

# Rapport semestriel sur le rendement présenté au Conseil, T4 de 2014 et T1 de 2015

1<sup>er</sup> octobre 2014 – 31 mars 2015

Ville d'Ottawa



# TABLE DES MATIÈRES

<b>SECTION I : RÉSUMÉ .....</b>	<b>1</b>
<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>1</b>
<b>FAITS SAILLANTS .....</b>	<b>1</b>
Urbanisme .....	1
Service du Code du bâtiment .....	1
ServiceOttawa .....	1
Logement social et Gestion des refuges .....	1
Services des parcs, des loisirs et de la culture .....	2
Services des règlements municipaux.....	2
Services routiers.....	2
Planification des transports .....	2
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>3</b>
<b>SECTION II : MESURES DE RENDEMENT .....</b>	<b>4</b>
<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>4</b>
<b>COMITÉ DE L'URBANISME.....</b>	<b>5</b>
<b>1. Urbanisme .....</b>	<b>5</b>
<i>Mesure 1 - Nombre de demandes d'aménagement traitées par trimestre .....</i>	<i>5</i>
<i>Mesure 2 - Examen en temps voulu – Pourcentage des demandes de modifications au Règlement de zonage présentées au Conseil municipal traitées en temps opportun.....</i>	<i>6</i>
<i>Mesure 3 - Examen en temps voulu – Pourcentage de demandes avec délégation de pouvoir au personnel pour lesquelles une décision est prise en temps opportun .....</i>	<i>7</i>
<b>2. Services du Code du bâtiment .....</b>	<b>9</b>
<i>Mesure 4a - Nombre de nouvelles unités résidentielles aménagées par quartier (comparaison des T4).....</i>	<i>9</i>
<i>Mesure 4b - Nombre de nouvelles unités résidentielles aménagées par quartier (comparaison des T1).....</i>	<i>11</i>
<i>Mesure 5 - Nombre de demandes de permis de construire présentées par type de bâtiment .....</i>	<i>13</i>
<i>Mesure 6 - Nombre de demandes de permis de construire présentées et de nouvelles unités d'habitation aménagées par quartier et par type de bâtiments (T4 2014).....</i>	<i>15</i>
<i>Mesure 7 - Nombre de demandes de permis de construire présentées et de nouvelles unités d'habitation aménagées par quartier et par type de bâtiments (T1 2015).....</i>	<i>19</i>
<i>Mesure 8 - Pourcentage de demandes traitées dans les délais prescrits par la loi .....</i>	<i>23</i>
<i>Mesure 9 - Pourcentage des demandes traitées dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil).....</i>	<i>24</i>
<b>COMITÉ DE L'ENVIRONNEMENT .....</b>	<b>26</b>
<b>3. Services des déchets solides .....</b>	<b>26</b>

<i>Mesure 10 - Nombre total de tonnes de déchets domestiques recyclés et nombre total de tonnes de déchets domestiques enfouis par trimestre</i> .....	26
<i>Mesure 11 - Pourcentage des déchets réacheminés par quartier (bacs noirs seulement) : immeubles à logements multiples, résidences privées et total</i> .....	28
<i>Mesure 12 - Pourcentage de déchets résidentiels réacheminés par trimestre (tous les flux de déchets – en bordure de rue seulement)</i> .....	30
<b>4. Services d'infrastructure</b> .....	<b>32</b>
<i>Mesure 13 - Total des contrats d'asphalte passés (en tonnes) uniquement pour les projets gérés par la Ville (restaurations, prolongements, élargissements)</i> .....	32
<i>Mesure 14 - Contrats d'asphalte passés (en tonnes) pour les projets de transport en commun qui sont gérés par la Ville</i> .....	33
<i>Mesure 15 - Contrats d'asphalte passés (en tonnes) pour les projets autres que ceux de transport en commun qui sont gérés par la Ville</i> .....	34
<b>COMITÉ DES FINANCES ET DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE</b> .....	<b>35</b>
<b>5. ServiceOttawa</b> .....	<b>35</b>
<i>Mesure 16 - Nombre total d'appels pris par le Centre d'appels</i> .....	35
<i>Mesure 17 - Pourcentage des appels pris en 120 secondes ou moins</i> .....	36
<i>Mesure 18a - Dix demandes de service les plus fréquentes (comparaison T4)</i> .....	37
<i>Mesure 18b - Dix demandes de service les plus fréquentes (comparaison T1)</i> .....	39
<i>Mesure 19 - Utilisation du Web à titre de proportion du nombre total de demandes de service</i> ...	41
<i>Mesure 20 - Cinq demandes de service les plus fréquentes à ServiceOttawa</i> .....	42
<i>Mesure 21 - Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes (ligne 3-1-1)</i> .....	44
<i>Mesure 22 - Volume total des opérations du centre du service à la clientèle</i> .....	46
<b>COMITÉ DES SERVICES COMMUNAUTAIRES ET DE PROTECTION</b> .....	<b>48</b>
<b>6. Services sociaux et communautaires – Services d'emploi et d'aide financière</b>	<b>48</b>
<i>Mesure 23 - Nombre de cas et de bénéficiaires d'Ontario au travail (OT) et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)</i> .....	48
<i>Mesure 24 - 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)</i> .....	50
<i>Mesure 25 - Nombre moyen de participants aux programmes d'emploi (y compris les ateliers et la présence aux Sections de ressources à l'emploi)</i> .....	52
<i>Mesure 26 - Nombre de cas d'Ontario au travail (OT) terminés</i> .....	53
<i>Mesure 27 - Nombre moyen de jours entre la demande et la vérification pour Ontario au travail (OT)</i> .....	54
<i>Mesure 28 - Pourcentage du nombre de bénéficiaires d'Ontario au travail (OT) ayant un revenu d'emploi</i> .....	56
<b>7. Services des incendies</b> .....	<b>58</b>
<i>Mesure 29 - Nombre d'incidents au cours desquels le Service des incendies est intervenu</i> .....	58
<i>Mesure 30 - Nombre de blessures et de décès liés à des incendies chez des particuliers</i> .....	59
<i>Mesure 31 - Volume moyen d'appels par mois</i> .....	60
<b>8. Logement social et Gestion des refuges</b> .....	<b>61</b>
<i>Mesure 32 - Moyenne du taux d'occupation des lits dans les refuges</i> .....	61
<i>Mesure 33 - Pourcentage des particuliers et des familles en attente d'un logement social qui ont été placés</i> .....	62

<b>9. Services des parcs, des loisirs et de la culture .....</b>	<b>63</b>
<i>Mesure 34 - Nombre de participants à des programmes accrédités par 1 000 habitants.....</i>	63
<i>Mesure 35 - Nombre de participants et de places disponibles dans les programmes accrédités.....</i>	64
<i>Mesure 36 - Taux de participation aux programmes.....</i>	66
<b>10. Services des règlements municipaux.....</b>	<b>67</b>
<i>Mesure 37 - Volume total d'appels par trimestre .....</i>	67
<i>Mesure 38 - Volume d'appels par trimestre pour les quatre types d'appels les plus fréquents ....</i>	68
<b>11. Service paramédic d'Ottawa.....</b>	<b>70</b>
<i>Mesure 39 - Total des interventions des véhicules par trimestre (2012-2014).....</i>	70
<i>Mesure 40 - Conformité avec la norme pour les délais d'intervention pour les patients de l'ETG 1 et 2 .....</i>	71
<i>Mesure 41 - Taux d'intervention par un véhicule avec paramédic de soins avancés .....</i>	72
<b>COMMISSION DES SERVICES POLICIERS .....</b>	<b>73</b>
<b>12. Service de police d'Ottawa .....</b>	<b>73</b>
<i>Mesure 42 - Nombre d'appels de service – toutes les priorités.....</i>	73
<i>Mesure 43 - Nombre d'infractions au Code criminel traitées par policier .....</i>	75
<i>Mesure 44 - Délai de réponse aux appels de première priorité.....</i>	76
<i>Mesure 45 - Appels d'urgence concernant des services (première priorité) .....</i>	77
<i>Mesure 46 - Heures de service (demandes des citoyens nécessitant une intervention mobile) ..</i>	78
<b>CONSEIL DES SERVICES DE BIBLIOTHEQUE.....</b>	<b>80</b>
<b>13. Bibliothèque publique d'Ottawa .....</b>	<b>80</b>
<i>Mesure 47 - Nombre de mises en circulation par personne (Bibliothèque).....</i>	80
<i>Mesure 48 - Nombre de visites électroniques par personne (Bibliothèque).....</i>	81
<b>COMMISSION DU TRANSPORT EN COMMUN .....</b>	<b>82</b>
<b>14. Services du parc automobile .....</b>	<b>82</b>
<i>Mesure 49 - Frais de fonctionnement par kilomètre (\$) – camions d'incendie et ambulances .....</i>	82
<i>Mesure 50 - Frais de fonctionnement par kilomètre (\$) – autres véhicules (légers et lourds) .....</i>	84
<i>Mesure 51 - Consommation de carburant (en milliers de litres) – camions d'incendie et ambulances.....</i>	86
<i>Mesure 52 - Consommation de carburant (en milliers de litres) – autres véhicules (légers et lourds) .....</i>	88
<i>Mesure 53 - Frais de carburant par kilomètre (\$) – camions d'incendie et ambulances.....</i>	90
<i>Mesure 54 - Frais de carburant par kilomètre (\$) - autres véhicules (légers et lourds).....</i>	92
<b>15. Services routiers.....</b>	<b>94</b>
<i>Mesure 55 - Frais d'entretien des routes par kilomètre.....</i>	94
<i>Mesure 56 - Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des routes.....</i>	95
<i>Mesure 57 - Frais d'entretien des trottoirs et sentiers par kilomètre.....</i>	96
<i>Mesure 58 - Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des trottoirs et des sentiers ...</i>	97
<b>16. Planification des transports.....</b>	<b>98</b>
<i>Mesure 59a - Tendances en matière de cyclisme (comptage automatisé) - Comparaison T4 (tous les jours) .....</i>	98

<i>Mesure 59b &amp; c - Tendances en matière de cyclisme (comptage automatisé) - Comparaison T1 (tous les jours) .....</i>	<i>100</i>
<i>Mesure 60a - Nombre moyen de déplacements en vélo durant les jours ouvrables au cours du T4 de 2014 (selon les données enregistrées par les compteurs de vélos automatiques).....</i>	<i>103</i>
<i>Mesure 60b - Nombre moyen de déplacements en vélo durant les jours ouvrables au cours du T1 de 2015 (selon les données enregistrées par les compteurs de vélos automatiques).....</i>	<i>105</i>
<b>SECTION III : DÉFINITIONS OU NOTES EXPLICATIVES.....</b>	<b>107</b>

# Section I : Résumé

## Introduction

Le *Rapport semestriel sur le rendement présenté au Conseil* contient des renseignements de premier ordre sur l'efficacité opérationnelle et la satisfaction de la clientèle concernant les services de base que la Ville d'Ottawa offre à la population ainsi que des renseignements sur les principaux services internes. Le présent rapport contient des données et des analyses pour le T4 de 2014 et le T1 de 2015.

## Faits saillants

### Urbanisme

Dans le cas des demandes visant des lotissements ou des copropriétés, la cible consiste à respecter les échéanciers indiqués dans la Loi sur l'aménagement du territoire, qui prévoit qu'une décision doit être rendue dans les 180 jours, dans 80 % des cas. Les résultats des demandes de lotissement et de copropriété pour le T4 de 2014 et le T1 de 2015 ont dépassé la cible (mesure 3).

### Service du Code du bâtiment

Le rendement général de la Direction des services du Code du bâtiment en matière de respect des délais prévus par la loi pour l'examen des demandes de permis de construire pour toutes les catégories de bâtiments était de 94 % pour le T1 de 2015 et de 90 % pour le T4 de 2014 (mesure 8).

### ServiceOttawa

Au cours du T4 de 2014, 11 % des demandes de service ont été créées en ligne, une augmentation de 57 % par rapport au T4 de 2013 (mesure 19).

En 2014, la catégorie de demande de service la plus populaire avait trait aux services des règlements municipaux, qui a connu une baisse de 24 % comparativement à 2013 (mesure 21).

### Logement social et Gestion des refuges

Au cours du T4 de 2014, 4,4 % des ménages figurant sur la liste d'attente centralisée ont été placés en logement social. Ce pourcentage est un peu plus élevé que le résultat réel du T3 de 2014, qui était de 3,9 % (mesure 33).

## **Services des parcs, des loisirs et de la culture**

Le nombre de participants à des programmes accrédités par 1 000 habitants a augmenté de 1,4 % au T4 de 2014, par rapport au T4 de 2013, et de 1,2 % au T1 de 2015, comparativement au T1 de 2014 (mesure 33).

## **Services des règlements municipaux**

Les Services des règlements municipaux ont connu une hausse de 3 % du nombre total d'appels au T1 de 2015 comparativement au T1 de 2014 (mesure 37).

## **Services routiers**

Les dépenses ont diminué de 33 % en 2014 comparativement à 2013. La diminution des dépenses peut être associée au temps doux, qui est venu avec des températures clémentes et moins de chutes de neige. Les effets de la météo se font sentir dans les dépenses, car le déneigement et l'épandage de produits d'entretien hivernal ont diminué respectivement de 27 % et de 86 %. Au T1 de 2015, les coûts étaient égaux à ceux du T1 de 2014. Malgré une baisse totale des chutes de neige en 2015, le froid extrême et l'absence de périodes de gel et de dégel ont fait en sorte que les dépenses sont comparables à celles de l'année précédente (mesure 55).

## **Planification des transports**

En ce qui concerne les comptes de déplacements pour tous les jours d'hiver au T1 de 2015, les compteurs combinés révèlent un taux de croissance de 10,4 % comparativement au même trimestre en 2014. En ce qui concerne les jours ouvrables en hiver, les comptes du sentier ouest du canal et du sentier est du canal indiquent un taux de croissance respectivement de 10,6 % et de 7,3 % (mesure 59).

## Conclusion

Le contenu du présent rapport trimestriel décrit en détail le rendement de la Ville dans ses secteurs de programme. La Direction du Service des affaires municipales du Service des programmes et affaires municipales collabore avec tous les secteurs à l'élaboration et à l'amélioration des mesures du rendement, dans l'optique de rehausser le contenu des versions ultérieures du rapport. Par conséquent, le rapport évoluera à mesure que la Ville fera des progrès au chapitre de l'élaboration de l'information sur le rendement et qu'elle donnera suite aux commentaires du Conseil de même qu'aux changements apportés au milieu municipal.

Pour veiller à ce que le rapport demeure pertinent et réponde aux besoins d'information changeants du Conseil, nous vous invitons à nous faire connaître vos commentaires et suggestions. Veuillez communiquer avec Kim Ennis, Gestionnaire de programme, Unité de la gestion du rendement et de la planification municipale, Service des programmes et affaires municipales, à [kim.ennis@Ottawa.ca](mailto:kim.ennis@Ottawa.ca), 613-580-2424, poste 22658.

Kim Ennis  
Gestionnaire de programme, Unité de la gestion du rendement et de la planification municipale  
Direction du service des affaires municipales  
Service des programmes et affaires municipales  
Bureau du directeur municipal  
Ville d'Ottawa



## **Section II : Mesures de rendement**

### **Introduction**

Le présent rapport contient 60 mesures de rendement dans 16 secteurs de service regroupés sous la supervision du comité permanent. Les mesures de rendement ont été choisies pour que l'on puisse illustrer le rendement de la Ville d'Ottawa dans les secteurs de service choisis par le Conseil municipal.

Chaque mesure de rendement est accompagnée d'un texte explicatif, d'un graphique et d'un Tableau de résultats. Le rapport présente les données de deux trimestres à la fois (p. ex., le présent rapport porte sur le T4 de 2014 et le T1 de 2015). Les résultats des deux trimestres les plus récents sont affichés et comparés aux résultats des années et des trimestres précédents. Pour certaines mesures, les données sont tirées du trimestre précédant le trimestre le plus récent dont les résultats sont présentés dans le rapport (le décalage est indiqué).

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 et/ou par une note en dessous du Tableau correspondant.

# Comité de l'urbanisme

## 1. Urbanisme

### Mesure 1 - Nombre de demandes d'aménagement traitées par trimestre

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

Le nombre de demandes traitées au cours du T4 de 2014 et du T1 de 2015 correspond à la tendance des trois dernières années. Le nombre de demandes traitées correspond au nombre de demandes reçues au cours de la même période.

Divers facteurs peuvent influencer sur ces résultats, notamment les délais de réponse des organismes externes, le moment où le conseiller et le demandeur se mettent d'accord et le temps nécessaire pour résoudre les problèmes.

Figure 1 - Nombre de demandes d'aménagement traitées par trimestre

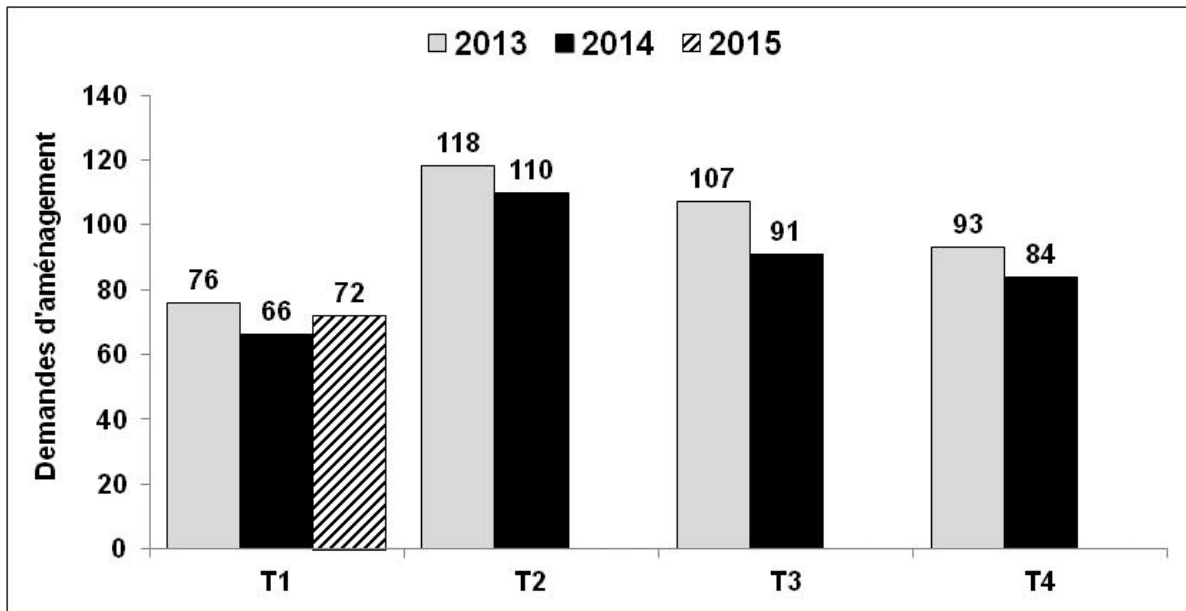


Tableau 1 - Nombre de demandes d'aménagement traitées par trimestre

Année	T1	T2	T3	T4
2013	76	118	107	93
2014	66	110	91	84
2015	72			

## 1. Urbanisme (suite)

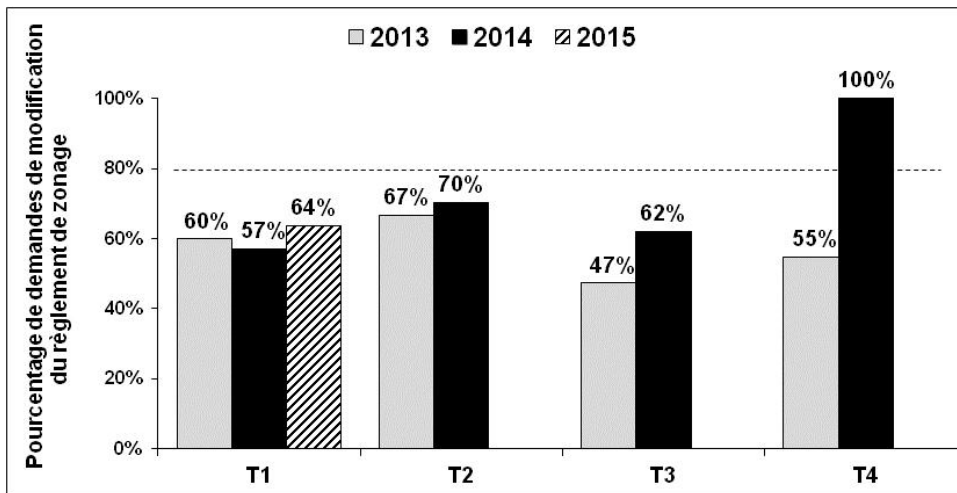
### **Mesure 2 - Examen en temps voulu – Pourcentage des demandes de modifications au Règlement de zonage présentées au Conseil municipal traitées en temps opportun**

La figure 2 indique le pourcentage des demandes de modification au Règlement de zonage qui sont présentées au Conseil municipal dans les délais prescrits. L'objectif est d'obtenir une décision du Conseil dans les 120 jours dans 80 % des cas, comme le prévoit la Loi sur l'aménagement du territoire.

Les résultats pour le T4 de 2014 sont supérieurs à ceux du trimestre précédent, les demandes ayant été traitées dans les délais par le Conseil municipal dans 100 % des cas. Le T1 de 2015 a continué de connaître une augmentation comparativement à la même période les dernières années, 64 % des demandes ayant été traitées dans les délais par le Conseil municipal.

Les résultats peuvent également varier selon le calendrier des réunions, le temps écoulé entre les réunions du Comité et du Conseil municipal, le nombre de demandes présentées, l'évolution de la charge de travail et la complexité des demandes.

**Figure 2 - Examen en temps voulu – Pourcentage des demandes de modifications au Règlement de zonage présentées au Conseil municipal traitées en temps opportun**



**Tableau 2 - Examen en temps voulu – Pourcentage des demandes de modifications au Règlement de zonage présentées au Conseil municipal traitées en temps opportun**

Année	T1	T2	T3	T4
2013	60 %	67 %	47 %	55 %
2014	57 %	70 %	62 %	100 %
2015	64 %			

Cible : 80 %

## 1. Urbanisme (suite)

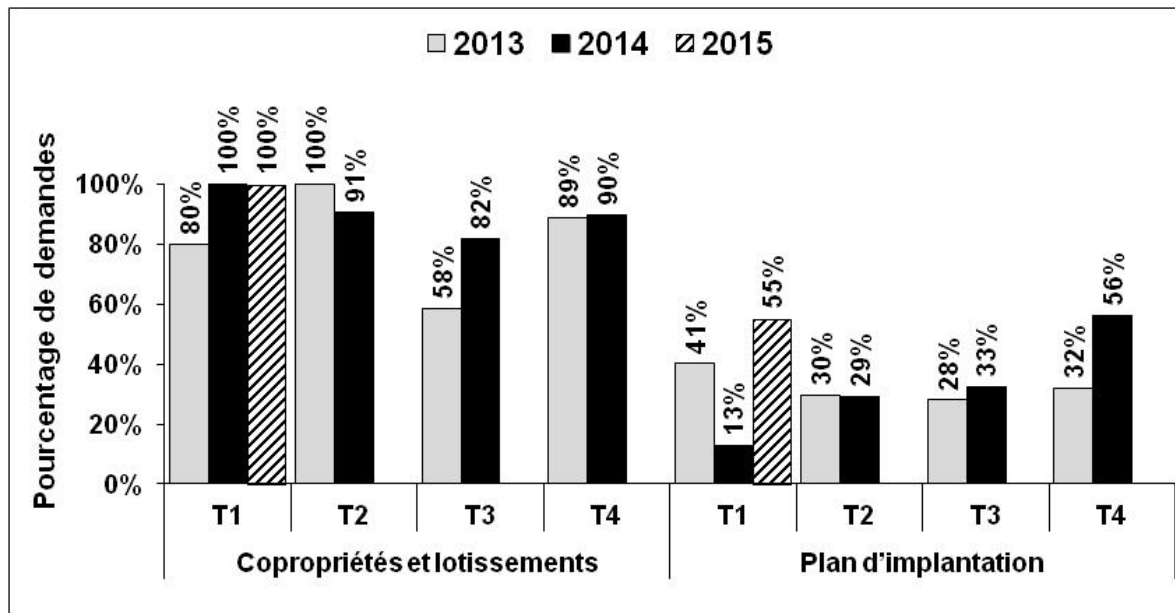
### **Mesure 3 - Examen en temps voulu – Pourcentage de demandes avec délégation de pouvoir au personnel pour lesquelles une décision est prise en temps opportun**

Dans le cas des demandes visant des lotissements ou des copropriétés, la cible consiste à respecter les échéanciers indiqués dans la Loi sur l'aménagement du territoire, qui prévoit qu'une décision doit être rendue dans les 180 jours, dans 80 % des cas. Étant donné le nombre restreint de demandes traitées et la similitude des procédures des demandes de lotissement et de copropriété, celles-ci seront combinées. Le faible nombre de demandes peut donner lieu à des variations importantes du taux d'atteinte de la cible. Les résultats des demandes de lotissement et de copropriété pour le T4 de 2014 et le T1 de 2015 ont dépassé la cible.

