

## Document 6 – Liste des améliorations continues

Direction générale/secteur d'activité	Amélioration continue	Efficacité/éviterment des coûts
Services sociaux et communautaires – Services à l'enfance	<p>Les Services à l'enfance gèrent la Subvention pour l'augmentation des salaires (SAS), un programme de subvention annuel de 17 millions de dollars qui profite au personnel du secteur des services de garde d'enfants agréés, les aide à retenir les éducateurs de la petite enfance inscrits et favorise l'accès à des programmes de garde d'enfants stables et de grande qualité pour les enfants d'Ottawa.</p> <p>En 2024, le projet d'amélioration des processus du SAS a renforcé l'efficacité, la sécurité et la précision de la collecte des données pour les demandes de financement reçues de notre communauté. Des outils automatisés ont été introduits pour rationaliser le traitement et réduire le temps de traitement des demandes tout en diminuant le taux d'erreur.</p>	<p>Le projet a permis d'éliminer les redondances dans le processus de rapprochement et de faire passer la distribution des fonds d'une base trimestrielle à une base mensuelle, améliorant ainsi les flux de trésorerie et la réactivité de la communauté. Cette approche rationalisée a permis d'améliorer la productivité du personnel interne et la satisfaction des clients externes, en favorisant une meilleure efficacité opérationnelle et une meilleure coordination des services. Ce projet a également permis aux ressources existantes dans le cadre de notre allocation provinciale de développer et d'assumer les nouvelles responsabilités provinciales liées à la mise en œuvre du nouveau système national de garde d'enfants.</p>
Services sociaux et communautaires – Sécurité et Bien-être dans les collectivités, Politiques et Données analytiques	<p>Outil automatisé de gestion des dossiers qui offre au personnel des Services sociaux et d'emploi la possibilité d'analyser et de mieux comprendre leur charge de travail et de mieux gérer leur temps et leurs efforts.</p>	<p>Le passage d'une solution basée sur Excel a apporté les avantages suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Collectivement, cela permet à 150 travailleurs sociaux d'économiser 40 à 80 heures par jour pour reproduire des actions déjà présentes dans le Système automatisé de gestion de l'aide sociale (SAGAS).</li> <li>• De l'information exacte sur les activités du dossier</li> </ul>

Direction générale/secteur d'activité	Amélioration continue	Efficacité/éviterement des coûts
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapports quotidiens actualisés pour tous les niveaux du secteur d'activité</li> <li>• Des capacités de production de rapports étendues pour les travailleurs sociaux et les gestionnaires</li> <li>• L'outil de gestion des cas est intégré dans l'orientation du nouveau personnel</li> <li>• 150 utilisateurs par jour, ce qui fait de ce tableau de bord le premier en termes d'utilisation au sein de la ville d'Ottawa.</li> </ul> <p>Cet outil permet de rationaliser les tâches administratives, ce qui laisse plus de temps au personnel pour accomplir des tâches à fort impact, notamment répondre aux besoins des clients, les aider à s'orienter dans le système, les aider à définir des objectifs et à élaborer un plan pour les atteindre.</p>
Services sociaux et communautaires – Sécurité et Bien-être dans les collectivités, Politiques et Données analytiques	L'équipe des Services du logement et de la lutte contre l'itinérance est chargée de verser des allocations de logement et des prestations à plus de 1 300 clients. Cela consiste à ce que les renseignements soient dupliqués à partir du registre central dans diverses feuilles Excel et dans des modèles Word correspondants afin de produire des lettres d'acceptation et des trousse de renouvellement. Nous nous sommes lancés dans le	L'essai initial effectué sur 225 clients entrés dans le système a montré que l'automatisation des lettres de renouvellement et l'amélioration des contrôles et des pratiques d'archivage ont permis de gagner 60 % de temps par demande. Il permettra d'avoir une visibilité sur l'ensemble du programme et de mesurer le rendement grâce à l'élaboration de tableaux de bord. Qui plus est, nous nous attendons à ce que ces avantages prennent de l'ampleur et permettent au personnel de

