

# Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil T4

1<sup>er</sup> octobre – 31 décembre 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

La mesure 5 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 T4 de 2011 par rapport au même trimestre en 2010. Les résultats du T4 de 2011 reflètent un nombre élevé de demandes dans le secteur résidentiel pour les maisons unifamiliales et les maisons en rangée. De plus, un nombre considérable de permis de construire pour des petits bâtiments, des bâtiments importants et des bâtiments complexes a été délivré au T4 de 2011 en réaction à la hausse prévue des redevances d'aménagement et aux modifications apportées au *Code du bâtiment* en matière de conservation d'énergie (mesure 5).

### Services des déchets solides

Par rapport au T4 de 2010, la quantité totale de déchets a diminué de 1,7 % (ordures et boîtes bleues et noires) au T4 de 2011, passant de 88 110 tonnes à 86 660 tonnes (mesure 8).

### Communications et Service à la clientèle

Le volume d'appels au T4 de 2011 a diminué d'environ 22 % par rapport au T3 de 2011 et de 3 % comparativement au même trimestre en 2010. Ces résultats s'expliquent par les températures plus chaudes qu'à l'habitude à cette période de l'année, ce qui a diminué le nombre d'appels pour les problèmes liés au début de l'hiver (mesure 14).

Le niveau de service n'a pas atteint la cible de 80 %; le résultat du T4 et le résultat global de 2011 s'établissent à environ 75 %. Ces résultats étaient attendus et s'expliquent principalement par la formation poussée et les activités de transition relatives à la mise en œuvre de la nouvelle technologie de la ligne 3 1 1 (mesure 15).

### 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 2,4 % au T4 de 2011 par rapport au T4 de 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**

Au cours du T4 de 2011, les inspecteurs de la santé publique ont effectué 3 492 inspections, ce qui comprend des inspections de routine, des demandes particulières, des réinspections et des activités spéciales. L'équipe a mené 12 674 inspections au cours de l'année, dont 89 % dans des contextes de risque élevé, pour un taux de réalisation global de plus de 83 %. Cette année, les inspecteurs de la santé publique et le personnel de soutien ont mis en œuvre une nouvelle pratique en matière d'assurance de la qualité en vue de donner un ordre de priorité aux inspections, ce qui explique le haut pourcentage d'inspections dans les contextes de risque élevé. Au cours de l'année 2011, les inspecteurs ont également remis plus de 50 avis d'infraction et ont commencé la rédaction d'une nouvelle stratégie d'application de la loi pour améliorer l'homogénéité du service dans tous les services d'alimentation (mesure 40).

### **Bibliothèque publique d'Ottawa**

Au T4 de 2011, le nombre de visites virtuelles a accusé un recul de 26,9 % par rapport au T4 de 2010 et a augmenté de 65,8 % comparativement à la même période en 2009. L'utilisation globale d'Internet à la bibliothèque publique a baissé en raison de la diminution du nombre de visites aux postes de travail publics dans les succursales. Le personnel du STI de la Ville a confirmé que la baisse des visites aux ordinateurs de la bibliothèque en septembre 2011 coïncide avec la mise à niveau du logiciel SiteKiosk, installé sur les postes utilisés pour les recherches dans le catalogue public. (SiteKiosk utilise le site Web de la bibliothèque comme page de départ.) Le personnel du STI n'est pas en mesure de déterminer la cause exacte de la baisse des visites, mais il fait remarquer que la mise à niveau peut avoir entraîné de nouvelles possibilités de gestion des sessions multiples (mesure 50).

### **Services du parc automobile**

Le nombre moyen de kilomètres parcourus par ambulance a augmenté de 3 % au T4 de 2011 par rapport au T4 de 2010 (mesure 58).

### **Entretien des routes et Circulation routière**

Le nombre d'appels faits au 3-1-1 à propos des trottoirs a diminué de 28 % au T4 de 2011 comparativement aux résultats de l'année précédente (mesure 63).

### **Transports à l'échelle de la Ville**

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 cinq 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).

En comparant les tendances des données brutes relatives au cyclisme de 2010 et de 2011, on observe que le taux de cyclisme n'a que légèrement augmenté au printemps, en raison des températures très froides en 2011, alors que les températures ont été plutôt au-dessus de la moyenne pendant l'été, et beaucoup plus élevées que la moyenne à l'automne 2011 (de 2 °C). Les comptages bruts sont donc beaucoup plus élevés au T3 et au T4 de 2011 qu'en 2010. Compte tenu des conditions météorologiques, l'augmentation du taux de cyclisme sous-jacent de 2010 à 2012 a été estimée à 12 % (mesure 64).

## **Conclusion**

Le contenu du présent rapport trimestriel décrit en détail le rendement de la Ville dans ses secteurs de programme. La Direction des affaires municipales du Bureau du directeur municipal 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](mailto: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 : Demandes de permis de construire soumises par quartier – maisons
- 6 Mesure 5 – Figure 2b : Demandes de permis de construire soumises par quartier – bâtiments importants
- 7 Mesure 5 – Figure 2c : Demandes de permis de construire soumises par quartier – petits bâtiments
- 7 Mesure 5 – Figure 2d : Demandes de permis de construire soumises par quartier – 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 ce trimestre*)
- 29 Mesure 42 : Délai d’intervention T0-T4 dans le 90e centile (entre la réception de l’appel et l’arrivée sur les lieux) (*aucune donnée ce trimestre*)
- 29 Mesure 43 : Comparaison entre les délais d’intervention et le volume d’appels (*aucune donnée ce trimestre*)

## **COMMISSION DES SERVICES POLICIERS**

### **30 Service de police d'Ottawa**

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

## **CONSEIL DES SERVICES DE BIBLIOTHÈQUE**

### **33 Bibliothèque publique d'Ottawa**

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

## **COMMISSION DU TRANSPORT EN COMMUN**

### **34 Services du parc automobile**

- 34 Mesure 51 : Frais de fonctionnement par km (\$) – camions incendie et ambulances
- 34 Mesure 52 : Frais de fonctionnement par km (\$) – autres véhicules (légers et lourds)
- 35 Mesure 53 : Consommation de carburant en litres – camions incendie et ambulances
- 35 Mesure 54 : Consommation de carburant en litres – autres véhicules (légers et lourds)
- 36 Mesure 55 : Frais de carburant par kilomètre – camions incendie et ambulances
- 36 Mesure 56 : Frais de carburant par kilomètre – autres véhicules (légers et lourds)
- 37 Mesure 57 : Nombre de véhicules
- 37 Mesure 58 : Nombre moyen de kilomètres parcourus par véhicule – camions incendie et ambulances
- 38 Mesure 59 : Nombre moyen de kilomètres parcourus par véhicule – autres véhicules légers et lourds

### **39 Entretien des routes et Circulation routière**

- 39 Mesure 60 : Frais d'entretien des routes/km
- 39 Mesure 61 : Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des routes
- 40 Mesure 62 : Frais d'entretien des trottoirs et sentiers/km
- 40 Mesure 63 : Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des trottoirs et des sentiers

### **41 Transports à l'échelle de la Ville**

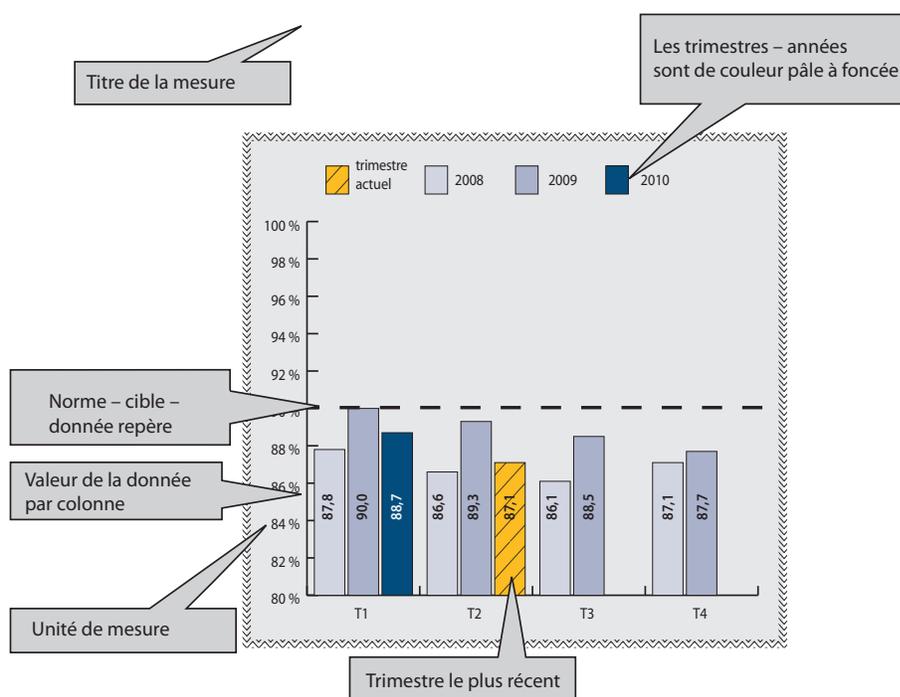
- 41 Mesure 64 : Tendances en matière de cyclisme – Comptage automatisé
- 41 Mesure 65 : Voies cyclables séparées de l'avenue Laurier – Comptage mensuel en 2011
- 42 Mesure 66 : Avenue Laurier par rapport aux autres voies (déplacements les jours de semaine au T4)

### **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.

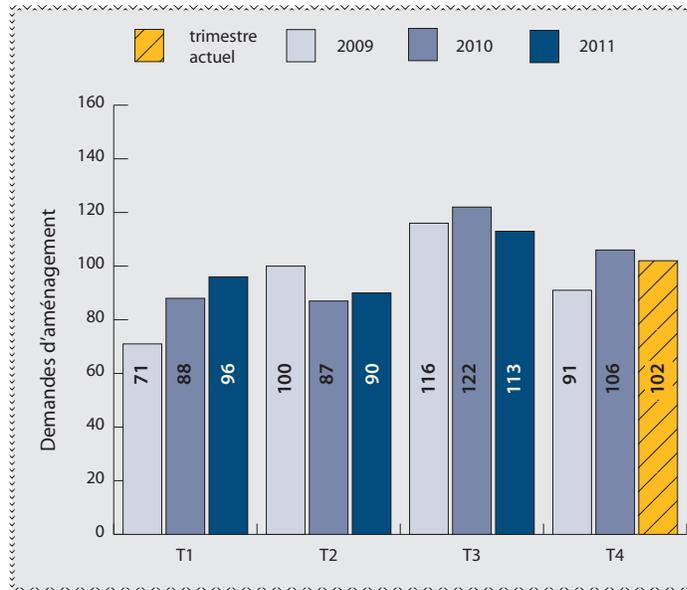
### Mesure X : Nom de la mesure présentée



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**



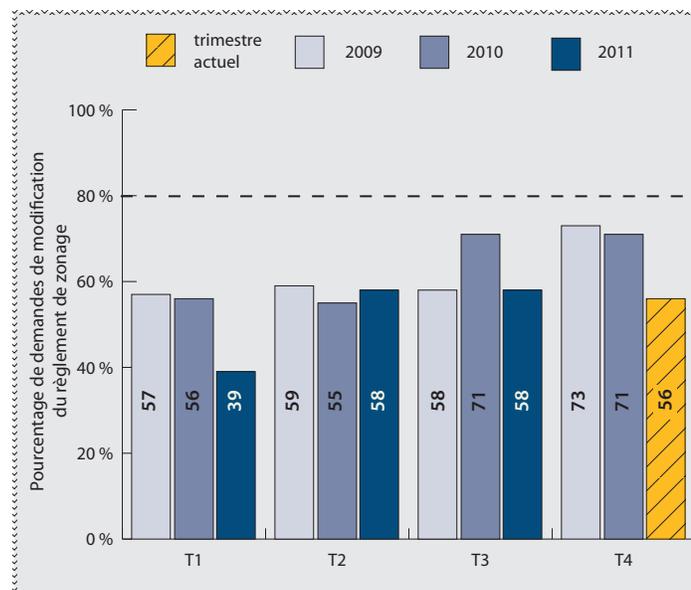
Les demandes d'aménagement comprennent celles qui font l'objet de décisions de la part du Comité de l'urbanisme, du Comité de l'agriculture et des affaires rurales, du Conseil municipal ou du personnel quand le pouvoir de décision lui est délégué.

Les résultats du T4 de 2011 sont demeurés relativement stables par rapport aux résultats du même trimestre en 2010 et en 2009. De nombreux 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.

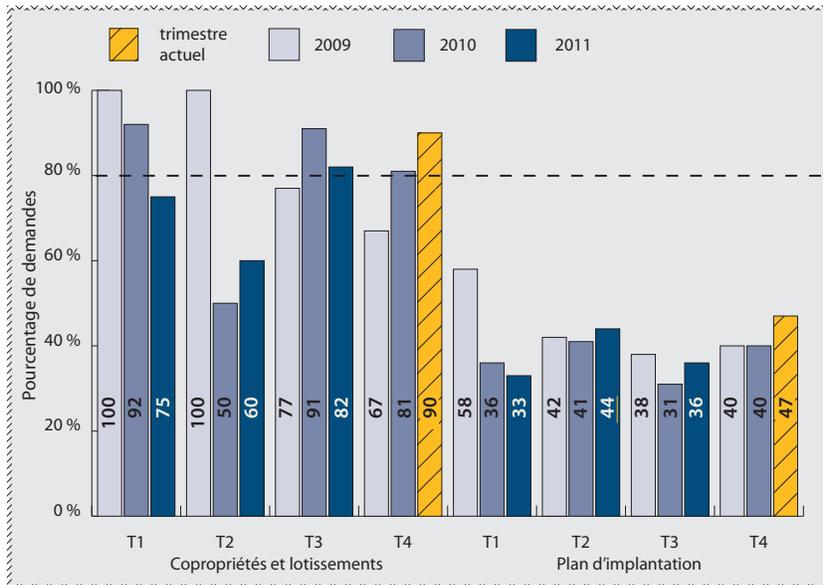
**Mesure 2 : Examen en temps voulu – Pourcentage de demandes de modifications au règlement de zonage présentées au Conseil municipal en temps opportun**

Ce graphique représente le pourcentage des demandes de modification au Règlement de zonage qui font l'objet d'une décision du Conseil municipal à la date cible ou avant. La 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 T4 de 2011 se situent sous la cible, mais ils correspondent généralement aux résultats du T2 et du T3 de 2011. Les résultats peuvent 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



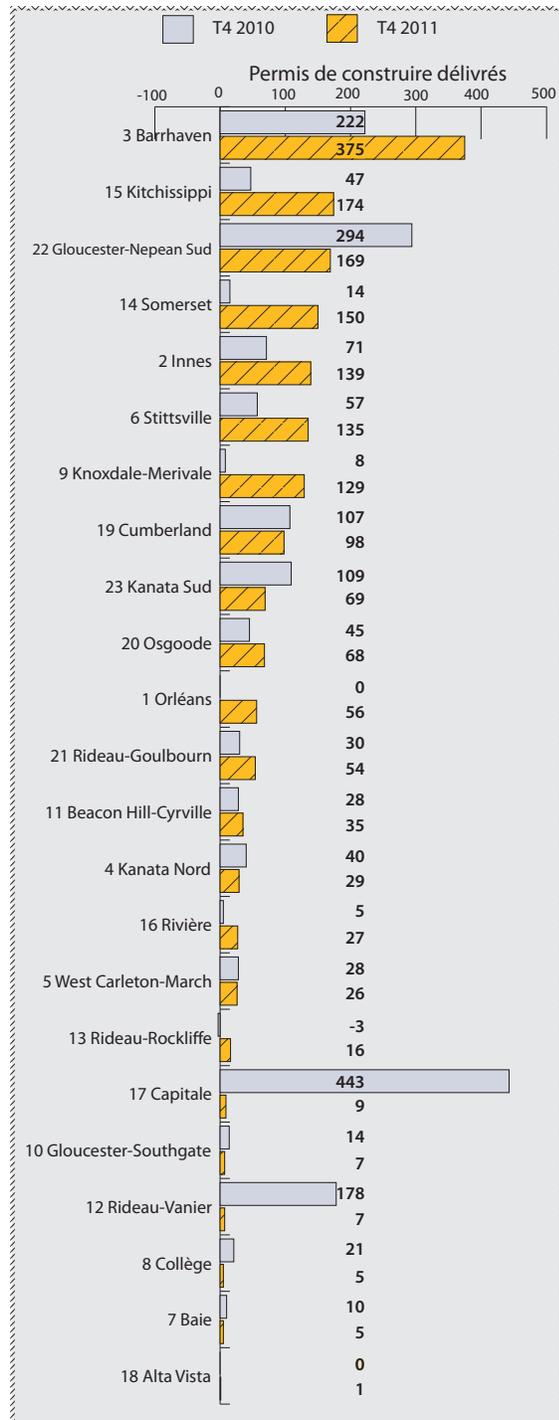
Dans le cas des demandes visant des lotissements ou des copropriétés, la cible consiste à respecter les échéanciers indiqués dans la *Loi sur l'aménagement du territoire*, qui prévoit qu'une décision doit être rendue dans les 180 jours, dans 80 % des cas. Étant donné le nombre restreint de demandes et 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 T4 de 2011 étaient supérieurs à la 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).

L'objectif consiste à rendre une décision dans les délais prescrits, dans 80 % des cas. Les demandes confiées au personnel sont habituellement traitées dans le respect des échéanciers, mais ces résultats sont neutralisés par ceux des demandes complexes (approbation du gestionnaire) auxquelles il faut consacrer plus de temps. Les résultats du T4 de 2011 se situaient sous la cible en raison du temps nécessaire pour résoudre les questions complexes, mais ils présentent tout de même une légère amélioration par rapport aux résultats précédents.