Selon le degré de complexité des demandes de contrôle de plan de site et le fait qu'une consultation publique est ou non entreprise, ces demandes sont assujetties à différents délais et instances d'approbation (une description figure à la section des définitions à la page 107). Les résultats des demandes de plan de site pour le T4 de 2014 et le T1 de 2015 se situent sous la cible, mais sont en hausse.

Il est à noter que les demandes d'approbation du plan d'implantation qui n'ont pas fait l'objet d'une consultation publique ont des délais considérablement plus stricts.

**Figure 3 - Examen en temps voulu – Pourcentage de demandes avec délégation de pouvoir au personnel pour lesquelles une décision est prise en temps opportun**



## 1. Urbanisme (suite)

**Tableau 3 - Examen en temps voulu – Pourcentage de demandes avec délégation de pouvoir au personnel pour lesquelles une décision est prise en temps opportun**

<b>Trimestre et année</b>	<b>Copropriétés et lotissements</b>	<b>Plan d'implantation</b>
T1 2013	80 %	41 %
T1 2014	100 %	13 %
T1 2015	100 %	55 %
T2 2013	100 %	30 %
T2 2014	91 %	29 %
T3 2013	58 %	28 %
T3 2014	82 %	33 %
T4 2013	89 %	32 %
T4 2014	90 %	56 %

Cible : 80 %

## 2. Services du Code du bâtiment

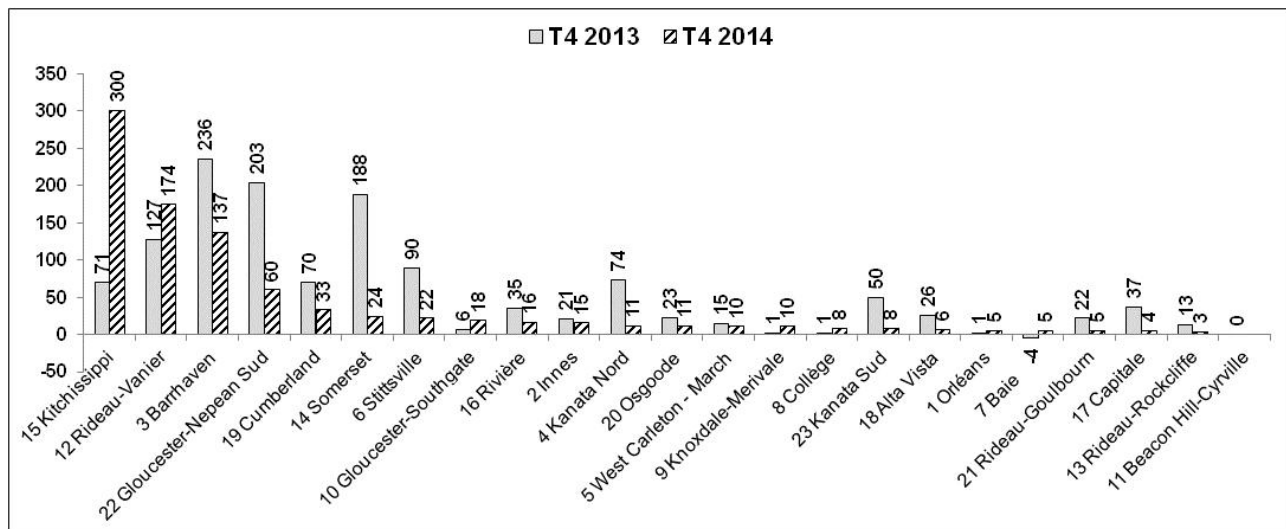
### Mesure 4a - Nombre de nouvelles unités résidentielles aménagées par quartier (comparaison des T4)

Cet indicateur économique rend compte des activités de l'industrie de la construction et des conditions du marché; il est utile pour effectuer un suivi des quartiers en croissance.

Entre le T4 de 2013 et le T4 de 2014, on observe une diminution du nombre total de nouvelles unités résidentielles aménagées; 1 306 pour le T4 de 2013 par rapport à 885 pour le T4 de 2014.

Pendant le T2 de 2014, la plupart des logements neufs ont été bâtis dans le quartier 15 Kitchissippi (300), le quartier 12 Rideau-Vanier (174) et le quartier 3 Barrhaven (137). La plupart des nouvelles unités bâties dans le quartier 15 Kitchissippi et le quartier 12 Rideau-Vanier étaient des appartements, alors que celles dans le quartier 3 Barrhaven étaient principalement des maisons unifamiliales.

Figure 4a - Nombre de nouvelles unités résidentielles aménagées par quartier (comparaison des T4)



## 2. Services du Code du bâtiment (suite)

**Tableau 4a - Nombre de nouvelles unités résidentielles aménagées par quartier  
(comparaison des T4)**

Ward	T4 2013	T4 2014
15 Kitchissippi	71	300
12 Rideau-Vanier	127	174
3 Barrhaven	236	137
22 Gloucester-Nepean Sud	203	60
19 Cumberland	70	33
14 Somerset	188	24
6 Stittsville	90	22
10 Gloucester-Southgate	6	18
16 Rivière	35	16
2 Innes	21	15
4 Kanata Nord	74	11
20 Osgoode	23	11
5 West Carleton-March	15	10
9 Knoxdale-Merivale	1	10
8 Collège	1	8
23 Kanata South	50	8
18 Alta Vista	26	6
1 Orléans	1	5
7 Baie	-4	5
21 Rideau-Goulbourn	22	5
17 Capitale	37	4
13 Rideau-Rockcliffe	13	3
11 Beacon Hill-Cyrville	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1 306</b>	<b>885</b>

## 2. Services du Code du bâtiment (suite)

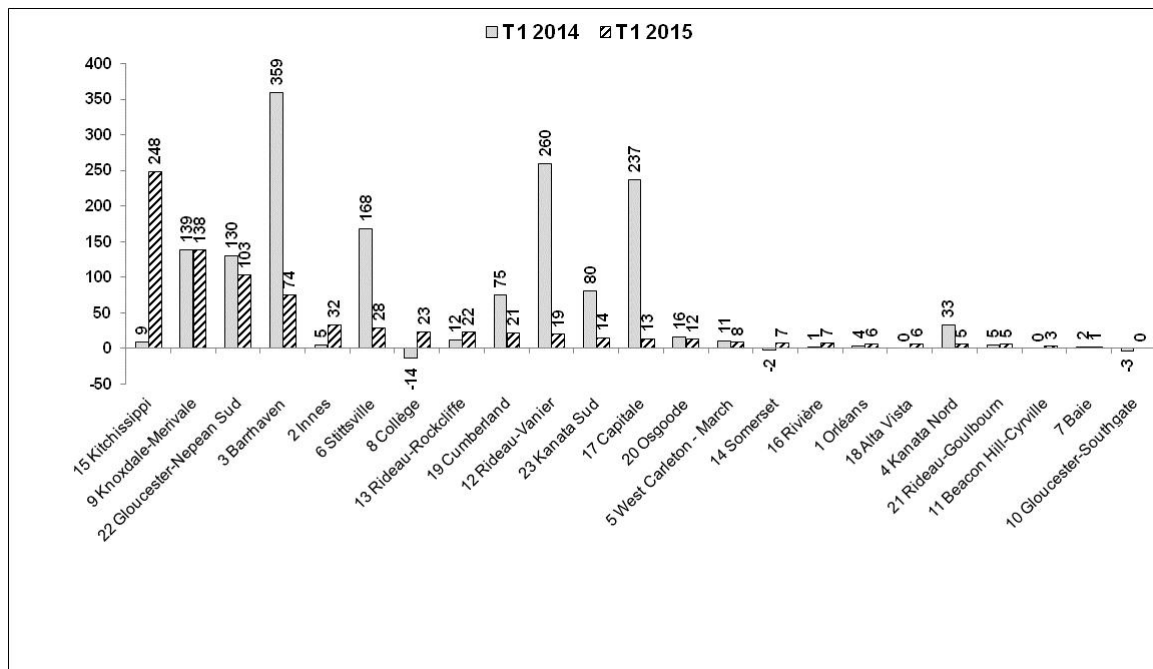
### Mesure 4b - Nombre de nouvelles unités résidentielles aménagées par quartier (comparaison des T1)

Cet indicateur économique rend compte des activités de l'industrie de la construction et des conditions du marché; il est utile pour effectuer un suivi des quartiers en croissance.

On observe une diminution de 48 % du nombre total de nouvelles unités résidentielles au T1 de 2015 (795) comparativement au T1 de 2014 (1 527).

Au T1 de 2015, la majorité des nouvelles unités bâties dans le quartier 15 Kitchissippi (248) et le quartier 9 Knoxdale-Merivale (138) étaient des appartements, alors que la majorité de celles dans le quartier 22 Gloucester-South Nepean (103) étaient des maisons en rangée et des maisons unifamiliales.

**Figure 4b - Nombre de nouvelles unités résidentielles aménagées par quartier (comparaison des T1)**





## 2. Services du Code du bâtiment (suite)

**Tableau 4b - Nombre de nouvelles unités résidentielles aménagées par quartier (comparaison des T1)**

Ward	T1 2014	T1 2015
15 Kitchissippi	9	248
9 Knoxdale-Merivale	139	138
22 Gloucester-Nepean Sud	130	103
3 Barrhaven	359	74
2 Innes	5	32
6 Stittsville	168	28
8 Collège	-14	23
13 Rideau-Rockcliffe	12	22
19 Cumberland	75	21
12 Rideau-Vanier	260	19
23 Kanata Sud	80	14
17 Capitale	237	13
20 Osgoode	16	12
5 West Carleton-March	11	8
14 Somerset	-2	7
16 Rivière	1	7
1 Orléans	4	6
18 Alta Vista	0	6
4 Kanata Nord	33	5
21 Rideau-Goulbourn	5	5
11 Beacon Hill-Cyrville	0	3
7 Baie	2	1
10 Gloucester-Southgate	-3	0
<b>TOTAL</b>	<b>1,527</b>	<b>795</b>

## 2. Services du Code du bâtiment (suite)

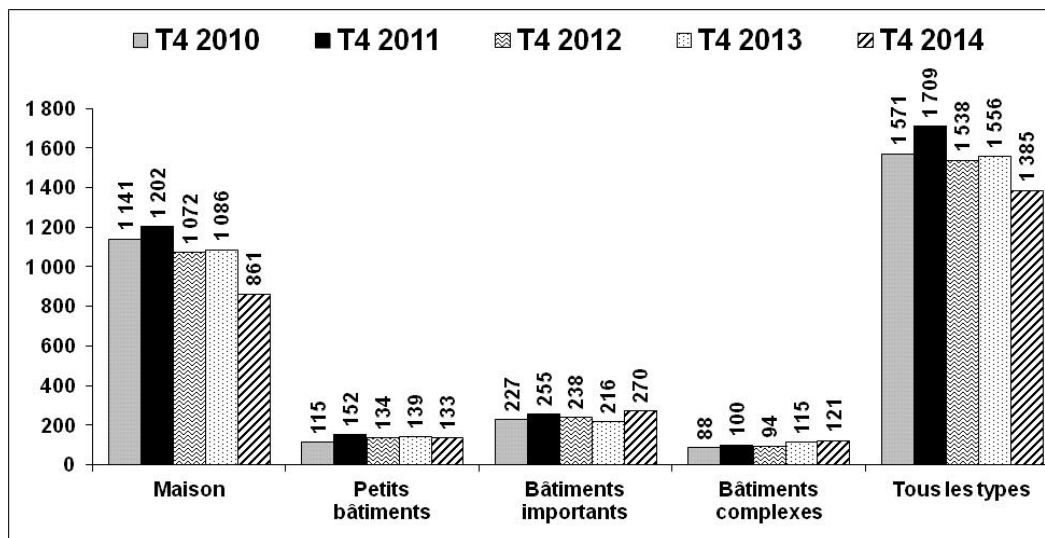
### Mesure 5 - Nombre de demandes de permis de construire présentées par type de bâtiment

Les figures 5a et 5b présentent les activités de construction en fonction des catégories de bâtiments énoncées dans le *Code du bâtiment de l'Ontario* : maisons, petits bâtiments, bâtiments importants et bâtiments complexes.

On constate une diminution de 11 % du nombre de demandes de permis de construire au T4 de 2014 comparativement au T4 de 2013. Cette baisse est principalement attribuable à la catégorie « maisons », dans laquelle un plus grand nombre de demandes de permis ont été traitées au T3 en raison de l'augmentation des redevances d'aménagement. Les autres catégories présentent des résultats comparables à ceux du T4 de 2013.

Au T1 de 2015, le nombre de demandes de permis de construire reçues a diminué de 9 % comparativement au T1 de 2014. Cette diminution représente un moins grand nombre de demandes reçues dans les catégories « maisons », « petits bâtiments » et « bâtiments complexes ».

**Figure 5a - Nombre de demandes de permis de construire présentées par type de bâtiment (comparaison des T4)**

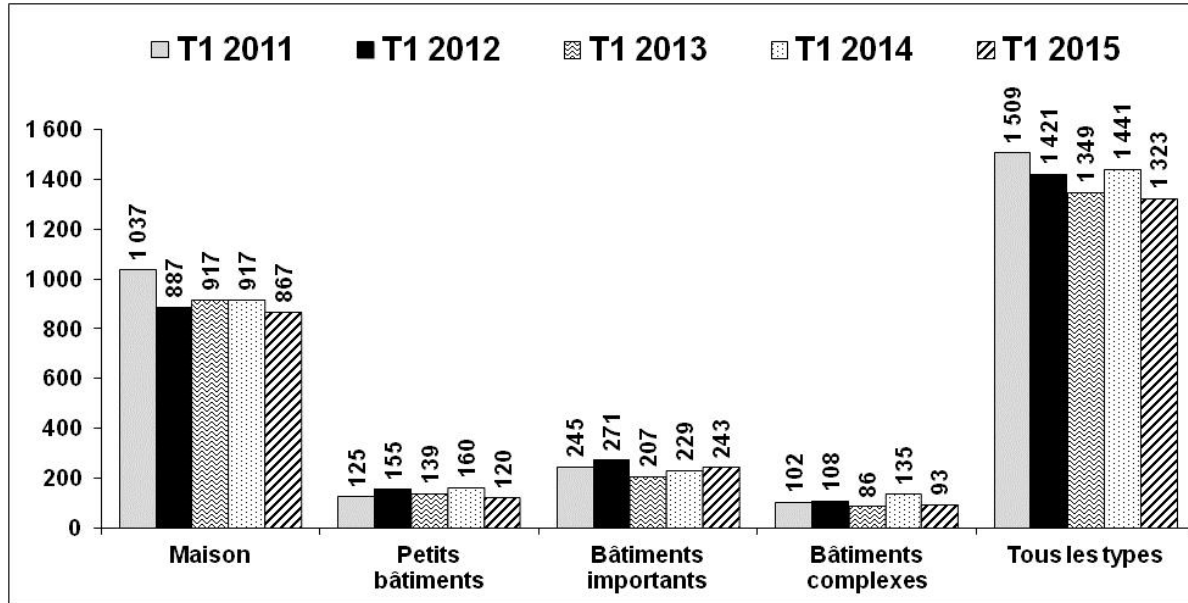


**Tableau 5a - Nombre de demandes de permis de construire présentées par type de bâtiment (comparaison des T4)**

Trimestre et année	Maison	Petits bâtiments	Bâtiments importants	Bâtiments complexes	Tous les types
T4 2010	1 141	115	227	88	1 571
T4 2011	1 202	152	255	100	1 709
T4 2012	1 072	134	238	94	1 538
T4 2013	1 086	139	216	115	1 556
T4 2014	861	133	270	121	1 385

## 2. Services du Code du bâtiment (suite)

**Figure 5b - Nombre de demandes de permis de construire présentées par type de bâtiment (comparaison des T1)**



**Tableau 5b - Nombre de demandes de permis de construire présentées par type de bâtiment (comparaison des T1)**

Trimestre et année	Maison	Petits bâtiments	Bâtiments importants	Bâtiments complexes	Tous les types
T1 2011	1 037	125	245	102	1 509
T1 2012	887	155	271	108	1 421
T1 2013	917	139	207	86	1 349
T1 2014	917	160	229	135	1 441
T1 2015	867	120	243	93	1 323

## **2. Services du Code du bâtiment (suite)**

### ***Mesure 6 - Nombre de demandes de permis de construire présentées et de nouvelles unités d'habitation aménagées par quartier et par type de bâtiments (T4 2014)***

Le tableau 6 indique le nombre de demandes présentées au T4 de 2014 par rapport au nombre d'unités d'habitation neuves dans chaque quartier. Il permet de dégager les tendances de la croissance et de la construction résidentielle. Il s'agit de valeurs nettes (nouvelles unités moins unités démolies).

Les figures 6a à 6d comparent schématiquement les quartiers en ce qui touche les catégories de demandes de permis de construire pour le T4 de 2014.

Au cours du T4 de 2014, la plupart des nouvelles unités ont été bâties dans le quartier 15 Kitchissippi, le quartier 12 Rideau-Vanier et le quartier 3 Barrhaven. Les constructions dans le quartier 12 Rideau Vanier et le quartier 15 Kitchissippi étaient principalement des appartements. Le quartier 3 Barrhaven a surtout attiré la construction de maisons unifamiliales.

## 2. Services du Code du bâtiment (suite)

**Tableau 6 - Nombre de demandes de permis de construire présentées et de nouvelles unités d'habitation aménagées par quartier et par type de bâtiments (T4 2014)**

Quartier	Nombre de demandes de permis présentées (construction et démolition) – T4 2014				Nombre de nouveaux logements aménagés – T4 2014			
	Maisons	Petits bâtiments	Bâtiments importants	Complexes	Maisons	Petits bâtiments	Bâtiments importants	Complexes
1 Orléans	16	0	5	3	5	0	0	0
2 Innes	23	5	3	1	15	0	0	0
3 Barrhaven	90	4	4	0	137	0	0	0
4 Kanata Nord	29	3	13	5	11	0	0	0
5 West Carleton-March	49	1	3	0	10	0	0	0
6 Stittsville	31	0	9	0	22	0	0	0
7 Baie	31	5	9	2	4	1	0	0
8 Collège	54	6	17	0	8	0	0	0
9 Knoxdale-Merivale	16	12	11	5	4	0	6	0
10 Gloucester-Southgate	19	5	20	1	1	17	0	0
11 Beacon Hill-Cyrville	10	5	14	2	0	0	0	0
12 Rideau-Vanier	24	18	23	17	-11	3	76	106
13 Rideau-Rockcliffe	28	7	14	4	3	0	0	0
14 Somerset	14	13	32	54	0	5	0	19
15 Kitchissippi	62	5	26	6	5	0	139	156
16 Rivière	31	2	8	6	2	16	0	0
17 Capitale	45	9	15	5	4	0	0	0
18 Alta-Vista	35	4	18	8	3	3	0	0
19 Cumberland	38	5	5	1	33	0	0	0
20 Osgoode	38	3	2	0	11	0	0	0
21 Rideau-Goulbourn	37	8	2	0	5	0	0	0
22 Gloucester-Nepean Sud	68	2	6	1	60	0	0	0
23 Kanata Sud	25	0	7	0	8	0	0	0

## 2. Services du Code du bâtiment (suite)

Figures 6a, 6b, 6c and 6d - Figures 6a, 6b, 6c et 6d - Nombre de demandes de permis de construire présentées par quartier : résidentiel, petits bâtiments, bâtiments importants; complexes (T4 2014)

Figure 6a - Maisons

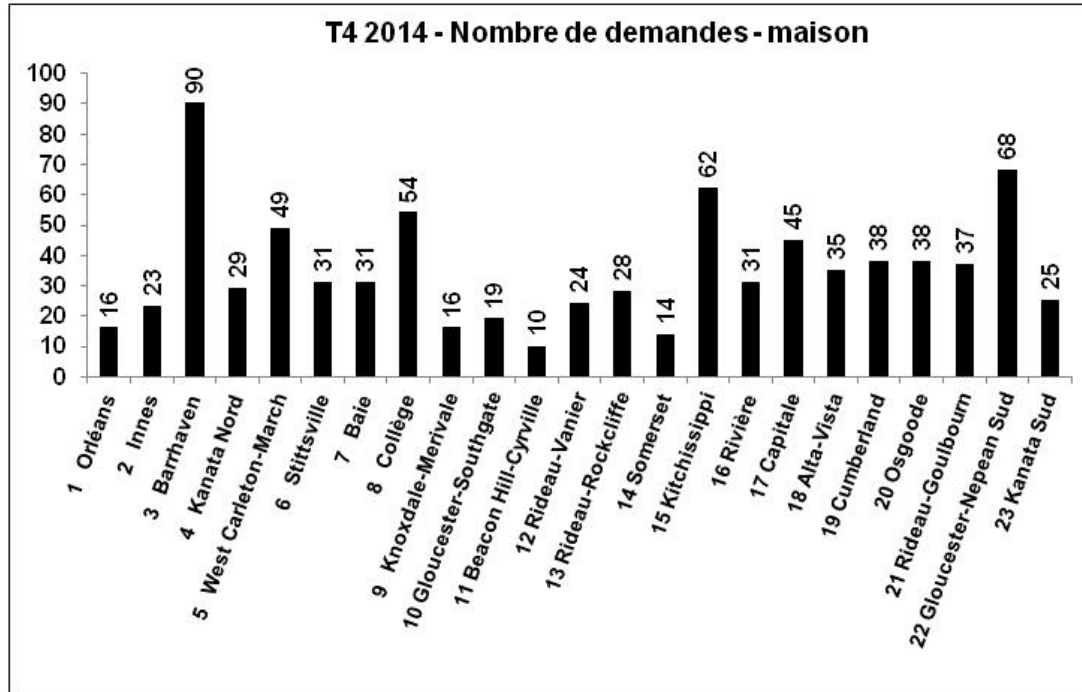
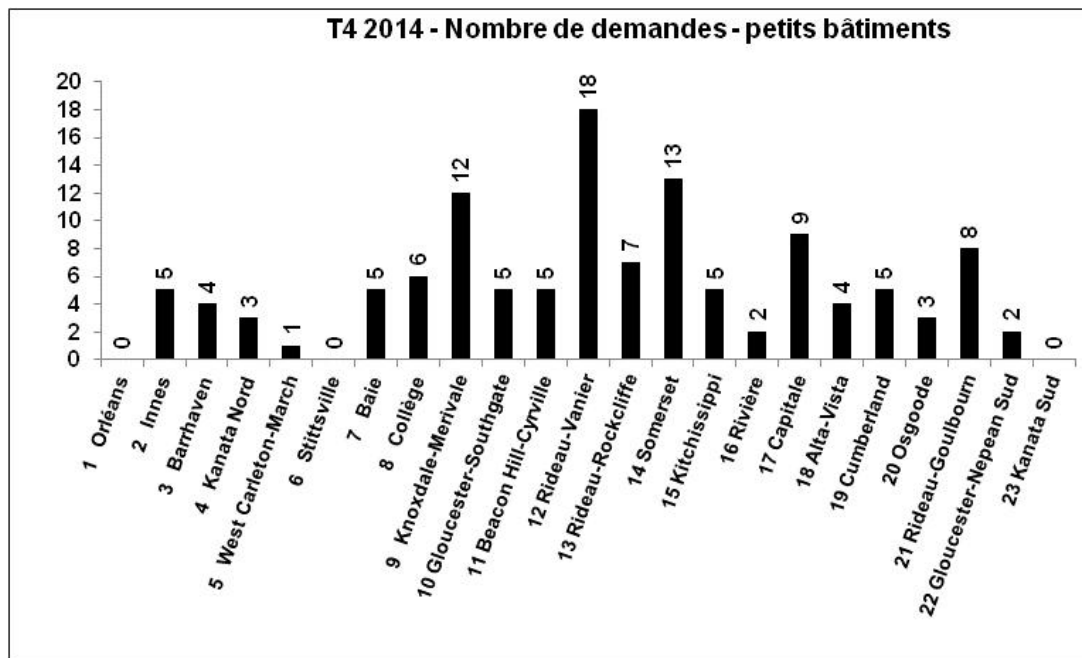


