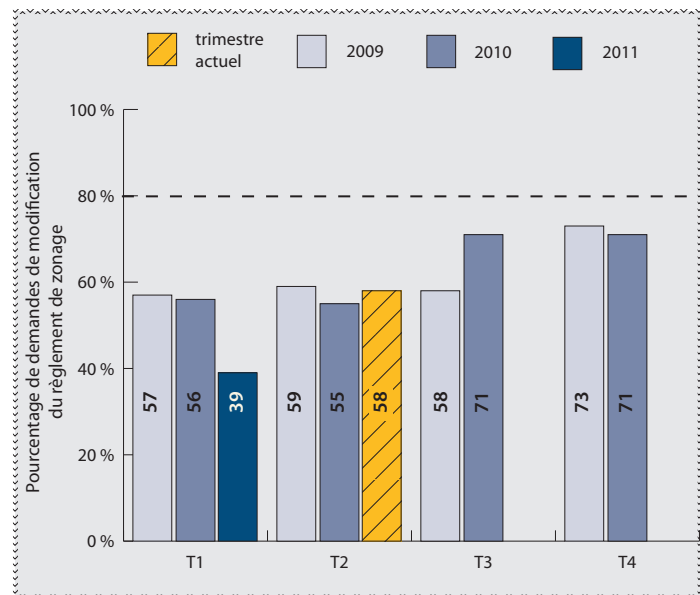
Les demandes d'aménagement comprennent celles qui font l'objet de décisions de la part du Comité de l'urbanisme, du Comité de l'agriculture et des affaires rurales, du Conseil municipal ou du personnel quand le pouvoir de décision lui est délégué.

Les résultats du T2 2011 correspondent à ceux de 2009 et 2010. Divers éléments peuvent influencer sur ces résultats, notamment les délais de réponse des organismes externes, le moment où le conseiller et le demandeur se mettent d'accord et le temps nécessaire pour résoudre les questions.

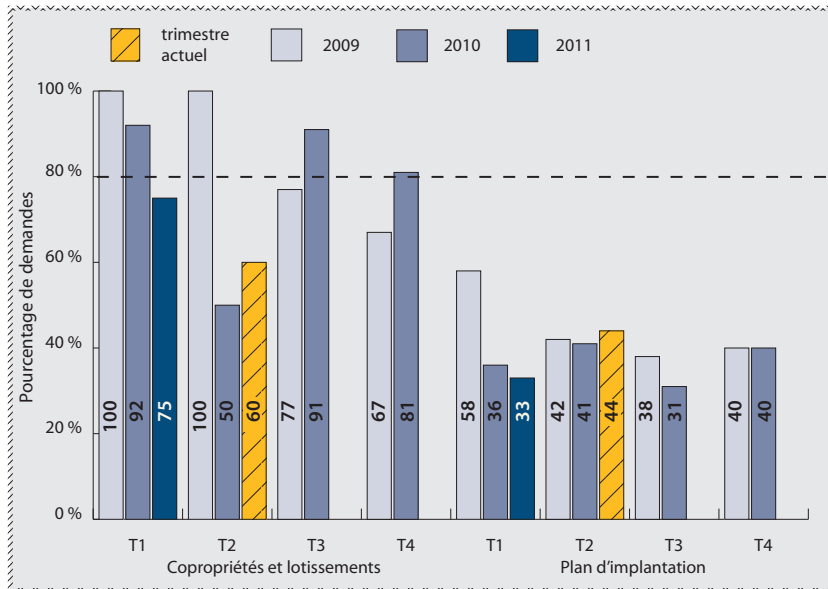
Mesure 2 : Examen en temps voulu – Pourcentage de demandes de modifications au règlement de zonage présentées au Conseil municipal en temps opportun

Ce graphique indique le pourcentage de demandes de modification du Règlement de zonage qui font l'objet d'une décision du Conseil municipal à la date cible ou avant. L'objectif est d'obtenir une décision du Conseil dans les 120 jours dans 80 % des cas, comme le prévoit la *Loi sur l'aménagement du territoire*.

Les résultats du T2 2011 sont inférieurs à la cible, mais correspondent aux résultats des T2 2009 et 2010. Ils peuvent varier selon le calendrier des réunions, le temps qui s'écoule entre les réunions en comité et au Conseil municipal, ainsi que la complexité des demandes.



Mesure 3 : Examen en temps voulu – Pourcentage de demandes de délégation de pouvoir au personnel pour lesquelles une décision est prise en temps opportun



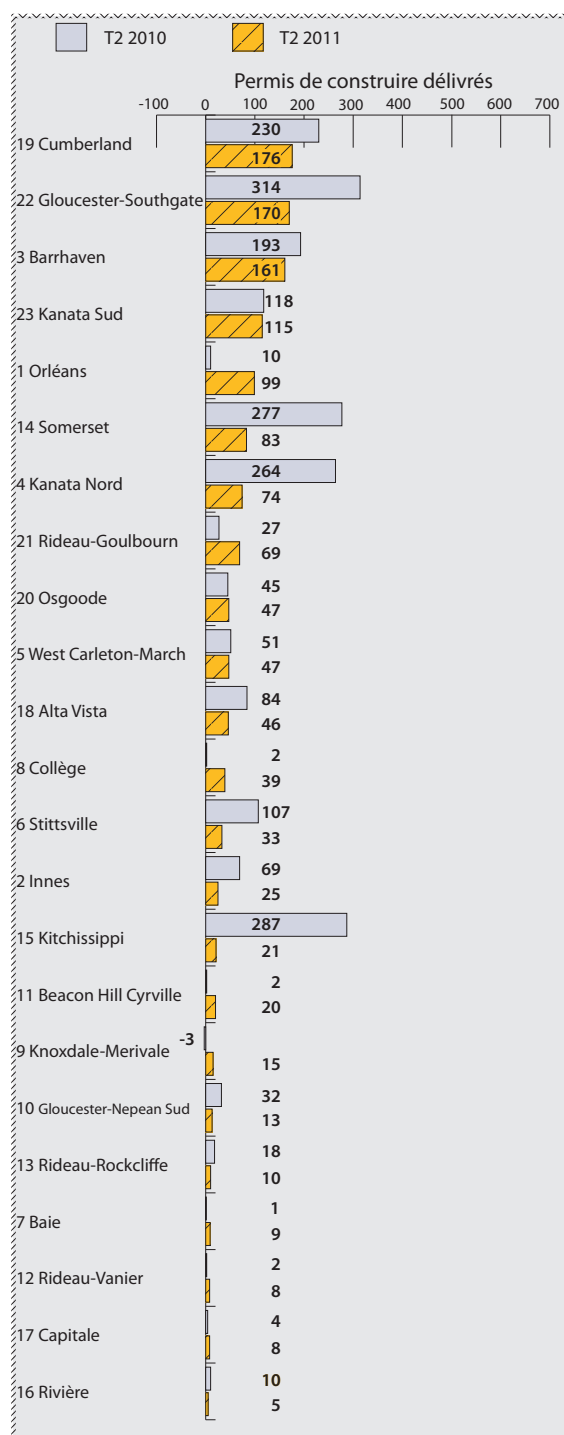
Dans le cas des demandes visant des lotissements ou des copropriétés, le but est de respecter les délais indiqués dans la *Loi sur l'aménagement du territoire*, une décision devant être prise dans les 180 jours dans 80 % des cas. Les demandes sont combinées parce que le nombre de cas à traiter est restreint et les procédures sont semblables. Le petit nombre peut donner des variations importantes dans l'atteinte des cibles. Les résultats du T2 2011 sont inférieurs à la cible.

Selon le degré de complexité des demandes de contrôle de plans de site et le niveau de consultations publiques à garantir, ces demandes sont assujetties à divers délais et instances d'approbation (une description figure à la section des définitions, p. 38).

Le but est de rendre une décision au plus tard à la date cible dans 80 % des cas. Pour les demandes dont l'examen est délégué au personnel, on s'en tient généralement aux délais établis, mais ces résultats sont contrebalancés par ceux des demandes plus complexes (approbation du gestionnaire) auxquelles il faut consacrer plus de temps pour régler les questions. Les résultats du T2 2011 sont inférieurs à la cible à cause du temps nécessaire pour résoudre les questions complexes, mais ils correspondent à ceux des T2 2009 et 2010.

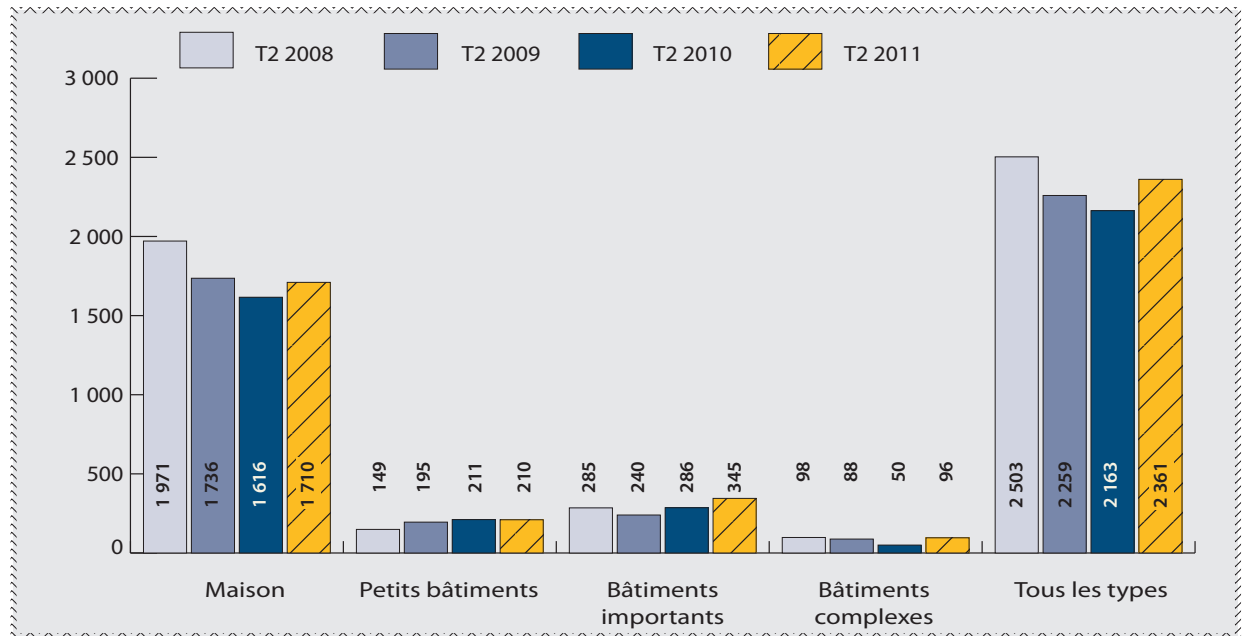
Services du Code du bâtiment

Mesure 4 : Total des permis de construire délivrés par quartier



Cet indicateur économique rend compte des activités de l'industrie de la construction et des conditions du marché, il sert à constater où il y a croissance. Au T2 2011, les quartiers les plus en croissance ont été le 3 (Barrhaven), le 19 (Cumberland), le 22 (Gloucester-Nepean-Sud) et le 23 (Kanata-Sud). Dans ces quartiers, cette croissance est attribuée également à la construction de maisons en rangées – maisons en rangées à surface invariable et de résidences unifamiliales, à l'exception de Kanata-Sud où les maisons en rangées seulement expliquent surtout la croissance.

Mesure 5 – Figure 1 : Nombre de demandes présentées de permis de construire par type de bâtiments



Mesure 5 – La figure 1 (ci-dessus) décrit l'activité en construction par catégorie de bâtiments du *Code du bâtiment* (maisons, petits bâtiments, bâtiments importants et bâtiments complexes). Le nombre de demandes présentées pour examen et traitement a augmenté au T2 2011 par rapport au même trimestre de 2010. Les résultats du T2 2011 reflètent un nombre plus élevé de demandes dans le secteur résidentiel pour les maisons unifamiliales individuelles, les maisons jumelées, les maisons en rangées, les garages et les remises isolés. Le T2 2011 affiche aussi un nombre important de permis de construction de petits et de grands bâtiments commerciaux, institutionnels, administratifs et de commerce de détail.

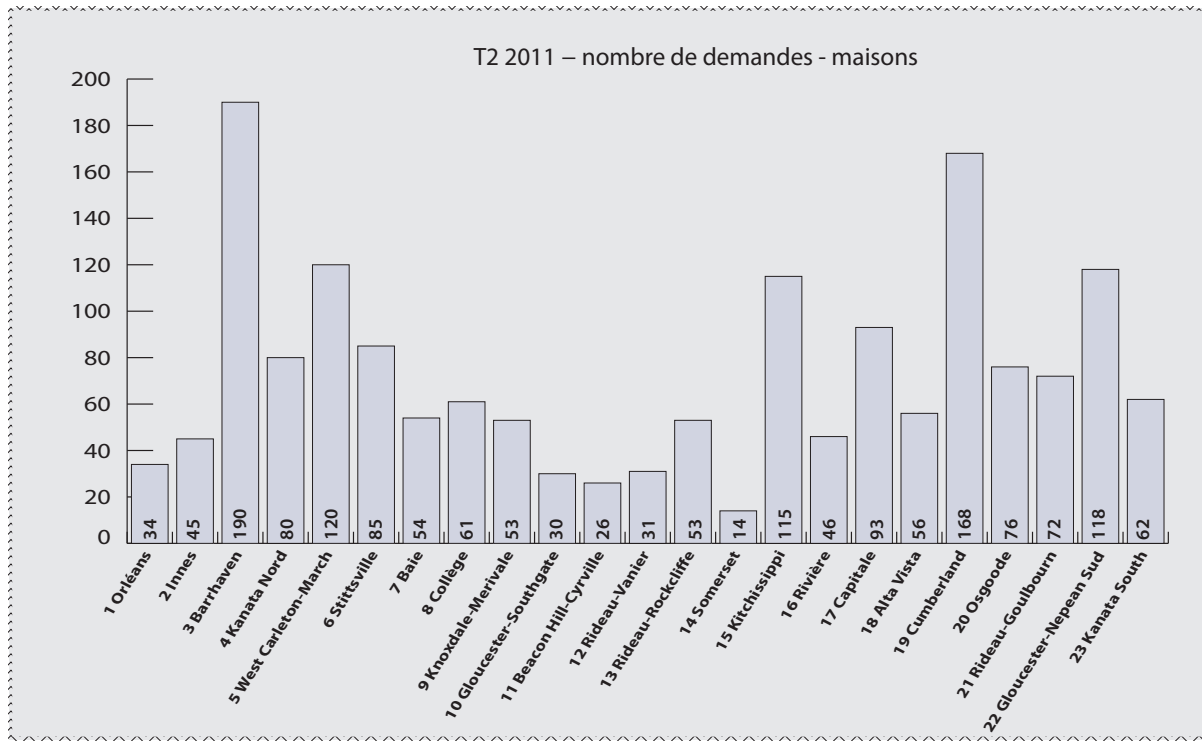
Mesure 5 – Le tableau 1 à la p. 5 décrit le nombre de demandes présentées par rapport au nombre de logements neufs par quartier avec une distinction entre la croissance résidentielle, la rénovation, l'aménagement pour locataires et la construction industrielle, commerciale ou institutionnelle.

Mesure 5 – La figure 2 (a, b, c, d) à la p. 6 compare schématiquement les quartiers pour chaque catégorie de bâtiments. Au T2 2011, Barrhaven, Carleton-Ouest-March, Kitchissippi, Cumberland et Gloucester-Nepean-Sud ont tous un nombre appréciable de demandes résidentielles, surtout pour des maisons individuelles. Les petits immeubles d'appartements, les bâtiments commerciaux et de commerce de détail représentent le plus grand nombre de demandes reçues au T2 2011 pour les quartiers 12 (Rideau-Vanier) et 14 (Somerset).

