

Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil T1

janvier – mars 2009
Ville d'Ottawa



2009043038

 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 de transport en commun

Le taux d'achalandage du transport en commun conventionnel est inférieur à celui du T1 2008 en raison de l'interruption de travail qui a duré de 2008 jusqu'au début de 2009 (figure 1). De nouvelles mesures de la ponctualité, de la performance mécanique et de l'efficacité de l'exploitation ont été instaurées pour le T1 2009 et serviront de valeurs de référence pour la période de déclaration en cours (figures 3, 6 et 7).

Services des déchets solides

La quantité de déchets recyclés est demeurée essentiellement constante par rapport au niveau du T1 2008, tandis que la quantité totale de déchets enfouis a diminué par rapport à la même période en 2008, ce qui est le reflet d'une diminution générale de 3 % de la quantité totale de déchets recueillis (figure 9).

Services du code du bâtiment

Les cinq quartiers qui représentent la plus grande activité liée aux permis de construire (49,3 %) sont Barrhaven, Cumberland, Somerset, Gloucester-Nepean Sud et Kanata Nord (figure 15).

Le rendement de la Direction au sujet du traitement des demandes dans les délais prescrits par la loi s'est amélioré dans l'ensemble, surtout grâce à la mise en œuvre du processus du portail Demandes de permis de construire (figure 17).

Service de police

Après un sommet en 2007, le nombre total d'appels (toutes priorités confondues) a été ramené aux niveaux habituels en 2008. Au premier trimestre de 2009, le nombre d'appels avait diminué de 4 % au cours des deux dernières années en raison de plusieurs facteurs, notamment l'ajout de 36 agents qui permettent d'améliorer l'application proactive de la loi (figure 19). Les appels d'urgence de première priorité sont toutefois demeurés stables pendant le T1 des trois dernières années, soit à environ 15 500 (figure 22).

Service des incendies

Le nombre d'incidents où le Service des incendies est intervenu a subi une tendance à la hausse depuis 2007. Le nombre d'incidents a augmenté de 8,1 % du T1 2008 au T1 2009 et de 12,1 % par rapport au T1 2007 (figure 29).

Logement social et Gestion des refuges

La moyenne des taux d'occupation des lits dans les refuges au T1 2009 a suivi les tendances habituelles, diminuant de 8,05 % par rapport au T4 2008, ce qui constitue toutefois une augmentation de 7,21 % par rapport au T1 2008 et est l'indice d'une hausse annuelle de l'utilisation générale des refuges (figure 32).

Services des parcs, des loisirs et de la culture

Le nombre de participants à des programmes accrédités pour 1 000 habitants a progressé de 1,9 % au T1 2009 par rapport au T1 2008 (figure 34).

Service des règlements municipaux

On a assisté à une diminution de 7 % du nombre d'appels de tout genre entre le T1 2008 et le T1 2009, surtout en raison de l'assouplissement des règlements sur le surstationnement à la suite de la grève du transport en commun (figure 37).

Santé publique Ottawa

Au T1 2009, les visites dans les cliniques de santé-sexualité ont augmenté en raison de l'usage accru de la clinique principale, compensé par une légère diminution de l'utilisation des cliniques satellites (figure 39).

Au T1, 66 % des services d'alimentation à risque élevé ont été inspectés (figure 44).

Communications et Service à la clientèle

Le nombre d'appels faits au Centre d'appels a augmenté de 9,4 % au T1 2009 par rapport à la même période en 2008, principalement en raison de la grève du transport en commun (figure 57). Même si le nombre d'appels a augmenté, 81 % des appels ont obtenu une réponse dans les 120 secondes, dépassant la cible fixée à 80 % (figure 58).

Le nombre de visites à *ottawa.ca* au T1 2009 s'est accru de 6 % par rapport à la même période en 2008 (figure 62).

Entretien des routes et Circulation routière

Les frais par kilomètre d'entretien des routes et des sentiers au T1 de chaque année sont directement liés à la sévérité des conditions hivernales. Puisque le T1 2009 a été moins difficile que le T1 2008, les frais ont diminué en conséquence. Les autres impacts sur les activités au T1 incluaient l'enlèvement de la neige qui s'était accumulée pendant le T4 2008, la nécessité d'améliorer l'entretien pour assurer une meilleure mobilité des piétons et l'accès au stationnement pendant la grève du transport en commun, ainsi que des parties du nettoyage printanier qui ont été devancées au T1 en raison des conditions printanières précoces (figures 63 et 65).

Conclusion

Le contenu du douzième rapport trimestriel décrit en détail le rendement de la Ville dans ses secteurs de programme. Le Service du développement et du rendement organisationnels collaborent 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 Jennifer O'Donoughue, gestionnaire, Services des affaires municipales, Développement et rendement organisationnels, à Jennifer.O'donoughue@Ottawa.ca, 613 580 2424, poste 19036.

Jennifer O'Donoughue
Gestionnaire, Services des affaires municipales
Développement et rendement organisationnels
Ville d'Ottawa

Table des matières

COMITÉ DU TRANSPORT EN COMMUN

1 Services de transport en commun

- 1 Figure 1 : Achalandage du transport en commun conventionnel
- 1 Figure 2 : Taux d'occupation
- 2 Figure 3 : Ponctualité du service
- 2 Figure 4 : Pourcentage de trajets planifiés qui ont été effectués
- 3 Figure 5 : Objectif du service d'entretien atteint – transport en commun
- 3 Figure 6 : Taux de défaillance mécanique et incidence sur le service
- 4 Figure 7 : Efficacité de l'exploitation
- 4 Figure 8 : Utilisation des parcs o bus

COMITÉ DE L'URBANISME ET DE L'ENVIRONNEMENT

5 Services des déchets solides

- 5 Figure 9 : Nombre total de tonnes de déchets domestiques recyclés et nombre total de tonnes de déchets domestiques enfouis par trimestre
- 5 Figure 10 : Pourcentage des déchets réorientés (bacs bleus et noirs seulement) : immeubles à appartements et résidences privées
- 6 Figure 11 : Pourcentage de déchets réorientés (tous les flux de déchets)

7 Urbanisme

- 7 Figure 12 : Nombre de demandes d'aménagement traitées par trimestre
- 7 Figure 13 : Examen en temps voulu – pourcentage de demandes de modification au règlement de zonage présentées au Conseil municipal en temps opportun
- 8 Figure 14 : Examen en temps voulu – pourcentage de demandes de délégation de pouvoir au personnel pour lesquelles une décision est prise en temps opportun

9 Services du code du bâtiment

- 9 Figure 15 : Total des permis de construire délivrés par quartier
- 10 Figure 16 : Demandes de permis de construire soumises – comparaison du T1 sur quatre ans
- 10 Figure 17 : Pourcentage de demandes déterminées dans les délais prescrits par la loi
- 11 Figure 18 : Pourcentage des demandes déterminées dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil)

COMMISSION DE SERVICES POLICIERS

12 Service de police

- 12 Figure 19 : Nombre d'appels de service – toutes les priorités
- 12 Figure 20 : Nombre d'infractions au *Code criminel* traitées par policier
- 13 Figure 21 : Délai de réponse aux appels de première priorité
- 13 Figure 22 : Appels d'urgence concernant des services (première priorité)
- 14 Figure 23 : Heures de service (demandes des citoyens nécessitant une intervention mobile)

COMITÉ DES SERVICES COMMUNAUTAIRES ET DE PROTECTION

15 Services sociaux et communautaires – Services d’emploi et d’aide financière

- 15 Figure 24 : Nombre de cas et de bénéficiaires d’Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées
- 15 Figure 25 : 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)
- 16 Figure 26 : Nombre moyen de participants aux programmes d’emploi (y compris les ateliers et la présence aux sections des ressources à l’emploi)
- 16 Figure 27 : Nombre de cas d’Ontario au travail terminés
- 17 Figure 28 : Nombre moyen de jours entre la demande et la vérification pour Ontario au travail

18 Service des incendies

- 18 Figure 29 : Nombre d’incidents où le Service des incendies est intervenu
- 18 Figure 30 : Nombre de blessures et de décès liés à des incendies chez des particuliers
- 19 Figure 31 : Volume moyen d’appels par mois

20 Logement social et Gestion des refuges

- 20 Figure 32 : Moyenne des taux d’occupation des lits dans les refuges
- 20 Figure 33 : Pourcentage des particuliers et des familles en attente d’un logement social qui ont été placés

21 Services des parcs, des loisirs et de la culture

- 21 Figure 34 : Nombre de participants à des programmes accrédités par 1 000 habitants
- 21 Figure 35 : Nombre de participants et de places disponibles dans les programmes accrédités
- 22 Figure 36 : Pourcentage de participation au programme

23 Services des règlements municipaux

- 23 Figure 37 : Volume total d’appels par trimestre
- 23 Figure 38 : Volume d’appels par trimestre pour les quatre types d’appels les plus fréquents

24 Santé publique Ottawa

- 24 Figure 39 : Nombre de visites au Centre de santé-sexualité
- 24 Figure 40 : Nombre de visites aux cliniques dentaires
- 25 Figure 41 : Nombre de visites aux jeunes familles par une infirmière en santé publique ou un responsable des visites familiales
- 25 Figure 42 : Nombre de dangers pour la santé ayant fait l’objet d’une intervention
- 26 Figure 43 : Nombre d’appels à la ligne d’information de Santé publique
- 26 Figure 44 : Nombre d’inspections effectuées dans les services d’alimentation

27 Bibliothèque publique d’Ottawa

- 27 Figure 45 : Nombre de prêts par habitant
- 27 Figure 46 : Nombre de visites électroniques par habitant

28 Service paramédic d’Ottawa

- 28 Figure 47 : Nombre moyen d’interventions mensuelles des véhicules de SMU par trimestre
- 28 Figure 48 : Nombre total d’interventions trimestrielles des véhicules de SMU par code de priorité
- 29 Figure 49 : SMU – Taux de réponse par un véhicule avec ambulancier paramédical
- 29 Figure 50 : Délai de réponse dans le 90e percentile pour les appels dont l’urgence constitue un danger de mort

COMITÉ DES SERVICES ORGANISATIONNELS ET DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

30 Services du parc automobile

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

34 Communications et Service à la clientèle

- 34 Figure 57 : Nombre total d'appels pris par le Centre d'appels 3-1-1
- 34 Figure 58 : Pourcentage des appels pris en 120 secondes ou moins (objectif de 80 %)
- 35 Figure 59 : Cinq demandes de service les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1
- 35 Figure 60 : Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1
- 36 Figure 61 : Volume total des opérations du Centre du service à la clientèle
- 36 Figure 62 : Pénétration des services électroniques

COMITÉ DES TRANSPORTS

37 Entretien des routes et Circulation routière

- 37 Figure 63 : Frais d'entretien des routes/km
- 37 Figure 64 : Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des routes
- 38 Figure 65 : Frais d'entretien des trottoirs et sentiers/km
- 38 Figure 66 : Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des trottoirs et des sentiers

39 Transports à l'échelle de la Ville

- 39 Figure 67 : Nombre de bicyclettes (de 8 h à 9 h et de 16 h à 17 h) à sept endroits clés

40 Services d'infrastructure

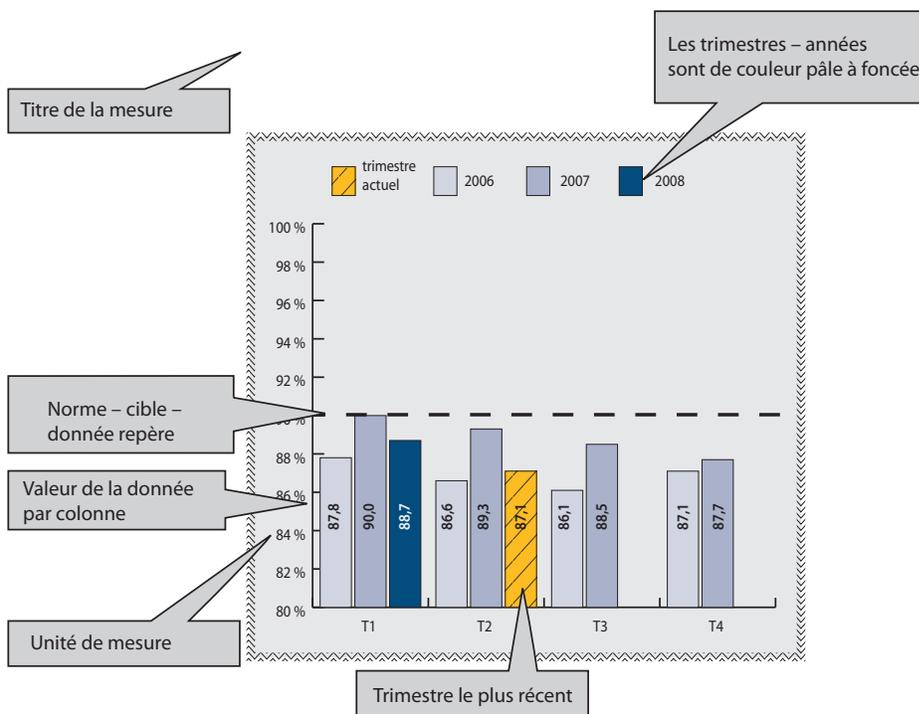
- 40 Figure 68 : Total des contrats d'asphalte passés en tonnes uniquement pour les projets gérés par la Ville (renouvellement, prolongations, élargissement)

41 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.

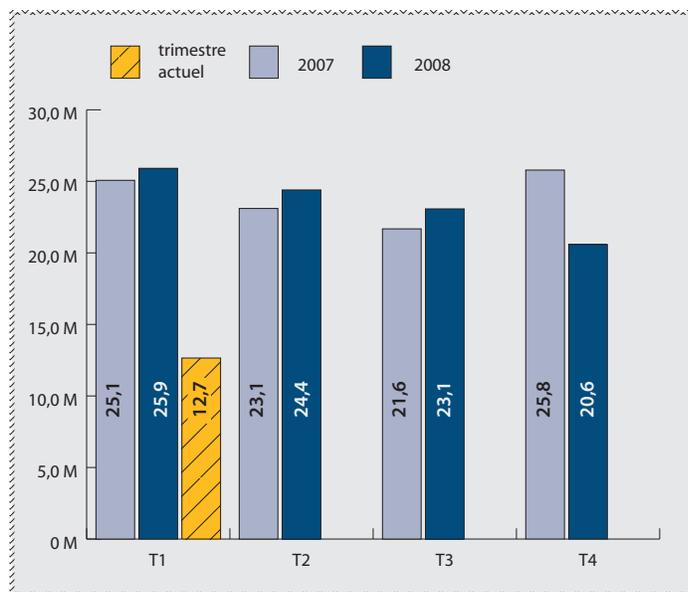
Figure X : Nom de la mesure présentée



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 et notes explicatives à la page 41.

Services de transport en commun

Figure 1 : Achalandage du transport en commun conventionnel

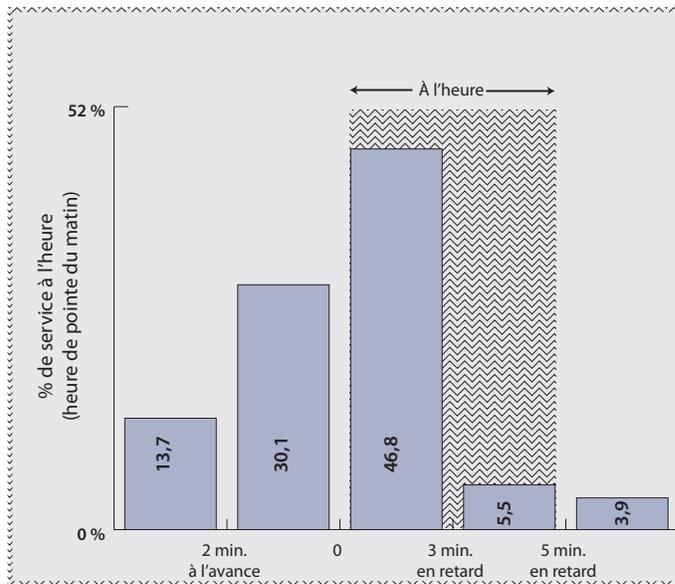


Le transport en commun conventionnel comprend le service régulier (autobus et O train), le transport en commun scolaire et le transport des passagers quotidiens, mais non les services Paratranspo. Le conflit de travail qui a débuté en décembre 2008 a entraîné une interruption du service jusqu'au 7 février 2009, le service reprenant graduellement par la suite. L'achalandage au cours du premier trimestre (T1) de 2009 affiche par conséquent une diminution de 50,9 % par rapport à la même période en 2008. À la fin du conflit de travail, l'achalandage est presque retourné au niveau habituel pendant le dernier mois du T1 2009.

Figure 2 : Taux d'occupation

Étant une mesure clé de l'efficacité du transport en commun, l'occupation mesure quelle proportion de la capacité de service offerte par les Services de transport en commun est consommée par la clientèle. Un compte rendu trimestriel sur l'occupation, mesuré comme la somme réelle des kilomètres-passagers parcourus par siège-kilomètre offert, sera présenté à compter du prochain trimestre.

Figure 3 : Ponctualité du service



La norme de service « à l'heure » a été modifiée dernièrement et ne signifie plus désormais ne pas être plus de 2 minutes à l'avance et plus de 3 minutes en retard mais bien ne pas arriver à l'avance et ne pas être plus de 5 minutes en retard. Cette nouvelle norme est conforme à la pratique industrielle. Depuis le T1 2009, cette norme de service est mesurée constamment sur tous les parcours à l'aide de la technologie de localisation mondiale plutôt que de façon périodique, à des moments précis. Le graphique montre que la norme de service antérieure a été respectée dans 77 % des situations pendant le premier trimestre, alors que la norme révisée l'a été 52 % du temps. Puisque le T1 2009 était le premier trimestre

où la nouvelle norme et la nouvelle technologie étaient employées, aucune donnée comparative avec les trimestres précédents n'est présentée et le T1 servira de valeur de référence aux améliorations qui seront mesurées lorsque le personnel opérationnel adoptera les nouvelles normes.

Figure 4 : Pourcentage de trajets planifiés qui ont été effectués

Selon la nouvelle norme des Services de transport en commun, 100 % des trajets inscrits à l'horaire doivent être effectués. Le premier trimestre de 2009 a été marqué par la reprise graduelle du service après le conflit de travail et l'interruption du service.