Figure 6b - Petits bâtiments



## 2. Services du Code du bâtiment (suite)

Figure 6c - Bâtiments importants

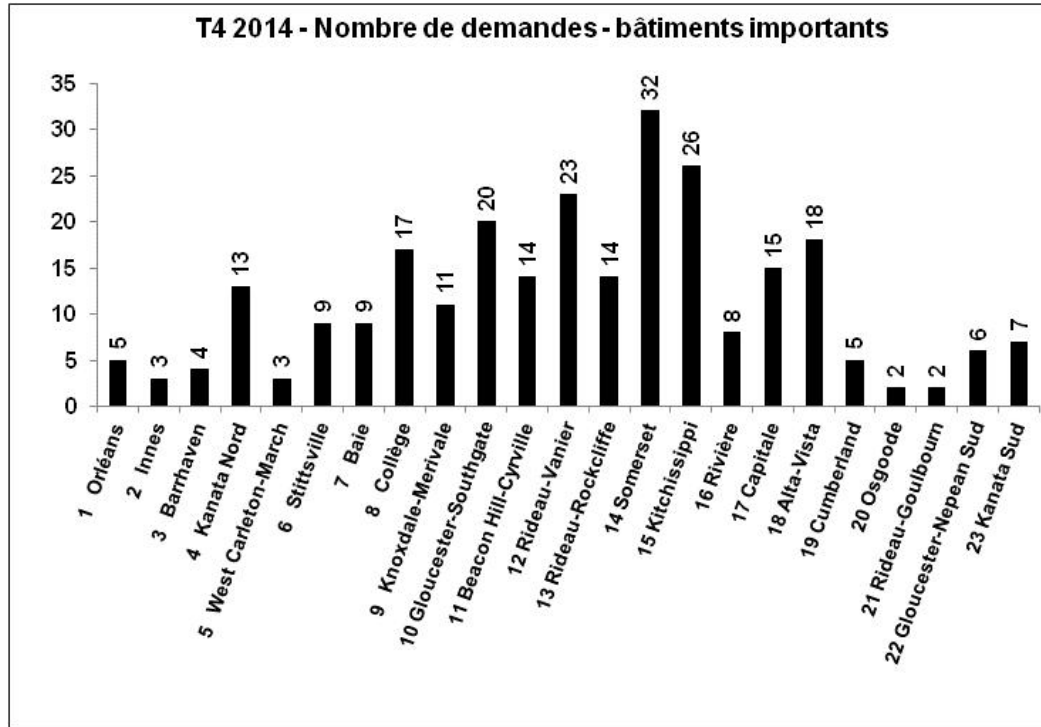
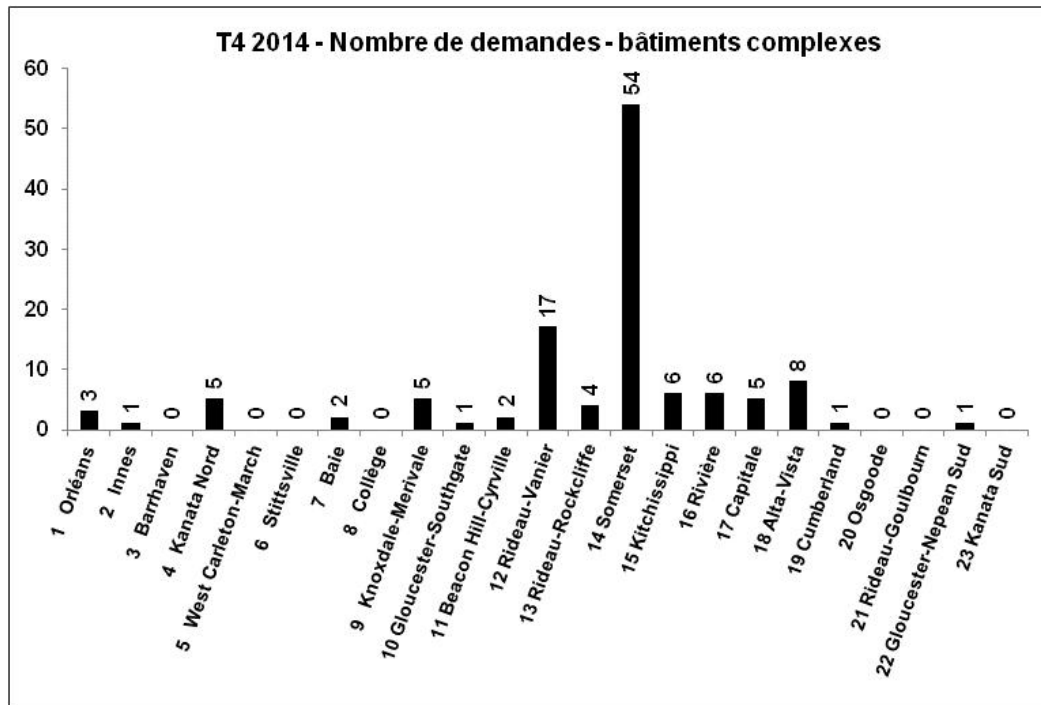


Figure 6d - Bâtiments complexes



## **2. Services du Code du bâtiment (suite)**

### ***Mesure 7 - Nombre de demandes de permis de construire présentées et de nouvelles unités d'habitation aménagées par quartier et par type de bâtiments (T1 2015)***

Le tableau 7 indique le nombre de demandes présentées au T1 de 2015 par rapport au nombre d'unités d'habitation neuves dans chaque quartier. Il permet de dégager les tendances de la croissance et de la construction résidentielle. Il s'agit de valeurs nettes (nouvelles unités moins unités démolies).

Les figures 7a à 7d comparent schématiquement les quartiers en ce qui touche les catégories de demandes de permis de construire pour chaque catégorie de bâtiments.

Au cours du T1 de 2015, la plupart des logements neufs ont été bâtis dans le quartier 15 Kitchissippi, le quartier 9 Knoxdale-Merivale et le quartier 22 Gloucester-South Nepean. Les nouvelles unités de logement dans le quartier 15 Kitchissippi et le quartier 9 Knoxdale-Merivale étaient principalement des appartements. Les constructions dans le quartier 22 Gloucester-South Nepean étaient surtout des maisons en rangée et des maisons unifamiliales.



## 2. Services du Code du bâtiment (suite)

**Tableau 7 - Nombre de demandes de permis de construire présentées et de nouvelles unités d'habitation aménagées par quartier et par type de bâtiments (T1 2015)**

Quartier	Nombre de demandes de permis présentées (construction et démolition) – T1 2015				Nombre de nouveaux logements aménagés – T1 2015			
	Maisons	Petits bâtiments	Bâtiments importants	Bâtiments complexes	Maisons	Petits bâtiments	Bâtiments importants	Petits bâtiments
1 Orléans	15	0	7	4	6	0	0	0
2 Innes	64	6	2	0	32	0	0	0
3 Barrhaven	53	2	0	1	74	0	0	0
4 Kanata Nord	44	2	20	3	5	0	0	0
5 West Carleton-March	31	2	1	0	6	2	0	0
6 Stittsville	115	3	6	1	28	0	0	0
7 Baie	22	6	9	6	1	0	0	0
8 Collège	26	4	17	1	23	0	0	0
9 Knoxdale-Merivale	23	8	11	0	-1	0	0	139
10 Gloucester-Southgate	8	4	12	3	0	0	0	0
11 Beacon Hill-Cyrville	17	2	7	1	3	0	0	0
12 Rideau-Vanier	18	10	19	11	1	2	16	0
13 Rideau-Rockcliffe	21	11	6	6	1	21	0	0
14 Somerset	7	12	23	34	-1	8	0	0
15 Kitchissippi	61	10	20	4	10	4	52	182
16 Rivière	25	1	9	5	7	0	0	0
17 Capitale	43	5	16	4	0	0	12	1
18 Alta-Vista	26	3	17	7	6	0	0	0
19 Cumberland	46	4	5	0	21	0	0	0
20 Osgoode	30	6	4	0	12	0	0	0
21 Rideau-Goulbourn	33	4	3	0	5	0	0	0
22 Gloucester-Nepean Sud	79	5	11	1	103	0	0	0
23 Kanata Sud	24	3	11	0	14	0	0	0

## 2. Services du Code du bâtiment (suite)

Figures 7a, 7b, 7c et 7d - Nombre de demandes de permis de construire présentées par quartier : résidentiel, petits bâtiments, bâtiments importants; complexes (T1 2015)

Figure 7a - Maison

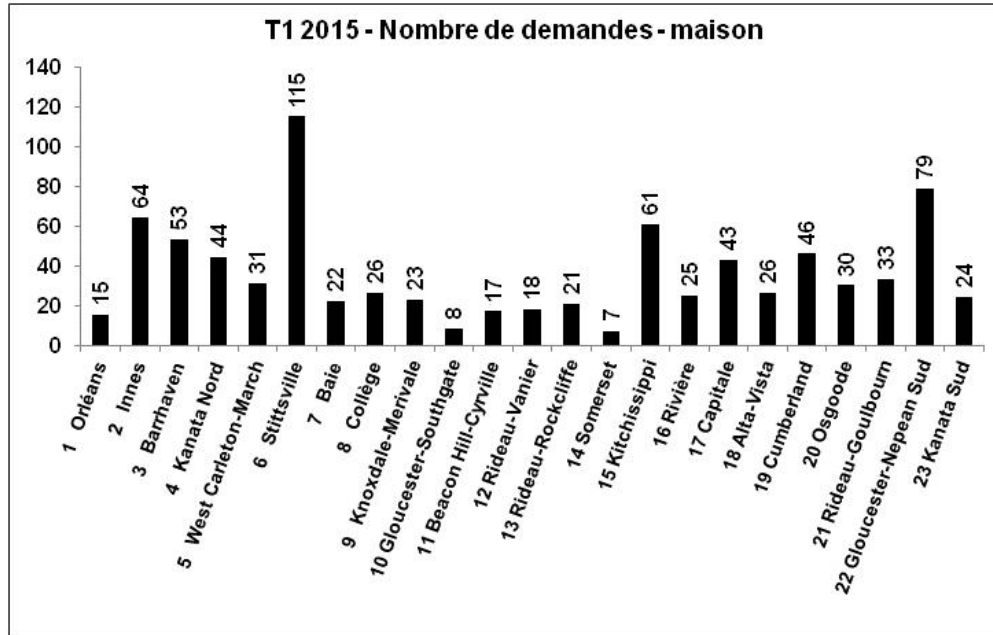
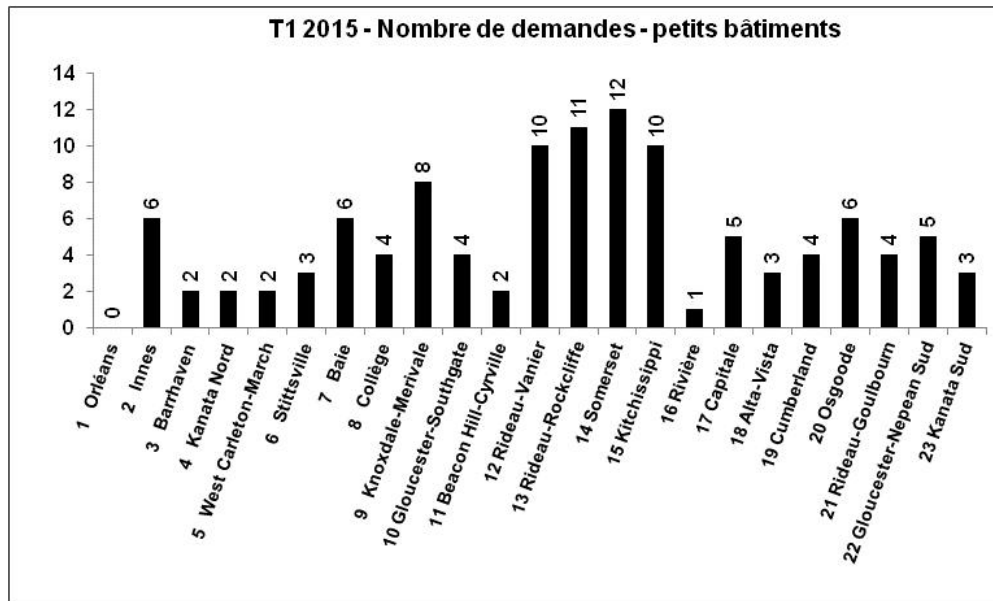


Figure 7b - Petits bâtiments



## 2. Services du Code du bâtiment (suite)

Figure 7c - Bâtiments importants

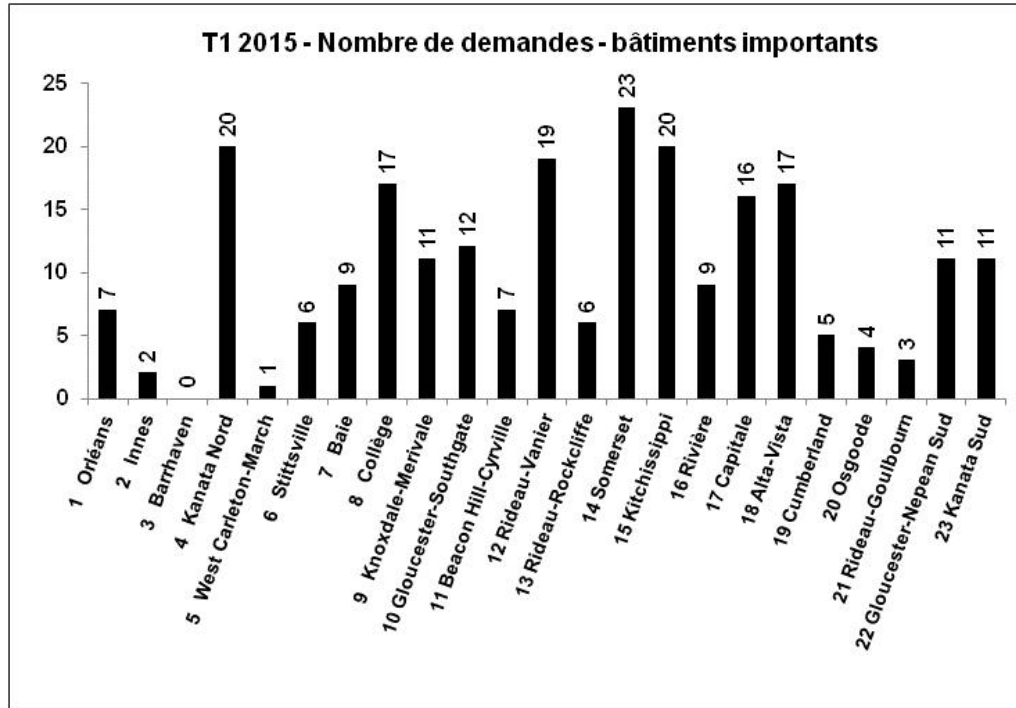
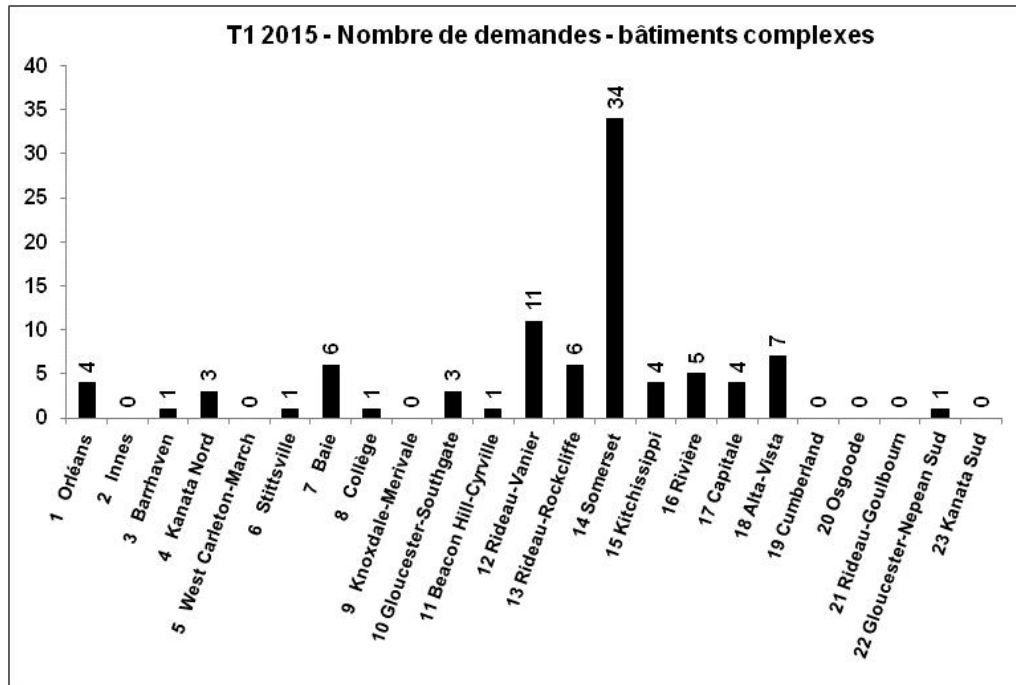


Figure 7d - Bâtiments complexes



## 2. Services du Code du bâtiment (suite)

### Mesure 8 - Pourcentage de demandes traitées dans les délais prescrits par la loi

Le rendement général de la Direction en matière de respect des délais prévus par la loi pour l'examen des demandes de permis de construire pour toutes les catégories de bâtiments était de 94 % pour le T1 de 2015 et de 90 % pour le T4 de 2014.

Figure 8 - Pourcentage de demandes traitées dans les délais prescrits par la loi

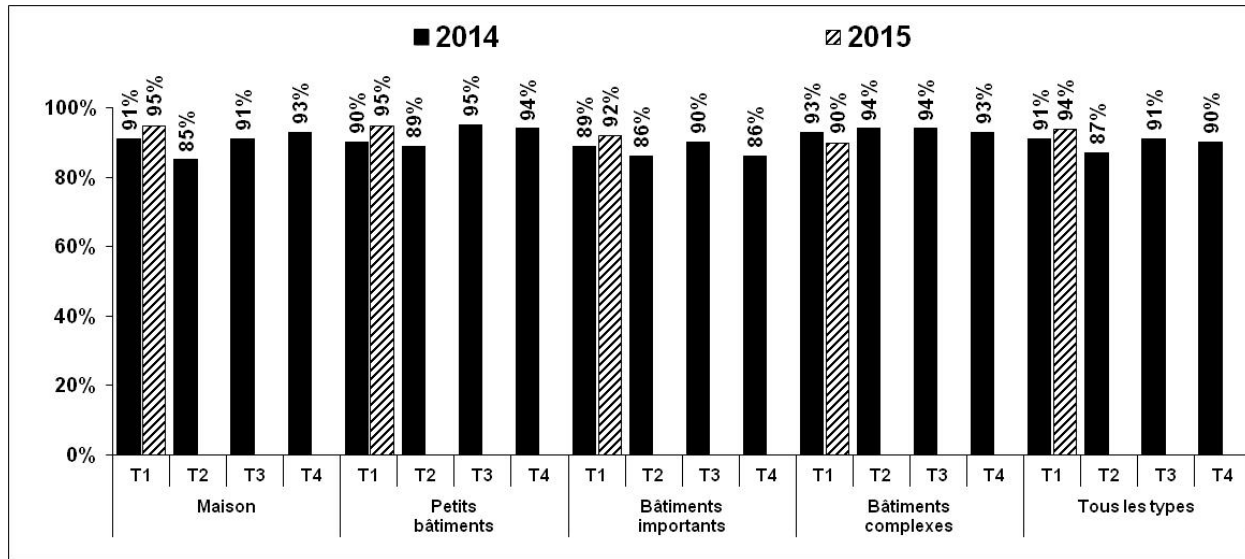


Tableau 8 - Pourcentage de demandes traitées dans les délais prescrits par la loi

Trimestre et année	Maison	Petits bâtiments	Bâtiments importants	Bâtiments complexes	Tous les types
T1 2014	91 %	90 %	89 %	93 %	91 %
T2 2014	85 %	89 %	86 %	94 %	87 %
T3 2014	91 %	95 %	90 %	94 %	91 %
T4 2014	93 %	94 %	86 %	93 %	90 %
T1 2015	95 %	95 %	92 %	90 %	94 %

## 2. Services du Code du bâtiment (suite)

### **Mesure 9 - Pourcentage des demandes traitées dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil)**

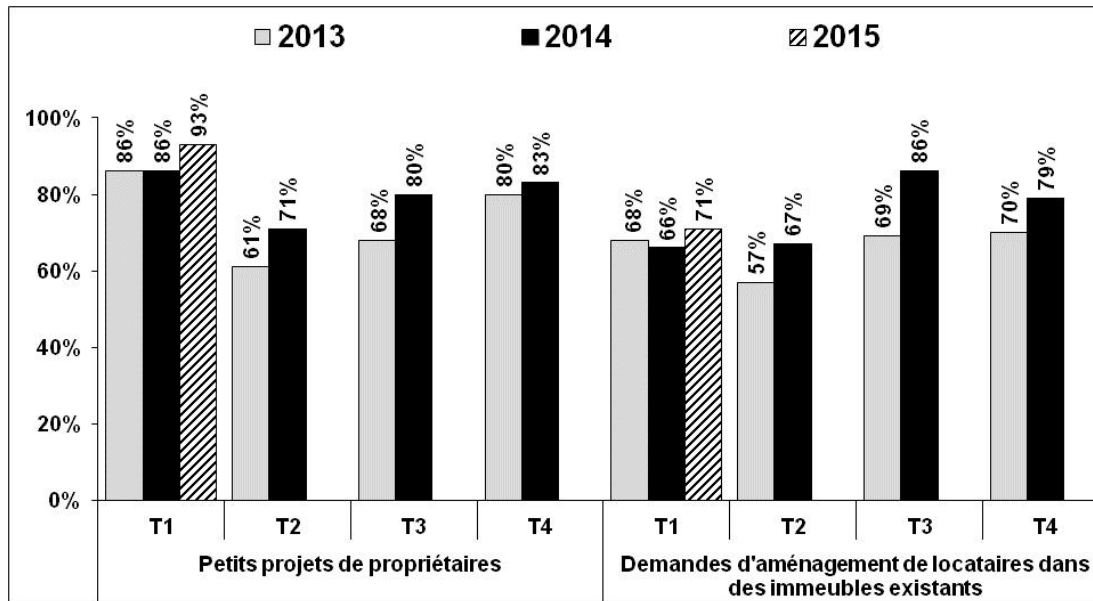
Les petits projets de propriétaires occupants (modifications intérieures, terrasses, galeries, remises et garages isolés) ont été traités dans les délais améliorés approuvés par le Conseil de cinq jours.

Au cours du T4 de 2014, 83 % des demandes ont été traitées dans ce délai, comparativement à 80 % au cours du T4 de 2013. Au cours du T1 de 2015, 93 % des demandes ont été traitées dans ce délai, comparativement à 86 % au cours du T1 de 2014.

Les demandes d'aménagement pour locataires, ce qui comprend des aménagements de petits et de grands bâtiments et de bâtiments complexes, ont été traitées dans le délai amélioré de 10 jours.

Au cours du T4 de 2014, 79 % des demandes ont été traitées dans ce délai, comparativement à 70 % au cours du T4 de 2013. Pendant le T1 de 2015, 71 % des demandes ont été traitées dans ce délai, comparativement à 66 % au cours du T1 de 2014.

**Figure 9 - Pourcentage des demandes traitées dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil)**



## 2. Services du Code du bâtiment (suite)

**Tableau 9 - Pourcentage des demandes traitées dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil)**

<b>Trimestre et année</b>	<b>Petits projets de propriétaires fonciers</b>	<b>Aménagements pour locataires effectués sur des bâtiments</b>
T1 2013	86 %	68 %
T1 2014	86 %	66 %
T1 2015	93 %	71 %
T2 2013	61 %	57 %
T2 2014	71 %	67 %
T3 2013	68 %	69 %
T3 2014	80 %	86 %
T4 2013	80 %	70 %
T4 2014	83 %	79 %

# Comité de l'environnement

## 3. Services des déchets solides

### **Mesure 10 - Nombre total de tonnes de déchets domestiques recyclés et nombre total de tonnes de déchets domestiques enfouis par trimestre**

Le volume de déchets collectés au T4 de 2014 et au T1 de 2015 a augmenté de 2 % comparativement à la même période l'an dernier.

Des 150,6 tonnes recueillies au total pendant le T4 de 2014 et le T1 de 2015, 65,7 tonnes (44 %) ont été recyclées ou réacheminées, ce qui représente une quantité comparable à celle de la même période l'an dernier, alors que la quantité de déchets enfouis, soit les 84,9 tonnes restantes, a augmenté de 3,7 %.