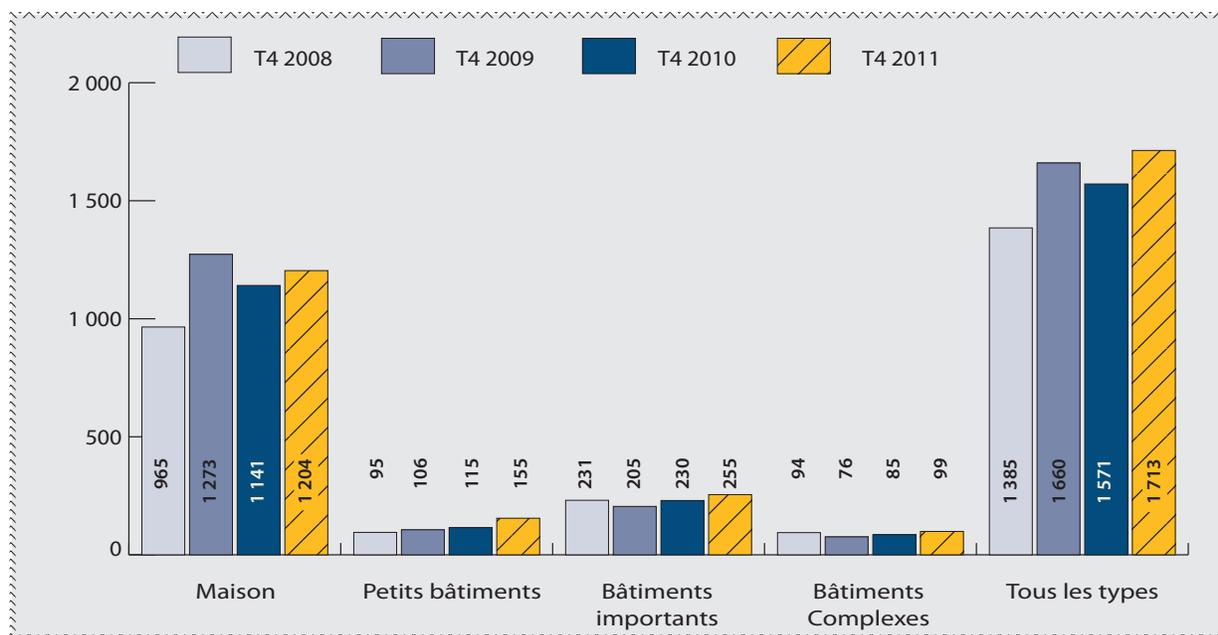
## Services du Code du bâtiment

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 cibler les secteurs de croissance. Au T4 de 2011, les immeubles d'appartements importants et complexes ont contribué à la hausse du nombre d'unités résidentielles dans les quartiers 15 (Kitchissippi), 14 (Somerset) et 9 (Knoxdale-Merivale). Toutefois, la croissance dans les unités résidentielles au T4 de 2011 provenait essentiellement de la construction de résidences unifamiliales, de maisons en rangée et de maisons en rangée superposées dans les quartiers 3 (Barrhaven), 6 (Stittsville), 2 (Innes), 22 (Gloucester-Nepean-Sud) et 19 (Cumberland).

### 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 T4 de 2011 par rapport au même trimestre en 2010. Les résultats du T4 de 2011 reflètent un nombre élevé de demandes dans le secteur résidentiel pour les maisons unifamiliales et les maisons en rangée. De plus, un nombre considérable de permis de construire pour des petits bâtiments, des bâtiments importants et des bâtiments complexes a été délivré au T4 de 2011 en réaction à la hausse prévue des redevances d'aménagement et aux modifications apportées au *Code du bâtiment* en matière de conservation d'énergie.

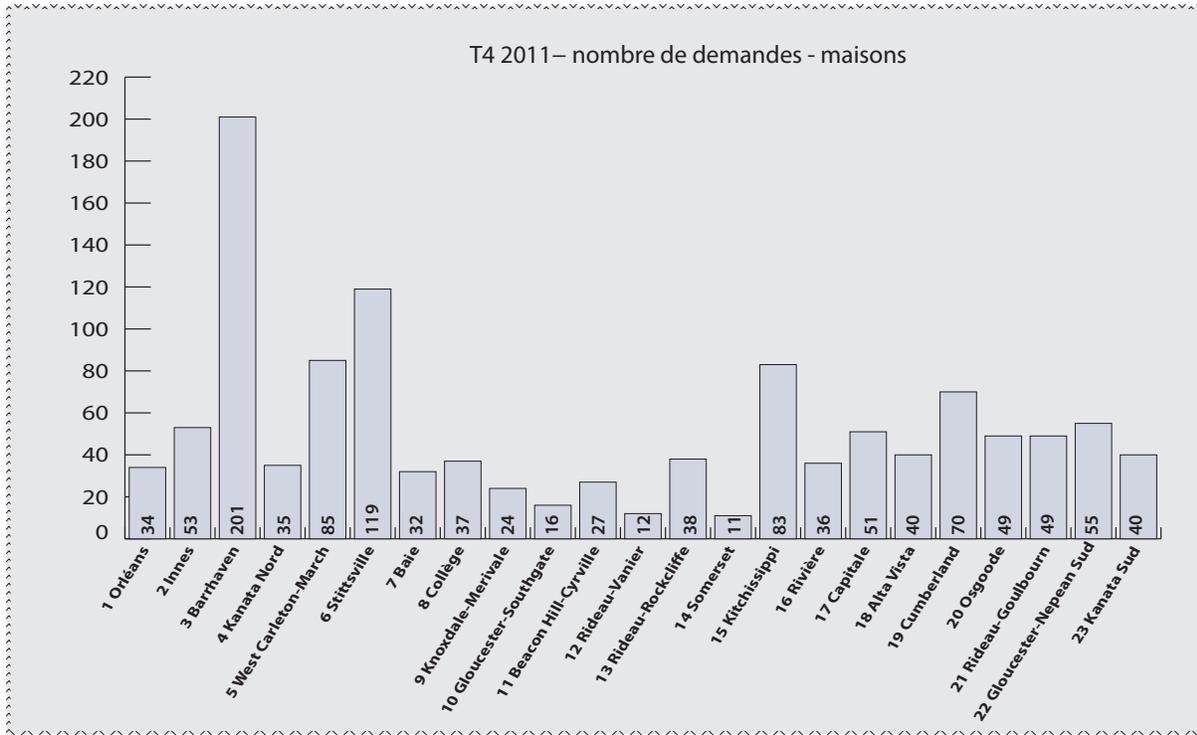
Mesure 5 – Le tableau 1 de la page 5 compare le nombre de demandes présentées et celui de logements neufs par quartier avec une distinction entre la croissance résidentielle, la rénovation, l'aménagement pour locataires et la construction industrielle, commerciale ou institutionnelle. Il s'agit de valeurs nettes (nouvelles unités moins unités démolies). Les valeurs négatives dans la catégorie des petits bâtiments traduisent le remplacement des unités résidentielles par des unités à usage différent, comme ceux à usage commercial.

Mesure 5 – La figure 2 (a, b, c, d) aux pages 6 et 7 présente une comparaison graphique des quartiers pour chaque catégorie de bâtiments. Au T4 de 2011, Barrhaven, Stittsville et West Carleton-March ont tous connu un nombre appréciable de demandes résidentielles, surtout pour des maisons individuelles, et dans le cas de Barrhaven, pour des maisons en rangée. Il est à noter que les demandes de maisons unifamiliales ont dominé le marché dans tous les quartiers au T4 de 2011. Un nombre considérable de demandes de permis portait sur des constructions regroupant des locaux administratifs, institutionnels et de commerce de détail.

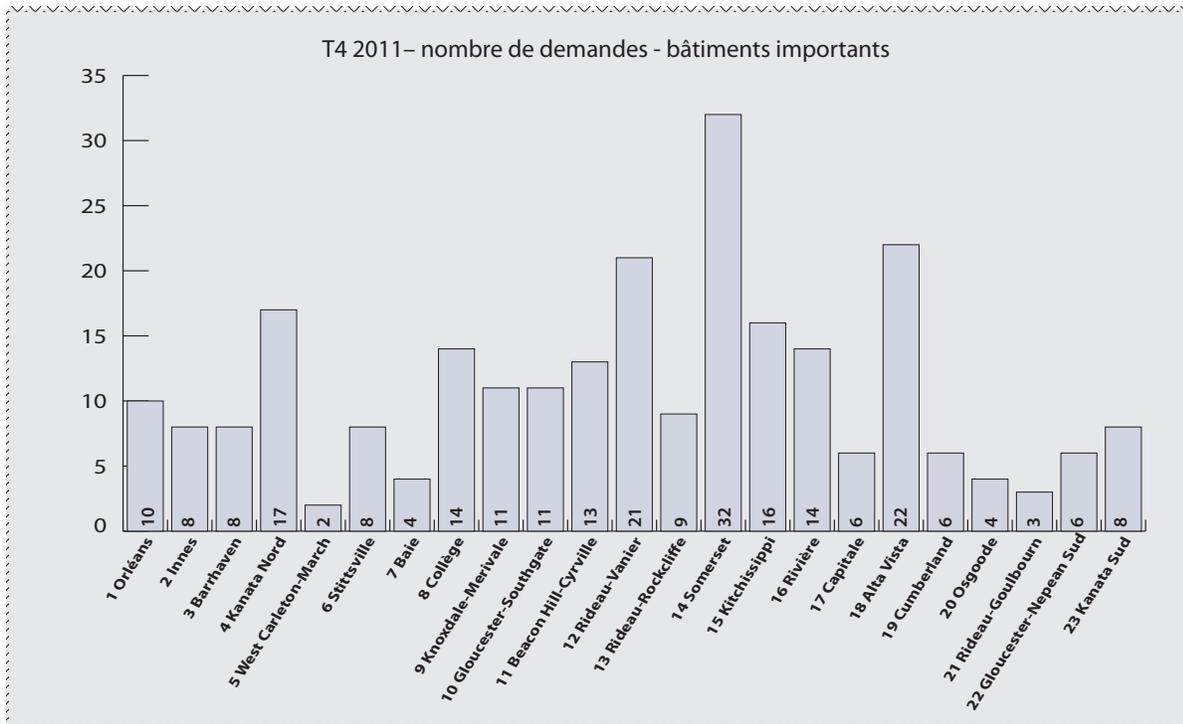
**Mesure 5 – Tableau 1 : Nombre de demandes présentées de permis de construire par quartier et type de bâtiments**

Permis de construire (construction et démolition)	Nombre de demandes de permis présentées pendant le T4 2011				Nombre de nouveaux logements aménagés pendant le T4 2011			
	Quartiers	Maison	Petits bâtiments	Bâtiments Importants	Bâtiments complexes	Maison	Petits bâtiments	Bâtiments Importants
1 Orléans	34	7	10	1	8	0	48	0
2 Innes	53	8	8	0	93	46	0	0
3 Barrhaven	201	4	8	1	351	24	0	0
4 Kanata Nord	35	3	17	1	31	-2	0	0
5 West Carleton-March	85	8	2	1	26	0	0	0
6 Stittsville	119	4	8	0	135	0	0	0
7 Baie	32	4	4	6	5	0	0	0
8 Collège	37	2	14	5	5	0	0	0
9 Knoxdale-Merivale	24	8	11	1	3	0	0	126
10 Gloucester-Southgate	16	7	11	1	10	-3	0	0
11 Beacon Hill-Cyrville	27	3	13	0	13	0	22	0
12 Rideau-Vanier	12	16	21	4	0	7	0	0
13 Rideau-Rockliffe	38	13	9	2	3	13	0	0
14 Somerset	11	19	32	39	2	6	142	0
15 Kitchissippi	83	8	16	10	9	3	162	0
16 Rivière	36	1	14	4	7	0	20	0
17 Capitale	51	6	6	11	6	3	0	0
18 Alta Vista	40	5	22	7	1	0	0	0
19 Cumberland	70	4	6	0	98	0	0	0
20 Osgoode	49	7	4	0	68	0	0	0
21 Rideau-Goulbourn	49	12	3	0	19	0	35	0
22 Gloucester-Nepean Sud	55	2	6	2	169	0	0	0
23 Kanata Sud	40	4	8	1	69	0	0	0

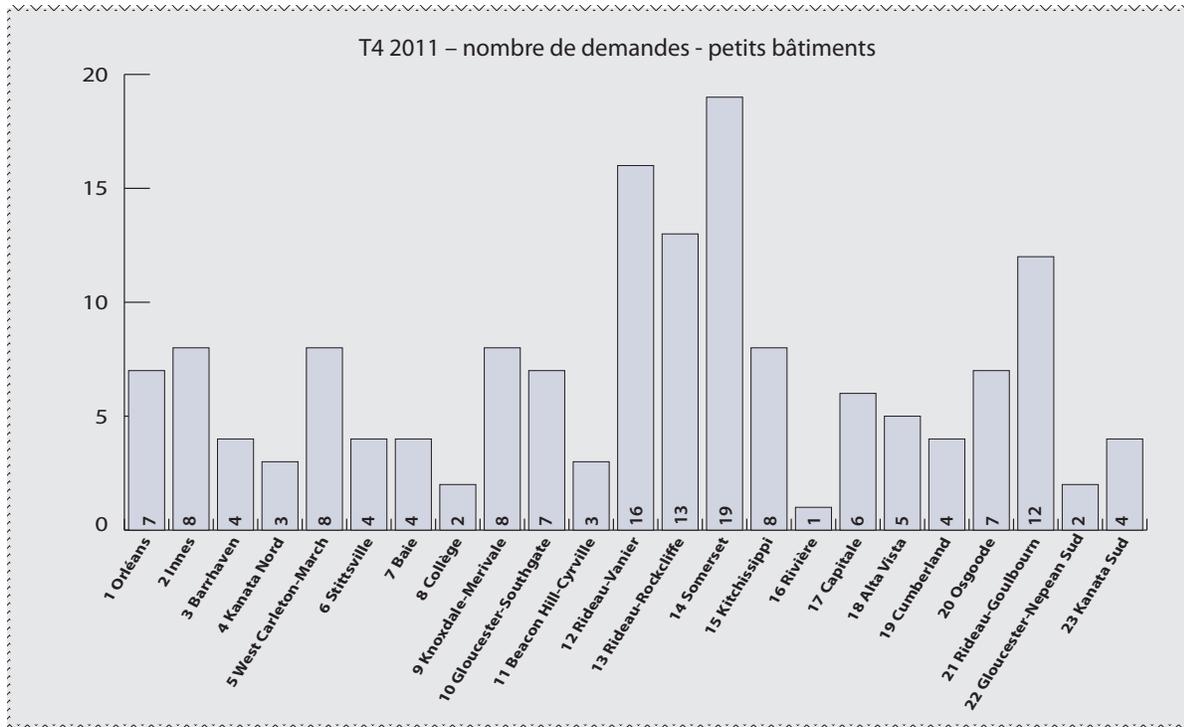
Mesure 5 – Figure 2a : Demandes de permis de construire soumises par quartier – maisons



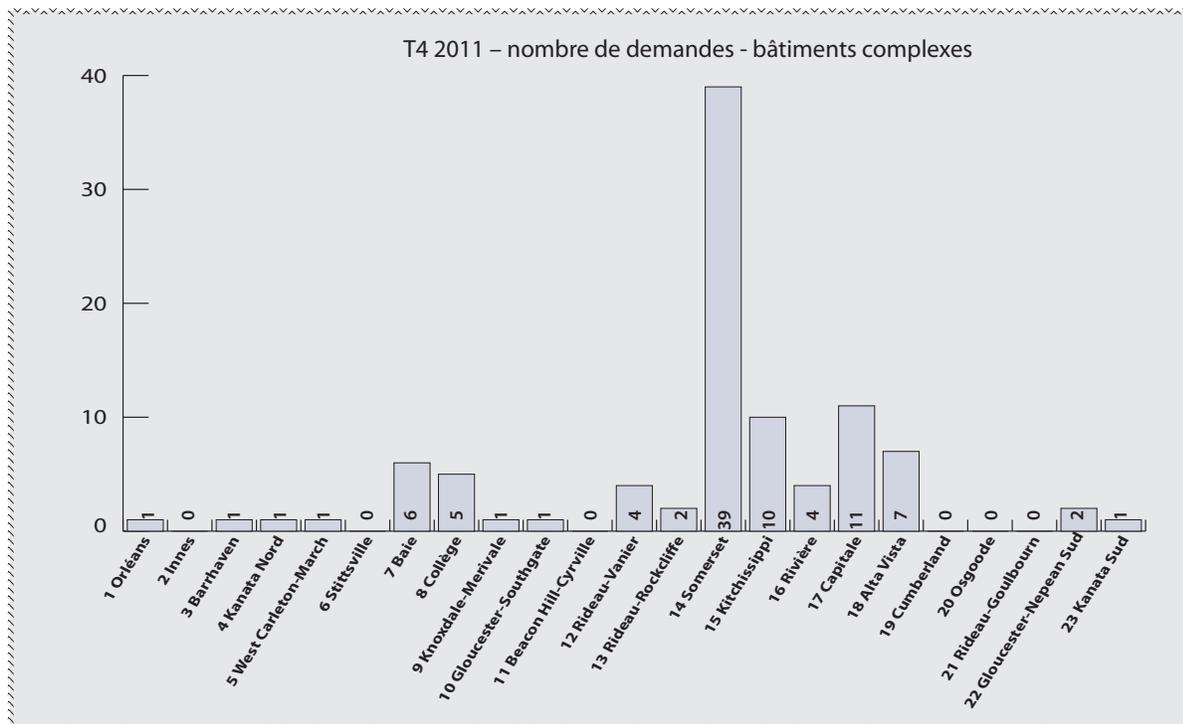
Mesure 5 – Figure 2b : Demandes de permis de construire soumises par quartier – bâtiments importants



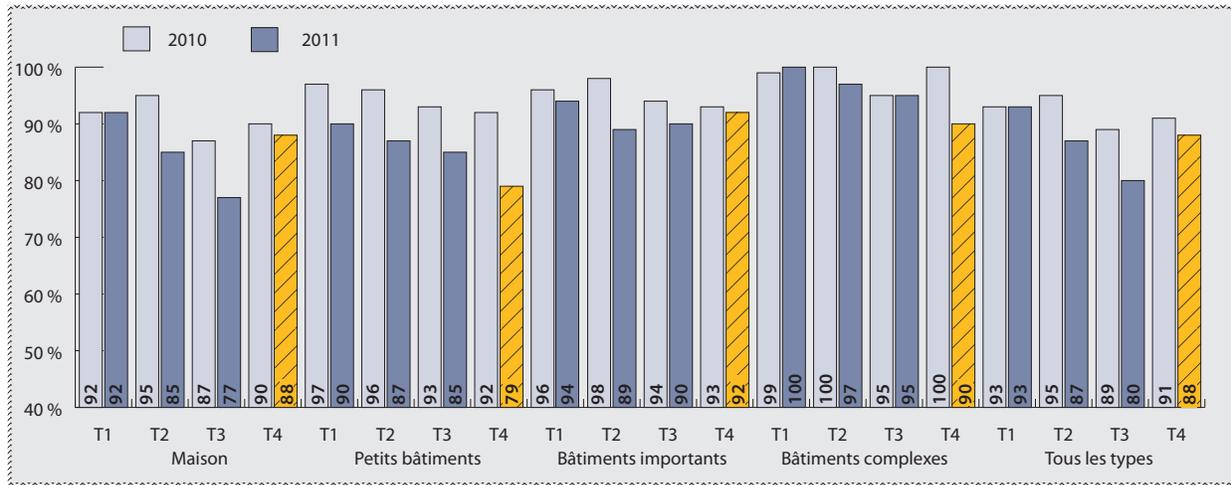
Mesure 5 – Figure 2c : Demandes de permis de construire soumises par quartier – petits bâtiments



Mesure 5 – Figure 2d : Demandes de permis de construire soumises par quartier – bâtiments complexes

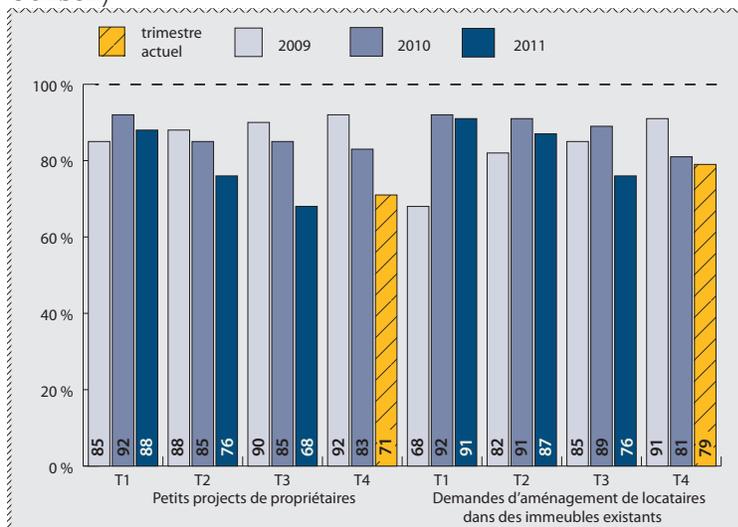


**Mesure 6 : Pourcentage de demandes déterminées dans les délais prescrits par la loi**



Le rendement global de la Direction en matière de respect des délais établis par la loi pour toutes les catégories de bâtiments s'établissait à 88 % au T4 de 2011, ce qui constitue une augmentation par rapport au trimestre précédent, et des résultats semblables à ceux du T4 de 2010. Comparativement au T4 de 2010, les maisons et les bâtiments importants constituaient les seules catégories dont les échéanciers sont demeurés stables au T4 de 2011. Les délais d'aménagement pour les petits bâtiments et les bâtiments complexes ont chuté de 13 % et de 10 % respectivement, dans les deux cas en raison d'une hausse des demandes de permis et de la complexité des constructions proposées qui exigent des examens approfondis. En fait, le nombre de demandes relatives à des petits bâtiments présentées au T4 de 2011 était de 25 % supérieur au nombre de demandes du même type au T4 de 2010. De plus, le nombre de demandes relatives à des bâtiments complexes présentées au T4 de 2011 a progressé de 13 % par rapport au T4 de 2010.