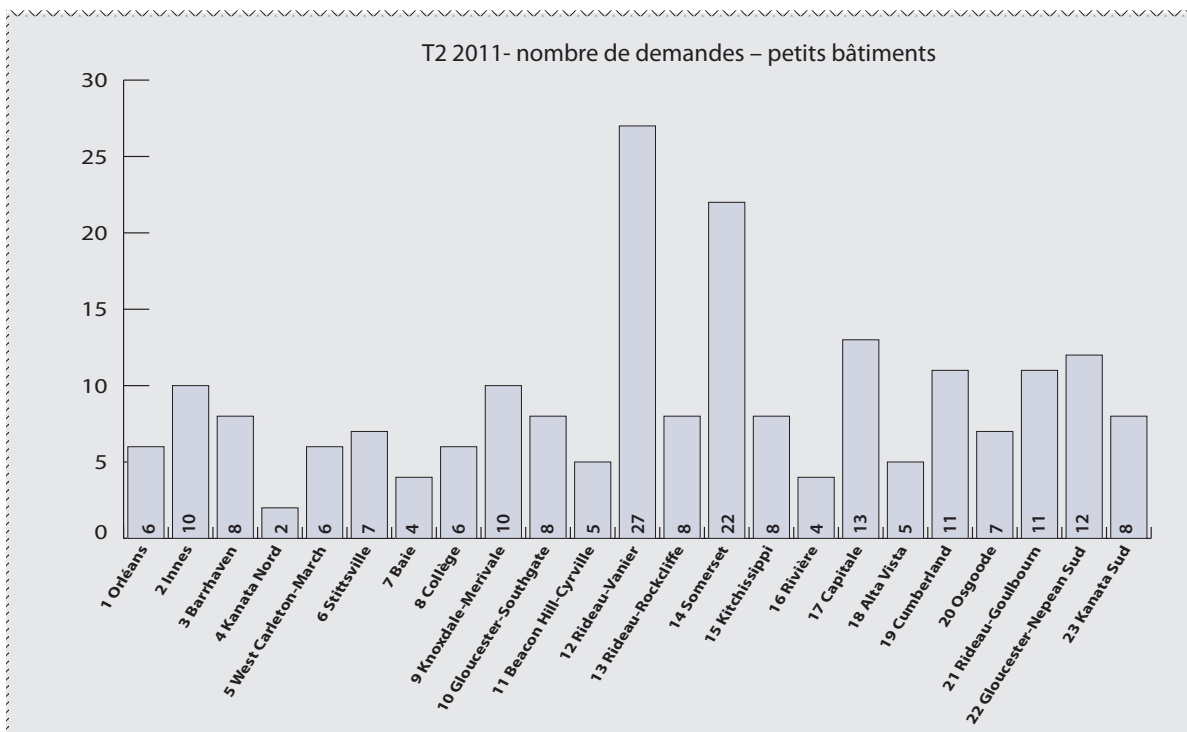
Mesure 5 – Tableau 1 : Nombre de demandes présentées de permis de construire par quartier et type de bâtiments

Permis de construire (construction et démolition)	Nombre de demandes de permis présentées pendant le T2 2011				Nombre de nouveaux logements aménagés pendant le T2 2011			
	Maison	Petits bâtiments	Bâtiments importants	Bâtiments complexes	Maison	Petits bâtiments	Bâtiments importants	Bâtiments complexes
1 Orléans	34	6	9	5	0	24	75	0
2 Innes	45	10	4	0	25	0	0	0
3 Barrhaven	190	8	10	0	161	0	0	0
4 Kanata Nord	80	2	29	0	74	0	0	0
5 West Carleton-March	120	6	3	0	45	2	0	0
6 Stittsville	85	7	19	1	34	0	-1	0
7 Baie	54	4	10	4	8	1	0	0
8 Collège	61	6	27	3	39	0	0	0
9 Knoxdale-Merivale	53	10	21	0	15	0	0	0
10 Gloucester-Southgate	30	8	11	0	13	0	0	0
11 Beacon Hill-Cyrville	26	5	12	2	-2	0	22	0
12 Rideau-Vanier	31	27	34	15	3	5	0	0
13 Rideau-Rockliffe	53	8	29	6	6	9	-5	0
14 Somerset	14	22	25	48	-1	9	75	0
15 Kitchissippi	115	8	21	4	12	12	-3	0
16 Rivière	46	4	14	2	5	0	0	0
17 Capitale	93	13	13	1	8	0	0	0
18 Alta Vista	56	5	20	2	3	0	43	0
19 Cumberland	168	11	1	1	176	0	0	0
20 Osgoode	76	7	4	1	47	0	0	0
21 Rideau-Goulbourn	72	11	10	1	34	0	35	0
22 Gloucester-Nepean Sud	118	12	2	0	170	0	0	0
23 Kanata Sud	62	8	13	0	103	12	0	0

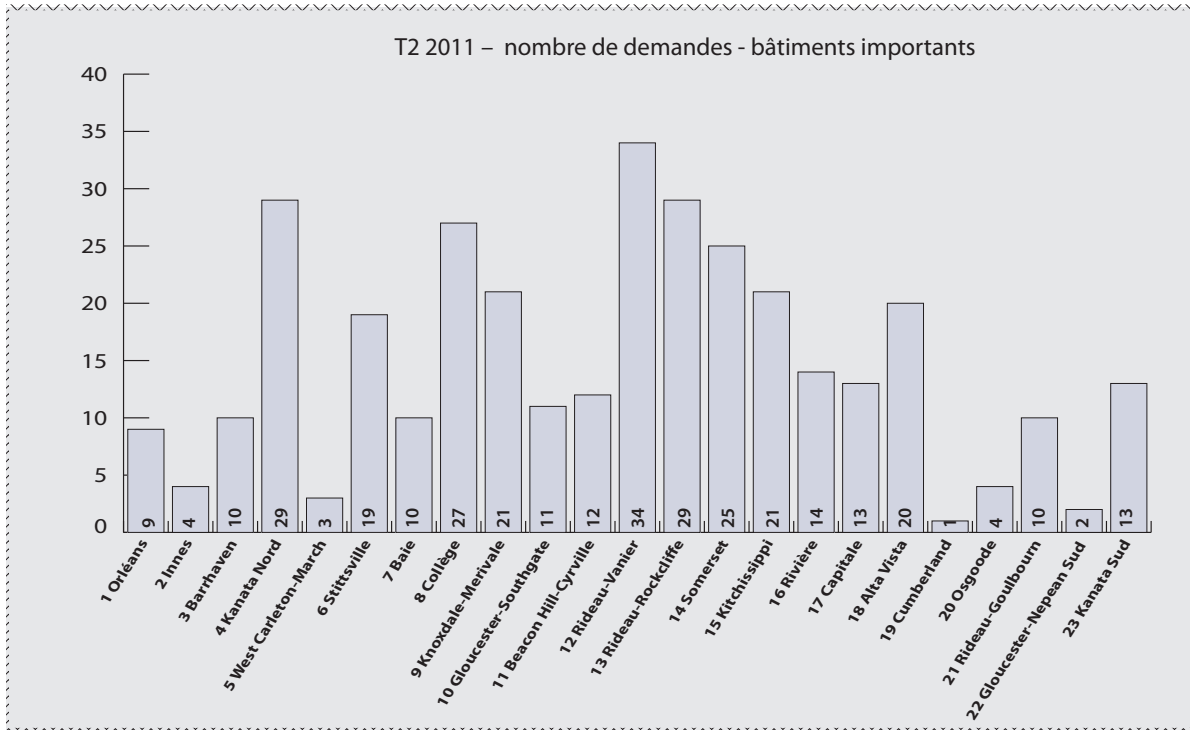
Mesure 5 – Figure 2a : Nombre de demandes présentées de permis de construire – maisons



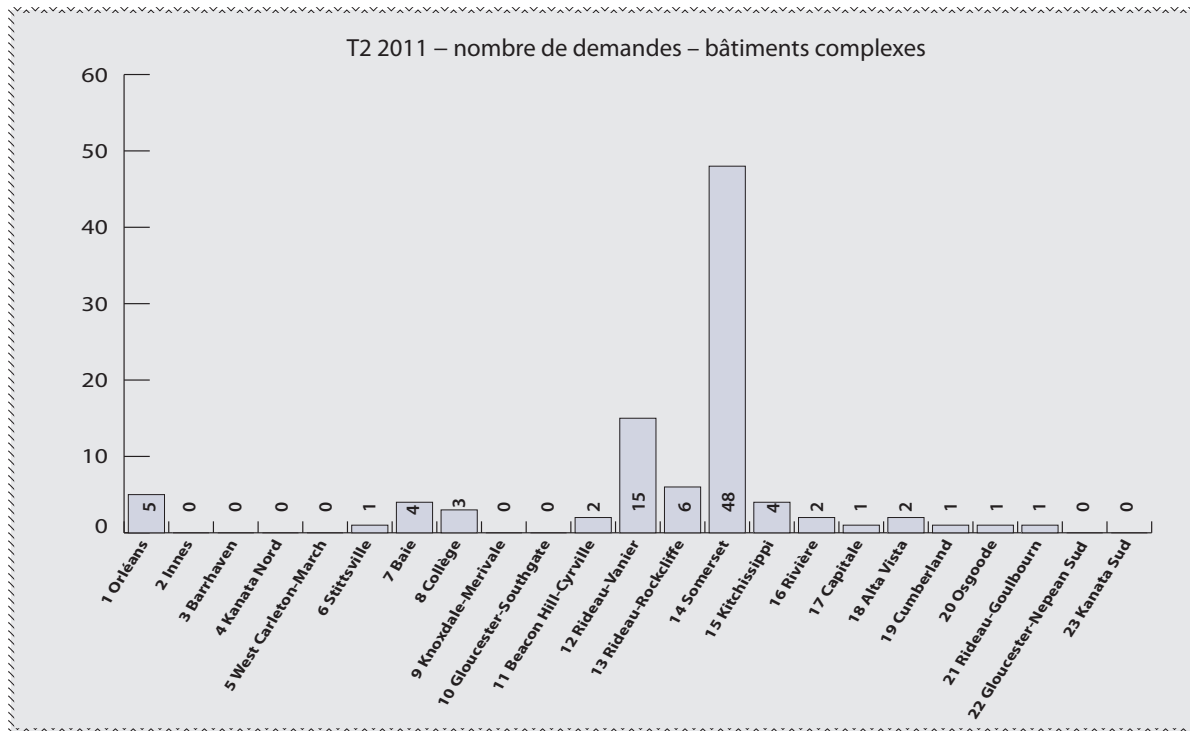
Mesure 5 – Figure 2b : Nombre de demandes présentées de permis de construire – petits bâtiments



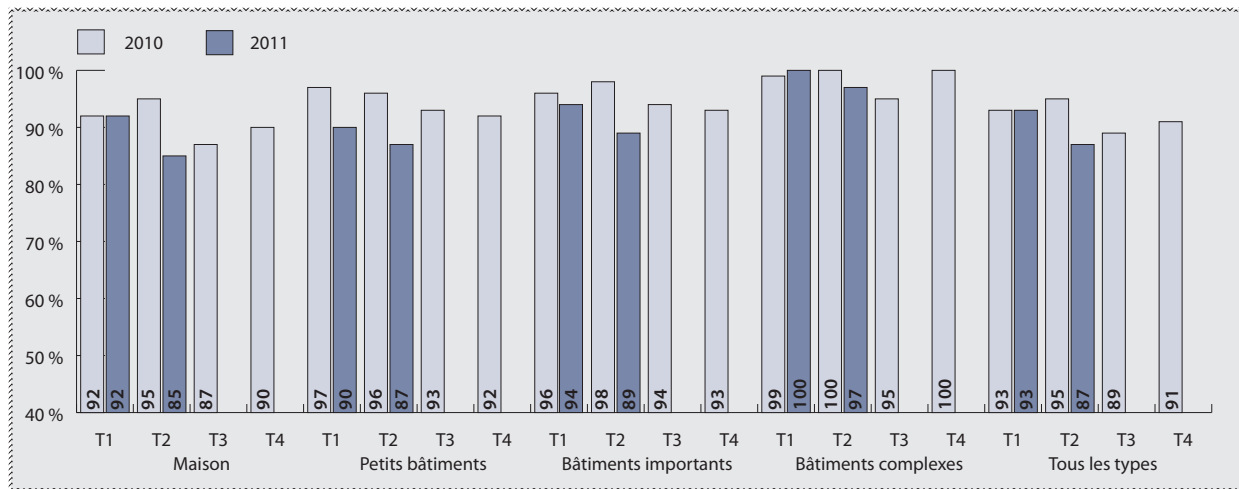
Mesure 5 – Figure 2c : Nombre de demandes présentées de permis de construire – bâtiments importants



Mesure 5 – Figure 2d : Nombre de demandes présentées de permis de construire – bâtiments complexes

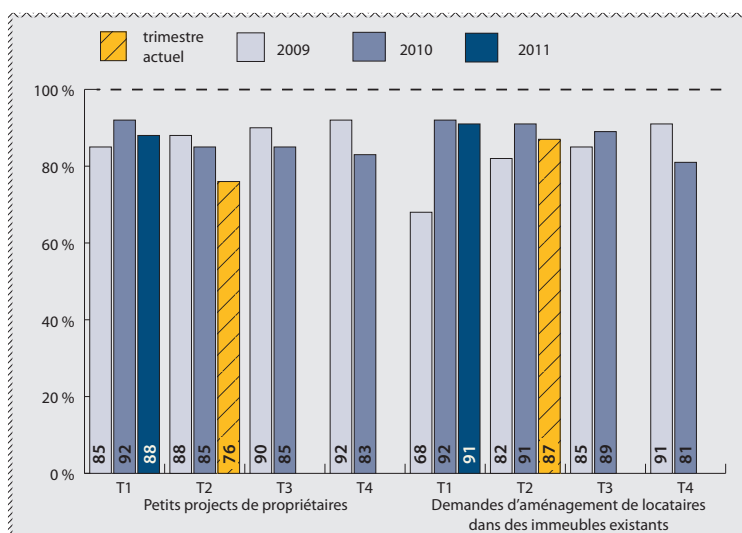


Mesure 6 : Pourcentage de demandes déterminées dans les délais prescrits par la loi



Le rendement de la Direction en matière de respect des délais établis par la loi pour toutes les catégories de bâtiments est de 87 % dans l'ensemble au T2 2011, soit une diminution de 8 % par rapport au même trimestre en 2010. La catégorie Bâtiments complexes est la seule dont les échéanciers sont relativement constants comparativement au T2 2010, soit 97 % au T2 2011. Si les résultats sont excellents pour les bâtiments complexes dont l'examen de la demande est achevé, c'est en grande partie à cause de l'échelonnement de l'étude des demandes (étape 1 – permis d'étayage et de fondations, étape 2 – superstructure, etc.). Les délais d'aménagement des nouveaux logements et des agrandissements respectant les échéanciers de la loi expliquent les résultats à la baisse de 10 % au T2 2011 comparativement au T2 2010. De même, les demandes qui respectent les délais d'aménagement de la loi pour les petits et grands bâtiments affichent au T2 2011 un résultat inférieur de 9 % à celui du T2 2010.

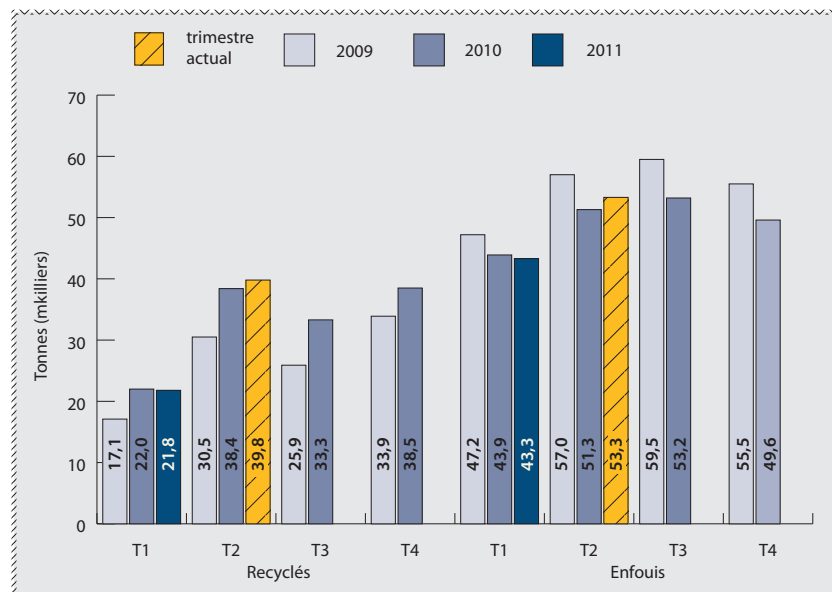
Mesure 7 : Pourcentage des demandes déterminées dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil)



Au T2 2011, 76 % des examens des demandes de petits projets de propriétaires fonciers ont été achevés dans les délais améliorés (approuvés au Conseil). Les délais d'aménagement améliorés ont diminué de 9 % comparativement aux résultats du T2 2010. Les délais des aménagements pour locataires au T2 2011 ont diminué légèrement (3 %) comparativement aux résultats du T2 2010. Les délais améliorés du Conseil ont été respectés dans des proportions respectives de 76 % et 87 % pour les petits projets de propriétaires fonciers et les aménagements pour locataires, mais il importe aussi de noter que, dans les deux cas, les délais prescrits par la loi ont été respectés dans 98 % des cas. Les changements remarqués au T2 2011 reflètent la saison de la construction à la hausse et le nombre de demandes de travail reçues.

Services des déchets solides

Mesure 8 : Nombre total de tonnes de déchets domestiques recyclés et nombre total de tonnes de déchets domestiques enfouis par trimestre



Ce graphique indique le nombre de milliers de tonnes de déchets résidentiels recueillis pour le recyclage et l'enfouissement.

Au T2 2011, le tonnage total des déchets a augmenté de 3,8 % pour passer de 89 680 à 93 120 tonnes de déchets et d'articles à recycler. Ces derniers ont augmenté de 3,6 % pour passer de 38 420 à 39 810 tonnes.

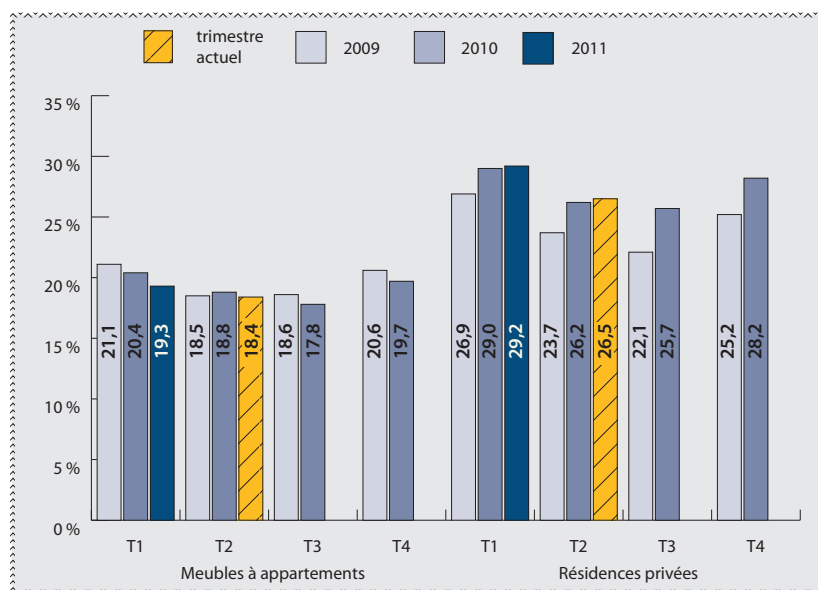
La quantité de déchets enfouis au T2 2011 a augmenté de 4,0 % comparativement au T2 2010, pour passer de 51 270 à 53 310 tonnes.