En comparant les différents types de matières recyclées au T4 de 2014 et au T1 de 2015 avec ceux de la même période l'an dernier, on observe les points suivants :

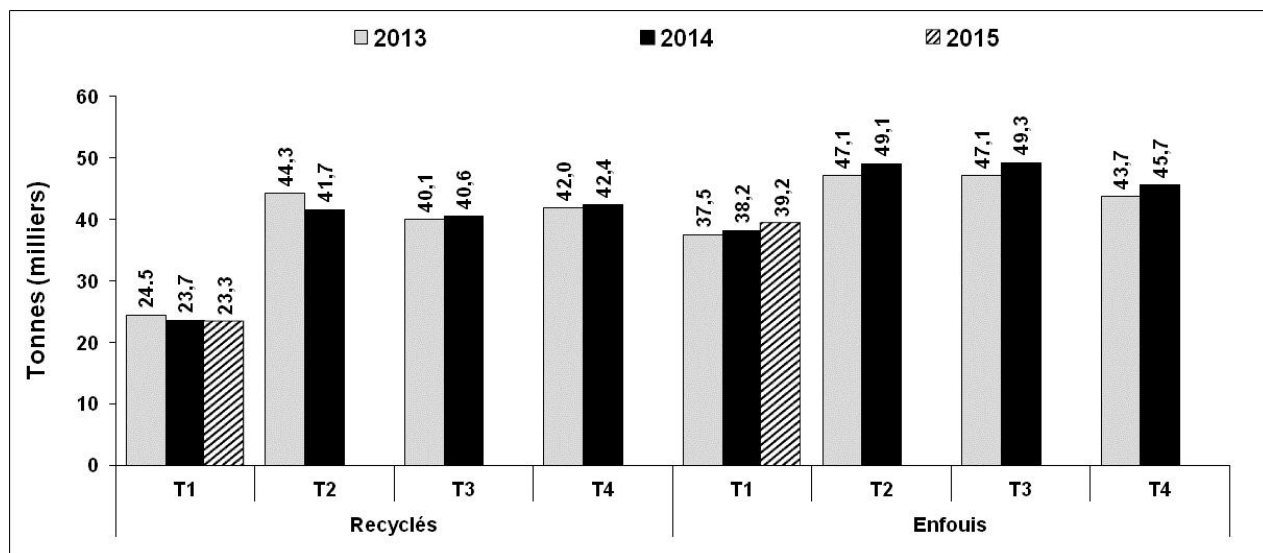
- Les résidents continuent de recycler davantage le plastique et le verre (boîte bleue) : la collecte de ces matières a augmenté de 4 %.
- La collecte de papier (boîte noire) a diminué de 2,6 %. La quantité de papier recyclé diminue lentement de trimestre en trimestre depuis 2009, ce qui peut être attribuable en partie à la réduction du format et de la quantité des journaux vendus et à la baisse générale observée du côté de la presse écrite.
- La collecte de matières organiques, feuilles et résidus de jardinage a augmenté de 1,2 %.

La collecte bimensuelle des déchets a d'abord eu une incidence sur la diminution des quantités de matières enfouies et sur l'augmentation des quantités de déchets organiques recueillies lorsqu'on compare les chiffres actuels à ceux de l'ancien service hebdomadaire de collecte des déchets (avant le T3 de 2012). Depuis la mise en œuvre, le taux de réacheminement trimestriel s'est considérablement accru durant quatre trimestres consécutifs (T4 de 2012, et T1, T2 et T3 de 2013). Après ce temps, les taux de réacheminement ont diminué graduellement, et ce, en grande partie en raison des conditions inadéquates observées en 2014, ce qui a engendré une diminution de la collecte de feuilles et de résidus de jardinage. Pour améliorer considérablement et durablement le taux de réacheminement, les Services environnementaux mettent au point une stratégie de communication visant à promouvoir la collecte de matières organiques.

**Remarque :** Le 29 octobre 2012, la Ville a adopté de nouveaux niveaux de service pour la collecte des déchets en bordure de rue : la collecte hebdomadaire de matières organiques, la collecte de déchets toutes les deux semaines et la collecte des matières recyclables toutes les deux semaines, en alternance avec la collecte des déchets. La Ville a mis en place des nouveaux contrats de collecte résidentielle et à logements en juin 2014, qui couvrent plus de 200 installations de la Ville. Les matières de ces installations sont collectées en même temps que celles des immeubles à logements multiples et présentement comprises dans les statistiques de cette catégorie.

### 3. Services des déchets solides (suite)

**Figure 10 - Nombre total de tonnes de déchets domestiques recyclés et nombre total de tonnes de déchets domestiques enfouis par trimestre**



**Tableau 10 - Nombre total de tonnes de déchets domestiques recyclés et nombre total de tonnes de déchets domestiques enfouis par trimestre**

Trimestre et année	Déchets domestiques recyclés (Tonnes en milliers)				Recyclés (Tonnes en milliers)	Enfouis (Tonnes en milliers)	Réache minés
	Boîte Bleu	Boîte noire	Feuilles et résidus de jardinage	Matières organiques			
T1 2013	5,0	10,9	0	8,6	24,5	37,5	39,5 %
T2 2013	5,2	12,5	3,8	22,8	44,3	47,1	48,4 %
T3 2013	5,1	11,7	7	23,3	40,1	47,1	46,0 %
T4 2013	5,0	12,4	9,8	14,7	42,0	43,7	49,0 %
T1 2014	4,9	10,7	0	7,8	23,7	38,2	38,2 %
T2 2014	5,3	12,4	2,2	21,7	41,7	49,1	45,9 %
T3 2014	5,2	11,6	0	23,8	40,6	49,3	45,2 %
T4 2014	5,2	12,3	3,4	21,5	42,4	45,7	48,1 %
T1 2015	5,1	10,2	0	7,8	23,3	39,2	37,3 %



### 3. Services des déchets solides (suite)

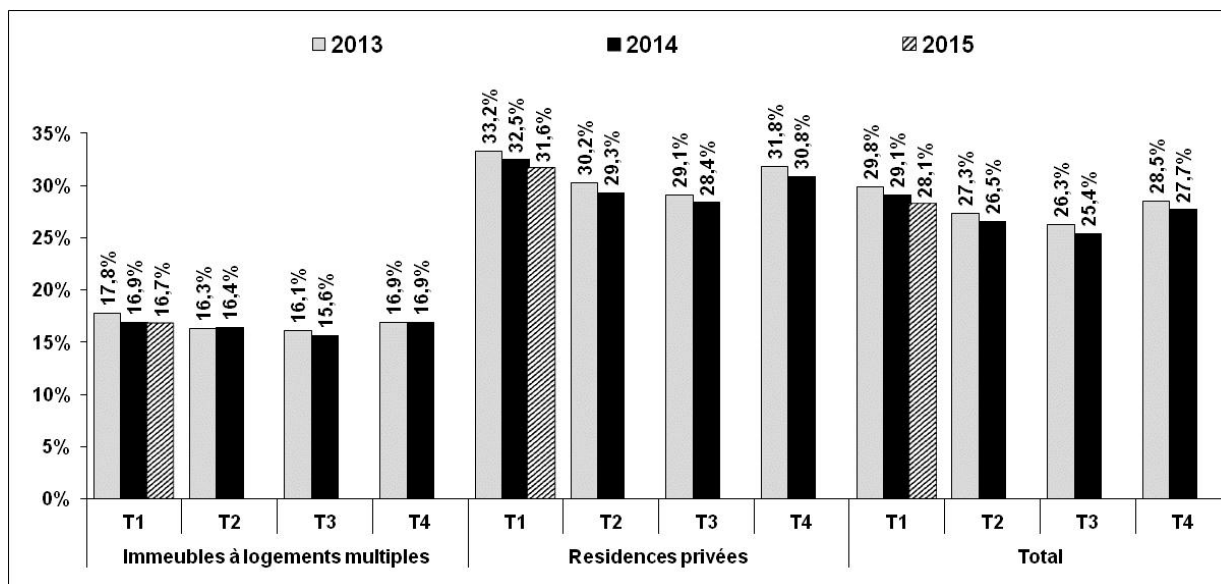
#### **Mesure 11 - Pourcentage des déchets réacheminés par quartier (bacs noirs seulement) : immeubles à logements multiples, résidences privées et total**

Le taux de réacheminement moyen des matières des boîtes bleues et noires collectées en bordure de rue et des immeubles à logements multiples du T4 de 2014 et du T1 de 2015 a diminué de 3 % (de 28,8 à 27,9 %) par rapport à la même période l'an dernier (tableau 11a).

On observe un léger changement dans la quantité de matières recueillies dans les bacs bleus et noirs (tableau 11b) de chaque flux des déchets comparativement à la même période l'année précédente.

Pour améliorer considérablement et durablement le taux de réacheminement, les Services environnementaux mettent au point une stratégie de communication visant à promouvoir la collecte de matières organiques.

**Figure 11 - Pourcentage des déchets réacheminés par quartier (bacs noirs seulement) : immeubles à logements multiples, résidences privées et total**



### 3. Services des déchets solides (suite)

**Tableau 11a - Pourcentage des déchets réacheminés par quartier (bacs noirs seulement) : immeubles à logements multiples, résidences privées et total**

Trimestre et année	Immeubles à logements multiples	Résidences privées	Total
T1 2013	17,8 %	33,2 %	29,8 %
T1 2014	16,9 %	32,5 %	29,1 %
T1 2015	16,7 %	31,6 %	28,1 %
T2 2013	16,3 %	30,2 %	27,3 %
T2 2014	16,4 %	29,3 %	26,5 %
T3 2013	16,1 %	29,1 %	26,3 %
T3 2014	15,6 %	28,4 %	25,4 %
T4 2013	16,9 %	31,8 %	28,5 %
T4 2014	16,9 %	30,8 %	27,7 %

**Tableau 11b - Pourcentage des déchets réacheminés par quartier (bacs noirs seulement) : immeubles à logements multiples, résidences privées et total**

Année	Type	Immeubles à logements multiples*				Résidences privées**			
		T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
2013	Bleu	4,8 %	4,2 %	4,2 %	4,4 %	10,7 %	9,1 %	9,1 %	9,3 %
	Noire	13,0 %	12,1 %	12,0 %	12,5 %	22,5 %	21,1 %	20,0 %	22,5 %
	Total	17,8 %	16,3 %	16,1 %	16,9 %	33,2 %	30,2 %	29,1 %	31,8 %
2014	Bleu	4,8 %	4,3 %	4,1 %	4,3 %	10,4 %	9,0 %	9,0 %	9,3 %
	Noire	12,1 %	12,1 %	11,5 %	12,6 %	22,1 %	20,4 %	19,4 %	21,5 %
	Total	16,9 %	16,4 %	15,6 %	16,9 %	32,5 %	29,3 %	28,4 %	30,8 %
2015	Bleu	4,9 %				10,7 %			
	Noire	11,8 %				20,9 %			
	Total	16,7 %				31,6 %			

\* Immeubles à logements multiples : conteneurs à chargement frontal et grands conteneurs de recyclage placés au point de collecte.

\*\* Collecte en bordure de rue : points de collecte individuels ou communs.

### 3. Services des déchets solides (suite)

#### ***Mesure 12 - Pourcentage de déchets résidentiels réacheminés par trimestre (tous les flux de déchets – en bordure de rue seulement)***

Le graphique ci-après indique les taux de réacheminement de tous les types de déchets (boîtes bleues et noires et matières organiques, y compris les feuilles et résidus de jardinage) collectés en bordure de rue.

Le taux de réacheminement des déchets collectés en bordure de rue a diminué légèrement comparativement à la même période l'an dernier. Bien que ce taux demeure plus élevé qu'avant la mise en œuvre de la collecte des déchets aux deux semaines au T4 de 2012, il est évident que l'élan s'est essoufflé.

L'analyse détaillée du taux de réacheminement des déchets comparativement à la même période l'an dernier indique une augmentation de la quantité de matières organiques, de feuilles et de résidus de jardinage (1,2 %) et de la quantité de déchets enfouis (2,6 %). En revanche, la quantité de matière des boîtes bleues et noires a diminué de 1,8 % au total.

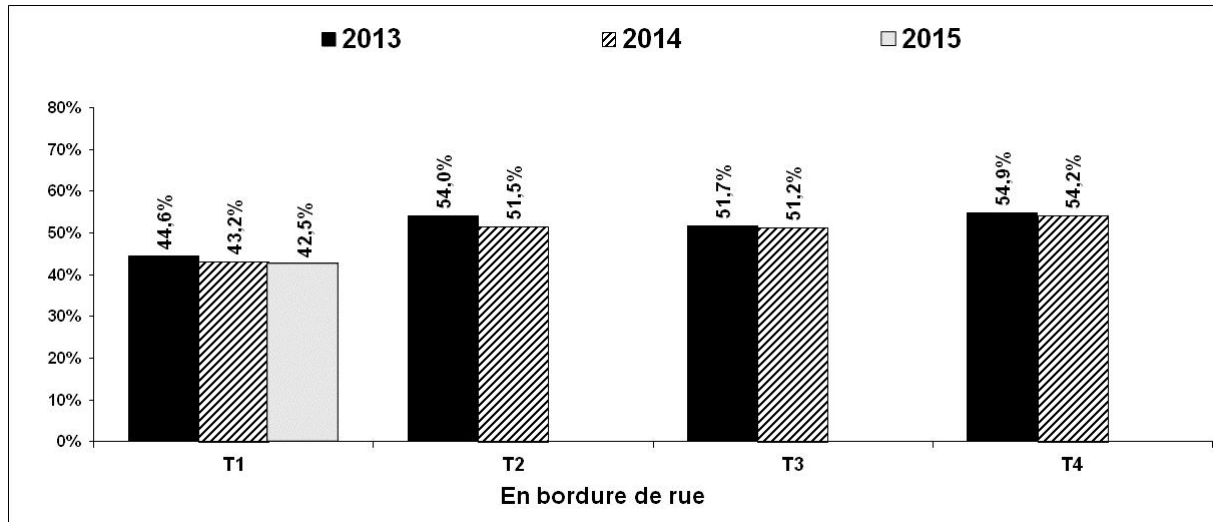
Some contributing factors that can be partially attributed to the decline in the curbside diversion rate are:

- le faible poids des matières recyclables (c.-à-d. plastique comparativement au verre);
- l'amélioration des conditions économiques (l'achat de nouveaux produits entraîne l'élimination de vieux produits);
- les matières organiques jetées dans les déchets, ce qui demeure la plus importante occasion manquée d'améliorer considérablement le taux de réacheminement.

Pour améliorer le taux de réacheminement, les Services environnementaux mettent au point une stratégie de communication visant à promouvoir la collecte de matières recyclables.

### 3. Services des déchets solides (suite)

**Figure 12 - Pourcentage de déchets résidentiels réacheminés par trimestre (tous les flux de déchets – en bordure de rue seulement)**



**Tableau 12 - Pourcentage de déchets résidentiels réacheminés par trimestre (tous les flux de déchets – en bordure de rue seulement)**

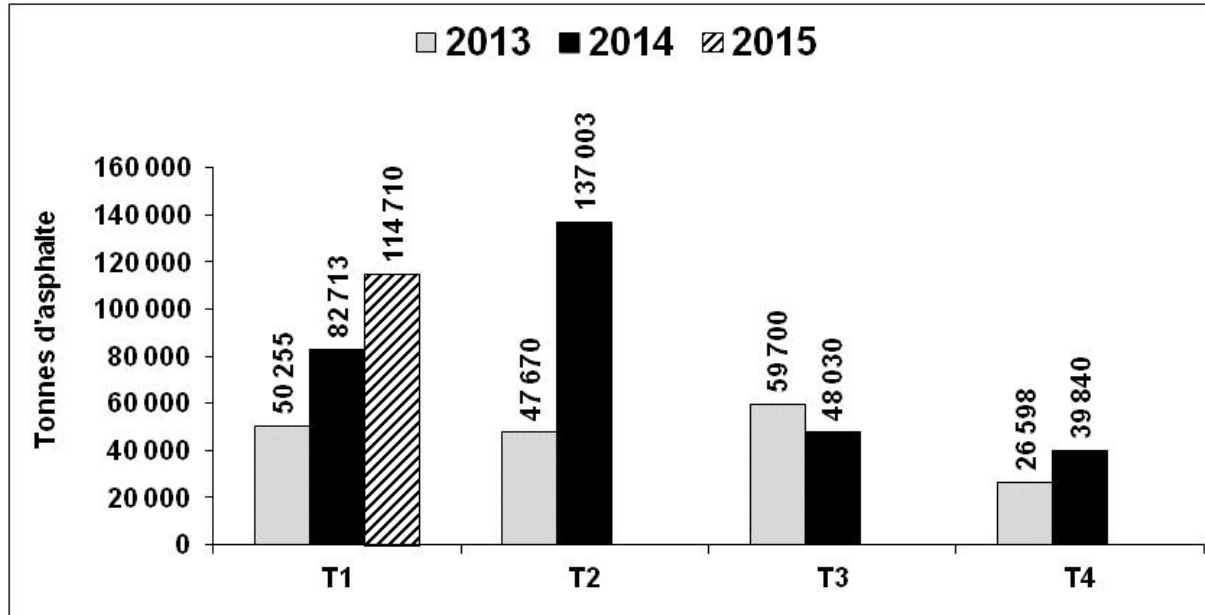
Année	T1	T2	T3	T4
2013	44,6 %	54,0 %	51,7 %	54,9 %
2014	43,2 %	51,5 %	51,2 %	54,2 %
2015	42,5 %			

#### 4. Services d'infrastructure

##### **Mesure 13 - Total des contrats d'asphalte passés (en tonnes) uniquement pour les projets gérés par la Ville (restaurations, prolongements, élargissements)**

Les quantités estimatives reflètent les fluctuations saisonnières, la nature des contrats et la date d'octroi des contrats.

**Figure 13 - Total des contrats d'asphalte passés (en tonnes) uniquement pour les projets gérés par la Ville (restaurations, prolongements, élargissements)**



**Tableau 13 - Total des contrats d'asphalte passés (en tonnes) uniquement pour les projets gérés par la Ville (restaurations, prolongements, élargissements)**

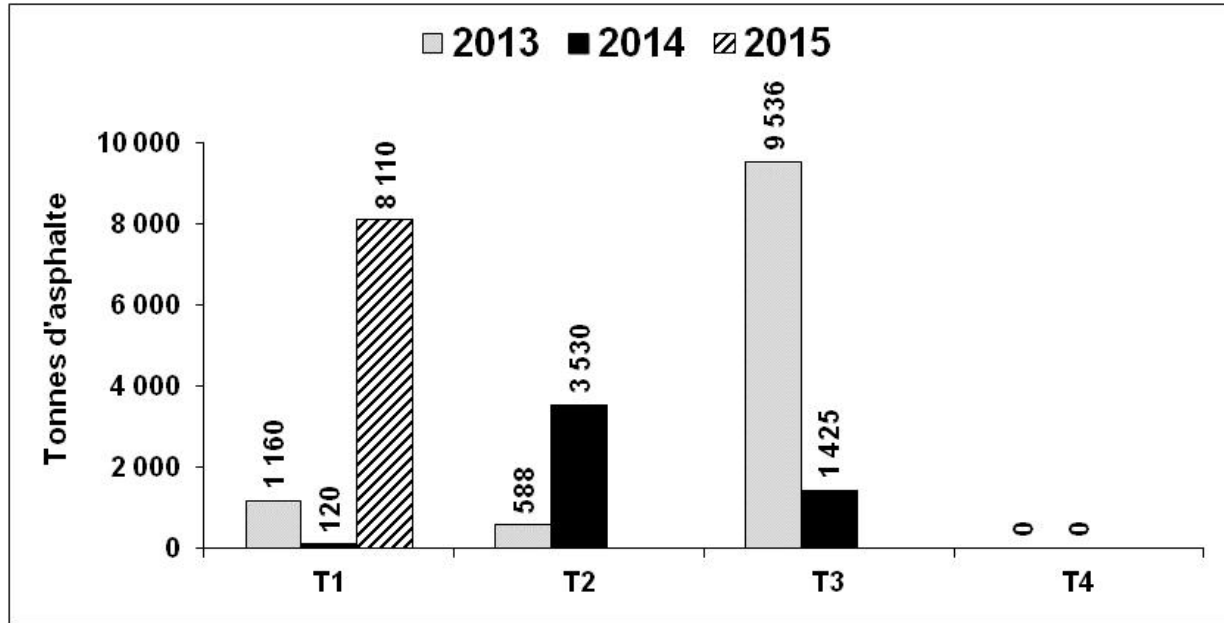
Année	T1	T2	T3	T4
2013	50 255	47 670	59 700	26 598
2014	82 713	137 003	48 030	39 840
2015	114 710			

#### 4. Services d'infrastructure (suite)

##### **Mesure 14 - Contrats d'asphalte passés (en tonnes) pour les projets de transport en commun qui sont gérés par la Ville**

Les quantités estimatives reflètent les fluctuations saisonnières, la nature des contrats et la date d'octroi des contrats.

**Figure 14 - Contrats d'asphalte passés (en tonnes) pour les projets de transport en commun qui sont gérés par la Ville**



**Tableau 14 - Contrats d'asphalte passés (en tonnes) pour les projets de transport en commun qui sont gérés par la Ville**

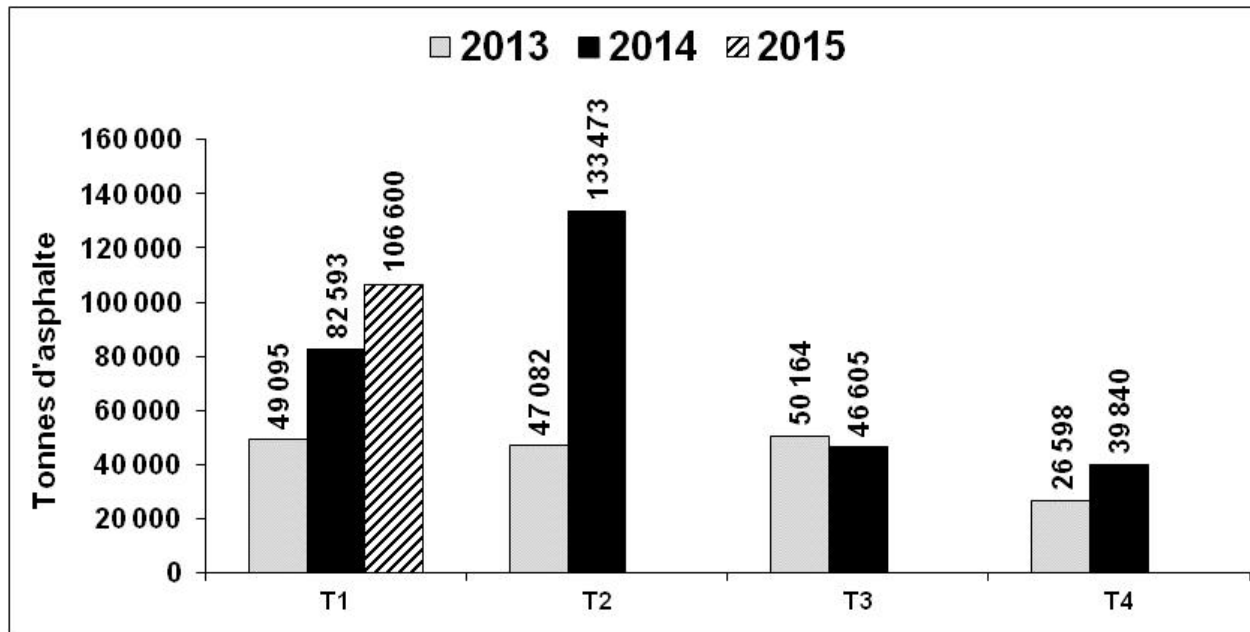
Année	T1	T2	T3	T4
2013	1 160	588	9 536	0
2014	120	3 530	1 425	0
2015	8 110			

#### 4. Services d'infrastructure (suite)

##### **Mesure 15 - Contrats d'asphalte passés (en tonnes) pour les projets autres que ceux de transport en commun qui sont gérés par la Ville**

Les quantités estimatives reflètent les fluctuations saisonnières, la nature des contrats et la date d'octroi des contrats.

**Figure 15 - Contrats d'asphalte passés (en tonnes) pour les projets autres que ceux de transport en commun qui sont gérés par la Ville**



**Tableau 15 - Contrats d'asphalte passés (en tonnes) pour les projets autres que ceux de transport en commun qui sont gérés par la Ville**

Année	T1	T2	T3	T4
2013	49 095	47 082	50 164	26 598
2014	82 593	133 473	46 605	39 840
2015	106 600			

# Comité des finances et du développement économique

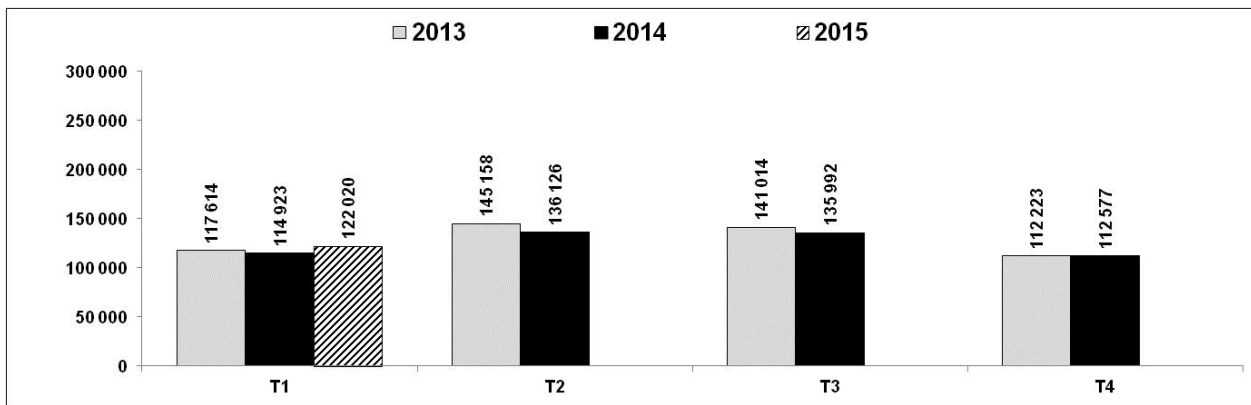
## 5. ServiceOttawa

### Mesure 16 - Nombre total d'appels pris par le Centre d'appels

Au cours du T4 de 2014, le Centre d'appels a traité 112 577 appels. Ce chiffre est comparable au T4 de 2013.