Direction générale/secteur d'activité	Amélioration continue	Efficacité/éviterement des coûts
	développement d'un outil numérique en utilisant les outils Power Platforms fournis par les TI.	gagner du temps pour servir davantage de clients.
Services sociaux et communautaires – Services sociaux et d'emploi	Grâce à l'application MS Booking, les Services sociaux et d'emploi (SSE) automatisent la prise de rendez-vous au premier point de contact.	Le volume actuel nécessite quatre employés à temps plein pour gérer les tâches liées à la programmation des résidents pour leur premier rendez-vous avec le personnel des SSE. Lorsque l'outil de planification automatisé sera mis en œuvre (décembre 2024-janvier 2025), ces quatre ressources seront réorientées vers la réponse aux services directs à la clientèle de même qu'aux demandes de prestations d'aide sociale des résidents.
Services de protection et d'urgence – Service des incendies d'Ottawa (SIO)	Génératrice réaffectée : En collaboration avec les Services d'exploitation des installations, le SIO a réutilisé une génératrice de 60 kW, 600 V, encore en bon état, provenant d'une installation municipale qui nécessitait une alimentation électrique de plus grande capacité. Cette génératrice a été installée dans une caserne de pompiers qui ne disposait d'aucune alimentation de secours. Cette initiative a permis d'optimiser l'utilisation des ressources existantes, d'éviter le coût d'une nouvelle génératrice et de garantir le soutien et la résilience des infrastructures essentielles pour les interventions d'urgence.	La réaffectation de la génératrice a permis d'éviter un coût d'environ 200 000 dollars.
Services d'urgence et de protection – Service paramédic d'Ottawa	Approvisionnement en civières : L'achat de la nouvelle civière Stryker 2025 a bénéficié d'un rabais sur les achats en gros et	Cet achat a permis d'économiser plus de 300 000 dollars grâce à des rabais sur les achats en gros

Direction générale/secteur d'activité	Amélioration continue	Efficacité/éviterement des coûts
	<p>d'un contrat d'achat en temps voulu (avant l'augmentation des coûts).</p> <p>En outre, à la suite de négociations avec Stryker, la durée de vie de leurs composants commencera à la date de sortie de l'inventaire, et non à la date d'expédition par Stryker. Nous pourrons ainsi profiter de la durée de vie complète des unités.</p>	<p>et à l'évitement d'une augmentation des prix.</p>
<p>Finances et services organisationnels – Stratégies financières, Planification et Service à la clientèle.</p>	<p>Mise en œuvre d'un nouveau logiciel budgétaire : Amélioration de l'accessibilité, réduction des saisies manuelles, rationalisation des processus d'entrée et de sortie, réduction des tâches administratives, etc.</p>	<p>Éviter l'emploi de 2 à 3 employés à temps plein grâce aux processus opérationnels simplifiés.</p>
<p>Finances et services organisationnels – Services du parc automobile</p>	<p><b>Transformation du parc automobile :</b>            En adoptant une attitude proactive, l'équipe de la sécurité et de la formation du parc automobile utilise les données et analyse les tendances pour déterminer les besoins en matière de formation et de programmes afin de réduire les risques pour la Ville et d'améliorer la sécurité des conducteurs municipaux.</p>	<p>Au cours des 12 derniers mois, la Ville a enregistré une diminution de 30,3 % du taux d'infraction global du certificat d'immatriculation d'utilisateur de véhicule utilitaire (IUVU) de la Ville.</p> <p>Les initiatives qui ont contribué à l'amélioration du taux d'infraction global sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégrer des formateurs adjoints en sécurité au volant à temps plein dans des secteurs d'activité précis</li> <li>• Programme de mentorat des conducteurs</li> <li>• Nouveau matériel de formation standardisé comprenant les attentes des conducteurs, la gestion de l'IUVU et les pratiques sûres</li> </ul>