Mesure 9 : Pourcentage des déchets réorientés (bacs bleus et noirs seulement) : Immeubles à appartements et résidences privées

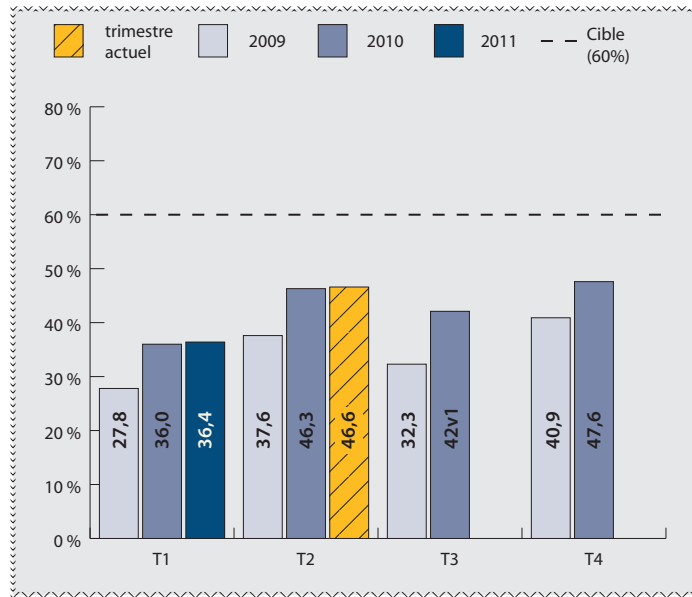
Ce graphique indique le taux de réorientation des matières des bacs bleus et noirs par type de résidence (appartements et résidences privées).

Le taux de réorientation des immeubles d'appartements a diminué légèrement pour passer de 18,8 % au T2 2010 à 18,4 % au T2 2011. Les tonnages des bacs bleus et noirs étaient stables à 2 340 tonnes.

Les quantités de matières recueillies dans les bacs bleus et noirs en provenance des résidences privées ont augmenté de 14 620 à 15 450 tonnes et il y a une légère augmentation correspondante du taux de réorientation qui est passé de 26,2 % au T2 2010 à 26,5 % au T2 2011.



Mesure 10 : Pourcentage de déchets réorientés (tous les flux de déchets)

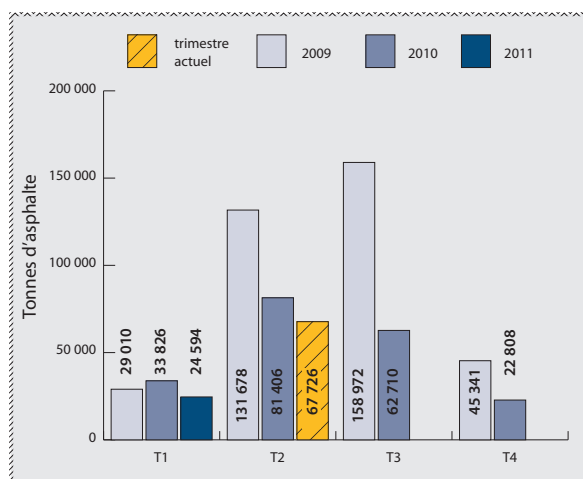


Ce graphique indique le taux de réorientation de tous les flux de déchets (bacs bleus et noirs, feuilles et résidus de jardinage, matières organiques) en provenance des résidences privées à faible densité. Le taux de réorientation dans l'ensemble est passé de 46,3 % au T2 2010 à 46,6 % au T2 2011. Une augmentation du tonnage des matières recyclées des résidences privées explique le résultat qui passe de 35 100 tonnes au T2 2010 à 37 460 au T2 2011. Le tonnage de tous les flux de matières recyclées est à la hausse.

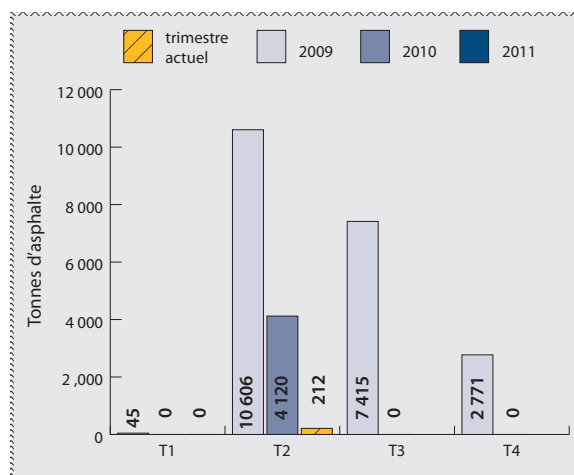
Les nouveaux programmes de réorientation, par exemple, les bacs verts et l'ajout d'articles admissibles aux programmes actuels comme les bacs bleus devraient accentuer la participation et la sensibilisation aux initiatives de recyclage.

Services d'infrastructure

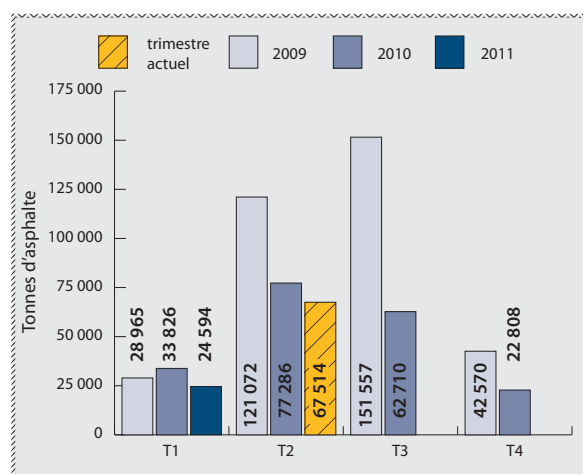
Mesure 11 : Total des contrats d'asphalte passés en tonnes uniquement pour les projets gérés par la Ville (renouvellement, prolongations, élargissement)



Mesure 12 : Contrats d'asphalte passés en tonnes pour les projets de transport en commun gérés par la Ville



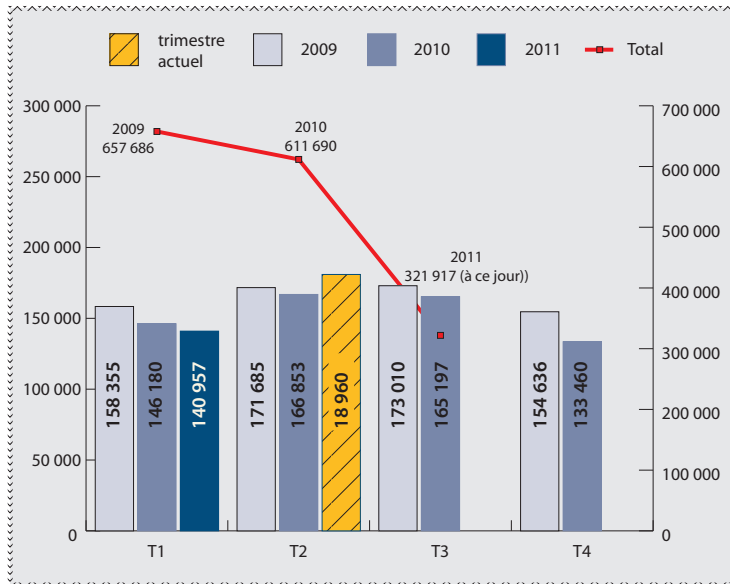
Mesure 13 : Contrats d'asphalte passés en tonnes pour les projets autres que ceux de transport en commun qui sont gérés par la Ville



Les données sont fondées sur les quantités estimées au moment de l'appel d'offres. Les volumes déclarés ne comprennent pas le nombre d'emplacements privés ou de projets gérés par des promoteurs.

Communications et Service à la clientèle

Mesure 14 : Nombre total d'appels pris par le Centre d'appels

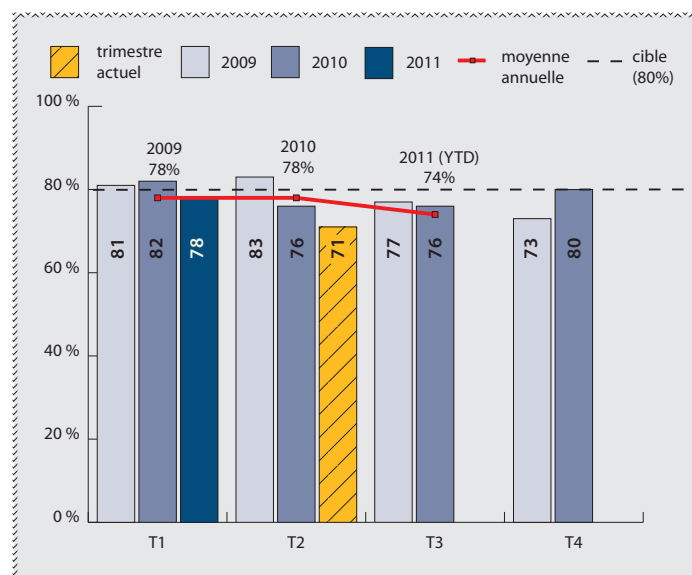


Le nombre d'appels au T2 2011 est beaucoup plus élevé que celui des années précédentes au même trimestre. L'interdiction d'utiliser l'eau à l'extérieur à Riverside-Sud, Barrhaven et Manotick, ainsi que l'avis de faire bouillir l'eau à Richmond en avril et mai, expliquent le résultat en partie. D'importants événements météorologiques (la bourrasque du 28 avril et l'orage du 24 juin) ont aussi contribué à l'augmentation du nombre d'appels.

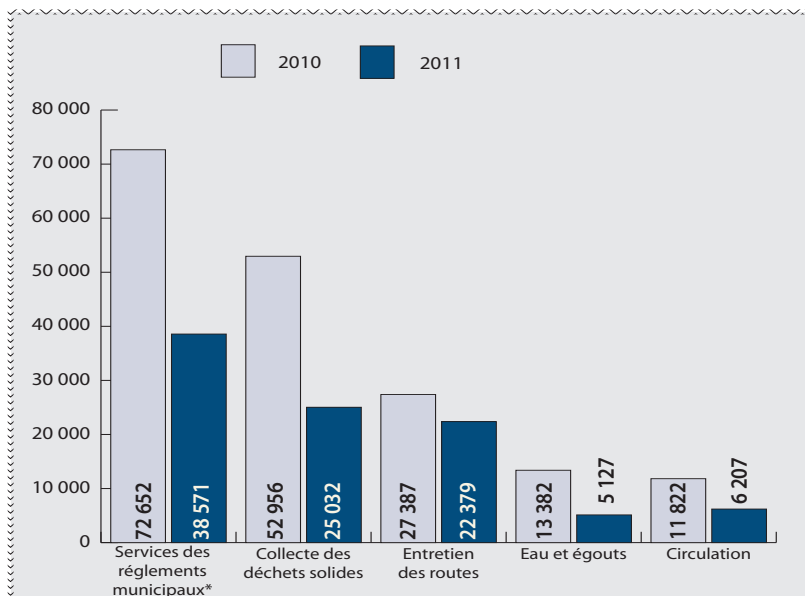
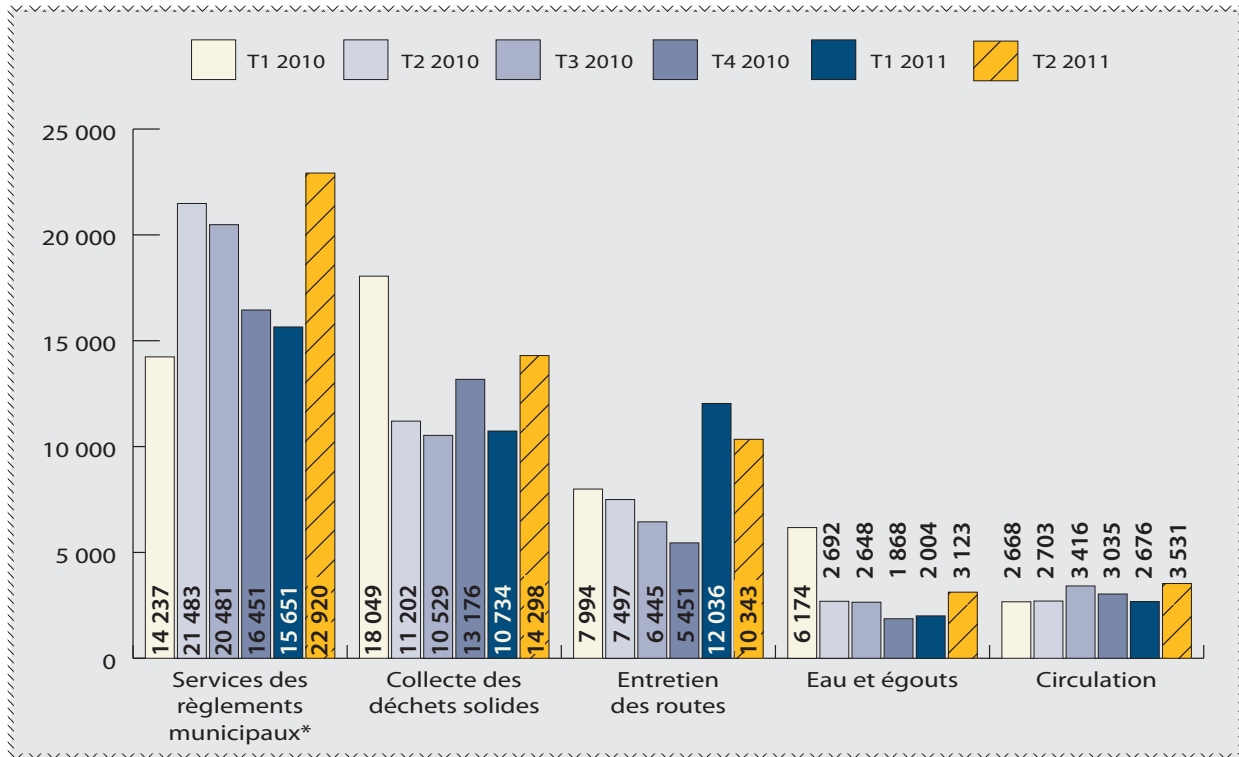
* Les totaux annuels sont illustrés sur l'axe secondaire

Mesure 15 : Pourcentage des appels pris en 120 secondes ou moins (objectif de 80 %)

Le niveau de service est inférieur à la cible de 80 % à cause du plus grand nombre d'appels reçus pendant ce trimestre comparativement aux années précédentes



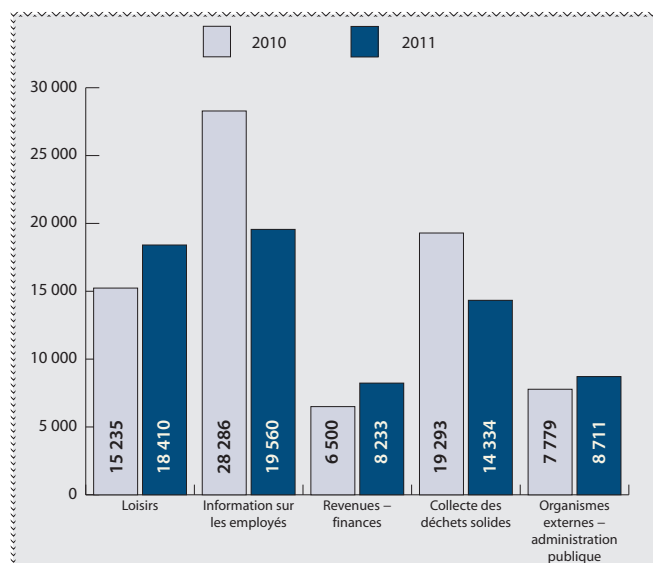
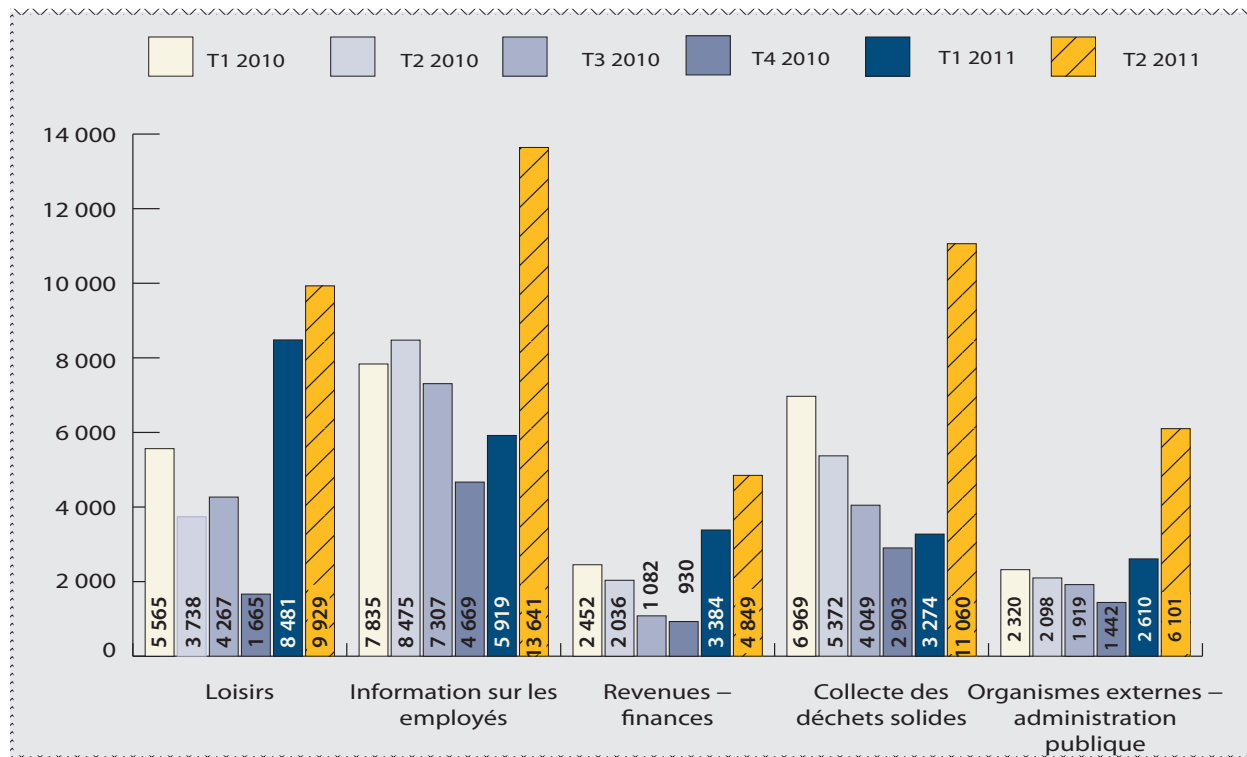
Mesure 16 : Cinq demandes de service les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1 (par trimestre; par année)



