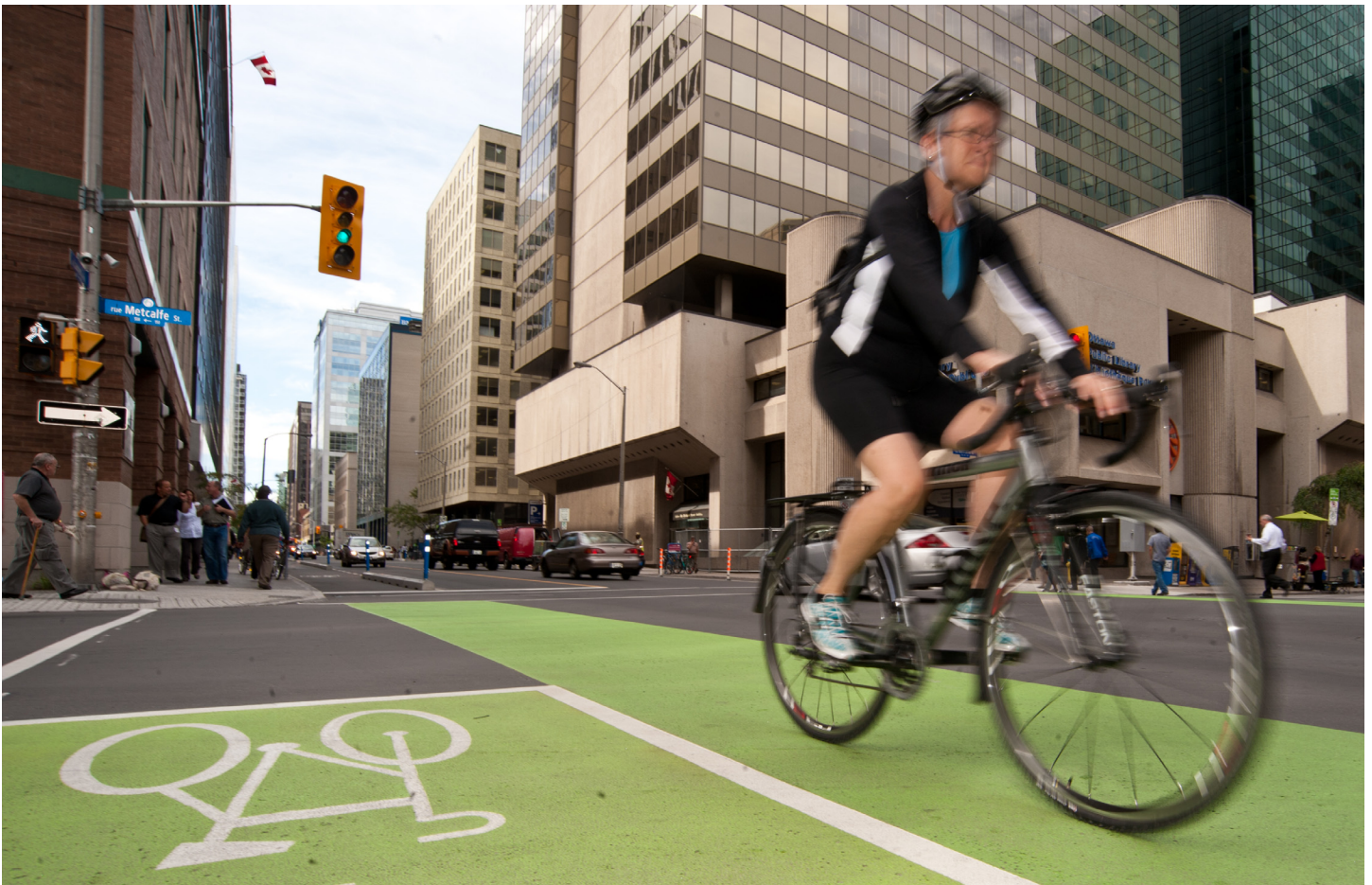


Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil T3

1^{er} juillet – 30 septembre 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 global de la Direction en matière de respect des délais établis par la loi pour toutes les catégories de bâtiments était de 80 % au T3 de 2011, soit une diminution de 9 % par rapport au même trimestre en 2010. La catégorie « bâtiments complexes » est la seule dont les échéanciers sont demeurés constants comparativement au T3 de 2010, soit 95 % au T3 de 2011 (Mesure 6).

Au T3 de 2011, 68 % des examens des demandes de petits projets de propriétaires fonciers ont été achevés dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil). Pendant ce trimestre, les délais d'aménagement ont diminué de 8 % par rapport au T2 de 2011, et ceux pour locataires, de 11 %. Les délais améliorés du Conseil ont été respectés dans des proportions de 68 % pour les projets des propriétaires fonciers et de 76 % pour les aménagements des locataires, mais il importe de souligner que les délais prescrits par la loi ont été respectés dans 97 % et 95 % des cas respectivement. Au T3 de 2011, environ 185 demandes additionnelles ont été présentées par rapport au même trimestre l'an dernier; les changements dans le pourcentage de demandes ayant respecté les délais améliorés reflètent la saison de la construction à la hausse et le nombre accru de demandes de travail reçues (Mesure 7).

Services des déchets solides

Le taux de réacheminement des déchets des immeubles à appartements est passé de 17,8 % au T3 de 2010 à 18,2 % au T3 de 2011 (Mesure 9).

Communications et Service à la clientèle

Le volume d'appels au T3 de 2011 a diminué de 7,9 % par rapport au T2 de 2011, mais a augmenté de 0,9 % comparativement au même trimestre en 2010. Cela s'explique par les grandes chaleurs et les épisodes soudains d'orages et de vents violents, qui ont occasionné des hausses du volume d'appels et ont eu des répercussions sur les niveaux de service (Mesures 14 et 15).

Le volume des cinq demandes de service les plus fréquentes est demeuré essentiellement inchangé ce trimestre par rapport au T3 de 2010, à l'exception de celles liées aux arbres et à l'entretien des routes. Cela pourrait s'expliquer par le nombre accru de demandes liées à l'inondation des chaussées, aux branches cassées et aux arbres tombés au cours des nombreux orages qui sont survenus lors de ce trimestre (Mesure 16).

Logement social et Gestion des refuges

Les taux d'occupation en 2011 ont augmenté de 12,33 % au T3 par rapport au T2, ce qui constitue une augmentation de 11,45 % par rapport au T3 de 2010. L'augmentation générale de l'utilisation des refuges 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 convenable. Cette situation est cohérente avec le faible taux d'inoccupation et le coût élevé des logements dans la Ville (Mesure 28).

Services des parcs, des loisirs et de la culture

La comparaison du T3 de 2010 et du T3 de 2011 montre que par tranche de 1 000 habitants, le pourcentage de résidents inscrits à des programmes du Service des loisirs et de la culture a connu un recul de 5,2 %. Le nombre d'inscrits a en fait augmenté au cours de cette période, mais la population s'est accrue à un taux plus élevé que celui des inscrits, ce qui donne une diminution du taux de participation par tranche de 1 000 résidents (Mesure 30).

Santé publique d'Ottawa

La clientèle du Centre de santé-sexualité ne cesse d'augmenter. En effet, le nombre de clients s'est accru significativement par rapport au troisième trimestre des dernières années (5 182 clients par rapport à 4 486, l'ancien nombre record). Par ailleurs, le Centre s'attend à recevoir encore plus de visiteurs pendant le quatrième trimestre en raison du retour des cliniques satellites en milieu scolaire (Mesure 35).

Au cours du T3 de 2011, les inspecteurs de la santé publique ont effectué 4 086 inspections, ce qui comprend des inspections de routine, des demandes particulières, des réinspections et des activités spéciales. Grâce à l'ajout d'espaces de travail partagés au 100, croissant Constellation, les inspecteurs sont plus souvent amenés à travailler sur le terrain, ce qui leur permet de se rendre moins souvent au bureau. Le succès de ce projet pilote fera l'objet d'un examen à la fin du quatrième trimestre dans le but de développer davantage la mobilité sur le terrain (Mesure 40).

Service de police d'Ottawa

Depuis le début de l'année, il y a eu 1 275 infractions au *Code criminel* et infractions par agent de moins par rapport à la même période en 2010, ce qui représente une diminution de 4 % environ (Mesure 45).

Le nombre d'appels de première priorité reçus par le Service de police d'Ottawa a augmenté de 1 % (160 appels) pendant le premier trimestre de cette année, puis il a diminué de 4 % (700 appels) et de 1 % (258 appels) au cours des deuxième et troisième trimestres. Jusqu'à présent, le volume d'appels a diminué de 2 % dans l'ensemble, ce qui représente près de 1 000 appels (Mesure 47).

Bibliothèque publique d'Ottawa

Pendant le troisième trimestre de 2011, le nombre de visites sur le site Web de la Bibliothèque publique d'Ottawa a diminué de 3,8 % par rapport au même trimestre en 2010. Cette baisse a été occasionnée par un problème technique ponctuel qui a empêché l'accès au site au cours des premières semaines de septembre. Il s'agit d'un événement ponctuel et on croit que les statistiques du 4e trimestre de 2011 atteindront de nouveau le sommet historique déjà atteint en 2011 (Mesure 50).

Services du parc automobile

Le coût du carburant pour les ambulances a augmenté entre le troisième trimestre de 2010 et celui de 2011 : il est passé de 0,23 \$ à 0,31 \$ par kilomètre. Bien que l'achat de carburant au détail soit une partie essentielle de la stratégie de gestion du carburant de la Ville, il convient de préciser que 99 % du carburant provient des stations de pompage de la Ville, ce qui fait économiser en moyenne 0,15 \$ le litre, voire plus. 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 T3 de 2011 : le prix de l'essence a augmenté de 28 %, et celui du diesel ordinaire et du diesel « couleur », de plus de 30 % (Mesure 55).

Entretien des routes et Circulation routière

Le nombre d'appels au 3 1 1 liés au réseau routier a augmenté de 5 % par rapport à l'an dernier. Ce changement est dû à la légère augmentation d'appels concernant des animaux morts ou des réparations de l'asphalte (Mesure 58).

Transports à l'échelle de la Ville

Le nombre de cyclistes a augmenté de 25 % au cours du T3 de 2011 comparativement au même trimestre en 2010, et de 14 % depuis le début de 2011 par rapport à 2010. Ces chiffres proviennent des quelque 500 000 voyages à vélo dénombrés sur le sentier de la CCN de la rivière des Outaouais, juste à l'est du pont Prince of Wales, et sur le sentier est de la CNN du canal Rideau, entre les ponts Laurier et Corktown (Mesure 62).

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, Planification municipale et de la gestion du rendement, Service des affaires municipales, à Kendall.Gibbons@Ottawa.ca, 613-580-2424, poste 16131.

Kendall Gibbons

Gestionnaire de programme, Unité de la planification municipale et de la gestion du rendement

Direction du service des affaires municipales

Bureau du directeur municipal

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 : Nombre de nouvelles unités résidentielles aménagées 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 – bâtiments importants
- 6 Mesure 5 – Figure 2c : Nombre de demandes présentées de permis de construire – petits bâtiments
- 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: Délai d’intervention T0-T4 dans le 90e centile (entre la réception de l’appel et l’arrivée sur les lieux)
- 30 Mesure 43: Comparaison entre les délais d’intervention et le volume d’appels

COMMISSION DES SERVICES POLICIERS

31 Service de police d'Ottawa

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

CONSEIL DES SERVICES DE BIBLIOTHÈQUE

34 Bibliothèque publique d'Ottawa

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

COMITÉ DES TRANSPORTS

35 Services du parc automobile

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

38 Entretien des routes et Circulation routière

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

40 Transports à l'échelle de la Ville

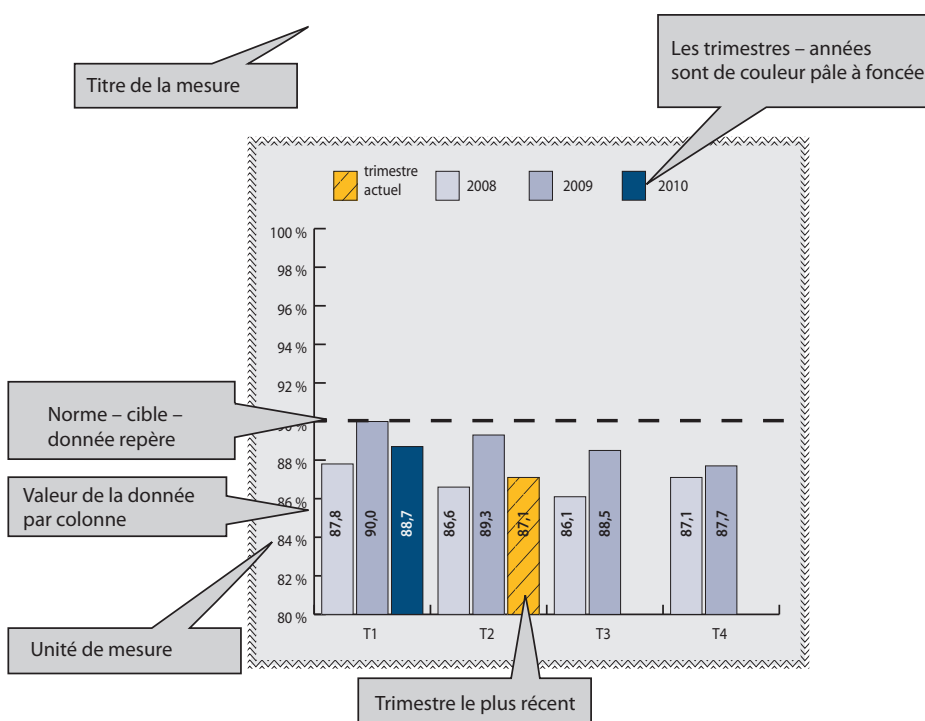
- 40 Mesure 61: Tendances en matière de cyclisme – Comptage manuel
 - Partie A: Nombre de bicyclettes (de 8 h à 9 h et de 16 h à 17 h) – Emplacements à l'est et au centre
 - Partie B: Nombre de bicyclettes (de 8 h à 9 h et de 16 h à 17 h) – Emplacements à l'ouest et au sud
- 41 Mesure 62: Tendances en matière de cyclisme – Comptage automatisé
- 42 Mesure 63: Voies cyclables séparées (avenue Laurier) – Bilans hebdomadaires (jours de semaine)
- 42 Mesure 64: Voies cyclables séparées (avenue Laurier) – Comparaison entre les données de 2011 et celles des années précédentes

43 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.

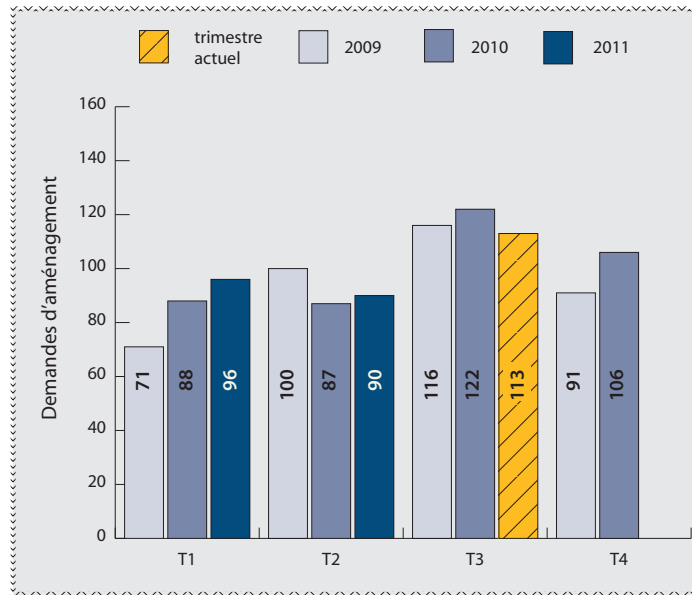
Mesure X : Nom de la mesure présentée



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 43.

Urbanisme

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



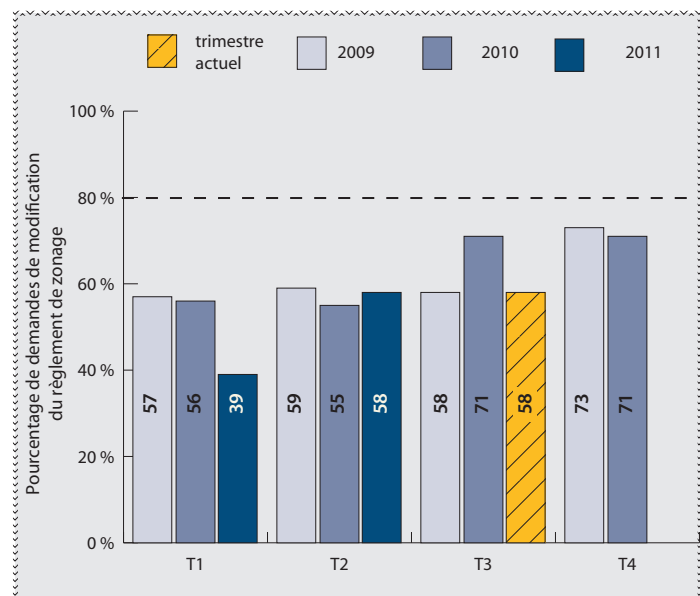
Les demandes d'aménagement comprennent celles qui font l'objet de décisions de la part du Comité de l'urbanisme, du Comité de l'agriculture et des affaires rurales, du Conseil municipal ou du personnel quand le pouvoir de décision lui est délégué.

Les résultats du T3 de 2011 correspondent à ceux du même trimestre en 2009 et en 2010. Divers facteurs 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 problèmes.

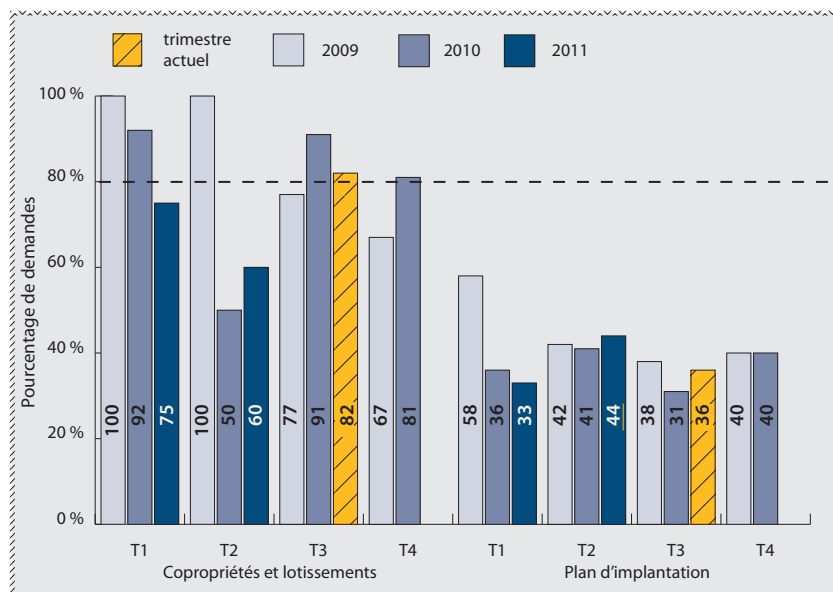
Mesure 2 : Examen en temps voulu – Pourcentage de demandes de modifications au règlement de zonage présentées au Conseil municipal en temps opportun

Ce graphique montre 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. Notre cible consiste à 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 T3 de 2011 se situent sous la cible, mais ils correspondent généralement aux résultats des trois premiers trimestres de 2009 et de 2010 et aux deux premiers trimestres de 2011. Le résultat peut varier selon le calendrier des réunions, le temps écoulé entre les réunions des comités et celles du Conseil et 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, la cible doit respecter les échéanciers indiqués dans la *Loi sur l'aménagement du territoire*, à savoir que la décision doit être prise dans les 180 jours, dans 80 % des cas. Étant donné le nombre restreint de demandes et les processus de traitement semblables, ces demandes sont combinées.