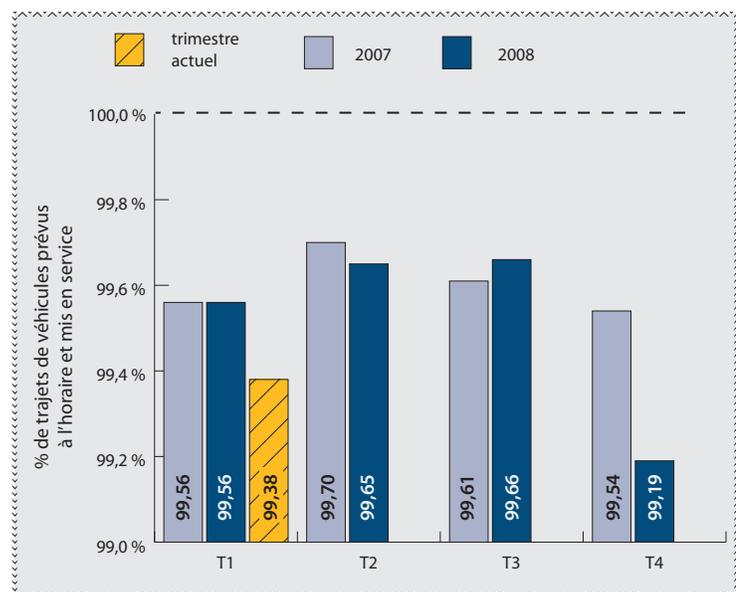
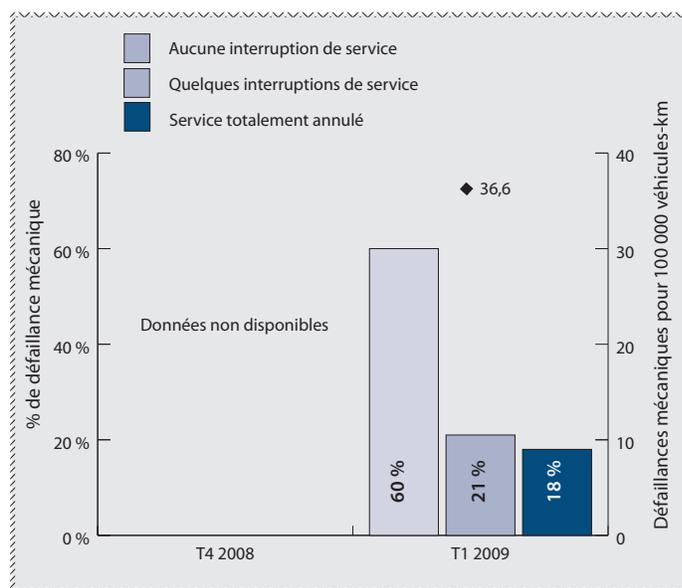


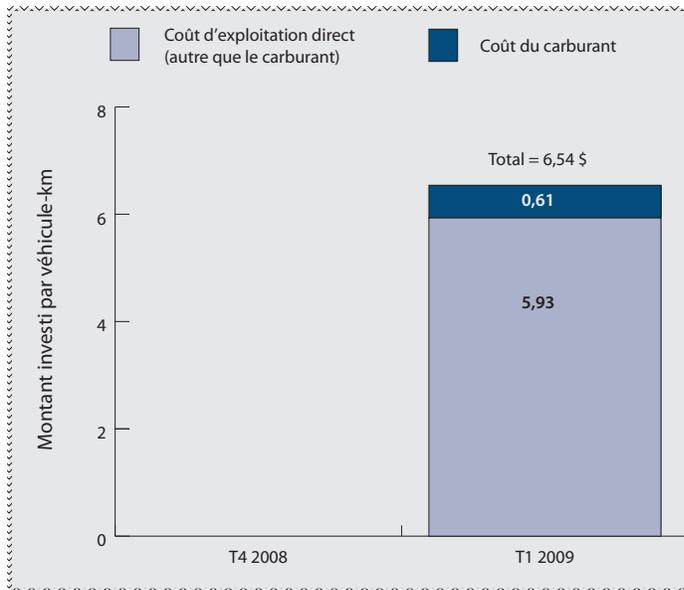
Figure 5 : Objectif du service d'entretien atteint – transport en commun

Cette mesure et des mesures connexes dans la Direction de l'entretien du transport en commun sont renforcées grâce à l'accent accru mis sur l'objectif opérationnel et à l'amélioration des pratiques de collecte et de suivi des données. Les cibles fixées pour les Services de transport en commun sont la disponibilité du service à 100 % en tout temps et l'utilisation du parc d'autobus à 90 %. Les valeurs de référence et les structures de déclaration de cette mesure seront élaborées au cours de l'année 2009.

Figure 6 : Taux de défaillance mécanique et incidence sur le service

Le taux de défaillance mécanique repose sur le nombre réel de défaillances des autobus affectés au service et qui ont dû être retirés du service. Pendant les mois d'hiver du T1, le taux de défaillance mécanique a été de 36,6 pour 100 000 véhicules-km. La mesure de l'efficacité opérationnelle est la capacité de réduire le nombre de parcours d'autobus touchés par des défaillances mécaniques et, par conséquent, le nombre de clients touchés. Soixante pour cent des pannes pendant le premier trimestre de 2009 ne se sont pas traduites par l'annulation d'un parcours d'autobus. Le T1 2009 est le premier trimestre où ces données ont été compilées et servira de valeur de référence aux comparaisons trimestrielles continues.

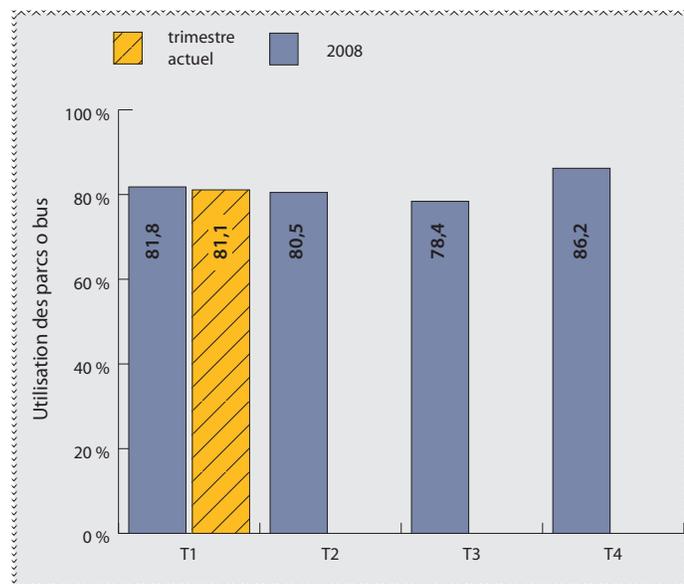
Figure 7 : Efficacité de l'exploitation



Les tensions de coût exercées sur le fonctionnement du transport en commun ont été considérables pendant le premier trimestre de 2009, en raison des efforts exceptionnels faits pour accélérer la reprise du service à la suite du conflit de travail et de l'interruption du service. Le coût d'exploitation direct total par véhicule-km pour le transport en commun conventionnel a été de 6,54 \$ par véhicule-km et, de ce montant, le coût du carburant diesel a été de 0,61 \$ par véhicule-km.

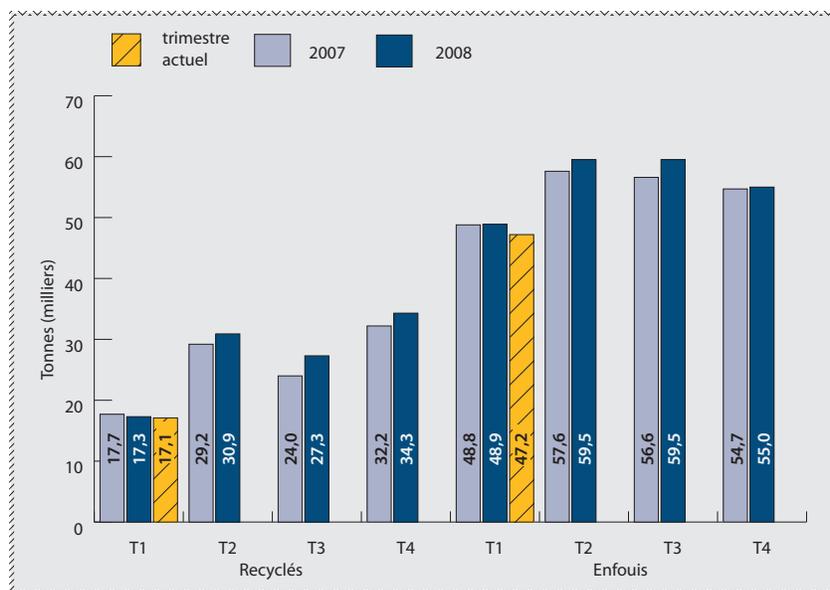
Figure 8 : Utilisation des parcs o bus

Pendant le premier trimestre de 2009, l'utilisation des parcs o bus urbains a été mesurée uniquement au cours de la dernière semaine de mars. Elle est comparée à tout le T1 2008.



Services des déchets solides

Figure 9 : Nombre total de tonnes de déchets domestiques recyclés et nombre total de tonnes de déchets domestiques enfouis par trimestre



Ce graphique montre le nombre de tonnes de déchets domestiques recueillis (recyclés et enfouis). Au T1 2009, il y a eu une diminution de 3,5 % de la quantité de déchets enfouis, tandis que la quantité de déchets recyclés est demeurée stable, ce qui a donné une réduction de 3 % du total combiné des déchets recueillis. La diminution du total des déchets recueillis a été plus marquée en janvier, ce qui peut être attribuable à la réduction de la consommation pendant le temps des fêtes en raison du climat économique actuel.

Figure 10 : Pourcentage des déchets réorientés (bacs bleus et noirs seulement) : immeubles à appartements et résidences privées

Ce graphique montre le taux de réorientation (le pourcentage du total des déchets recueillis qui ont été recyclés) selon le type de résidence (appartements ou résidences privées). Même si le nombre total de tonnes de déchets recyclés a diminué du T1 2008 au T1 2009 (voir la figure 9), le pourcentage du total des déchets recueillis qui ont été recyclés s'est accru de 0,7 % pour les appartements et de 0,4 % pour les résidences privées.

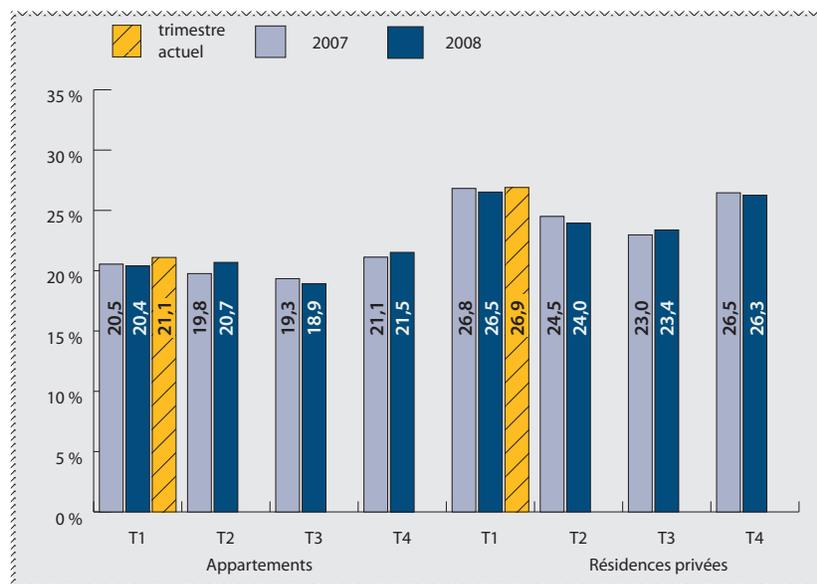
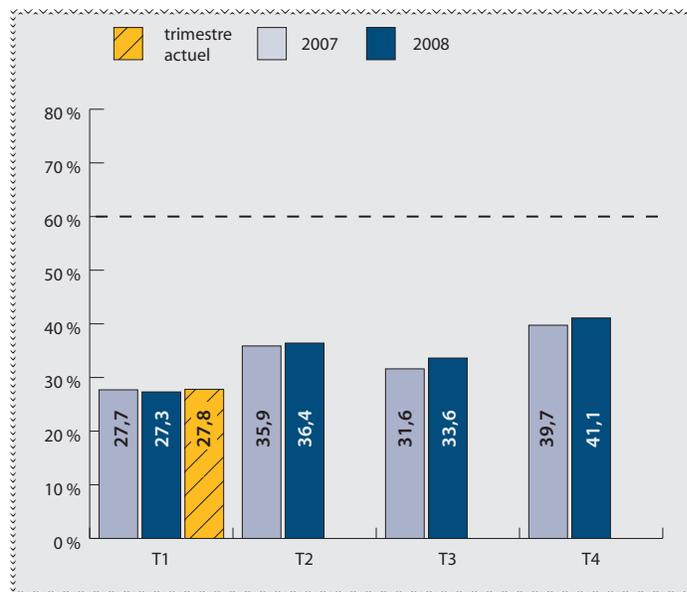
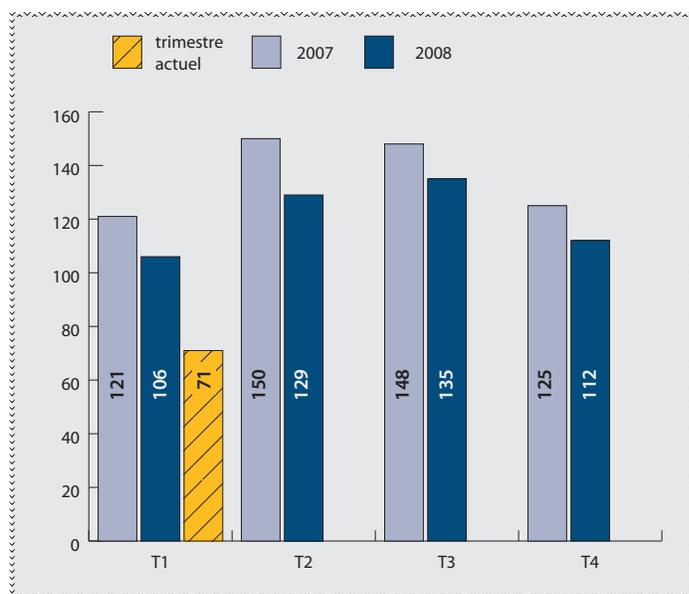


Figure 11 : Pourcentage de déchets réorientés (tous les flux de déchets)

Ce graphique montre les taux de réorientation de tous les flux de déchets (bacs bleus et noirs, résidus de jardinage, matières organiques) pour les résidences privées. Au T1 2009, ce taux est demeuré relativement inchangé par rapport à la même période en 2008 mais il pourrait s'améliorer grâce à une meilleure éducation, à la réduction des limites imposées aux déchets (uniquement trois articles devraient être recueillis chaque semaine, à l'exclusion du recyclage, des feuilles et des résidus de jardinage), ainsi qu'à l'application de ces limites.

Urbanisme

Figure 12 : Nombre de demandes d'aménagement traitées par trimestre



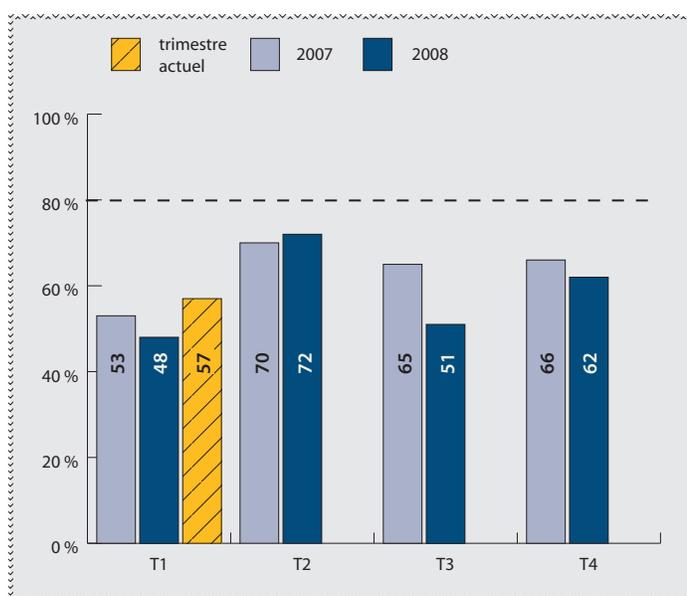
Les demandes d'aménagement comprennent celles qui font l'objet d'une décision de la part du Comité de l'urbanisme et de l'environnement, du Comité de l'agriculture et des affaires rurales, du Conseil municipal, ainsi que du personnel lorsque le pouvoir de décision lui est délégué.

Les résultats du T1 2009 sont inférieurs à ceux du T1 2007 et du T1 2008. Divers facteurs influent 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 requis pour résoudre de nombreuses questions. Les résultats du T1 2009 ont été également touchés

par le fait que le Comité de l'urbanisme et de l'environnement s'est réuni une fois de moins pendant ce trimestre.

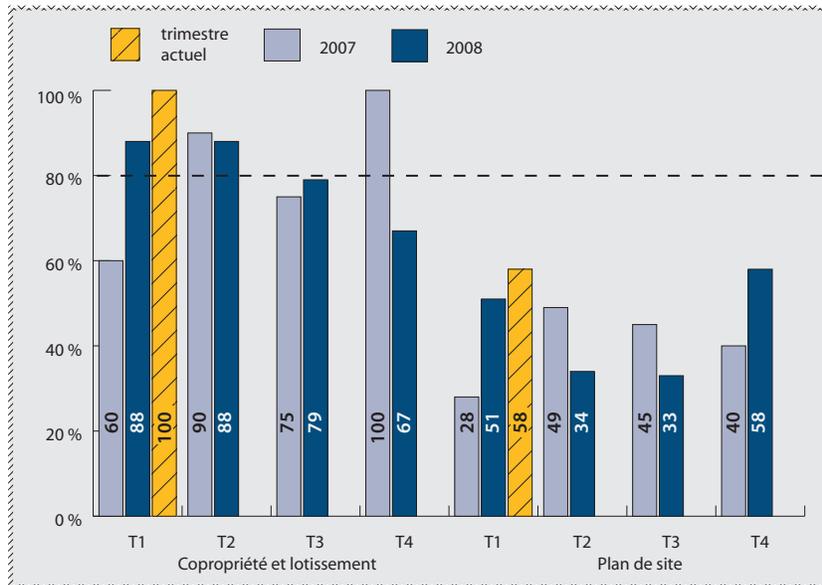
Figure 13 : Examen en temps voulu – pourcentage de demandes de modification au règlement de zonage présentées au Conseil municipal en temps opportun

Ce graphique montre le pourcentage de demandes de modification du règlement de zonage qui font l'objet d'une décision du Conseil municipal à la date cible ou avant cette date. Nous avons pour cible d'obtenir une décision du Conseil dans les 120 jours, dans 80 % des cas, comme le prévoit la *Loi sur l'aménagement du territoire*. Depuis 2004, le nombre de demandes de modification du règlement de zonage qui ont fait l'objet d'une décision du Conseil dans le délai prévu a augmenté, mais ce résultat peut varier selon le calendrier des réunions, le temps écoulé entre les réunions des comités et celles du Conseil, ainsi que la complexité des demandes. Bien que les résultats du T1 2009 n'atteignent pas la cible, ils représentent une amélioration par



rapport à ceux du T1 2007 et du T1 2008 et s'expliquent par le fait que le Comité de l'urbanisme et de l'environnement s'est réuni une fois de moins pendant ce trimestre.

Figure 14 : 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, nous avons pour cible de respecter l'échéancier figurant dans la Loi sur l'aménagement du territoire, selon lequel la décision doit être prise dans les 180 jours, dans 80 % des cas. Étant donné que leur nombre est restreint et que les processus de traitement sont 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 T1 2009 sont bien

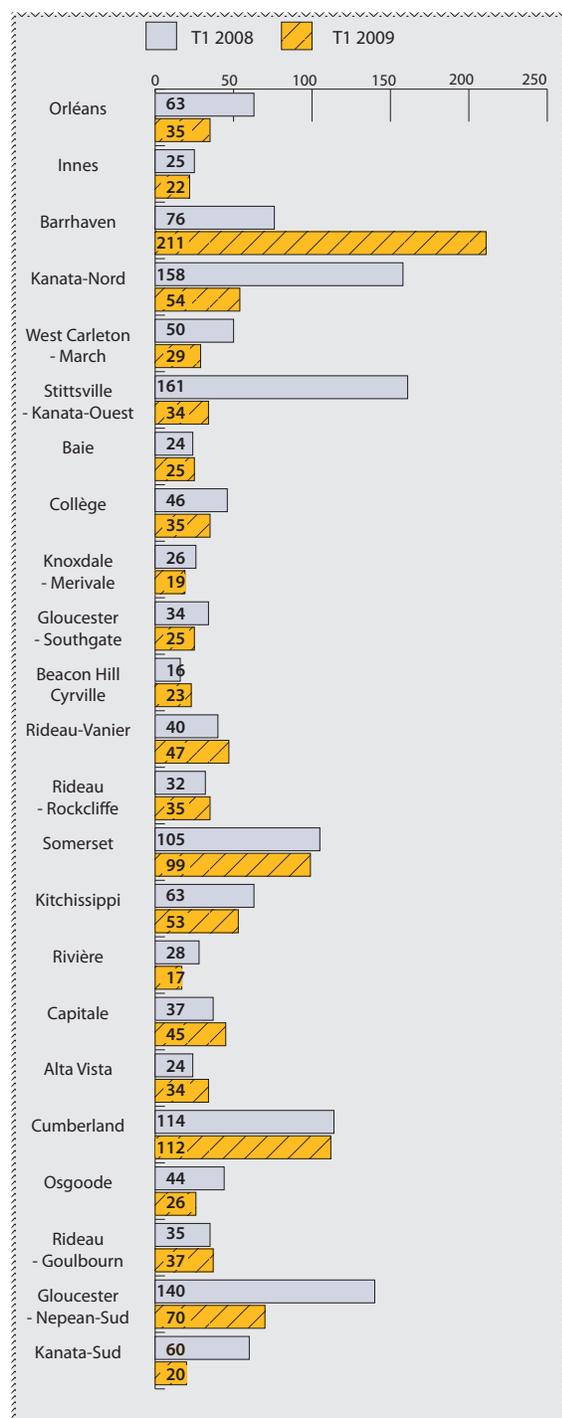
supérieurs à la cible.

