

Document 5 — INITIATIVES D'AMÉLIORATION CONTINUE DES SERVICES – Liste des réussites pour le budget provisoire de 2026

Direction générale	Secteur d'activité	Titre de l'initiative	Description du projet et résultats	Catégorie de valeur			
				Coûts évités	Efficacité des processus	Expérience de service	Réactivité du service
Bureau de la directrice municipale	Analyse des données	Tableau de bord des données ouvertes	Le tableau de bord des données ouvertes permet de visualiser et d'analyser les données provenant du portail de données ouvertes. La Ville peut ainsi automatiser la collecte de données mesurables sur le portail (p. ex. le nombre d'utilisateurs, les ensembles de données consultés).		✓		
	Analyse des données	Nouvelle conception d'Ottawa ouverte	Ottawa ouverte a été repensé afin d'améliorer l'expérience des utilisateurs en rendant le site plus intuitif et en facilitant la navigation et l'utilisation des données.			✓	
	Optimisation des services	Examen des services Catégorisation des idées et analyse	Un modèle d'IA a été développé pour analyser les contributions à l'examen des services, résumer les présentations, dégager des thèmes et nettoyer les données, ce qui a réduit considérablement le temps que le personnel doit consacrer à la validation des contributions.		✓		✓
Direction générale des services sociaux et communautaires	Services du logement et de la lutte contre l'itinérance	Réutilisation adaptative pour les logements de transition	La conversion d'un immeuble de bureaux vacant situé sur la rue Queen en logements de transition (environ 140 unités) avec services de soutien 24/7 a permis de déployer rapidement des solutions de logement pour les populations vulnérables.	✓	✓		✓

Direction générale	Secteur d'activité	Titre de l'initiative	Description du projet et résultats	Catégorie de valeur			
				Coûts évités	Efficacité des processus	Expérience de service	Réactivité du service
	Services du logement et de la lutte contre l'itinérance + Sécurité et Bien-être dans les collectivités, Politiques et Données analytiques	Formulaire de signalement	La Ville a remplacé son outil de signalement des campements de fortune ArcGIS par un formulaire accessible au public, ce qui améliore l'accessibilité pour les résidents et élimine les abonnements coûteux à ArcGIS et les comptes partagés.	✓	✓		✓
Direction générale des services sociaux et communautaires	Services du logement et de la lutte contre l'itinérance + Sécurité et Bien-être dans les collectivités, Politiques et Données analytiques	Automatisation du dénombrement ponctuel	Le dénombrement ponctuel est passé du format papier au format numérique, ce qui a permis de prolonger la période du dénombrement et d'élargir l'accès. Cette initiative a donné lieu à des économies (p. ex. élimination des coûts d'impression élevés et des heures d'ETP requises pour la saisie des données) et a contribué à améliorer la collaboration avec les partenaires communautaires.	✓	✓		
	Équité des genres et des races, Inclusion, et Relations avec les Autochtones	Groupe de travail sur la planification des célébrations culturelles	Un groupe de travail formé de représentants de plusieurs directions générales a été constitué pour coordonner la communication et la planification des célébrations, ce qui a permis de réduire les dédoublements et de diffuser le matériel de campagne et les outils de planification réutilisables dans toute la Ville.	✓	✓		

Direction générale	Secteur d'activité	Titre de l'initiative	Description du projet et résultats	Catégorie de valeur			
				Coûts évités	Efficacité des processus	Expérience de service	Réactivité du service
	Équité des genres et des races, Diversité, Inclusion et Relations avec les Autochtones	Campagne « Ottawa unis contre la haine »	Par l'intermédiaire de CitéStudio Ottawa, la Ville s'est associée à des universités locales afin de générer des idées pour la campagne d'éducation publique contre la haine. Cette initiative a donné lieu à des contributions innovantes de la part des étudiants, sans entraîner de frais de consultation.	✓			
	Services sociaux et d'emploi	Partage de fichiers sécurisé	Un outil numérique de partage de fichiers sécurisé a été mis en place afin de simplifier le plan de divulgation systématique et de diffusion proactive. Cette initiative a permis de réduire le temps consacré aux tâches administratives, d'améliorer le suivi des documents et de renforcer la sécurité des informations confidentielles.		✓		
Direction générale des services sociaux et communautaires	Sécurité et bien-être dans les collectivités, Politiques et Données analytiques, avec le soutien de l'équipe d'optimisation des services (BDM)	Plan relatif aux personnes âgées (PPA) – analyse de l'enquête	Un outil intégrant l'IA a été développé pour analyser les données de l'enquête du PPA, notamment la catégorisation thématique et la création de tableaux de bord, ce qui a permis de simplifier le traitement et la visualisation des données et d'améliorer les rapports destinés aux parties prenantes.	✓	✓		