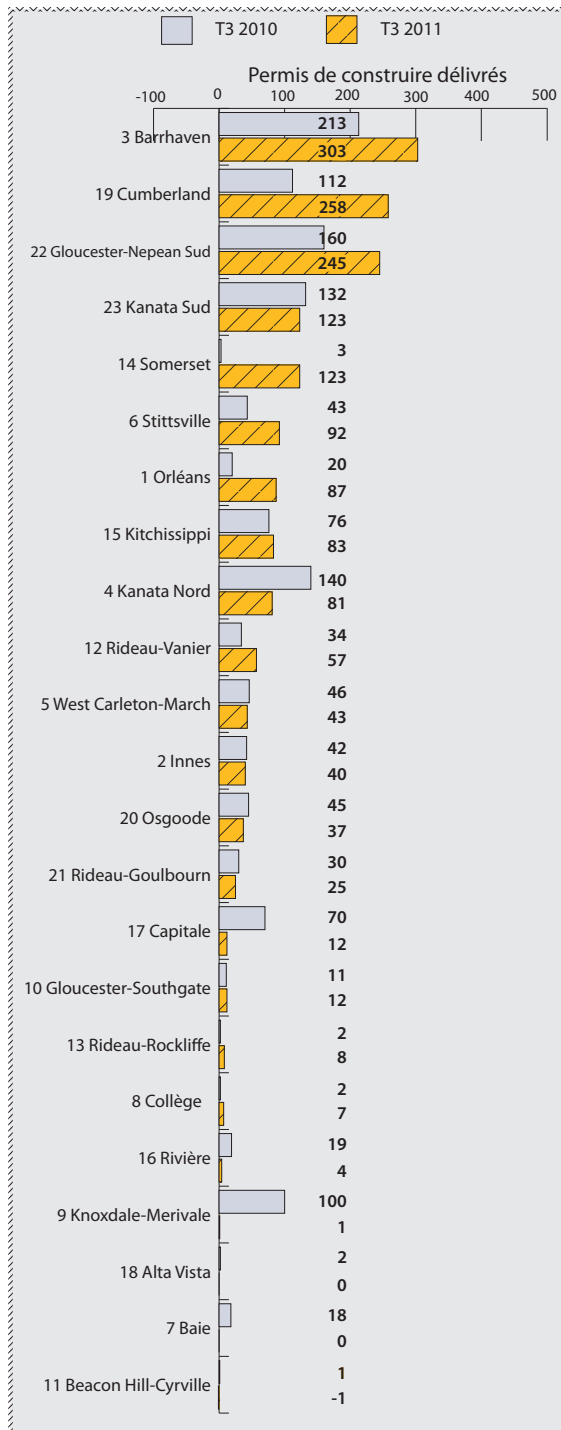
Le faible nombre de demandes peut donner lieu à des variations importantes du taux d'atteinte de la cible.

Les résultats du T3 de 2011 respectent la date cible. Selon la complexité des demandes et la portée des consultations publiques réalisées, les demandes d'approbation du plan d'implantation sont assorties d'échéanciers et de pouvoirs d'approbation différents (voir la description à la section « Définitions » en page 43).

Le but est de rendre une décision au plus tard à la date cible, dans 80 % des cas. Les demandes dont l'examen est délégué au personnel respectent généralement les échéanciers, mais ces résultats sont neutralisés par ceux des demandes plus complexes (approbation du gestionnaire) auxquelles il faut consacrer plus de temps pour régler les problèmes. Les résultats du T3 de 2011 se situaient sous la cible en raison du temps nécessaire pour résoudre les questions complexes, mais ils correspondent à ceux enregistrés par le passé.

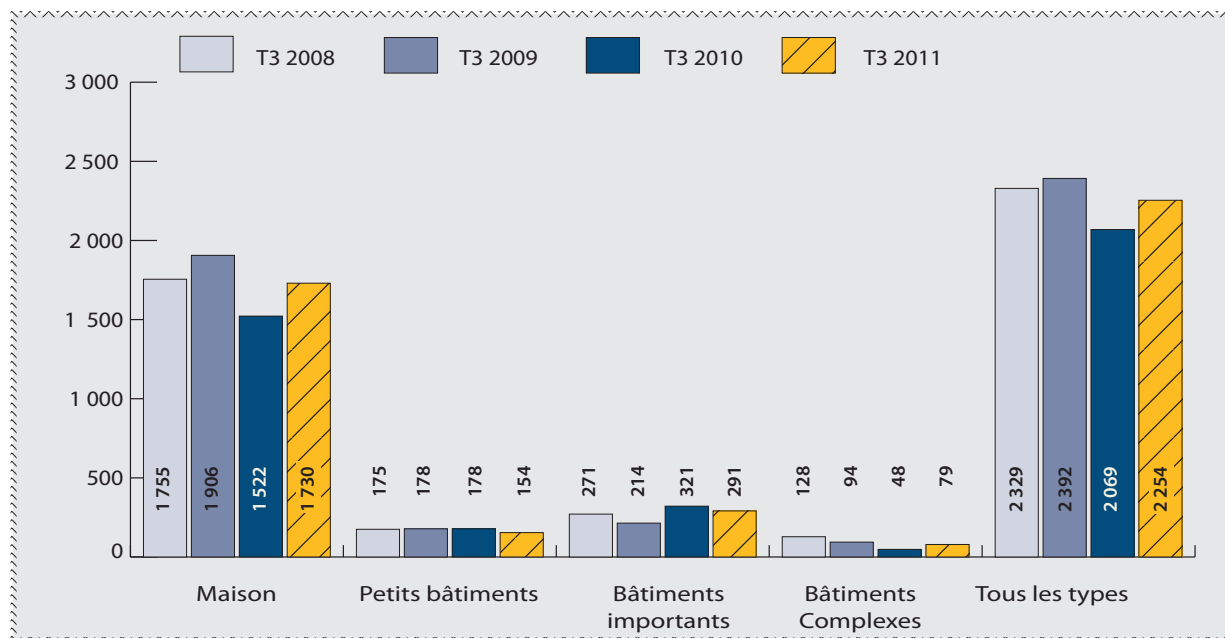
Services du Code du bâtiment

Mesure 4: Nombre de nouvelles unités résidentielles aménagées par quartier



Cet indicateur économique rend compte des activités de l'industrie de la construction et des conditions du marché et sert à surveiller les quartiers en croissance. Au T3 de 2011, les quartiers les plus en croissance ont été le 3 (Barrhaven), le 19 (Cumberland), le 22 (Gloucester Nepean-Sud), le 14 (Somerset) et le 23 (Kanata Sud). La croissance de ces quartiers est principalement attribuable à la construction de résidences unifamiliales et de maisons en rangées, à l'exception du quartier 14 (Somerset), où elle découle de la construction d'importants immeubles d'appartements.

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 selon les catégories de bâtiments du *Code du bâtiment* (maisons, petits bâtiments, bâtiments importants et bâtiments complexes). Le nombre total de demandes présentées aux fins d'examen ou de traitement a augmenté au T3 de 2011 par rapport au même trimestre en 2010. Les résultats du T3 de 2011 montrent un nombre plus élevé de demandes dans le secteur résidentiel pour les maisons unifamiliales individuelles, les maisons jumelées, les maisons en rangées et les garages et remises isolés. Le T3 de 2011 affiche aussi un nombre important de permis de construction de petits et de grands bâtiments commerciaux, institutionnels, administratifs et de commerce de détail.

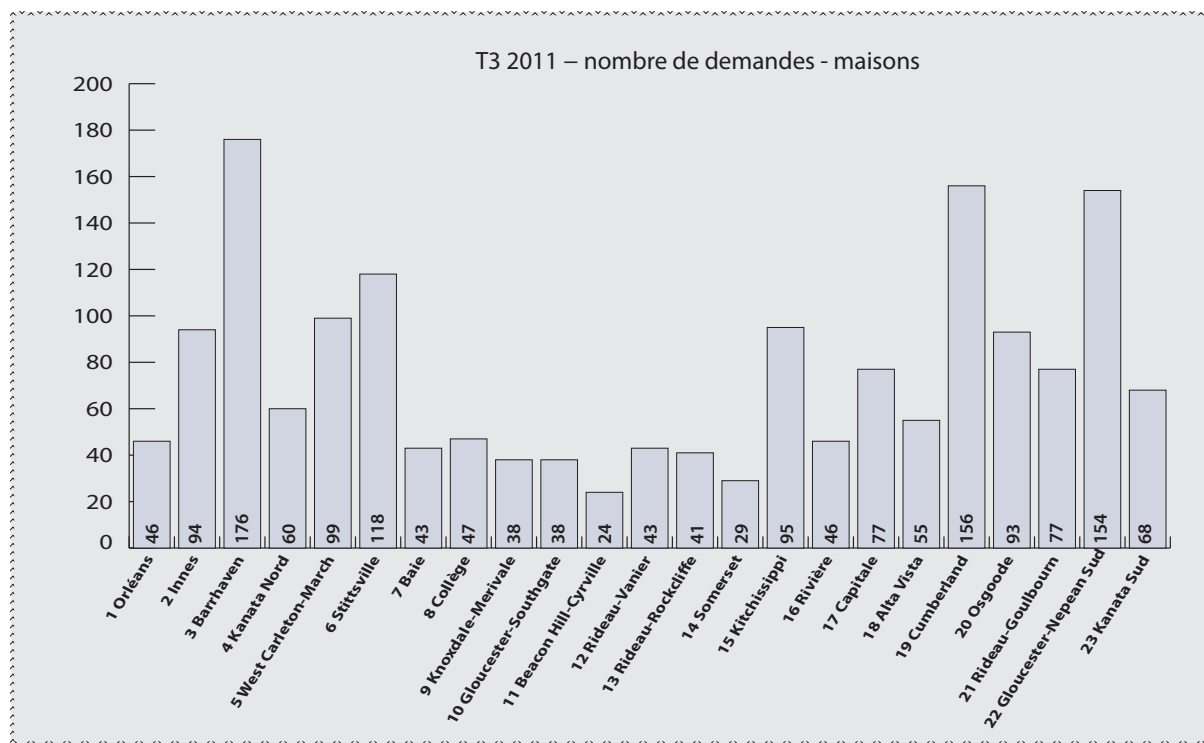
Mesure 5 – Le tableau 1 de la page 5 compare le nombre de demandes présentées et celui de logements neufs par quartier avec une distinction entre la croissance résidentielle, la rénovation, l'aménagement pour locataires et la construction industrielle, commerciale ou institutionnelle.

Mesure 5 – La figure 2 (a, b, c, d) aux pages 6 et 7 compare schématiquement les quartiers pour chaque catégorie de bâtiments. Au T3 de 2011, les quartiers de Barrhaven, de Stittsville-Kanata-Ouest, de Cumberland et de Gloucester Nepean-Sud ont tous eu un nombre appréciable de demandes résidentielles, surtout pour des maisons individuelles. Dans le quartier 5 (West Carleton-March), il y a eu un nombre non négligeable de demandes pour des fermes (catégorie « petits bâtiments »), alors que dans les quartiers 12 (Rideau-Vanier), 14 (Somerset) et 15 (Kitchissippi), ce sont les bâtiments institutionnels, administratifs et de commerce de détail qui ont fait l'objet du plus grand nombre de demandes.

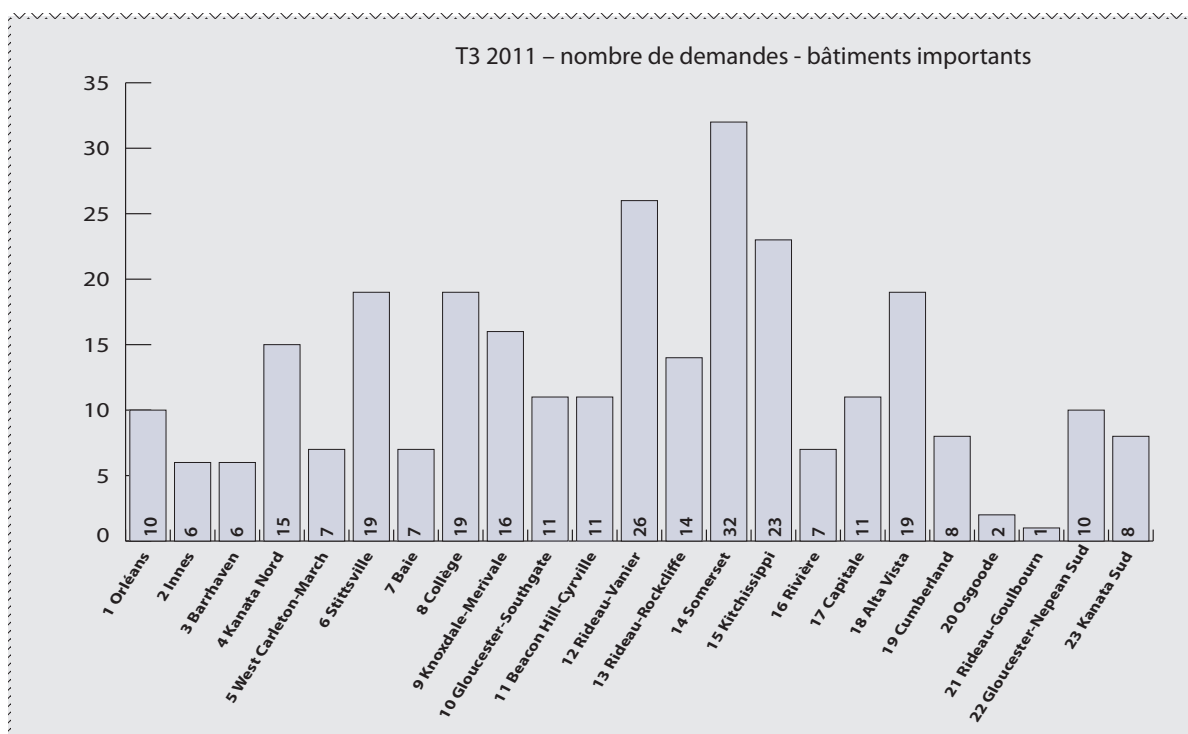
Mesure 5 – Tableau 1 : Nombre de demandes présentées de permis de construire par quartier et type de bâtiments

Permis de construire (construction et démolition)	Nombre de demandes de permis présentées pendant le T3 2011				Nombre de nouveaux logements aménagés pendant le T3 2011			
	Maison	Petits bâtiments	Bâtiments Importants	Bâtiments complexes	House	Petits bâtiments	Bâtiments Importants	Bâtiments complexes
1 Orléans	46	4	10	2	2	16	0	69
2 Innes	94	6	6	1	40	0	0	0
3 Barrhaven	176	6	6	0	201	102	0	0
4 Kanata Nord	60	6	15	0	81	0	0	0
5 West Carleton-March	99	13	7	0	43	0	0	0
6 Stittsville	118	1	19	0	77	15	0	0
7 Baie	43	2	7	4	0	0	0	0
8 Collège	47	6	19	2	7	0	0	0
9 Knoxdale-Merivale	38	3	16	2	1	0	0	0
10 Gloucester-Southgate	38	7	11	0	12	0	0	0
11 Beacon Hill-Cyrville	24	3	11	1	-1	0	0	0
12 Rideau-Vanier	43	21	26	8	2	8	47	0
13 Rideau-Rockliffe	41	7	14	17	4	0	4	0
14 Somerset	29	18	32	31	-2	4	121	0
15 Kitchissippi	95	5	23	3	10	1	72	0
16 Rivière	46	5	7	1	4	0	0	0
17 Capitale	77	7	11	3	12	0	0	0
18 Alta Vista	55	5	19	1	0	0	0	0
19 Cumberland	156	5	8	2	258	0	0	0
20 Osgoode	93	6	2	0	37	0	0	0
21 Rideau-Goulbourn	77	7	1	1	25	0	0	0
22 Gloucester-Sud Nepean	154	5	10	0	201	44	0	0
23 Kanata Sud	68	4	8	0	99	24	0	0

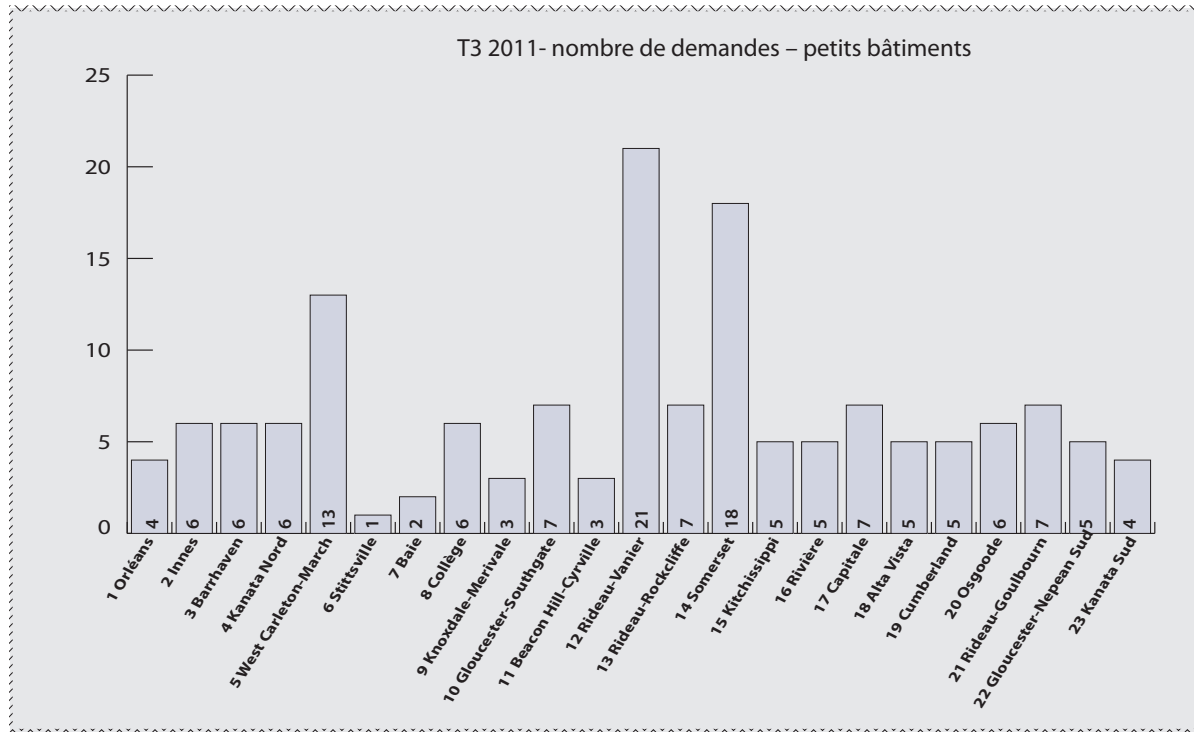
Mesure 5 – Figure 2a : Nombre de demandes présentées de permis de construire – maisons



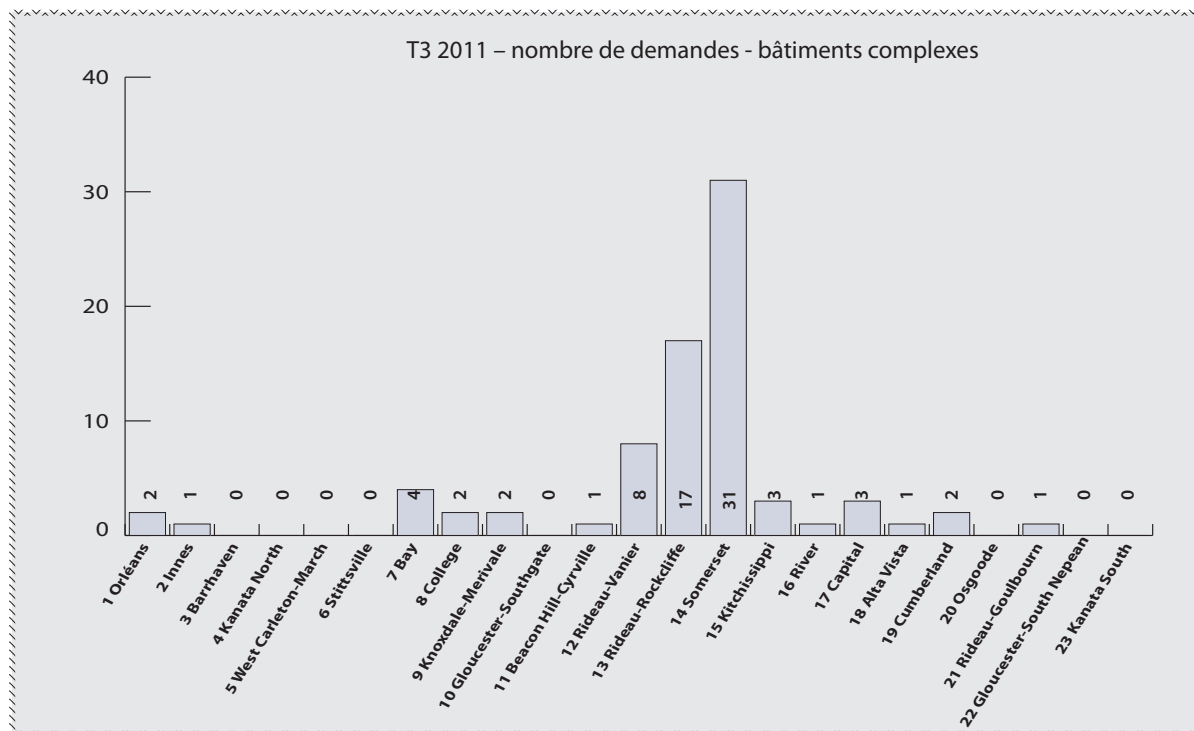
Mesure 5 – Figure 2b : Nombre de demandes présentées de permis de construire – bâtiments importants