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

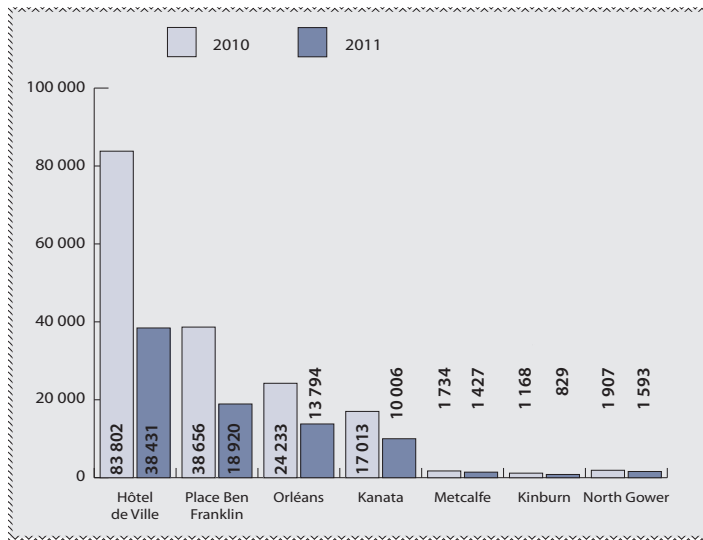
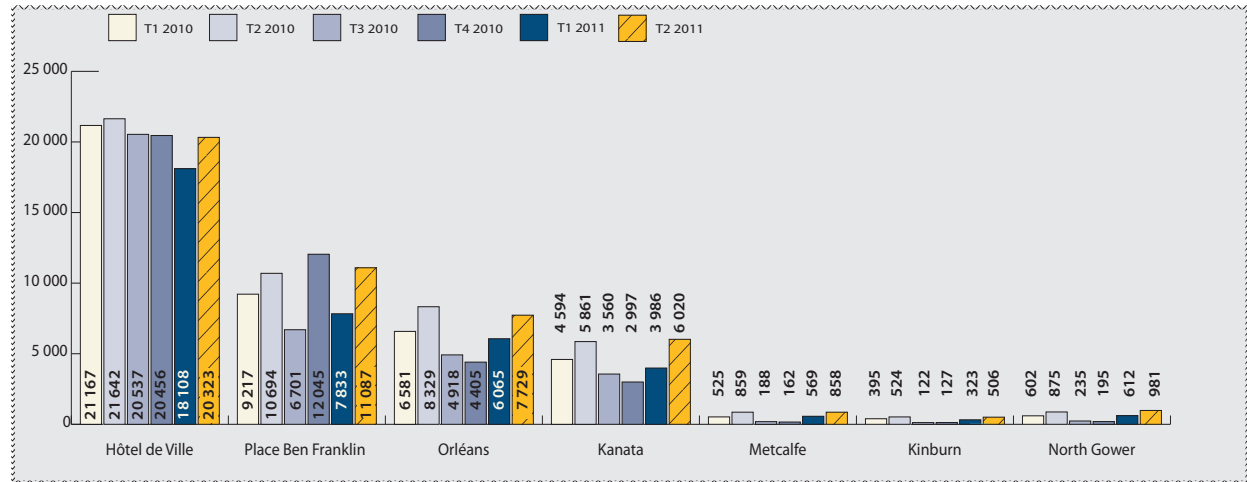
Les cinq catégories de demandes de service qui ont dominé en fréquence au T2 2011 n'ont pas changé outre mesure comparativement aux résultats du T2 2010.

Mesure 17 : Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1 (par trimestre; par année)



Il y a eu davantage de demandes d'information sur l'eau à cause de l'interdiction d'utiliser l'eau à l'extérieur à Riverside-Sud, Barrhaven et Manotick, ainsi que de l'avis de faire bouillir l'eau à Richmond. Presque tous les genres de demandes d'information ont augmenté au T2 2011 comparativement au même trimestre des années précédentes, mais c'est à cause de la réorganisation et du suivi des demandes d'information au T1 2011.

Mesure 18 : Volume total des opérations du Centre du service à la clientèle (par trimestre; par année)

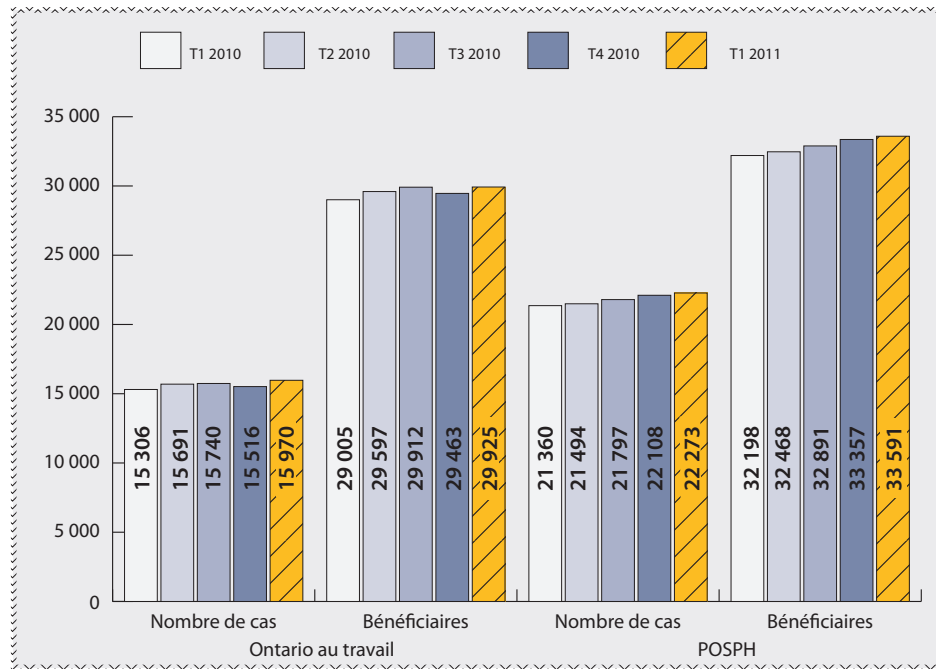


Les totaux du T2 2011 dans l'ensemble correspondent à ceux du T2 2010. Il y a une légère diminution du nombre d'opérations aux Centres du service à la clientèle de l'hôtel de ville (Laurier) et d'Orléans où les niveaux d'opérations affichent plusieurs variations, notamment, les impôts fonciers municipaux et les contraventions de stationnement.

Les catégories Billets d'autobus et Contraventions de stationnement ont beaucoup augmenté et les catégories suivantes ont légèrement diminué : Licences d'animaux, Permis d'allumer des feux, Impôts fonciers municipaux, Permis de stationnement résidentiel mensuels, Affidavits, Licences de mariage et Paiements de la facture d'eau.

Services sociaux et communautaires – Services d'emploi et d'aide financière

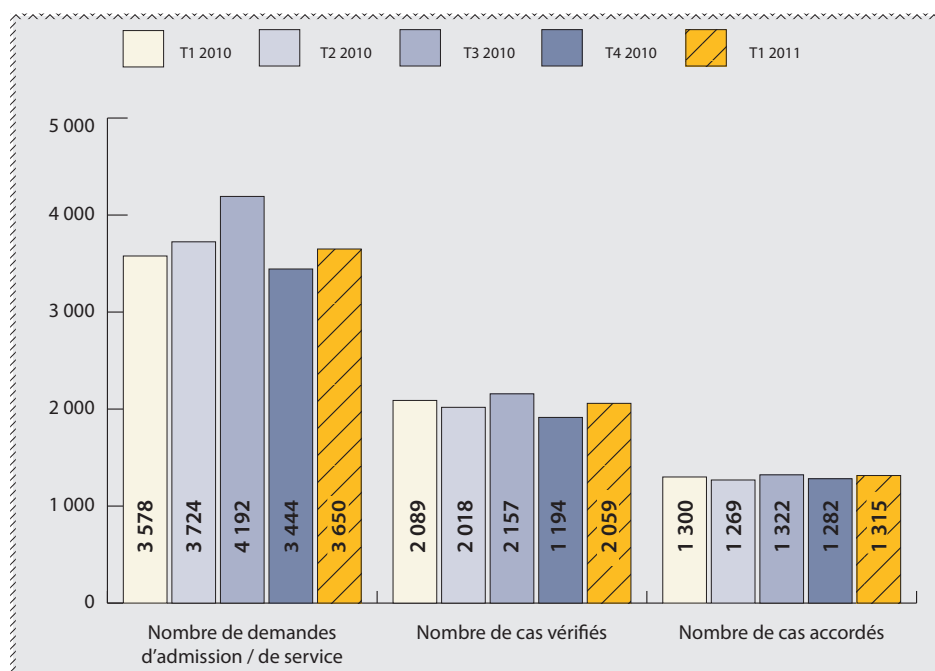
Mesure 19 : Nombre de cas et de bénéficiaires d'Ontario au travail (OT) et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)



Le nombre de cas d'OT au T1 a augmenté de près de 3 %. Un nombre moindre de cessations d'emploi d'OT et un plus grand nombre de cas accordés au premier trimestre 2011 comparativement à la même période en 2010 explique l'augmentation. Au premier trimestre 2011, le nombre d'employés à long terme d'Ontario (plus de 27 semaines) a doublé le taux affiché en 2009. Au premier trimestre 2011, le nombre d'employés à long terme d'Ontario représente 46,1 % des employés à long terme à l'échelon national. Le nombre d'employés à long terme à la hausse peut motiver un plus grand nombre de demandes à OT quand d'autres sources d'aide financière sont épuisées. La durée moyenne d'emploi est maintenant de 22 semaines, ce qui est beaucoup plus élevé que le résultat de 14 semaines déclaré au premier trimestre 2008. Des rapports précédents révèlent que de nombreux éléments contribuent à l'augmentation lente, mais constante, du nombre de cas du POSPH.

Nota: Les données sur les SEAF sont déclarées avec un décalage d'un trimestre.

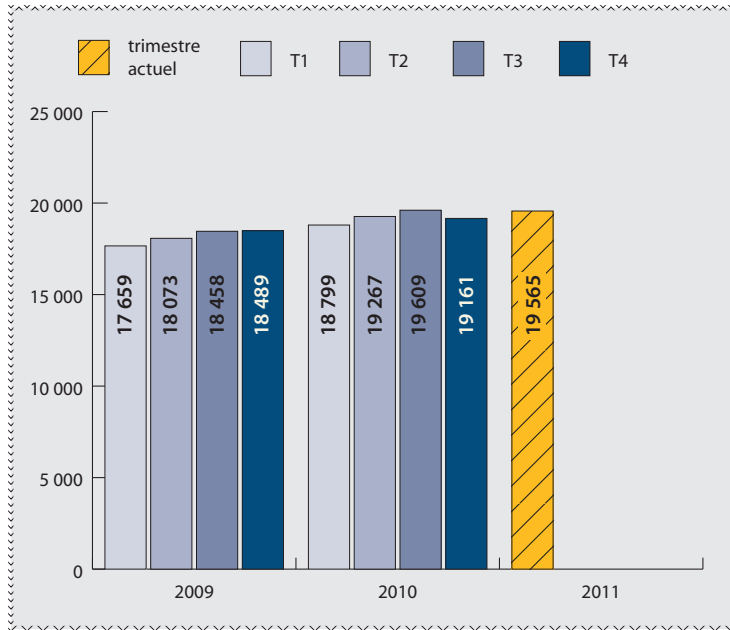
Mesure 20 : Nombre de demandes d'admission/information, nombre de cas vérifiés et nombre de cas accordés (Ontario au travail et Soutiens essentiels de santé et de services sociaux)



Une légère augmentation du nombre de demandes d'admission au T1 reflète un retour aux niveaux réguliers après les fluctuations des niveaux des T3 et T4 2010. Les demandes d'admissions au T1 2011 correspondent à 2 % près au nombre de demandes pour la même période en 2010. Les cas vérifiés et accordés reflètent la même augmentation légère des nombres pour le T1.

Nota: Les données sur les SEAF sont déclarées avec un décalage d'un trimestre.

Mesure 21 : Nombre moyen de participants aux programmes d'emploi (y compris les ateliers et la présence aux sections des ressources à l'emploi)



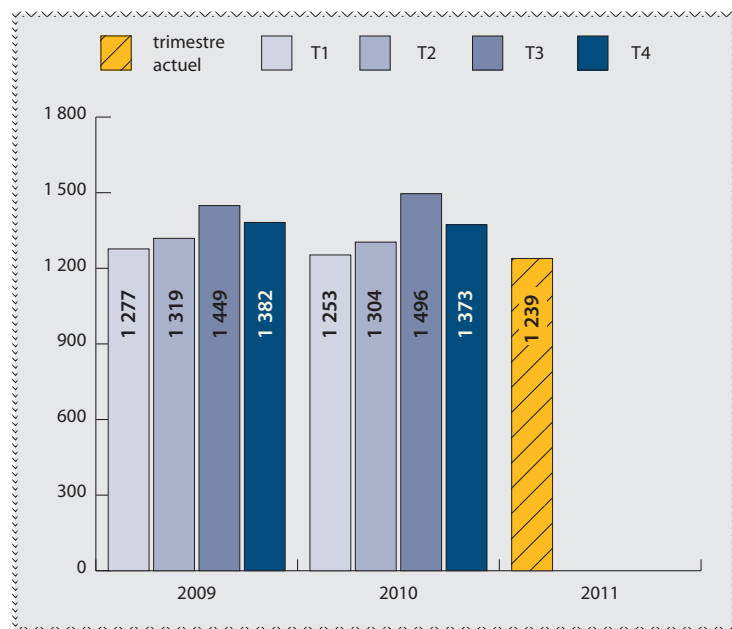
Une légère augmentation (2,1 %) du nombre de participants correspond à l'augmentation du nombre de cas au T1.

Nota: Les données sur les SEAF sont déclarées avec un décalage d'un trimestre.

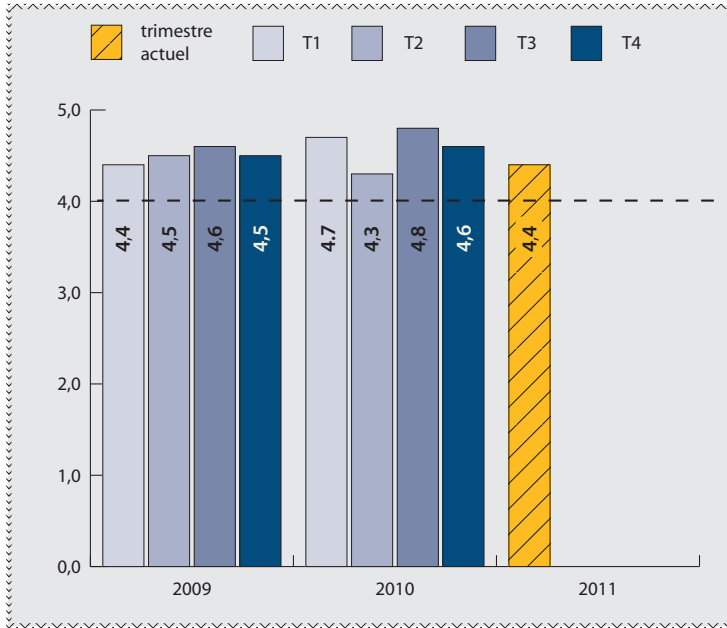
Mesure 22 : Nombre de cas d'Ontario au travail terminés

Étant donné les fluctuations économiques et saisonnières normales de l'emploi, le premier trimestre de chaque année affiche habituellement le nombre le plus faible de dossiers fermés d'OT. Le T1 2011 ne fait pas exception et la diminution est de 9,76 % comparativement au T4 2010. La diminution au T1 2011 est attribuée surtout au faible nombre de cessations d'emploi en janvier 2011. Malgré une diminution dans l'ensemble au T1 2011, les cessations d'emploi pour « raisons liées à l'emploi » ont augmenté de 15 % par rapport à la moyenne mensuelle au total en 2010.

Nota: Les données sur les SEAF sont déclarées avec un décalage d'un trimestre.



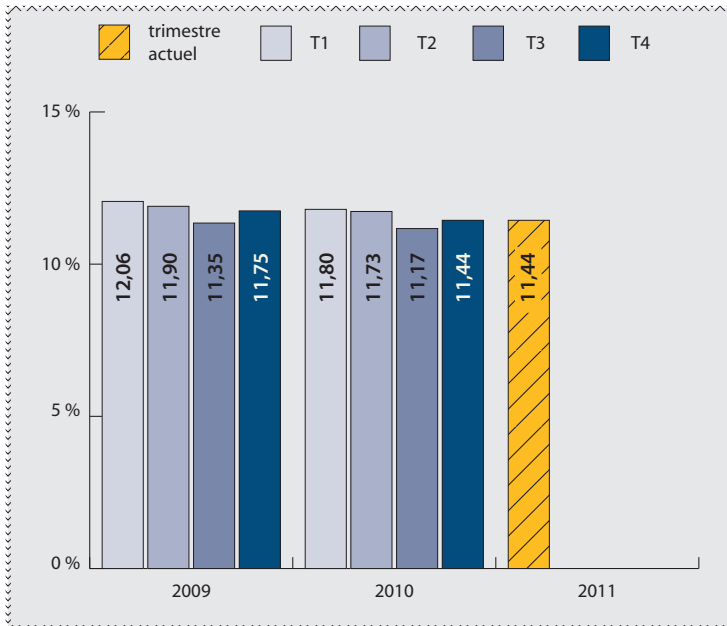
Mesure 23 : Nombre moyen de jours entre la demande et la vérification pour Ontario au travaux



Cette mesure ne fluctue pas beaucoup. Depuis deux ans, le seuil est de 4,3 et le plafond est de 4,8, soit un écart de moins de 12 %.

Nota: Les données sur les SEAF sont déclarées avec un décalage d'un trimestre.