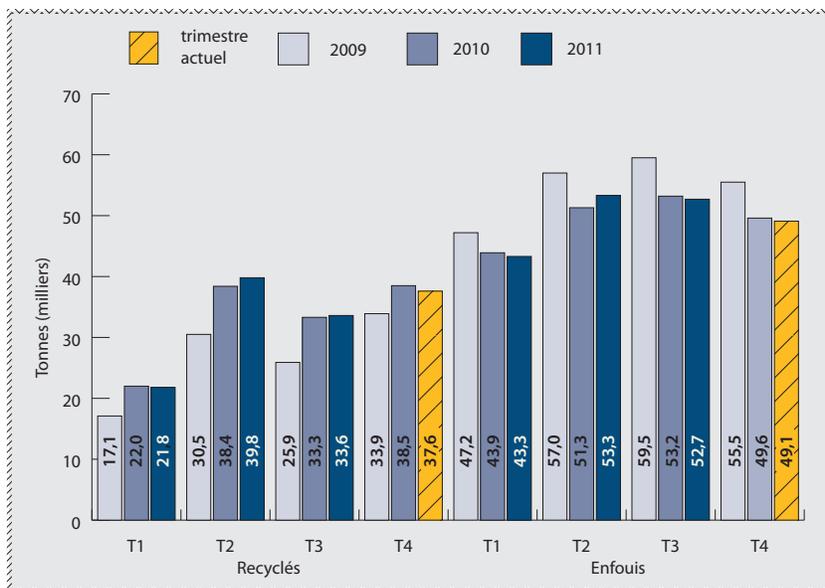
**Mesure 7 : Pourcentage des demandes déterminées dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil)**



Au T4 de 2011, 71 % des examens des demandes de petits projets de propriétaires fonciers et 79 % des demandes d'aménagement pour des locataires ont été achevés dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil). Les délais améliorés du Conseil ont été respectés dans des proportions de 71 % pour les projets des propriétaires fonciers et de 79 % dans le cas des aménagements pour locataires, mais il importe de souligner que les délais prescrits par la loi ont été respectés dans 95 % et 93 % des cas respectivement. Le recul de 12 % accusé dans les délais des petits projets de propriétaires fonciers reflète l'augmentation du nombre de demandes au T3 et au T4 de 2011 et les ressources restreintes.

## 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 représente le tonnage total de déchets domestiques recueillis.

Par rapport au T4 de 2010, la quantité totale de déchets a diminué de 1,7 % (ordures et boîtes bleues et noires) au T4 de 2011, passant de 88 110 tonnes à 86 660 tonnes.

Pour ce qui est de la collecte de matières recyclables seulement, le tonnage a diminué de 2,4 %, passant de 38 540 tonnes au T4 de 2010 à 37 600 tonnes au T4 de 2011.

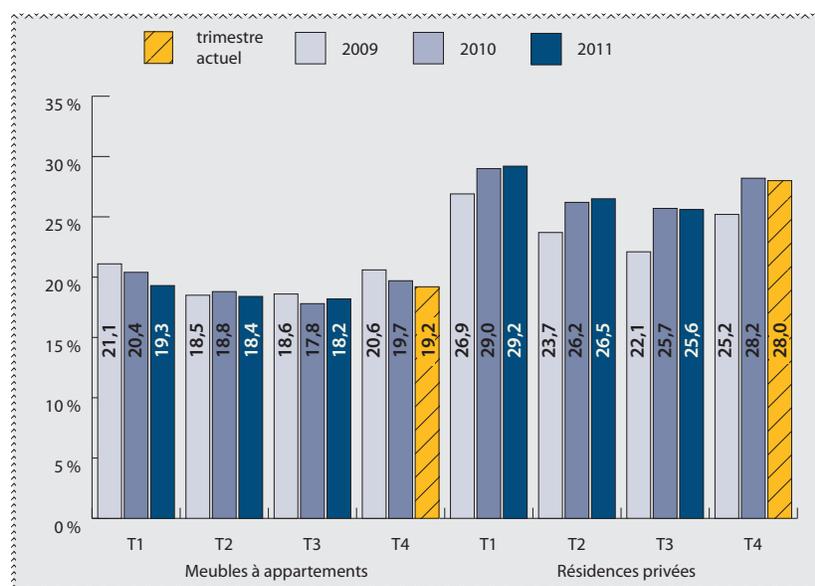
La quantité de déchets enfouis a diminué de 1,0 %; elle est passée de 49 570 tonnes (T4 de 2010) à 49 050 tonnes (T4 de 2011).

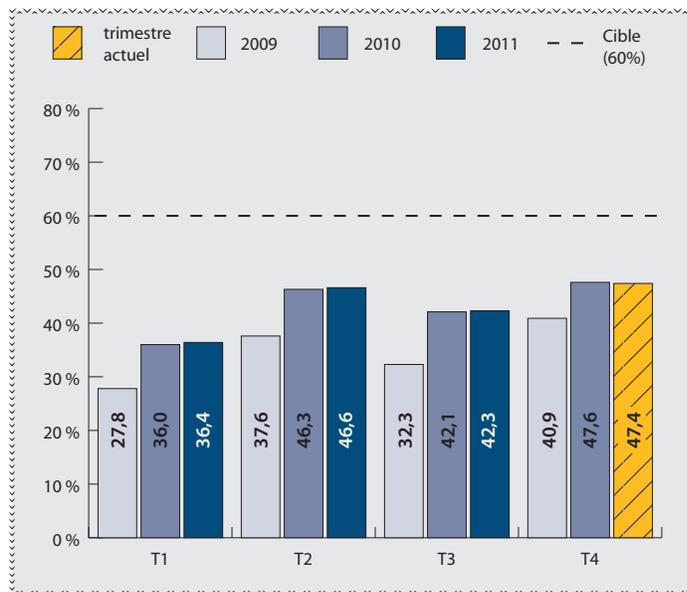
### Mesure 9 : Pourcentage des déchets réorientés (bacs bleus et noirs seulement) : Immeubles à appartements et résidences privées

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 a légèrement diminué, passant de 19,7 % au T4 de 2010 à 19,2 % au T4 de 2011. Le tonnage des boîtes bleues et noires est passé de 2 370 tonnes au T4 de 2010 à 2 340 tonnes au T4 de 2011.

Du côté de la collecte des boîtes bleues et noires des résidences privées, le tonnage total a légèrement diminué, passant de 15 690 tonnes à 15 240 tonnes, ce qui a entraîné une baisse correspondante du taux de réacheminement, qui est passé de 28,2 % au T4 de 2010 à 28,0 % au T4 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 diminué : il est passé de 47,6 % au T4 de 2010 à 47,4 % au T4 de 2011. Ce résultat s'explique par une diminution du tonnage des matières recyclées des résidences privées, qui est passé de 36 170 tonnes au T4 de 2010 à 35 260 tonnes au T4 de 2011.

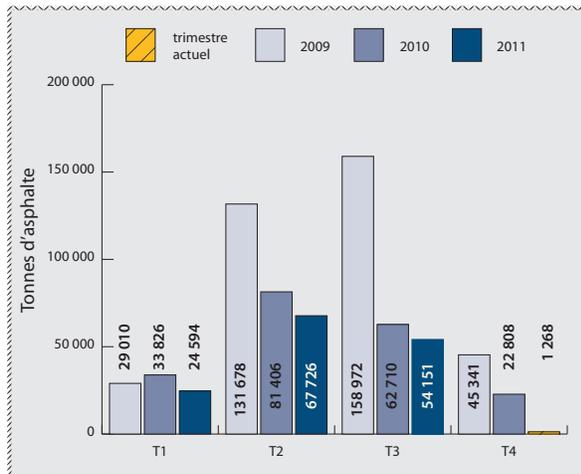
Le tonnage total des résidus de jardinage et des matières organiques des résidences privées a diminué de 2,3 % entre le T4 de 2010 et le T4 de 2011, et le tonnage des boîtes noires des résidences privées a

également connu une baisse de 4,9 % au T4 de 2011. Cette variation du tonnage des résidus de jardinage d'une année à l'autre pendant la période automnale de pointe peut s'expliquer par la diminution du tonnage total des matières organiques et des résidus de jardinage.

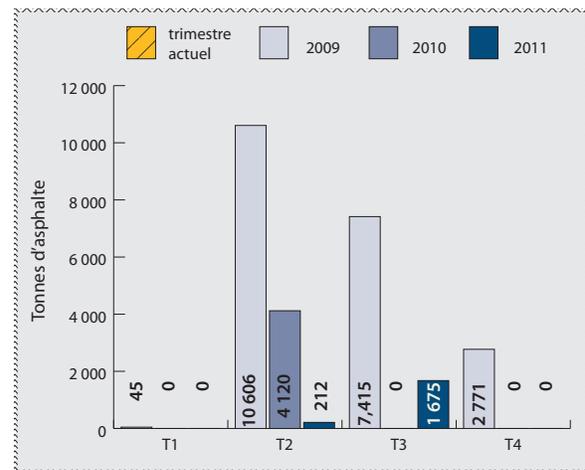
L'expansion du programme de Bac vert et l'initiative de collecte des déchets aux deux semaines imminente en 2012 devraient accroître encore davantage la participation et la sensibilisation aux initiatives de recyclage.

## Services d'infrastructure

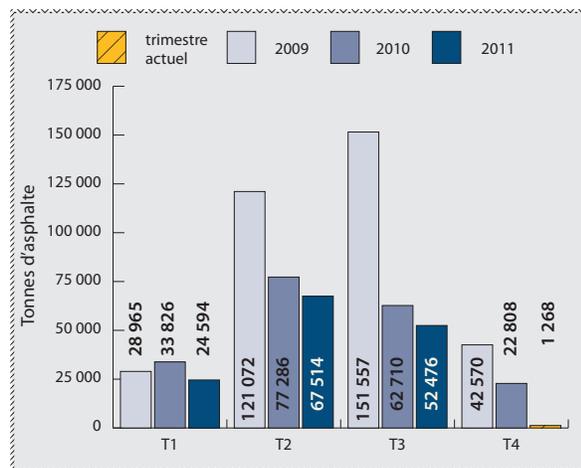
**Mesure 11 : Total des contrats d'asphalte passés en tonnes uniquement pour les projets gérés par la Ville (renouvellement, prolongations, élargissement)**



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



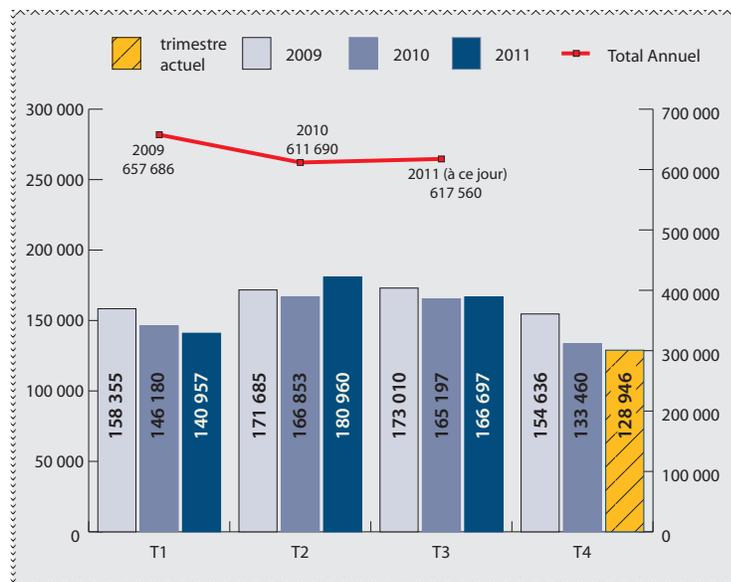
**Mesure 13 : Contrats d'asphalte passés en tonnes pour les projets autres que ceux de transport en commun qui sont gérés par la Ville**



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. Les résultats de 2011 sont inférieurs à ceux de 2009 et de 2010 étant donné que de nombreux contrats d'asphalte ont été passés en 2009 et en 2010 dans le cadre du Programme du fonds de stimulation économique.

## Communications et Service à la clientèle

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

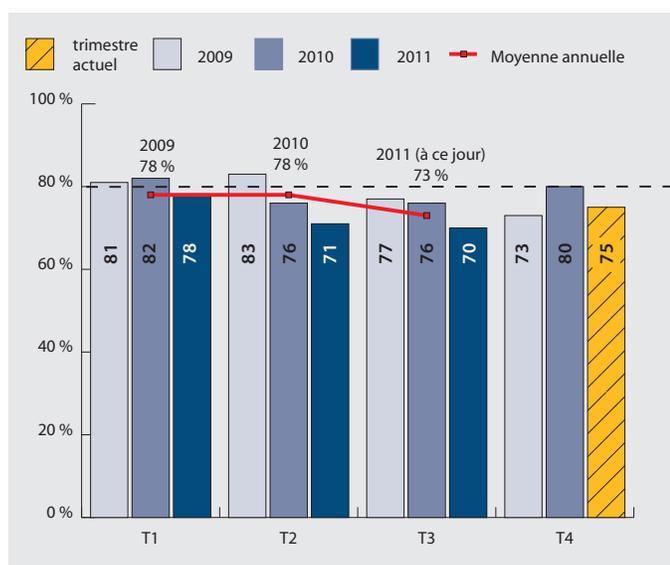


Le volume d'appels au T4 de 2011 a diminué d'environ 22 % par rapport au T3 de 2011 et de 3 % comparativement au même trimestre en 2010. Ces résultats s'expliquent par les températures plus chaudes qu'à l'habitude à cette période de l'année, ce qui a diminué le nombre d'appels pour les problèmes liés au début de l'hiver (p. ex. : entretien des routes, bris des conduites d'eau principales et interdictions de stationnement). Dans l'ensemble, le nombre d'appels pris a augmenté en 2011 par rapport à 2010.

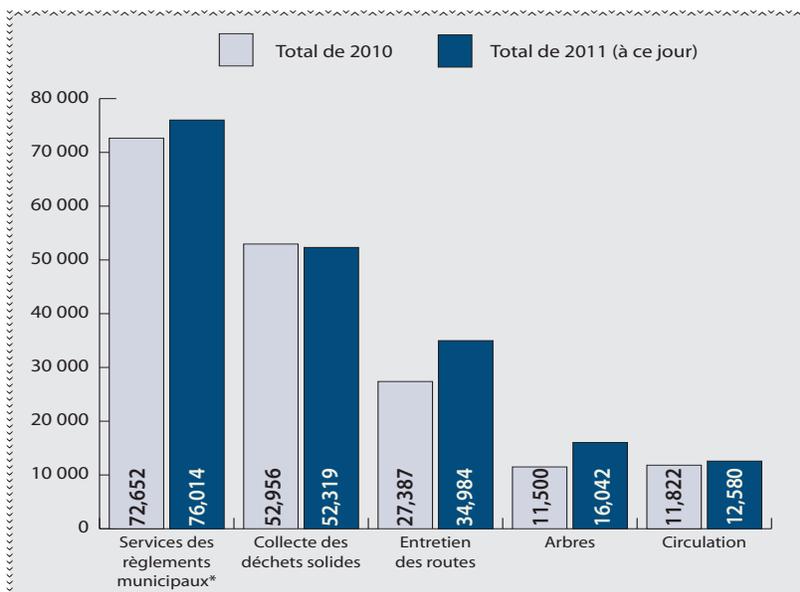
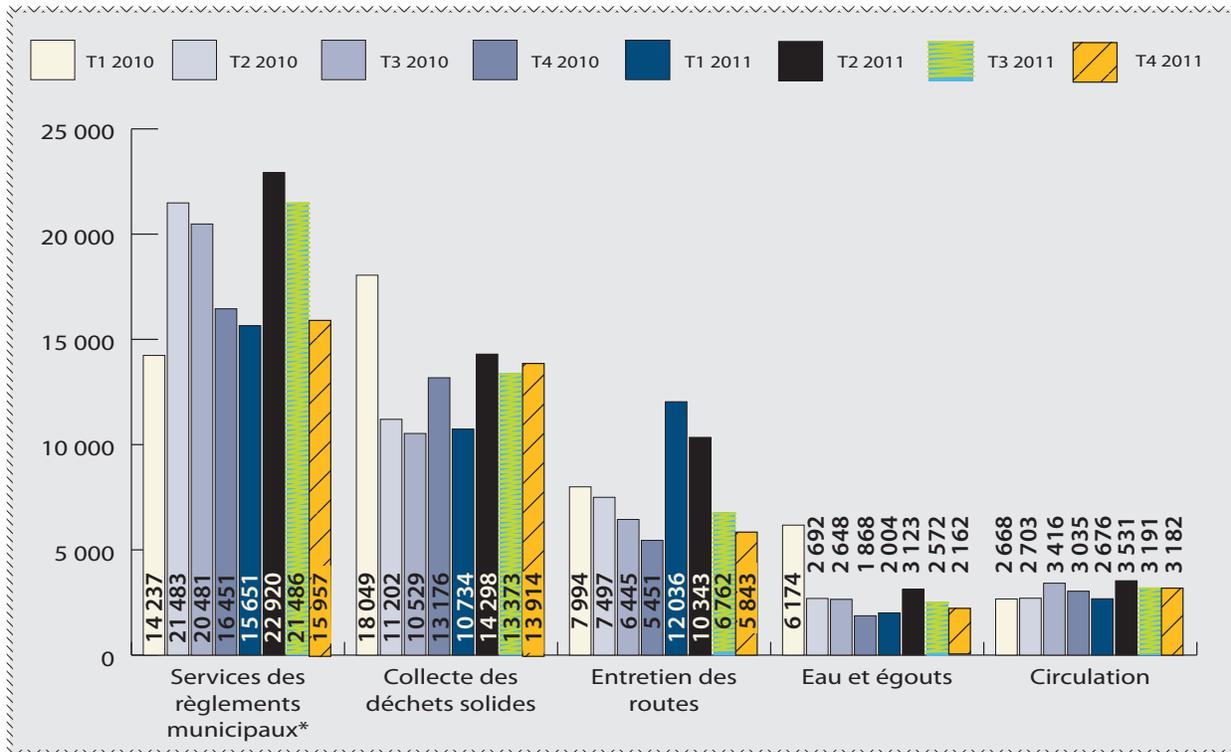
\* Les totaux annuels sont illustrés sur l'axe secondaire

### 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 %; le résultat du T4 et le résultat global de 2011 s'établissent à environ 75 %. Ces résultats étaient attendus et s'expliquent principalement par la formation poussée et les activités de transition relatives à la mise en œuvre de la nouvelle technologie de la ligne 3 1 1.