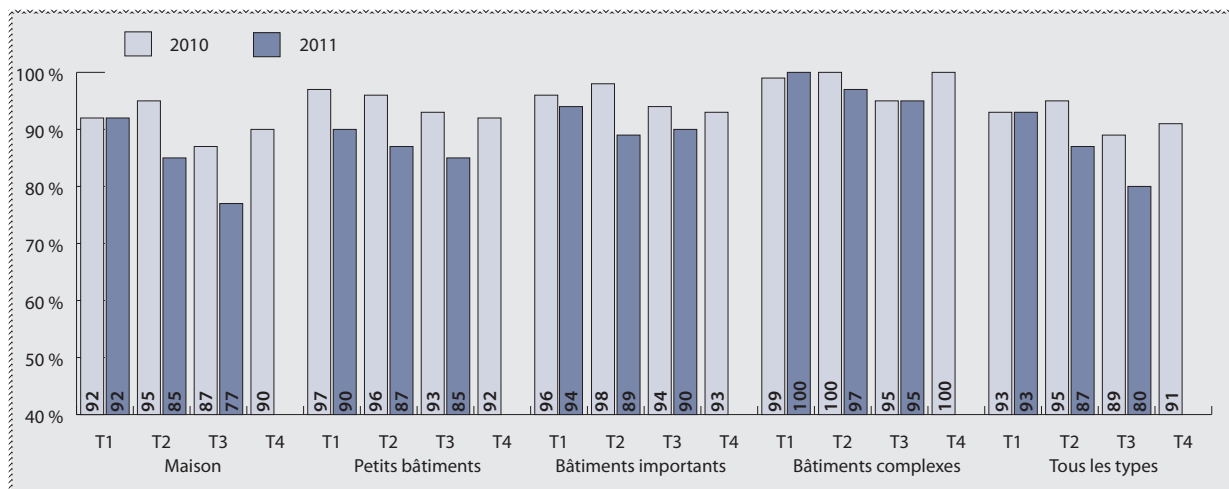
Mesure 5 – Figure 2c : Nombre de demandes présentées de permis de construire – petits bâtiments



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

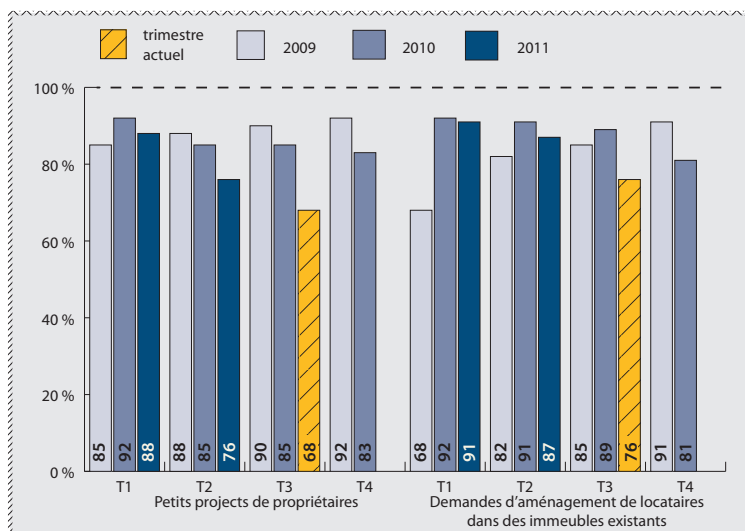


Mesure 6 : Pourcentage de demandes déterminées dans les délais prescrits par la loi



Le rendement global de la Direction en matière de respect des délais établis par la loi pour toutes les catégories de bâtiments était de 80 % au T3 de 2011, soit une diminution de 9 % par rapport au même trimestre en 2010. La catégorie « bâtiments complexes » est la seule dont les échéanciers sont demeurés constants comparativement au T3 de 2010, soit 95 % au T3 de 2011. Si les résultats sont excellents pour les bâtiments complexes dont l'examen de la demande est achevé, c'est en grande partie grâce à l'échelonnement de l'étude des demandes (étape 1 – permis d'étayage et de fondations, étape 2 – superstructure, etc.). La baisse du rendement dans les autres catégories s'explique par les charges de travail accrues et le volume élevé de demandes présentées à des fins d'examen.

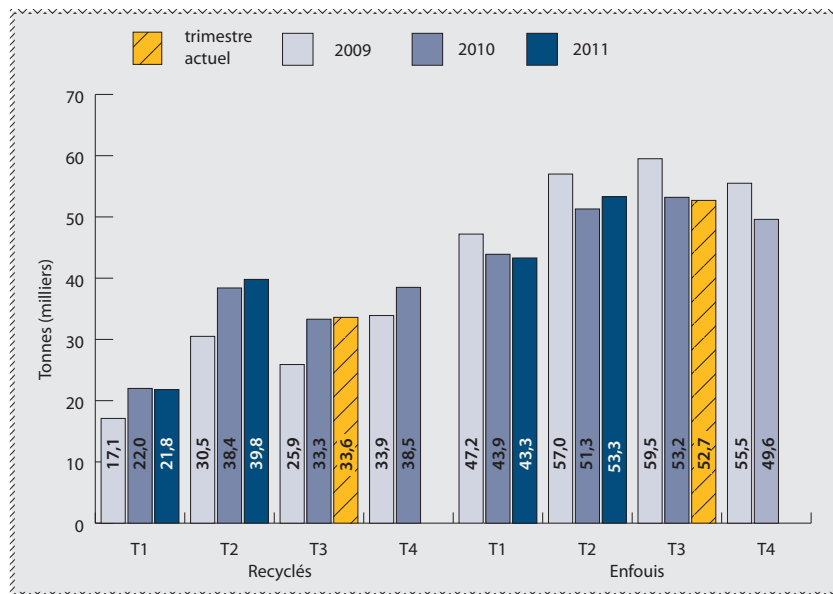
Mesure 7 : Pourcentage des demandes déterminées dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil)



Au T3 de 2011, 68 % des examens des demandes de petits projets de propriétaires fonciers ont été achevés dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil). Pendant ce trimestre, les délais d'aménagement ont diminué de 8 % par rapport au T2 de 2011, et ceux pour locataires, de 11 %. Les délais améliorés du Conseil ont été respectés dans des proportions de 68 % pour les projets des propriétaires fonciers et de 76 % pour les aménagements des locataires, mais il importe de souligner que les délais prescrits par la loi ont été respectés dans 97 % et 95 % des cas respectivement. Au T3 de 2011, environ 185 demandes additionnelles ont été présentées par rapport au même trimestre l'an dernier; les changements dans le pourcentage de demandes ayant respecté les délais améliorés reflètent la saison de la construction à la hausse et le nombre accru 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 montre le nombre de milliers de tonnes de déchets domestiques recyclés et enfouis.

Au T3 de 2011, la quantité totale de déchets et d'articles à recycler a diminué de 0,1 %; elle est passée de 86 510 (T3 de 2010) à 86 390 tonnes. La quantité de déchets recueillis pour le recyclage a augmenté de 1 %, passant de 33 320 (T3 de 2010) à 33 650 tonnes (T3 de 2011).

La quantité de déchets enfouis a diminué de 0,8 %; elle est passée de 53 190 (T3 de 2010) à 52 740 tonnes (T3 de 2011).

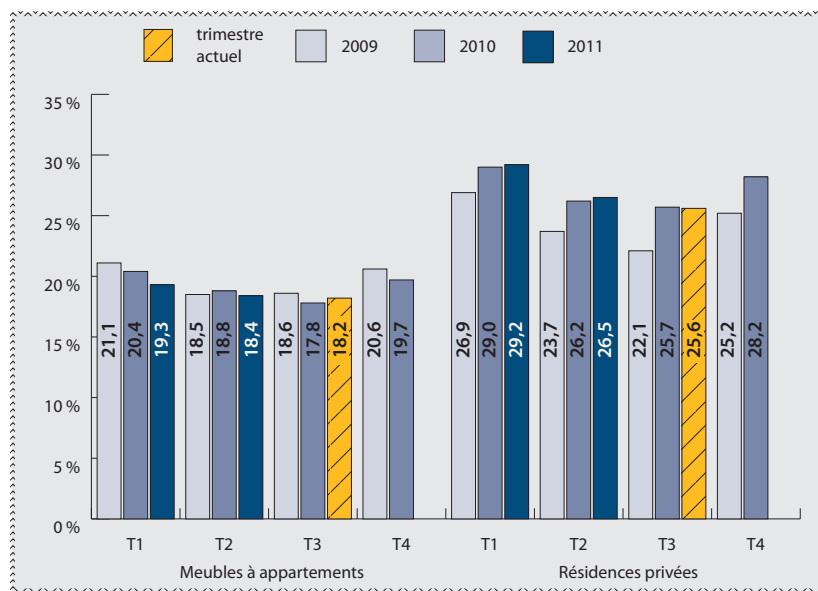
Mesure 9 : Pourcentage des déchets réorientés (bacs bleus et noirs seulement) : Immeubles à appartements et résidences privées

Ce graphique indique le taux de réacheminement des matières des boîtes bleues et noires par type de résidence (appartements et résidences privées).

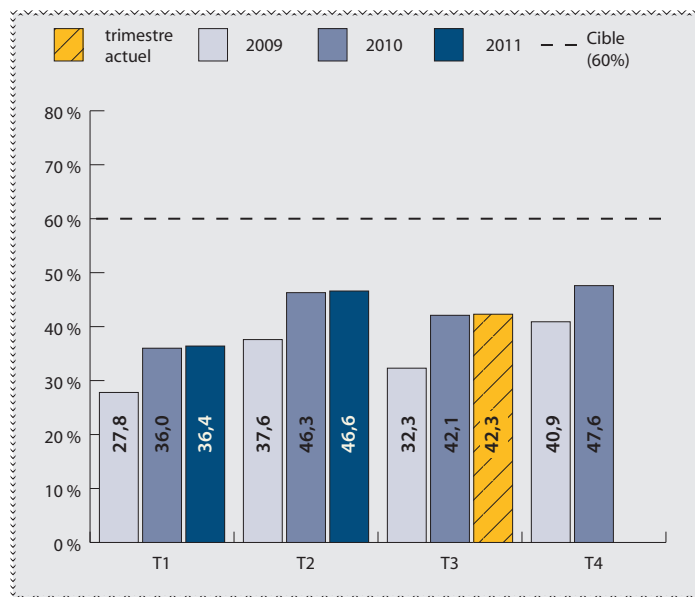
Le taux de réacheminement des immeubles d'appartements est passé de 17,8 % (T3 de 2010) à 18,2 % (T3 de 2011).

Le tonnage des boîtes bleues et noires est passé de 2 280 au T3 de 2010 à 2 190 tonnes au T3 de 2011.

La quantité totale de matières recueillies dans les boîtes bleues et noires des résidences privées a légèrement diminué, passant de 14 750 à 14 730 tonnes. Le taux de réacheminement a donc également connu une légère baisse, passant de 25,7 % au T3 de 2010 à 25,6 % au T3 de 2011.



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



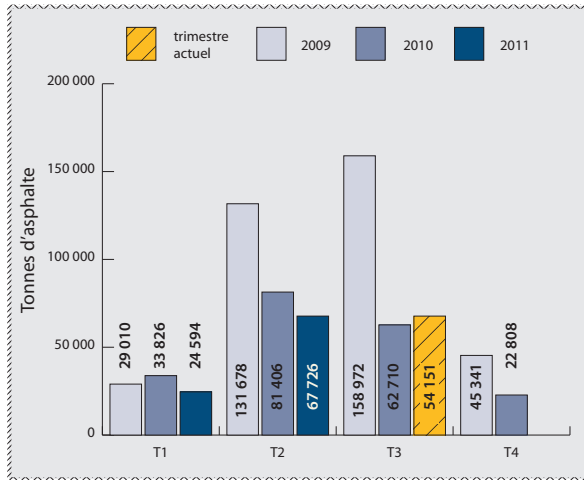
Ce graphique illustre les taux de réacheminement de tous les flux de déchets (boîtes bleues et noires, feuilles et résidus de jardinage, matières organiques) en provenance des résidences privées à faible densité.

Le taux de réacheminement a légèrement augmenté : il est passé de 42,1 % au T3 de 2010 à 42,3 % au T3 de 2011. Ce résultat s’explique par une augmentation du tonnage des matières recyclées des résidences privées, qui est passé de 31 050 au T3 de 2010 à 31 460 au T3 de 2011. Le tonnage des déchets organiques et celui des articles recyclés dans les boîtes bleues ont tous deux connu une augmentation.

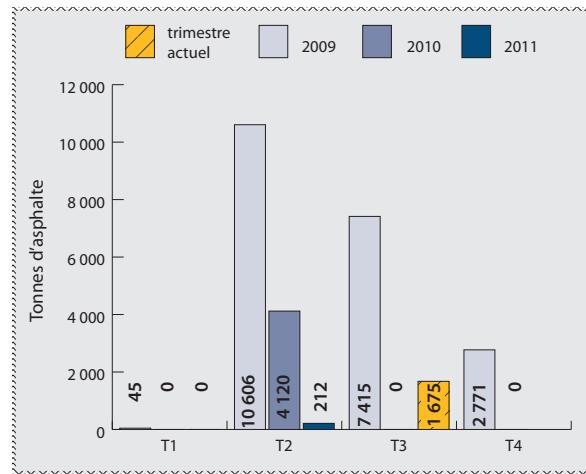
Les nouveaux programmes de réacheminement, comme les bacs verts et l’ajout d’articles admissibles aux programmes actuels (p. ex. boîtes bleues), devraient accentuer la participation et la sensibilisation aux initiatives de recyclage.

Services d'infrastructure

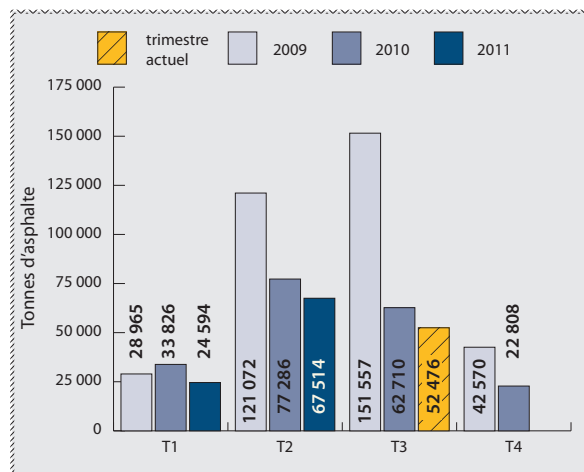
Mesure 11 : Total des contrats d'asphalte passés en tonnes uniquement pour les projets gérés par la Ville (renouvellement, prolongations, élargissement)



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



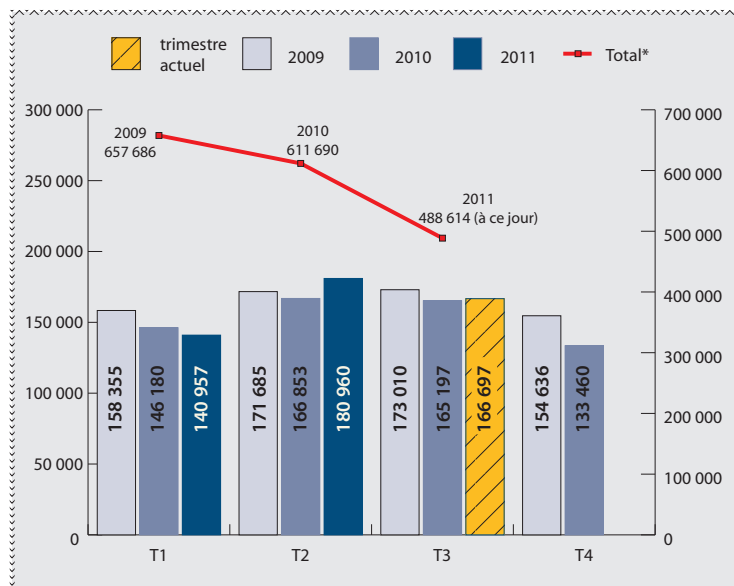
Mesure 13 : Contrats d'asphalte passés en tonnes pour les projets autres que ceux de transport en commun qui sont gérés par la Ville



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

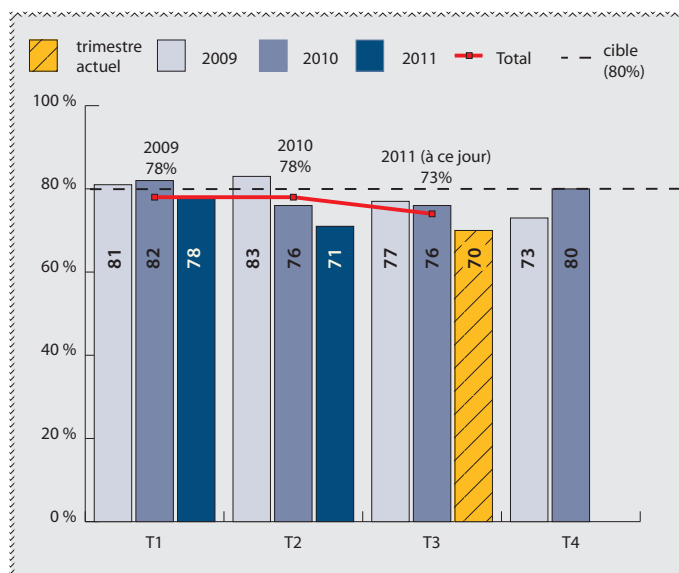


Le volume d'appels du T3 de 2011 a diminué de 7,9 % par rapport au T2 de 2011, mais a augmenté de 0,9 % comparativement au même trimestre en 2010. Cela s'explique par les grandes chaleurs et les épisodes d'orages et de vents violents, qui ont occasionné des hausses du volume d'appels.