Selon leur niveau de complexité, et le niveau des consultations menées auprès du public, les demandes de réglementation de plans d'implantation sont assorties d'échéanciers différents et de pouvoirs d'approbation différents (une description figure à la section Définitions à la page 41).

Le but est de rendre une décision au plus tard à la date cible, dans 80 % des cas. Les demandes confiées au personnel respectent généralement les échéanciers établis, mais ces résultats sont neutralisés par les résultats et demandes plus complexes (approbation du gestionnaire) auxquelles il faut consacrer plus de temps pour régler les questions qu'elles comportent. Les résultats du T1 2009 n'atteignent pas la cible mais constituent une amélioration par rapport au T4 2008.

Services du code du bâtiment

Figure 15 : Total des permis de construire délivrés par quartier



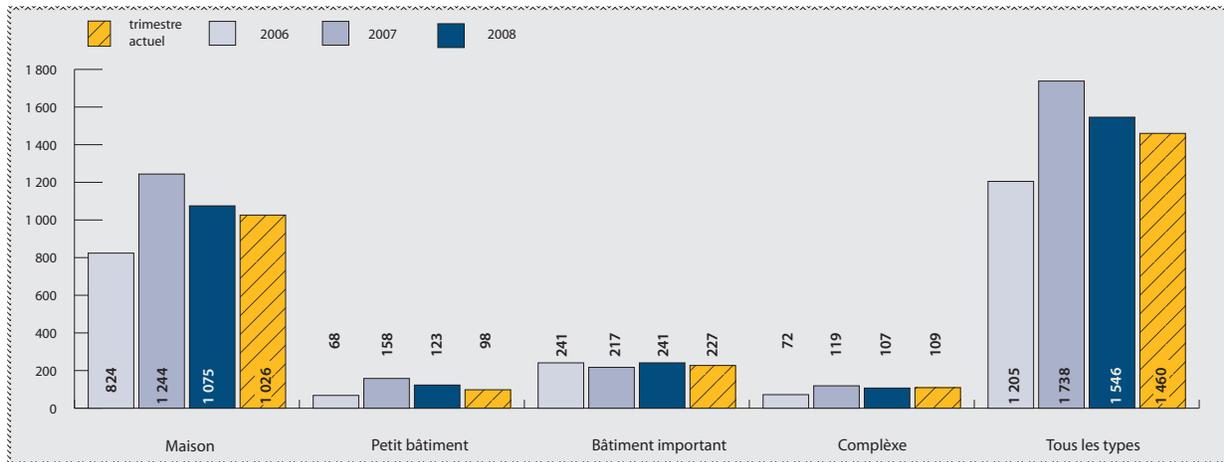
Les cinq quartiers les plus actifs au T1, qui ont compté pour 49,3 % des permis de construire délivrés, sont les suivants :

- Barrhaven – 211 permis, soit 19,1 % du total;
- Cumberland – 112 permis, soit 10,1 % du total;
- Somerset – 99 permis, soit 8,9 % du total;
- Gloucester-Nepean-Sud – 70 permis, soit 6,3 % du total;
- Kanata-Nord – 54 permis, soit 4,9 % du total.

Le nombre élevé de permis délivrés à Barrhaven continue d'être lié à l'aménagement résidentiel de Half Moon Bay. Les permis de construire des maisons unifamiliales ont également constitué la majorité des permis délivrés dans d'autres quartiers très actifs, à l'exception de Somerset où la majorité des permis ont été délivrés pour la construction d'édifices commerciaux et à bureaux.

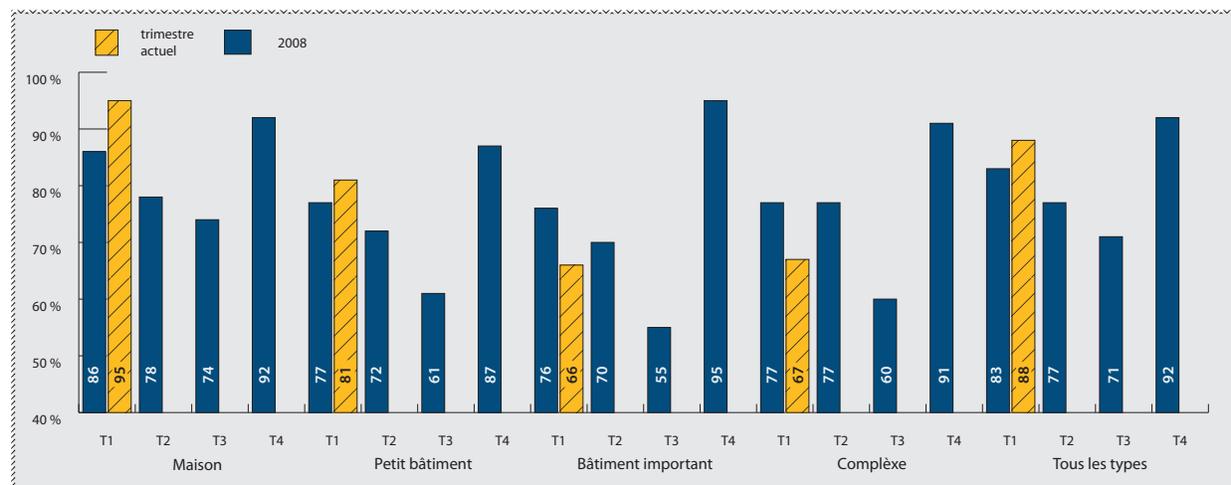
Les chiffres ci dessus représentent les activités du secteur de la construction et indiquent généralement des lieux où il y a croissance économique et urbaine. Pour cette raison, ils sont considérés comme des indicateurs économiques plutôt que des indicateurs de rendement.

Figure 16 : Demandes de permis de construire soumises – comparaison du T1 sur quatre ans



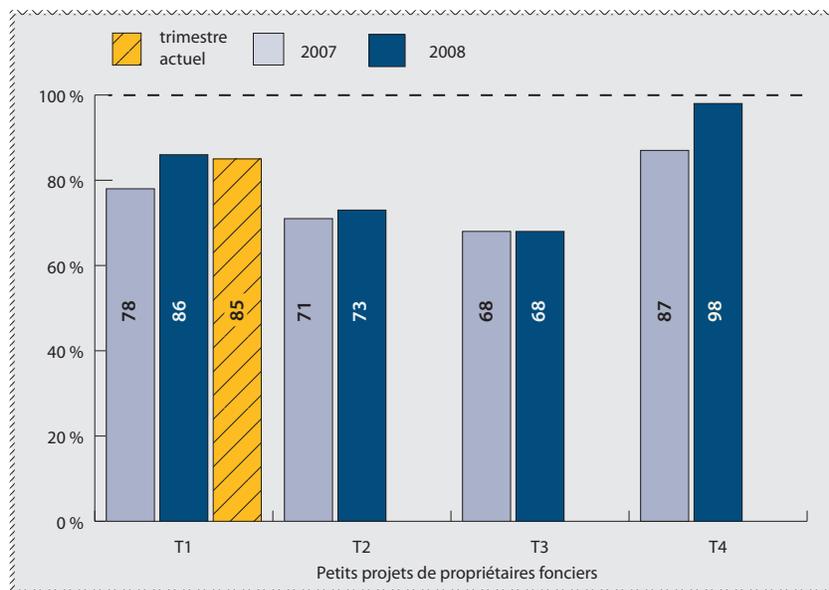
Le nombre total de demandes de permis de construire a régressé de 5,6 % au premier trimestre de 2009 comparativement à la même période de 2008. Il faut toutefois mentionner que le nombre de demandes en 2007 et 2008 était le reflet d'un marché plus actif qu'à l'habitude. Par conséquent, le recul au T1 2009 est l'indice d'un retour à un niveau d'activité plus typique pour Ottawa. (Pour les définitions des différentes catégories, voir la section Définitions à la page 41.)

Figure 17 : Pourcentage de demandes déterminées dans les délais prescrits par la loi



Dans l'ensemble, le rendement de la Direction quant au respect des délais prescrits par la loi au T1 2009, par rapport à la même période l'an dernier, s'est amélioré. La hausse de 9 % des délais de traitement des demandes de « Maison » et « Petit bâtiment », comparativement à la même période en 2008, peut être attribuée à la mise en œuvre réussie du processus du portail privé Demandes de permis de construire, lancé à la fin de 2007. Les délais de traitement des demandes de « Bâtiment important » et de bâtiment « complexe » ont reculé de 10 % en raison de plusieurs facteurs : les taux de vacance, le fait que ces demandes nécessitent une conception plus complexe et la capacité limitée de la Direction à traiter un nombre de demandes à la hausse par rapport aux ressources limitées disponibles. (Pour une liste des délais, voir la section Définitions à la page 41.)

Figure 18 : Pourcentage des demandes déterminées dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil)



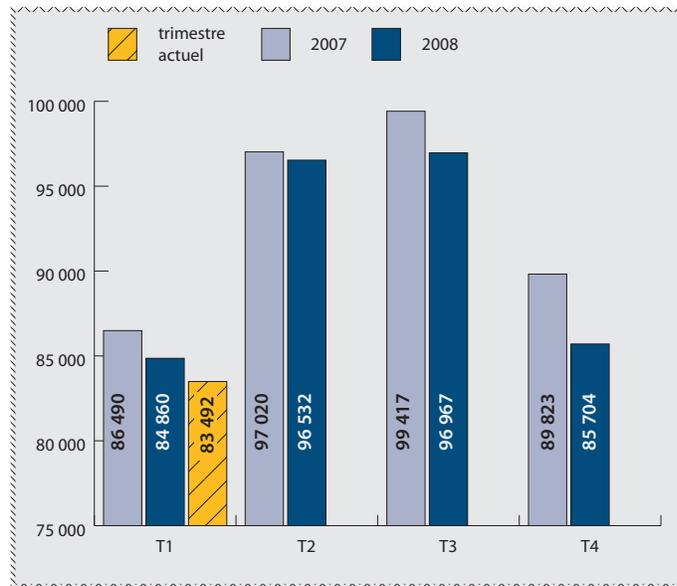
Le pourcentage de l'examen initial terminé pour établir la conformité au Code des « petits projets de propriétaires fonciers » est demeuré stable au T1 2009.

En raison d'un problème lié à la collecte des données, la Direction ne peut rendre compte du rendement du T1 2009 au sujet de l'atteinte des délais de traitement amélioré des demandes d'aménagement de locataires des immeubles existants. La Direction fera une enquête et déterminera si ce problème

peut être réglé à temps pour le prochain rapport trimestriel. (Pour une liste des délais, voir la section Définitions à la page 41.)

Service de police

Figure 19 : Nombre d'appels de service – toutes les priorités



Au cours des cinq dernières années, le Service de police d'Ottawa a traité en moyenne 365 000 appels par année. Après avoir atteint un sommet en 2007, le nombre d'appels est revenu au niveau habituel en 2008. La variation annuelle du nombre d'appels peut être attribuée à plusieurs facteurs internes et externes. Par exemple, mentionnons l'ajout de 36 agents patrouilleurs en janvier 2007 avec l'instauration de quatre nouvelles zones de patrouille. L'accroissement des ressources des patrouilles a permis au Service de police de procéder à une application de la loi proactive et mieux dirigée.

L'examen de la demande de service pendant le premier trimestre montre que le nombre d'appels a reculé de près de 4 %

au cours des deux dernières années. Comparativement à la même période l'an dernier, la diminution est attribuable à un moins grand nombre d'appels dans la Division du Centre (6 %) et dans la Division de l'Ouest (2 %). La Division de l'Est n'affiche pratiquement aucun changement par rapport à l'an dernier. De même, les appels de deuxième priorité ont régressé de 2,4 %, année après année.

Figure 20 : Nombre d'infractions au Code criminel traitées par policier

Le nombre d'infractions au *Code criminel du Canada* déclarées en proportion du 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 / les infractions au *Code de la route*, les contrôles de routine et autres activités en matière de sécurité communautaire et publique.

De 2005 à 2006, le nombre d'infractions au *Code criminel du Canada* est demeuré stable. En 2007, le nombre d'infractions traitées par agent a diminué, sous l'effet de l'ajout de 36 agents patrouilleurs embauchés dans le cadre de l'IDS ICS et de la réduction du nombre d'infractions au *Code criminel* déclarées.

Pendant le T1, le nombre d'infractions au *Code criminel* a légèrement augmenté par rapport à la même période l'an dernier (300). Pour compenser la hausse du nombre d'infractions, le nombre de titulaires de postes assermentés autorisés en 2009 s'est accru. Par conséquent, les infractions au *Code criminel* par agent sont demeurées constantes pendant le premier trimestre.

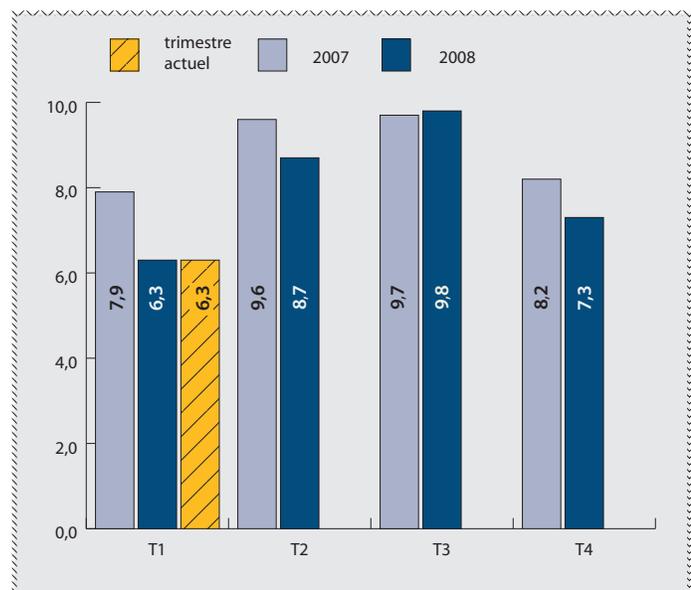
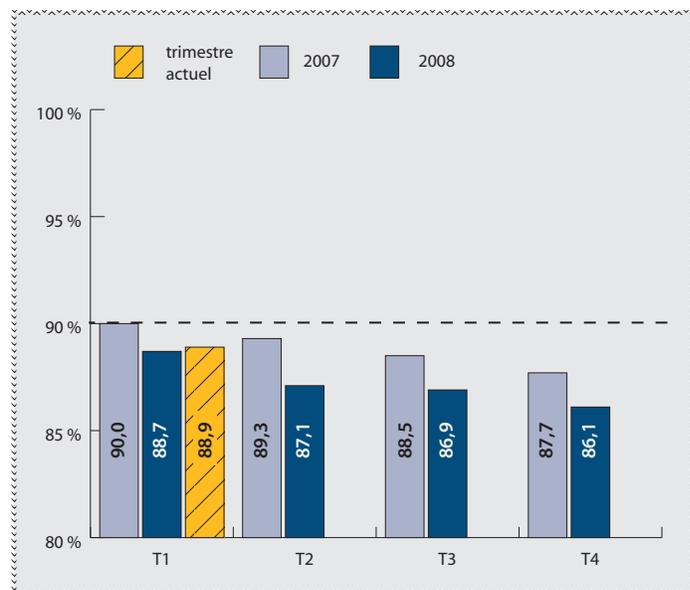


Figure 21 : Délai de réponse aux appels de première priorité



Le Service de police d’Ottawa vise à intervenir à la suite d’appels de service de première priorité dans les 15 minutes, 90 % du temps, dans l’ensemble de la Ville. Le délai de réponse aux appels d’urgence est demeuré près de l’objectif de 90 %, la SPO arrivant sur les lieux dans les 15 minutes, 87 % du temps en 2008. Au cours des quatre dernières années, le délai de réponse a fluctué entre 87 % et 90 %.

Pendant les cinq dernières années, le Service de police d’Ottawa est arrivé sur les lieux à la suite d’appels d’urgence dans les 15 minutes, 89 % du temps, durant le premier trimestre. Les facteurs les plus importants qui influent sur le délai de réponse du Service de police aux appels

d’urgence sont le nombre d’appels, la durée du trajet et les ressources disponibles. Étant donné que l’objectif de 90 % a été atteint une fois au cours des 28 derniers trimestres, le délai de réponse a peut-être atteint le niveau opérationnel optimal dans le calendrier, la structure et le niveau de dotation actuels.

Figure 22 : Appels d’urgence concernant des services (première priorité)

Après un recul de 11 % entre 2004 et 2005, le volume des appels de première priorité a augmenté pendant trois années consécutives. Le nombre d’appels en 2008 (74 541) est revenu aux niveaux de 2004 (74 790).

Pendant le premier trimestre, les appels d’urgence qui nécessitaient une présence policière immédiate sur les lieux se sont stabilisés par rapport aux trois dernières années (15 500). Dans l’ensemble de la Ville d’Ottawa, la proportion la plus élevée d’appels de première priorité a été reçue dans la Division du Centre, suivie des divisions de l’Ouest et de l’Est. Malgré une légère baisse du volume d’appels d’urgence à l’échelle de la Ville par rapport à l’année précédente, les appels dans la Division de l’Ouest ont augmenté de 3 % (160) par rapport à la même période l’an dernier.

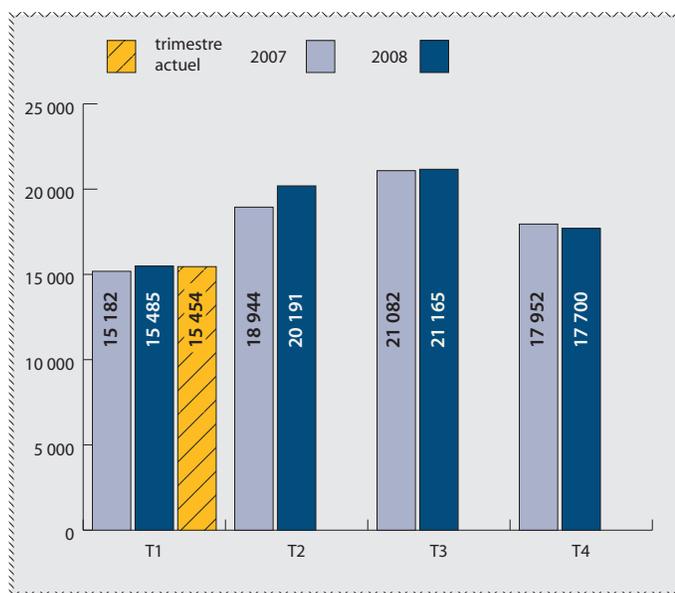
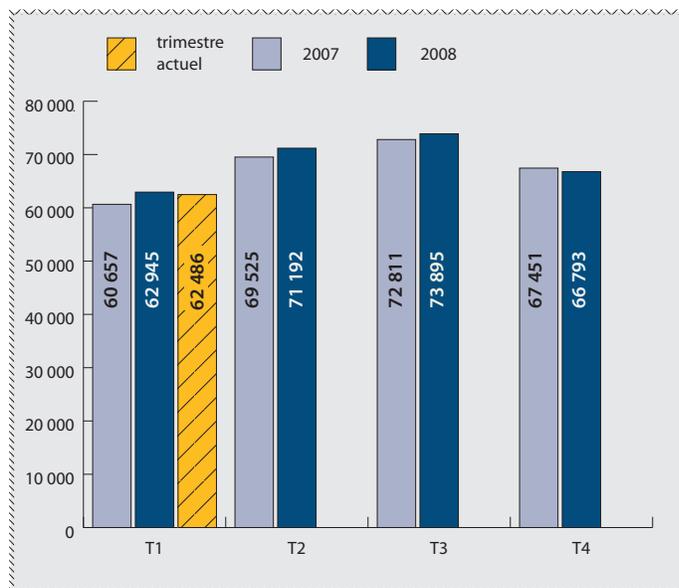


Figure 23 : Heures de service (demandes des citoyens nécessitant une intervention mobile)



L'expression « heures de service » désigne le nombre cumulatif d'heures que les policiers consacrent à répondre à des appels de service du public et à intervenir à la suite de ces appels. Afin de garantir l'intégrité constante des données et de bien représenter les mesures prises par les agents patrouilleurs de service, on a récemment entrepris d'examiner le calcul des heures de service dans le cadre du Plan d'effectif stratégique. Les heures de service sont utilisées pour la planification opérationnelle et le déploiement du personnel.