Mesure 24 : Pourcentage du nombre de cas d'Ontario au travail ayant un revenu d'emploi

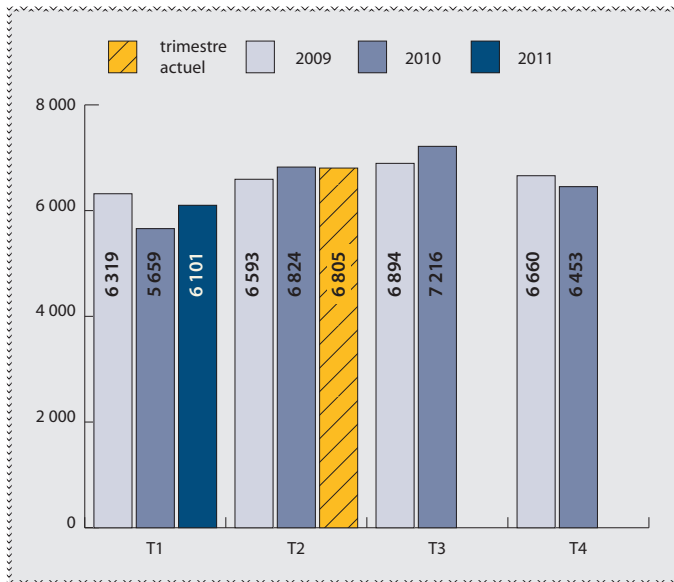


Il y a un changement minime depuis le trimestre précédent.

Nota: Les données sur les SEAF sont déclarées avec un décalage d'un trimestre.

Services des incendies

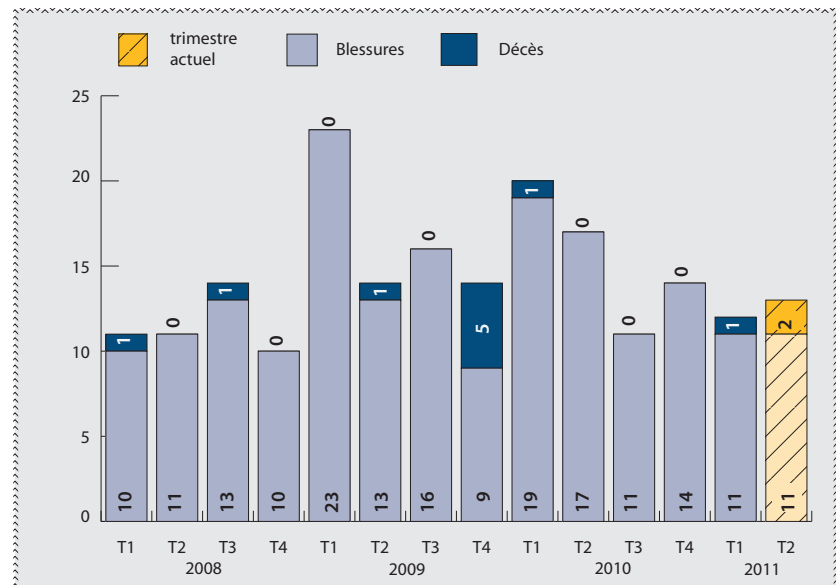
Mesure 25 : Nombre d'incidents où le Service des incendies est intervenu

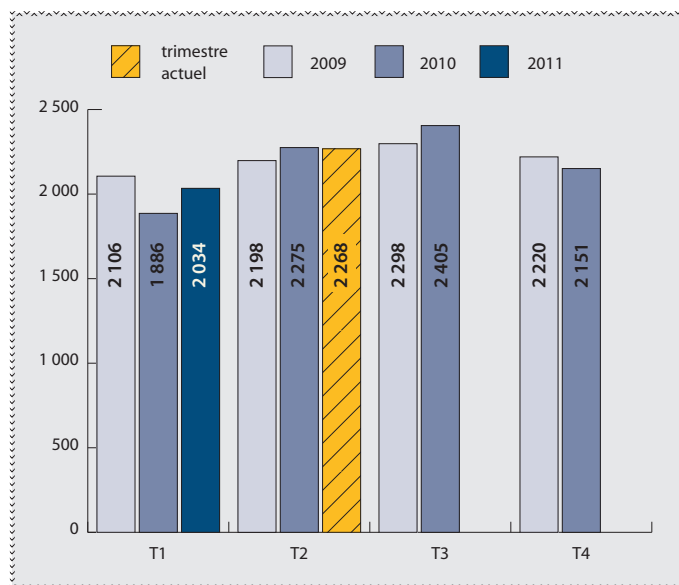


Comparativement au deuxième trimestre 2010, le nombre d'appels au deuxième trimestre 2011 a légèrement diminué de 0,3 % ou 19 appels. La bourrasque et la tempête en avril à Ottawa ont suscité de nombreux appels à cause de la température, notamment pour déclarer des « chutes de fils électriques ».

Mesure 26 : Nombre de blessures et de décès liés à des incendies chez des particuliers

Il y a eu deux décès en milieu résidentiel en avril 2011. Les maisons étaient entièrement livrées aux flammes quand les pompiers sont arrivés sur les lieux. Un résident est retourné à la maison pour tenter de sauver sa famille et a perdu la vie. Le nombre de lésions a tendance à diminuer aux T1 et T2, peut-être à cause de l'information du public et de la sécurité contre les incendies.



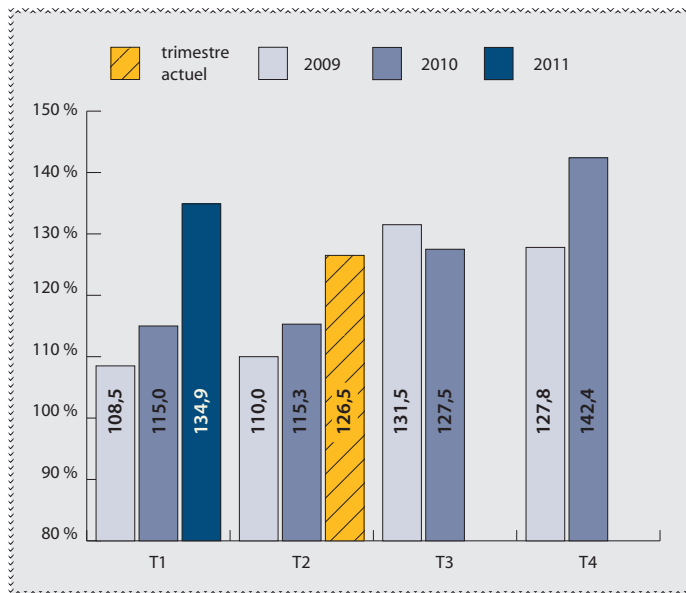
Mesure 27 : Volume moyen d'appels par mois

Le nombre mensuel d'appels aux T2 2010 et 2011 en moyenne est de 2 275 et 2 268 respectivement, soit une diminution de sept appels.

Le genre d'appels pour les occurrences a changé de 2010 à 2011 : il y en a eu moins à cause des incendies, des sauvetage et des services médicaux, mais davantage à cause des bourrasques et des tempêtes en avril (chutes de fils électriques, CO [monoxyde de carbone], etc.).

Logement social et Gestion des refuges

Mesure 28 : Moyenne des taux d'occupation des lits dans les refuges



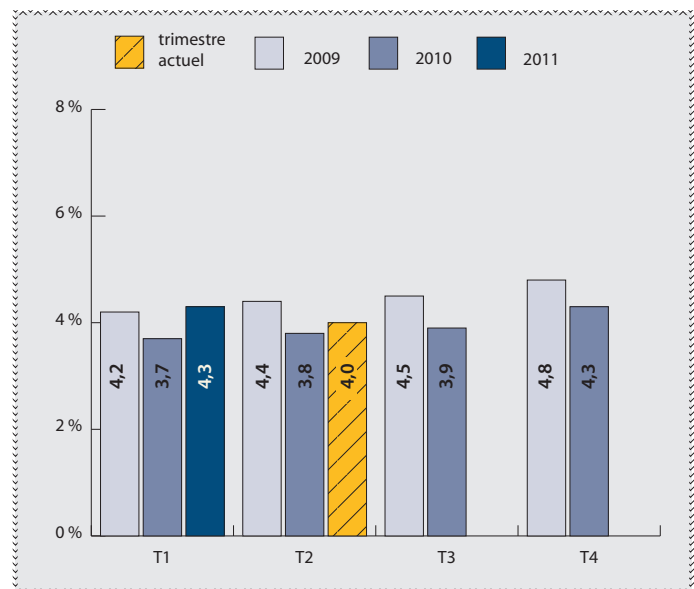
L'examen des taux d'occupation en 2011 révèle une diminution de 6,23 % au T2 par rapport au T1. Si l'on compare les T2 2011 et 2010, le taux d'occupation a augmenté de 9,71 %. Les séjours de famille représentent 39 % du nombre total de séjours pour tous les clients de nos refuges au T2. Le nombre de séjours de famille a diminué de 13 %. La diminution des séjours de famille peut être attribuée en partie au Programme à court terme d'aide au loyer (PCTAL). Le gouvernement provincial a lancé le PCTAL, un programme à durée limitée, qui aide à payer le loyer des ménages locataires admissibles. Au T2, le PCTAL a aidé 42 ménages, diminuant ainsi le besoin de refuges d'urgence.

L'utilisation à la hausse des refuges dans l'ensemble est due en partie au faible nombre d'options de logements abordables à la disposition des familles : leur séjour dans les refuges se prolonge jusqu'à ce qu'elles trouvent un logement approprié. Le résultat correspond aussi au faible taux de vacance et au coût élevé des loyers en ville.

Mesure 29 : Pourcentage des particuliers et des familles en attente d'un logement social qui ont été placés

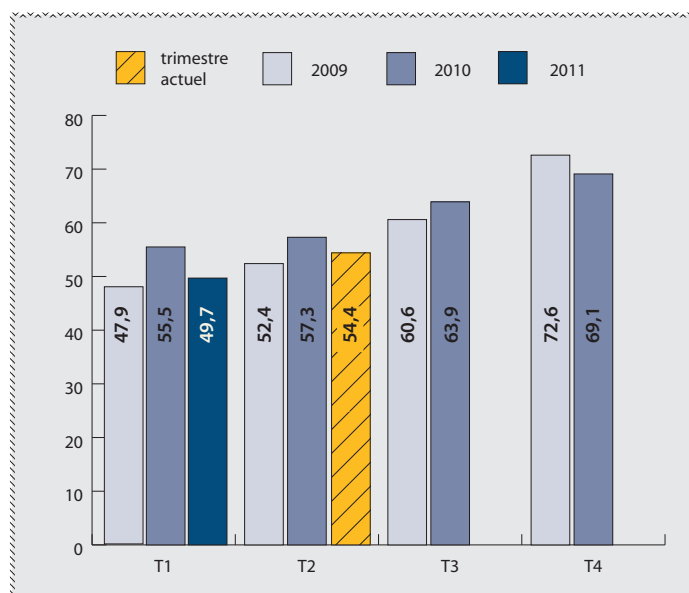
Au deuxième trimestre 2011, 4,0 % des ménages figurant sur la liste d'attente centralisée ont été placés en logement social. La situation est à peu près la même qu'au T1 2011, le taux réel étant de 4,3 %. Au T2 comme au T1 2011, la moyenne trimestrielle s'établit également à 4,3 % pour les 12 trimestres.

Le nombre de ménages actifs sur la liste d'attente centralisée est légèrement plus élevé depuis quatre trimestres et la moyenne des ménages logés est donc légèrement moindre que celle des années précédentes au même trimestre, même si le nombre définitif de ménages logés par trimestre reste relativement constant. À la fin du deuxième trimestre 2011, d'autres ménages ont commencé à recevoir l'aide au loyer en vertu du nouveau programme d'aide au loyer approuvé au Conseil. On prévoit que 450 ménages de la liste d'attente centralisée auront été logés en vertu de ce programme à la fin du quatrième trimestre 2011.



Services des parcs, des loisirs et de la culture

Mesure 30 : Nombre de participants à des programmes accrédités par 1 000 habitants



Le nombre de participants à des programmes accrédités par tranche de 1 000 habitants a diminué de 5,1 % au T2 2011 comparativement au T2 2010. Le nombre d'inscrits a en fait augmenté, mais la population a augmenté à un taux plus élevé que celui des inscrits en 2011, ce qui donne une diminution du taux de participation par tranche de 1 000 résidents.

Nota:

T1 : Période d'inscription l'hiver et à la relâche de mars

T2 : Période d'inscription au printemps

T3 : Période d'inscription à l'été

T4 : Période d'inscription à l'automne

Mesure 31 : Nombre de participants et de places disponibles dans les programmes accrédités

Le nombre de participants aux programmes accrédités a augmenté de 0,6 % au T2 2011 comparativement au T2 2010. Le nombre de programmes offerts a augmenté de 1,3 %. Les nouveaux programmes offerts au printemps expliquent les deux augmentations.

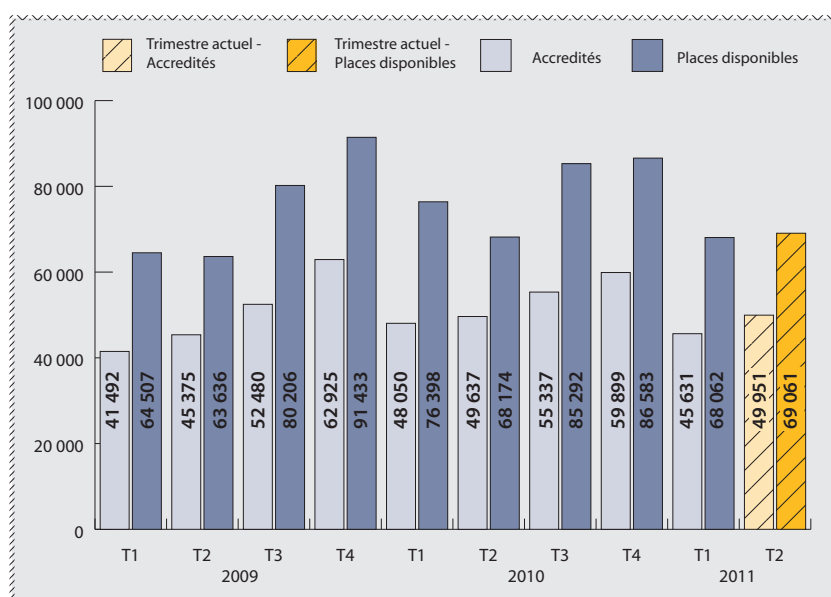
Nota:

T1 : Période d'inscription l'hiver et à la relâche de mars

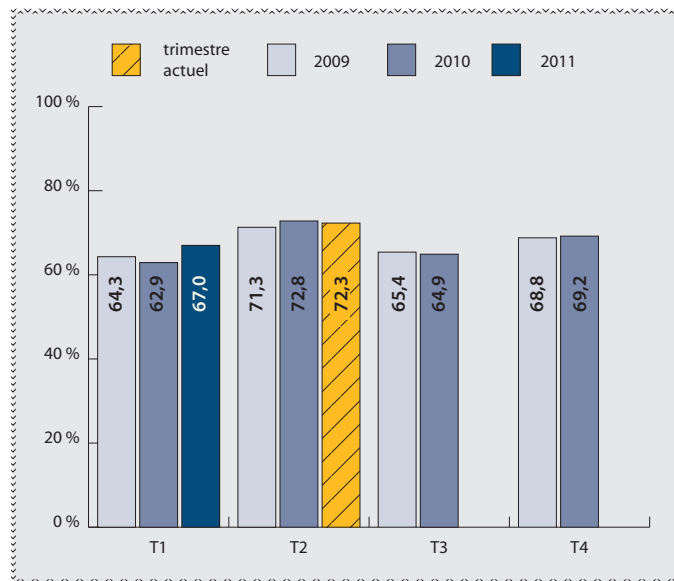
T2 : Période d'inscription au printemps

T3 : Période d'inscription à l'été

T4 : Période d'inscription à l'automne



Mesure 32 : Pourcentage de participation aux programmes



Le taux de participation aux programmes a diminué de 0,7 % au T2 2011 comparativement au T2 2010. La diminution est le résultat des nouveaux programmes offerts qui ne sont pas encore populaires.

Nota:

T1 : Période d'inscription l'hiver et à la relâche de mars

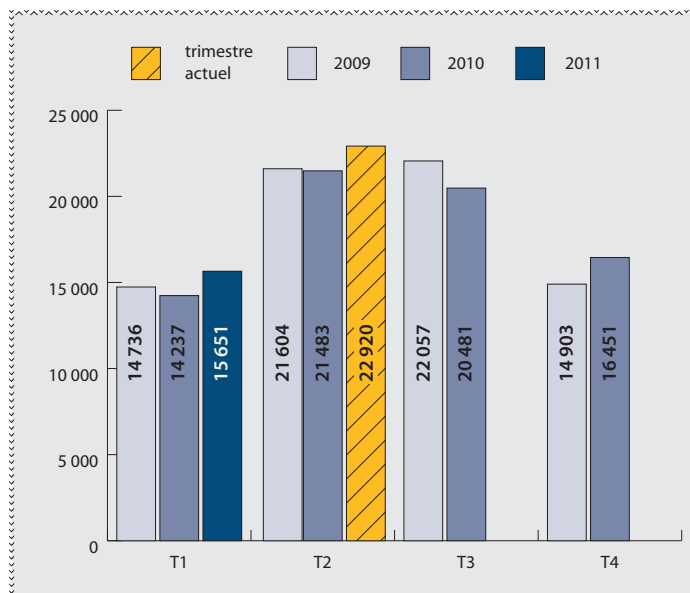
T2 : Période d'inscription au printemps

T3 : Période d'inscription à l'été

T4 : Période d'inscription à l'automne

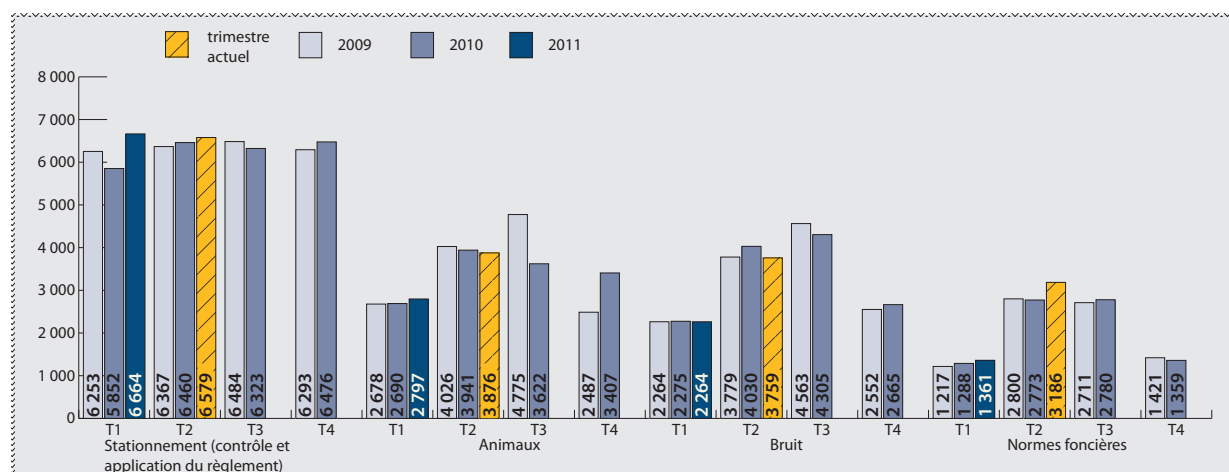
Services des règlements municipaux

Mesure 33 : Volume total d'appels par trimestre



Le nombre d'appels dans l'ensemble a augmenté de 6,7 % comparativement à la même période l'an dernier.