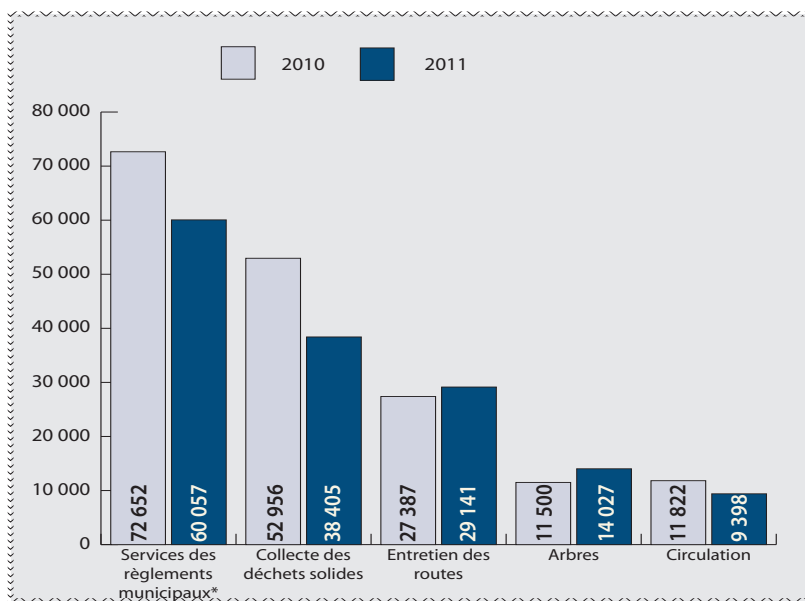
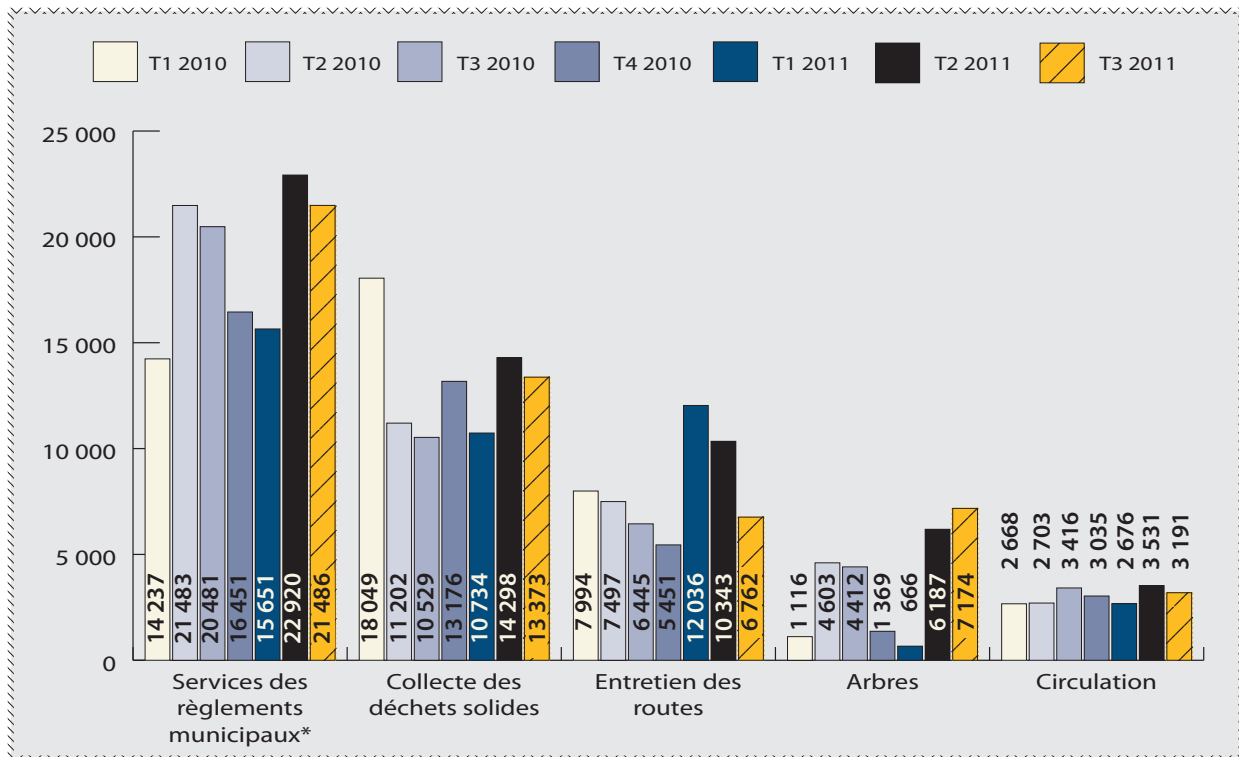
* Les totaux annuels sont illustrés sur l'axe secondaire

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

Le niveau de service n'a pas atteint la cible de 80 % en raison du plus grand nombre d'appels reçus par rapport au T3 de 2010 ainsi qu'aux épisodes d'orages et de vents violents, qui ont occasionné des hausses imprévues du volume d'appels.



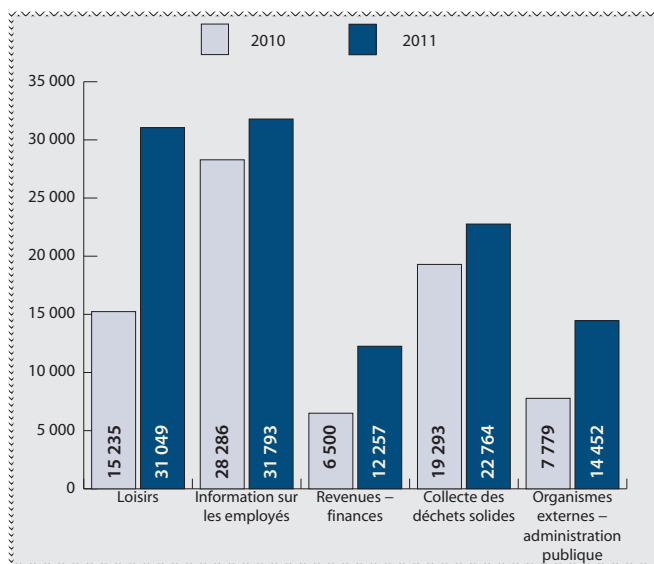
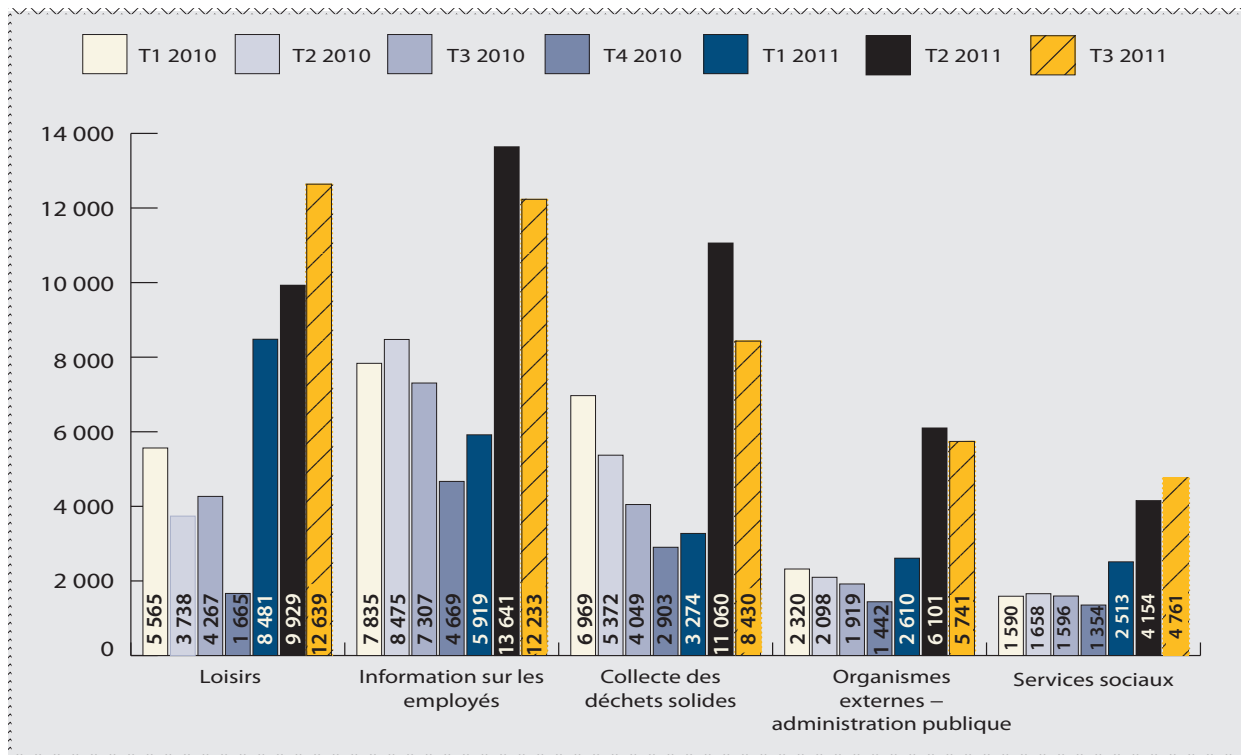
Mesure 16 : Cinq demandes de service les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1 (par trimestre; par année)



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

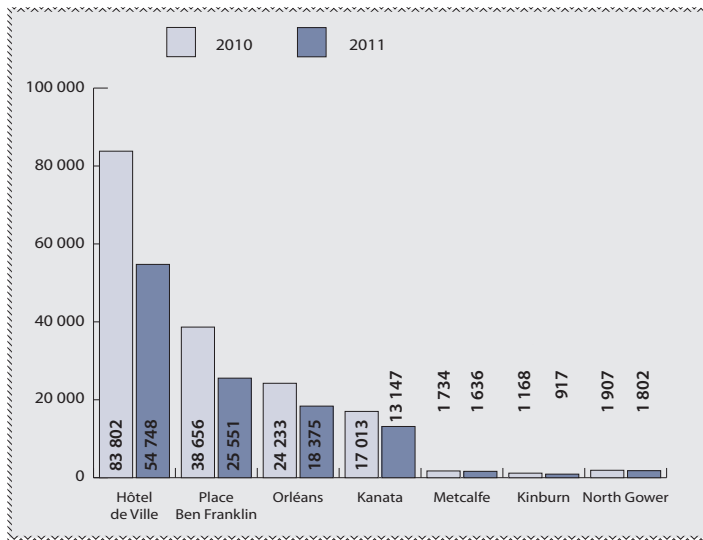
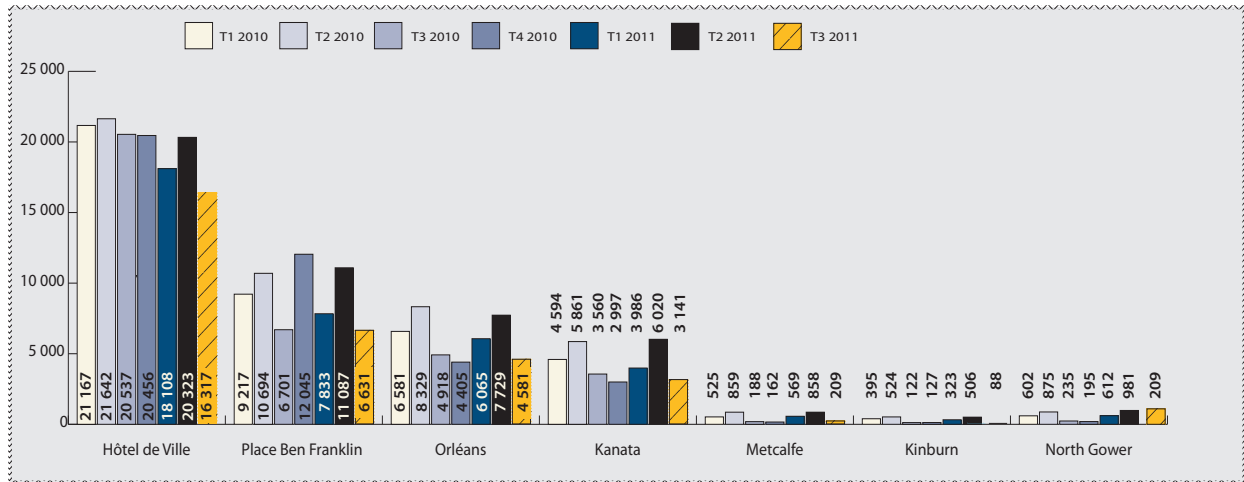
Le volume des cinq demandes de service les plus fréquentes est demeuré essentiellement inchangé ce trimestre par rapport au T3 de 2010, à l'exception de celles liées aux arbres et à l'entretien des routes. Cela pourrait s'expliquer par le nombre accru de demandes liées à l'inondation des chaussées, aux branches cassées et aux arbres tombés au cours des nombreux orages qui sont survenus lors de ce trimestre.

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



Presque tous les types de demandes d'information ont augmenté au T3 de 2010 comparativement au même trimestre des années précédentes, ce qui s'explique par la réorganisation et le suivi des demandes d'information au premier trimestre de 2011.

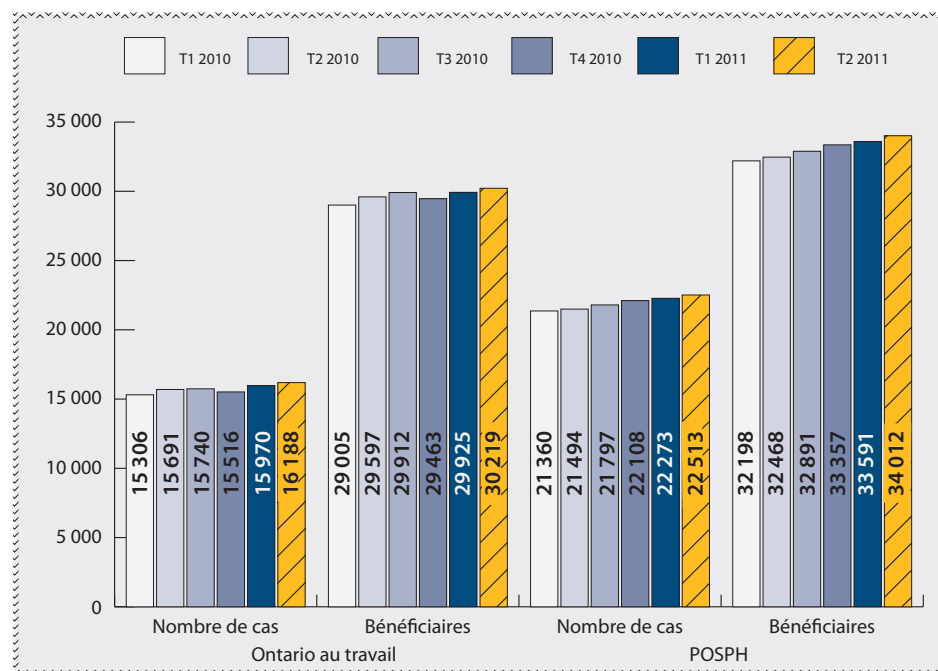
Mesure 18 : Volume total des opérations du Centre du service à la clientèle (par trimestre; par année)



Dans l'ensemble, les totaux du T3 de 2011 correspondent à ceux du T3 de 2010, à l'exception de ceux de l'hôtel de ville (avenue Laurier), où le volume des opérations a connu une baisse générale. Ce changement s'explique par plusieurs variations des niveaux d'opérations, notamment les contraventions, les billets d'autobus, les frais mensuels de stationnement en zone résidentielle et les factures de services d'eau. Les variations peuvent également être attribuées aux transactions de Classe, qui n'a pas fait l'objet d'un suivi depuis le T1 de 2011.

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

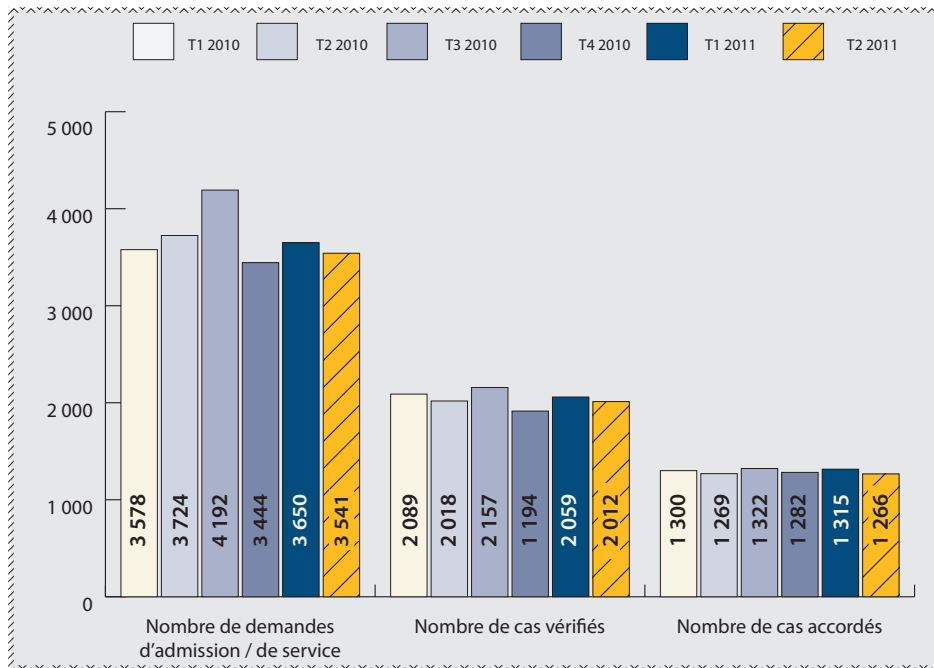
Mesure 19 : Nombre de cas et de bénéficiaires d'Ontario au travail (OT) et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)



Le nombre de bénéficiaires du programme Ontario au travail (OT) a légèrement augmenté au T2. Le taux de chômage d'Ottawa établi selon les phénomènes saisonniers a diminué d'un point de pourcentage depuis janvier 2011 (il est passé de 6,6 % en janvier à 5,6 % en juin 2011), mais il est normal que le nombre de bénéficiaires du programme OT prenne un certain temps refléter la situation économique locale. De plus, le nombre de chômeurs à long terme demeure au dessus de la normale en Ontario, ce qui s'explique probablement par le taux de chômage élevé enregistré lors des six derniers mois de 2010, qui a atteint 8 % en septembre. Des rapports antérieurs révèlent que de nombreux éléments contribuent à l'augmentation lente, mais constante, du nombre de cas du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), notamment les efforts continus visant à aider les clients handicapés à remplir leur demande pour le POSPH.

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

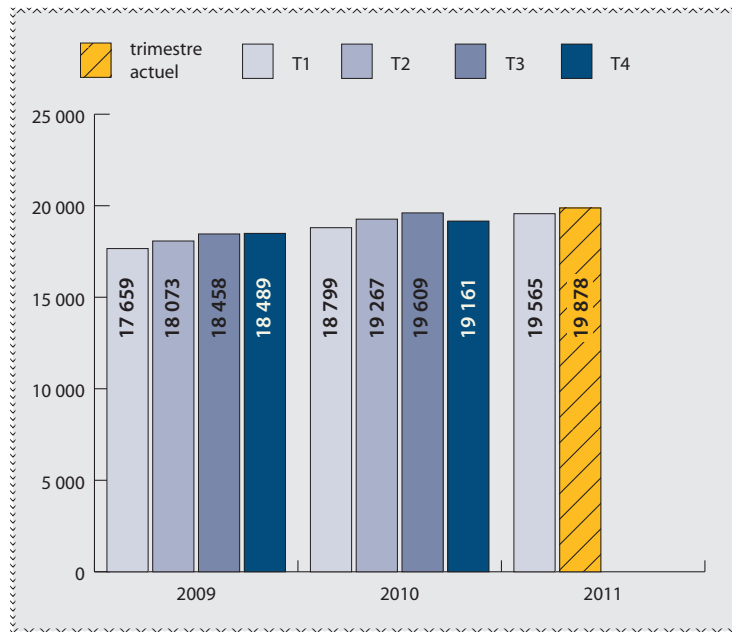
Mesure 20 : Nombre de demandes d'admission/information, nombre de cas vérifiés et nombre de cas accordés (Ontario au travail et Soutiens essentiels de santé et de services sociaux)



Le nombre de demandes d'admission au T2 a accusé un léger recul par rapport au T1 et a diminué de près de 5 % par rapport au même trimestre l'an dernier. Ces changements sont le résultat de la baisse du taux de chômage au T2, qui est passé de 6,3 % en avril 2011 à 5,6 % en juin 2011. La diminution du nombre de cas vérifiés et de cas accordés est proportionnelle à la diminution du nombre de demandes d'admission. Il convient toutefois de noter que le nombre de cas accordés a atteint son taux le plus bas depuis plus d'un an.

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)



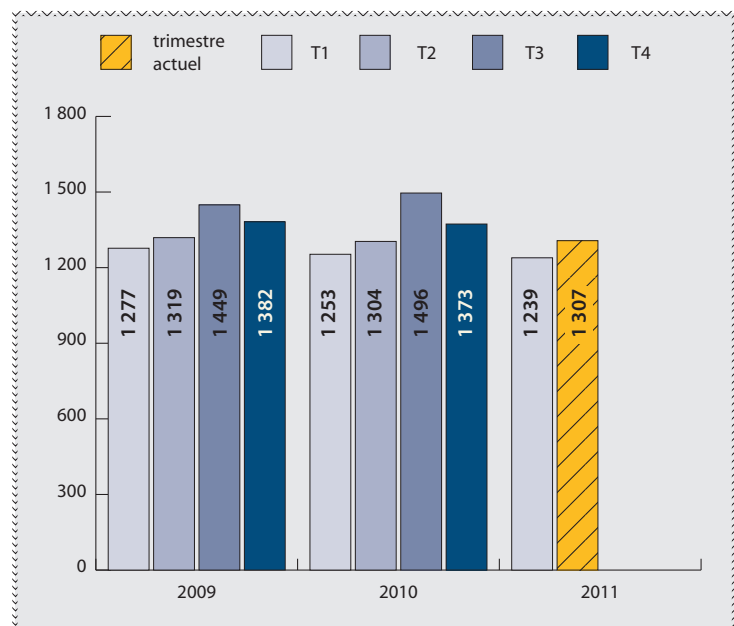
La légère augmentation de 1,6 % du nombre de participants correspond à celle du nombre de bénéficiaires au T2.