Direction générale/secteur d'activité	Amélioration continue	Efficacité/éviterement des coûts
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campagnes mensuelles sur la sécurité au volant</li> <li>• Campagne de lutte contre les excès de vitesse</li> </ul> <p>Mise en œuvre d'évaluations des risques pour les conducteurs, à la fois avant l'embauche et en fonction du rendement</p>
Finances et services organisationnels – Services de technologie de l'information (STI)	Amélioration de l'accès à la formation sur <a href="http://learn.ottawa.ca/?lang=fr">learn.ottawa.ca/?lang=fr</a> en modifiant les méthodes de connexion pour que les stagiaires de la Ville se connectent avec leur adresse électronique plutôt qu'avec leur identifiant de réseau et qu'ils puissent réinitialiser leur mot de passe en libre-service.	Réduction des appels (43 % en deux mois) aux STI par des stagiaires nouvellement intégrés qui demandent à vérifier leurs identifiants de connexion et à réinitialiser leur mot de passe.
Finances et services généraux – Ressources humaines	Développement de livres numériques pour la formation linguistique de niveau débutant et grand débutant. Il s'agit d'une amélioration du service, qui permet d'améliorer l'accessibilité du matériel de formation et d'offrir des options qui répondent aux différents styles d'apprentissage.	Réduction des efforts administratifs liés à la production et à la distribution des livres imprimés et contribution aux économies futures en cas de changement de fournisseur, puisque le matériel appartient à la Ville.
Finances et services généraux – Ressources humaines	Intégration des fonctions de recrutement et d'intégration. Il s'agissait notamment de simplifier les processus et d'améliorer la prestation de services à nos clients.	Réduction d'un employé à temps plein grâce aux processus opérationnels simplifiés
Finances et services organisationnels – Administration de la paie, des régimes de retraite et des avantages sociaux	Augmentation de l'utilisation de l'outil d'automatisation (Winshuttle) pour répondre à la demande accrue – ce qui nous a permis de réduire les transactions manuelles et d'accélérer les délais de traitement.	Éviter le coût de 2 à 3 employés supplémentaires à temps plein en utilisant la technologie pour combler les lacunes.

Direction générale/secteur d'activité	Amélioration continue	Efficacité/éviterement des coûts
Finances et services organisationnels – Administration de la paie, des régimes de retraite et des avantages sociaux	Lancement d'un nouveau service en libre-service par le biais de Temps mobile et paie pour les droits d'adhésion et des cotisations professionnelles. Ce nouveau service simplifie le processus en automatisant l'approbation, en réduisant les saisies manuelles et en augmentant le délai de paiement.	L'évitement des coûts liés à l'embauche d'employés supplémentaires à temps plein grâce à l'ajout de technologies permettant d'améliorer les processus opérationnels.
Finances et services organisationnels – Services des recettes	Automatisation de l'autorisation du locataire. Moins d'interventions manuelles, processus simplifié, expérience client améliorée, délais d'exécution plus courts.	Éviter l'emploi de 1,4 employé à temps plein grâce aux processus opérationnels simplifiés
Finances et services organisationnels – Service Ottawa	Mise en œuvre d'un nouvel outil de gestion des relations avec les clients, SIRIS. C'est une plateforme nuagique qui utilise Microsoft Dynamics 365. Elle a introduit de nouvelles fonctionnalités visant à améliorer l'expérience des agents et des clients, ainsi que les intégrations avec l'environnement Microsoft.	Les améliorations comprennent l'utilisation de PVA, un outil d'intelligence artificielle visant à soutenir les agents, ce qui permettra également de soutenir le développement futur d'innovations. Les redirections et les reclassements conservent désormais leur numéro de demande de service d'origine, ce qui facilite le suivi. Amélioration des outils et des capacités d'établissement de rapports internes.
Services d'infrastructure et d'eau	Examen du processus de réasphaltage de la route Lean – Le personnel des Services d'infrastructure et d'eau, de la planification, de l'aménagement et du bâtiment et des travaux publics a été formé pour obtenir à l'avance la certification Lean White Belt.	Les ateliers ont permis de repérer des possibilités d'amélioration des processus qui sont actuellement testées.
Services d'infrastructure et d'eau	Technologie de détection intelligente pour l'évaluation de	Les améliorations comprennent l'utilisation de la technologie qui