Direction générale	Secteur d'activité	Titre de l'initiative	Description du projet et résultats	Catégorie de valeur			
				Coûts évités	Efficacité des processus	Expérience de service	Réactivité du service
	Services à l'enfance	Portail en ligne des Services à l'enfance	1. Le portail en ligne des Services à l'enfance a été mis en place pour permettre de soumettre une demande de place en garderie et de subvention pour les frais de garde d'enfants de façon plus moderne, simplifiée et accessible, ce qui a donné lieu, pour les familles, à une réduction des obstacles et une amélioration des délais de placement et, pour le personnel, à une meilleure productivité du personnel grâce à la réduction des tâches manuelles et à une meilleure coordination des services.	✓	✓	✓	✓
Direction générale des finances et des services organisationnels	Services de l'approvisionnement	Notifications des contrats sur Ariba	Les employés municipaux qui accèdent au système ARIBA reçoivent désormais des notifications automatiques pour les renouvellements de contrats, ce qui a permis d'améliorer le suivi et de réduire le nombre de renouvellements manqués.		✓		
	ServiceOttawa	CX360	Cette initiative consiste à moderniser l'ensemble du cycle de vie des demandes de service, à améliorer la communication et la production de rapports, et à tirer parti des nouvelles technologies			✓	✓

Direction générale	Secteur d'activité	Titre de l'initiative	Description du projet et résultats	Catégorie de valeur			
				Coûts évités	Efficacité des processus	Expérience de service	Réactivité du service
			pour améliorer la réactivité et l'expérience des résidents.				
	ServiceOttawa	Lancement du système de pénalités administratives	Le lancement du système de pénalités administratives (SPA) a permis d'accélérer le traitement des contraventions de stationnement, de réduire l'arriéré actuel des tribunaux, d'améliorer les délais de règlement et d'offrir des solutions souples en matière de dotation, en fonction du volume.	✓	✓	✓	
Direction générale des finances et des services organisationnels	Services des recettes et Services de technologie de l'information	Notifications relatives à l'eau	L'inscription automatique des titulaires d'un compte MonSO aux notifications relatives à la consommation d'eau a permis d'envoyer des alertes proactives en cas d'activité inhabituelle et de réduire les coûts liés à l'eau pour les propriétaires.			✓	
	Services de technologie de l'information	Empreinte technique de SIRIS	Les STI ont réduit de six à quatre le nombre de systèmes de base prenant en charge SIRIS, ce qui a simplifié le modèle d'assistance et réduit le risque de pannes.	✓			
	Services des ressources humaines	Notifications de formation automatisées	Les notifications de formation obligatoire ont été automatisées pour le personnel et les superviseurs, ce qui a permis de gagner du temps (plus de 100 heures par mois) et d'améliorer le suivi de la conformité et les taux d'achèvement des nouveaux		✓		

Direction générale	Secteur d'activité	Titre de l'initiative	Description du projet et résultats	Catégorie de valeur			
				Coûts évités	Efficacité des processus	Expérience de service	Réactivité du service
			programmes de formation et des activités de recyclage annuelles.				
	Services du parc automobile	Internalisation du travail des techniciens en sous-traitance	Les travaux d'entretien du parc automobile ont été internalisés (environ 5 000 heures), ce qui a permis de réduire la dépendance envers les fournisseurs externes et de réaliser des économies annuelles (environ 125 000 \$), et d'améliorer les temps d'immobilisation et la fiabilité des véhicules.	✓		✓	

Direction générale	Secteur d'activité	Titre de l'initiative	Description du projet et résultats	Catégorie de valeur			
				Coûts évités	Efficacité des processus	Expérience de service	Réactivité du service
Direction générale des finances et des services organisationnels	Services de soutien technique et aux activités	Éducation et transparence budgétaire	<p>La Ville a amélioré son processus annuel de consultation budgétaire pour le budget provisoire de 2026 grâce à de nouveaux outils et de nouvelles ressources visant à accroître la transparence et la participation des résidents, notamment :</p> <p>Nouveaux outils : magazine budgétaire, navigateur du budget, guide sur les documents budgétaires et informations simplifiées sur Ottawa.ca.</p> <p>Amélioration de la communication : trousse d'outils des conseillers municipaux et conseillères municipales améliorée, promotion sur les réseaux sociaux, publicités en ligne et vidéo promotionnelle intitulée « Nous voulons vos commentaires sur le budget d'Ottawa ».</p> <p>Possibilités de participation : points de contact avec le Conseil municipal, le maire, la directrice municipale et le chef des finances; consultations publiques menées par les conseillers municipaux et les conseillères municipales.</p> <p>Présentations simplifiées : contenu simplifié pour les consultations avec les quartiers.</p> <p>Ressources éducatives : nouveaux graphiques, brochures</p>			✓	