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

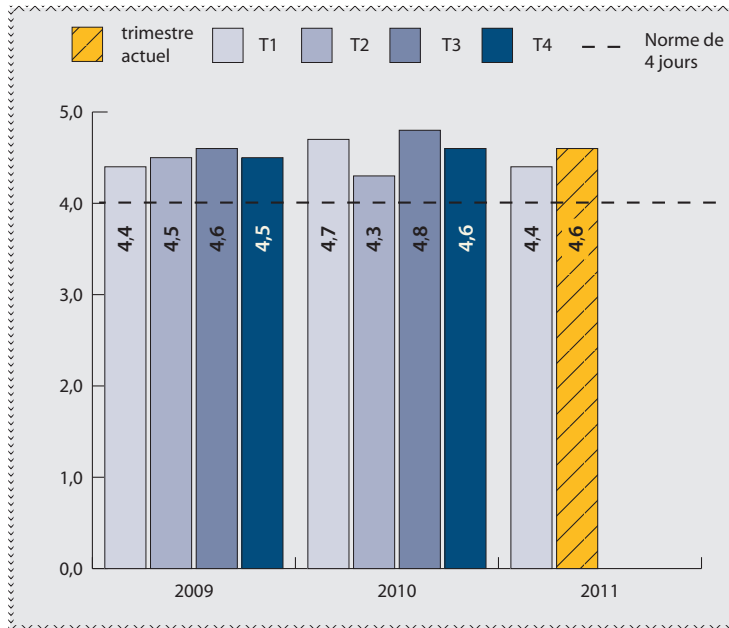
Mesure 22 : Nombre de cas d'Ontario au travail terminés

Étant donné les fluctuations économiques et saisonnières normales de l'emploi, il y a habituellement une légère augmentation du nombre de cas terminés pendant le deuxième trimestre de chaque année. De façon générale, le deuxième trimestre amène davantage d'occasions d'emploi en raison des emplois saisonniers, comme dans les domaines de la construction et du tourisme. Le taux de cas terminés du T2 de 2011 correspond à ceux des T2 des années précédentes : il se situe à plus ou moins 1 % des taux des T2 de 2009 et de 2010.

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



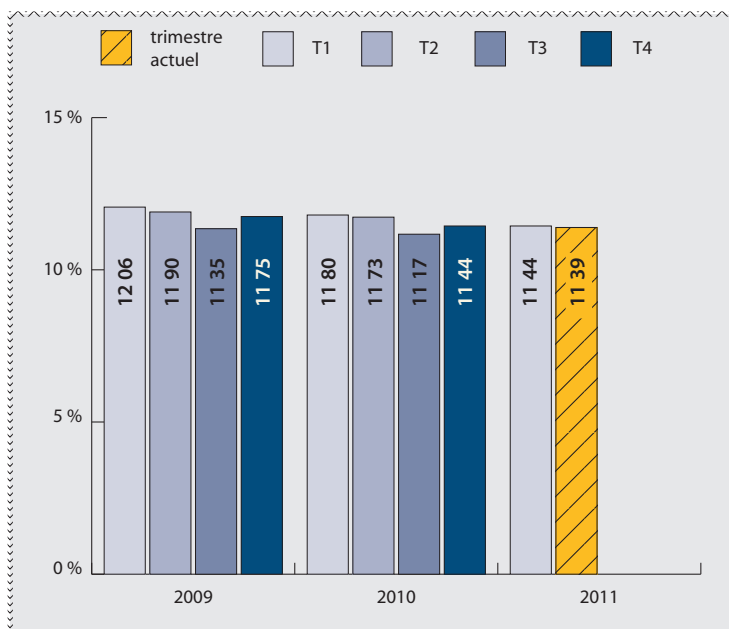
Mesure 23 : Nombre moyen de jours entre la demande et la vérification pour Ontario au travaux



Cette mesure ne fluctue pas beaucoup. Au cours des deux dernières années, son niveau le plus bas a été de 4,3, et le plus haut, de 4,8, soit un écart de moins de 12 %.

Nota : Data is reported with a one quarter lag

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

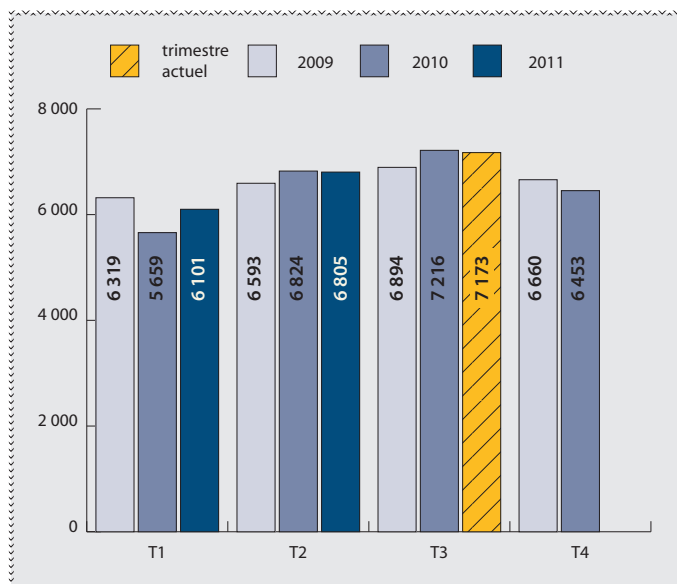


Il y a un changement minime depuis le trimestre précédent.

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

Services des incendies

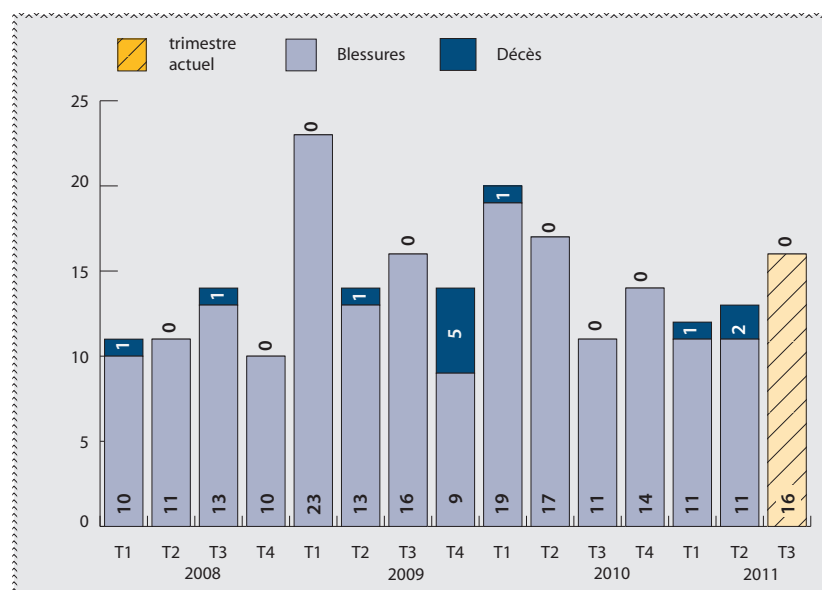
Mesure 25 : Nombre d'incidents où le Service des incendies est intervenu



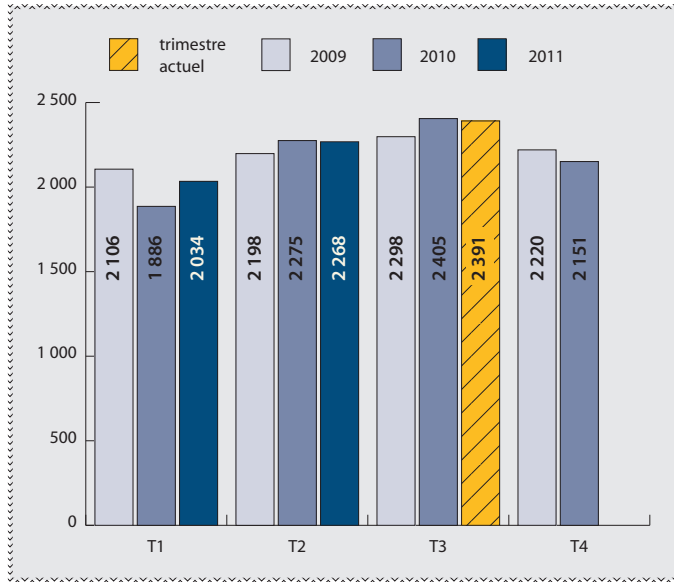
Comparativement au deuxième trimestre 2010, le nombre d'appels au deuxième trimestre 2011 a légèrement diminué de 0,3 % ou 19 appels. La bourrasque et la tempête en avril à Ottawa ont suscité de nombreux appels à cause de la température, notamment pour déclarer des « chutes de fils électriques ».

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

Comparativement au T2 de 2011, pendant lequel deux décès liés à un incendie sont survenus, il n'y en a eu aucun pendant le T3 de 2011.



Mesure 27 : Volume moyen d'appels par mois

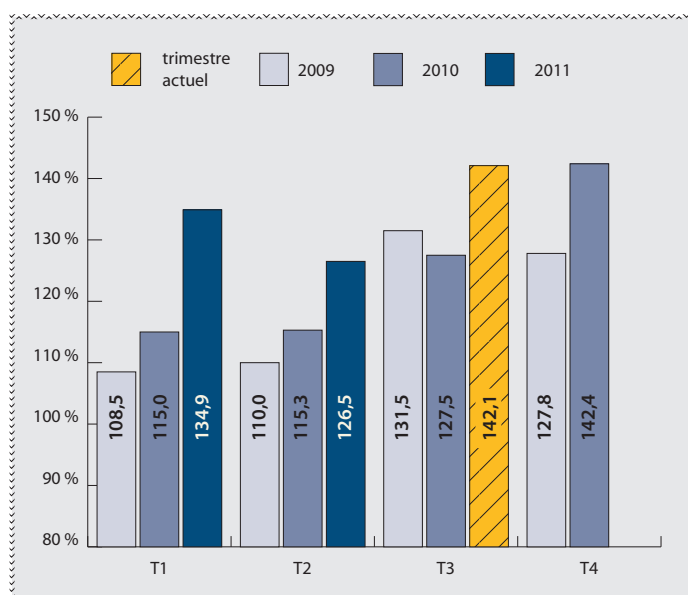


Le volume moyen d'appels par mois aux T3 de 2010 et de 2011 était de 2 405 et de 2 391 respectivement, ce qui représente une baisse moyenne de 14 appels.

Le Service des incendies d'Ottawa a reçu moins d'appels pour des services médicaux.

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 augmentation de 12,33 % au T3 par rapport au T2. Si l'on compare les T3 de 2010 et de 2011, le taux d'occupation a augmenté de 11,45 %. Les séjours de familles représentent 47 % du nombre total de séjours dans nos refuges au T3.

L'augmentation générale de l'utilisation des refuges 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 convenable. Cette situation est cohérente avec le faible taux d'inoccupation et le coût élevé des logements.

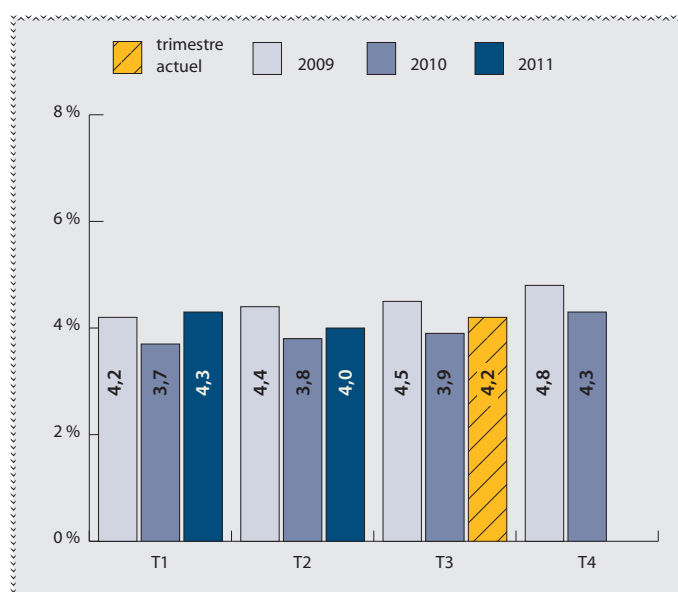
Mesure 29 : Pourcentage des particuliers et des familles en attente d'un logement social qui ont été placés

Pendant le T3 de 2011, 4,2 % des ménages inscrits à la liste d'attente centralisée ont été placés dans un logement social; ce pourcentage est un peu plus élevé que celui du T2 de 2011, qui était de 4 %. La moyenne trimestrielle des douze trimestres précédents est demeurée sensiblement la même : elle est passée de 4,3 % au T2 de 2011 à 4,2 % au T3 de 2011.

Le nombre de ménages inscrits à la liste d'attente centralisée est légèrement plus élevé depuis quatre trimestres, d'où une faible baisse du nombre moyen de ménages placés par rapport à celui des années précédentes au même trimestre.

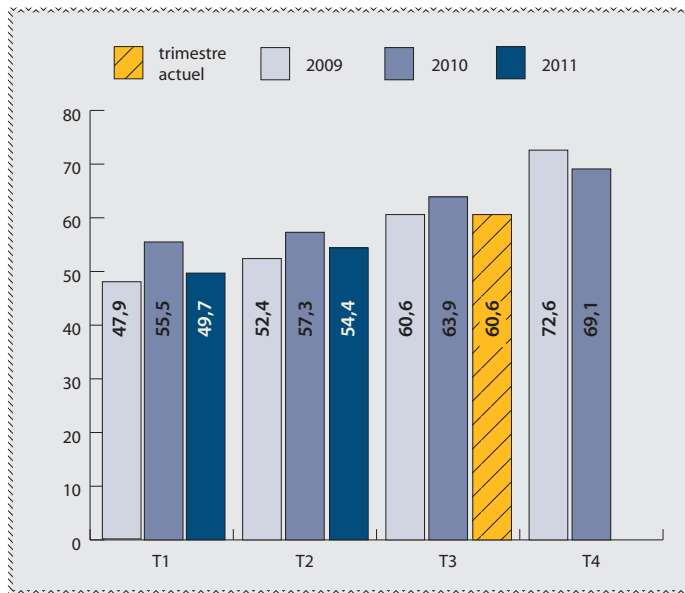
Le nombre absolu de ménages placés par trimestre demeure toutefois assez constant.

À la fin du deuxième trimestre de 2011, d'autres ménages ont commencé à recevoir des suppléments de loyer en vertu du nouveau Programme de suppléments de loyer approuvé par le Conseil. On prévoit que 450 ménages de la liste d'attente centralisée auront été logés grâce à ce programme à la fin du quatrième trimestre de 2011.



Services des parcs, des loisirs et de la culture

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



La comparaison des T3 de 2010 et de 2011 montre que par tranche de 1 000 habitants, le pourcentage de résidents inscrits à des programmes du Service des loisirs et de la culture a connu un recul de 5,2 %. Le nombre d'inscrits a en fait augmenté au cours de cette période, mais la population s'est accrue 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 connu une légère augmentation de 0,4 % au T3 de 2011 comparativement au T3 de 2010. Le nombre de programmes offerts a augmenté de 0,41 %. Ces deux hausses s'expliquent par l'instauration de nouveaux programmes d'été

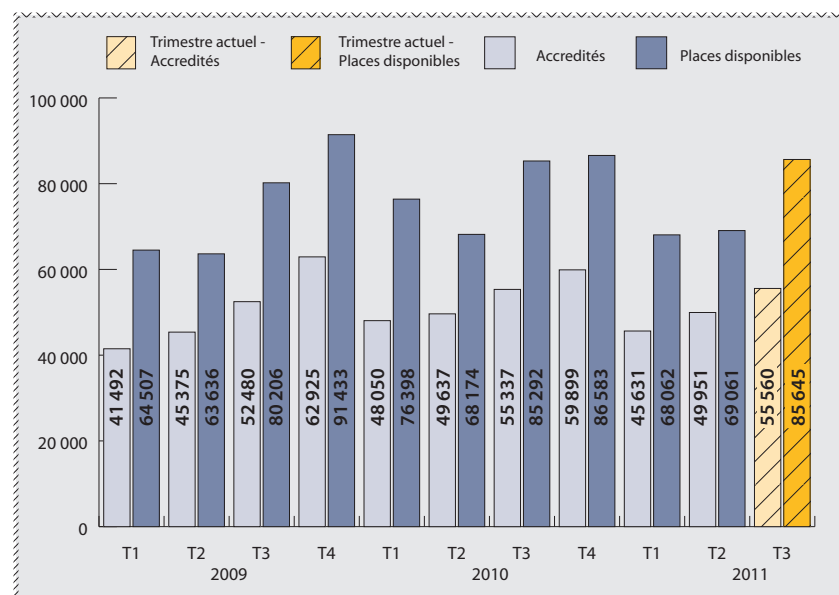
Nota :

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

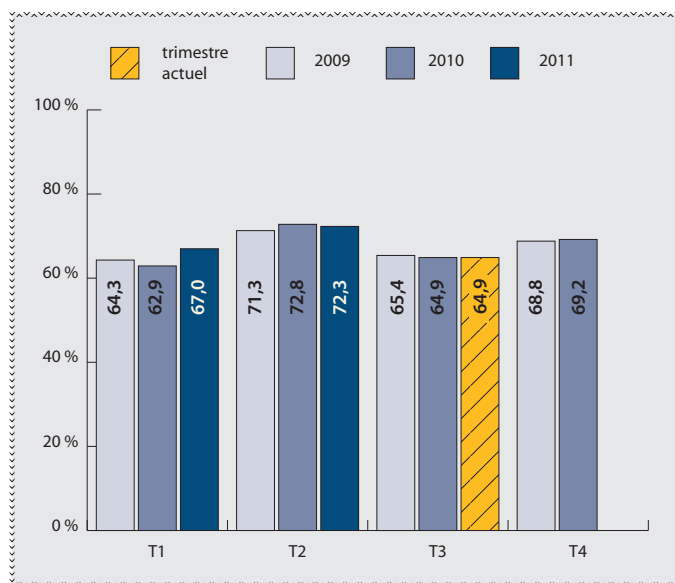
T2 : Période d'inscription au printemps

T3 : Période d'inscription à l'été

T4 : Période d'inscription à l'automne



Mesure 32 : Pourcentage de participation aux programmes



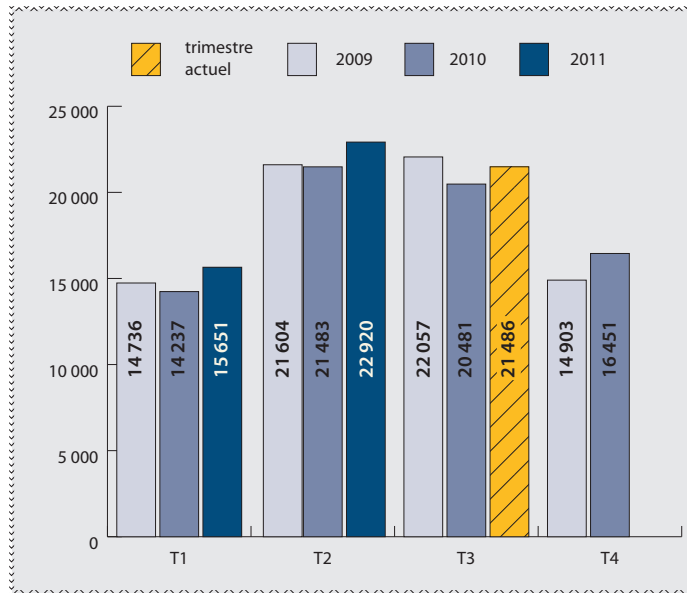
Le taux de participation aux programmes n'a pas changé ce trimestre par rapport au T3 de 2010.

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

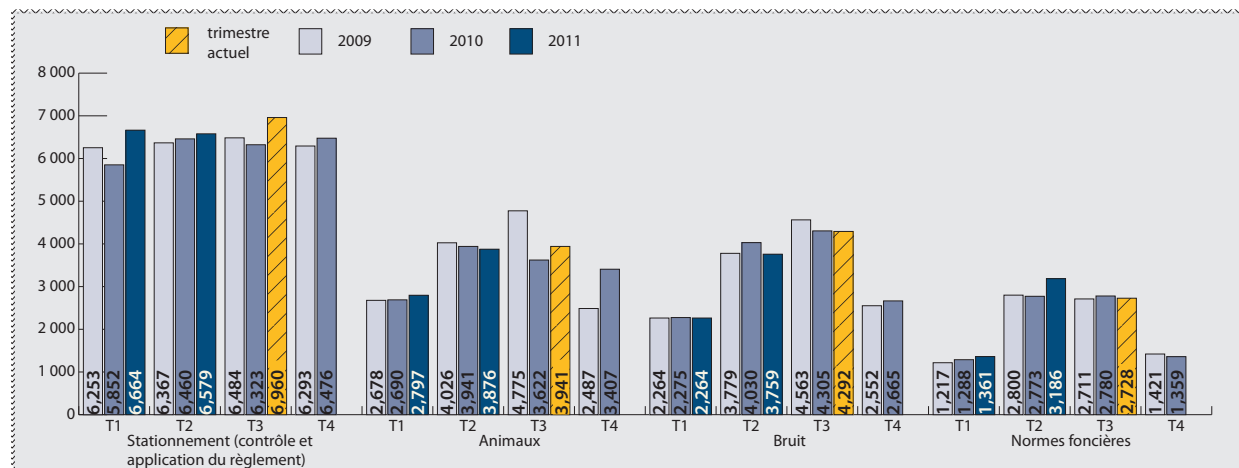
Services des règlements municipaux

Mesure 33 : Volume total d'appels par trimestre



Les Services des règlements municipaux ont connu une diminution du nombre total d'appels d'environ 4,9 % comparativement au T3 de 2010.