Au cours du T1 de 2015, le Centre d'appels a traité 122 020 appels. Ce chiffre représente une hausse de 6 % comparativement au T1 de 2014 et s'explique par une augmentation du nombre d'appels concernant les déchets solides.

**Figure 16 - Nombre total d'appels pris par le Centre d'appels**



**Tableau 16 - Nombre total d'appels pris par le Centre d'appels**

Année	T1	T2	T3	T4
2013	117 614	145 158	141 014	112 223
2014	114 923	136 126	135 992	112 577
2015	122 020			



## 5. ServiceOttawa (suite)

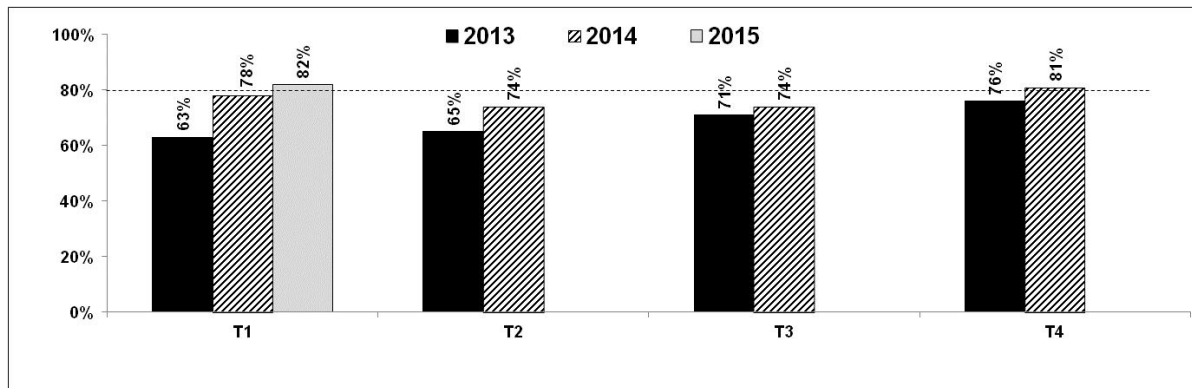
### Mesure 17 - Pourcentage des appels pris en 120 secondes ou moins

Le pourcentage des appels au 3-1-1 qui ont fait l'objet d'une réponse en moins de 120 secondes a continué d'augmenter.

Au cours du T4 de 2014, le Centre d'appels a répondu à 81 % des appels selon la norme de service, comparativement à 76 % au cours du même trimestre de l'année précédente.

Au cours du T1 de 2015, le Centre d'appels a répondu à 82 % des appels selon la norme de service, comparativement à 78 % au cours du même trimestre de l'année précédente.

**Figure 17 - Pourcentage des appels pris en 120 secondes ou moins**



**Tableau 17 - Pourcentage des appels pris en 120 secondes ou moins**

Année	T1	T2	T3	T4
2013	63 %	65 %	71 %	76 %
2014	78 %	74 %	74 %	81 %
2015	82 %			

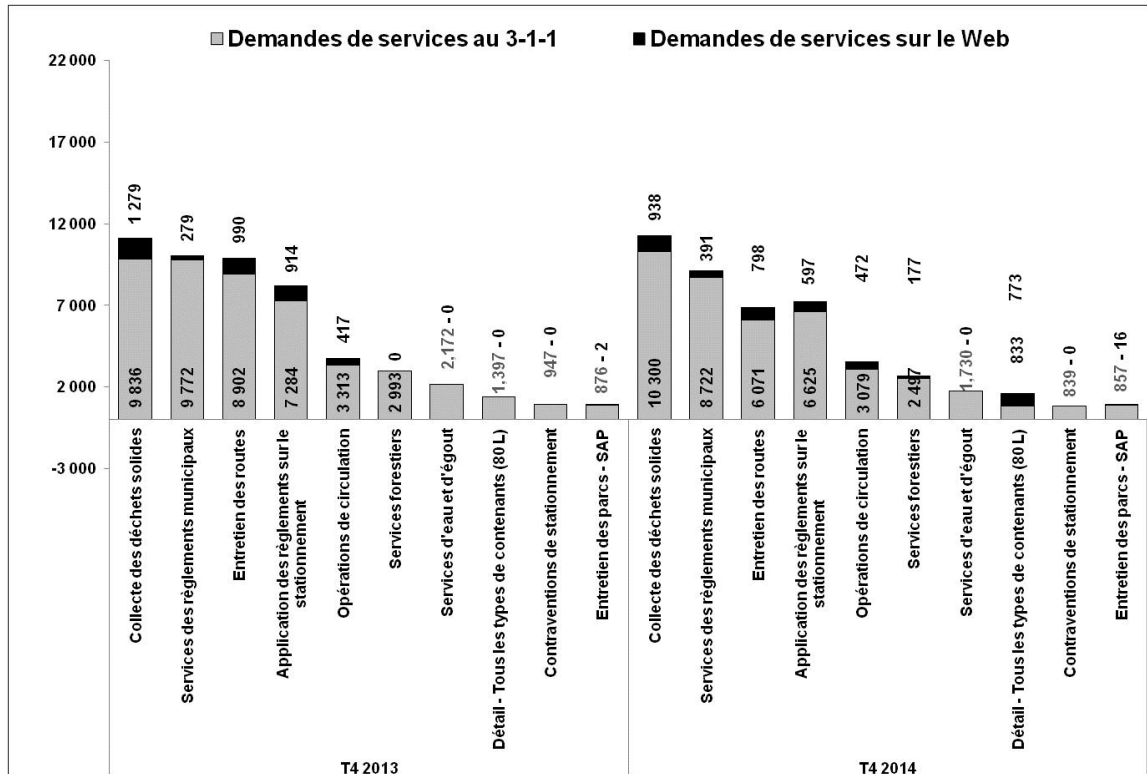
Cible : 80%

## 5. ServiceOttawa (suite)

### Mesure 18a - Dix demandes de service les plus fréquentes (comparaison T4)

Au cours du T4 de 2014, les 10 demandes de service les plus fréquentes totalisaient 45 715 demandes, ce qui représente 81 % des 56 415 demandes de service reçues au total. De ce nombre, 9 % ont été créées en ligne.

Figure 18a - Dix demandes de service les plus fréquentes (comparaison T4)



## 5. ServiceOttawa (suite)

**Tableau 18a - Dix demandes de service les plus fréquentes (comparaison T4)**

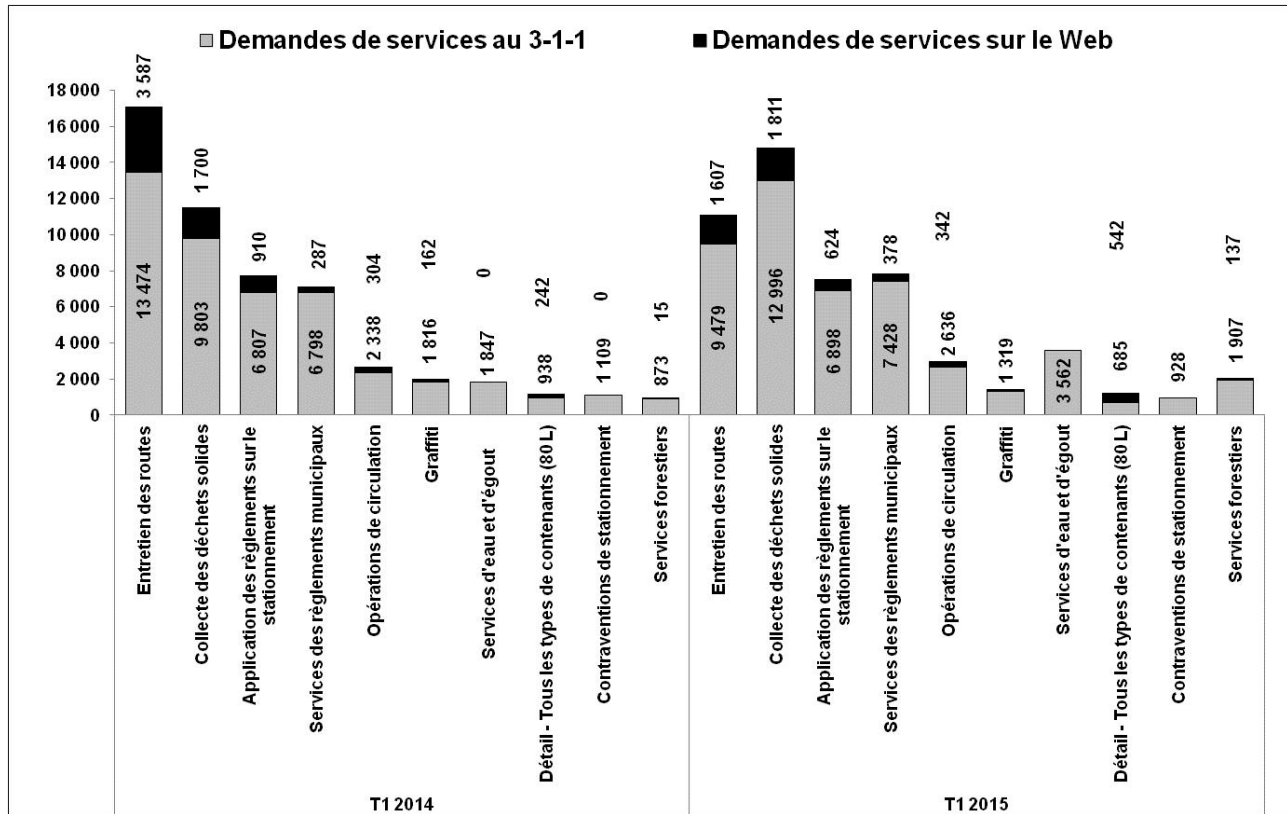
Type d'appel	Demandes de services 3-1-1 T4 2013	Demandes de services Web T4 2013	Demandes de services 3-1-1 T4 2014	Demandes de services Web T4 2014
Collecte des déchets solides	9 836	1 279	10 300	938
Services des règlements municipaux	9 772	279	8 722	391
Entretien des routes	8 902	990	6 071	798
Application des règlements sur le stationnement	7 284	914	6 625	597
Opérations de circulation	3 313	417	3 079	472
Services forestiers	2 993	0	2 497	177
Services d'eau et d'égout	2 172	0	1 730	0
Détail – Tous les types de contenants (80 L)	1 397	0	833	773
Contraventions de stationnement	947	0	839	0
Entretien des parcs – SAP	876	2	857	16

## 5. ServiceOttawa (suite)

### Mesure 18b - Dix demandes de service les plus fréquentes (comparaison T1)

Au cours du T1 de 2015, les 10 demandes de service les plus fréquentes totalisaient 53 362 demandes, ce qui représente 90 % des 59 558 demandes de service reçues au total. De ce nombre, 10 % ont été créées en ligne.

Figure 18b - Dix demandes de service les plus fréquentes (comparaison T1)



## 5. ServiceOttawa (suite)

**Tableau 18b - Dix demandes de service les plus fréquentes (comparaison T1)**

Type d'appel	Demandes de services 3-1-1 T1 2014	Demandes de services Web T1 2014	Demandes de services 3-1-1 T1 2015	Demandes de services Web T1 2015
Entretien des routes	13 474	3 587	9 479	1 607
Collecte des déchets solides	9 803	1 700	12 996	1 811
Application des règlements sur le stationnement	6 807	910	6 898	624
Services des règlements municipaux	6 798	287	7 428	378
Opérations de circulation	2 338	304	2 636	342
Graffiti	1 816	162	1 319	83
Services d'eau et d'égout	1 847	0	3 562	0
Détail – Tous les types de contenants (80 L)	938	242	685	542
Contraventions de stationnement	1 109	0	928	0
Services forestiers	873	15	1 907	137

## 5. ServiceOttawa (suite)

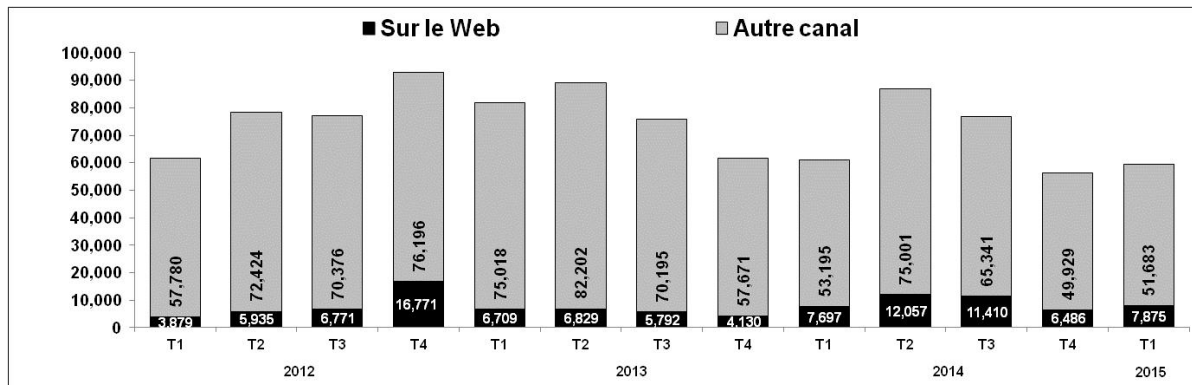
### Mesure 19 - Utilisation du Web à titre de proportion du nombre total de demandes de service

Au cours du T4 de 2014, 11 % des demandes de service ont été créées en ligne, une augmentation de 57 % par rapport au T4 de 2013.

Au cours du T1 de 2015, 13 % des demandes de service ont été créées en ligne, une augmentation de 2 % par rapport au T1 de 2014.

**Remarque:** Les données des deuxième et troisième trimestres ont été ajustées en raison de la mise à jour de l'information.

**Figure 19 - Utilisation du Web à titre de proportion du nombre total de demandes de service**



**Tableau 19 - Utilisation du Web à titre de proportion du nombre total de demandes de service**

Trimestre et année	Sur le Web	Autre canal
T1 2012	3 879	57 780
T2 2012	5 935	72 424
T3 2012	6 771	70 376
T4 2012	16 771	76 196
T1 2013	6 709	75 018
T2 2013	6 829	82 202
T3 2013	5 792	70 195
T4 2013	4 130	57 671
T1 2014	7 697	53 195
T2 2014	12 057	75 001
T3 2014	11 410	65 341
T4 2014	6 486	49 929
T1 2015	7 875	51 683

## 5. ServiceOttawa (suite)

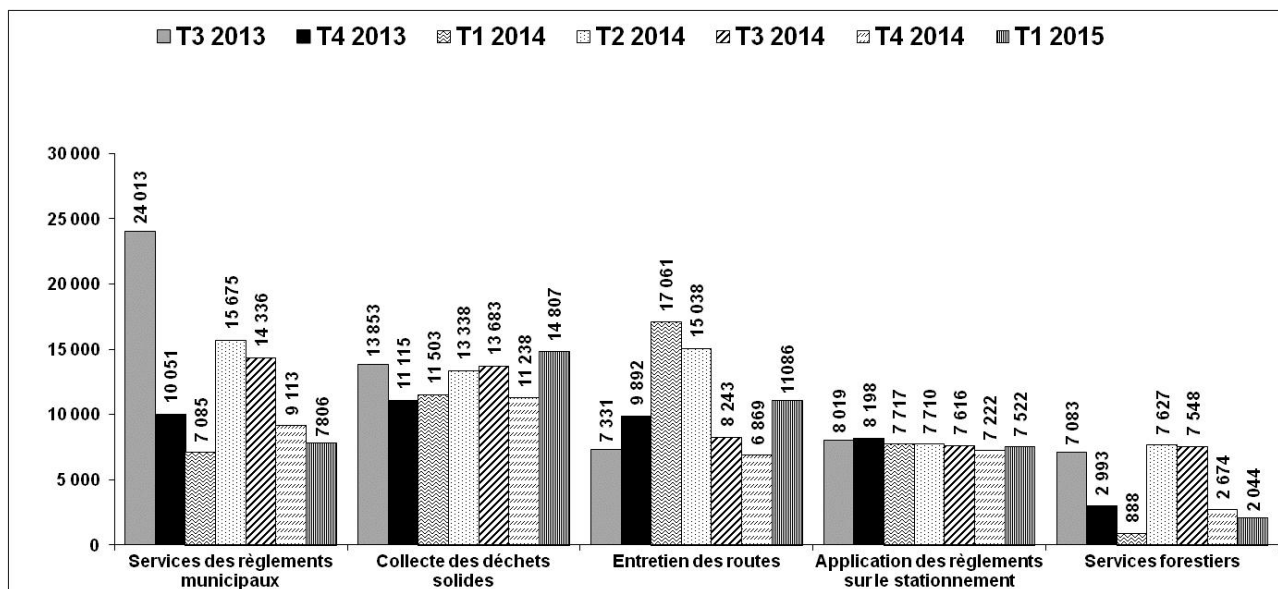
### Mesure 20 - Cinq demandes de service les plus fréquentes à ServiceOttawa

Au T4 de 2014, les cinq catégories de demandes de service les plus fréquentes totalisaient 37 993 demandes, ce qui représente 67 % des 56 415 demandes de service reçues au total pendant ce trimestre. Les cinq demandes de service les plus fréquentes au cours de ce trimestre étaient les mêmes qu'au T4 de 2013.

Au T1 de 2015, les cinq catégories de demandes de service les plus fréquentes totalisaient 44 783 demandes, ce qui représente 75 % des 59 558 demandes de service reçues au total. Les cinq demandes de service les plus fréquentes au cours de ce trimestre étaient les mêmes qu'au T1 de 2014. Au T1 de 2015, les demandes concernant les services d'eau et d'égout ont pris la place des demandes concernant les opérations de la circulation dans les cinq demandes de service les plus fréquentes.

Les demandes concernant les règlements municipaux ont connu une diminution avec le temps.

Figure 20 - Cinq demandes de service les plus fréquentes à ServiceOttawa



## 5. ServiceOttawa (suite)

*Tableau 20 - Cinq demandes de service les plus fréquentes à ServiceOttawa*

<b>Trimestre et année</b>	<b>Services des règlements municipaux</b>	<b>Collecte des déchets solides</b>	<b>Entretien des routes</b>	<b>Application des règlements sur le stationnement</b>	<b>Services forestiers</b>
T3 2013	24 013	13 853	7 331	8 019	7 083
T4 2013	10 051	11 115	9 892	8 198	2 993
T1 2014	7 085	11 503	17 061	7 717	888
T2 2014	15 675	13 338	15 038	7 710	7 627
T3 2014	14 336	13 683	8 243	7 616	7 548
T4 2014	9 113	11 238	6 869	7 222	2 674
T1 2015	7 806	14 807	11 086	7 522	2 044



## 5. ServiceOttawa (suite)

### Mesure 21 - Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes (ligne 3-1-1)

En 2014, la catégorie de demande de service la plus populaire avait trait aux services des règlements municipaux et a connu une baisse de 24 % par rapport à 2013.

Figure 21a - Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes (ligne 3-1-1)

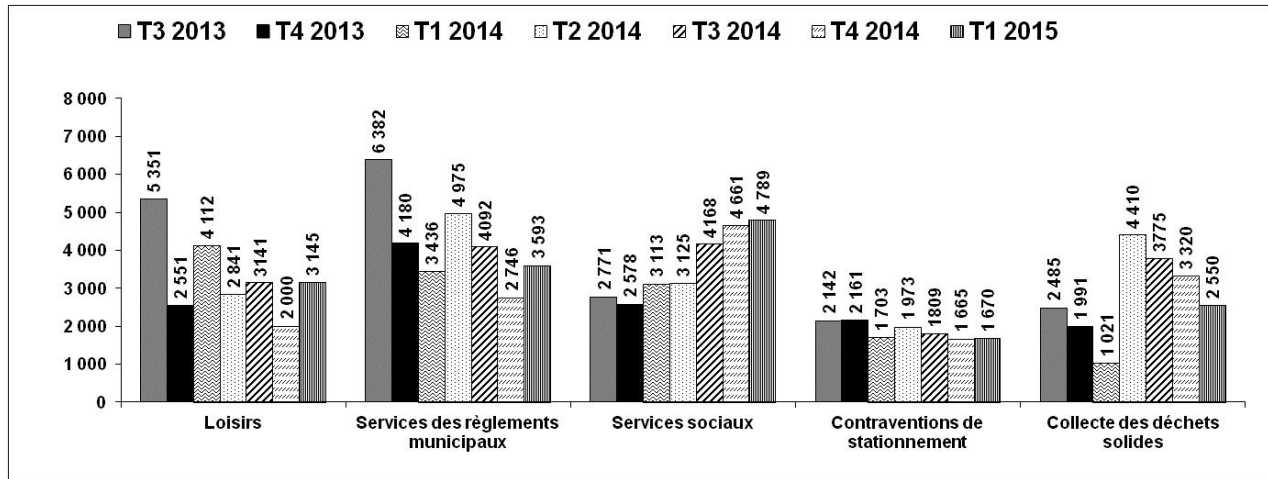
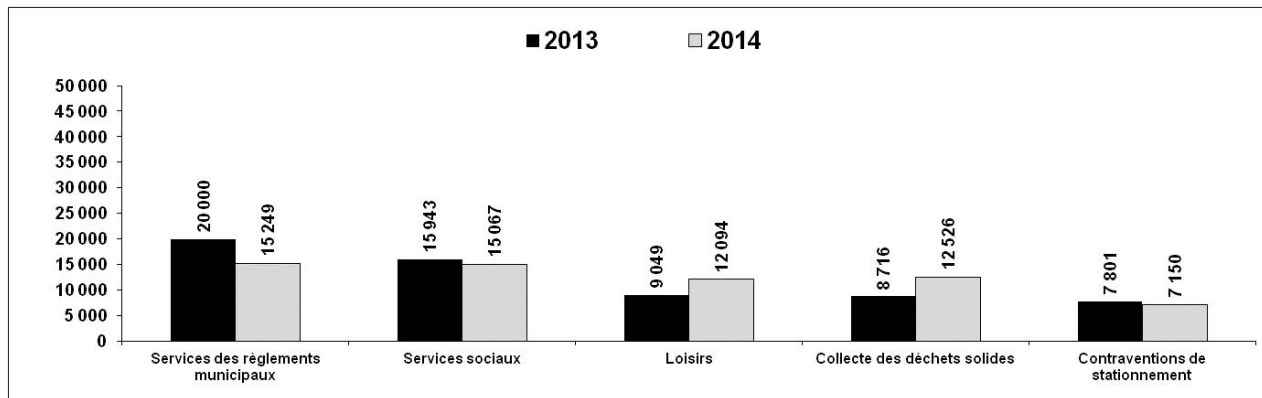


Figure 21b - Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes (ligne 3-1-1)



## 5. ServiceOttawa (suite)

**Tableau 21 - Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes (ligne 3-1-1)**

<b>Trimestre et année</b>	<b>Loisirs</b>	<b>Services des règlements municipaux</b>	<b>Services sociaux</b>	<b>Contraventions de stationnement</b>	<b>Collecte des déchets solides</b>
T3 2013	5 351	6 382	2 771	2 142	2 485
T4 2013	2 551	4 180	2 578	2 161	1 991
T1 2014	4 112	3 436	3 113	1 703	1 021
T2 2014	2 841	4 975	3 125	1 973	4 410
T3 2014	3 141	4 092	4 168	1 809	3 775
T4 2014	2 000	2 746	4 661	1 665	3 320
T1 2015	3 145	3 593	4 789	1 670	2 550

## 5. ServiceOttawa (suite)

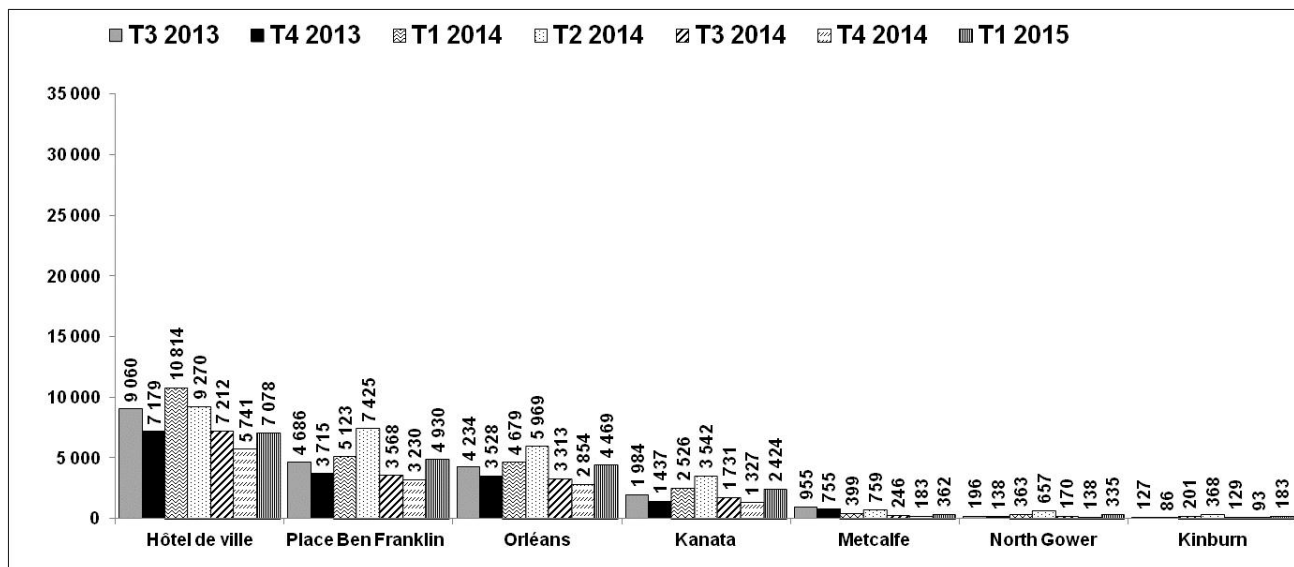
### Mesure 22 - Volume total des opérations du centre du service à la clientèle

Au cours du T4 de 2014, on a dénombré 13 566 transactions en argent comptant aux centres de service à la clientèle, soit une réduction de 17 % comparativement au T3 de 2014.