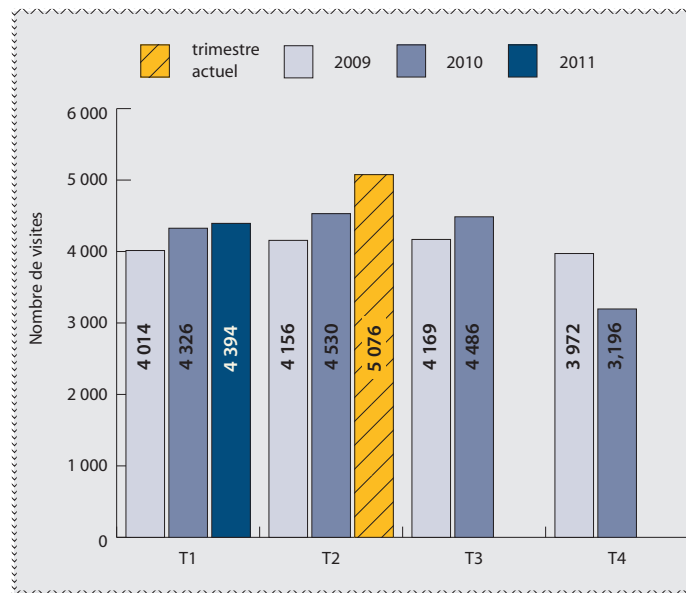
Mesure 34 : Volume d'appels par trimestre pour les quatre types d'appels les plus fréquents



Les plaintes contre les animaux, le bruit et le contrôle des stationnements sont relativement stables et le changement est minimal comparativement à la même période l'an dernier. Les plaintes contre les normes foncières ont augmenté à cause de l'application proactive des règlements à la suite de plaintes visant les pelouses à tondre et les mauvaises herbes pendant ce trimestre comparativement à la même période en 2010.

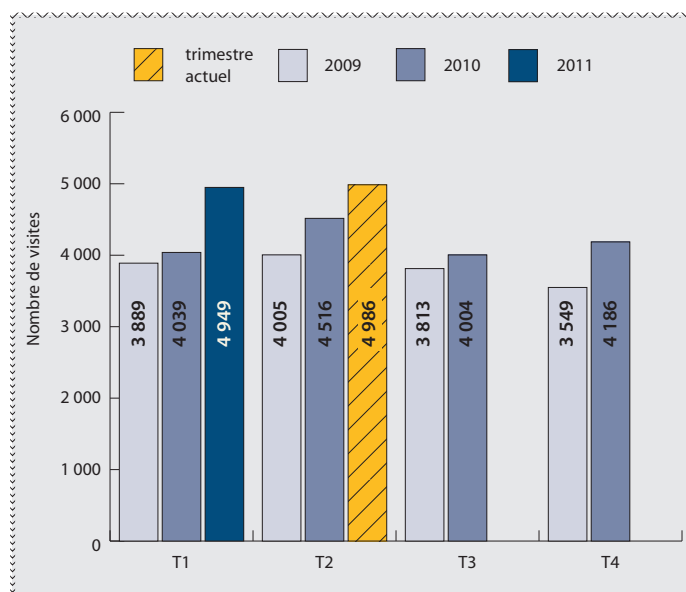
Santé publique d'Ottawa

Mesure 35 : Nombre de visites au Centre de santé-sexualité



Le Centre santé-sexualité a reçu davantage de clients, étant donné les efficacités appliquées, mais ne peut quand même répondre complètement à la demande. Le Centre a reçu 5 076 clients au total pendant le T2 2011, le nombre le plus élevé de visites jusqu'à maintenant pendant un trimestre.

Mesure 36 : Nombre de visites aux cliniques dentaires



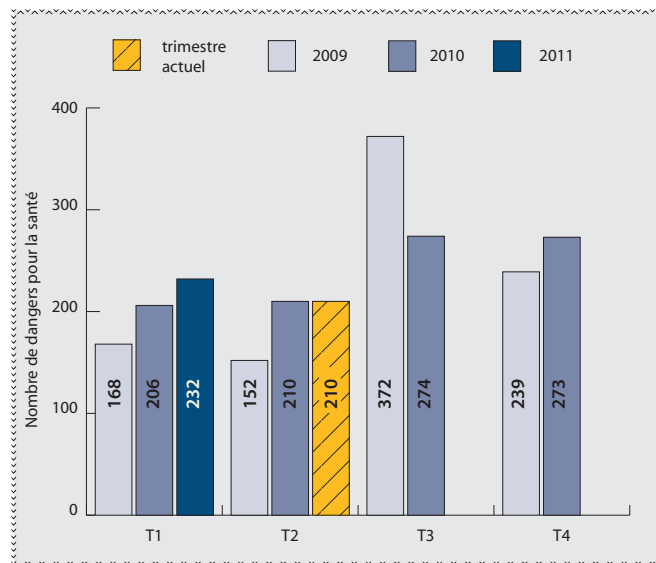
La capacité a augmenté depuis le démarrage du programme Beaux sourires Ontario.

Mesure 37 : Nombre de visites aux jeunes familles par une infirmière en santé publique ou un responsable des visites familiales



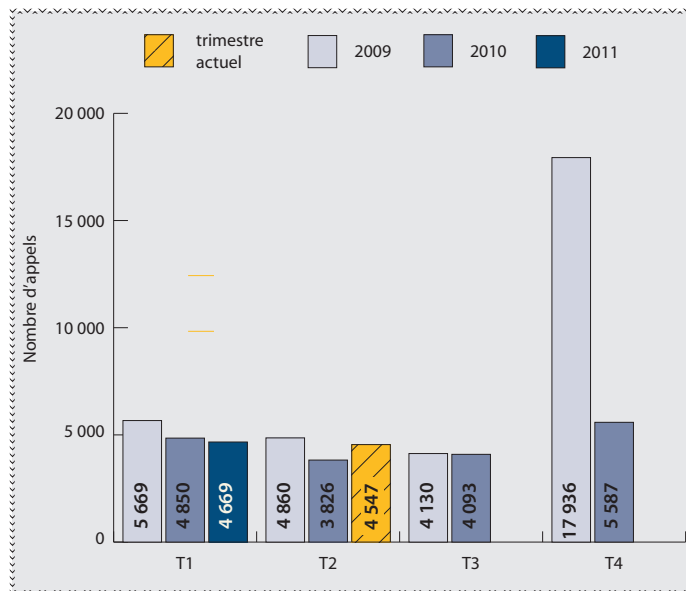
Les niveaux de dotation sont constants et le nombre de visites est le même qu'au T1 2011.

Mesure 38 : Nombre de dangers pour la santé ayant fait l'objet d'une intervention



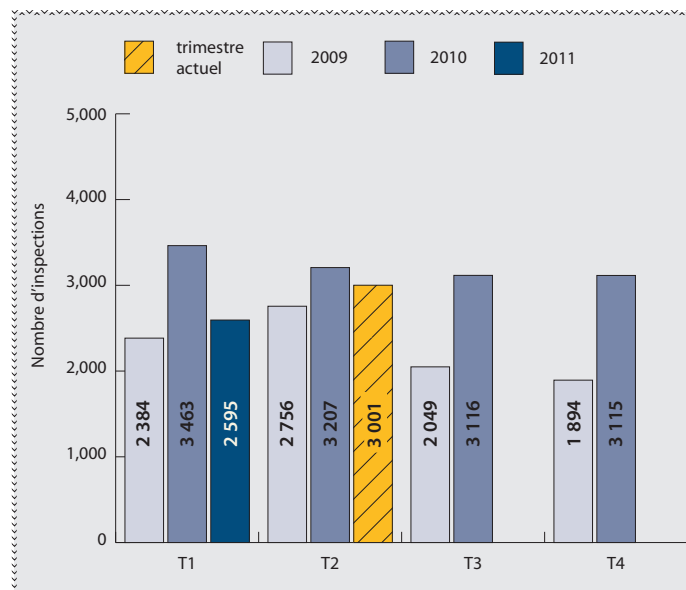
La majorité des demandes de services auxquelles on a répondu avaient à voir avec la qualité de l'air intérieur (problème de moisissure notamment) et avec les infestations d'insectes (y compris de punaises de lit), suivies des préoccupations à cause des rongeurs et des parasites, des mauvaises odeurs et des ordures ménagères.

Mesure 39 : Nombre d'appels à la ligne d'information de Santé publique



Le nombre total d'appels à la ligne d'information de Santé publique pour ce trimestre a augmenté de 19 % par rapport à la même période l'an dernier (T2 2010). L'intégration de la ligne d'info SIDA – santé sexualité représente 15 % de l'augmentation, soit 572 appels.

Mesure 40 : Nombre d'inspections effectuées dans les services d'alimentation



Il y a eu davantage d'inspections des aliments achevées sur les lieux au T2 qu'au T1 2011. Cette amélioration peut être attribuée aux inspecteurs de la santé publique (ISP) qui connaissent mieux leurs nouveaux districts de travail, ainsi qu'à une capacité accrue de supervision et de soutien dans les secteurs où les ISP peuvent avoir besoin d'aide. Nous avons obtenu ce succès même si nous fonctionnons avec un effectif réduit et malgré la courbe d'apprentissage pertinente à la formation des nouveaux ISP et des étudiants.

Service paramédic d'Ottawa

Mesure 41 : Total des interventions des véhicules par trimestre (2010 et 2011) *(aucune donnée)*

Mesure 42 : Délais d'intervention T0-T4 – Réception de l'appel à l'arrivée auprès du patient *(aucune donnée)*

Mesure 43 : Comparaison entre les délais d'intervention et le volume d'appels *(aucune donnée)*

Le Service Paramédic d'Ottawa n'est pas en mesure de fournir des données sur le rendement au T2 2011 à cause de problèmes de disponibilité et d'intégrité des données de l'ARIS Direct Data Access System (ADDAS).

Service de police d'Ottawa

Mesure 44 : Nombre d'appels de service – toutes les priorités (*aucune donnée*)

Mesure 45 : Nombre d'infractions au *Code criminel* traitées par policier (*aucune donnée*)

Mesure 46 : Délai de réponse aux appels de première priorité (*aucune donnée*)

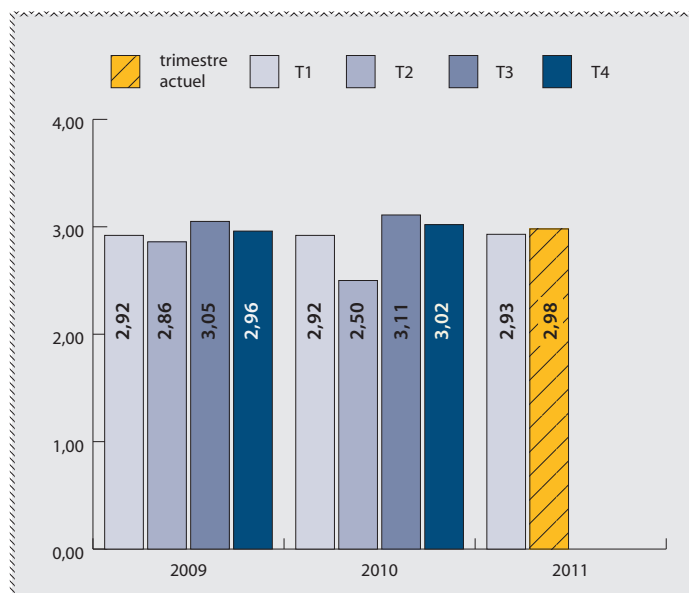
Mesure 47 : Appels d'urgence concernant des services (première priorité) (*aucune donnée*)

Mesure 48 : Heures de service (demandes des citoyens nécessitant une intervention mobile)
(*aucune donnée*)

Les mesures du rendement du Service de police au T2 2011 seront présentées au Conseil après la réunion de la Commission de services policiers d'Ottawa le 26 septembre 2011.

Bibliothèque publique d'Ottawa

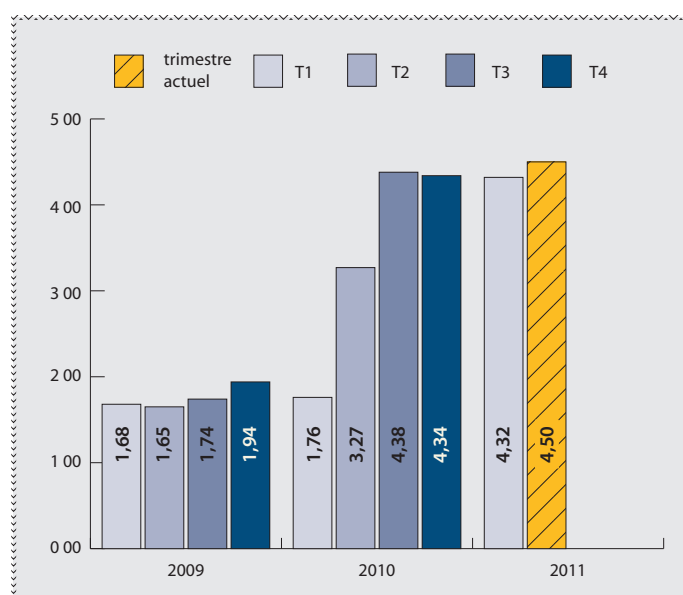
Mesure 49 : Nombre de mises en circulation par personne (Bibliothèque)



Ce graphique reflète le nombre total d'articles empruntés à la bibliothèque par personne pendant trois mois. Pendant le T2 2011, l'achalandage a augmenté de 19,5 % comparativement au T2 2010.

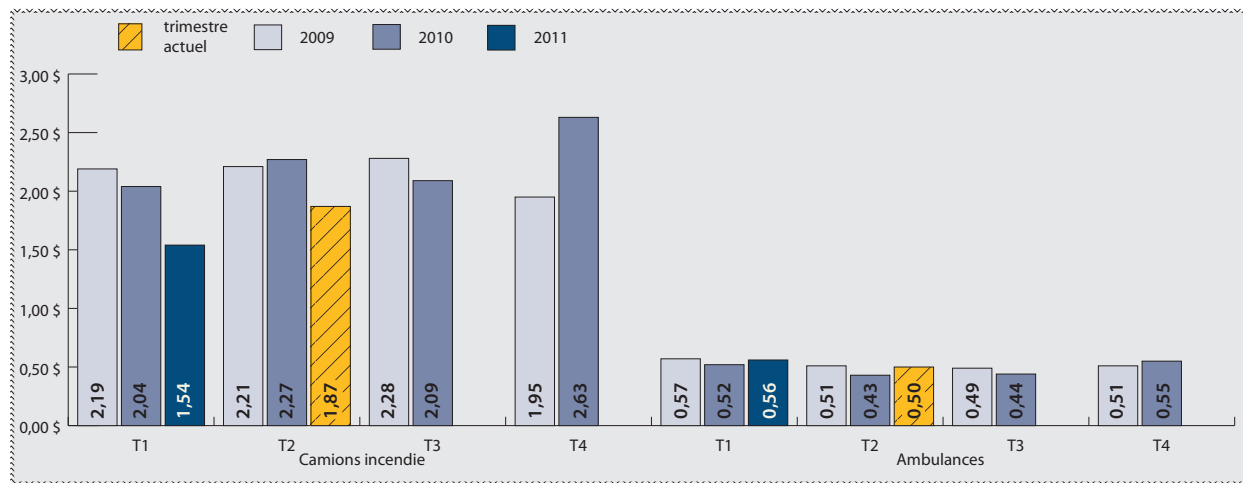
Mesure 50 : Nombre de visites électroniques par habitant (Bibliothèque)

Ce graphique montre le nombre de visites virtuelles au site Web de la Bibliothèque publique d'Ottawa par habitant. Au deuxième trimestre 2011, le nombre de visites virtuelles a augmenté de 39,9 % comparativement au deuxième trimestre 2010.



Services de transport en commun

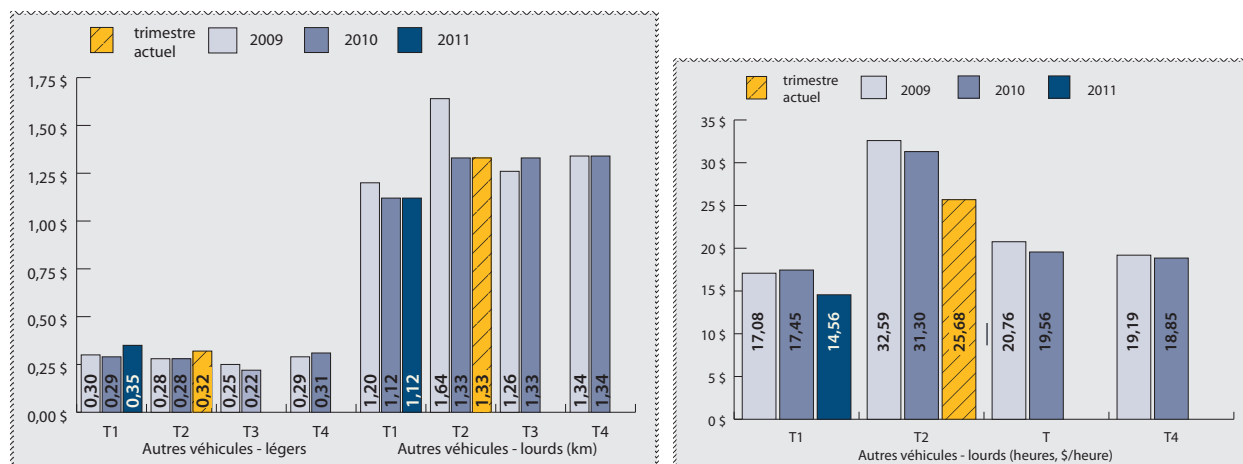
Mesure 51 : Frais de fonctionnement par km (\$) – camions incendie et ambulances



Les frais de fonctionnement au kilomètre ont tendance à varier davantage pour les camions incendie que pour les autres véhicules parce qu'il s'agit généralement de véhicules accumulant peu de kilomètres. Ainsi, de légères variations du nombre de kilomètres parcourus peuvent causer d'amples variations trimestrielles du coût au kilomètre. Les camions incendie exigent aussi beaucoup d'entretien en raison de leur taille et de leur complexité. Au T2 2011, il y a eu moins de travaux de révision et de réparation d'importance, d'où une baisse des frais de fonctionnement au kilomètre par rapport au T2 2010.