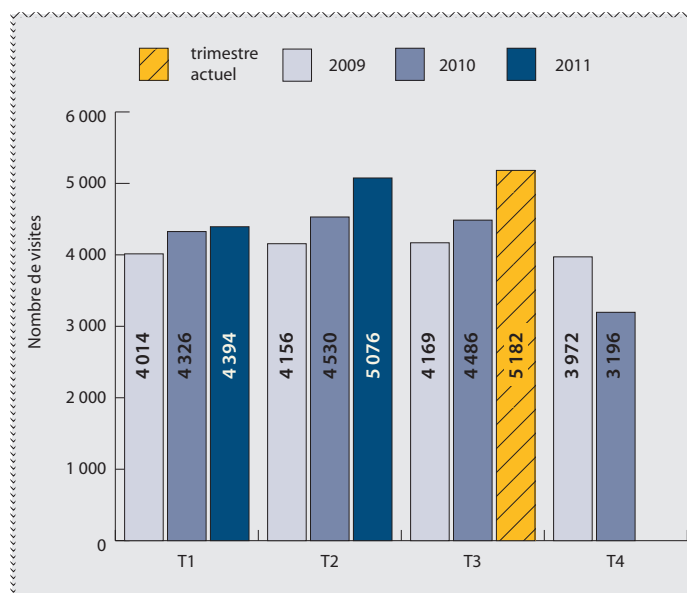
Mesure 34 : Volume d'appels par trimestre pour les quatre types d'appels les plus fréquents



Le volume d'appels est demeuré relativement stable pour deux des quatre types d'appels (bruit et normes de biens fonds). Les Services ont constaté une augmentation de 9 % des appels concernant des plaintes contre les animaux. Cette hausse est due à l'été chaud et le peu de précipitations, qui a entraîné une augmentation du nombre d'animaux en liberté et de chiens dans les cours et, par conséquent, une hausse des demandes de service liées aux jappements.

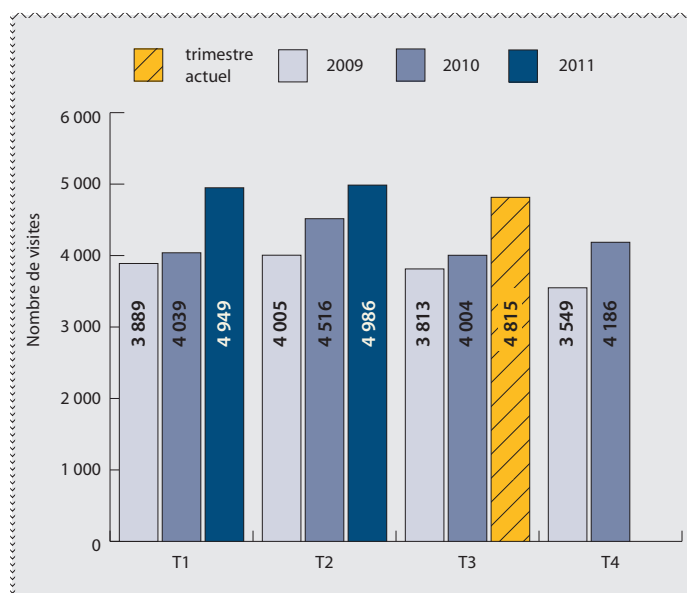
Santé publique d'Ottawa

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



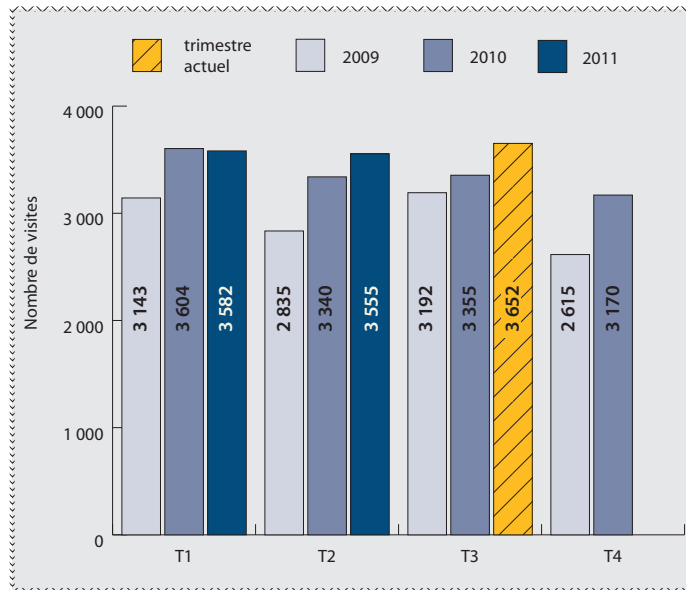
La clientèle du Centre de santé-sexualité ne cesse d'augmenter. En effet, le nombre de clients s'est accru significativement par rapport au troisième trimestre des dernières années (5 182 clients par rapport à 4 486, l'ancien nombre record). Par ailleurs, le Centre s'attend à recevoir encore plus de visiteurs pendant le quatrième trimestre en raison du retour des cliniques satellites en milieu scolaire.

Mesure 36 : Nombre de visites aux cliniques dentaires



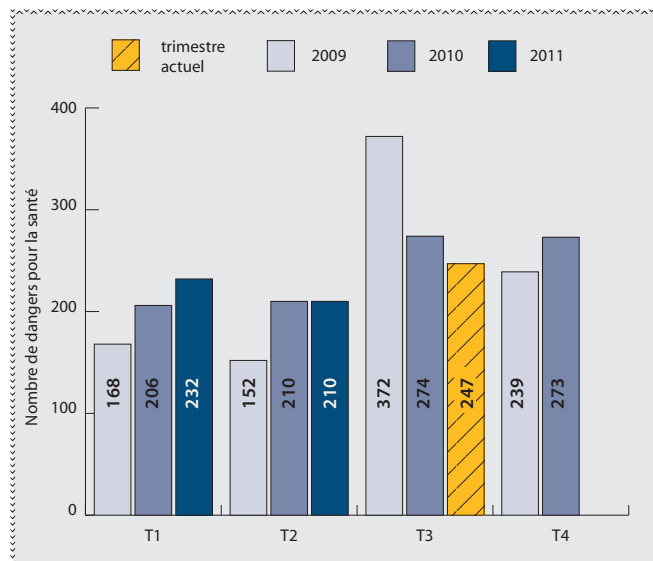
La capacité des cliniques s'est améliorée grâce à l'embauche de trois nouvelles hygiénistes dentaires à temps plein, au moyen du financement offert par Beaux sourires Ontario.

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



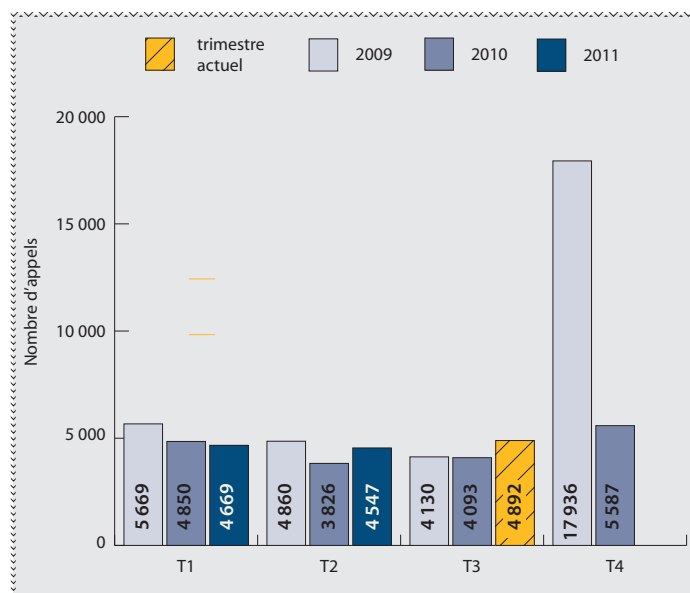
Les niveaux de dotation sont constants, et le nombre de visites est semblable à celui du T2 de 2011.

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



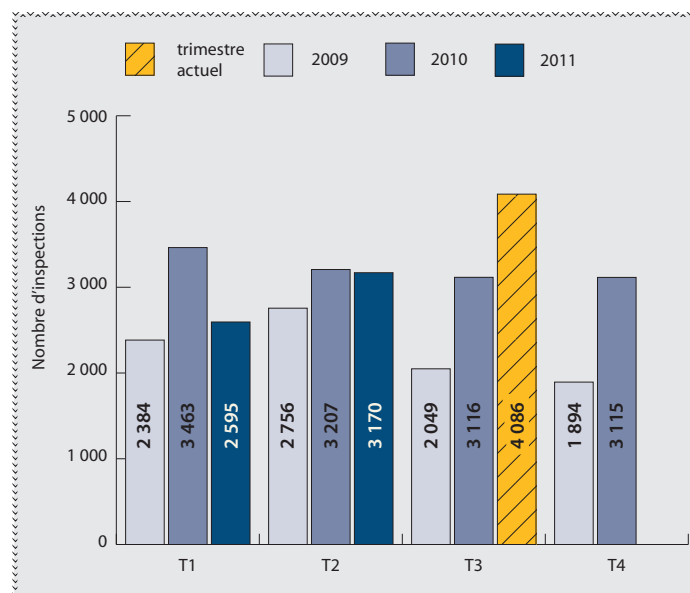
La majorité des demandes de service auxquelles les inspecteurs de la santé publique ont répondu portaient sur la qualité de l'air intérieur (problème de moisissure notamment), les insectes (y compris les punaises des lits), les inquiétudes concernant les rongeurs et les ravageurs, les mauvaises odeurs et les ordures (y compris l'accumulation compulsive). Le volume d'appels relatifs aux punaises des lits a augmenté.

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



Le nombre accru d'appels reçu ce trimestre était principalement dû aux demandes de renseignements relatives aux punaises des lits et au retour des cliniques d'immunisation en milieu scolaire. Le Service a également noté une hausse du nombre d'appels concernant les services prénataux. Le nombre d'appels au sujet du sida et de la santé sexuelle est demeuré constant.

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

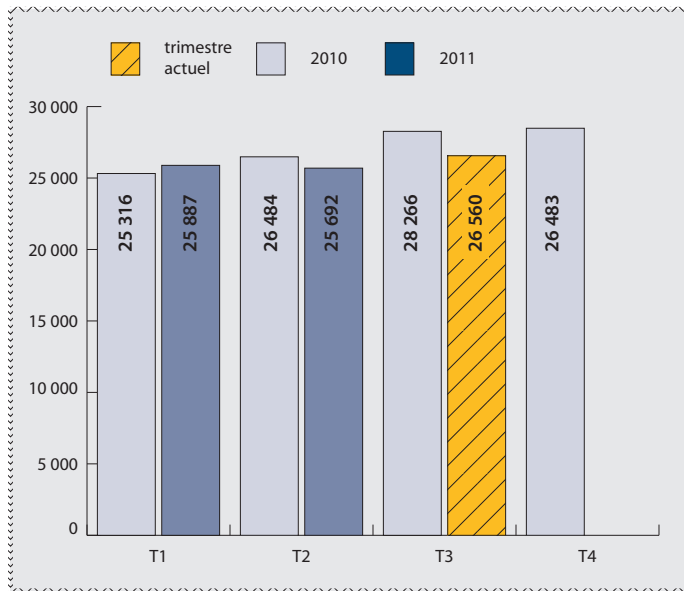


Au cours du T3 de 2011, les inspecteurs de la santé publique ont effectué 4 086 inspections, ce qui comprend des inspections de routine, des demandes particulières, des réinspections et des activités spéciales. Grâce à l'ajout d'espaces de travail partagés au 100, croissant Constellation, les inspecteurs sont plus souvent amenés à travailler sur le terrain, ce qui leur permet de se rendre moins souvent au bureau. Le succès de ce projet pilote fera l'objet d'un examen à la fin du quatrième trimestre dans le but de développer davantage la mobilité sur le terrain.

Veillez prendre note que les statistiques préliminaires du T2 ont été mises à jour.

Service paramédic d'Ottawa

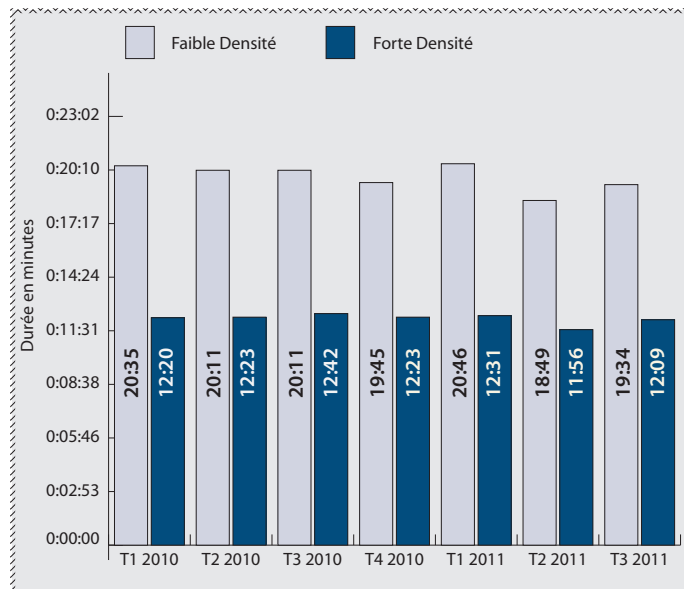
Mesure 41 : Total des interventions des véhicules par trimestre (2010 et 2011)



Ce graphique montre que le volume d'appels a subi une légère baisse. Il est impossible de savoir si cette variation est réelle ou si elle est causée par des erreurs dans les données du système ADDAS* du ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

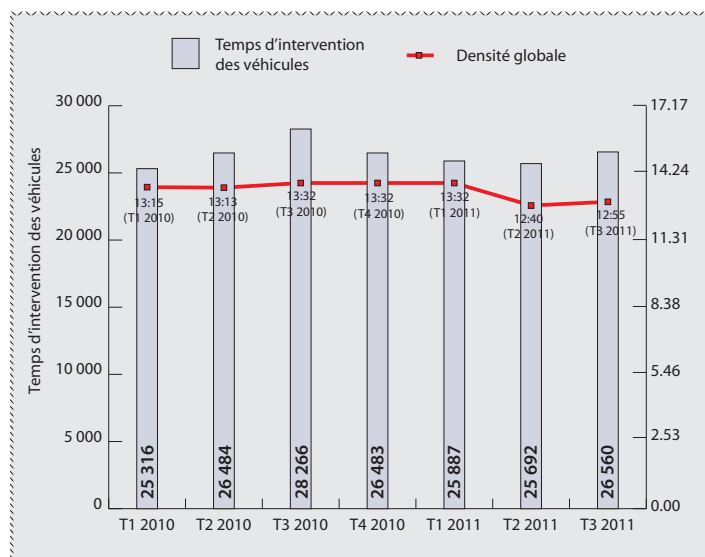
*ARIS Direct Data Access System

Mesure 42 : Délai d'intervention T0-T4 dans le 90^e centile (entre la réception de l'appel et l'arrivée sur les lieux)



Cette ligne de tendance de deux ans illustre l'amélioration continue du délai d'intervention.

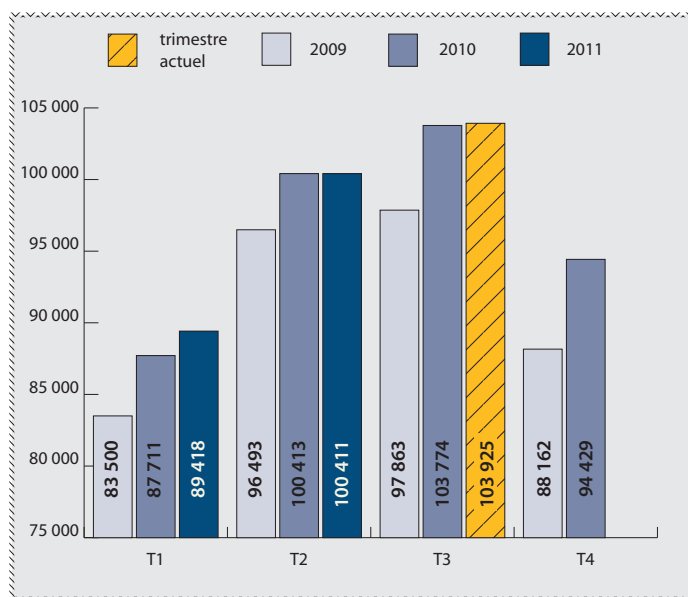
Mesure 43: Comparaison entre les délais d'intervention et le volume d'appels



Le nombre d'appels reçus et le délai d'intervention sont étroitement liés. Plus il y a d'appels, plus il est difficile de maintenir ou d'améliorer le délai d'intervention. Le 90e centile se rapporte aux délais d'intervention toutes zones confondues. Cette ligne de tendance de deux ans illustre l'amélioration continue du délai d'intervention.

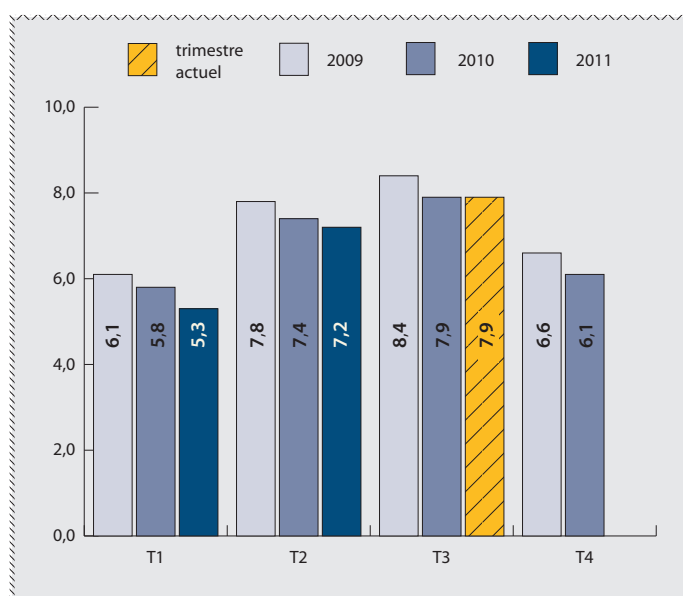
Service de police d'Ottawa

Mesure 44 : Nombre d'appels de service – toutes les priorités



Depuis cinq ans, le Service de police d'Ottawa a traité en moyenne 370 000 appels de service par an. L'an dernier, le nombre d'appels reçus a augmenté de 6 % pour atteindre les 386 000. Après avoir connu une augmentation de 6 % au T3 de 2010 par rapport au T3 de 2009, le volume d'appels est demeuré constant au cours des T3 des deux dernières années, soit environ 104 000 appels. Dans l'ensemble, les demandes de service ont peu changé par rapport aux chiffres de 2010.