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

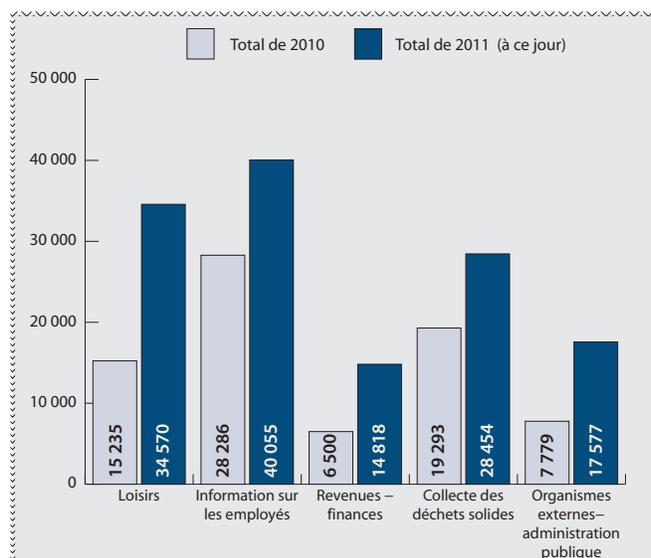
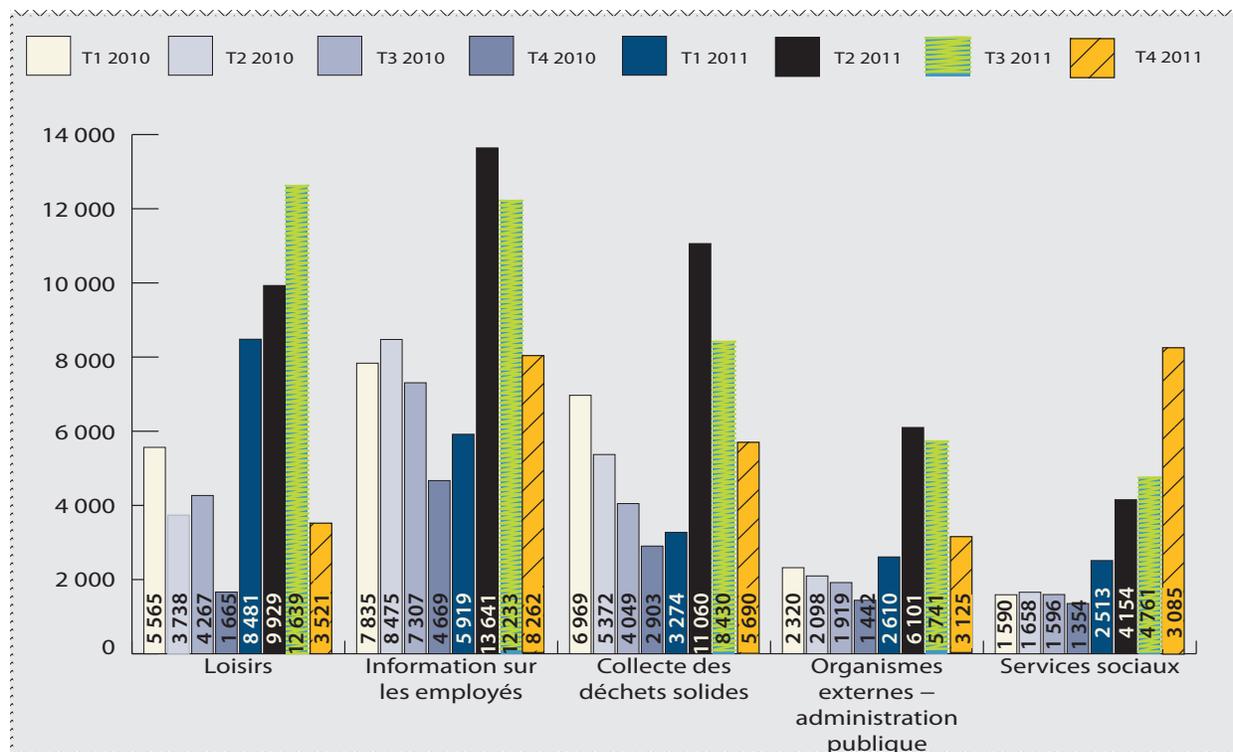


\* Selon l'approbation des Services des règlements municipaux, y compris le contrôle du stationnement

Le volume des cinq demandes de service les plus fréquentes est demeuré essentiellement inchangé ce trimestre par rapport au T4 de 2010 étant donné que la ville avait aussi connu des températures plus chaudes qu'à l'habitude à la même période l'an dernier.

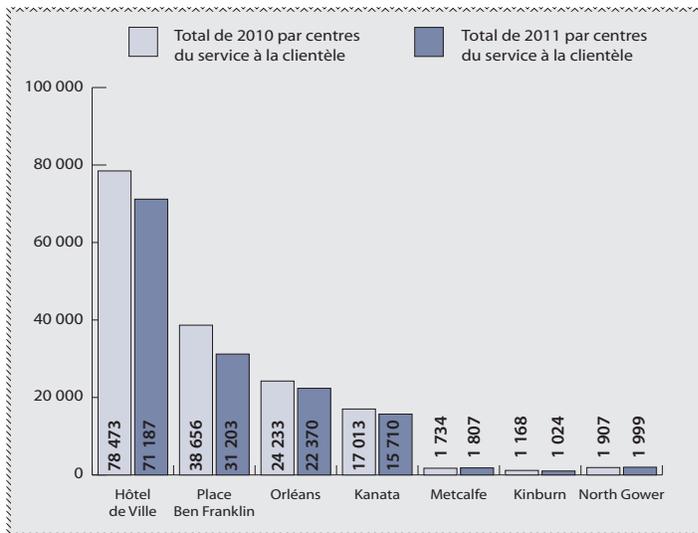
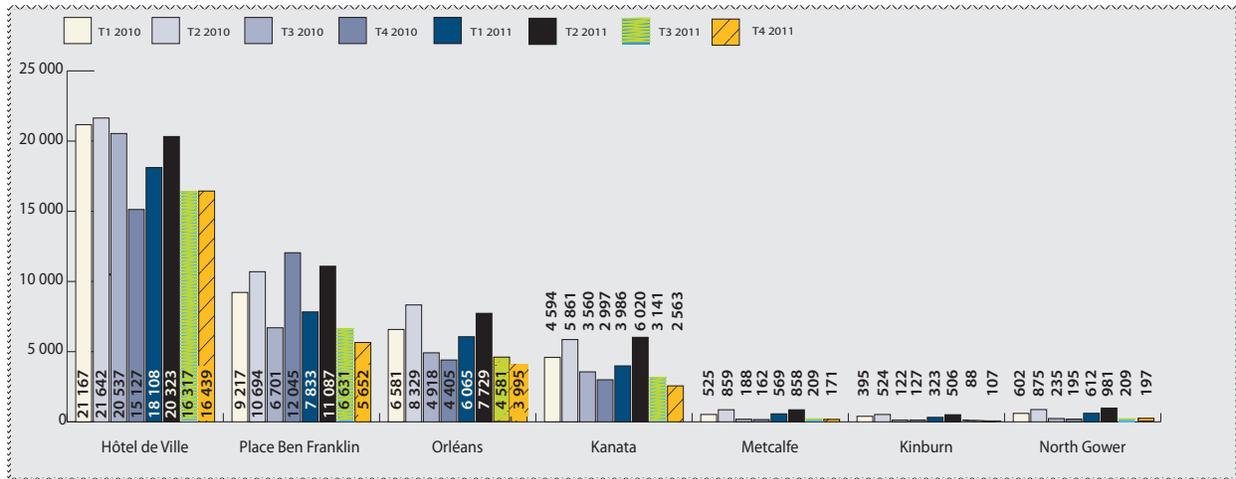
Pour l'ensemble de l'année 2011, les hausses les plus notables correspondaient aux catégories des arbres (Services forestiers) et de l'entretien des routes.

**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 T4 de 2011 comparativement au même trimestre des années précédentes. Ce résultat s'applique également au résultat global de 2011 et s'explique par la réorganisation et le suivi accru des demandes d'information au T1 de 2011.

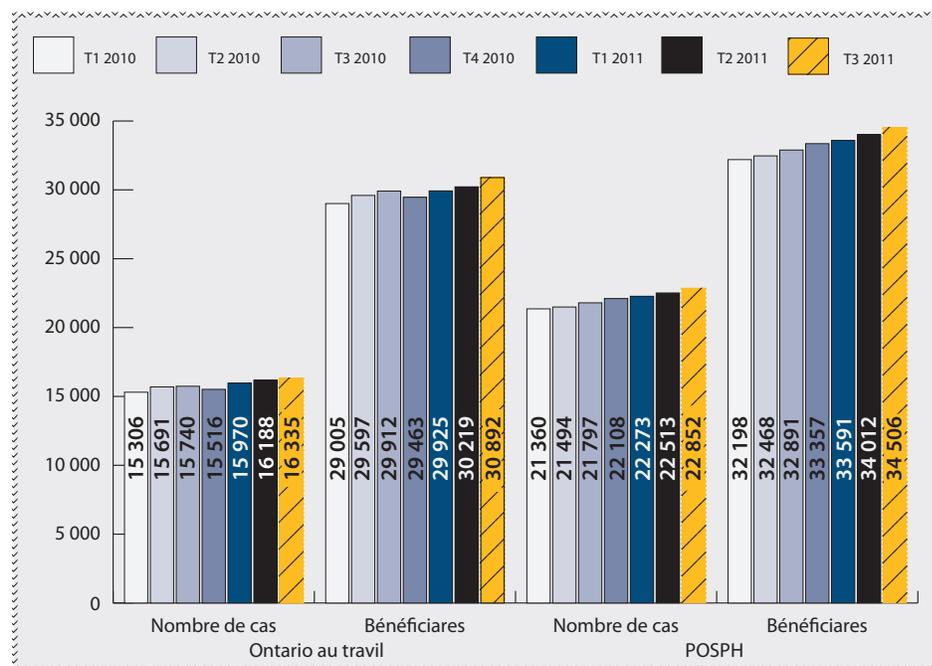
**Mesure 18 : Volume total des opérations du Centre du service à la clientèle (par trimestre; par année)**



Le volume total des opérations au T4 de 2011 et pour 2011 en général a diminué par rapport à 2010. Cette baisse peut s'expliquer par une diminution du nombre d'opérations concernant différents articles.

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

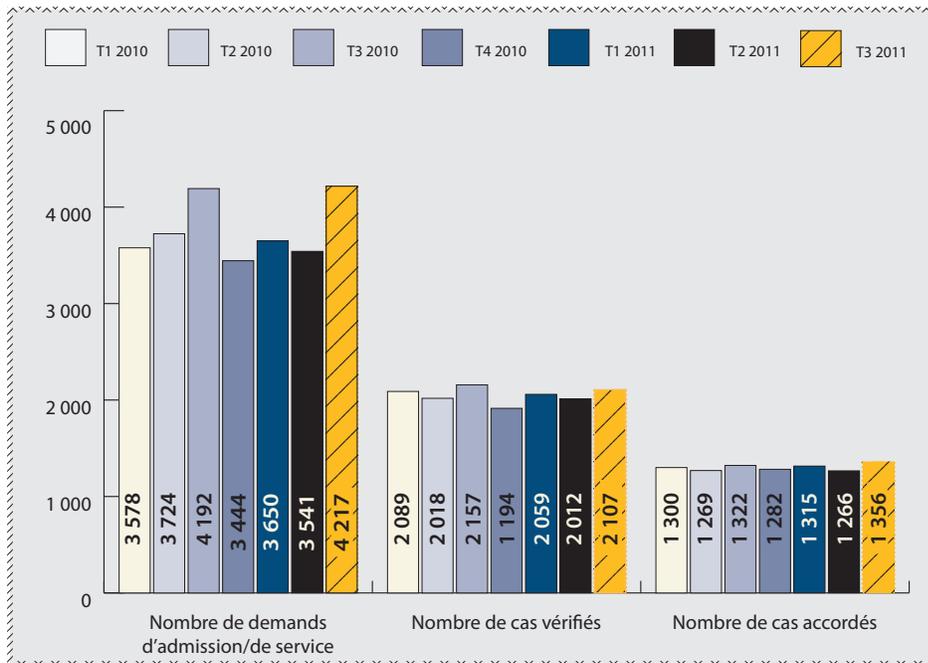
Mesure 19 : Nombre de cas et de bénéficiaires d'Ontario au travail (OT) et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)



Le nombre de dossiers au programme OT continue d'augmenter légèrement, à un taux de moins de 1 %. Le taux de chômage à Ottawa a reculé depuis le T3, passant de 5,3 % en juillet à 5,0 % en septembre, et la tendance au T4 est à la hausse (6,1 % en novembre 2011). De plus, un certain nombre d'entreprises établies à Ottawa ont annoncé des mises à pied touchant plus de 100 employés, notamment Adobe, BA International et SMART Technologies. Ces mises à pied, jumelées aux réductions continues de l'effectif du gouvernement fédéral, auront sans doute pour effet d'accroître encore davantage les demandes présentées dans le cadre du programme OT. Davantage de familles ont un dossier au programme OT. Le nombre de bénéficiaires du programme OT a augmenté à un taux plus élevé que le nombre de dossiers au T3, ce qui indique que le nombre de dossiers individuels était plus élevé au T3 qu'au T2 (il y avait un plus grand nombre de dossiers familiaux par rapport au nombre de dossiers individuels).

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

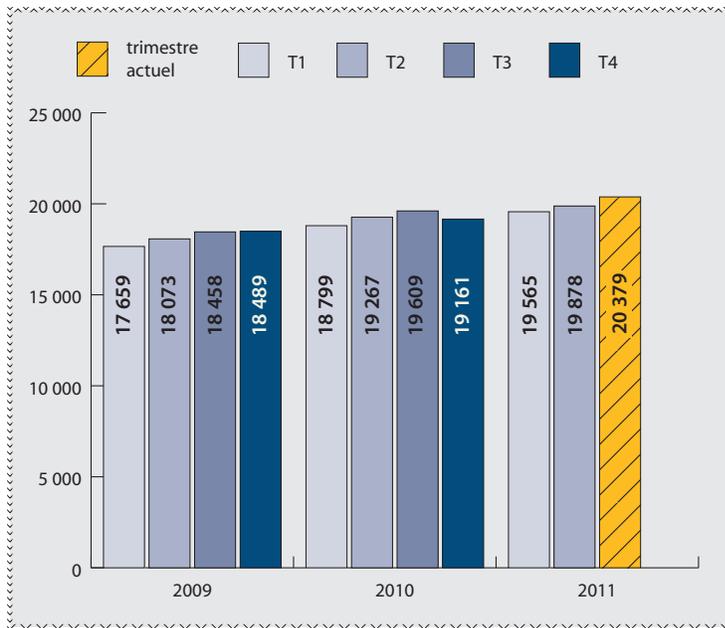
**Mesure 20 : Nombre de demandes d'admission/information, nombre de cas vérifiés et nombre de cas accordés (Ontario au travail et Soutiens essentiels de santé et de services sociaux)**



Le nombre de demandes d'admission au T3 a légèrement augmenté comparativement au T2. Il s'agit d'une tendance saisonnière qui a été également observée au T3 de 2010. L'essentiel de cette hausse est associé à une augmentation de 50 % des demandes liées aux services de garde d'enfants, ce qui reflète des besoins accrus pour ce type de services à la fin de l'année scolaire. Le nombre de cas vérifiés et accordés continue de témoigner de l'augmentation par rapport au T2; cependant, l'importance de cette augmentation est semblable à celle observée en 2010.

**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)**

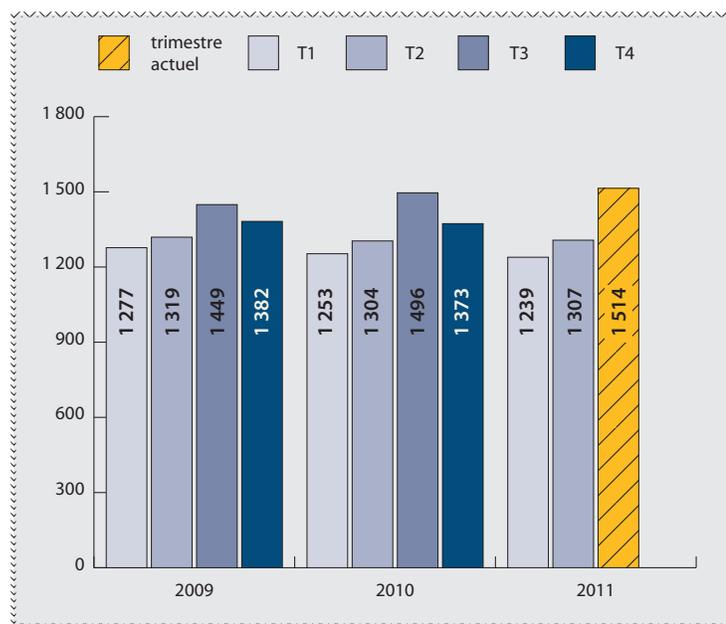


La légère augmentation de 2,5 % du nombre de participants correspond à celle du nombre de bénéficiaires du programme OT au T3.