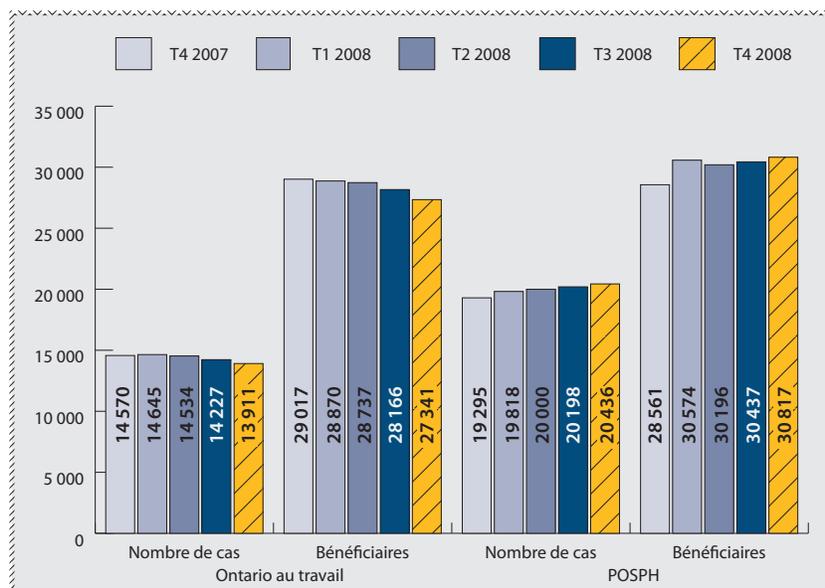
Au cours des cinq dernières années, l'effort requis pour traiter les appels du public s'est accru de 8 %. À la suite d'une légère diminution de 2004 à 2005, le volume de la charge de travail réactive a augmenté au

cours des trois dernières années suivantes. Le grand nombre d'appels de première priorité, le temps requis pour traiter chaque appel et les variations saisonnières du volume d'appels qui nécessitent une présence policière sur les lieux sont à l'origine de l'augmentation des heures de service.

L'examen des heures de service pour le premier trimestre de 2009 démontre un léger recul par rapport à la même période l'an dernier. La charge de travail est habituellement inférieure pendant les mois d'hiver, le facteur saisonnier influant sur le volume d'appels et le comportement. Le Service de police d'Ottawa prévoit que les heures de service continueront de suivre un modèle semblable pendant l'année.

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

Figure 24 : Nombre de cas et de bénéficiaires d'Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées



Dans toutes les catégories, il y a eu un changement minime par rapport au dernier trimestre.

Note: La déclaration des données sur les SEAF accusera toujours un retard d'un trimestre.

Figure 25 : 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)

L'augmentation du nombre de demandes d'admission constaté au T3 2008 ne s'est pas poursuivie au T4. Les niveaux des demandes d'admission pendant le T4 sont revenus aux niveaux du T2 2008.

Il y a eu un changement minime du nombre de cas vérifiés et du nombre de cas accordés.

Note: La déclaration des données sur les SEAF accusera toujours un retard d'un trimestre.

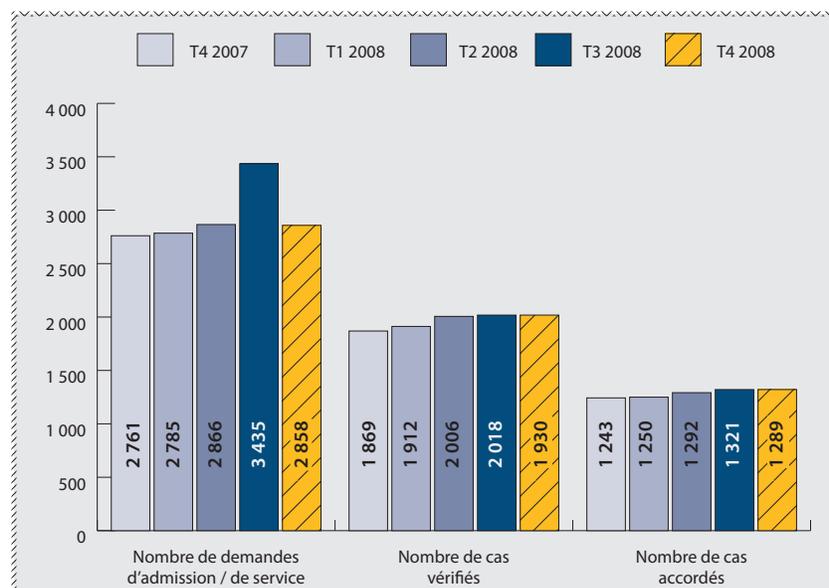
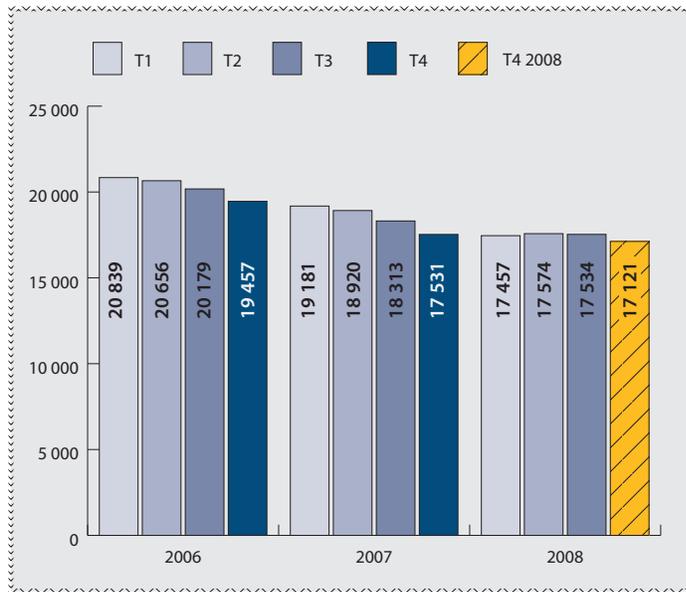


Figure 26 : Nombre moyen de participants aux programmes d'emploi (y compris les ateliers et la présence aux sections des ressources à l'emploi)



La réduction du T3 au T4 correspond au changement minime du nombre de cas d'Ontario au travail.

Note: La déclaration des données sur les SEAF accusera toujours un retard d'un trimestre.

Figure 27 : Nombre de cas d'Ontario au travail terminés

La diminution des dossiers clos d'Ontario au travail du T3 au T4 tient à la tendance saisonnière enregistrée pendant toutes les périodes semblables depuis 2006. Le taux de dossiers clos a également subi l'incidence de la grève d'OC Transpo en décembre 2008, car, en raison du manque de transport en commun, il a été difficile pour les bénéficiaires de quitter Ontario au Travail afin d'occuper un emploi.

Note: La déclaration des données sur les SEAF accusera toujours un retard d'un trimestre.

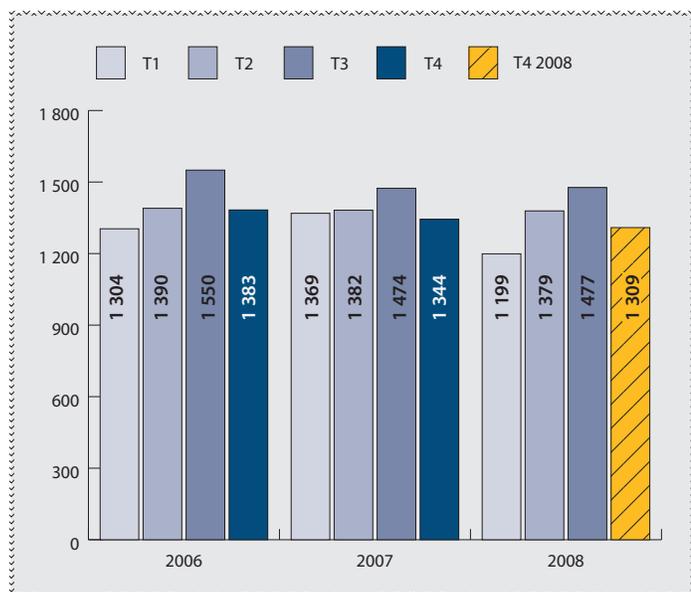
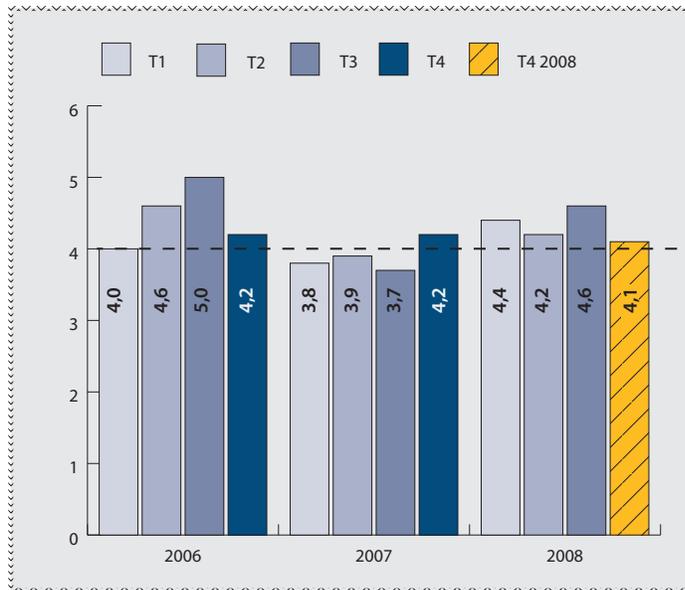


Figure 28 : Nombre moyen de jours entre la demande et la vérification pour Ontario au travail

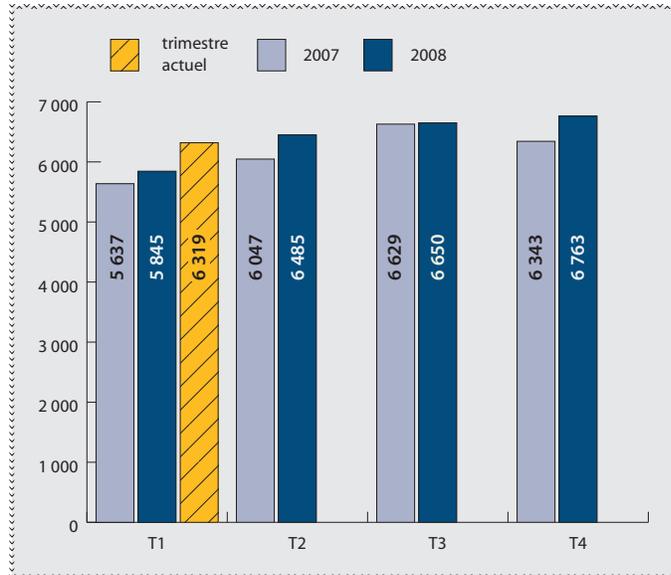


Les niveaux du T4 2008 sont revenus à ce qu'ils étaient avant le T3 2008, ce qui confirme que l'augmentation du T3 était une situation temporaire.

Note: La déclaration des données sur les SEAF accusera toujours un retard d'un trimestre.

Service des incendies

Figure 29 : Nombre d'incidents où le Service des incendies est intervenu



Le nombre total annuel affiche une tendance graduelle à la hausse. Le nombre au T1 2009 a augmenté de 8,1 % par rapport à l'an dernier (T1 2008) et de 12,1 % par rapport à la même période de déclaration il y a deux ans (T1 2007).

Figure 30 : Nombre de blessures et de décès liés à des incendies chez des particuliers

Une bonne analyse de la tendance nécessiterait un examen portant sur un plus grand nombre d'années.

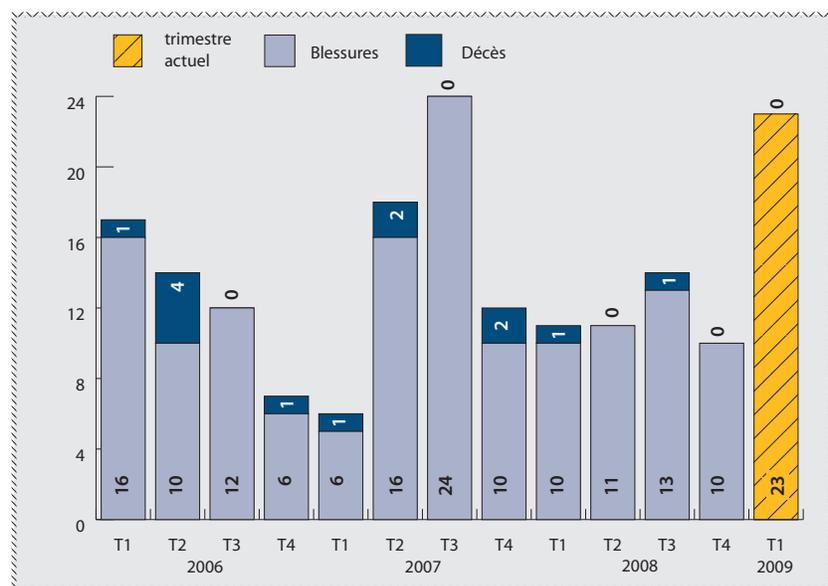
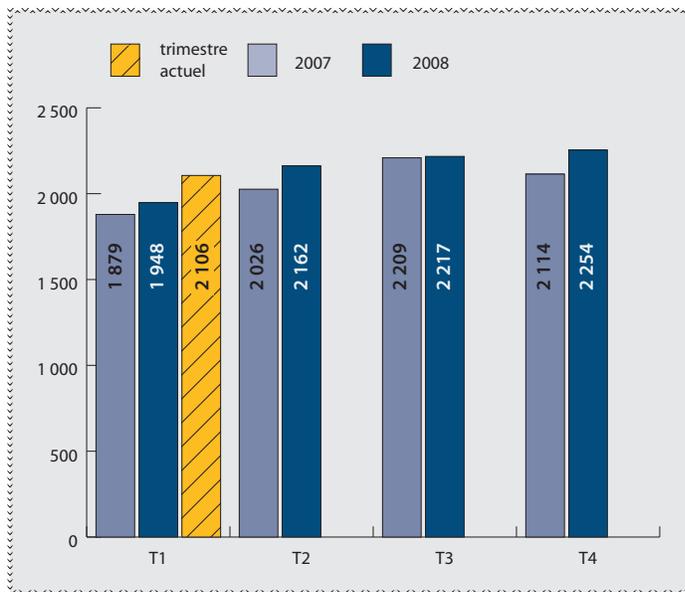
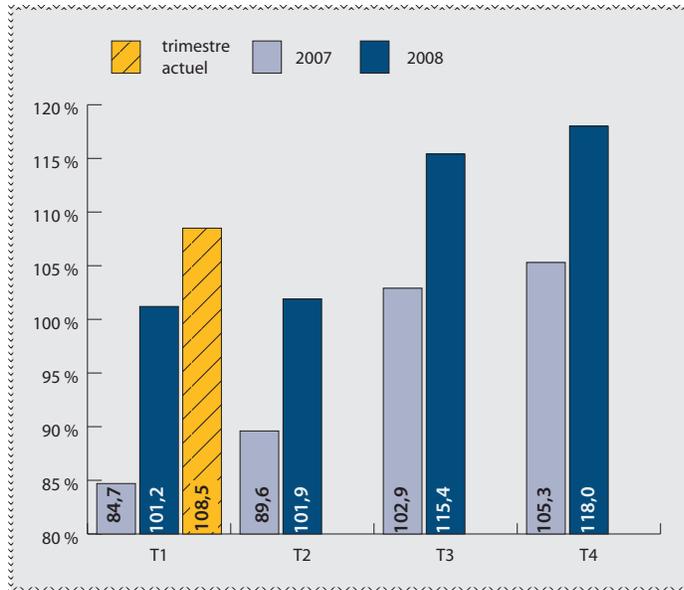


Figure 31 : Volume moyen d'appels par mois

Il y a eu une hausse de 8,1 % du volume moyen d'appels par mois entre le T1 2008 et le T1 2009. On a assisté à une tendance à la hausse du total annuel du volume moyen d'appels par mois entre 2007 et 2009.

Logement social et Gestion des refuges

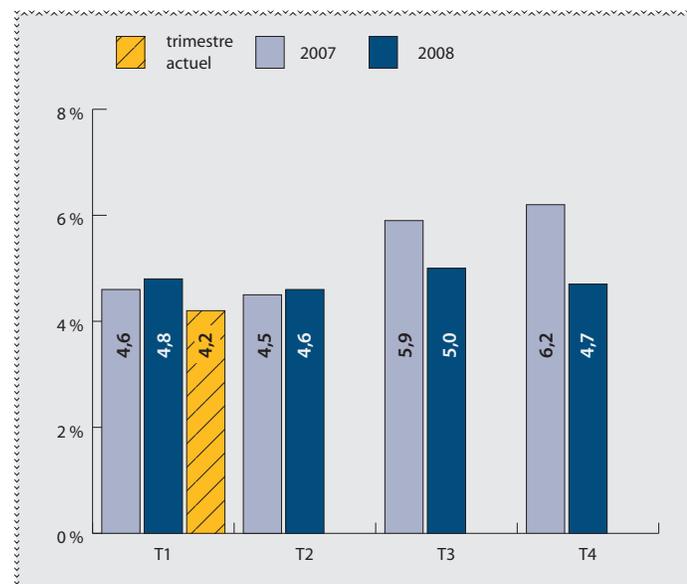
Figure 32 : Moyenne des taux d'occupation des lits dans les refuges



Entre le quatrième trimestre de 2008 et le premier trimestre de 2009, le taux d'occupation a affiché une baisse de 8,05 %, ce qui correspond à la tendance à la baisse du taux moyen observé depuis quelques années entre le T4 et le T1 de l'année suivante. Toutefois, nous avons également constaté une augmentation de la moyenne des taux d'occupation des lits dans les refuges de 7,21 % du T1 2008 au T1 2009. Le taux d'occupation des refuges d'urgence est surtout fonction de l'offre de logements abordables et de services de soutien au logement à Ottawa. Pendant les trimestres où le taux d'occupation a dépassé 100 %, la Ville a utilisé ses installations de débordement pour répondre à la demande.