Les frais de fonctionnement au kilomètre des ambulances ont augmenté par rapport au T2 2010 en raison du renchérissement des carburants.

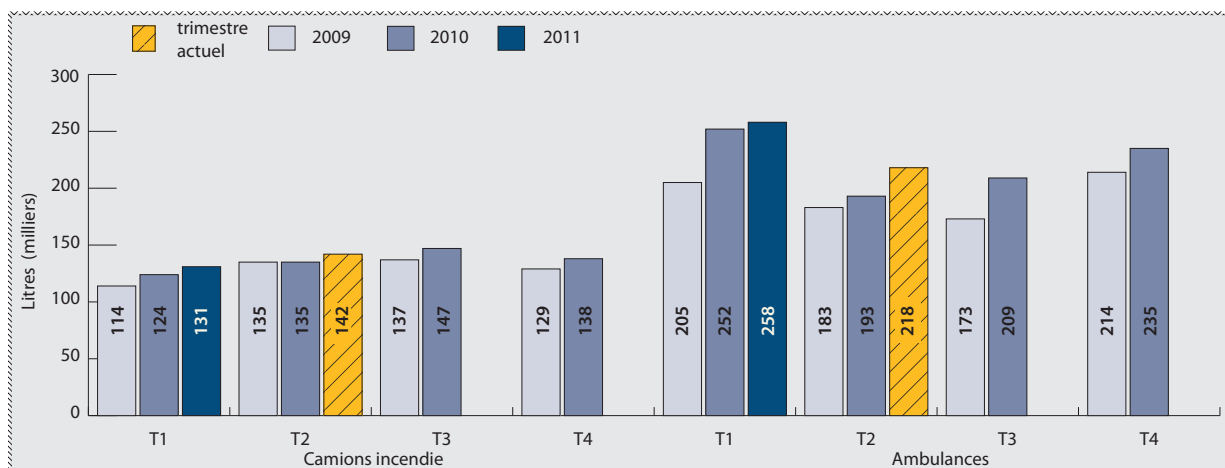
Mesure 52 : Frais de fonctionnement par km (\$) – autres véhicules (légers et lourds)



Les frais de fonctionnement au kilomètre pour la catégorie « Autres véhicules – légers » ont augmenté au T2 2011 parce que les carburants coûtent plus cher.

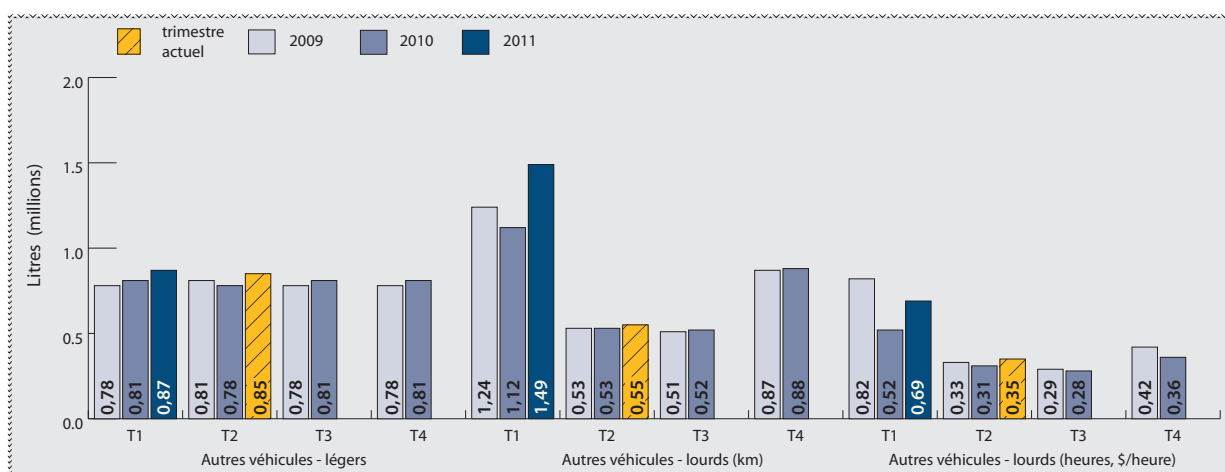
Malgré la montée des prix des carburants, les frais de fonctionnement au kilomètre au T2 2011 des « Autres véhicules – lourds (km) » sont comparables aux résultats du T2 précédent et ceux des « Autres véhicules – lourds (heures) » ont diminué comparativement aux résultats du T2 précédent. Il y a eu moins de réparations coûteuses de camions de ramassage des ordures ménagères et des véhicules à la décharge du chemin Trail. De plus, un pourcentage des frais d'entretien des épanduses, qui accusent un retard et qui auraient été imputés au T2, sont reportés au T3.

Mesure 53 : Consommation de carburant en litres – camions incendie et ambulances



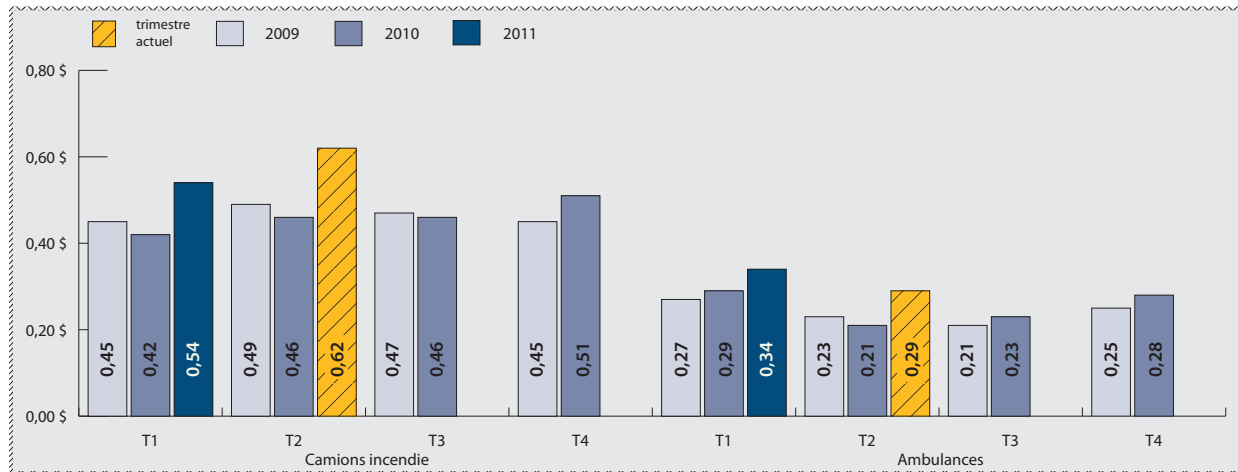
Ce graphique indique le nombre total de litres de carburant consommés pendant la période précisée. Pour des véhicules d'intervention comme les camions incendie et les ambulances, la quantité de carburant consommée dépend du degré d'utilisation de ces véhicules en situation d'urgence. Ajoutons que, dans le cas des camions incendie, la gravité des situations d'intervention peut avoir une incidence, ces véhicules devant alors garder leur moteur en marche au cours d'opérations anti-incendie.

Mesure 54 : Consommation de carburant en litres – autres véhicules (légers et lourds)



Ce graphique indique le nombre total de litres de carburant consommés pendant la période. Le nombre de litres consommés dans les catégories « Autres véhicules – légers » et « Autres véhicules – lourds » (km et heures) a augmenté par rapport aux T2 précédents à cause de l'utilisation à la hausse.

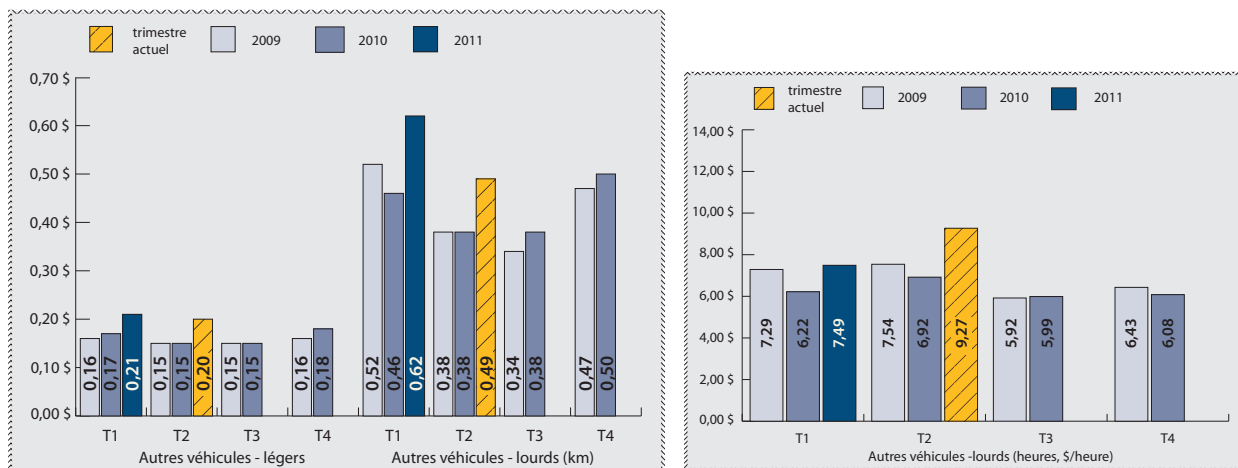
Mesure 55 : Frais de carburant par kilomètre – camions incendie et ambulances



La Direction de la gestion de l'approvisionnement achète du carburant en vrac pour les réservoirs qui appartiennent à la Ville. Par ailleurs, il existe une offre permanente pour l'achat au détail de carburant à certaines stations-service. L'acquisition de carburant au détail constitue une partie nécessaire et importante de la stratégie municipale de gestion du carburant, mais dans une proportion de 97 %, nous utilisons le carburant des réservoirs municipaux qui coûte en moyenne au bas mot 10 cents de moins le litre.

À noter aussi que, s'il est plus rentable de puiser dans les réservoirs municipaux que d'acheter régulièrement à des détaillants, les prix ont quand même augmenté au T2 2011. Le prix de l'essence est en hausse de 25 % et ceux du diesel ordinaire et du diesel « couleur » ont monté de plus de 30 %.

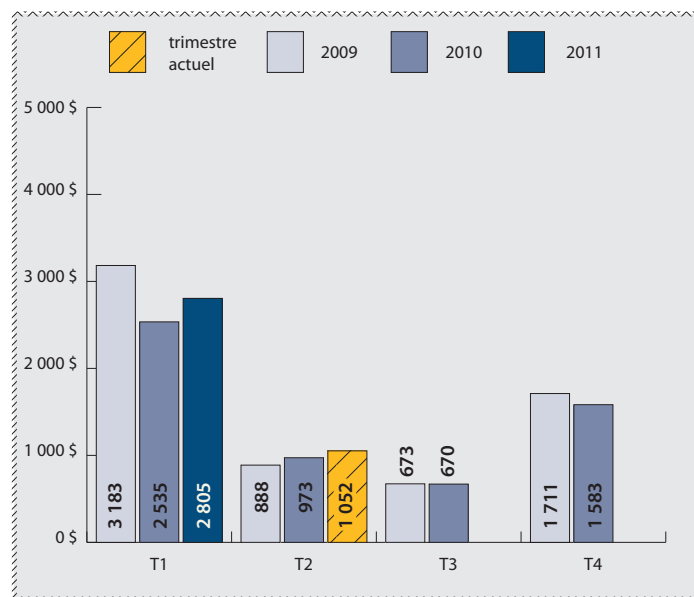
Mesure 56 : Frais de carburant par kilomètre – autres véhicules (légers et lourds)



Veuillez consulter l'analyse pour la mesure 55.

Entretien des routes et Circulation routière

Mesure 57 : Frais d'entretien des trottoirs et sentiers/km



Le coût d'entretien des routes au km a augmenté de 8 % au T2 comparativement au résultat de l'année précédente.

Les activités hivernales du T1 qui ont continué pendant le T2 à cause de l'hiver prolongé en 2011 sont le principal élément influençant cette augmentation des dépenses au T2.

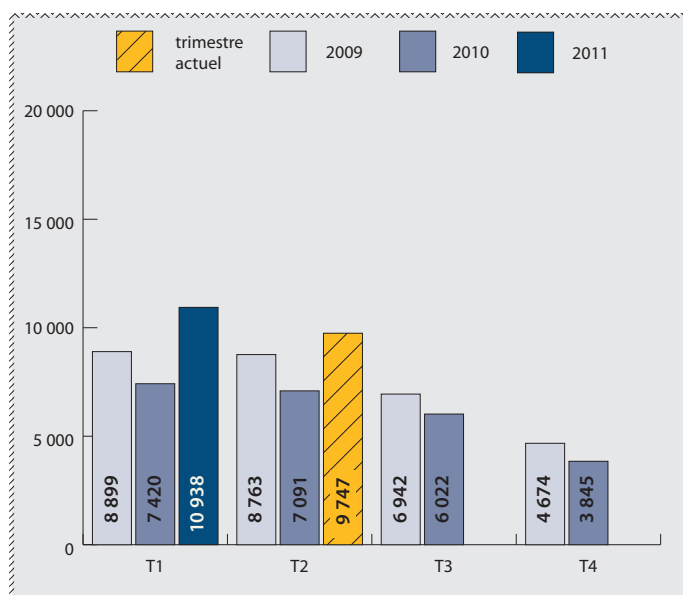
Le nettoyage du printemps doit commencer à la mi-avril, mais cette activité a été ajoutée au T1 pendant les deux années précédentes à cause de la belle température qui a permis de commencer ces activités plus tôt. Le nettoyage du printemps pour la saison actuelle a commencé comme prévu à la mi-avril et il est reflété dans les dépenses du T2.

Les frais d'entretien à la hausse au km de route sont directement liés aux fonds attribués à l'entretien pendant le cycle de vie. Le nombre total de km de voies entretenues a augmenté, mais le fonds du cycle de vie n'a pas augmenté au même taux. Nous constatons maintenant les répercussions du financement moindre du cycle de vie à cause des coûts à la hausse de l'entretien au km de voies pendant les T1 et T2.

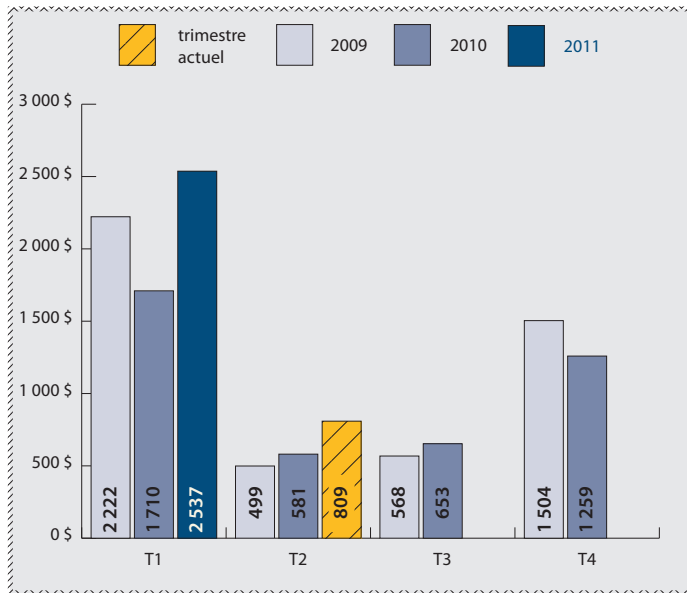
Mesure 58 : Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des trottoirs et des sentiers

Les appels au Centre d'appels 3-1-1 concernant la voirie ont augmenté de 37 % au T2 comparativement à l'année précédente. Le nombre d'appels reçus pour la remise en état du revêtement a beaucoup augmenté, soit plus du double au T2 comparativement à l'année précédente.

On peut considérer que l'augmentation du nombre d'appels pour remise en état du revêtement est le principal indicateur reflétant la détérioration de l'infrastructure de la voirie municipale. Étant donné l'âge de l'infrastructure, il faut davantage de travaux d'entretien de l'état des routes, surtout après d'importants événements météorologiques (les précipitations ont augmenté de 90 % à Ottawa pendant le T2 2011 comparativement au T2 2010). Le nombre d'appels 3-1-1 devrait continuer d'augmenter parce que davantage de travaux d'entretien sont nécessaires pour maintenir les routes.