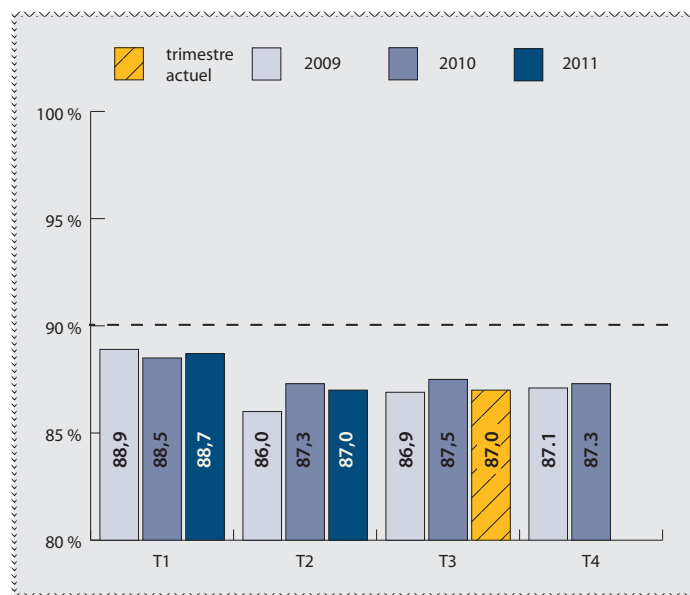
Mesure 45: Nombre d'infractions au *Code criminel* traitées par policier



Le nombre d'infractions au *Code criminel du Canada* déclarées par rapport au nombre d'agents assermentés est un indice de la charge de travail. Bien entendu, cette mesure n'englobe pas toute la portée des opérations policières, notamment les initiatives proactives, l'aide aux victimes de la criminalité, l'application des règlements de la circulation et les infractions au *Code de la route*, les contrôles de routine et les autres activités de sécurité communautaire et publique. En 2010, le nombre d'infractions au *Code criminel* a diminué de 5 % (2 000 infractions) comparativement à la même période l'an passé.

Au T3, le nombre d'infractions au *Code criminel* par agent correspond aux chiffres de 2010. Depuis le début de l'année, il y a eu 1 275 infractions au *Code criminel* et infractions par agent de moins par rapport à la même période en 2010, ce qui représente une diminution de 4 % environ.

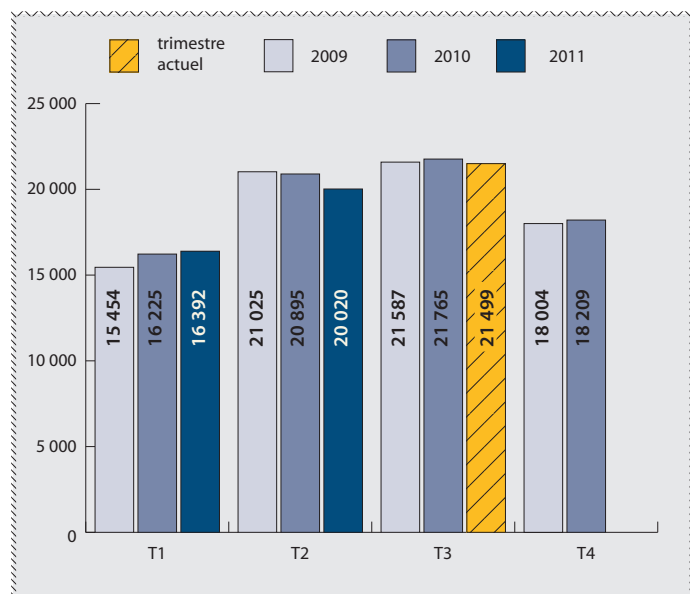
Mesure 46 : Délai de réponse aux appels de première priorité



Le Service de police d'Ottawa vise à intervenir dans les 15 minutes suivant une demande de service de première priorité dans 90 % des cas. Depuis cinq ans, le délai de réponse a varié entre 87 % et 90 %. Les facteurs qui influent le plus sont le nombre d'appels, la durée des déplacements et les ressources disponibles.

Au T3, le délai de réponse est demeuré inchangé comparativement aux résultats de l'an dernier : il se situe toujours au moins à 87 % à l'échelle de la ville.

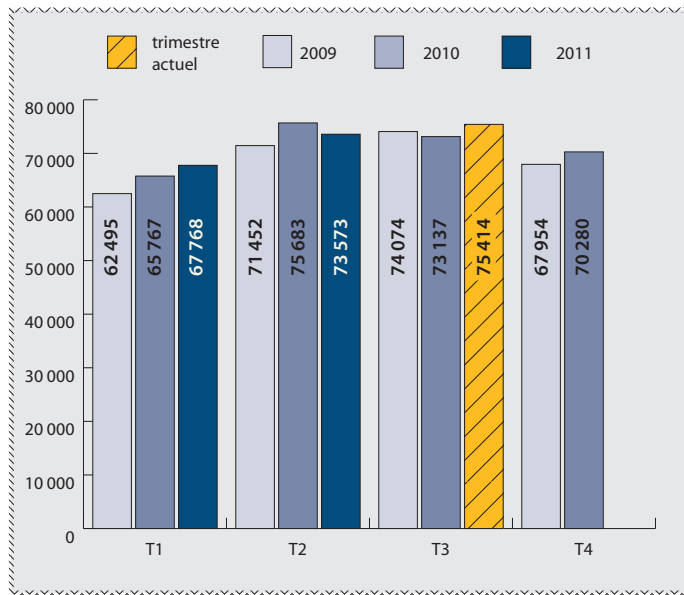
Mesure 47 : Appels d'urgence concernant des services (première priorité)



Les appels de première priorité, ou appels d'intervention d'urgence, servent à signaler un crime en cours ou une situation qui présente un danger de mort. Depuis cinq ans, le nombre d'appels d'urgence a augmenté de 12 %, pour atteindre plus de 77 000 appels.

Le nombre d'appels de première priorité reçus par le Service de police d'Ottawa a augmenté de 1 % (160 appels) pendant le premier trimestre de cette année, puis il a diminué de 4 % (700 appels) et de 1 % (258 appels) au cours des deuxième et troisième trimestres. Jusqu'à présent, le volume d'appels a diminué de 2 % dans l'ensemble, ce qui représente près de 1 000 appels.

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



L'expression « heures de service » désigne le nombre cumulatif d'heures que les policiers passent à répondre à des demandes de service du public et à intervenir à la suite des appels. Les heures de service sont utilisées pour la planification opérationnelle et le déploiement du personnel. De saison en saison, la charge de travail varie, les changements de température influant sur le nombre d'appels et les agissements des criminels. En 2010, les heures de service ont connu une hausse de près 10 000 (3 %) pour atteindre les 285 000 heures à l'échelle de la ville.

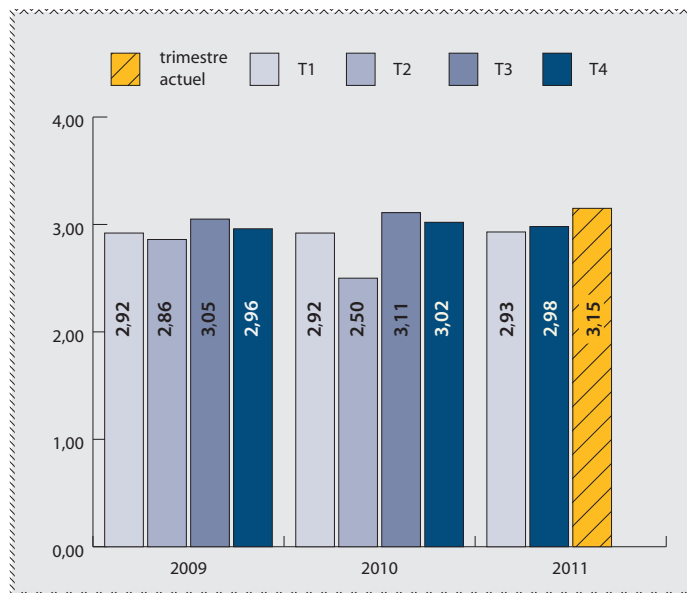
Après une hausse des heures de service de 3 % pendant le T1, occasionnée par les 2 500 heures liées à un homicide

survenu à la limite sud de la division Est, les heures de service ont diminué de 3 % pendant le T2, puis est demeuré constant par rapport aux résultats de mi année de 2010.

Au T3, les heures de service ont connu une hausse d'environ 1 % (2 000 heures). Elles ont continué d'augmenter, nonobstant les variations entre les trimestres et les années. Cette augmentation peut s'expliquer entre autres par la complexité croissante des appels, les exigences administratives de déclaration, l'expérience sur la route et le nombre d'agents présents sur les lieux. Le SPO continue de surveiller les heures de service, mais n'est pas en mesure à ce jour de fournir une explication définitive concernant la hausse des heures de service.

Bibliothèque publique d'Ottawa

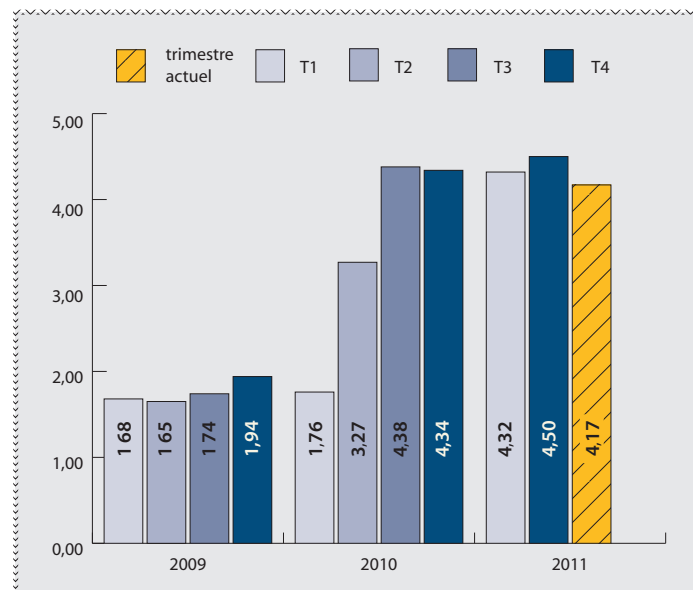
Mesure 49 : Nombre de mises en circulation par personne (Bibliothèque)



Ce graphique montre le nombre total d'articles empruntés à la bibliothèque par habitant pendant trois mois. Au T3 de 2011, le nombre de mises en circulation a connu une hausse de 2,4 % comparativement au T3 de 2010.

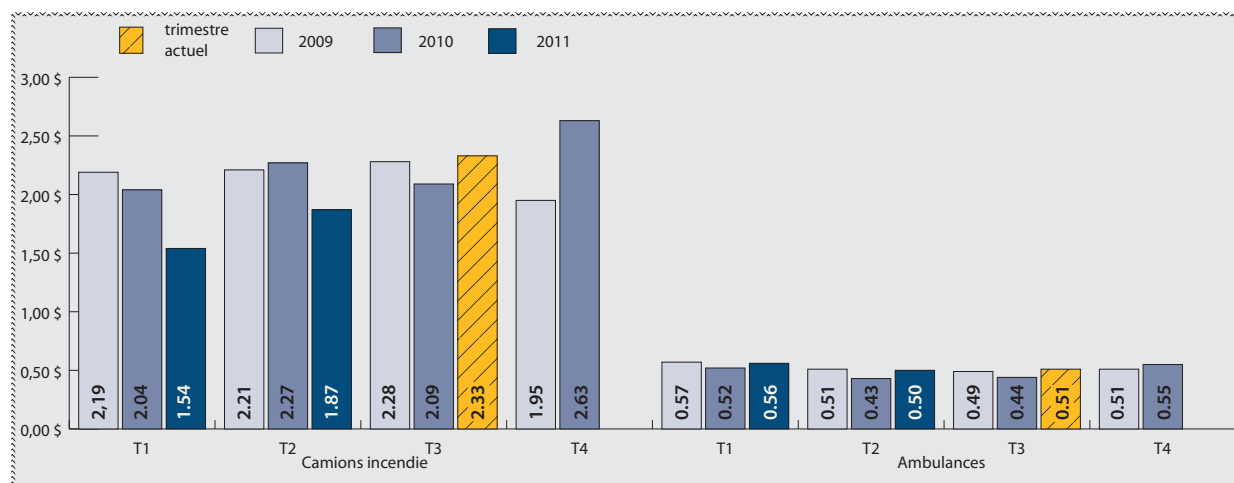
Mesure 50 : Nombre de visites électroniques par habitant (Bibliothèque)

Ce graphique illustre le nombre de visites virtuelles au site Web de la Bibliothèque publique d'Ottawa par habitant. Au T3 de 2011, le nombre de visites a accusé un recul de 3,8 % comparativement au T3 de 2010. Cette baisse a été occasionnée par un problème technique ponctuel qui a empêché l'accès au site au cours de la première semaine de septembre. Il s'agit d'un événement ponctuel et on croit que les statistiques du 4e trimestre de 2011 atteindront de nouveau le sommet historique déjà atteint en 2011.



Services de transport en commun

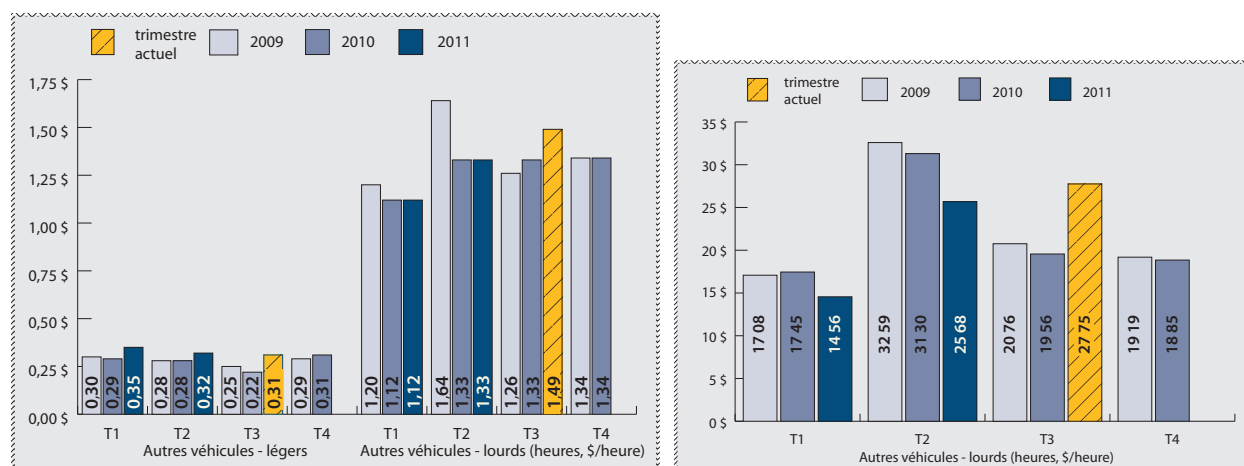
Mesure 51 : Frais de fonctionnement par km (\$) – camions incendie et ambulances



Les frais de fonctionnement au kilomètre ont tendance à fluctuer davantage pour les camions d'incendie que pour les autres véhicules parce qu'ils font peu de kilométrage. C'est pourquoi une légère variation du nombre de kilomètres parcourus peut faire varier considérablement le coût au kilomètre d'un trimestre à l'autre. De plus, les camions d'incendie exigent beaucoup d'entretien en raison de leur taille et de leur complexité.

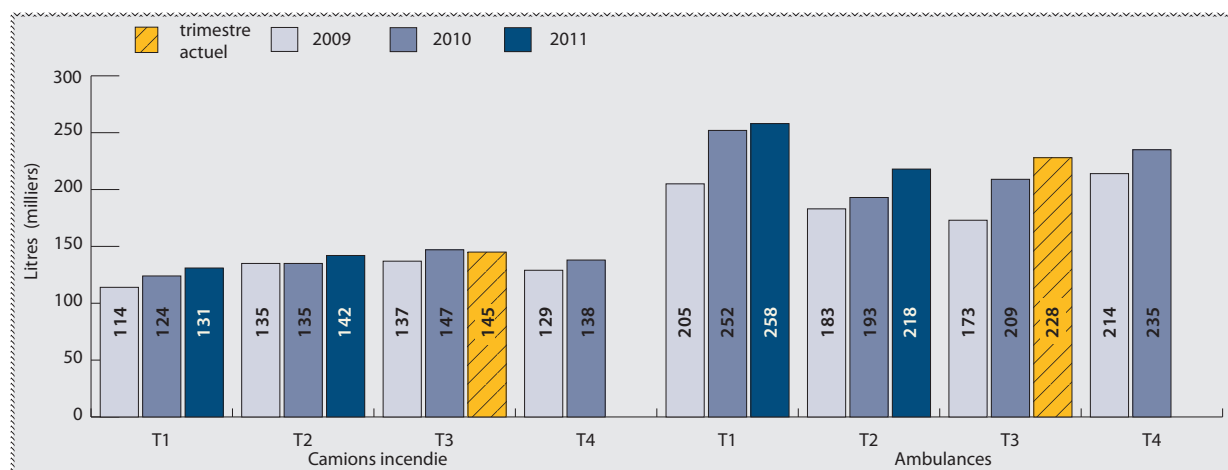
Les frais de fonctionnement au kilomètre des ambulances et des camions d'incendie ont augmenté par rapport au T3 de 2010, en raison du renchérissement du coût du carburant.

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



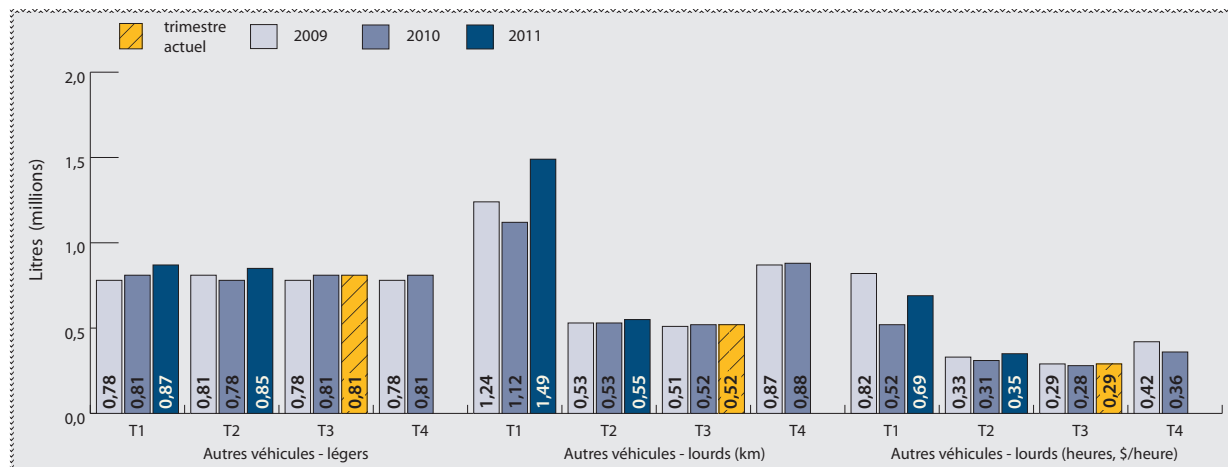
Les frais de fonctionnement au kilomètre des catégories « Autres véhicules – légers », « Autres véhicules – lourds (km) » et « Autres véhicules – lourds (heures) » ont augmenté par rapport aux résultats obtenus aux T3 précédents en raison de l'augmentation des coûts du carburant.

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



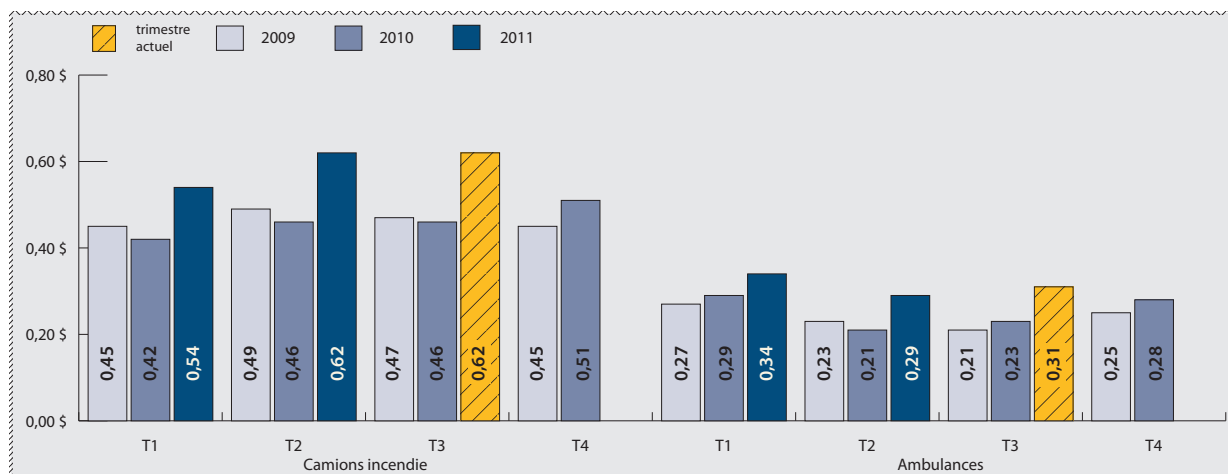
Ce graphique indique le nombre total de litres de carburant consommés. Dans le cas des véhicules d'intervention d'urgence, comme les ambulances et les camions d'incendie, la quantité de carburant consommée dépend de la fréquence d'utilisation des véhicules en situation d'urgence. De plus, la gravité de l'incendie peut avoir une incidence dans le cas des camions d'incendie, étant donné qu'ils doivent garder leur moteur en marche pendant les interventions.