Au cours du T1 de 2015, on a dénombré 19 781 transactions en argent comptant aux centres de service à la clientèle, soit une réduction de 18 % comparativement au T1 de 2014.

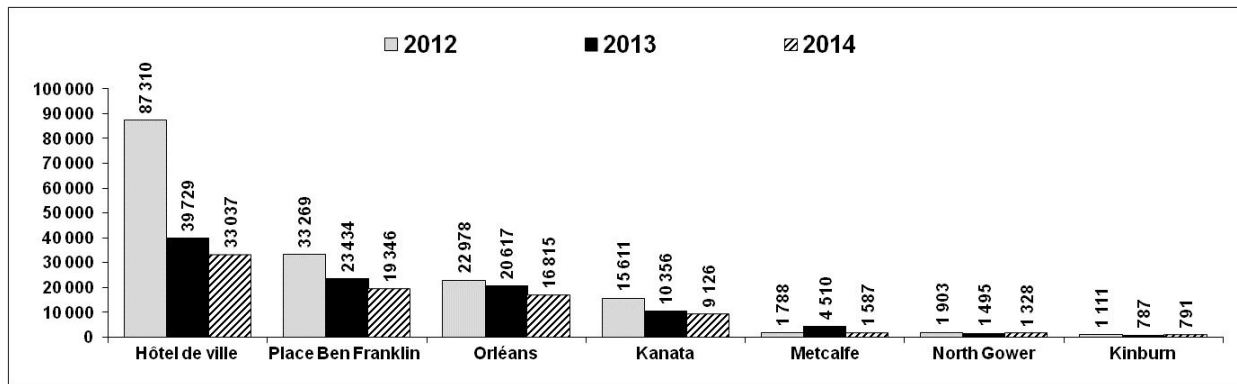
En 2014, les centres du service à la clientèle ont traité 18 898 transactions de moins qu'en 2013. Cette diminution est attribuable en grande partie aux changements à la communication des transactions d'OC Transpo et à la réduction des transactions relatives aux impôts fonciers, aux enregistrements des animaux et aux ajustements des contraventions de stationnement.

Figure 22a - Volume total des opérations du centre du service à la clientèle



## 5. ServiceOttawa (suite)

**Figure 22b - Volume total des opérations du centre du service à la clientèle**



**Tableau 22 - Volume total des opérations du centre du service à la clientèle**

Trimestre et année	Hôtel de ville	Place Ben Franklin	Orléans	Kanata	Metcalfe	North Gower	Kinburn
T3 2013	9 060	4 686	4 234	1 984	955	196	127
T4 2013	7 179	3 715	3 528	1 437	755	138	86
T1 2014	10 814	5 123	4 679	2 526	399	363	201
T2 2014	9 270	7 425	5 969	3 542	759	657	368
T3 2014	7 212	3 568	3 313	1 731	246	170	129
T4 2014	5 741	3 230	2 854	1 327	183	138	93
T1 2015	7 078	4 930	4 469	2 424	362	335	183

## **Comité des services communautaires et de protection**

### **6. Services sociaux et communautaires – Services d'emploi et d'aide financière**

#### ***Mesure 23 - Nombre de cas et de bénéficiaires d'Ontario au travail (OT) et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)***

Le nombre de bénéficiaires du programme Ontario au travail (programme OT) a connu une très légère baisse de 0,2 % au T3 de 2014 comparativement au T2 de 2014. Le nombre de cas du programme OT, c'est-à-dire le nombre de bénéficiaires, a augmenté de manière négligeable de 0,3 % au T3 de 2014 par rapport au T2 de 2014. Les différences entre le T2 et le T3 sont minimales.

Le nombre de cas pris en charge par le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) a connu une légère augmentation de 1,1 % au T3 de 2014 comparativement au T2 de 2014. Le nombre de cas du POSPH, c'est-à-dire le nombre de bénéficiaires, a légèrement augmenté de 1 % au T3 de 2014 comparativement au T2 de 2014.

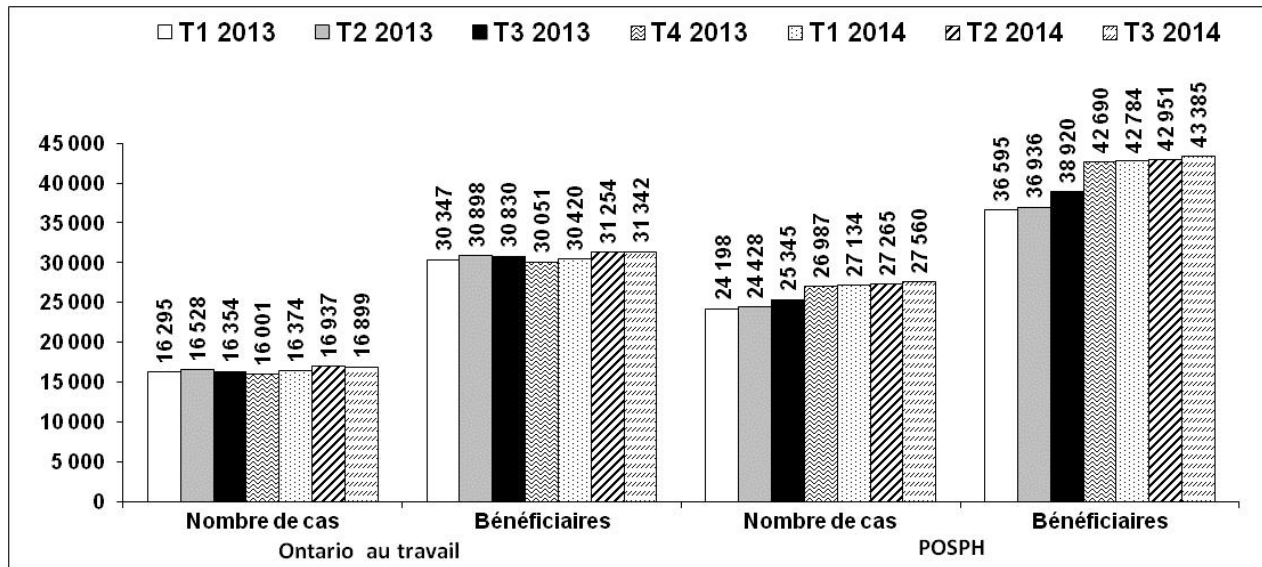
Ces augmentations concordent avec l'augmentation graduelle du nombre de cas.

#### ***Remarque :***

- *Les données du T4 de 2014 ne sont pas disponibles. Un nouveau système provincial, le Système automatisé de gestion de l'aide sociale (SAGAS), a été lancé le 12 novembre 2014. En raison de nombreux problèmes de mise en œuvre imprévus, la province n'est pas en mesure de nous fournir les rapports de données dont nous avons besoin. Par conséquent, l'établissement de rapports sur l'évaluation opérationnelle des Services sociaux et communautaires sera reporté jusqu'à ce le système fonctionne comme prévu et que les données puissent être validées.*
- *Les données sont présentées avec un décalage d'un trimestre par rapport au plus récent trimestre déclaré.*

## 6. Services sociaux et communautaires – Services d'emploi et d'aide financière (suite)

**Figure 23 - Nombre de cas et de bénéficiaires d'Ontario au travail (OT) et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)**



**Tableau 23 - Nombre de cas et de bénéficiaires d'Ontario au travail (OT) et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)**

Trimestre et année	Ontario au travail – Nombre de cas	Ontario au travail – Bénéficiaires	POSPH – Nombre de cas	POSPH – Bénéficiaires
T1 2013	16 295	30 347	24 198	36 595
T2 2013	16 528	30 898	24 428	36 936
T3 2013	16 354	30 830	25 345	38 920
T4 2013	16 001	30 051	26 987	42 690
T1 2014	16 374	30 420	27 134	42 784
T2 2014	16 937	31 254	27 265	42 951
T3 2014	16 899	31 342	27 560	43 385

## **6. Services sociaux et communautaires – Services d'emploi et d'aide financière (suite)**

### ***Mesure 24 - Nombre de demandes d'admission/information, nombre de cas vérifiés et nombre de cas accordés (Ontario au travail et Soutiens essentiels de santé et de services sociaux)***

Le nombre de demandes d'admission ou d'information a connu une légère diminution de 1,3 % au T3 de 2014, par rapport au T2 de 2014.

Le nombre de cas vérifiés d'Ontario au travail a affiché une diminution de 6,9 % entre le T2 et le T3 de 2014. Le nombre de cas subventionnés d'Ontario au travail a diminué de 10,3 % entre le T2 et le T3 de 2014.

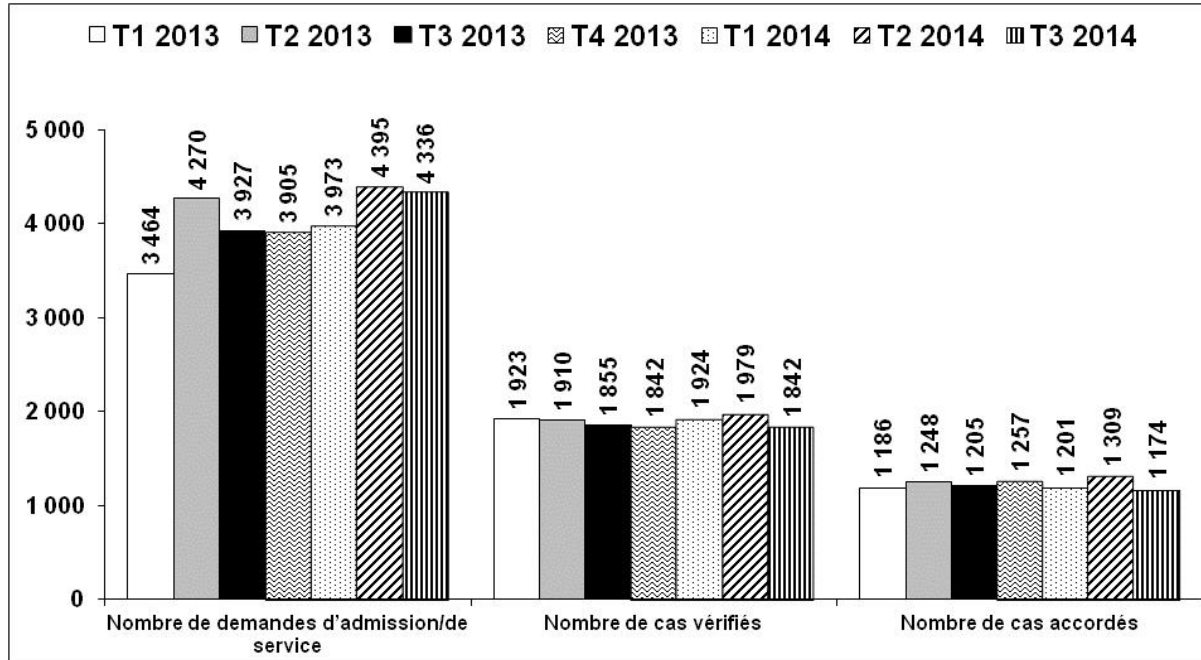
Ces changements reflètent les tendances observées au cours des années précédentes, notamment une diminution durant les mois d'été.

#### ***Remarque :***

- *Les données du T4 de 2014 ne sont pas disponibles. Un nouveau système provincial, le Système automatisé de gestion de l'aide sociale (SAGAS), a été lancé le 12 novembre 2014. En raison de nombreux problèmes de mise en œuvre imprévus, la province n'est pas en mesure de nous fournir les rapports de données dont nous avons besoin. Par conséquent, l'établissement de rapports sur l'évaluation opérationnelle des Services sociaux et communautaires sera reporté jusqu'à ce le système fonctionne comme prévu et que les données puissent être validées.*
- *Les données sont présentées avec un décalage d'un trimestre par rapport au plus récent trimestre déclaré.*

## 6. Services sociaux et communautaires – Services d’emploi et d’aide financière (suite)

**Figure 24 - 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)**



**Tableau 24 - 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)**

Trimestre et année	Nombre de demandes d’admission/de service	Nombre de cas vérifiés	Nombre de cas accordés
T1 2013	3 464	1 923	1 186
T2 2013	4 270	1 910	1 248
T3 2013	3 927	1 855	1 205
T4 2013	3 905	1 842	1 257
T1 2014	3 973	1 924	1 201
T2 2014	4 395	1 979	1 309
T3 2014	4 336	1 842	1 174



## 6. Services sociaux et communautaires – Services d’emploi et d’aide financière (suite)

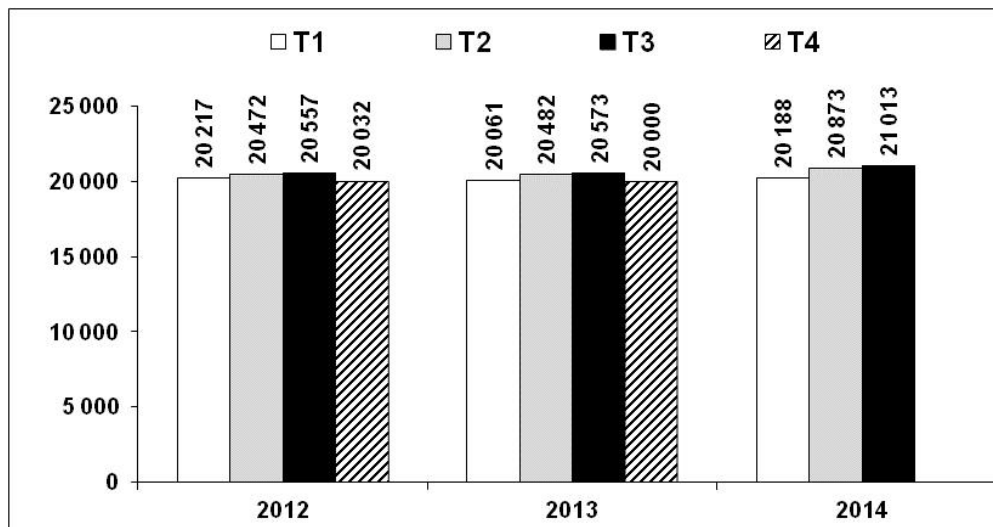
### Mesure 25 - Nombre moyen de participants aux programmes d’emploi (y compris les ateliers et la présence aux Sections de ressources à l’emploi)

Comme le nombre de bénéficiaires du programme Ontario au travail, le nombre moyen de personnes participant aux programmes d’emploi a connu une légère augmentation entre le T2 et le T3 de 2014.

#### Remarque :

- Les données du T4 de 2014 ne sont pas disponibles. Un nouveau système provincial, le Système automatisé de gestion de l’aide sociale (SAGAS), a été lancé le 12 novembre 2014. En raison de nombreux problèmes de mise en œuvre imprévus, la province n’est pas en mesure de nous fournir les rapports de données dont nous avons besoin. Par conséquent, l’établissement de rapports sur l’évaluation opérationnelle des Services sociaux et communautaires sera reporté jusqu’à ce le système fonctionne comme prévu et que les données puissent être validées.
- Les données sont présentées avec un décalage d’un trimestre par rapport au plus récent trimestre déclaré.

**Figure 25 - Nombre moyen de participants aux programmes d’emploi (y compris les ateliers et la présence aux Sections de ressources à l’emploi)**



**Tableau 25 - Nombre moyen de participants aux programmes d’emploi (y compris les ateliers et la présence aux Sections de ressources à l’emploi)**

Année	T1	T2	T3	T4
2012	20 217	20 472	20 557	20 032
2013	20 061	20 482	20 573	20 000
2014	20 188	20 873	21 013	

## 6. Services sociaux et communautaires – Services d’emploi et d’aide financière (suite)

### Mesure 26 - Nombre de cas d’Ontario au travail (OT) terminés

Comme les années précédentes, le nombre de dossiers clos du programme Ontario au travail (programme OT) a connu une hausse entre le T2 et le T3 de 2014. Le nombre de dossiers clos a augmenté de 15,5 %.

#### Remarque :

- Les données du T4 de 2014 ne sont pas disponibles. Un nouveau système provincial, le Système automatisé de gestion de l’aide sociale (SAGAS), a été lancé le 12 novembre 2014. En raison de nombreux problèmes de mise en œuvre imprévus, la province n’est pas en mesure de nous fournir les rapports de données dont nous avons besoin. Par conséquent, l’établissement de rapports sur l’évaluation opérationnelle des Services sociaux et communautaires sera reporté jusqu’à ce le système fonctionne comme prévu et que les données puissent être validées.
- Les données sont présentées avec un décalage d’un trimestre par rapport au plus récent trimestre déclaré.

Figure 26 - Nombre de cas d’Ontario au travail (OT) terminés

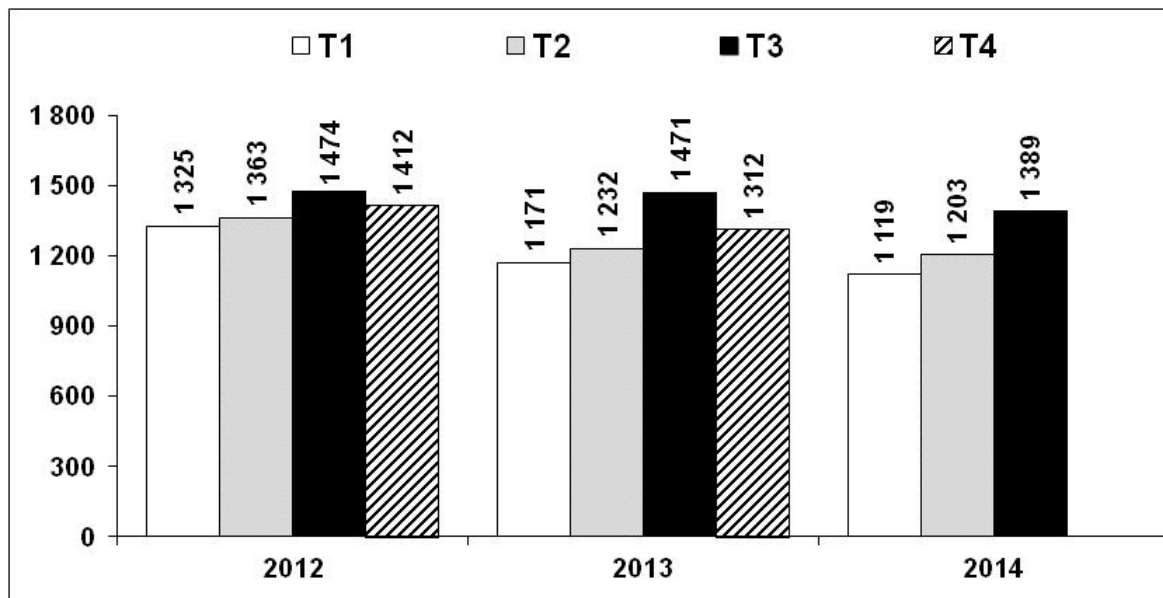


Tableau 26 - Nombre de cas d’Ontario au travail (OT) terminés

Année	T1	T2	T3	T4
2012	1 325	1 363	1 474	1 412
2013	1 171	1 232	1 471	1 312
2014	1 119	1 203	1 389	

## 6. Services sociaux et communautaires – Services d'emploi et d'aide financière (suite)

### Mesure 27 - Nombre moyen de jours entre la demande et la vérification pour Ontario au travail (OT)

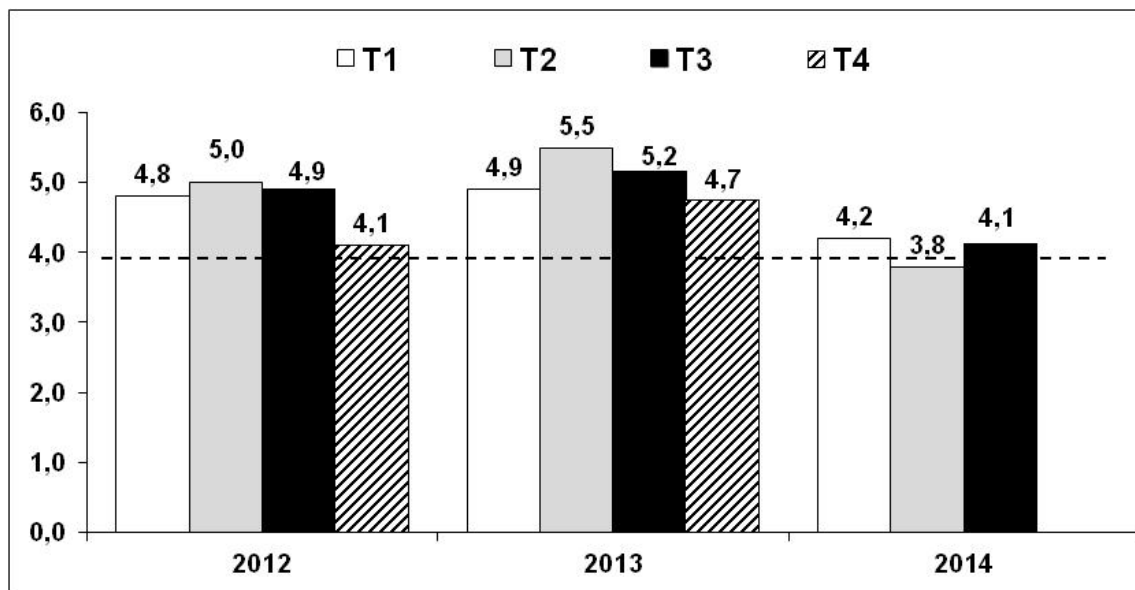
Le nombre de jours s'écoulant entre la réception et la vérification des demandes au programme Ontario au travail a connu une augmentation au T3 de 2014 comparativement au T2 de 2014.

L'examen des processus d'admission ayant un effet négatif sur cette norme de service a été une priorité pour la Direction.

#### Remarque :

- Les données du T4 de 2014 ne sont pas disponibles. Un nouveau système provincial, le Système automatisé de gestion de l'aide sociale (SAGAS), a été lancé le 12 novembre 2014. En raison de nombreux problèmes de mise en œuvre imprévus, la province n'est pas en mesure de nous fournir les rapports de données dont nous avons besoin. Par conséquent, l'établissement de rapports sur l'évaluation opérationnelle des Services sociaux et communautaires sera reporté jusqu'à ce le système fonctionne comme prévu et que les données puissent être validées.
- Les données sont présentées avec un décalage d'un trimestre par rapport au plus récent trimestre déclaré.