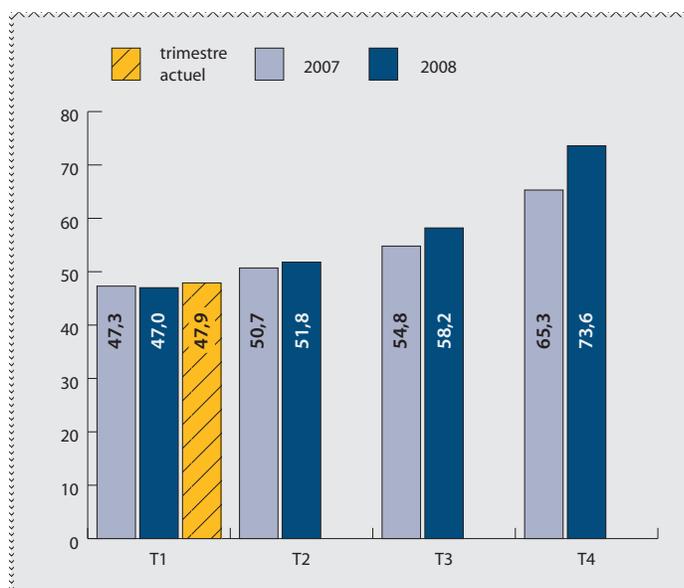
Figure 33 : Pourcentage des particuliers et des familles en attente d'un logement social qui ont été placés

Au cours du premier trimestre de 2009, 4,2 % des ménages inscrits sur la liste d'attente centralisée ont été placés dans un logement social. La moyenne trimestrielle pour les 12 derniers trimestres s'établissait à 5,0 %. Étant donné qu'il ne s'est pas ajouté de nouveaux logements LIR (loyer indexé sur le revenu) au parc de logements, le nombre de ménages placés dépend du nombre de ménages qui quittent les logements sociaux. Comme par les années passées, moins de ménages ont quitté leur logement pendant les mois d'hiver. Le nombre de nouveaux logements dépend du financement des gouvernements fédéral et provincial. En date du 31 mars 2009, 9 297 ménages figuraient sur la liste d'attente des logements sociaux.



Services des parcs, des loisirs et de la culture

Figure 34 : Nombre de participants à des programmes accrédités par 1 000 habitants



Le nombre de participants à des programmes accrédités pour 1 000 habitants a augmenté de 1,9 % au T1 2009 par rapport au T1 2008.

Remarque :

T1 = Périodes d'inscription d'hiver et du congé de mars;
 T2 = Période d'inscription du printemps;
 T3 = Période d'inscription de l'été;
 T4 = Période d'inscription de l'automne.

Figure 35 : Nombre de participants et de places disponibles dans les programmes accrédités

Le nombre total de participants à des programmes accrédités a augmenté de 2,34 % au T1 2009 par rapport au T1 2008, tandis que le nombre de places disponibles s'est accru de 8,7 % au cours de la même période. En raison de ces hausses, ces deux mesures se rapprochent des niveaux de 2007.

Remarque :

T1 = Périodes d'inscription d'hiver et du congé de mars;
 T2 = Période d'inscription du printemps;
 T3 = Période d'inscription de l'été;
 T4 = Période d'inscription de l'automne

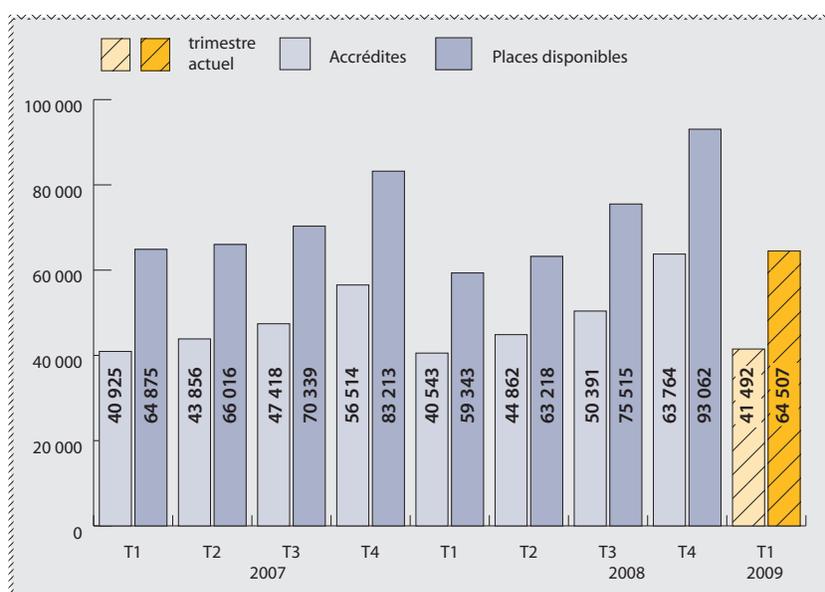
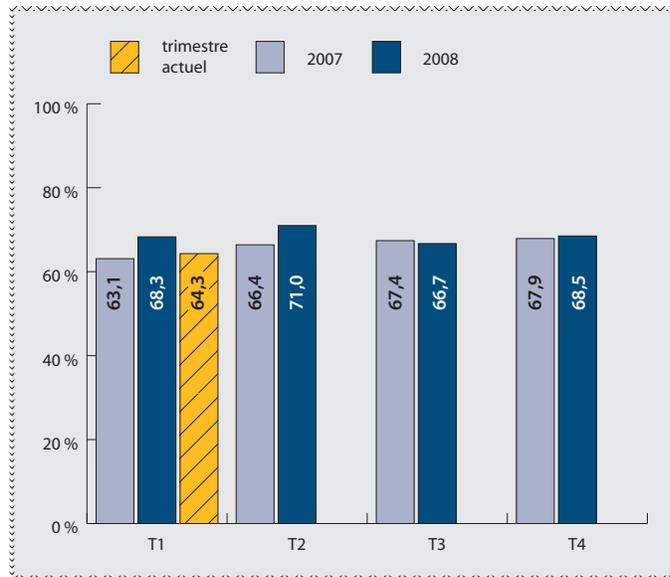


Figure 36 : Pourcentage de participation au programme



Le pourcentage de participation aux programmes a reculé de 4 %, soit de 68,3 % à 64,3 %, parce que plusieurs nouveaux programmes sont offerts et que la participation à ces programmes n'est pas encore en place.

Remarque :

T1 = Périodes d'inscription d'hiver et du congé de mars;

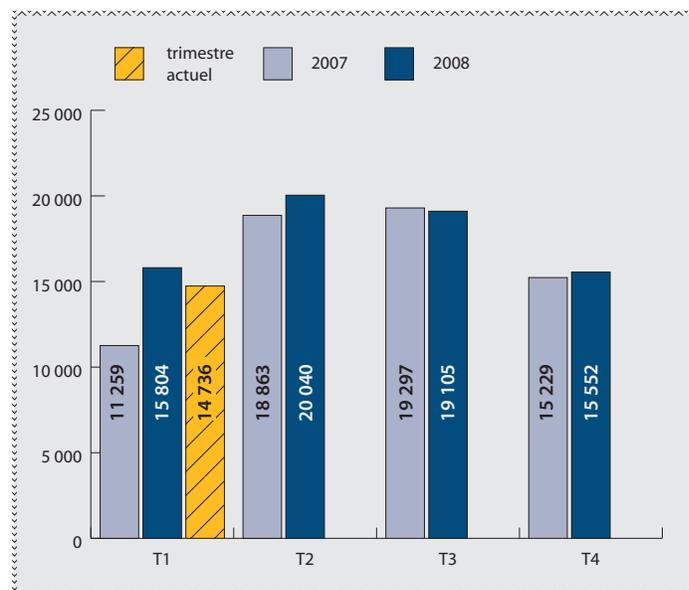
T2 = Période d'inscription du printemps;

T3 = Période d'inscription de l'été;

T4 = Période d'inscription de l'automne

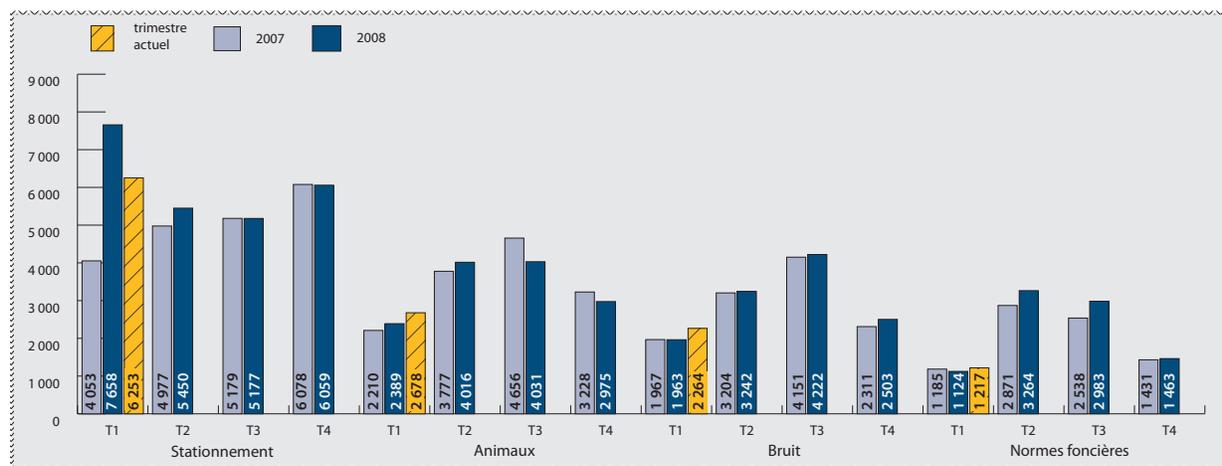
Services des règlements municipaux

Figure 37 : Volume total d'appels par trimestre



Il y a eu une diminution de 7 % du volume global d'appels comparativement à la même période l'an dernier, baisse surtout attribuable à la grève du transport en commun (assouplissement des règlements sur le surstationnement).

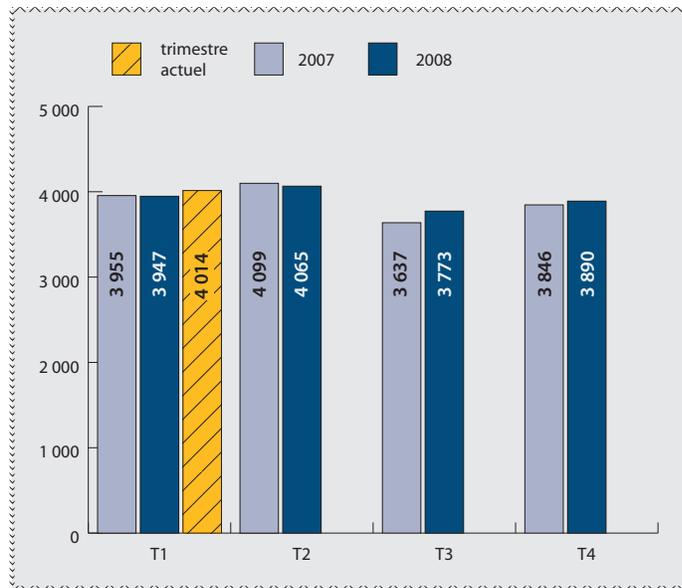
Figure 38 : Volume d'appels par trimestre pour les quatre types d'appels les plus fréquents



Il y a eu une réduction de 18,35 % du volume des appels dans la catégorie Stationnement entre le T1 2008 et le T1 2009 en raison de l'assouplissement de l'application des règlements sur le surstationnement pendant la grève du transport en commun. Il y a par contre eu une hausse de 12,1 % du volume des appels dans la catégorie Animaux pendant la même période, ce qui indique qu'on a réussi à communiquer de façon proactive avec les propriétaires d'animaux domestiques dont la date de renouvellement de l'immatriculation des animaux était dépassée.

Santé publique Ottawa

Figure 39 : Nombre de visites au Centre de santé-sexualité



Une modeste augmentation des visites à la clinique principale a été constatée et représente l'utilisation à la capacité maximale. Le personnel a recours à un outil de priorisation du service presque tous les jours pour s'assurer de maintenir l'intégrité du service. On a constaté une diminution dans les cliniques satellites pour les jeunes. Une nouvelle clinique santé-sexualité (c. à d. la « Zone gaie ») a été instaurée pour améliorer l'accès au service.

Figure 40 : Nombre de visites aux cliniques dentaires

Dans l'ensemble, les niveaux de service ont diminué en 2008 par rapport à 2007. Cette baisse a également été observée au T1 2009. Deux facteurs combinés sont liés à la diminution des niveaux de service : a) les problèmes de transport causés par la grève du transport en commun; b) les difficultés constantes que posent le recrutement et le maintien en poste des dentistes dans des milieux de service public en raison des faibles taux de remboursement par la province.

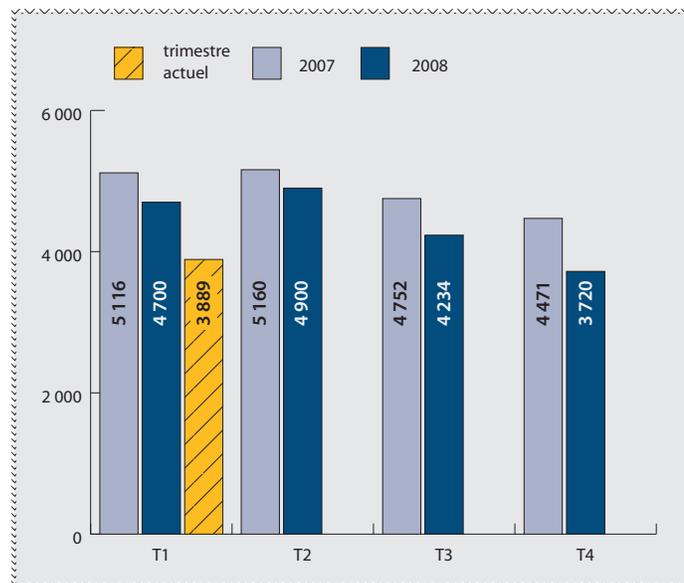
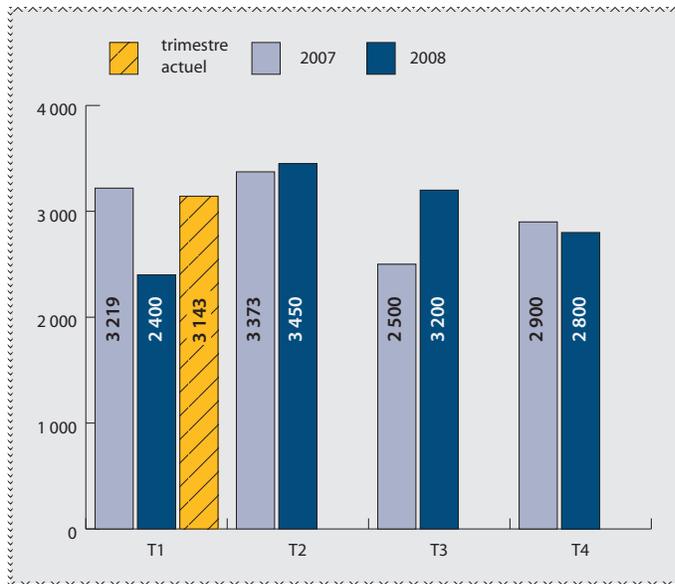


Figure 41 : Nombre de visites aux jeunes familles par une infirmière en santé publique ou un responsable des visites familiales



Les niveaux de service ont augmenté par rapport à la même période l’an dernier, ce qui est attribuable à la dotation des postes vacants.

Figure 42 : Nombre de dangers pour la santé ayant fait l’objet d’une intervention

La majorité des appels reçus avaient trait à des préoccupations liées à la moisissure, aux insectes, aux odeurs et à la qualité de l’air intérieur. Les appels de service ont diminué en 2008 et au T1 2009.

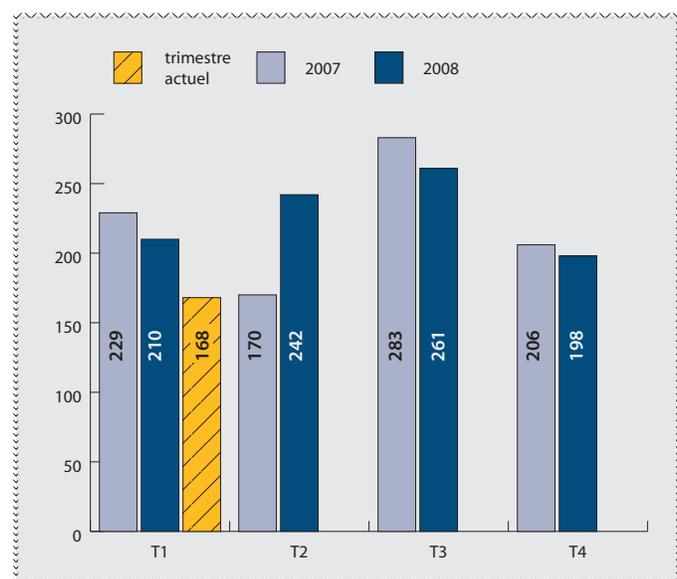
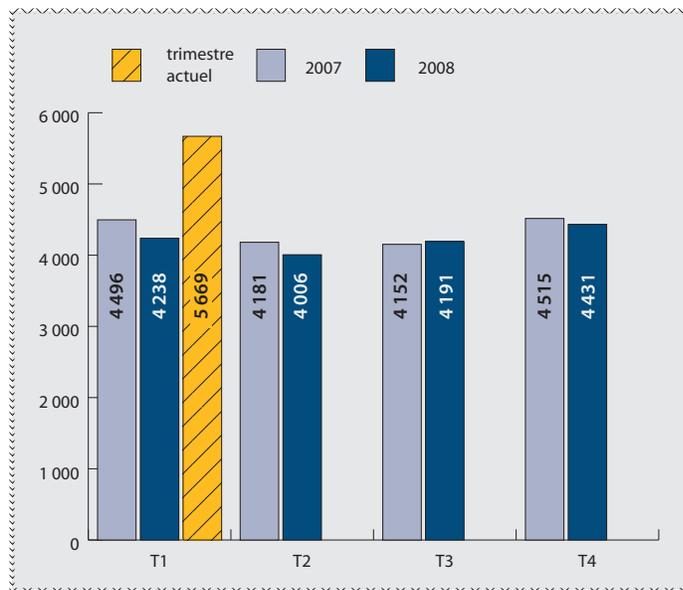


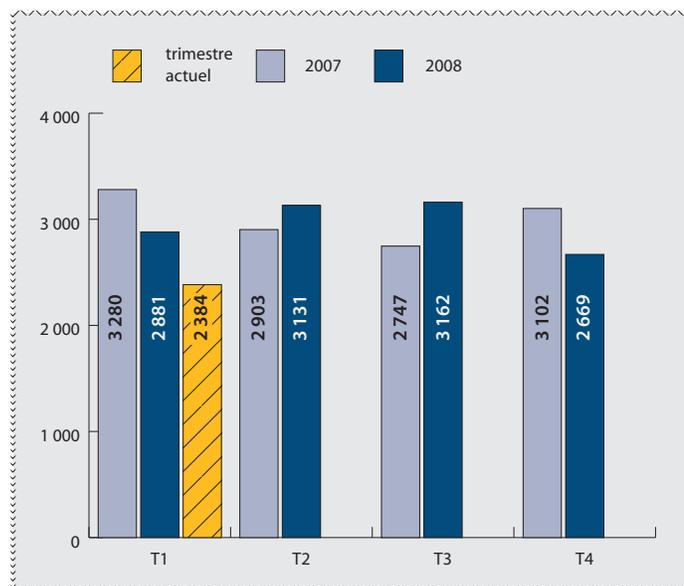
Figure 43 : Nombre d'appels à la ligne d'information de Santé publique



On a observé une hausse du nombre d'appels de service au T1, un nombre important de demandes de renseignements étant liées à la vaccination contre la grippe et au nouveau vaccin contre le virus du papillome humain.