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

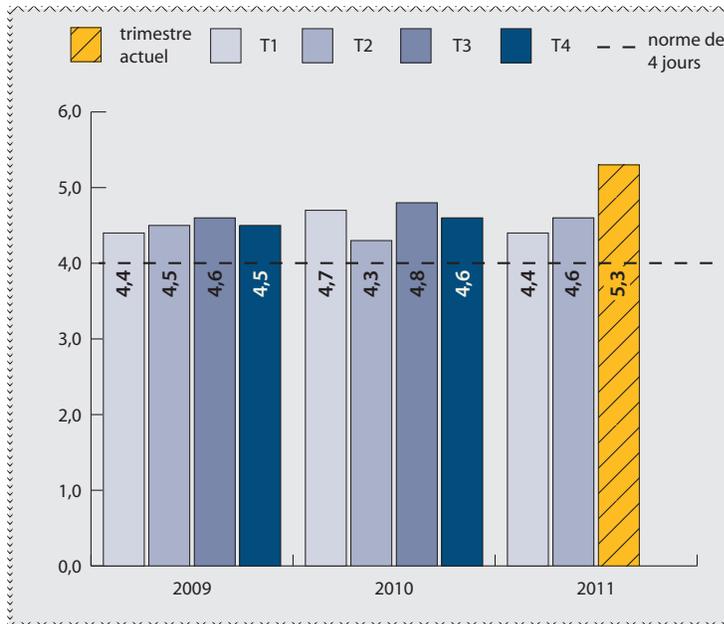
**Mesure 22 : Nombre de cas d'Ontario au travail terminés**

Comme il est indiqué ci-dessus, les fluctuations économiques et saisonnières normales de l'emploi se traduisent généralement par un nombre supérieur de cas terminés au troisième trimestre de chaque année. Pendant cette période, il y a généralement une augmentation des occasions d'emploi en raison des emplois saisonniers, dans les domaines de la construction et du tourisme par exemple. Le taux de cas terminés au T3 de 2011 correspond à ceux aux T3 des années précédentes. De plus, les étudiants qui ont obtenu de l'aide dans le cadre du programme OT pendant les mois d'été et jusqu'en septembre ont contribué à la hausse du nombre de cas terminés au T3.



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

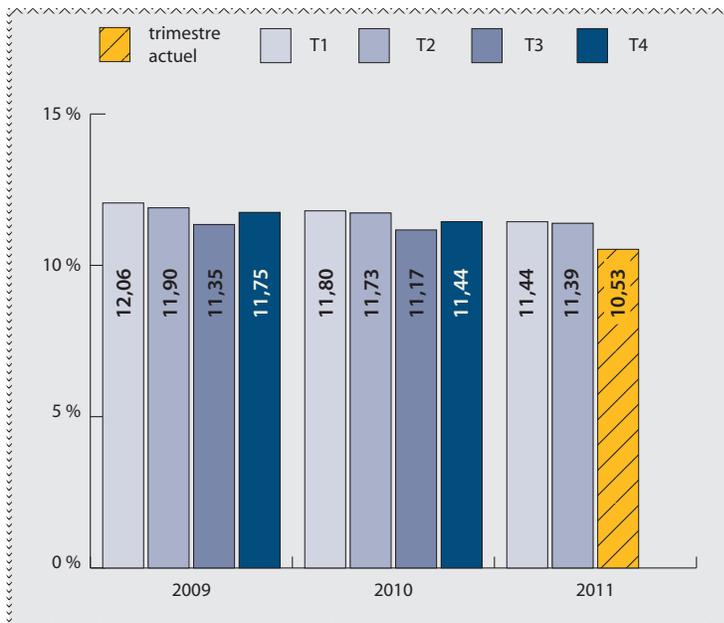
### Mesure 23 : Nombre moyen de jours entre la demande et la vérification pour Ontario au travaux



La hausse observée au T3 reflète sans doute les niveaux de dotation inférieurs attribuables aux vacances d'été. En règle générale, le T3 enregistre les résultats les plus élevés chaque année.

**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

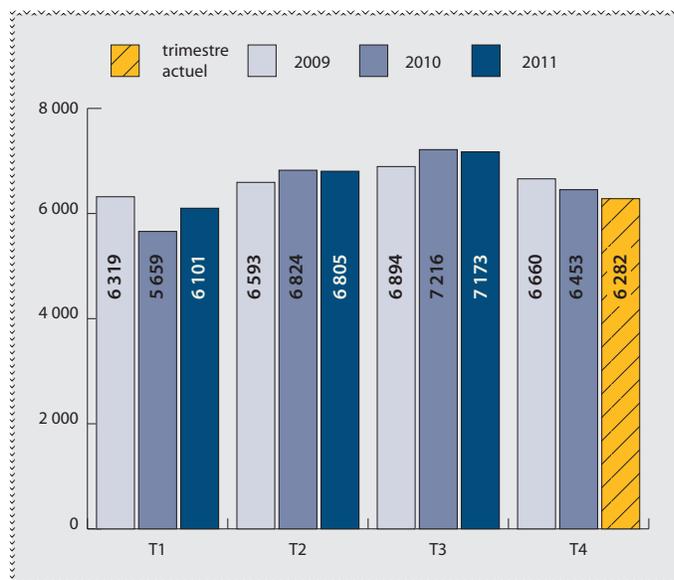


La modeste baisse au T3 reflète une tendance saisonnière observée au cours des deux dernières années. En fait, le mois de septembre a affiché le pourcentage le plus faible de cas ayant un revenu d'emploi, soit 10 %, par rapport aux deux autres mois du T3. Ces résultats reflètent probablement la fin des contrats des étudiants occupant un emploi d'été et d'autres emplois saisonniers d'été similaires qui se sont terminés à la fin du mois d'août.

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

## Services des incendies

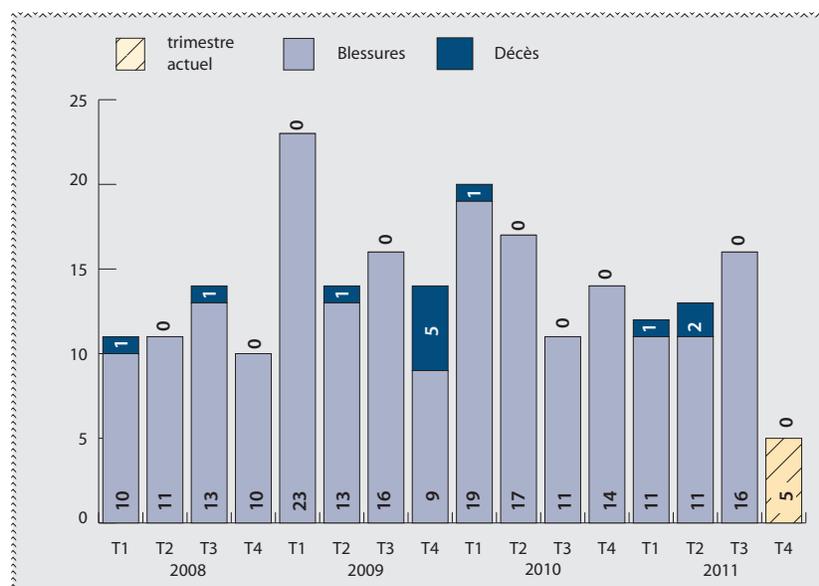
Mesure 25 : Nombre d'incidents où le Service des incendies est intervenu



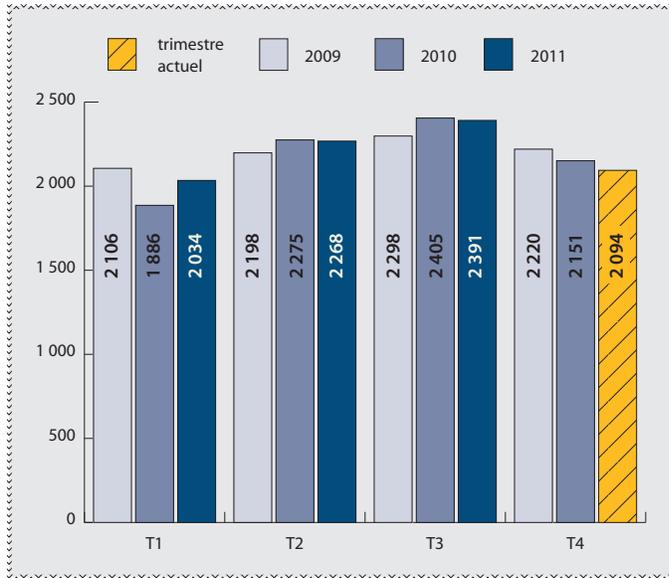
Comparativement au quatrième trimestre de 2010, le nombre d'appels au dernier trimestre de 2011 a reculé de 2,6 %, soit 171 appels. Le nombre d'appels pour des services médicaux auxquels a répondu le Service des incendies d'Ottawa a diminué, passant de 1 386 à 1 211.

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

Il n'y a eu aucun décès lié à un incendie résidentiel au quatrième trimestre.



### Mesure 27 : Volume moyen d'appels par mois

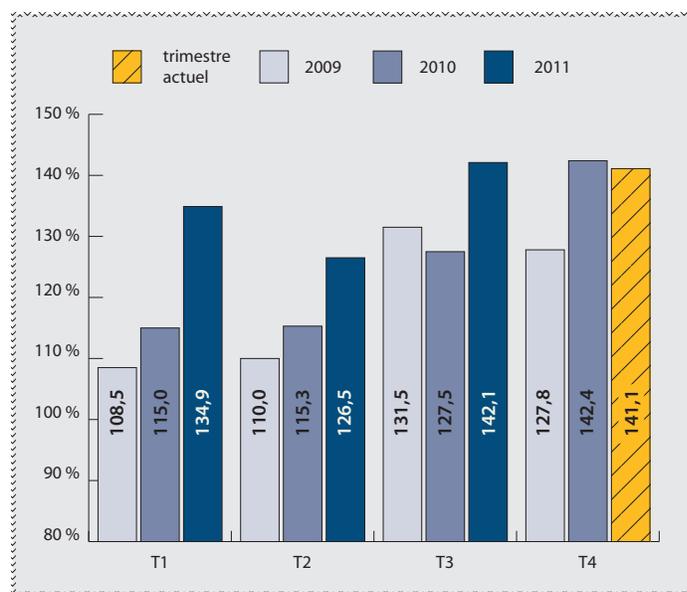


Le volume moyen d'appels par mois aux T4 de 2010 et de 2011 était de 2 151 et de 2 094 respectivement, ce qui représente une baisse moyenne de 57 appels par mois.

Le Service des incendies d'Ottawa a répondu à un nombre moindre d'appels pour des services médicaux au T4 de 2011 par rapport au T4 de 2010.

## Logement social et Gestion des refuges

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



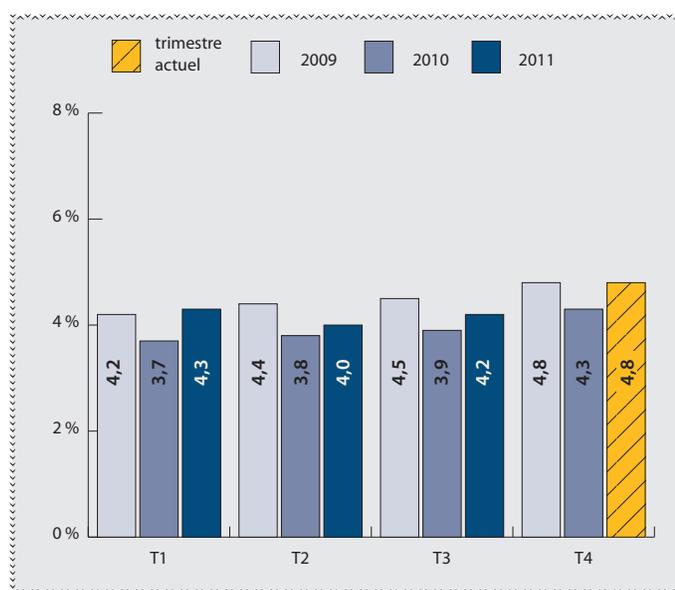
L'examen des taux d'occupation en 2011 révèle une légère diminution de moins de 1 % au T4 par rapport au T3. Cette baisse de 1 % est également observable dans les taux d'occupation si on compare le T4 de 2011 au T4 de 2010.

La diminution globale de l'utilisation des refuges est partiellement due à la légère augmentation du nombre de ménages inscrits à la liste d'attente centralisée qui se sont vu attribuer un logement social (voir la mesure 29 ci-dessous pour obtenir de plus amples renseignements). En plus de la baisse de l'utilisation des refuges par les ménages, le secteur des refuges pour femmes seules a également connu une baisse quant au nombre de clientes et de nuitées.

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

Pendant le T4 de 2011, 4,8 % des ménages inscrits à la liste d'attente centralisée ont été placés dans un logement social; ce pourcentage est un peu plus élevé que le résultat réel du T3 de 2011, qui s'établissait à 4,2 %. La moyenne trimestrielle des douze trimestres précédents est demeurée sensiblement la même au T4, soit de 4,2 %. La moyenne des douze trimestres précédents était également de 4,2 % au T3.

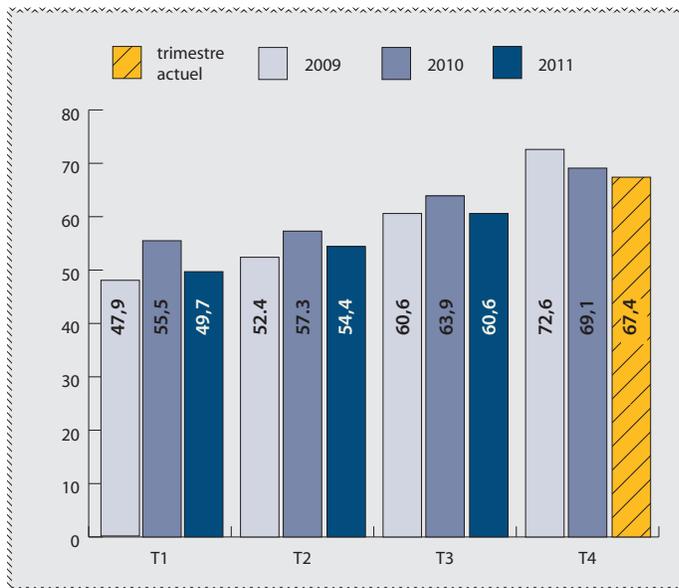
Le nombre de ménages inscrits à la liste d'attente centralisée est légèrement plus élevé depuis quatre trimestres, d'où la faible baisse du nombre moyen de ménages placés par rapport à celui des années précédentes au même trimestre. Le nombre absolu de ménages placés par trimestre demeure toutefois assez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



À la fin du deuxième trimestre de 2011, d'autres ménages ont commencé à recevoir l'aide au loyer grâce au nouveau Programme de suppléments de loyer approuvé par le Conseil. On prévoyait que 450 ménages de la liste d'attente centralisée auraient été logés grâce à ce programme à la fin du quatrième trimestre de 2011. La légère hausse du taux de placement au T4 indique que le nouveau Programme de suppléments de loyer a un effet positif sur le nombre de ménages de la liste d'attente centralisée qui sont placés.

## 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 T4 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 2,4 %. 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 3,6 % au T4 de 2011 comparativement au T4 de 2010. Le nombre de programmes offerts a augmenté de 2,9 %. Ces deux hausses s'expliquent par l'instauration de nouveaux programmes d'automne.

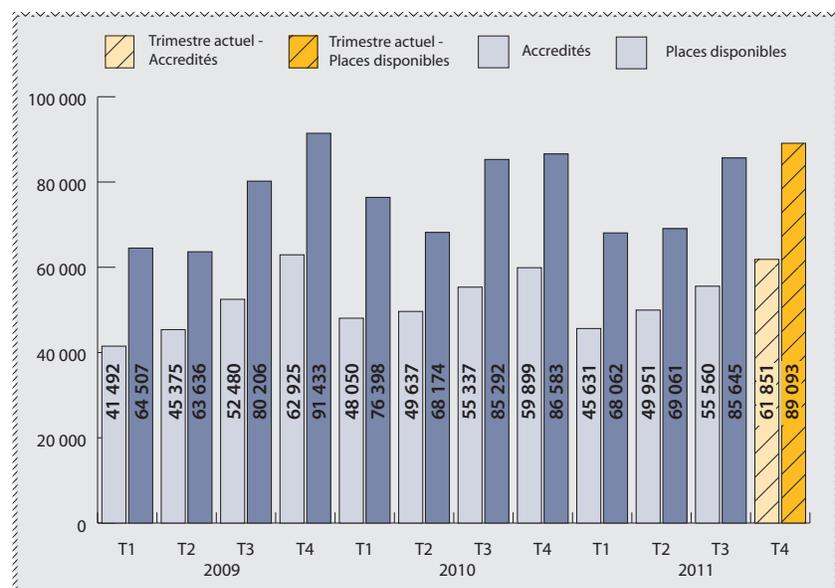
**Nota :**

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

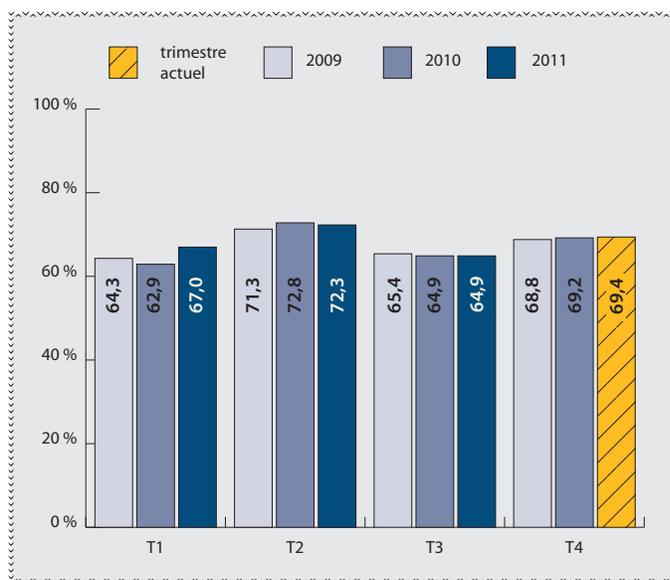
T2 : Période d'inscription au printemps

T3 : Période d'inscription à l'été

T4 : Période d'inscription à l'automne



### Mesure 32 : Pourcentage de participation aux programmes



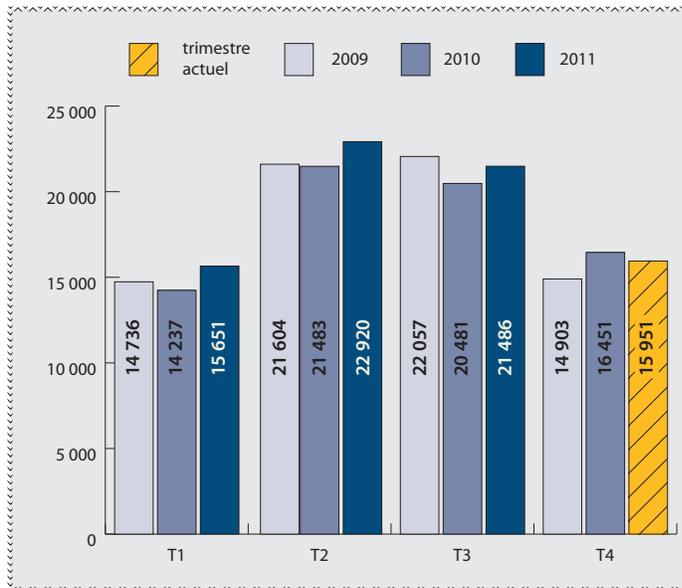
Le taux de participation aux programmes a légèrement augmenté au T4 de 2011 par rapport au T4 de 2010.