Figure 27 - Nombre moyen de jours entre la demande et la vérification pour Ontario au travail (OT)



**Tableau 27 - Nombre moyen de jours entre la demande et la vérification pour Ontario au travail (OT)**

<b>Année</b>	<b>T1</b>	<b>T2</b>	<b>T3</b>	<b>T4</b>
2012	4,8	5,0	4,9	4,1
2013	4,9	5,5	5,2	4,7
2014	4,2	3,8	4,1	

Cible : 4,0

## 6. Services sociaux et communautaires – Services d'emploi et d'aide financière (suite)

### Mesure 28 - Pourcentage du nombre de bénéficiaires d'Ontario au travail (OT) ayant un revenu d'emploi

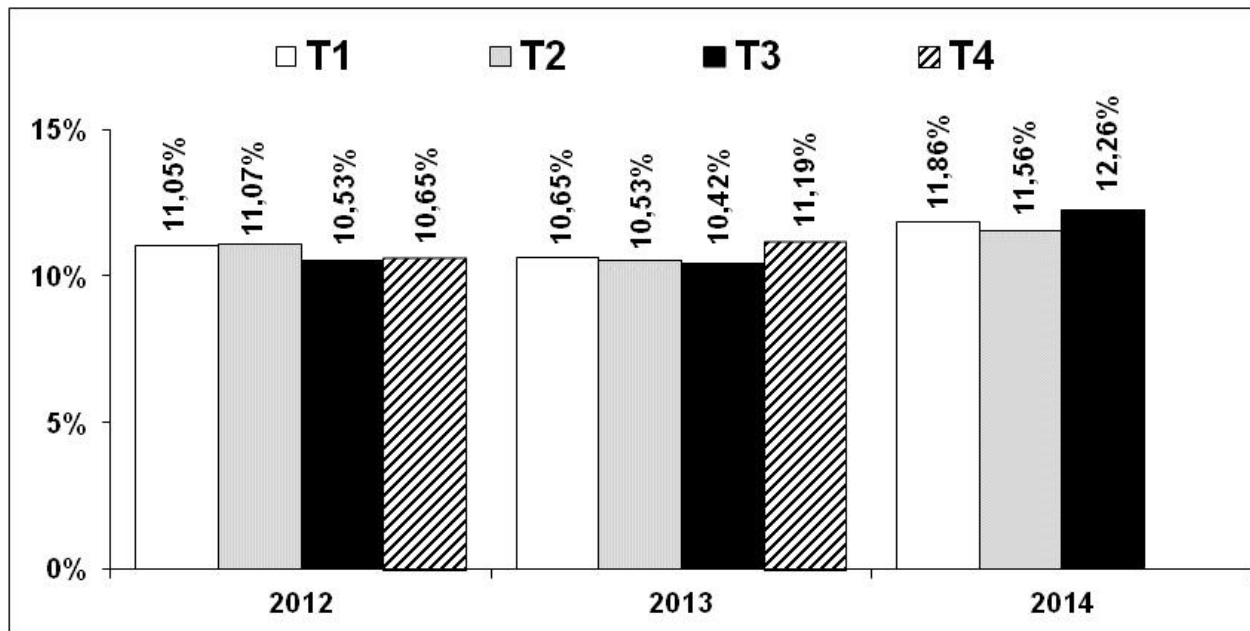
Le pourcentage de bénéficiaires du programme Ontario au travail ayant un revenu d'emploi a augmenté entre le T2 et le T3 de 2014.

Une priorité du Service est de trouver un emploi aux clients du programme Ontario au travail, et les résultats de 2014 sont encourageants.

#### Remarque :

- Les données du T4 de 2014 ne sont pas disponibles. Un nouveau système provincial, le Système automatisé de gestion de l'aide sociale (SAGAS), a été lancé le 12 novembre 2014. En raison de nombreux problèmes de mise en œuvre imprévus, la province n'est pas en mesure de nous fournir les rapports de données dont nous avons besoin. Par conséquent, l'établissement de rapports sur l'évaluation opérationnelle des Services sociaux et communautaires sera reporté jusqu'à ce le système fonctionne comme prévu et que les données puissent être validées.
- Les données sont présentées avec un décalage d'un trimestre par rapport au plus récent trimestre déclaré.

Figure 28 - Pourcentage du nombre de bénéficiaires d'Ontario au travail (OT) ayant un revenu d'emploi



## 6. Services sociaux et communautaires – Services d'emploi et d'aide financière (suite)

**Tableau 28 - Pourcentage du nombre de bénéficiaires d'Ontario au travail (OT) ayant un revenu d'emploi**

<b>Année</b>	<b>T1</b>	<b>T2</b>	<b>T3</b>	<b>T4</b>
2012	11,05 %	11,07 %	10,53 %	10,65 %
2013	10,65 %	10,53 %	10,42 %	11,19 %
2014	11,86 %	11,56 %	12,26 %	

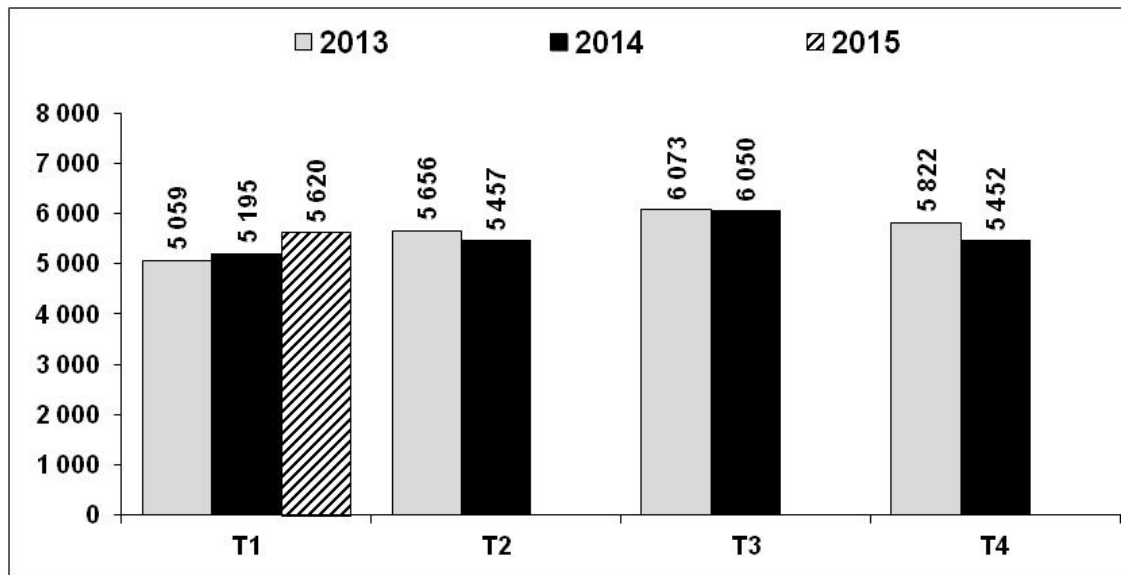
## 7. Services des incendies

### **Mesure 29 - Nombre d'incidents au cours desquels le Service des incendies est intervenu**

En comparant le nombre d'incidents du T4 de 2014 et du T1 de 2015 aux mêmes trimestres de 2013 et de 2014, on observe une augmentation du volume d'incidents de 0,5 %, soit 55 appels.

Durant cette période, le nombre d'interventions des pompiers a augmenté de 8 %, et le nombre d'appels pour détecteurs de monoxyde de carbone défectueux a augmenté de 18 %. En revanche, le nombre d'interventions pour fuites de gaz a diminué de 35 %, et le nombre de collisions de véhicules a diminué de 8 %.

**Figure 29 - Nombre d'incidents au cours desquels le Service des incendies est intervenu**



**Tableau 29 - Nombre d'incidents au cours desquels le Service des incendies est intervenu**

Année	T1	T2	T3	T4
2012	5 884	6 514	7 112	5 675
2013	5 059	5 656	6 073	5 822
2014	5 195	5 457	6 050	5 452
2015	5 620			

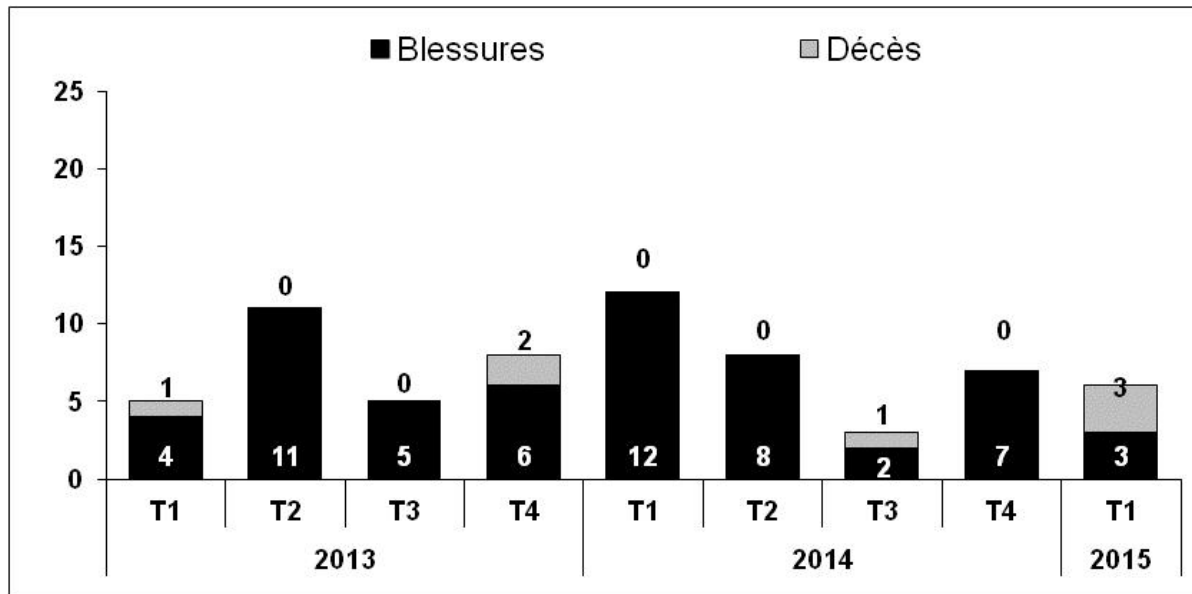
## 7. Services des incendies (suite)

### **Mesure 30 - Nombre de blessures et de décès liés à des incendies chez des particuliers**

Le nombre de blessures lors d'incendies au T4 de 2014 correspond à peu près à celui de la même période en 2013. Le nombre de blessures lors d'incendies au T1 de 2015 a connu une importante baisse comparativement à la même période en 2014.

Les incendies résidentiels causant la mort en 2015 étaient de nature accidentelle.

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



**Tableau 30 - Nombre de blessures et de décès liés à des incendies chez des particuliers**

Trimestre et année	Nombre de blessures	Nombre de décès
T1 2013	4	1
T2 2013	11	0
T3 2013	5	0
T4 2013	6	2
T1 2014	12	0
T2 2014	8	0
T3 2014	2	1
T4 2014	7	0
T1 2015	3	3



## 7. Services des incendies (suite)

### Mesure 31 - Volume moyen d'appels par mois

Une comparaison du volume d'appels moyen par mois entre les T4 de 2013 et de 2014 indique une diminution de 6 %. Cette baisse est notamment attribuable à la diminution du nombre de fausses alarmes en décembre et à la baisse constante des appels liés à des sauvetages durant les mois de l'hiver 2014.

Le volume d'appels moyen par mois au T1 de 2015 comparativement à 2014 montre une augmentation de 8 %. Les appels liés à des services médicaux et les appels d'aide à d'autres organismes ont augmenté en janvier, alors que les appels qui étaient des fausses alarmes ont augmenté en février 2015.

Figure 31 - Volume moyen d'appels par mois

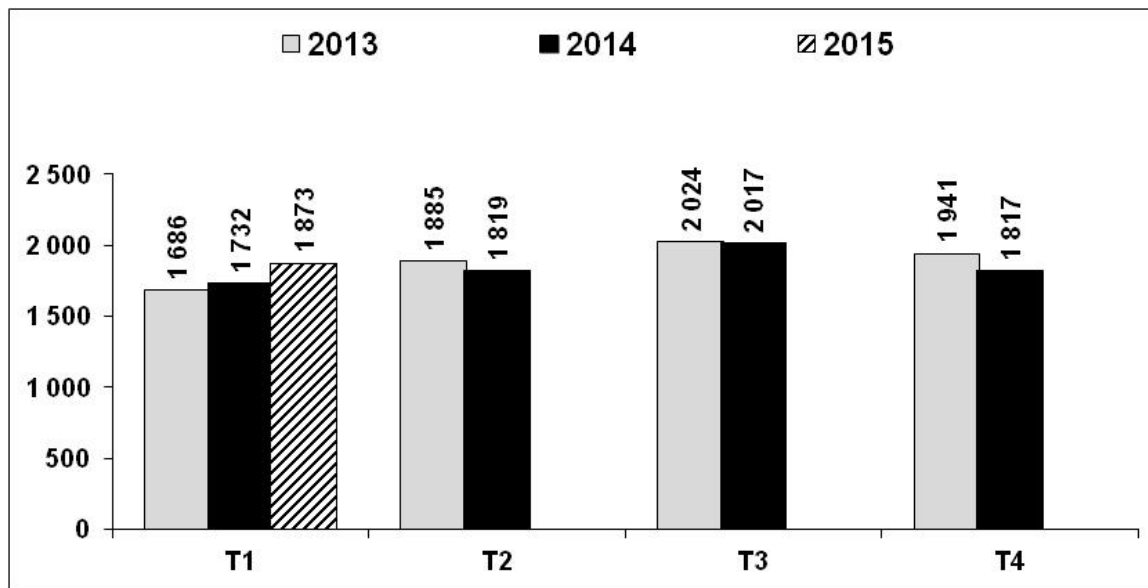


Tableau 31 - Volume moyen d'appels par mois

Année	T1	T2	T3	T4
2013	1 686	1 885	2 024	1 941
2014	1 732	1 819	2 017	1 817
2015	1 873			

## 8. Logement social et Gestion des refuges

### Mesure 32 - Moyenne du taux d'occupation des lits dans les refuges

Le taux d'occupation des refuges au T4 de 2014 et au T1 de 2015 a été plus élevé que dans les années précédentes. Il dépassait la fluctuation saisonnière normale pour les mois d'hiver. Même si le nombre de clients de refuges a diminué, la durée moyenne du séjour a augmenté. Cette tendance s'est traduite par une augmentation générale du taux d'occupation comparativement aux années précédentes.

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

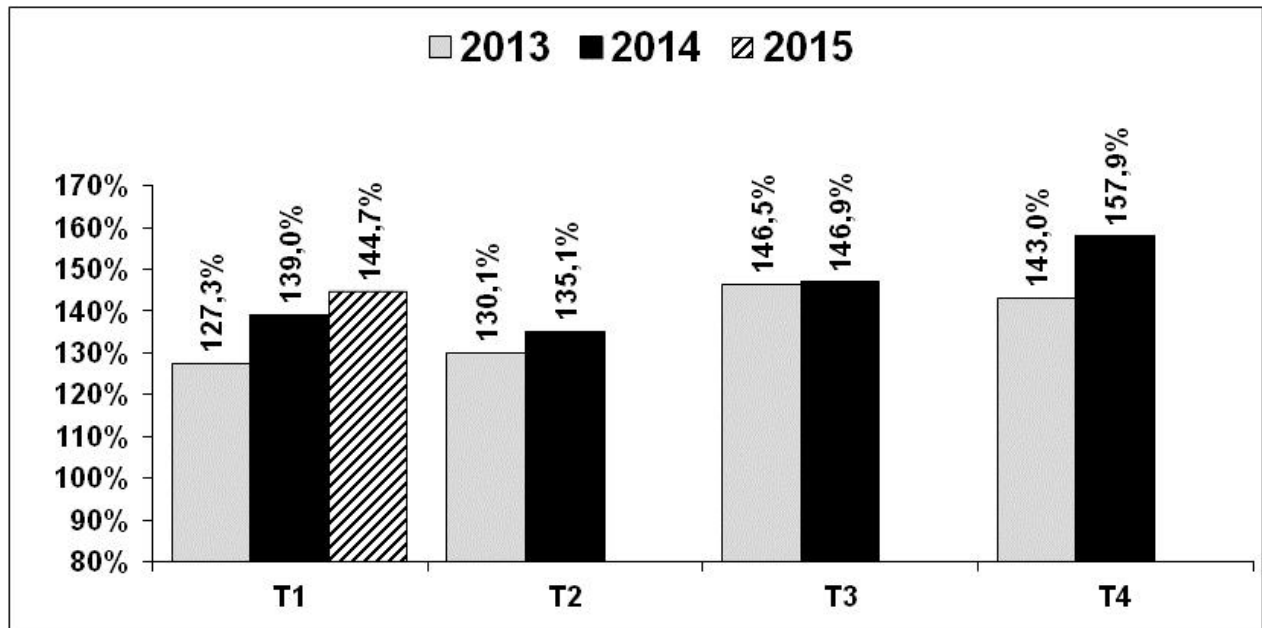


Tableau 32 - Moyenne du taux d'occupation des lits dans les refuges

Année	T1	T2	T3	T4
2013	127,3 %	130,1 %	146,5 %	143,0 %
2014	139,0 %	135,1 %	146,9 %	157,9 %
2015	144,7 %			

## 8. Logement social et Gestion des refuges (suite)

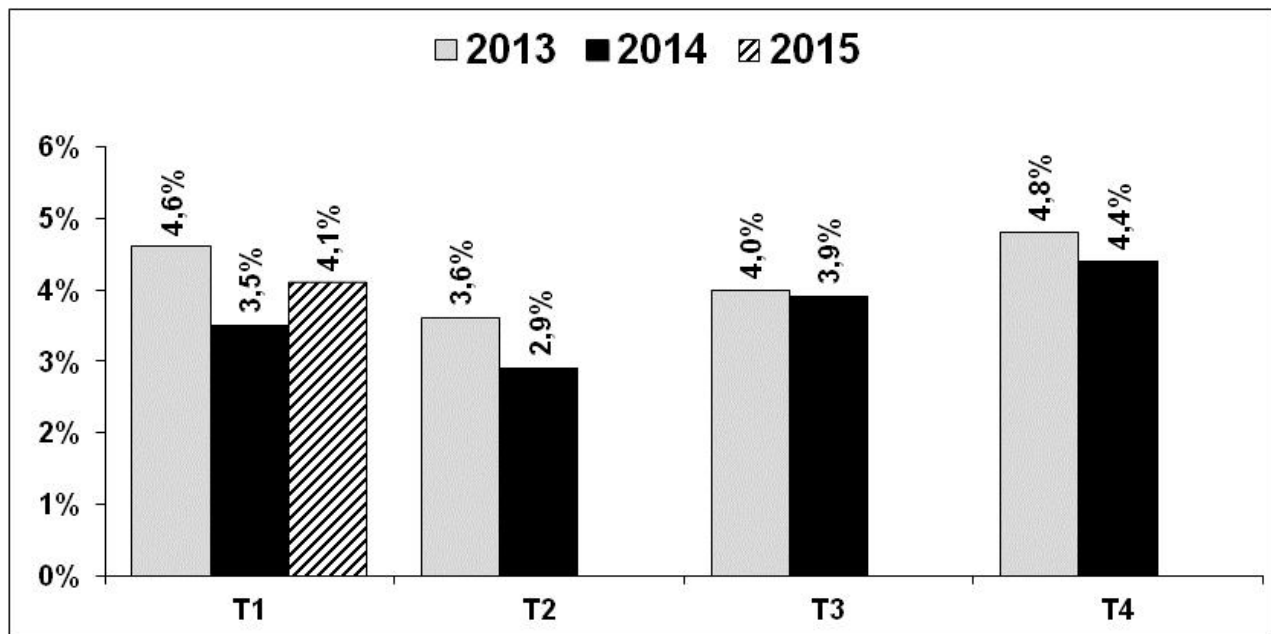
### **Mesure 33 - Pourcentage des particuliers et des familles en attente d'un logement social qui ont été placés**

Au cours du T4 de 2014, 4,4 % des ménages figurant sur la liste d'attente centralisée ont été placés en logement social. Ce pourcentage était un peu plus élevé que celui du T3 de 2014, qui était de 3,9 %.

Au cours du T1 de 2015, 4,1 % des ménages figurant sur la liste d'attente centralisée ont été placés en logement social.

La moyenne sur trois ans du pourcentage des ménages placés en logement social demeure stable à 4,1 % par trimestre, ce qui correspond au T3 de 2014.

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



**Tableau 33 - Pourcentage des particuliers et des familles en attente d'un logement social qui ont été placés**

Année	T1	T2	T3	T4
2013	4,6 %	3,6 %	4,0 %	4,8 %
2014	3,5 %	2,9 %	3,9 %	4,4 %
2015	4,1 %			

## 9. Services des parcs, des loisirs et de la culture

### Mesure 34 - Nombre de participants à des programmes accrédités par 1 000 habitants

Le nombre de participants à des programmes accrédités par 1 000 habitants a augmenté de 1,4 % au T4 de 2014 par rapport au T4 de 2013, et a diminué de 1,2 % au T1 de 2015 comparativement au T1 de 2014. L'augmentation observée au T4 est attribuable à l'ouverture de nouvelles installations, tandis que la diminution constatée au T1 peut être attribuée à la stabilisation du nombre de participants dans les nouvelles installations.

#### Remarque :

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

T2 : Période d'inscription au printemps

T3 : Période d'inscription à l'été

T4 : Période d'inscription à l'automne

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

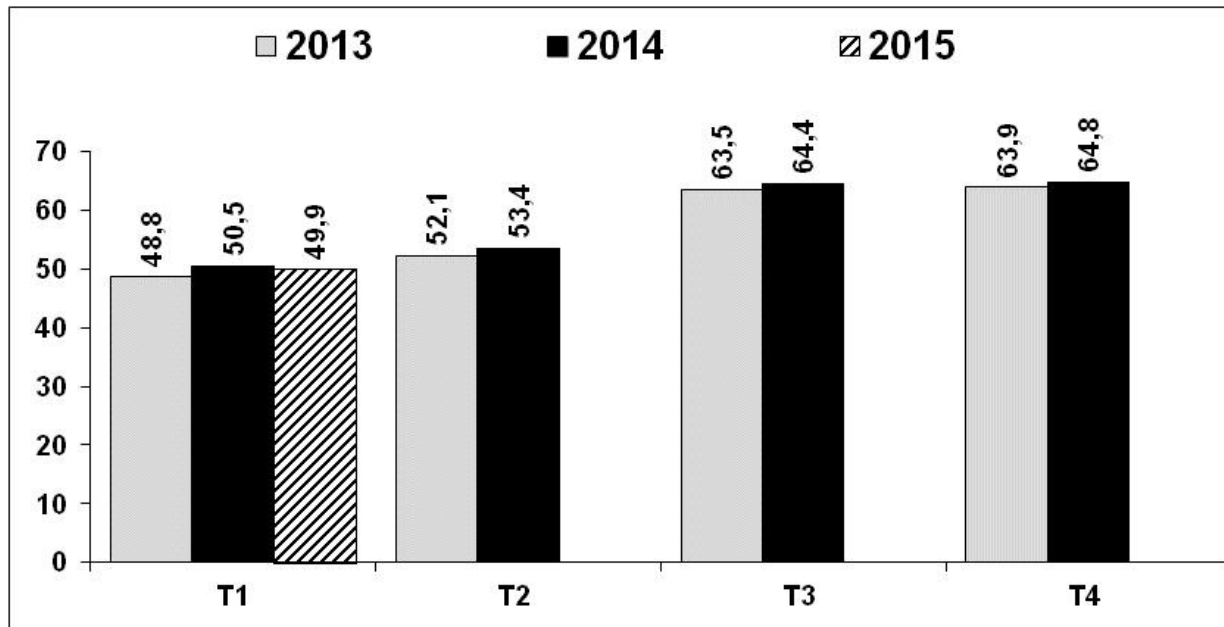


Tableau 34 - Nombre de participants à des programmes accrédités par 1 000 habitants

Année	T1	T2	T3	T4
2013	48,8	52,1	63,5	63,9
2014	50,5	53,4	64,4	64,8
2015	49,9			

## 9. Services des parcs, des loisirs et de la culture (suite)

### Mesure 35 - Nombre de participants et de places disponibles dans les programmes accrédités

Le nombre de participants aux programmes accrédités et de places disponibles a augmenté de 2,4 % et de 1,3 % respectivement au T4 de 2014 comparativement au même trimestre de l'année précédente.

Le nombre de participants aux programmes accrédités est demeuré le même et le nombre de places disponibles a diminué de 1,7 % au T1 de 2015 comparativement au T1 de 2014.

L'augmentation observée au T4 est attribuable à l'ouverture de nouvelles installations, tandis que la diminution constatée au T1 peut être attribuée à la stabilisation du nombre de participants dans les nouvelles installations.