<b>Direction générale/secteur d'activité</b>	<b>Amélioration continue</b>	<b>Efficacité/éviterement des coûts</b>
	l'intégrité – projet pilote de technologie de télédétection sur un pont dont le renouvellement est prévu, en attendant sa réhabilitation. Au fur et à mesure que les infrastructures vieillissent et que les fonds de renouvellement sont alloués en fonction des risques.	pourrait aider le personnel en fournissant des mises à jour régulières de l'état des lieux. Il évaluera également l'utilité de la gestion des biens essentiels pour la sécurité.
Services de la planification, de l'aménagement et du bâtiment – EPDU	L'utilisation de drones pour numériser les tas de sel pour les trottoirs et les routes dans tous nos dômes de sel nous permet d'aider la DGTP à estimer les quantités, à contrôler et à commander les matériaux	Une plus grande souplesse dans l'offre et la demande de sel, ce qui permet une utilisation plus efficace des ressources financières
Direction générale des loisirs, de la culture et des installations – Services des loisirs communautaires, de la culture et des sports	Utilisation et promotion de temps de glace de dernière minute par le biais du système de réservation de temps de glace de dernière minute (GDM).	Augmentation de l'utilisation de temps de glace de dernière minute inutilisé, ce qui se traduit par une augmentation des recettes et permet aux résidents d'avoir un accès plus facile et actualisé à du temps de glace de dernière minute.
Bureau du greffe municipal – Services au Conseil municipal et aux comités	Collaboration avec les Services de technologie de l'information de la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations pour la modernisation de la salle Andrew S. Haydon, y compris l'amélioration du système audiovisuel et du système de traduction pour permettre une participation hybride.	Évitement des coûts – la possibilité de ramener des traducteurs sur place et de réduire la dépendance face aux services audiovisuels externes et des coûts qui y sont associés.
Direction générale des travaux publics – Services des déchets solides	Projet pilote de terre végétale	En 2024, les Services des déchets solides ont commencé à produire de la terre végétale à partir des feuilles et des déchets de jardin des particuliers dans le cadre d'un projet pilote de terre végétale. Au lieu de faire appel à un entrepreneur pour fournir la terre végétale nécessaire au projet de recouvrement de la phase 3B de

Direction générale/secteur d'activité	Amélioration continue	Efficacité/éviterement des coûts
		<p>la décharge, la Ville fournit 18 500 mètres cubes de sa propre terre végétale.</p> <p>Cela a permis d'économiser 1,2 million de dollars cette année et jusqu'à 5,5 millions de dollars pour les futurs projets de décharge.</p>
Direction générale des travaux publics – Services des déchets solides	Projet de dépistage de sable	<p>La décharge du chemin Trail et les terrains adjacents appartenant à la Ville sont constitués d'un sable de première qualité. En 2024, les Services des déchets solides en ont profité pour excaver et dépister le sable afin qu'il puisse être utilisé pour le projet actuel de recouvrement de la phase 3B de la décharge, au lieu que ce soit l'entrepreneur qui fournisse le sable. La Ville fournit 55 000 mètres cubes de sable pour le recouvrement de la décharge.</p> <p>Ce projet devrait permettre d'économiser 1,3 million de dollars cette année.</p>
Travaux publics – Services des routes et du stationnement	Piloter la technologie de la reconnaissance des plaques d'immatriculation (RPI) montée sur les véhicules, ce qui réduira la nécessité d'effectuer des enquêtes manuelles pour recueillir des données sur l'occupation et le renouvellement.	En cas de succès, cela réduira la nécessité d'effectuer des enquêtes manuelles qui sont souvent sous-traitées en raison du nombre de ressources nécessaires. En 2024, 280 000 dollars ont été dépensés pour ces services contractuels.
Travaux publics – Services de rendement opérationnel et de perfectionnement	Projet de mobilité des normes minimales d'entretien sur les routes	Dans sa dernière phase de mise en œuvre, le nouveau processus automatisé de gestion du travail s'appuie sur la technologie (SAP Fiori). Il responsabilise le personnel de terrain en lui



<b>Direction générale/secteur d'activité</b>	<b>Amélioration continue</b>	<b>Efficacité/éviterement des coûts</b>
		<p>donnant les moyens technologiques de rester sur le terrain pour accomplir ses « tâches administratives », tout en fournissant de meilleures données en temps réel à des fins d'analyse. Le passage à une main-d'œuvre mobile améliore le service et réduit le coût de la prestation de ces services. Nous prévoyons donc une amélioration de la gestion du temps, du flux de travail et des rapports de gestion, ainsi qu'une gestion cohérente du travail dans l'ensemble des services des routes.</p>