**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

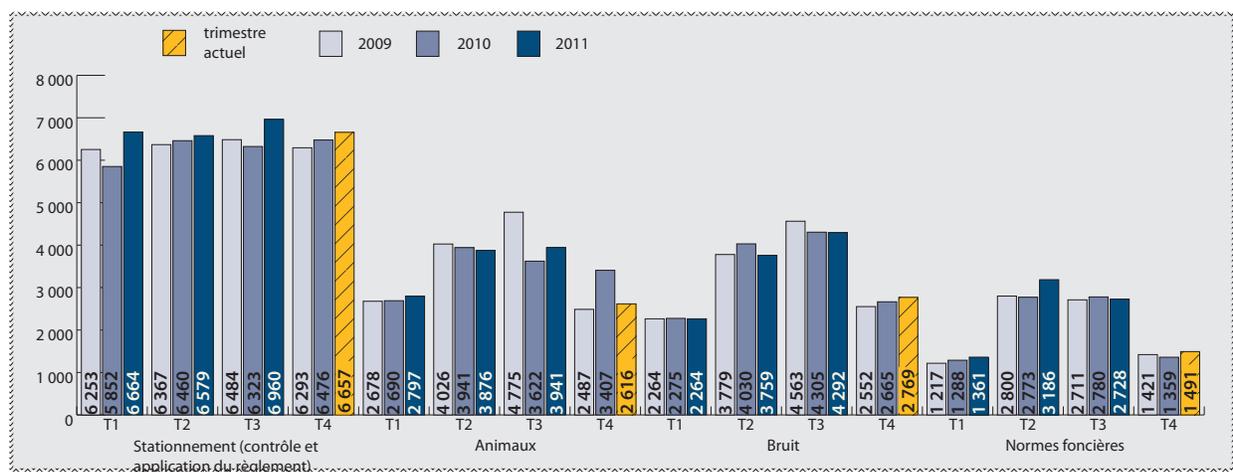
## Services des règlements municipaux

Mesure 33 : Volume total d'appels par trimestre



Les Services des règlements municipaux ont connu une diminution du nombre total d'appels de 3,0 % comparativement au T4 de 2010.

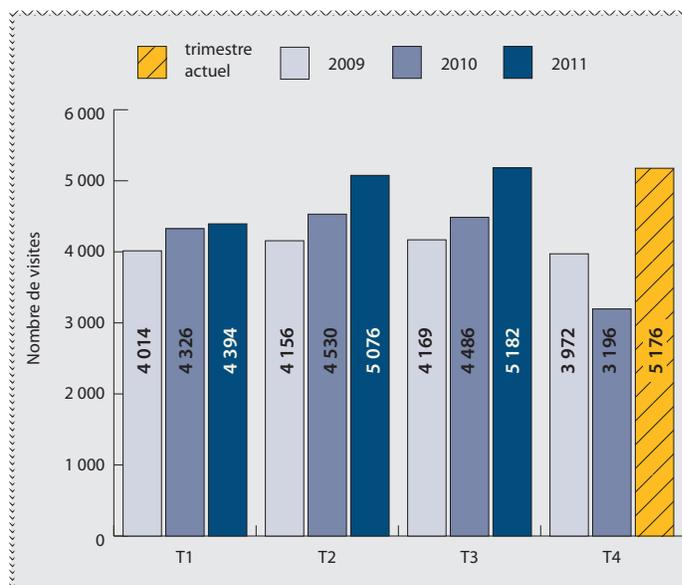
Mesure 34 : Volume d'appels par trimestre pour les quatre types d'appels les plus fréquents



Le volume d'appels est demeuré relativement stable par rapport au T4 de 2010 pour trois des quatre types d'appels (le stationnement [contrôle et application du règlement], les animaux et les normes de biens-fonds), et les appels relatifs aux animaux ont chuté de 23 %.

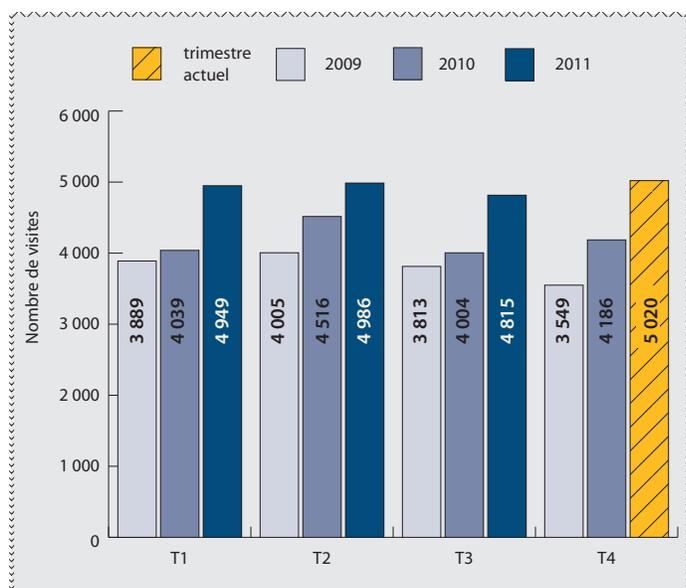
## Santé publique d'Ottawa

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



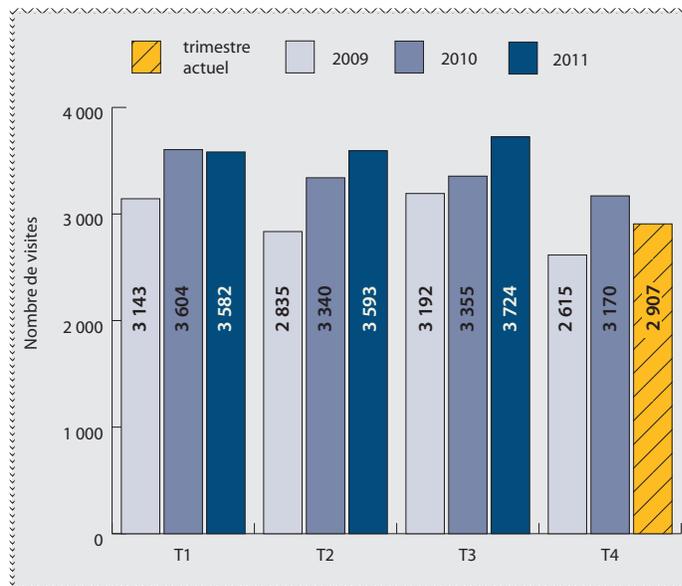
La clientèle du Centre de santé-sexualité ne cesse d'augmenter. En effet, le nombre de clients s'est accru considérablement au T4 de 2011 par rapport au quatrième trimestre des dernières années (5 176 clients par rapport à 3 972, l'ancien nombre record).

Mesure 36 : Nombre de visites aux cliniques dentaires



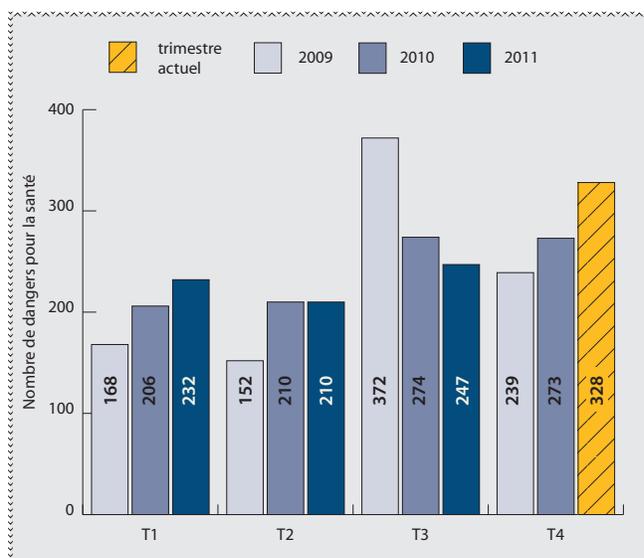
La capacité des cliniques s'est améliorée grâce à l'embauche de trois nouveaux hygiénistes dentaires à temps plein, au moyen du financement offert par Beaux sourires Ontario.

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

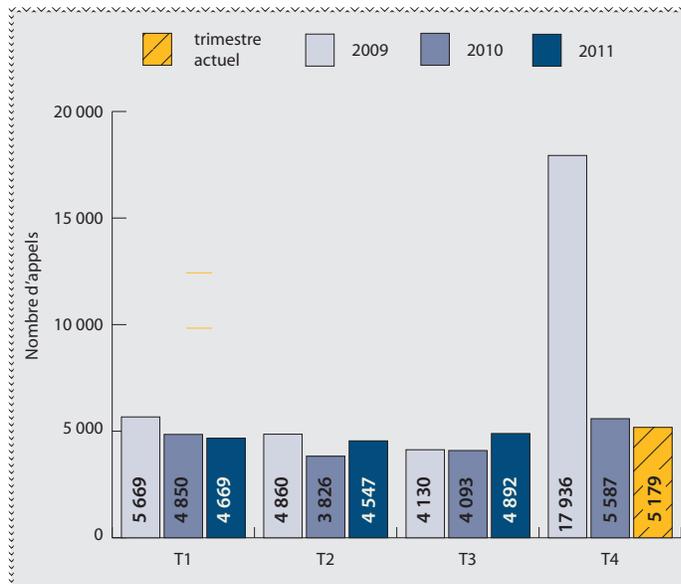


En raison de contraintes budgétaires, les critères relatifs aux visites à domicile ont été modifiés à la mi-octobre. Les visites à domicile ne sont plus offertes aux nouvelles mères qui ne présentent pas de risque. En conséquence, le nombre de visites au T4 était inférieur par rapport aux trimestres précédents. Il est à noter que les statistiques du T4 sont préliminaires, et que les statistiques des T2 et T3 ont été mises à jour.

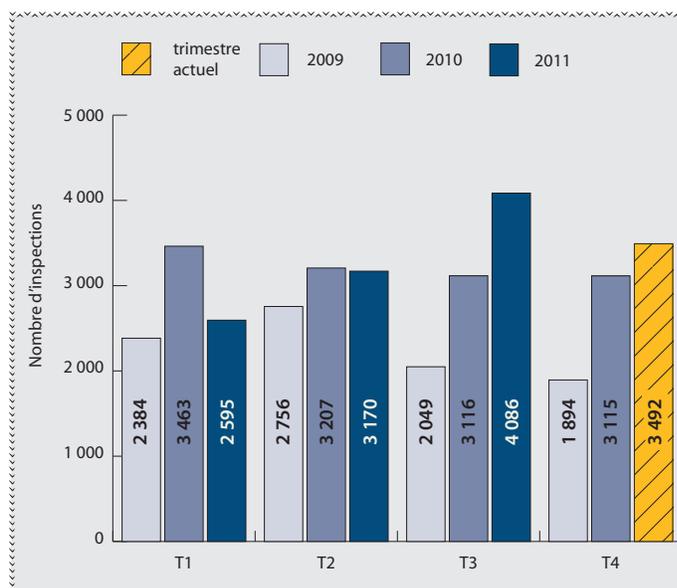
### Mesure 38 : Nombre de dangers pour la santé ayant fait l'objet d'une intervention



Les inspecteurs de l'environnement et des risques sur la santé continuent d'enquêter sur les plaintes liées à la moisissure, à la qualité de l'air intérieur et aux insectes, ainsi que sur les inquiétudes relatives aux rongeurs et autres animaux nuisibles, aux mauvaises odeurs, aux déchets et à l'accumulation compulsive. La hausse du nombre d'enquêtes sur les risques pour la santé au T4 est attribuable à l'augmentation du nombre d'enquêtes sur les punaises de lit, ainsi qu'à la documentation et au suivi améliorés de ces activités.

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

Par rapport aux résultats de 2010, la diminution du nombre d'appels au T4 était liée au transfert des appels portant sur les séances de vaccination contre la grippe vers du personnel non professionnel (environ 800 appels ont été réacheminés). L'augmentation du nombre d'appels comparativement aux trimestres précédents est due aux demandes de renseignements sur la grippe et aux appels liés au sida et à la santé sexuelle.

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

Au cours du T4 de 2011, les inspecteurs de la santé publique ont effectué 3 492 inspections, ce qui comprend des inspections de routine, des demandes particulières, des réinspections et des activités spéciales. L'équipe a mené 12 674 inspections au cours de l'année, dont 89 % dans des contextes de risque élevé, pour un taux de réalisation global de plus de 83 %. Cette année, les inspecteurs de la santé publique et le personnel de soutien ont mis en œuvre une nouvelle pratique en matière d'assurance de la qualité en vue de donner un ordre de priorité aux inspections, ce qui explique le haut pourcentage d'inspections dans les contextes de risque élevé. Au cours de l'année 2011, les inspecteurs ont

également remis plus de 50 avis d'infraction et ont commencé la rédaction d'une nouvelle stratégie d'application de la loi pour améliorer l'homogénéité du service dans tous les services d'alimentation.

## **Service paramédic d'Ottawa**

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

*(aucune donnée ce trimestre)*

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

*(aucune donnée ce trimestre)*

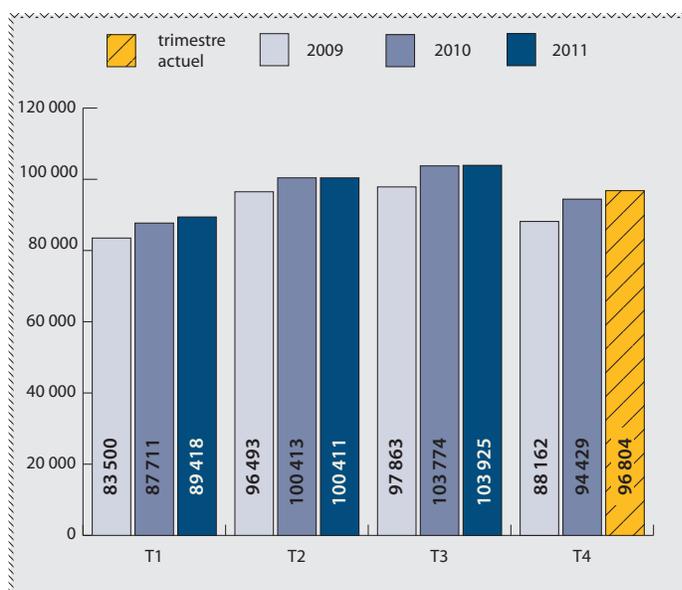
### **Mesure 43: Comparaison entre les délais d'intervention et le volume d'appels**

*(aucune donnée ce trimestre)*

Le Service Paramédic d'Ottawa n'est pas en mesure de fournir des données sur le rendement au T4 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

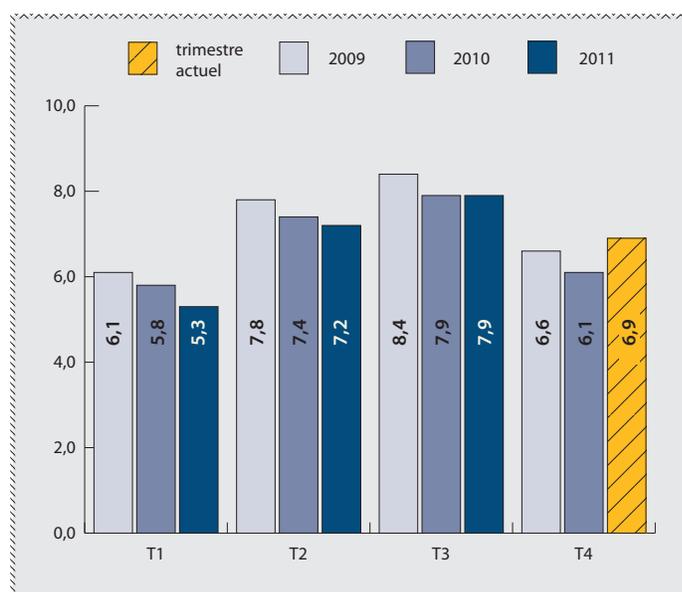
### Mesure 44 : Nombre d'appels de service – toutes les priorités



Le Service de police d'Ottawa a reçu en moyenne 376 000 appels de service par an au cours des cinq dernières années. En 2011, le nombre d'appels est passé à 390 000, soit une hausse de 1 %. Cette augmentation est due à une hausse de 18 % du nombre d'appels traités à l'aide de moyens de rechange par le Service de police d'Ottawa. Inversement, le nombre d'appels nécessitant une intervention mobile a reculé de 5 % (-14 540) en 2011, passant de 279 117 à 264 577.

Après être demeuré stable au troisième trimestre, le nombre d'appels traités par le Service de police d'Ottawa a augmenté de 2,5 % au quatrième trimestre par rapport à la même période l'an dernier.

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

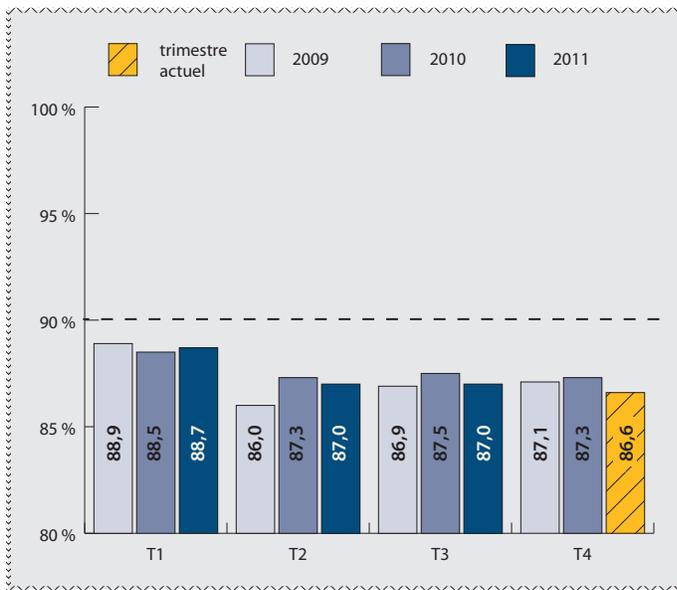


Le nombre d'infractions au *Code criminel du Canada* déclarées par rapport au nombre d'agents assermentés est un indice de la charge de travail. Bien entendu, cette mesure n'englobe pas toute la portée des opérations policières, notamment les initiatives proactives, l'aide aux victimes de la criminalité, 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 dernier.

Au quatrième trimestre de 2011, le nombre d'infractions au *Code criminel* par agent s'est établi à 6,9, soit une hausse de

13 % par rapport à la même période l'an dernier. Cette augmentation est principalement attribuable à la survenance de près de 1 100 infractions supplémentaires au cours de cette période.

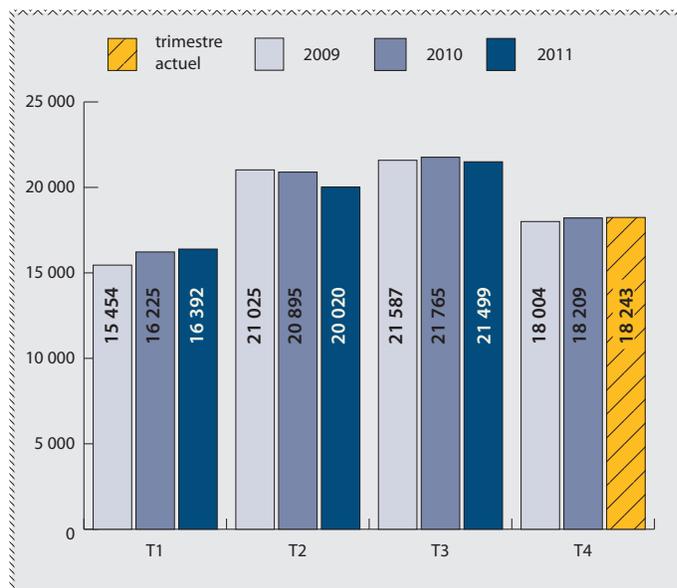
### Mesure 46 : Délai de réponse aux appels de première priorité



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 principaux facteurs sur le délai de réponse sont le nombre d'appels, la durée des déplacements et les ressources disponibles.