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



Ce graphique indique le nombre total de litres de carburant consommés dans les catégories « Autres véhicules – légers » et « Autres véhicules – lourds (km et heures) », et montre que les quantités correspondent à celles des T3 précédents.

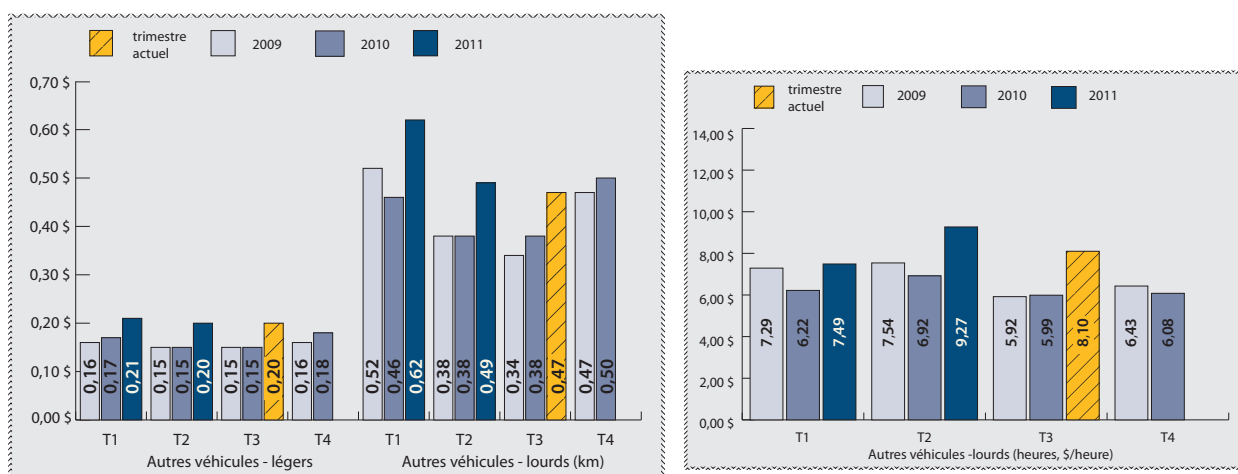
Mesure 55 : Frais de carburant par kilomètre – camions incendie et ambulances



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 dans certaines stations-service. L'acquisition de carburant au détail constitue un élément nécessaire et important de la stratégie municipale de gestion du carburant, mais dans une proportion de 99 %, nous utilisons le carburant des réservoirs municipaux, qui coûte en moyenne 15 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 T3 de 2011 : le prix de l'essence a augmenté de 28 %, et celui du diesel ordinaire et du diesel « couleur », de plus de 30 %.

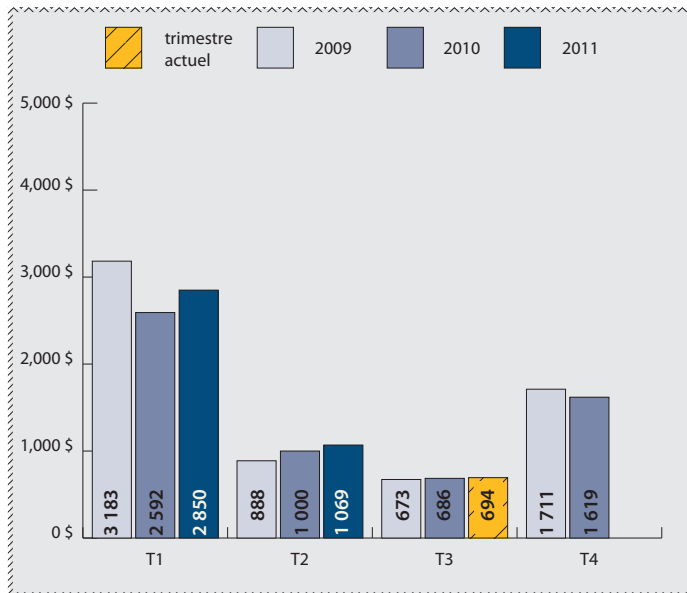
Mesure 56 : Frais de carburant par kilomètre – autres véhicules (légers et lourds)



Veuillez consulter l'analyse pour la mesure 55.

Entretien des routes et Circulation routière

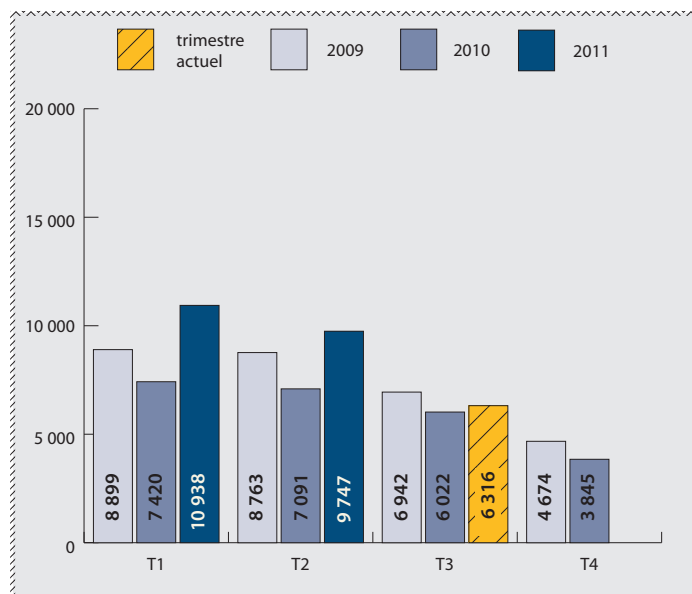
Mesure 57 : Mesure 57: Frais d'entretien des routes/km



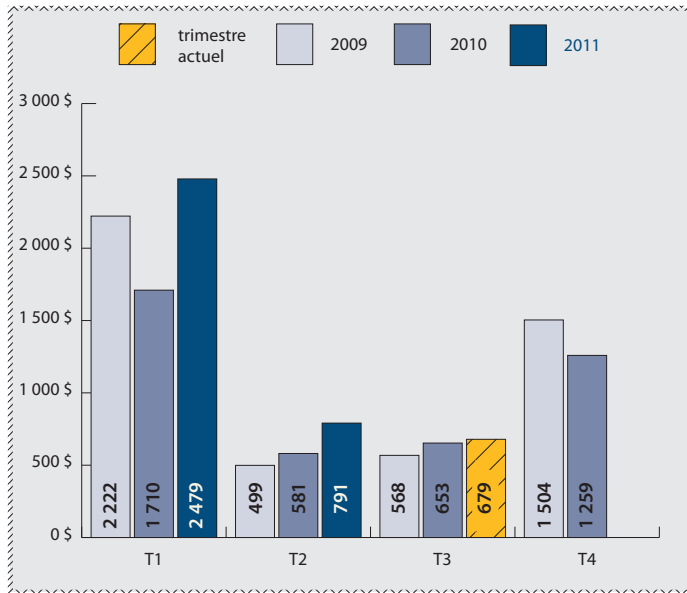
Les frais d'entretien des routes par kilomètre au T3 de 2011 ont connu une légère hausse de 1 % par rapport aux chiffres du T3 de l'année précédente. L'augmentation se situe dans la fourchette des variations normales entre les périodes et peut être attribuée aux faibles fluctuations de l'inflation, comme la hausse annuelle des coûts de carburant et de main d'œuvre. L'examen des données des T1, T2 et T3 de 2010 et de 2011 reflète la mise à jour des données relatives aux routes par kilomètre.

Mesure 58 : Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des routes

Les appels concernant la voirie reçus par le centre d'appels 3-1-1 ont augmenté de 5 % par rapport au T3 de l'année dernière. Ce changement est dû à la légère augmentation d'appels concernant des animaux morts ou des réparations de l'asphalte.



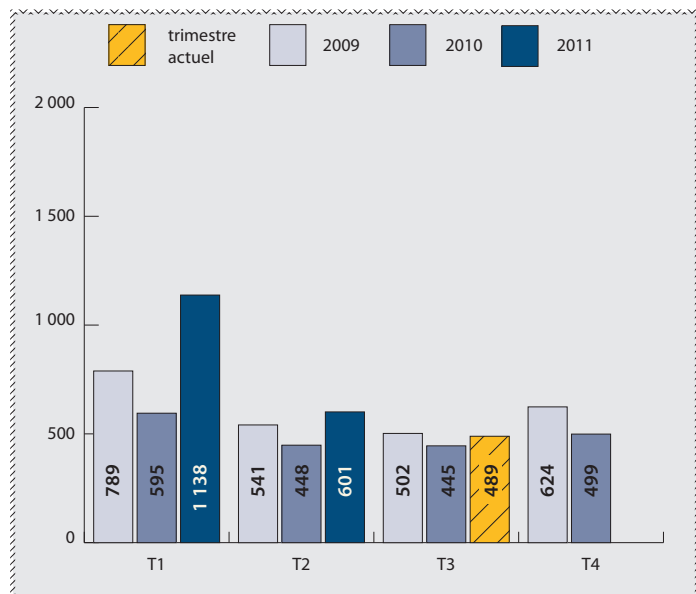
Mesure 59 : Frais d'entretien des trottoirs et sentiers/km



Les dépenses relatives aux trottoirs ont augmenté de 4 % entre les T3 de 2010 et de 2011. Comme dans le cas des routes, la légère augmentation des frais peut être expliquée par la variation normale des coûts entre les périodes ou aux faibles fluctuations de l'inflation.

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

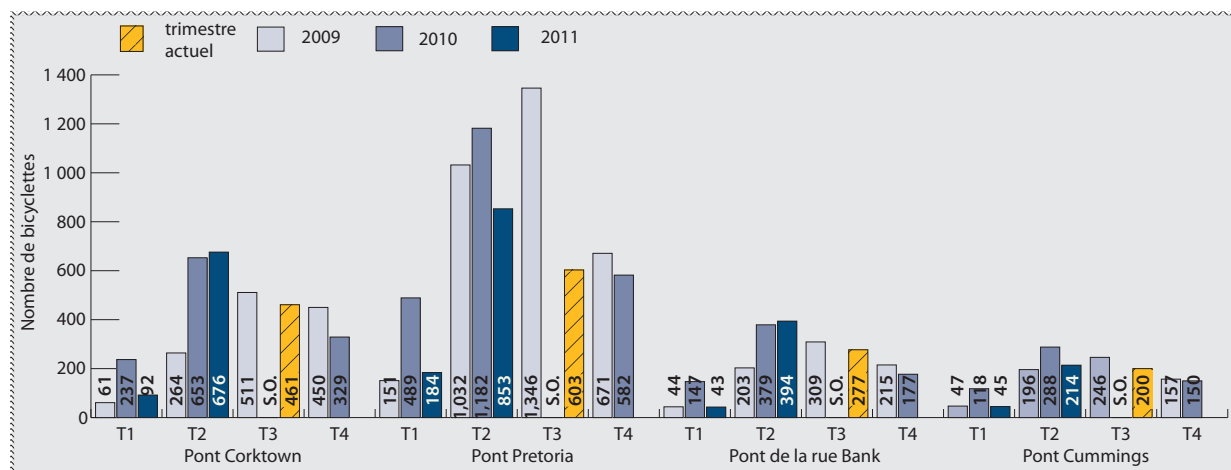
Le nombre d'appels faits au 3-1-1 à propos des trottoirs et des sentiers au T3 de 2011 a augmenté de 10 % comparativement au T3 de l'année précédente. Cette hausse ne représente que 44 appels à l'échelle de la ville.



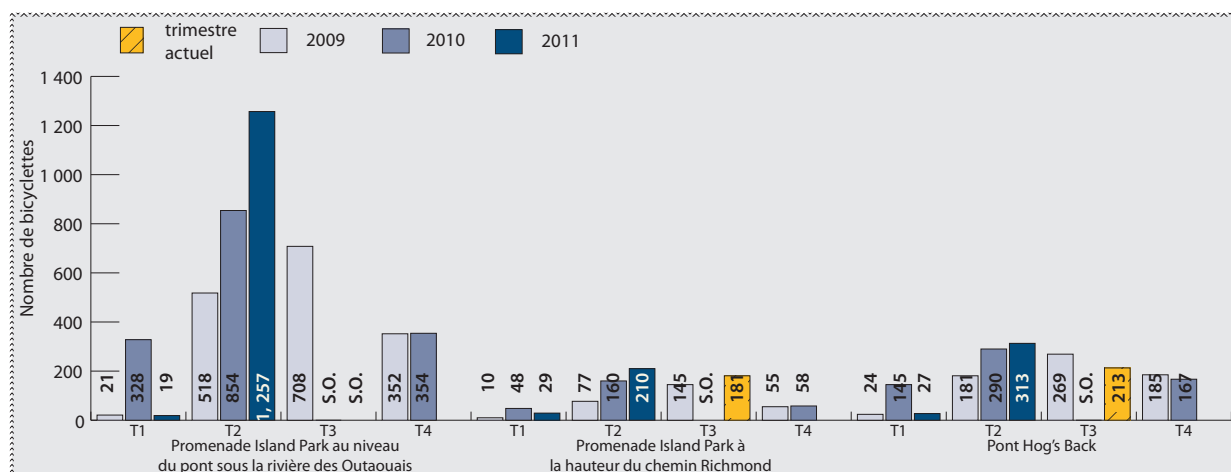
Transports à l'échelle de la Ville

Mesure 61 : Tendances en matière de cyclisme – Comptage manuel

Partie A : 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



Partie B : 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 jeudi 11 août 2011 à six endroits stratégiques. Malgré le temps clément, le nombre de cyclistes enregistrés lors de cette journée était inférieur de 3 % par rapport à la moyenne de la période de six semaines (le 11 août se situait au milieu de cette période).

Mesure 62 : Tendances en matière de cyclisme – Comptage automatisé

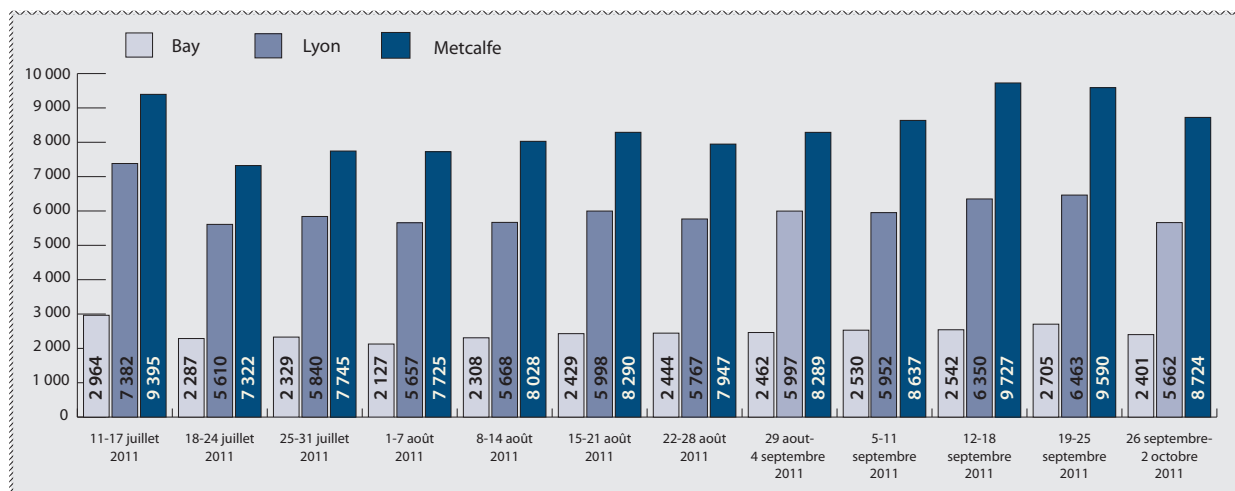
2011/2010	T2	T3	Cumulatif pour l'année
Tendance en fonction de la température	Augmentation de 2.5%	Augmentation de 12%	Augmentation de 8%
Comptage brut	Augmentation de 1.6%	Augmentation de 25%	Augmentation de 14%

La Ville a accès aux données des compteurs de bicyclettes automatiques de plusieurs endroits où la circulation de vélos est dense. Des compteurs ont été installés à quatre endroits, et trois autres devraient être mis en place en 2012. Ce réseau de compteurs de vélos a été implanté et est entretenu grâce au soutien de plusieurs intervenants (Citoyens pour la sécurité à vélo, la Commission de la capitale nationale [CCN], la Ville d'Ottawa, l'Université McGill et TELUS).

Les données sur le nombre de cyclistes enregistrés en 2010 et en 2011 ont été comparées, d'après les ensembles de données complets du T2 et du T3 de deux emplacements munis d'un compteur, soit le sentier de la CCN de la rivière des Outaouais, juste à l'est du pont Prince of Wales, et le sentier est de la CNN du canal Rideau, entre les ponts Laurier et Corktown.

En plus de comparer le comptage brut de chaque période, des données normalisées en fonction du temps (selon une méthode conçue par des chercheurs de l'Université McGill) ont été dégagées afin d'établir les tendances en fonction des comportements et des conditions météorologiques. Le tableau ci dessus résume les tendances du T2, du T3 et de l'année 2011 jusqu'à présent; ces pourcentages ont été établis en fonction des 500 000 voyages à vélos dénombrés au cours de cette période.

L'établissement des prochains bilans trimestriels sera facilité par le réseau de compteurs étendu. Ce dernier permettra d'accroître la diversité géographique et la densité d'échantillonnage et de remplacer le comptage manuel trimestriel qui servait auparavant à la rédaction de ce rapport. Il convient de préciser que ces chiffres ne représentent pas les tendances en matière de cyclisme à l'échelle de la ville.

Mesure 63 : Voies cyclables séparées (avenue Laurier) – Bilans hebdomadaires (jours de semaine)

Les voies cyclables séparées de l'avenue Laurier sont accessibles depuis le 10 juillet 2011. Des compteurs de bicyclettes automatiques ont été mis en place à trois endroits le long de ces voies. Les résultats sont connus jusqu'à la fin du T3. Ils sont présentés sous forme de nombre total de voyages par semaine (dans les deux directions); les jours fériés sont compris, mais pas les fins de semaine.

Mesure 64 : Voies cyclables séparées de l'avenue Laurier – Données de 2011 par rapport aux données des années précédentes

Données de 2011 des voies cyclables séparées sur l'avenue Laurier (à la hauteur de Metcalfe) par rapport aux années précédentes	
	2011 / historique (en %)
Le vendredi 6 août 2010	140 %
Le mercredi 16 juillet 2008	360 %
Le lundi 30 juillet 2007	210 %
Moyenne	240 %

Les résultats obtenus à l'intersection des avenues Laurier et Metcalfe, après l'inauguration des voies cyclables séparées, ont été comparés avec ceux obtenus lors des comptages manuels d'une journée ayant eu lieu à des dates aussi rapprochées que possible pendant les étés de 2007, de 2008 et de 2010. Ces comptages manuels ont été effectués sur une période de huit heures entrecoupées, pendant un jour de semaine. Les chiffres des années précédentes et de 2011 ont été comparés à l'aide des données enregistrées pendant la même période, soit de 7 h à 10 h, de 11 h 30 à 13 h 30 et de 15 h à 18 h. On a ensuite calculé la moyenne de ces données sur les mêmes quatre ou cinq jours de la semaine le plus près de la date des années précédentes. Ainsi, une simple moyenne des dates qui ont fait l'objet d'une comparaison montre que la circulation de vélos a augmenté de 240 % après l'inauguration des voies cyclables séparées, par rapport aux années précédentes.

Les données des compteurs de bicyclettes (intersection Laurier et Metcalfe) ont été publiées, et elles sont mises à jour quotidiennement sur le site http://ottawa.ca/residents/public_consult/index_fr.html. Cette présentation restera en ligne pendant toute la durée du projet pilote de deux ans.

Définitions ou notes explicatives

Mesure	Définitions ou notes explicatives
<p>Mesure 3 : Examen ponctuel – pourcentage de demandes de délégation de pouvoir au personnel pour lesquelles une décision est prise en temps opportun</p>	<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.
<p>Mesure 5 : Demandes de permis de construire soumises</p>	<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>
<p>Mesure 6 : Pourcentage de demandes déterminées dans les délais prescrits par la loi</p>	<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.