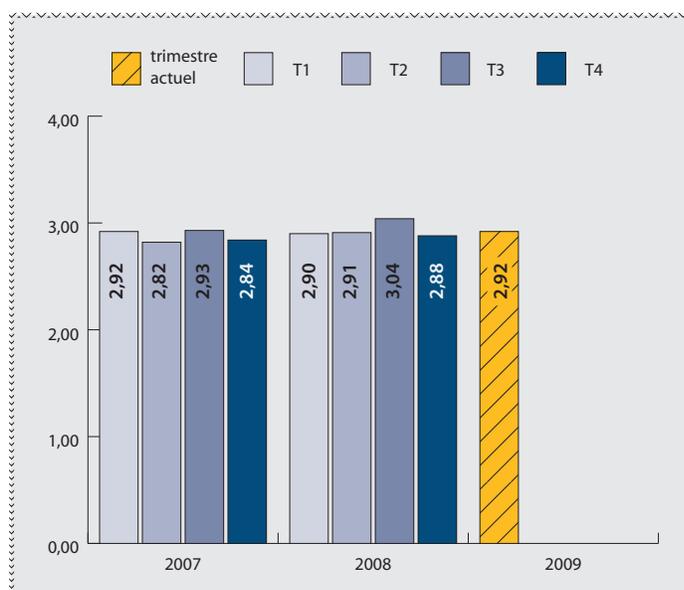
Figure 44 : Nombre d'inspections effectuées dans les services d'alimentation

Au cours de la période de déclaration (T1), on a dénombré 5 506 services d'alimentation dans les trois catégories, à savoir celles à risque élevé, à risque moyen et à faible risque. Au total, il y a eu 2 384 inspections, notamment des inspections de conformité, des deuxièmes inspections et des inspections sur des plaintes. En tout, on a dénombré 1 065 inspections à risque élevé dans 1 624 services d'alimentation, soit 66 %. Au total, il y a eu 993 inspections à risque moyen dans 2 443 services d'alimentation, soit 41 %. Il y a eu également au total 326 inspections à faible risque dans 1 439 services d'alimentation, soit 23 %. Ces chiffres représentent un changement de la pratique commerciale, de la déclaration d'inspection sur papier à une nouvelle technologie électronique. La courbe d'apprentissage liée à la mise en œuvre de la technologie a, au départ, ralenti l'inspection, ce qui fait qu'un moins grand nombre d'inspections ont été réalisées mais, avec le temps, le nombre d'inspections augmentera, à mesure que les inspecteurs se familiariseront avec la technologie et sauront l'utiliser plus rapidement.



Bibliothèque publique d'Ottawa

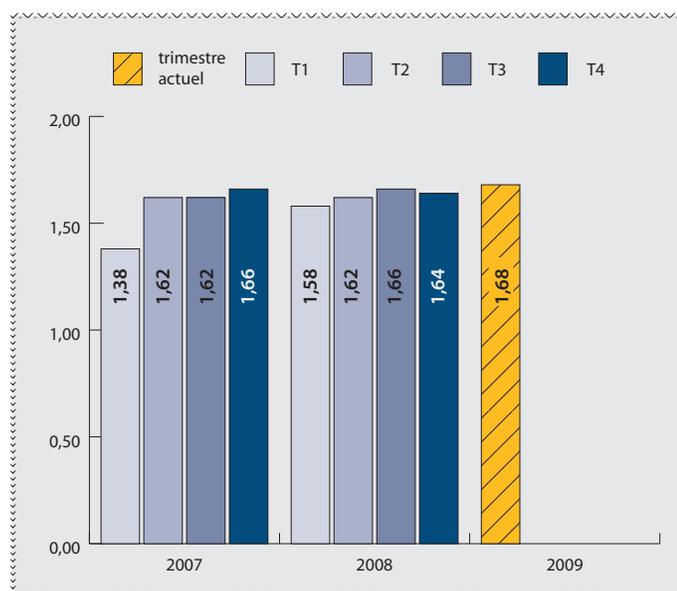
Figure 45 : Nombre de prêts par habitant



Ce graphique montre le nombre total d'articles empruntés à la bibliothèque pendant une période de trois mois, exprimé sous forme de ratio de la population de la Ville. Au T1 2009, la circulation totale a augmenté de 1,77 % par rapport au T1 2008.

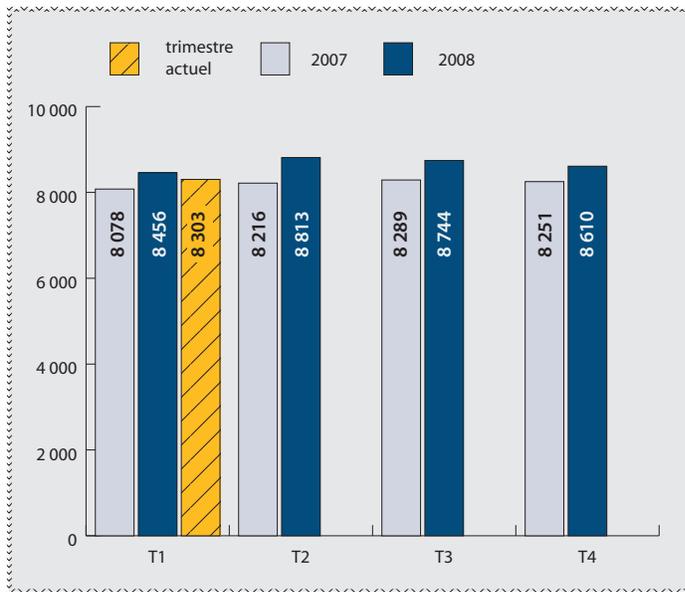
Figure 46 : Nombre de visites électroniques par habitant

Ce graphique montre le nombre de séances Internet distinctes sur le site Web de la bibliothèque, exprimé sous forme de ratio de la population de la Ville. Au T1 2009, le nombre total de visites virtuelles a augmenté de 7,56 % par rapport au T1 2008. Cette hausse est attribuable au nombre croissant de services offerts sur le site Web de la Bibliothèque publique d'Ottawa (livres téléchargeables, accès au matériel de référence et version électronique de journaux du monde entier) ainsi qu'à l'utilisation accrue des services électroniques standard (exploration du catalogue de la bibliothèque, demande et renouvellement d'articles, etc.).



Service paramédic d'Ottawa

Figure 47 : Nombre moyen d'interventions mensuelles des véhicules de SMU par trimestre



De 2007 à 2008, il y a eu une augmentation de 5,5 % du volume des interventions. Historiquement, nous avons assisté à une hausse de 5 % de la demande d'année en année. Pendant le premier trimestre (T1) de 2009, le volume des appels par rapport au T1 2008 a été relativement stable, si l'on tient compte de l'année bissextile (29 février 2008).

Les volumes des interventions de janvier à décembre 2008 ont été mis à jour.

Figure 48 : Nombre total d'interventions trimestrielles des véhicules de SMU par code de priorité

On a constaté une diminution marquée des transferts non urgents (appels de code 1 et 2), ce qui est le prolongement de la tendance enregistrée en 2008.

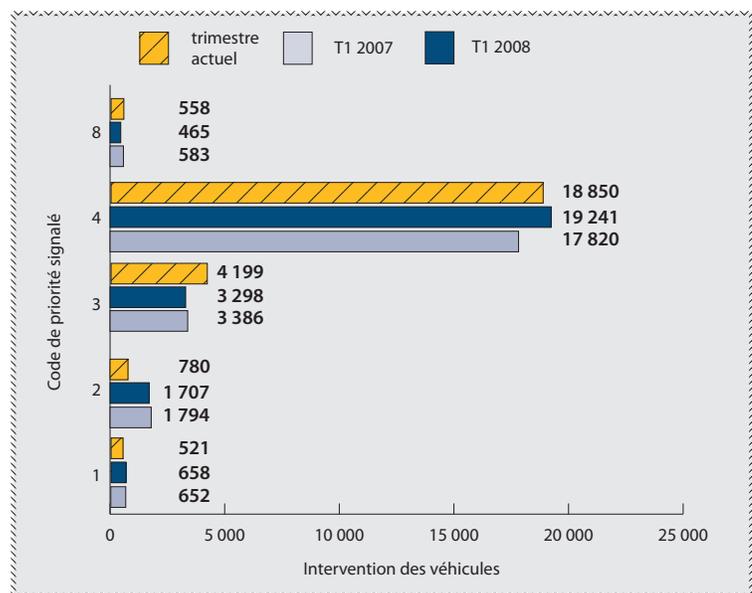
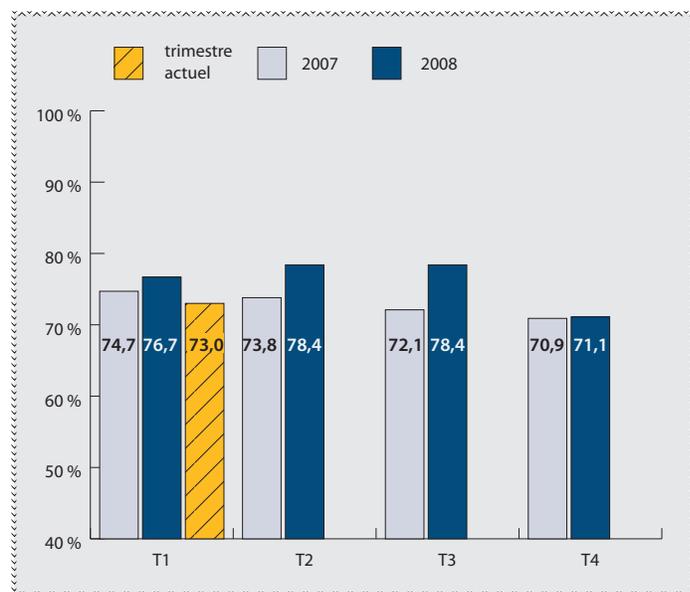


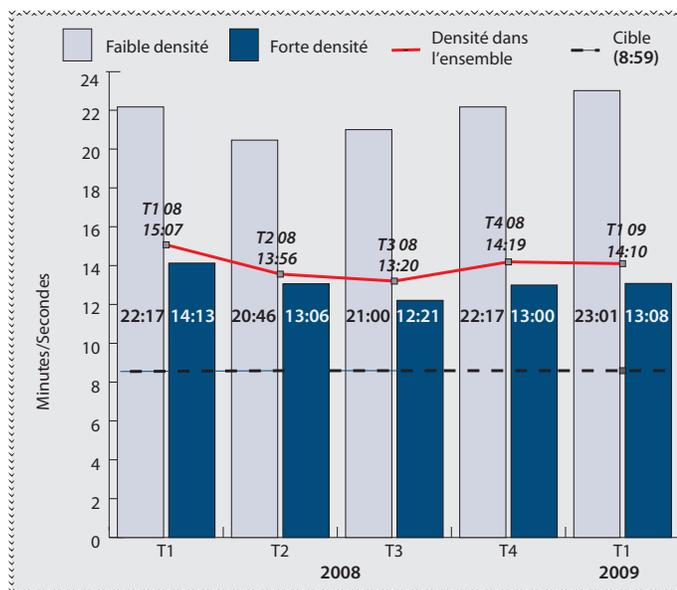
Figure 49 : SMU – Taux de réponse par un véhicule avec ambulancier paramédical



Il s'agit d'une mesure de la fréquence à laquelle un ambulancier paramédical est présent lors d'un appel de code 4 (danger de mort). Le ratio de dotation de 60 ambulanciers paramédicaux/40 ambulanciers de soins primaires est nécessaire pour assurer une intervention à 100 % des véhicules avec ambulanciers paramédicaux. Le niveau actuel d'ambulanciers paramédicaux dans le Service paramédic d'Ottawa ne respecte pas le ratio exigé. Toutefois, des efforts sont constamment faits pour augmenter le nombre d'ambulanciers paramédicaux dans l'effectif général.

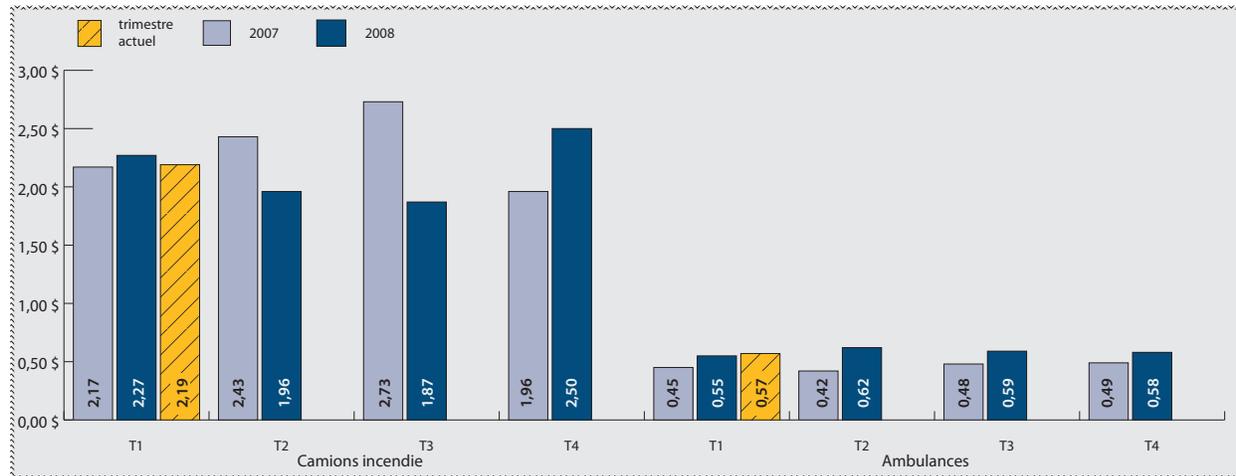
Figure 50 : Délai de réponse dans le 90e percentile pour les appels dont l'urgence constitue un danger de mort

Les statistiques sur le rendement au T1 2009 ne tiennent pas compte des ambulanciers paramédicaux supplémentaires approuvés dans le budget de 2009, qui entreront en service pendant le reste de l'année.



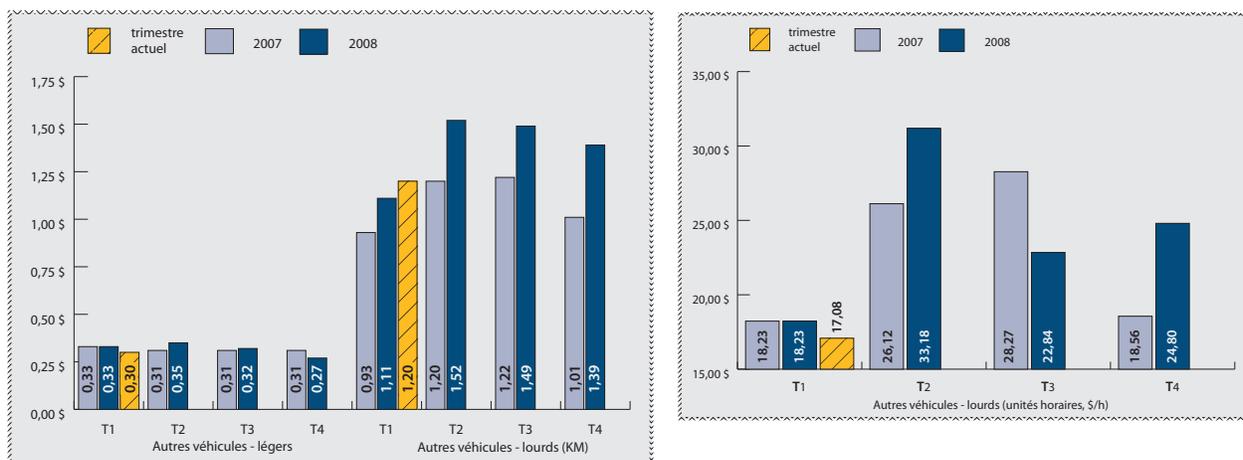
Services du parc automobile

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

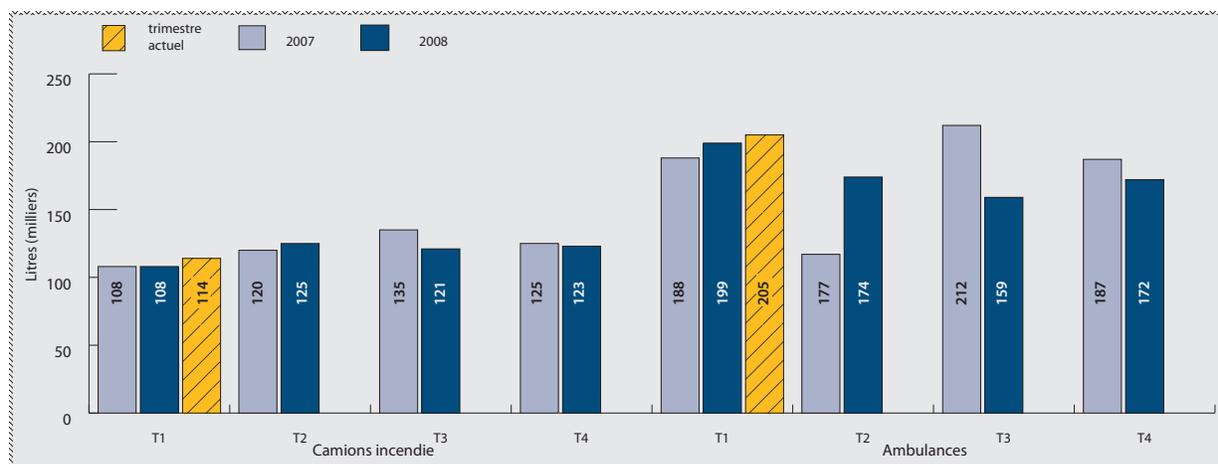


Les frais de fonctionnement par kilomètre se calculent en divisant la somme des frais d'entretien (pièces + main-d'œuvre + frais engagés à l'extérieur) et le coût du carburant par le nombre de kilomètres parcourus pendant le trimestre. Les frais de fonctionnement par kilomètre au T1 2009 pour les camions incendie ont diminué par rapport au T1 2008 en raison de l'hiver relativement doux et du coût moins élevé du carburant. Pour les ambulances, les frais d'entretien légèrement supérieurs et les coûts du carburant inférieurs ont donné des frais de fonctionnement par kilomètre au T1 2009 conformes aux trimestres précédents. Les frais d'entretien plus élevés s'expliquent par les pannes plus nombreuses qu'en moyenne au cours du trimestre.

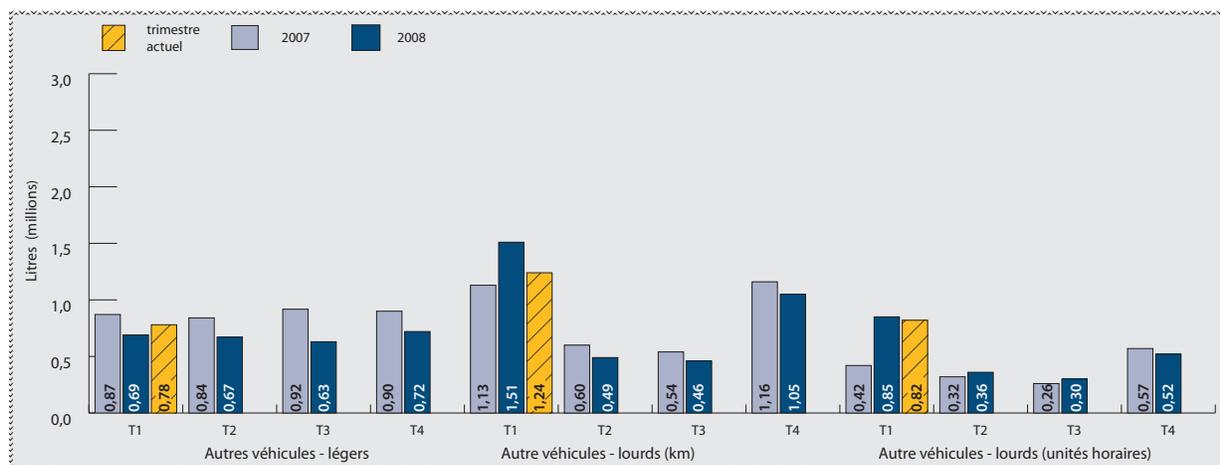
Figure 52 : Frais de fonctionnement par km (\$) – autres véhicules (légers et lourds)



Les frais de fonctionnement par kilomètre pour Autres véhicules – légers demeurent stables d’une année à l’autre et d’un trimestre à l’autre. Cette catégorie contient un grand nombre de véhicules qui parcourent en moyenne un grand nombre de kilomètres, ce qui se traduit par de plus faibles fluctuations des frais moyens par kilomètre que les catégories de véhicules qui parcourent moins de kilomètres. À titre de comparaison, les résultats pour Autres véhicules – lourds (niveleuses, chasse-neige, tracteurs, etc.) fluctuent davantage. Pour être conformes à l’IACSM, nous avons séparé la catégorie Autres véhicules – lourds en heures et kilomètres. Les frais de fonctionnement par kilomètre pour les Autres véhicules – lourds (kilomètres) se sont accrus par rapport au T1 2008 parce que des pièces de rechange sont arrivées en retard et que les vieilles pièces ont été gardées en service plus longtemps pour répondre aux besoins des clients. Ces vieilles pièces ont nécessité des frais d’entretien élevés. On a constaté une diminution des frais de fonctionnement pour les Autres véhicules – lourds (unités horaires) en raison de la baisse du coût du carburant.