Direction générale	Secteur d'activité	Titre de l'initiative	Description du projet et résultats	Catégorie de valeur			
				Coûts évités	Efficacité des processus	Expérience de service	Réactivité du service
			<p>sur le budget, FAQ et promotion des rapports qui servent à étayer le budget provisoire.</p> <p>Rapports sur les commentaires des résidents : rendre compte de manière plus soutenue de l'apport des résidents au budget provisoire.</p>				
	Services de soutien technique et aux activités, avec l'appui d'Analyse des données (BDM)	Lancement du navigateur du budget de 2025	Le navigateur du budget de 2025 présente le budget provisoire de 2025 de manière claire, attrayante et interactive, ce qui se traduit par une plus grande transparence et une participation accrue des résidents.			✓	
Direction générale des services d'infrastructure et d'eau	Services linéaires d'eau et à la clientèle	Fin du service d'élimination des déchets des VR	La fin du service d'élimination des déchets des VR a permis d'éliminer les coûts administratifs du programme et d'améliorer la sécurité des installations d'approvisionnement en eau en limitant l'accès du public.	✓	✓		

Direction générale	Secteur d'activité	Titre de l'initiative	Description du projet et résultats	Catégorie de valeur			
				Coûts évités	Efficacité des processus	Expérience de service	Réactivité du service
	Services linéaires d'eau et à la clientèle	Augmentation des dépôts de vidange	En faisant passer les frais de dépôt de vidange pour l'obturation des canalisations de 4 000 \$ à 10 000 \$, cette initiative a incité les utilisateurs à se rebrancher plus rapidement ou à se débrancher de façon permanente.		✓		✓
	Services linéaires d'eau et à la clientèle	Nouveaux frais pour les rendez-vous manqués	De nouveaux frais de 572,00 \$ ont été introduits pour les annulations ou les reports de rendez-vous le jour même concernant le service d'eau potable, ce qui a permis d'améliorer la planification et d'assurer une meilleure allocation des ressources pour ce service.	✓	✓		✓
	Services linéaires d'eau et à la clientèle	Amélioration des programmes de subventions	Deux programmes d'aide financière destinés aux résidents touchés par les inondations, le Programme d'installation de dispositifs protecteurs sanitaires résidentiels et le Programme de subventions à titre d'aide exceptionnelle, ont été améliorés, ce qui a permis de simplifier les demandes et d'offrir des montants de remise plus appropriés.			✓	✓
	Services des installations de gestion et de traitement de l'eau	Optimisation de l'hydroélectricité — Installations de gestion de l'eau	Ce projet a permis d'optimiser la consommation d'énergie pendant les heures de pointe, ce qui a entraîné une réduction significative des frais de rajustement global.	✓			

Direction générale	Secteur d'activité	Titre de l'initiative	Description du projet et résultats	Catégorie de valeur			
				Coûts évités	Efficacité des processus	Expérience de service	Réactivité du service
Services de la planification, de l'aménagement et du bâtiment	Services du Code du bâtiment	Intégration automatisée des API pour la transmission hebdomadaire des permis de construire et des plans à la SEFM	La Ville d'Ottawa a lancé avec succès une nouvelle intégration des API qui automatise la transmission hebdomadaire des permis de construire et des plans directement à la SFEM, garantissant ainsi une transmission rapide et précise des données et facilitant l'évaluation rapide des propriétés.		✓	✓	✓
	Services du Code du bâtiment	Système de gestion des terres	Le Système de gestion des terres (SGT) a été lancé afin de numériser et de simplifier les demandes de permis afin qu'elles puissent être déposées et suivies à distance, ce qui a permis d'accélérer le traitement des demandes, de réduire le nombre de visites en personne et de numériser 83 % des paiements.		✓	✓	✓
	Services de la planification, avec le soutien d'Analyse des données (BDM)	Tableau de bord des approbations de logement	Un tableau de bord centralisé des approbations de logement a été développé afin de suivre l'activité de développement résidentiel, et d'automatiser et d'améliorer l'accès du public aux données sur le logement.			✓	
Travaux publics	Services de la circulation	Amélioration du recouvrement des coûts pour les infrastructures routières	Cette initiative introduisait une approche centralisée pour traiter les rapports de police liés aux collisions endommageant les infrastructures, telles que les lampadaires et les feux de circulation, ce qui a permis de réduire les délais d'exécution (de		✓		