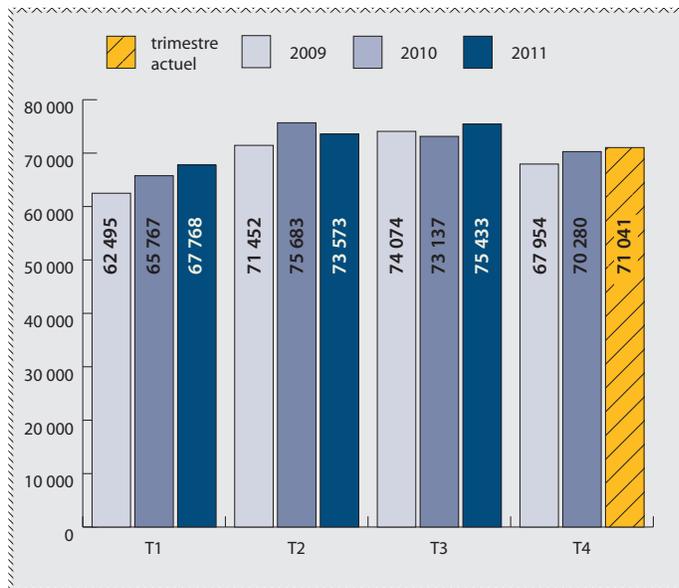
Au quatrième trimestre, le délai de réponse s'est légèrement dégradé (-0,7 point de pourcentage) par rapport aux résultats atteints l'an dernier (87,3 %). Dans l'ensemble, le délai de réponse a légèrement reculé en 2011, passant de 87,6 % à 87,3 % à l'échelle de la ville.

### 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. Au cours des cinq dernières années, le nombre d'appels d'urgence a connu une croissance constante de 11 % pour atteindre plus de 21 000 appels en 2010. Le nombre d'appels d'intervention d'urgence a reculé d'environ 1 %, soit 1 000 appels, en 2011.

Au quatrième trimestre, le nombre d'appels d'intervention d'urgence correspondait à celui de la même période en 2010, et a enregistré une croissance de moins de 1 %, pour atteindre 18 243 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 conditions météorologiques influant sur le nombre d'appels et le comportement des criminels. Le nombre d'heures de service en 2011 a augmenté de 1 % (3 000 heures) pour atteindre 289 000 heures à l'échelle de la ville.

Au milieu de l'année, le nombre d'heures de service est demeuré stable par rapport aux niveaux observés en 2010; toutefois, au cours des deux derniers trimestres, le temps requis pour traiter les appels de service a augmenté de près de 3 000 heures.

Au quatrième trimestre, le nombre d'heures de service s'est accru de 760 heures, soit 1 %, par rapport à l'année précédente.

## Bibliothèque publique d'Ottawa

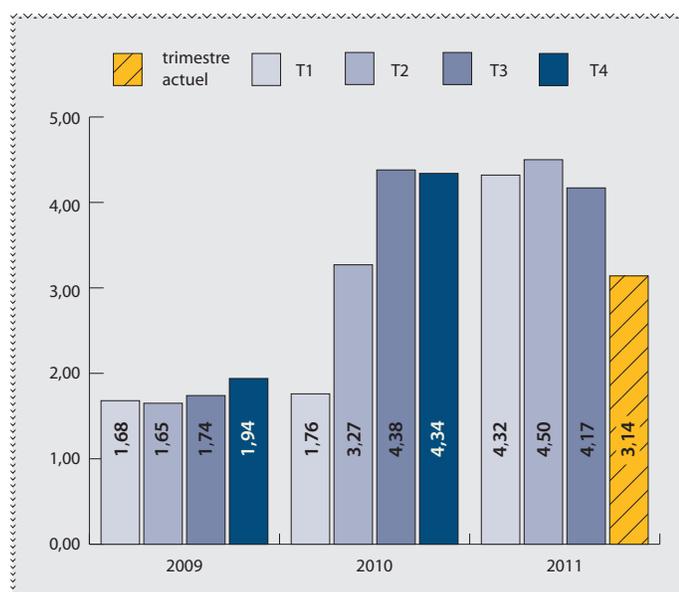
### Mesure 49 : Nombre de mises en circulation par personne (Bibliothèque)



Ce graphique reflète le nombre total d'articles empruntés à la bibliothèque par personne pendant trois mois. Au quatrième trimestre de 2011, le nombre de mises en circulation a connu des hausses de 2,79 % et de 6,3 % comparativement au T4 de 2010 et au T4 de 2009 respectivement. Plusieurs événements ont eu une incidence sur le nombre d'articles empruntés au cours de ces périodes. Au T4 de 2009, la succursale Sunnyside a fermé ses portes le 30 novembre 2009 en raison de travaux de rénovation et a rouvert en août 2010; en novembre 2009, le service de Bibliobus a subi des actes de vandalisme; au T4 de 2010, la succursale Alta Vista a fermé le 7 septembre 2010 en raison de rénovations et a rouvert le 21 janvier 2011; et la succursale de Vanier a été fermée du 28 juin au 19 novembre 2010 pour des rénovations.

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

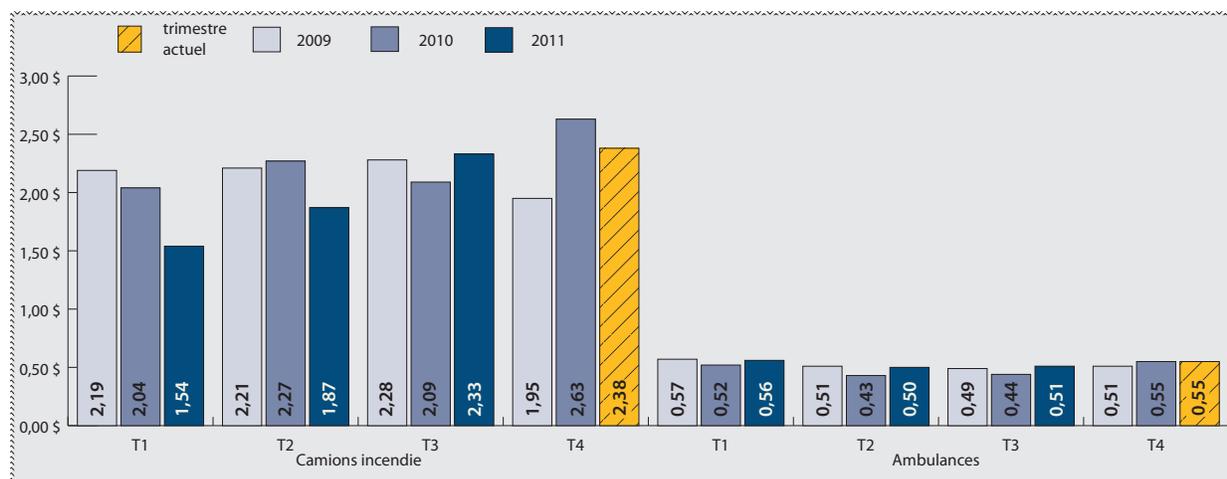
Ce graphique montre le nombre de visites virtuelles sur le site Web de la Bibliothèque publique d'Ottawa par habitant. Au T4 de 2011, le nombre de visites virtuelles a accusé un recul de 26,9 % par rapport au T4 de 2010 et a augmenté de 65,8 % comparativement à la même période en 2009. L'utilisation globale d'Internet à la bibliothèque publique a baissé en raison de la diminution du nombre de visites aux postes de travail publics dans les succursales. Le personnel du STI de la Ville a confirmé que la baisse des visites aux ordinateurs de la bibliothèque en septembre 2011 coïncide avec la mise à niveau du logiciel SiteKiosk, installé sur les postes utilisés pour les recherches dans le catalogue public. (SiteKiosk utilise le site Web de la bibliothèque comme page de départ.) Le personnel du STI n'est pas en mesure de déterminer la cause exacte de la baisse des visites, mais il fait remarquer que la mise à niveau peut avoir entraîné de nouvelles possibilités de gestion des sessions multiples.



Comme il n'y a pas de preuve que l'usage du catalogue papier a diminué pendant cette période, et puisque l'utilisation du site Web à partir de l'extérieur des succursales est demeurée stable, la Bibliothèque publique d'Ottawa explique cette baisse par un détail technique n'ayant pas de répercussion sur l'accès à la bibliothèque virtuelle par le public. Il importe également de signaler qu'aucune baisse correspondante n'a été observée dans l'utilisation des ordinateurs publics en général.

## Services du parc automobile

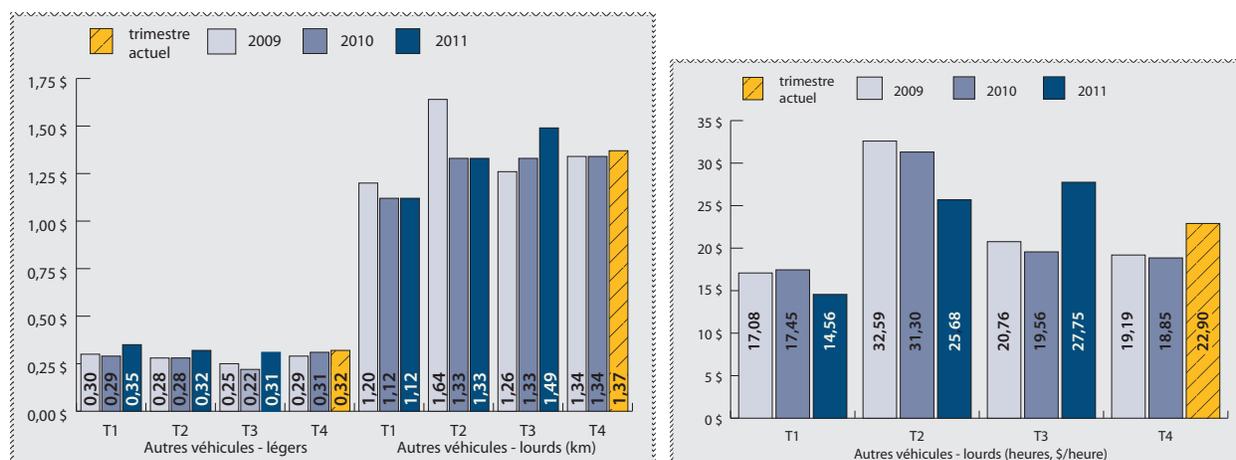
### Mesure 51 : Frais de fonctionnement par km (\$) – camions incendie et ambulances



Les frais de fonctionnement au kilomètre ont tendance à fluctuer davantage pour les camions d'incendie que pour les autres véhicules parce que les premiers 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 correspondent à ceux des T4 précédents.

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



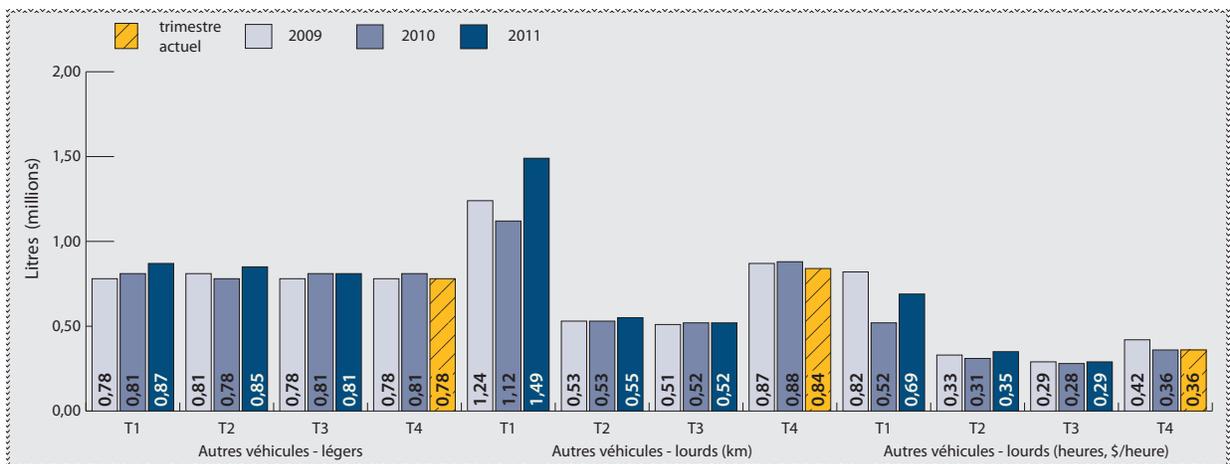
Les frais de fonctionnement au kilomètre des catégories « Autres véhicules – légers », « Autres véhicules – lourds (km) » et « Autres véhicules – lourds (heures) » du T4 de 2011 ont augmenté par rapport aux résultats des T4 précédents en raison de l'augmentation des coûts du carburant.

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



Ce graphique indique le nombre total de litres de carburant consommés pendant la période. 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 pendant la période. Le nombre de litres consommés des catégories « Autres véhicules – légers » et « Autres véhicules – lourds (km et heures) » correspond à celui des T4 précédents.

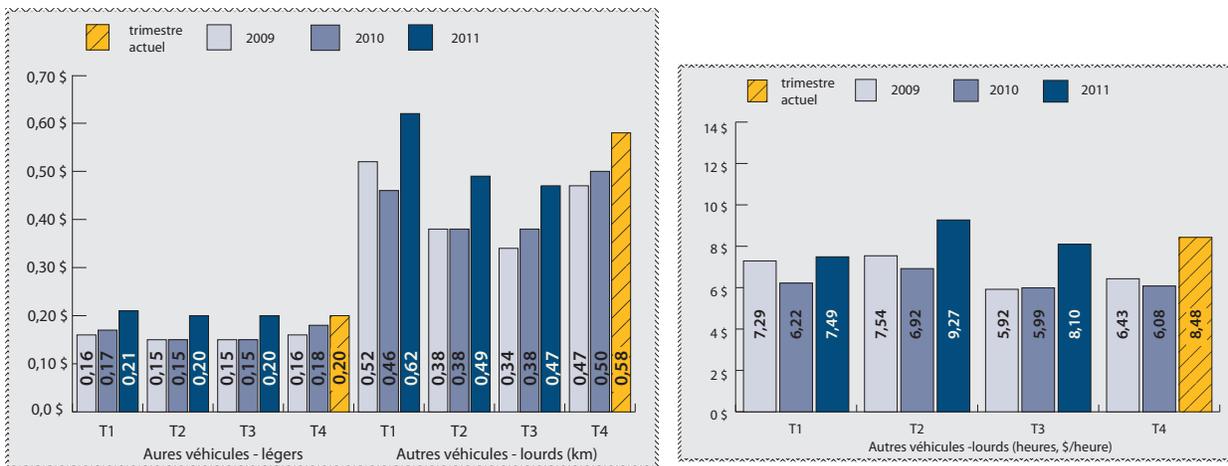
**Mesure 55 : Frais de carburant par kilomètre – camions incendie et ambulances**



La Direction 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.

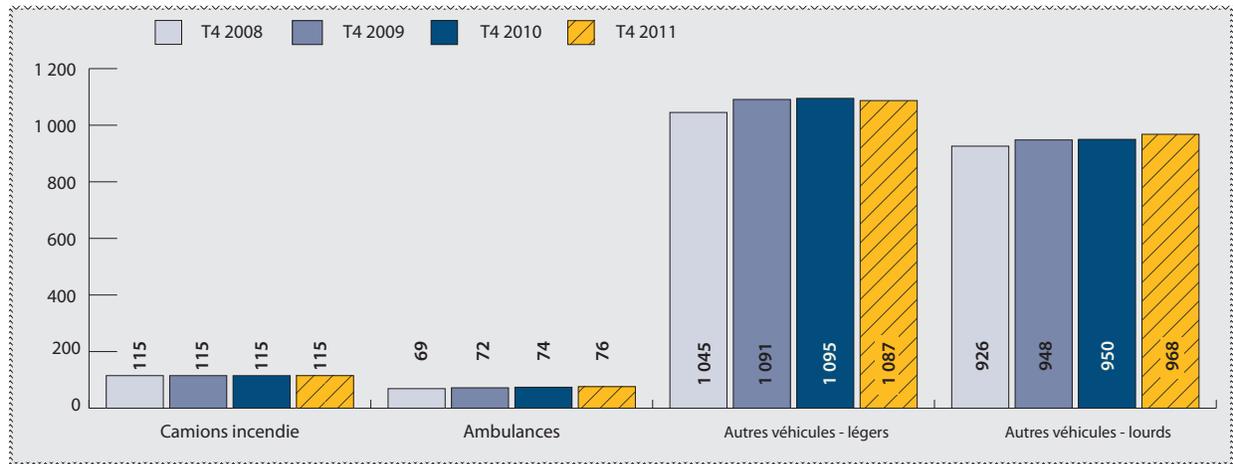
À noter aussi que, s’il est plus rentable de puiser dans les réservoirs municipaux que d’acheter régulièrement à des détaillants, les prix ont quand même augmenté au T4 de 2011. Le prix de l’essence a augmenté de 14 %, celui du diesel, de 23 % et celui du diesel « couleur », de 27 %.

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



Veuillez consulter l’analyse pour la mesure 55.

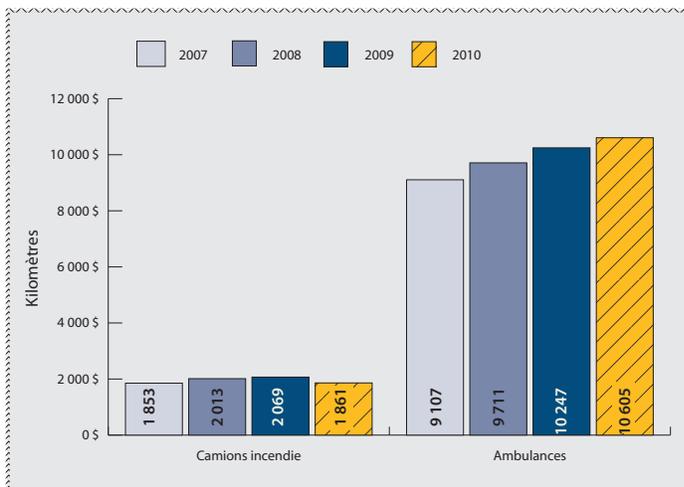
### Measure 57: Nombre de véhicules



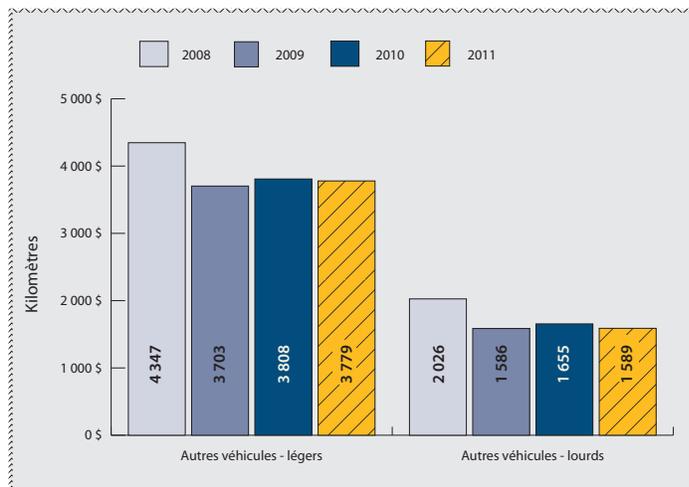
Le nombre de véhicules a tendance à augmenter chaque année en raison de l'arrivée de nouveaux véhicules découlant de la croissance. Cette croissance est soumise à l'approbation du Conseil. Les demandes relatives à la croissance sont soumises à l'approbation du Conseil dans le cadre du processus budgétaire annuel. Malgré l'arrivée de véhicules découlant de la croissance, la catégorie « Autres véhicules – légers » a diminué en nombre en raison du transfert de véhicules à la Société de logement communautaire d'Ottawa (SLCO).