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

Ce graphique présente le nombre total de litres de carburant consommés au cours de la période indiquée. Dans le cas des véhicules d'intervention d'urgence, comme les camions incendie et les ambulances, la quantité de carburant consommé dépend de la fréquence à laquelle ces véhicules sont utilisés dans des situations d'urgence. En outre, pour ce qui est des camions incendie, la gravité des incendies pourrait avoir une incidence du fait que les moteurs des camions doivent continuer de tourner pendant la lutte contre l'incendie. Étant donné que le nombre d'urgences ne varie pas beaucoup, les chiffres sur la consommation de carburant demeurent relativement constants d'une année à l'autre et d'un trimestre à l'autre.

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

Ce graphique présente le nombre total de litres de carburant consommés au cours de la période indiquée. Dans le cas des véhicules légers, la quantité de carburant consommé n'a pas beaucoup changé d'une année à l'autre ou d'un trimestre à l'autre. La catégorie Autres véhicules – lourds comprend des niveleuses, des chasse-neige et des tracteurs pour trottoirs, qui sont tous utilisés pour le déneigement. En raison de l'hiver relativement doux et des tempêtes de neige peu sévères, la consommation de carburant en litres a diminué par rapport au T1 2008.

Figure 55 : Frais de carburant par km (\$) – camions incendie et ambulances

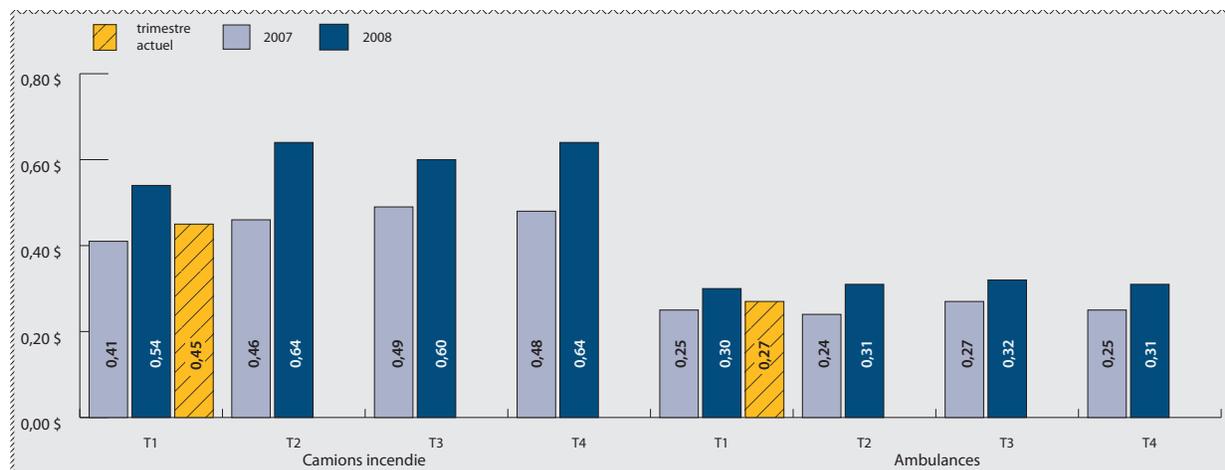
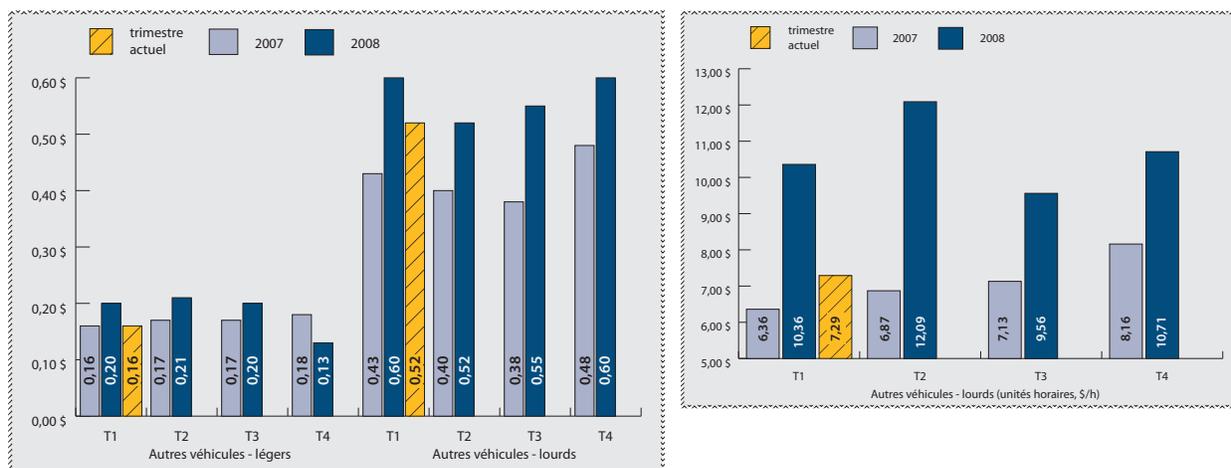


Figure 56 : Frais de carburant par km (\$) – autres véhicules (légers et lourds)

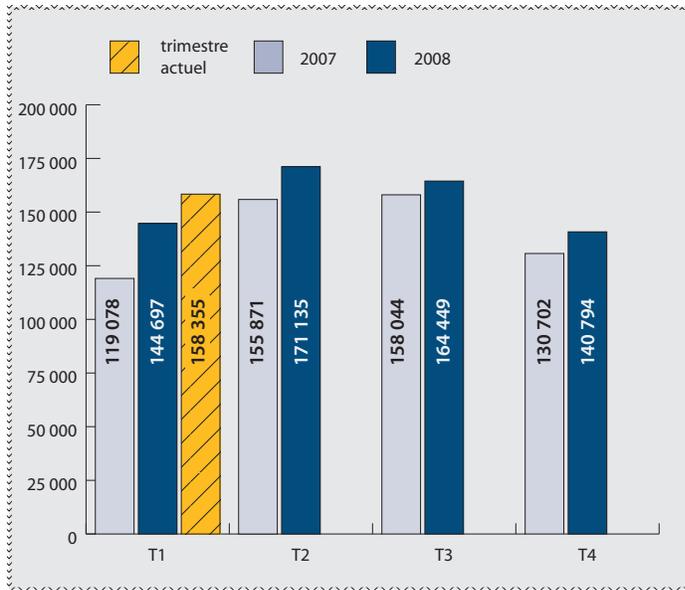


Les frais de carburant par kilomètre constituent une mesure sur laquelle la Direction des services du parc automobile exerce très peu de contrôle. La Direction de la gestion de l’approvisionnement achète du carburant en vrac pour les réservoirs qui appartiennent à la Ville. En outre, il existe une offre permanente concernant l’achat au détail de carburant auprès de stations-service particulières. La Direction des services du parc automobile a toujours encouragé l’utilisation des réservoirs appartenant à la Ville, le carburant y étant moins cher que chez les détaillants. Alliée à la mise à niveau de divers réservoirs, cette promotion active s’est traduite par une augmentation importante l’année dernière de l’utilisation des réservoirs de la Ville.

Les frais de carburant par kilomètre pour les camions incendie, les Ambulances, les Autres véhicules – légers et Autres véhicules – lourds ont diminué comparativement au T1 2008 en raison de la baisse du prix du carburant.

Communications et Service à la clientèle

Figure 57 : Nombre total d'appels pris par le Centre d'appels 3-1-1



Le volume des appels au 3 1 1 auxquels on a répondu au T1 2009 était d'environ 9,4 % plus élevé qu'au T1 2008, ce qui représente 13 658 appels de plus pendant le T1 2009. La plus grande différence est survenue au mois de janvier 2009, surtout en raison de la grève d'OC Transpo. Le volume des appels a bel et bien diminué en mars 2009 en raison du petit nombre d'événements météorologiques importants et des faibles chutes de neige.

Figure 58 : Pourcentage des appels pris en 120 secondes ou moins (objectif de 80 %)

Le niveau du service au T1 2009 a été atteint, 81 % de tous les appels ayant été traités dans le délai cible fixé à 120 secondes, ce qui est important étant donné que la Ville a mis l'accent sur les questions liées à la grève d'OC Transpo (c. à d. atténuation des répercussions sociales, remboursement des laissez-passer, autres mesures de transport) et fait des efforts coordonnés pour garantir la transmission uniforme et rapide des messages au public. Malgré ces défis et les volumes plus élevés, les niveaux de service au T1 ont très bien respecté l'objectif.

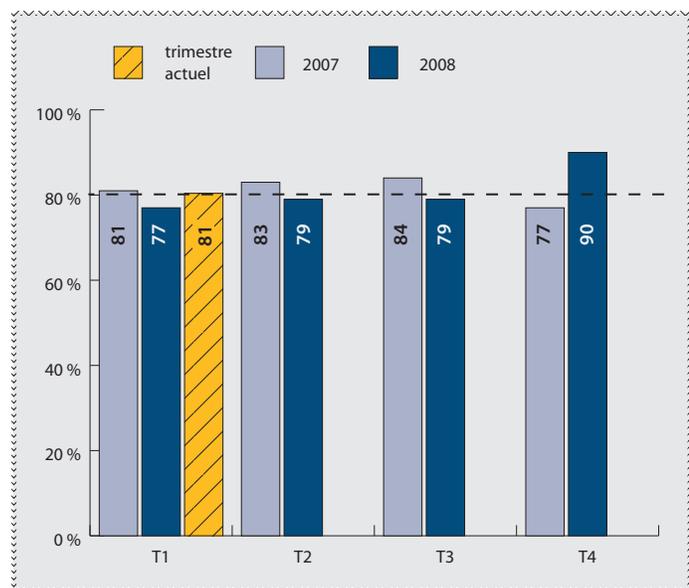
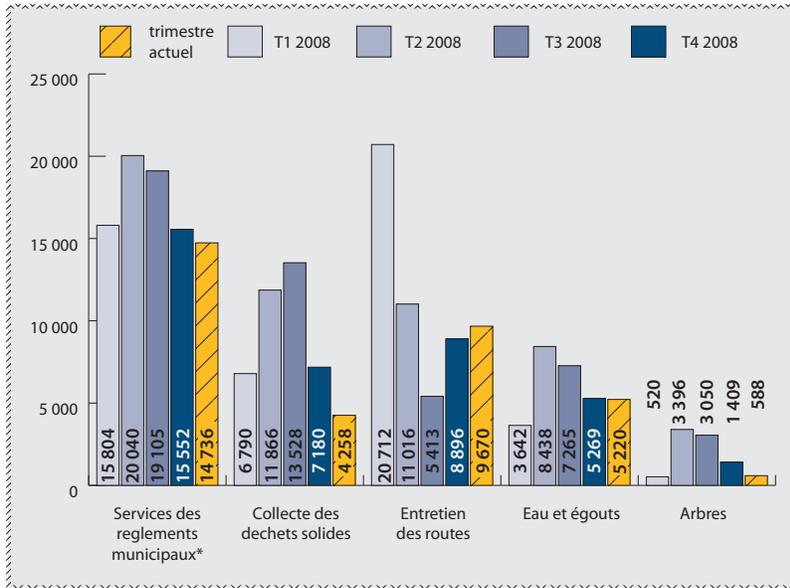


Figure 59 : Cinq demandes de service les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1

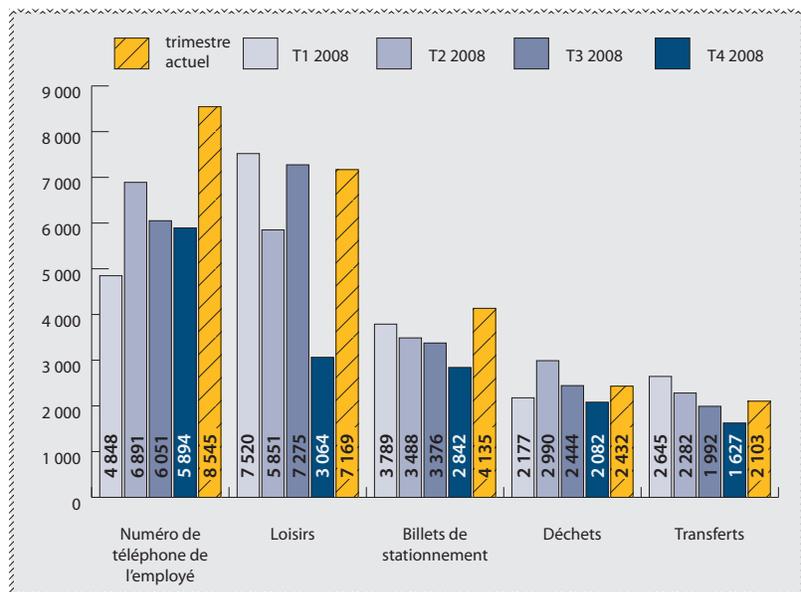


Le volume des cinq demandes de service les plus fréquentes au T1 2009 est, en moyenne, moins élevé que celui de la même période en 2008, ce qui peut être attribuable, en partie, à la préoccupation des résidents pour la grève d'OC Transpo et au petit nombre d'événements météorologiques importants au T1. Les exceptions à cette diminution sont les demandes de service liées à l'eau et aux égouts, ainsi qu'aux arbres. On suppose que ces demandes ont augmenté légèrement à la suite de l'arrivée précoce du printemps et en raison des inondations.

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

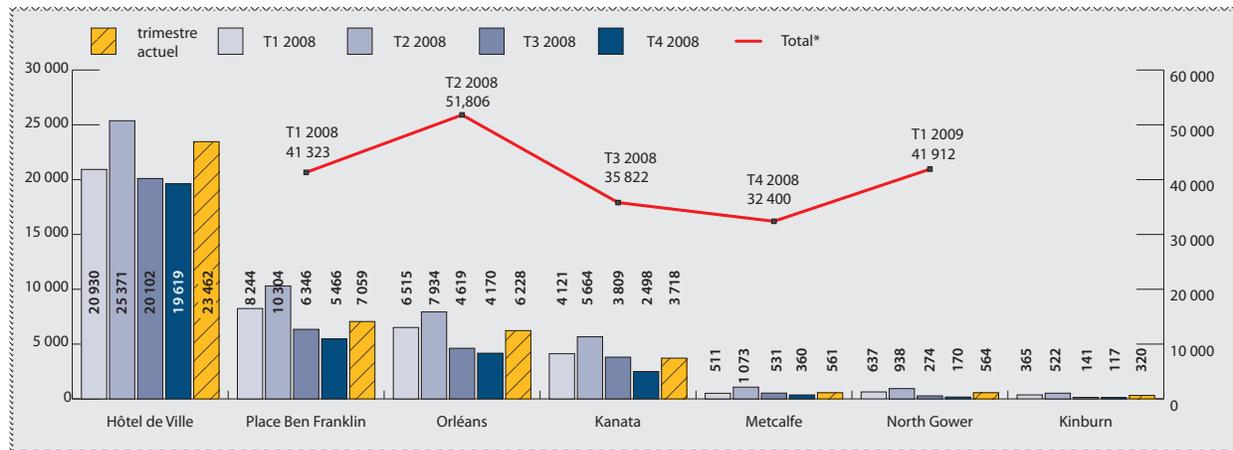
Figure 60 : Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes au Centre d'appels 3-1-1

Le volume de trois des cinq demandes de renseignements les plus fréquentes a augmenté au T1 2009 par rapport à la même période en 2008. Les exceptions à ces hausses sont les loisirs et les transferts, qui ont affiché une diminution modérée par rapport aux niveaux de 2008. Il est intéressant de constater que les demandes de renseignements au sujet du numéro de téléphone d'un employé ont augmenté de 43 % par rapport au volume du T1 2008. On suppose que cette hausse est directement liée à l'effet de « perturbation » causé par la grève d'OC Transpo, comme le



déplacement temporaire de certains employés, et aux partenariats avec des organismes communautaires pour appuyer l'atténuation des effets sociaux et la nécessité accrue d'échanger de l'information. Il est trop tôt pour dire que l'augmentation du nombre de demandes de renseignements au sujet du numéro de téléphone d'un employé est une tendance et le personnel continuera de surveiller les résultats.

Figure 61 : Volume total des opérations du Centre du service à la clientèle

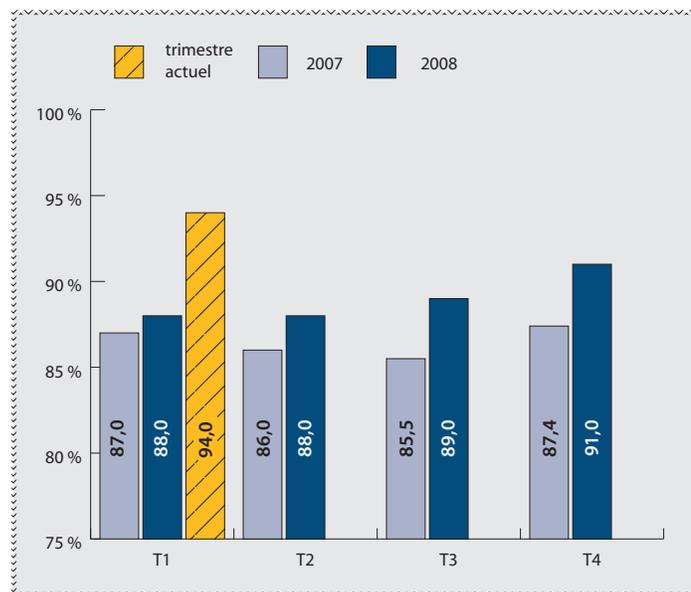


*Le total pour toute la ville est marqué sur l'axe secondaire

Dans l'ensemble, le volume des transactions du Centre du service à la clientèle a augmenté au T1 2009 par rapport à la même période au T1 2008, soit de 589 transactions. Bien que les centres aient connu une diminution générale de la vente de laissez-passer de transport en commun et de permis de stationnement à la suite de la grève d'OC Transpo, le processus de remboursement des laissez-passer a entraîné l'augmentation générale des transactions pendant ce trimestre.

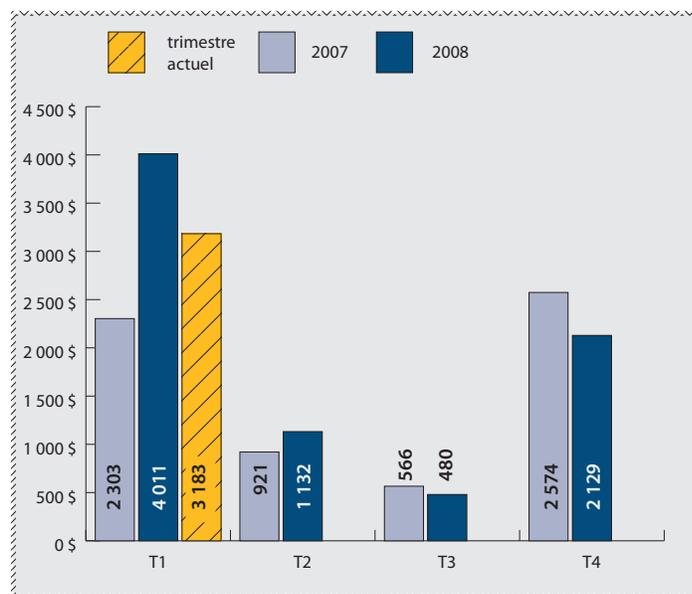
Figure 62 : Pénétration des services électroniques

Les visites à *ottawa.ca* ont poursuivi leur tendance à la hausse, comme on l'a constaté dans les analyses précédentes de ces chiffres. Nous remarquons une augmentation de 6 % par rapport au T1 2008 et une hausse de 3 % par rapport à la période précédente, soit le T4 2008. Ce taux de pénétration des services en ligne à la hausse peut expliquer le recul continu des transactions effectuées par les centres de service à la clientèle traditionnels. L'augmentation pendant cette période peut, en partie, être attribuée à la grève d'OC Transpo, puisque les résidents ont utilisé l'information en ligne pour déterminer les calendriers de reprise du service d'autobus et les tarifs.