Direction générale	Secteur d'activité	Titre de l'initiative	Description du projet et résultats	Catégorie de valeur			
				Coûts évités	Efficacité des processus	Expérience de service	Réactivité du service
			plusieurs mois à quelques jours) et de garantir une plus grande précision dans le recouvrement des coûts.				
Travaux publics	Services de la circulation	Cartographie mobile des infrastructures routières (DAGTS Mobile)	Les Services de la circulation se sont associés à la Direction de l'analyse géospatiale, de la technologie et des solutions (DAGTS) pour établir un inventaire complet des infrastructures routières à l'aide de Mosaic Meridian et de Field Maps d'Esri. Cette collaboration appuie l'initiative du Jumeau numérique de la Ville, pour ainsi améliorer la visualisation et l'analyse des infrastructures.	✓	✓		
	Services des déchets solides	Projet de dépistage du sable	En excavant et en tamisant le sable à l'interne, la Ville a évité l'achat de matériaux à des entrepreneurs pour le projet de recouvrement de la phase 3B de la décharge, ce qui lui a permis de réaliser une économie de 1,3 M\$ en 2024, avec des économies supplémentaires prévues pour 2025 et 2026.	✓			
	Services de l'entretien des parcs et des forêts	Programme Un arbre chez vous!	Le programme Un arbre chez vous! a permis de distribuer et de planter des arbres dans toute la Ville, en mettant l'accent sur l'amélioration du couvert forestier urbain grâce à la distribution de 1 250 arbres en 2025. Des ressources éducatives ont également été fournies pour			✓	

Direction générale	Secteur d'activité	Titre de l'initiative	Description du projet et résultats	Catégorie de valeur			
				Coûts évités	Efficacité des processus	Expérience de service	Réactivité du service
			favoriser la santé à long terme des arbres.				
	Services de rendement opérationnel et de perfectionnement	Formation obligatoire pour les étudiants d'été	La mise en place d'un processus d'intégration structuré exigeant que les étudiants d'été suivent une formation obligatoire et spécifique à leur poste dans les deux premiers jours suivant leur embauche a amélioré la sécurité et permis aux étudiants embauchés de commencer plus rapidement à exercer pleinement leurs fonctions.		✓	✓	
Travaux publics	Services de rendement opérationnel et de perfectionnement	Processus mensuel de production des rapports – NME sur les routes et USF	Un processus mensuel de production des rapports sur les écarts financiers, développé en collaboration avec les équipes des normes minimales d'entretien (NME) sur les routes et de l'USF, a permis de simplifier les flux de travail, d'améliorer les communications et d'établir une feuille de route pour les futurs efforts d'optimisation des processus.		✓		
	Services de rendement opérationnel et de perfectionnement	Projet de mobilité des normes minimales d'entretien sur les routes	La mise en œuvre de SAP Fiori pour automatiser la gestion des tâches du personnel de terrain a permis de réduire la paperasserie (notamment en éliminant plus de 40 000 feuilles de papier imprimées chaque année), d'améliorer la		✓		

Direction générale	Secteur d'activité	Titre de l'initiative	Description du projet et résultats	Catégorie de valeur			
				Coûts évités	Efficacité des processus	Expérience de service	Réactivité du service
			prestation des services et de réduire les coûts opérationnels.				
	Services de soutien technique et aux activités	Programme intégré de mobilier urbain	La Ville a collaboré avec des fournisseurs pour concevoir des poubelles plus durables, remettre à neuf les unités rouillées sous garantie et optimiser l'emplacement des poubelles afin de réduire l'offre excédentaire sans nuire aux normes de service, ce qui a permis de réduire les redevances de déversement et les coûts de gestion des actifs.		✓	✓	✓
Initiatives stratégiques	Services des solutions de logement, de l'immobilier et des investissements	Logements avec services de soutien	La construction de 48 logements avec services de soutien plus facilement accessibles et d'une cuisine commerciale au 216, rue Murray, contribue à l'objectif d'augmenter le nombre de logements communautaires grâce à une conception innovante et durable qui réduit les émissions et les coûts d'exploitation.	✓		✓	✓
	Services des solutions de logement, de l'immobilier et des investissements	Élimination des obstacles sur les terrains appartenant à la Ville	Les obstacles ont été supprimés sur les terrains appartenant à la Ville afin d'accélérer le développement de logements abordables et d'infrastructures.	✓		✓	✓