**Remarque :** Ces chiffres excluent les véhicules de transport en commun, les véhicules de police, les remorques, les composants, les fixations et les autres types de matériel qui n'ont pas d'odomètre ou qui ne consomment pas de carburant.

### Measure 58: Nombre moyen de kilomètres parcourus par véhicule – camions incendie et ambulances



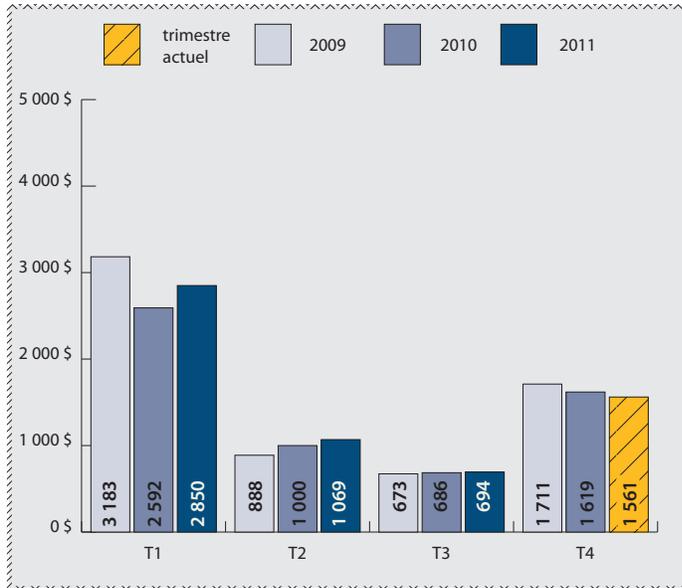
Cette mesure montre le nombre total de kilomètres parcourus au T4 de chaque année, divisé par le nombre total de véhicules de chaque catégorie. Les camions d'incendie ont un bas kilométrage puisqu'on les utilise seulement en cas d'urgence dans leur zone de déploiement désignée. Le nombre de kilomètres parcourus par ambulance a augmenté de 3 % durant le T4 de 2011 comparativement au T4 de 2010.

**Mesure 59: Nombre moyen de kilomètres parcourus par véhicule – autres véhicules légers et lourds**

Cette mesure montre le nombre total de kilomètres parcourus au T4 de chaque année, divisé par le nombre total de véhicules de chaque catégorie. Le nombre moyen de kilomètres parcourus par véhicule des catégories « Autres véhicules – légers » et « Autres véhicules – lourds » a diminué comparativement au T4 de 2010.

## Entretien des routes et Circulation routière

Mesure 60: Frais d'entretien des routes/km



Les dépenses relatives aux routes ont considérablement augmenté du T3 au T4 en raison du début des opérations d'hiver. Cette augmentation est essentiellement attribuable à la réaffectation d'environ 230 membres du personnel du Service des travaux publics de la Direction de l'entretien des routes et de la circulation routière aux opérations hivernales.

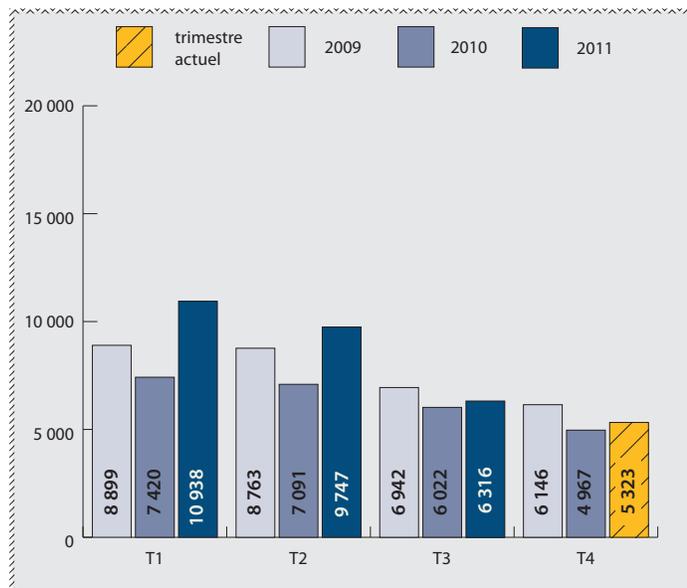
Les frais d'entretien des routes par kilomètre au T4 de 2011 correspondaient à ceux enregistrés à la même période l'an dernier, alors qu'Ottawa avait reçu une accumulation de neige similaire.

Mesure 61: Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des routes

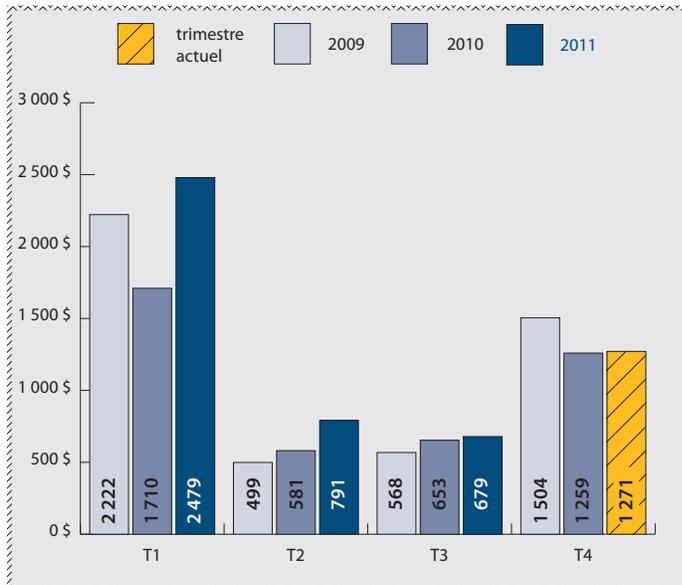
Conformément aux tendances passées, il y a eu une baisse du volume d'appels entre le T3 et le T4. Le T4 de 2011 est le trimestre qui a enregistré le plus faible volume d'appels, comme ce fut le cas dans les dernières années.

Du T4 de 2010 au T4 de 2011, on observe une hausse notable du volume d'appels, plus précisément une augmentation de 58 % des appels liés aux puisards de rue et aux regards. Le nombre de ce type d'appel est monté en flèche par suite des pluies abondantes en octobre.

Les données du Centre d'appels 3 1 1 pour le T4 de 2009 et de 2010 ont été révisées et comprennent maintenant les renseignements à jour sur les routes et les trottoirs.



**Mesure 62: Frais d'entretien des trottoirs et sentiers/km**

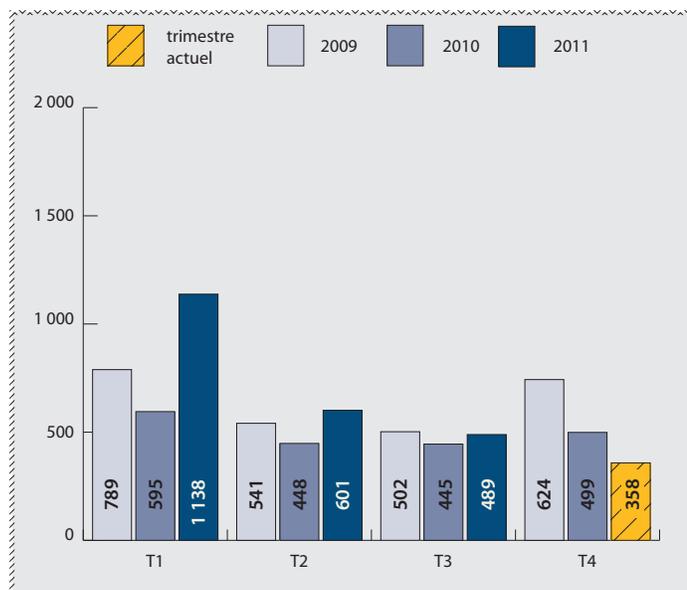


À l’instar des dépenses relatives aux routes, les dépenses relatives aux trottoirs ont augmenté de façon considérable du T3 au T4 avec le début des opérations d’hiver. La réaffectation du personnel du Service des travaux publics aux opérations d’entretien des routes a grandement accru les dépenses trimestrielles.

Les frais d’entretien des trottoirs et des sentiers par kilomètre sont demeurés stables par rapport aux résultats de l’année précédente, ce qui s’explique par une accumulation de neige similaire pendant cette période.

**Mesure 63: 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 a diminué de 28 % au T4 de 2011 comparativement aux résultats de l’année précédente. Il est à noter que le nombre d’appels liés aux trottoirs glissants, glacés, non déneigés ou non sablés a chuté de 48 % par rapport aux résultats de 2010, en raison des températures plus chaudes en décembre.



## Transports à l'échelle de la Ville

### Mesure 64: Tendances en matière de cyclisme – Comptage automatisé

2011/2010	T2	T3	T4	Cumulatif pour l'année
<b>Tendance en fonction de la température</b>	Augmentation de 3 %	Augmentation de 16 %	Augmentation de 27 %	Augmentation de 12 %
<b>Comptage brut</b>	Augmentation de 1,6 %	Augmentation de 25 %	Augmentation de 34 %	Augmentation de 16 %

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 cinq 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).

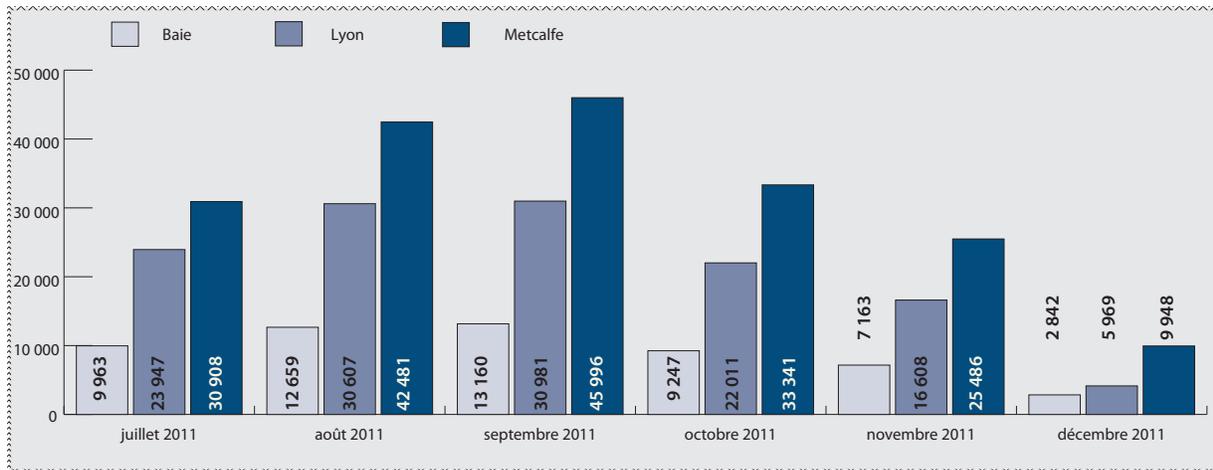
Les données sur le nombre de cyclistes enregistrés en 2010 et en 2011 ont été comparées, d'après les ensembles de données complets du T2, du T3 et du T4 de deux emplacements munis d'un compteur, soit le sentier de la CCN de la rivière des Outaouais, juste à l'est du pont Prince of Wales, et le sentier est de la CCN du Canal Rideau, entre les ponts Laurier et Corktown. Les données du T4 ne comprennent que les comptages d'octobre et de novembre, puisque les voies cyclables ne sont pas toutes entretenues en hiver.

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<sup>1</sup>) ont été dégagées afin d'établir les tendances en fonction des comportements et des conditions météorologiques. Le tableau de la mesure 62a résume les tendances du T2, du T3, du T4 et de l'ensemble de l'année; ces pourcentages ont été établis en fonction des 600 000 voyages à vélo dénombrés au cours de cette période. L'établissement des prochains bilans trimestriels sera facilité par l'extension du réseau de compteurs, qui permettra d'accroître la diversité géographique et la densité d'échantillonnage. Il convient de préciser que ces chiffres ne représentent pas les tendances en matière de cyclisme à l'échelle de la ville.

En comparant les tendances des données brutes relatives au cyclisme de 2010 et de 2011, on observe que le taux de cyclisme n'a que légèrement augmenté au printemps, en raison des températures très froides en 2011, alors que les températures ont été plutôt au-dessus de la moyenne pendant l'été, et beaucoup plus élevées que la moyenne à l'automne 2011 (de 2 °C). Les comptages bruts sont donc beaucoup plus élevés au T3 et au T4 de 2011 qu'en 2010. Compte tenu des conditions météorologiques, l'augmentation du taux de cyclisme sous-jacent de 2010 à 2012 a été estimée à 12 %.

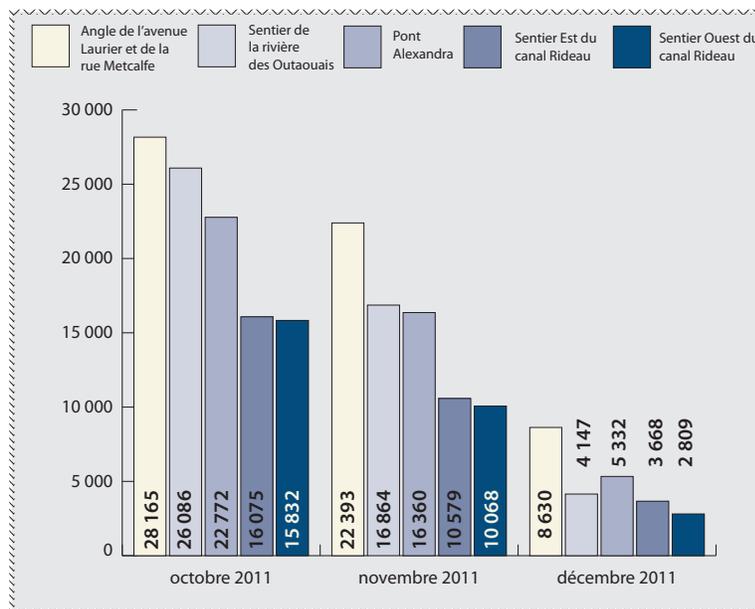
<sup>1</sup> Miranda-Moreno, L., et T. Nosal. « Weather or Not to Cycle: Temporal Trends and Impact of Weather on Cycling in an Urban Environment », publié dans le *Transportation Research Record: Journal of the Transportation Research Board*, no 2247 (2011).

**Mesure 65: Voies cyclables séparées de l'avenue Laurier – Comptage mensuel en 2011**



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 comptages mensuels de 2011 sont présentés sous forme de nombre total de voyages par mois (le total des deux directions).

**Mesure 66: Avenue Laurier par rapport aux autres voies (déplacements les jours de semaine au T4)**



Comparativement aux autres voies cyclables importantes à Ottawa, la circulation des vélos le long de l'avenue Laurier se maintient davantage à l'approche de l'hiver, lorsque les conditions météorologiques se détériorent. La circulation à vélo en semaine au coin de Laurier et de Metcalfe dépassait les relevés de toutes les autres voies cyclables importantes après la deuxième semaine d'octobre, comme l'illustre la mesure 65.

## Définitions ou notes explicatives

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"> <li>• Les révisions ou les demandes mineures sans avis public doivent être approuvées par l'urbaniste, le délai de traitement étant de 42 jours.</li> <li>• Les demandes plus complexes sans avis public ou consultation publique doivent être approuvées par le gestionnaire, le délai de traitement étant de 49 jours.</li> <li>• 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.</li> </ul>
Mesure 5 : Demandes de permis de construire soumises	<p><b>Maisons :</b> 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><b>Petits bâtiments :</b> 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><b>Grands bâtiments :</b> Cette catégorie englobe habituellement les bâtiments commerciaux d'une superficie supérieure à 600 m<sup>2</sup> ou de trois étages et plus, ainsi que les types de demandes de permis qui suivent : ajouts, ferme, aménagement, nouveautés.</p> <p><b>Bâtiments complexes :</b> 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"> <li>• <b>Maisons</b> - 10 jours ouvrables</li> <li>• <b>Petits bâtiments</b> - 15 jours ouvrables</li> <li>• <b>Grands bâtiments</b> - 20 jours ouvrables</li> <li>• <b>Bâtiments complexes</b> - 30 jours ouvrables.</li> </ul> <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><b>Petits projets de propriétaires fonciers</b> (modifications intérieures, terrasses, galeries, remises) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 jours (prescrit par la loi provinciale)</li> <li>• 5 jours (améliorations approuvées par le Conseil)</li> </ul> <p><b>Aménagements</b> (réaménagement d'un espace dans un bâtiment existant pour un locataire commercial) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 15-30 jours (prescrit par la loi provinciale)</li> <li>• 10 jours (améliorations approuvées par le Conseil)</li> </ul>
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><b>Nota 1 :</b> 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"> <li>• 50 % par la province/50 % par la Ville pour les frais d'administration,</li> <li>• 80 % par la province/20 % par la Ville pour les frais liés à l'aide financière (prestations versées aux clients).</li> </ul> <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><b>Nota 2 :</b> 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"> <li>• Ontario au travail – adultes, Ontario au travail – enfants de 0 à 17 ans</li> <li>• Enfants à charge du POSPH (18+) qui n'ont plus de carte POSPH</li> <li>• Bénéficiaires du POSPH qui n'ont pas de carte de soins dentaires</li> <li>• Clients des Soutiens essentiels de santé et de services sociaux</li> <li>• Clients du POSPH qui ne peuvent trouver un cabinet privé prêt à les accepter en cas d'urgence</li> <li>• 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.]</li> </ul>
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).

<b>Mesure</b>	<b>Définitions ou notes explicatives</b>
<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 km<sup>2</sup> par année sur une superficie de 6 km<sup>2</sup> 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 km<sup>2</sup> par année sur une superficie de 6 km<sup>2</sup> 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"> <li>• le carburant</li> <li>• les pièces</li> <li>• la main-d'oeuvre (le coût réel des salaires, des avantages sociaux et des heures supplémentaires des mécaniciens)</li> <li>• les réparations à l'extérieur (les frais engagés lorsque les véhicules doivent être réparés dans des garages externes (secteur privé)).</li> </ul> <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](mailto:info@ottawa.ca)  
[www.ottawa.ca](http://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.