Entretien des routes et Circulation routière

Figure 63 : Frais d'entretien des routes/km



Les frais au T1 sont étroitement liés à la sévérité des conditions hivernales. Au T1 2007, on a connu un hiver doux; au T1 2008, des conditions extrêmes; et au T1 2009, des conditions entre les deux. Les frais représentent bien cette variabilité.

Voici d'autres facteurs qui ont accru les frais au T1 2009 : 1) l'importante accumulation de neige au T4 2008 a nécessité le recours au déneigement au T1 2009; 2) la grève du transport en commun s'est traduite par plus d'entretien hivernal pour améliorer la mobilité des piétons et l'accès au stationnement; 3) une partie des activités de nettoyage printanier, comme le balayage des rues, a été devancée au T1 en raison de l'arrivée précoce des conditions printanières.

Figure 64 : Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des routes

Même s'il y a eu une forte accumulation de neige au T4 2008, d'où le déneigement au T1 2009, dans l'ensemble, le nombre d'appels a diminué de 52 % par rapport au T1 2008. La baisse du nombre d'appels est principalement attribuable à la diminution considérable de l'accumulation de neige pendant les mois de février et de mars comparativement à l'année précédente.

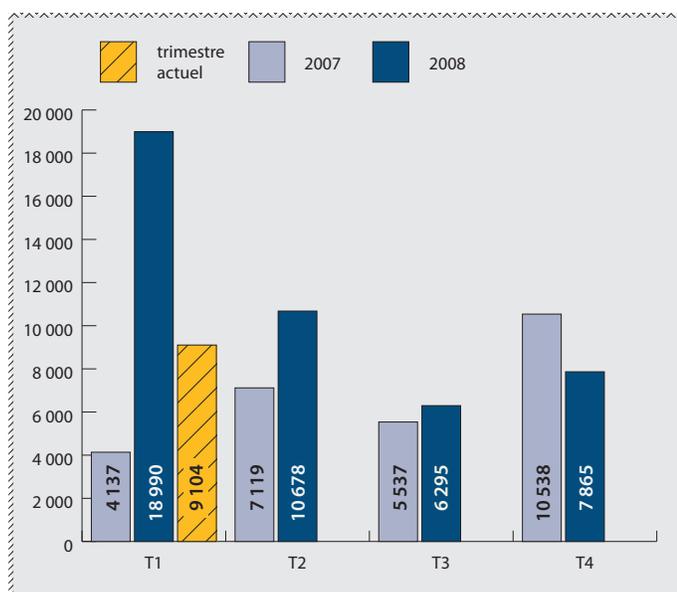
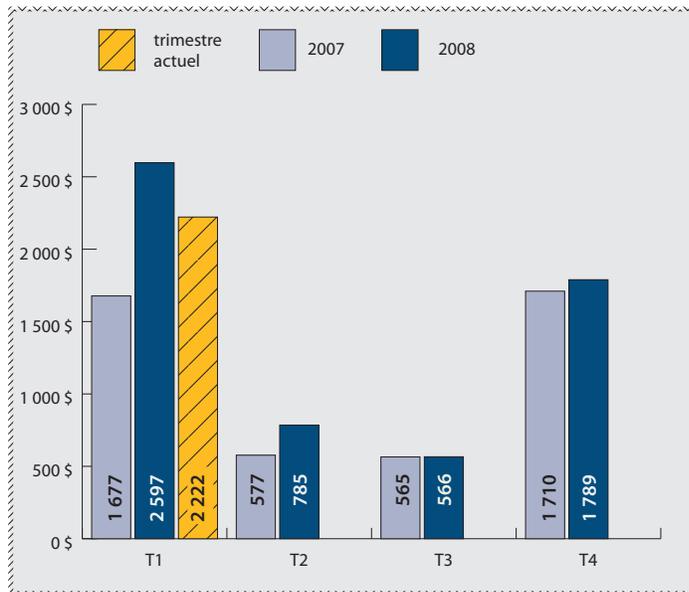


Figure 65 : Frais d'entretien des trottoirs et sentiers/km

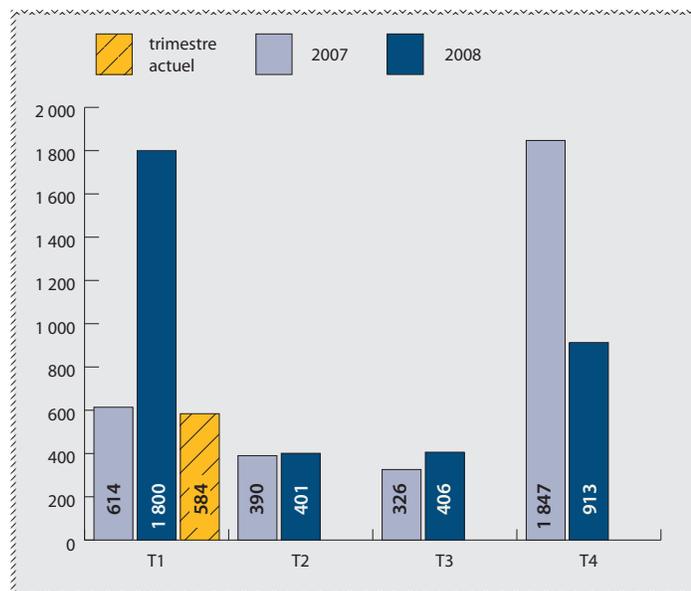


Les frais au T1 sont étroitement liés à la sévérité des conditions hivernales. Au T1 2007, on a connu un hiver doux; au T1 2008, des conditions extrêmes; et au T1 2009, des conditions entre les deux. Les frais représentent bien cette variabilité.

Voici d'autres facteurs qui ont accru les frais au T1 2009 : 1) l'importante accumulation de neige au T4 2008 a nécessité le recours au déneigement au T1 2009; 2) la grève du transport en commun s'est traduite par plus d'entretien hivernal pour améliorer la mobilité des piétons et l'accès au stationnement; 3) une partie des activités de nettoyage printanier, comme le balayage des rues, a été devancée au T1 en raison de l'arrivée précoce des conditions printanières.

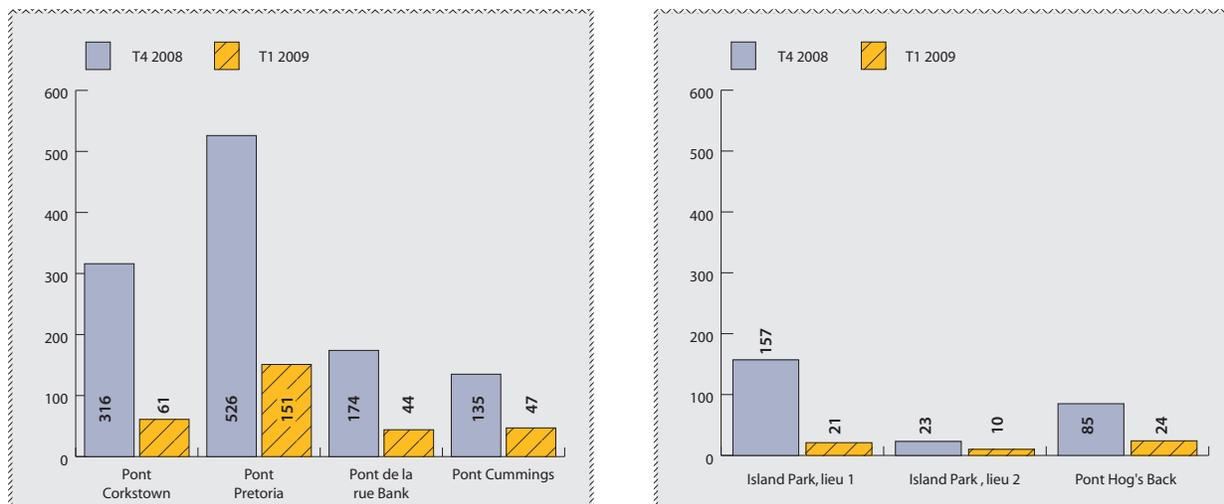
Figure 66 : Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des trottoirs et des sentiers

Même s'il y a eu une forte accumulation de neige au T4 2008, d'où le déneigement au T1 2009, dans l'ensemble, le nombre d'appels a diminué de 52 % par rapport au T1 2008. La baisse du nombre d'appels est principalement attribuable à la diminution considérable de l'accumulation de neige pendant les mois de février et de mars comparativement à l'année précédente.



Transports à l'échelle de la Ville

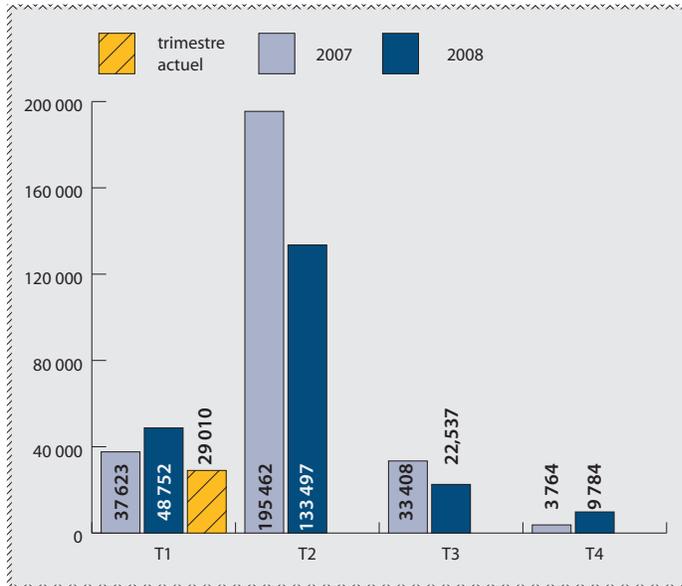
Figure 67 : Nombre de bicyclettes (de 8 h à 9 h et de 16 h à 17 h) à sept endroits clés



Le nombre de bicyclettes a été dénombré de 8 h à 9 h et de 16 h à 17 h le 30 octobre 2008 et le 10 mars 2009 à sept endroits clés (Island Park à la promenade de l'Outaouais, Island Park au chemin Richmond, la passerelle Corkstown Footbridge, le pont Pretoria, le pont de la rue Bank sous le canal Rideau, le pont Cummings et Prince of Wales à Hog's Back). Même si les volumes du trimestre actuel étaient bien inférieurs à ceux du trimestre précédent, le cyclisme subit grandement l'incidence des conditions météorologiques. Celles du trimestre en cours incluaient du gel (2,4 °C) et des traces de précipitations isolées (accumulation de 1 mm), soit des conditions moins favorables qu'au trimestre précédent (1 °C sans précipitations). Il faut également noter que ces renseignements représentent les volumes absolus plutôt que la fluctuation relative de la circulation automobile. Un indicateur annuel qui en tient compte a déjà été élaboré et est disponible sur *Ottawa.ca* (http://www.ottawa.ca/residents/onthemove/future/monitoring/cycling_index/index_fr.html).

Services d'infrastructure

Figure 68 : Total des contrats d'asphalte passés en tonnes uniquement pour les projets gérés par la Ville (renouvellement, prolongations, élargissement)



La déclaration repose sur les quantités estimatives au moment de l'appel d'offres. Les volumes déclarés n'incluent pas les quantités des emplacements privés ou des projets gérés par le promoteur.

Définitions et notes explicatives

Mesure	Définitions ou notes explicatives
Figure 3 : Ponctualité du service aux points de contrôle	Pourcentage du service qui n'arrive jamais à l'avance ou plus de 5 minutes en retard.
Figure 4: Pourcentage de trajets planifiés qui ont été effectués	Sur l'ensemble des voyages prévus pour une journée, le pourcentage qui ont lieu.
Figure 14: Examen en temps voulu – pourcentage de demandes de délégation de pouvoir au personnel pour lesquelles une décision est prise en temps opportun	Voici les délais fixés pour les demandes de réglementation de plans d'implantation pour lesquelles le pouvoir de décision est délégué au personnel : <ul style="list-style-type: none"> • Les révisions ou les demandes mineures sans avis public doivent être approuvées par l'urbaniste, le délai de traitement étant de 42 jours. • Les demandes plus complexes sans avis public ou consultation publique doivent être approuvées par le gestionnaire, le délai de traitement étant de 49 jours. • Les demandes plus importantes et plus complexes susceptibles d'avoir des effets plus marqués et comportant un avis public ou une consultation publique doivent être approuvées par le gestionnaire, le délai de traitement étant de 74 jours.
Figure 16: Demandes de permis de construire soumises – comparaison du T1 sur quatre ans	<p>Maisons : Cette catégorie englobe habituellement les maisons unifamiliales, les maisons en rangée, les maisons en rangée superposées, les petits projets des propriétaires fonciers et les types de demandes de permis qui suivent: appartement accessoire, ajouts, terrasse/galerie/remise, superficie, transformations intérieures et nouveautés.</p> <p>Petits bâtiments : Cette catégorie englobe habituellement les immeubles à appartements de trois étages ou moins ainsi que les types de demandes de permis qui suivent : ajouts, ferme, aménagement, nouveautés.</p> <p>Grands bâtiments : Cette catégorie englobe habituellement les bâtiments commerciaux d'une superficie supérieure à 600 m² ou de trois étages et plus, ainsi que les types de demandes de permis qui suivent : ajouts, ferme, aménagement, nouveautés.</p> <p>Bâtiments complexes : Cette catégorie englobe habituellement les hôpitaux, les postes de police ou les bâtiments dont les étages sont reliés au moyen d'atriums ainsi que les types de demandes qui suivent : ajouts, aménagement, nouveautés.</p>

Mesure	Définitions ou notes explicatives
Figure 17: Pourcentage de demandes déterminées dans les délais prescrits par la loi	<p>Voici les délais prescrits par la loi provinciale pour la détermination des demandes de permis de construire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maisons - 10 jours ouvrables • Petits bâtiments - 15 jours ouvrables • Grands bâtiments - 20 jours ouvrables • Bâtiments complexes - 30 jours ouvrables. <p>En vertu de la <i>Loi sur le code du bâtiment</i>, le chef des Services du bâtiment doit effectuer l'examen initial d'une demande dans le délai obligatoire pertinent. Il n'existe pas de délai obligatoire pour la délivrance d'un permis, seulement un délai pour déterminer si la demande témoigne d'une intention de se conformer au Code du bâtiment et aux lois pertinentes, et pour aviser le demandeur de la décision, d'où l'emploi du concept « détermination ». La date à laquelle le permis est finalement délivré est fonction du rendement du demandeur (c'est à-dire la qualité de la demande et la rapidité à corriger les lacunes décelées) plutôt que du rendement de la Direction. Par conséquent, la Direction des services du bâtiment vérifie son rendement pour ce qui est de l'examen initial et de la prise d'une décision.</p>
Figure 18: Pourcentage des demandes déterminées dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil)	<p>En ce qui concerne les petits projets de propriétaires fonciers et les aménagements de locataires, le Conseil a approuvé les délais plus courts suivants :</p> <p>Petits projets de propriétaires fonciers (modifications intérieures, terrasses, galeries, remises) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 jours (prescrit par la loi provinciale) • 5 jours (améliorations approuvées par le Conseil) <p>Aménagements (réaménagement d'un espace dans un bâtiment existant pour un locataire commercial) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 15-30 jours (prescrit par la loi provinciale) • 10 jours (améliorations approuvées par le Conseil)
Figure 24: Nombre de cas et nombre de bénéficiaires d'Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées	<p>Nota 1 : Ontario au travail (OT) est offert par la Direction des services d'emploi et d'aide financière de la Ville. En règle générale, la structure des coûts du programme est la suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 50 % par la province/50 % par la Ville pour les frais d'administration, • 80 % par la province/20 % par la Ville pour les frais liés à l'aide financière (prestations versées aux clients). <p>Même si le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) relève de la province (ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC)), les SEAF administrent deux composantes de service pour le compte du MSSC : les mesures de soutien à l'emploi pour les conjoints et les adultes à charge visés par le POSPH, et les Soutiens essentiels de santé et de services sociaux pour tous les membres admissibles de la famille.</p> <p>Nota 2 : Pour OT et pour le POSPH, un cas comprend tous les membres de la famille immédiate; les bénéficiaires comprennent les conjoints et les enfants.</p>

Mesure	Définitions ou notes explicatives
Figure 36: 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.
Figure 40: Nombre de visites aux cliniques dentaires	<p>Peuvent utiliser les cliniques dentaires de la Ville :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ontario au travail – adultes, Ontario au travail – enfants de 0 à 17 ans • Enfants à charge du POSPH (18+) qui n'ont plus de carte POSPH • Bénéficiaires du POSPH qui n'ont pas de carte de soins dentaires • Clients des Soutiens essentiels de santé et de services sociaux • Clients du POSPH qui ne peuvent trouver un cabinet privé prêt à les accepter en cas d'urgence • Programme Enfants ayant besoin de soins dentaires pour les enfants (âgés de 0 à 17 ans) de familles à faible revenu qui n'ont pas d'assurance dentaire, qui ne peuvent se permettre le coût de cette assurance qui leur permettrait de recevoir des soins dans un cabinet privé, et qui sont admissibles selon les critères régissant les soins dentaires. [Le régime provincial de soins dentaires CINOT est un régime restreint, non un régime qui garantit un accès permanent à des services dentaires.]
Figure 42: 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).
Figure 45: Nombre de prêts par habitant	Le nombre mensuel de prêts selon les chiffres de population officiels.
Figure 46: Nombre de visites électroniques par habitant	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.
Figure 51: Frais de fonctionnement par km (\$) – camions incendie et ambulances	<p>Les frais de fonctionnement sont compilés conformément à la définition de l'Initiative d'analyse comparative des services municipaux (IACSM), et ils comprennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le carburant • les pièces • la main-d'oeuvre (le coût réel des salaires, des avantages sociaux et des heures supplémentaires des mécaniciens) • les réparations à l'extérieur (les frais engagés lorsque les véhicules doivent être réparés dans des garages externes (secteur privé)). <p>La dépréciation n'est pas incluse aux fins de cette mesure.</p>
Figure 52: Frais de fonctionnement par km (\$) – autres véhicules (légers et lourds)	Voir la définition pour la figure 52 ci dessus.

Mesure	Définitions ou notes explicatives
Figure 59: Cinq demandes de service les plus fréquentes au Centre d'appels 3 1 1	Services des règlements municipaux : c. à d. chiens sans surveillance, débris extérieurs et plaintes contre le bruit
	Contrôle du stationnement : c. à d. stationnement interdit sur des propriétés privées, défense de stationner et stationnement de trois heures
	Entretien des routes : c. à d. nids de-poule, déchets et déneigement
	Collecte des déchets solides : c. à d. déchets, articles de recyclage non recueillis, dégâts non ramassés
	Arbres : c. à d. élagage, plantation, déracinement
	Eau et égouts : c. à d. localisation du service, refoulement d'égouts et bris de conduites maîtresses
Figure 60: Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes au Centre d'appels 3 1 1	Numéro de téléphone des employés : c. à d. demandes de numéro de téléphone d'employés
	Déchets : c. à d. jour de collecte des déchets, déchets acceptés, dépôts de déchets dangereux
	Contraventions de stationnement : c. à d. endroits où payer, méthodes et révision/déroulement de la procédure
	Loisirs : c. à d. inscription, emplacement des parcs et piscines, réservation, horaire de baignade/patinage libre
	Transferts : c. à d. demande de transfert de personnes, de services et d'installations de la Ville
Figure 62: Pénétration des services électroniques	L'indicateur de la pénétration des services électroniques mesure la proportion des interactions avec les citoyens par l'intermédiaire du site Web, comparativement aux interactions par les autres voies (téléphone, comptoir, Web et courriel).



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

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

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