Direction générale	Secteur d'activité	Titre de l'initiative	Description du projet et résultats	Catégorie de valeur			
				Coûts évités	Efficacité des processus	Expérience de service	Réactivité du service
Initiatives stratégiques	Développement économique et Analyse des données (BDM)	Tableau de bord du développement économique	La création d'un tableau de bord public en ligne pour suivre les indicateurs liés à la santé économique d'Ottawa a permis aux résidents et aux autres parties prenantes d'accéder à des données actualisées les aidant à prendre des décisions commerciales éclairées.		✓	✓	✓
	Services des changements climatiques et de la résilience	Nouveaux terrains	Plus de 400 acres de terrains d'importance écologique ont été préservés afin de protéger le réseau du patrimoine naturel d'Ottawa, qui soutient la biodiversité, la protection du couvert forestier et la gestion durable des terrains.			✓	
	Services des changements climatiques et de la résilience	Échange d'énergie	Le premier projet pilote de système d'échange d'énergie pour les eaux usées à Ottawa, mis en place dans les immeubles en copropriété des plaines LeBreton, a été approuvé pour chauffer et climatiser les bâtiments à l'aide de l'énergie provenant des eaux usées, ce qui contribuera à réduire le recours aux combustibles fossiles (réduction de plus de 5 000 tonnes de GES par an) et à stimuler le développement urbain durable.	✓		✓	
	Services des changements climatiques et de la résilience	Financement par subventions	La Ville a obtenu une subvention de 1,5 M\$ pour faire progresser les mesures de résilience climatique, notamment les dispositifs de rafraîchissement communautaires, les solutions fondées sur la nature	✓		✓	

Direction générale	Secteur d'activité	Titre de l'initiative	Description du projet et résultats	Catégorie de valeur			
				Coûts évités	Efficacité des processus	Expérience de service	Réactivité du service
			et les évaluations des risques climatiques des infrastructures essentielles.				
	Services des changements climatiques et de la résilience	Panneaux solaires sur les toits	Trois nouvelles installations de panneaux solaires sur les toits ont été réalisées, évitant ainsi des coûts d'électricité (160 000 \$ par an) et des émissions de GES (172 tonnes par an).	✓		✓	
Initiatives stratégiques	Services des solutions de logement et des investissements	Construire des logements durables	La construction de plusieurs projets de logements abordables lancés en 2025 (CCOC Carruthers, Armstrong, Salus Capilano, village Gladstone de la SLCO) augmente la capacité de logement communautaire grâce à des conceptions innovantes et durables qui réduisent les émissions et les coûts d'exploitation.	✓		✓	✓
Services de transport en commun	Sécurité, Conformité, Formation et Perfectionnement (SCFP)	Investissements dans la sûreté et la sécurité du réseau de transport en commun d'Ottawa – Unité des constables spéciaux	OC Transpo a agrandi son unité des constables spéciaux en embauchant 26 nouveaux employés en 2025, ce qui a permis de renforcer la sécurité et la sûreté dans l'ensemble du réseau de transport en commun.			✓	
	Sécurité, Conformité, Formation et	Investissements dans la sûreté et la	En 2025, OC Transpo a lancé l'Initiative de conformité tarifaire maintenant la présence de	✓			

Direction générale	Secteur d'activité	Titre de l'initiative	Description du projet et résultats	Catégorie de valeur			
				Coûts évités	Efficacité des processus	Expérience de service	Réactivité du service
	Perfectionnement (SCFP)	sécurité du réseau de transport en commun d'Ottawa – Contrôleurs des tarifs	contrôleurs des tarifs pour améliorer le respect des tarifs et l'intégrité du réseau, contribuant ainsi à la rentabilité et au bon fonctionnement des opérations.				
	Systèmes-clients et Planification du transport en commun	Optimisation des circuits d'autobus	L'équipe de la planification des services d'OC Transpo examine sur une base continue les commentaires des usagers, des partenaires communautaires, des superviseurs mobiles et des chauffeurs d'autobus, ainsi que les données opérationnelles pour optimiser le rendement des circuits d'autobus en réaffectant les ressources afin de satisfaire à la demande, de réduire les temps de déplacement et d'introduire des mesures ciblées en matière de priorité du transport en commun			✓	