Mesure 59 : Frais d'entretien des trottoirs et sentiers/km



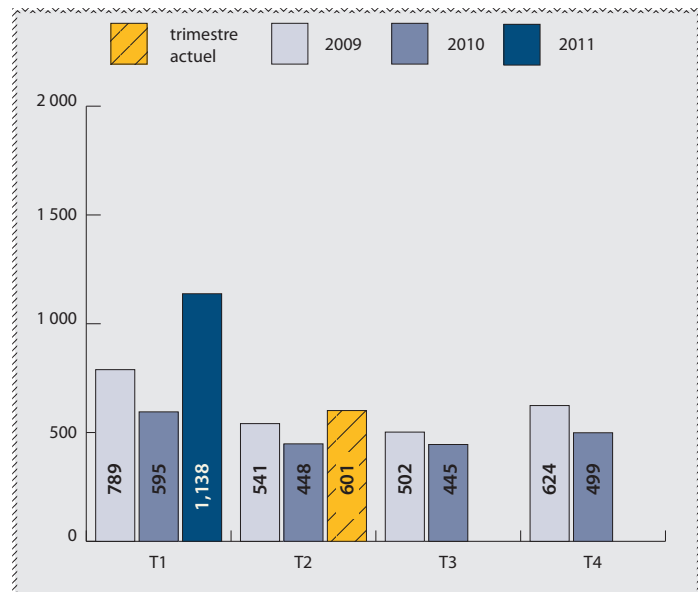
Les dépenses pour les trottoirs ont augmenté de 39 % au T2 comparativement à l'année précédente. L'augmentation au T2 peut être attribuée à l'hiver prolongé en 2011. Étant donné la belle température pendant les années précédentes, la majorité des activités de nettoyage du printemps ont commencé plus tôt que prévu pendant le T1. Les activités de nettoyage du printemps en 2011 ont commencé comme prévu au début du T2. Ces activités au T2 expliquent la majeure différence des dépenses par rapport aux résultats du T2 des années précédentes.

Tout comme les routes, les coûts d'entretien à la hausse au km de trottoirs sont directement liés aux fonds attribués à

l'entretien du cycle de vie. L'augmentation des coûts d'entretien au km de trottoirs révèle la diminution du financement de l'entretien du cycle de vie.

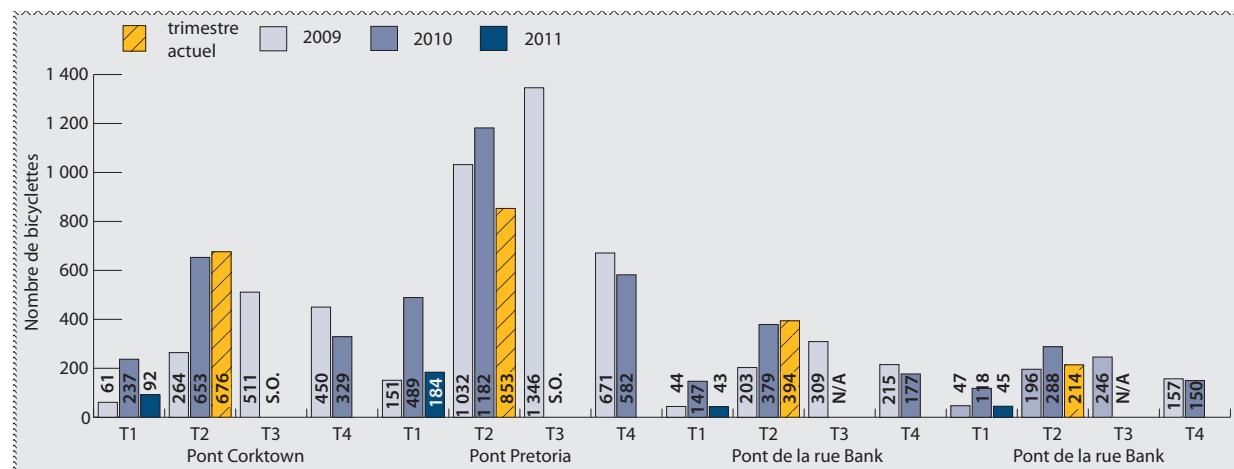
Mesure 60: Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des trottoirs et des sentiers

Le nombre d'appels 3-1-1 pour les trottoirs et les sentiers a augmenté de 34 % pendant le T2 comparativement à l'année précédente. Les appels pour la remise en état des surfaces de trottoirs révèlent l'augmentation la plus élevée comparativement à 2010. Nous constatons habituellement une augmentation du nombre d'appels pendant les périodes de fortes précipitations.

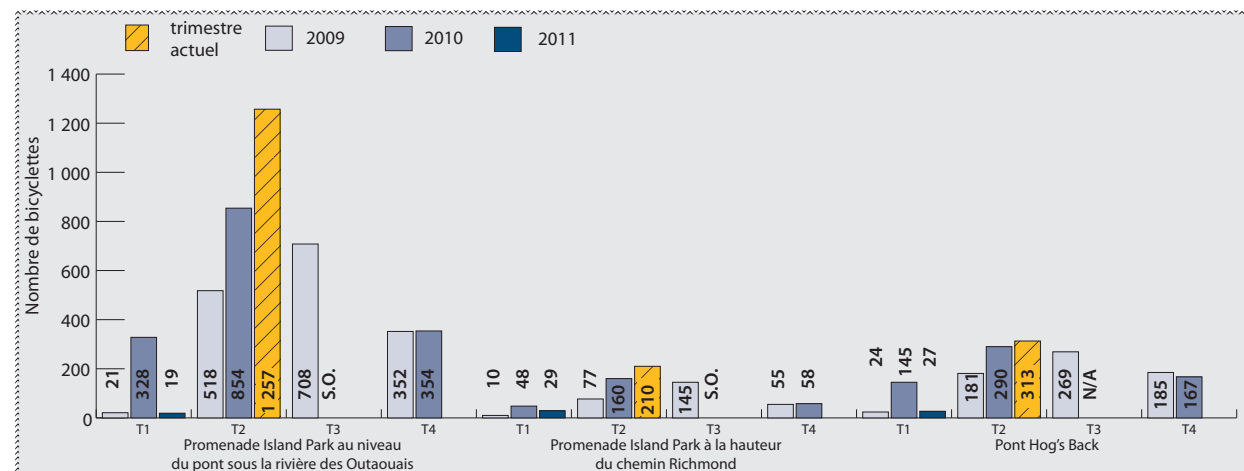


Transports à l'échelle de la Ville

Mesure 61a : Nombre de bicyclettes (de 8 h à 9 h et de 16 h à 17 h) à sept endroits clés – Emplacements à l'est et au centre



Mesure 61b : Nombre de bicyclettes (de 8 h à 9 h et de 16 h à 17 h) à sept endroits clés – Emplacements à l'ouest et au sud



Les bicyclettes ont été dénombrées de 8 h à 9 h et de 16 h à 17 h le mardi 21 juin 2011 à sept lieux principaux d'observation.

Il faisait très beau le jour du dénombrement. Le dénombrement pendant ce trimestre dans l'ensemble est de 6 % supérieur en moyenne à celui du T2 2010 (selon le changement moyen des sept lieux de dénombrement) et il y a une importante augmentation de la circulation des bicyclettes le long du sentier de la rivière des Outaouais qui annule les diminutions observées aux sites de dénombrement des ponts Pretoria et Cummings.

Mesure	Définitions ou notes explicatives
Mesure 3 : Examen ponctuel – pourcentage de demandes de délégation de pouvoir au personnel pour lesquelles une décision est prise en temps opportun	<p>Voici les délais fixés pour les demandes de réglementation de plans d'implantation pour lesquelles le pouvoir de décision est délégué au personnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les révisions ou les demandes mineures sans avis public doivent être approuvées par l'urbaniste, le délai de traitement étant de 42 jours. • Les demandes plus complexes sans avis public ou consultation publique doivent être approuvées par le gestionnaire, le délai de traitement étant de 49 jours. • Les demandes plus importantes et plus complexes susceptibles d'avoir des effets plus marqués et comportant un avis public ou une consultation publique doivent être approuvées par le gestionnaire, le délai de traitement étant de 74 jours.
Mesure 5 : Demandes de permis de construire soumises	<p>Maisons : Cette catégorie englobe habituellement les maisons unifamiliales, les maisons en rangée, les maisons en rangée superposées, les petits projets des propriétaires fonciers et les types de demandes de permis qui suivent: appartement accessoire, ajouts, terrasse/galerie/remise, superficie, transformations intérieures et nouveautés.</p> <p>Petits bâtiments : Cette catégorie englobe habituellement les immeubles à appartements de trois étages ou moins ainsi que les types de demandes de permis qui suivent : ajouts, ferme, aménagement, nouveautés.</p> <p>Grands bâtiments : Cette catégorie englobe habituellement les bâtiments commerciaux d'une superficie supérieure à 600 m² ou de trois étages et plus, ainsi que les types de demandes de permis qui suivent : ajouts, ferme, aménagement, nouveautés.</p> <p>Bâtiments complexes : Cette catégorie englobe habituellement les hôpitaux, les postes de police ou les bâtiments dont les étages sont reliés au moyen d'atriums ainsi que les types de demandes qui suivent : ajouts, aménagement, nouveautés.</p>
Mesure 6 : Pourcentage de demandes déterminées dans les délais prescrits par la loi	<p>Voici les délais prescrits par la loi provinciale pour la détermination des demandes de permis de construire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maisons - 10 jours ouvrables • Petits bâtiments - 15 jours ouvrables • Grands bâtiments - 20 jours ouvrables • Bâtiments complexes - 30 jours ouvrables. <p>En vertu de la <i>Loi sur le code du bâtiment</i>, le chef des Services du bâtiment doit effectuer l'examen initial d'une demande dans le délai obligatoire pertinent. Il n'existe pas de délai obligatoire pour la délivrance d'un permis, seulement un délai pour déterminer si la demande témoigne d'une intention de se conformer au Code du bâtiment et aux lois pertinentes, et pour aviser le demandeur de la décision, d'où l'emploi du concept « détermination ». La date à laquelle le permis est finalement délivré est fonction du rendement du demandeur (c'est à-dire la qualité de la demande et la rapidité à corriger les lacunes décelées) plutôt que du rendement de la Direction. Par conséquent, la Direction des services du bâtiment vérifie son rendement pour ce qui est de l'examen initial et de la prise d'une décision.</p>

Mesure	Définitions ou notes explicatives
Mesure 7 : Pourcentage des demandes déterminées dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil)	<p>En ce qui concerne les petits projets de propriétaires fonciers et les aménagements de locataires, le Conseil a approuvé les délais plus courts suivants :</p> <p>Petits projets de propriétaires fonciers (modifications intérieures, terrasses, galeries, remises) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 jours (prescrit par la loi provinciale) • 5 jours (améliorations approuvées par le Conseil) <p>Aménagements (réaménagement d'un espace dans un bâtiment existant pour un locataire commercial) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 15-30 jours (prescrit par la loi provinciale) • 10 jours (améliorations approuvées par le Conseil)
Mesure 16 : Cinq demandes de service les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1 (par trimestre; par année)	<p>Services des règlements municipaux : c. à d. chiens sans surveillance, débris extérieurs et plaintes contre le bruit</p> <p>Collecte des déchets solides : c. à d. déchets, articles de recyclage non recueillis, dégâts non ramassés</p> <p>Entretien des routes : c. à d. nids de-poule, déchets et déneigement</p> <p>Eau et égouts : c. à d. localisation du service, refoulement d'égouts et bris de conduites maîtresses</p> <p>Fonctionnement de la circulation : c. à d. appels pour des plaques de rue, lampadaires et feux de circulation endommagés défectueux</p> <p>Arbres : c. à d. élagage, plantation, déracinement</p> <p>Matériel de stationnement : Dispositifs utilisés pour fournir des talons de billet de stationnement (paiement) ou pour exploiter les stationnements (p. ex., les distributeurs de billets, les distributeurs de billets payez à pied, les distributeurs de billets payez et affichez, les distributeurs de billets de banque).</p>
Mesure 17 : Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1 (par trimestre; par année)	<p>Loisirs : c. à d. inscription, emplacement des parcs et piscines, réservation, horaire de baignade/patinage libre</p> <p>Information sur les employés : c. à d. demandes de numéros de téléphone, adresses électroniques des employés, etc., transferts aux employés</p> <p>Revenus - finances : c. à d. appels sur les impôts fonciers, la facture d'eau, les comptes débiteurs et créditeurs</p> <p>Collecte des déchets solides : c. à d. jour de la collecte, articles acceptables, dépôts de déchets dangereux</p> <p>Organismes externes - administration publique : c. à d. demandes téléphoniques de renseignements sur les bureaux provinciaux et fédéraux ou les bureaux du secteur public distincts des services de la Ville d'Ottawa</p> <p>Services sociaux, c'est-à-dire demandes de refuges d'urgence et de logements sociaux, demandes d'aide sociale, subventions pour la garde d'enfants, services de taxi liés aux services sociaux.</p> <p>Contraventions de stationnement : c. à d. endroits où payer, méthodes et révision/déroulement de la procédure</p> <p>Services des règlements municipaux : c. à d. chiens sans surveillance, débris extérieurs et plaintes contre le bruit</p>

Mesure	Définitions ou notes explicatives
Mesure 19 : Nombre de cas et de bénéficiaires d'Ontario au travail (OT) et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)	<p>Nota 1 : Ontario au travail (OT) est offert par la Direction des services d'emploi et d'aide financière de la Ville. En règle générale, la structure des coûts du programme est la suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 50 % par la province/50 % par la Ville pour les frais d'administration, • 80 % par la province/20 % par la Ville pour les frais liés à l'aide financière (prestations versées aux clients). <p>Même si le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) relève de la province (ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC), les SEAF administrent deux composantes de service pour le compte du MSSC : les mesures de soutien à l'emploi pour les conjoints et les adultes à charge visés par le POSPH, et les Soutiens essentiels de santé et de services sociaux pour tous les membres admissibles de la famille.</p> <p>Nota 2 : Pour OT et pour le POSPH, un cas comprend tous les membres de la famille immédiate; les bénéficiaires comprennent les conjoints et les enfants.</p>
Mesure 32 : Pourcentage de participation aux programmes	Le nombre de participants aux programmes accrédités par rapport au nombre de places disponibles dans ces programmes multiplié par 100.
Mesure 36 : Nombre de visites aux cliniques dentaires	<p>Peuvent utiliser les cliniques dentaires de la Ville :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ontario au travail – adultes, Ontario au travail – enfants de 0 à 17 ans • Enfants à charge du POSPH (18+) qui n'ont plus de carte POSPH • Bénéficiaires du POSPH qui n'ont pas de carte de soins dentaires • Clients des Soutiens essentiels de santé et de services sociaux • Clients du POSPH qui ne peuvent trouver un cabinet privé prêt à les accepter en cas d'urgence • Programme Enfants ayant besoin de soins dentaires pour les enfants (âgés de 0 à 17 ans) de familles à faible revenu qui n'ont pas d'assurance dentaire, qui ne peuvent se permettre le coût de cette assurance qui leur permettrait de recevoir des soins dans un cabinet privé, et qui sont admissibles selon les critères régissant les soins dentaires. [Le régime provincial de soins dentaires CINOT est un régime restreint, non un régime qui garantit un accès permanent à des services dentaires.]
Mesure 38 : Nombre de risques pour la santé ayant fait l'objet d'une intervention	L'expression « risques pour la santé » désigne l'état d'un lieu, une substance, une chose, une plante ou un animal, à l'exclusion de l'être humain, un solide, un liquide ou un gaz, ou une réunion de ceux ci, qui a ou aura vraisemblablement des effets nuisibles sur la santé d'une personne, y compris les risques causés par les humains, les risques naturels (comme le virus du Nil occidental) ou les risques d'origine biologique, chimique, radiologique et nucléaire (BCRN).

Mesure	Définitions ou notes explicatives
<p>Mesure 42 : Délai d'intervention T0-T4 (entre la réception de l'appel et l'arrivée sur les lieux)</p> <p>Mesure 43 : Comparaison du délai d'intervention et du nombre d'appels reçus</p>	<p>Forte densité : Les zones desservies à forte densité sont celles où le nombre d'appels est égal ou supérieur à 24 par km² par année sur une superficie de 6 km² contigus.</p> <p>Faible densité : Les zones desservies à faible densité sont celles qui ne répondent pas à la définition établie pour les zones à forte densité, c'est-à-dire celles où le nombre d'appels est égal ou supérieur à 24 par km² par année sur une superficie de 6 km² contigus (voir « Forte densité »).</p> <p>Code 1 : Appel non urgent dont la réponse peut accuser un retard sans que celui-ci ne nuise physiquement au patient.</p> <p>Code 2 : Tout appel exigeant une réponse à un moment particulier en raison de la disponibilité limitée du traitement spécial à recevoir ou des installations où se fait le diagnostic ou l'accueil du patient.</p> <p>Code 3 : Tout appel auquel il faut répondre à l'intérieur d'un délai moyen. Tous les patients auxquels ce code est attribué sont dans un état stable ou reçoivent des soins professionnels et ne sont pas en danger immédiat.</p> <p>Code 4 : Appel se rapportant à une situation dangereuse qui menace la vie ou un membre, et exigeant un délai de réponse rapide.</p> <p>Réponse de la section – Ressources des SMU en route en réponse à une demande de service.</p>
<p>Mesure 49 : Nombre de prêts par habitant (Bibliothèque)</p>	<p>Le nombre mensuel de prêts selon les chiffres de population officiels.</p>
<p>Mesure 50 : Nombre de visites électroniques par habitant (Bibliothèque)</p>	<p>Le nombre mensuel total de sessions ouvertes sur le site Web de la Bibliothèque publique d'Ottawa (BPO), divisé par les chiffres de population officiels.</p>
<p>Mesure 51 : Frais de fonctionnement par km (\$) – camions incendie et ambulances</p>	<p>Les frais de fonctionnement sont compilés conformément à la définition de l'Initiative d'analyse comparative des services municipaux (IACSM), et ils comprennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le carburant • les pièces • la main-d'oeuvre (le coût réel des salaires, des avantages sociaux et des heures supplémentaires des mécaniciens) • les réparations à l'extérieur (les frais engagés lorsque les véhicules doivent être réparés dans des garages externes (secteur privé)). <p>La dépréciation n'est pas incluse aux fins de cette mesure.</p>
<p>Mesure 52 : Frais de fonctionnement par km (\$) – autres véhicules (légers et lourds)</p>	<p>Voir la définition pour la mesure 51 ci-dessus.</p>



Ville d'Ottawa
110 avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1P 1J1

Téléphone : 3-1-1 (613-580-2400)
ATS : 613-580-2401
Sans frais : 866-261-9799
Courriel : info@ottawa.ca
www.ottawa.ca

Pour de plus amples renseignements
sur les programmes et les services
de la Ville d'Ottawa, consultez
notre site Web ou téléphonez-nous.