#### Remarque :

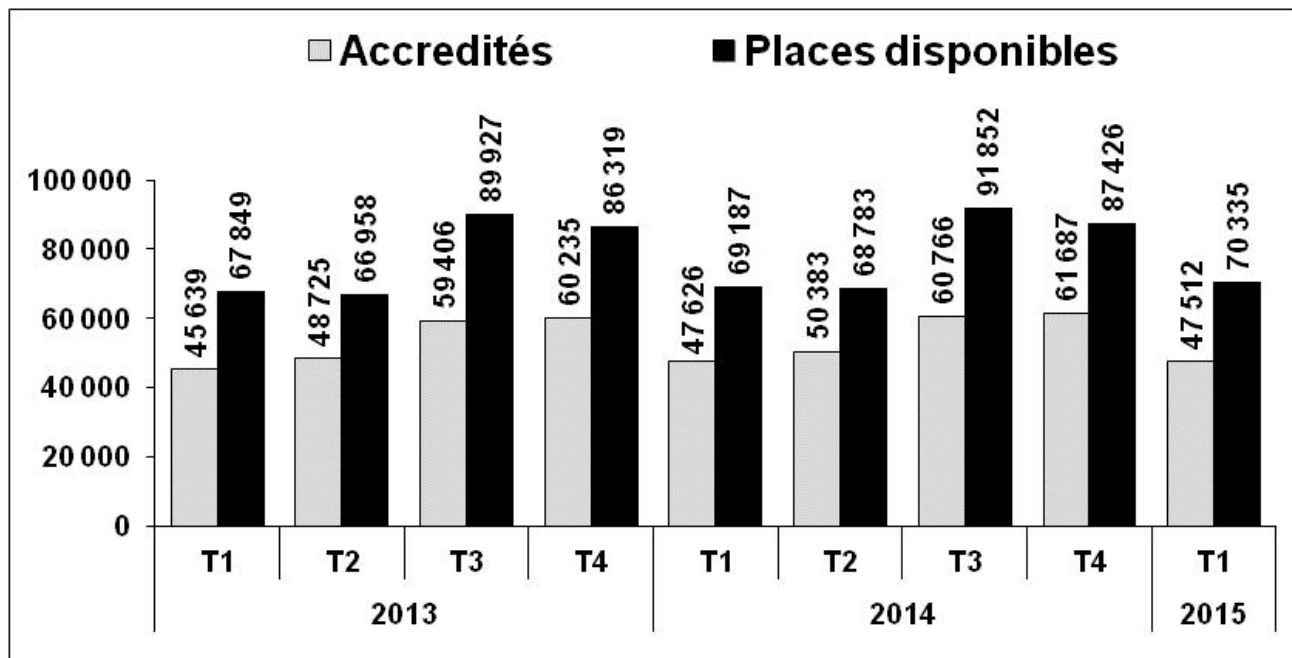
T1 : Période d'inscription l'hiver et à la relâche de mars

T2 : Période d'inscription au printemps

T3 : Période d'inscription à l'été

T4 : Période d'inscription à l'automne

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



## 9. Services des parcs, des loisirs et de la culture (suite)

**Tableau 35 - Nombre de participants et de places disponibles dans les programmes accrédités**

<b>Trimestre et année</b>	<b>Accrédités</b>	<b>Places disponible</b>
T1 2013	45 639	67 849
T2 2013	48 725	66 958
T3 2013	59 406	89 927
T4 2013	60 235	86 319
T1 2014	47 626	69,187
T2 2014	50 383	68 783
T3 2014	60 766	91 852
T4 2014	61 687	87 426
T1 2015	47 512	70 335

## 9. Services des parcs, des loisirs et de la culture (suite)

### Mesure 36 - Taux de participation aux programmes

Le taux de participation aux programmes a augmenté légèrement au T4 de 2014 comparativement à celui de 2013. Il est demeuré inchangé au T1 de 2015 par rapport au même trimestre de l'année précédente.

Il n'y a pas eu de changements importants quant au taux de participation aux programmes pour l'un ou l'autre de ces trimestres, ce qui indique une stabilisation de l'offre et de la demande pour les activités du Service.

#### Remarque :

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

T2 : Période d'inscription au printemps

T3 : Période d'inscription à l'été

T4 : Période d'inscription à l'automne

Figure 36 - Taux de participation aux programmes

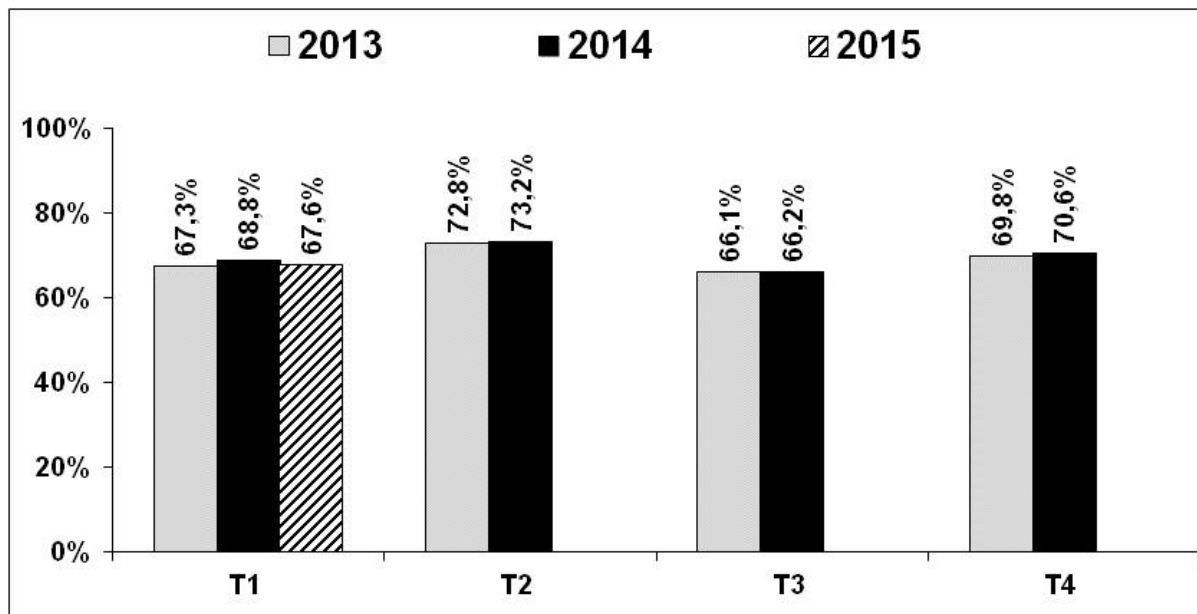


Tableau 36 - Taux de participation aux programmes

Année	T1	T2	T3	T4
2013	67,3 %	72,8 %	66,1 %	69,8 %
2014	68,8 %	73,2 %	66,2 %	70,6 %
2015	67,6 %			

## 10. Services des règlements municipaux

### Mesure 37 - Volume total d'appels par trimestre

En résumé, les Services de règlements municipaux ont connu une hausse du nombre total d'appels de 3 % au T1 de 2015 comparativement au T1 de 2014. Le volume global d'appels a diminué de 10 % au T4 de 2014 par rapport au même trimestre de l'année précédente. Les volumes d'appels concernant les animaux sont demeurés relativement stables par rapport au T4 de 2013. Toutes les diminutions observées sont attribuables au temps froid de cet hiver : il y a eu moins d'appels au sujet des animaux parce que les chiens et les chats n'étaient pas aussi souvent à l'extérieur, et les plaintes relatives au bruit ont diminué parce que les gens faisaient la fête à l'intérieur, les fenêtres fermées.

Figure 37 - Volume total d'appels par trimestre

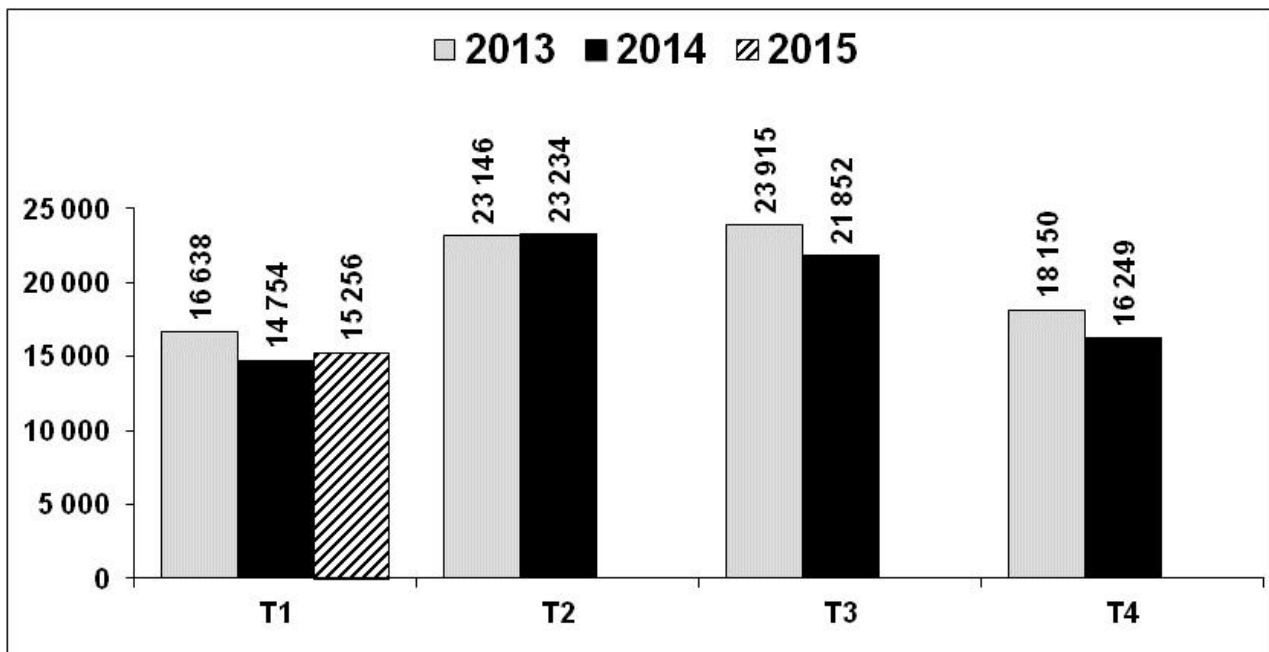


Tableau 37 - Volume total d'appels par trimestre

Année	T1	T2	T3	T4
2013	16 638	23 146	23 915	18 150
2014	14 754	23 234	21 852	16 249
2015	15 256			

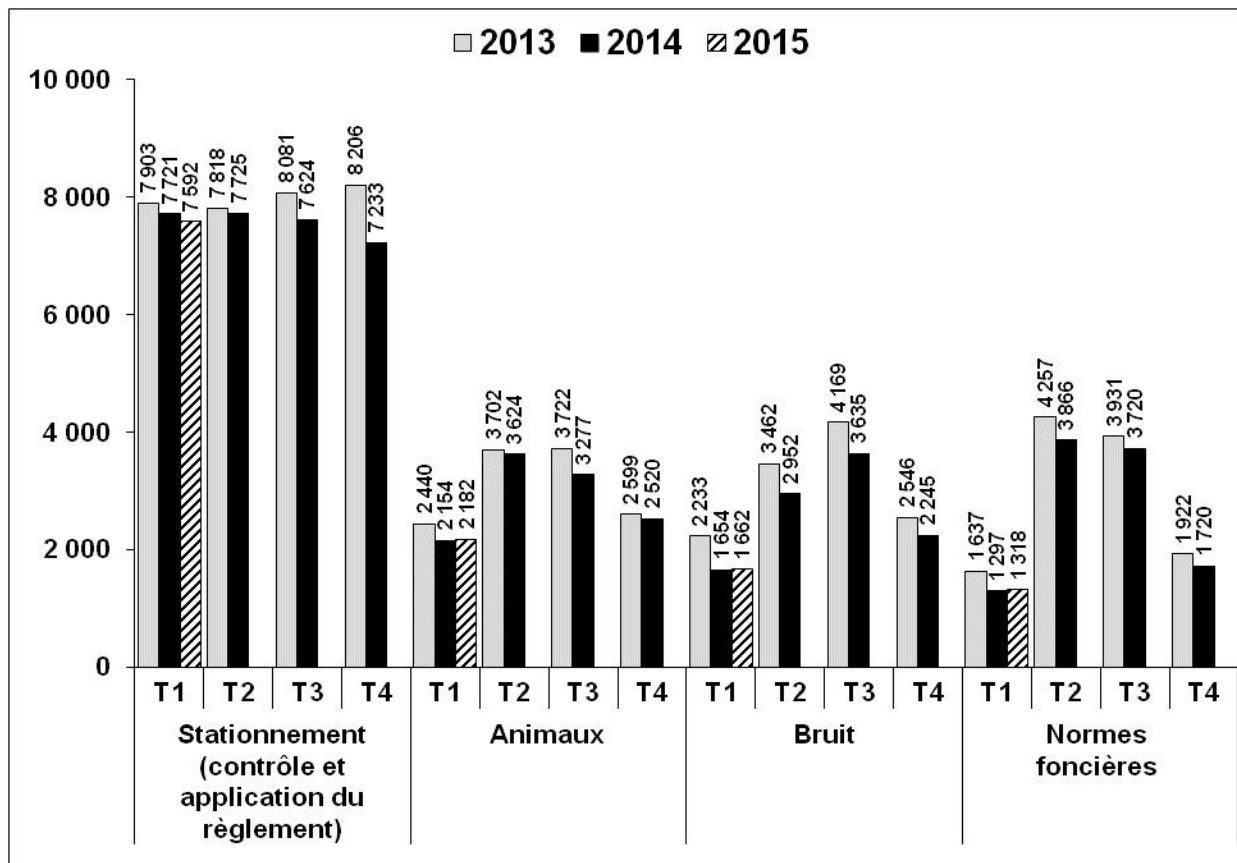


## 10. Services des règlements municipaux (suite)

### Mesure 38 - Volume d'appels par trimestre pour les quatre types d'appels les plus fréquents

Les volumes d'appels concernant des plaintes relatives aux animaux, au bruit, au stationnement et aux normes foncières sont demeurés relativement constants au T1 de 2015 comparativement au T1 de 2014. Il y a eu une augmentation du nombre d'appels en raison des importantes quantités de neige tombées l'hiver dernier, ce qui s'est traduit par une hausse des plaintes relatives à la neige sur les routes (entretien des routes). Il y a eu une augmentation importante du nombre de plaintes relatives aux enseignes au T1 de 2015, grâce au personnel dévoué du programme de panneaux. La hausse des appels concernant le zonage est attribuable aux plaintes concernant le stationnement dans les cours avant et à la sensibilisation faite auprès de la population au sujet des modifications apportées au règlement à la fin de 2014.

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



## 10. Services des règlements municipaux (suite)

**Tableau 38 - Volume d'appels par trimestre pour les quatre types d'appels les plus fréquents**

<b>Trimestre et année</b>	<b>Stationnement (contrôle et application du règlement)</b>	<b>Animaux</b>	<b>Bruit</b>	<b>Normes foncières</b>
T1 2013	7 903	2 440	2 233	1 637
T1 2014	7 721	2 154	1 654	1 297
T1 2015	7 592	2 182	1 662	1 318
T2 2013	7 818	3 702	3 462	4 257
T2 2014	7 725	3 624	2 952	3 866
T3 2013	8 081	3 722	4 169	3 931
T3 2014	7 624	3 277	3 635	3 720
T4 2013	8 206	2 599	2 546	1 922
T4 2014	7 233	2 520	2 245	1 720

## 11. Service paramédic d'Ottawa

**Remarque :** Les données du ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD) pour 2014 ont été finalisées et verrouillées en avril 2015. Nous nous attendons à ce que d'autres données soient publiées tout au long de l'année, comme il s'agit de tendances.

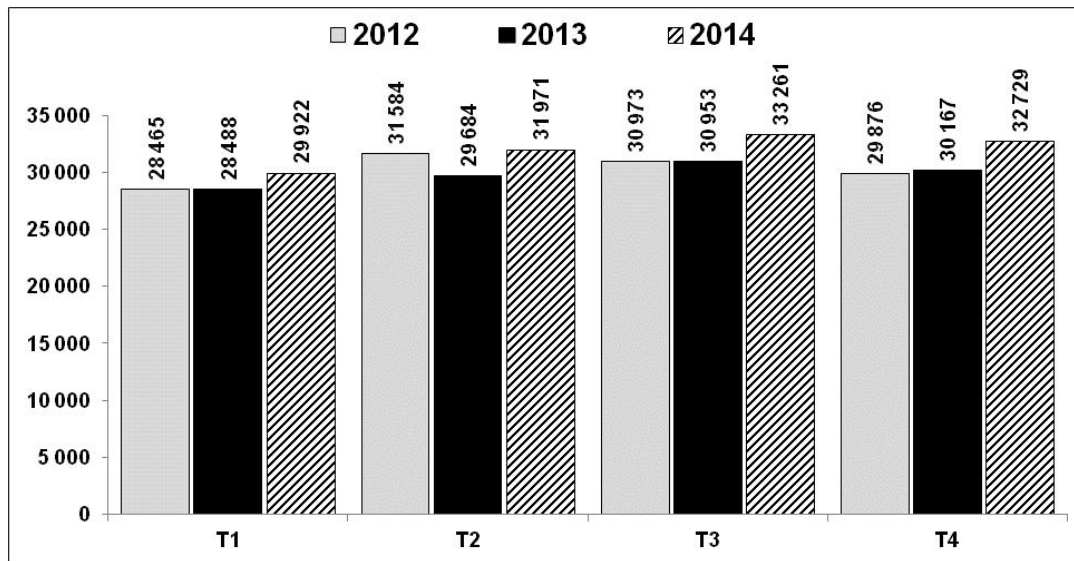
### Mesure 39 - Total des interventions des véhicules par trimestre (2012-2014)

La charge de travail aux T3 et T4 de 2014 a augmenté de 7,9 % par rapport aux mêmes trimestres de 2013. De façon générale, le Service paramédic a connu une augmentation de sa charge de travail de 7,2 % en 2014.

Alors que le volume d'interventions continue de grimper, les tendances indiquent que les délais d'intervention sont de moins en moins respectés. Le Service paramédic continue donc d'adopter des programmes novateurs, comme le Programme de paramédecine communautaire, afin d'atténuer les effets du volume d'appels et de conserver des délais d'intervention acceptables.

**Remarque :** Les données sont présentées avec un décalage d'un trimestre par rapport au plus récent trimestre déclaré.

**Figure 39 - Total des interventions des véhicules par trimestre (2012-2014)**



**Tableau 39 - Total des interventions des véhicules par trimestre (2012-2014)**

Année	T1	T2	T3	T4
2012	28 465	31 584	30 973	29 876
2013	28 488	29 684	30 953	30 167
2014	29 922	31 971	33 261	32 729

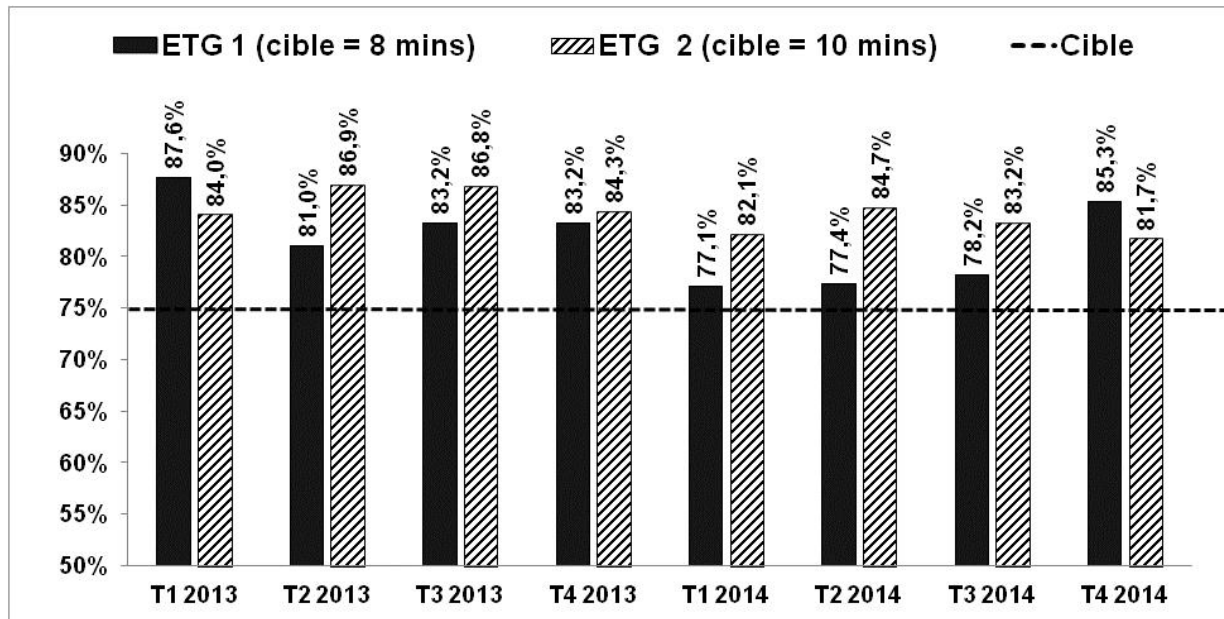
## 11. Service paramédic d'Ottawa (suite)

### Mesure 40 - Conformité avec la norme pour les délais d'intervention pour les patients de l'ÉTG 1 et 2

Les cibles pour l'ÉTG 1 et l'ÉTG 2 ont toutes deux été atteintes aux T3 et T4 de 2014. Les cibles établies sont pour le moment respectées, mais celles-ci deviendront vraisemblablement inatteignables en raison de l'accroissement de la demande.

**Remarque :** Les données sont présentées avec un décalage d'un trimestre par rapport au plus récent trimestre déclaré. La définition des normes de l'ÉTG se trouve à la section des définitions, à la page 111.

**Figure 40 - Conformité avec la norme pour les délais d'intervention pour les patients de l'ÉTG 1 et 2**



**Tableau 40 - Conformité avec la norme pour les délais d'intervention pour les patients de l'ÉTG 1 et 2**

Trimestre et année	ETG 1 (cible = 8 mins)	ETG 2 (cible = 10 mins)
T1 2013	87,6 %	84,0 %
T2 2013	81,0 %	86,9 %
T3 2013	83,2 %	86,8 %
T4 2013	83,2 %	84,3 %
T1 2014	77,1 %	82,1 %
T2 2014	77,4 %	84,7 %
T3 2014	78,2 %	83,2 %
T4 2014	85,3 %	81,7 %

Cible : 75 %

## 11. Service paramédic d'Ottawa (suite)

### Mesure 41 - Taux d'intervention par un véhicule avec paramédic de soins avancés

Les taux d'intervention par un véhicule avec paramédic de soins avancés (PSA) sont demeurés constants trimestre après trimestre, et il y a eu peu de changement de 2013 à 2014. Le Service demeure résolu à embaucher des paramédics de soins avancés lorsque l'occasion se présente.

**Remarque :** Les données sont présentées avec un décalage d'un trimestre par rapport au plus récent trimestre déclaré. Une explication du taux de réponse par un véhicule avec ambulancier paramédical se trouve à la section des définitions, à la page 111.

Figure 41 - Taux d'intervention par un véhicule avec paramédic de soins avancés

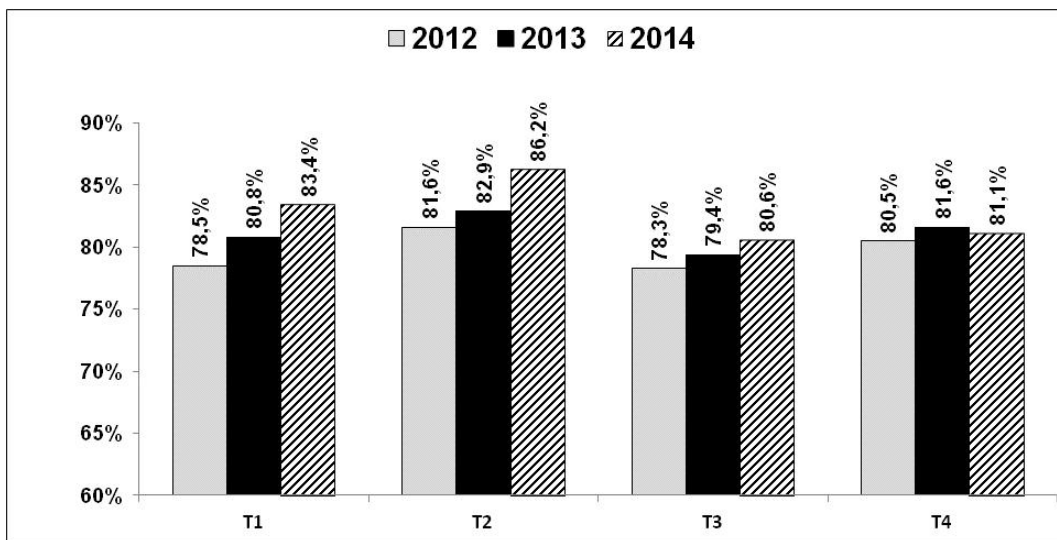


Tableau 41 - Taux d'intervention par un véhicule avec paramédic de soins avancés

Trimestre et année	Taux d'intervention
T1 2012	78,5 %
T1 2013	80,8 %
T1 2014	83,4 %
T2 2012	81,6 %
T2 2013	82,9 %
T2 2014	86,2 %
T3 2012	78,3 %
T3 2013	79,4 %
T3 2014	80,6 %
T4 2012	80,5 %
T4 2013	81,6 %
T4 2014	81,1 %

# **Commission des services policiers**

## **12. Service de police d'Ottawa**

### ***Mesure 42 - Nombre d'appels de service – toutes les priorités***

Depuis cinq ans, le Service de police d'Ottawa (SPO) a traité en moyenne 369 000 appels par an. Ce nombre comprend les appels qui ont été répartis et les appels traités à l'aide de moyens de rechange.

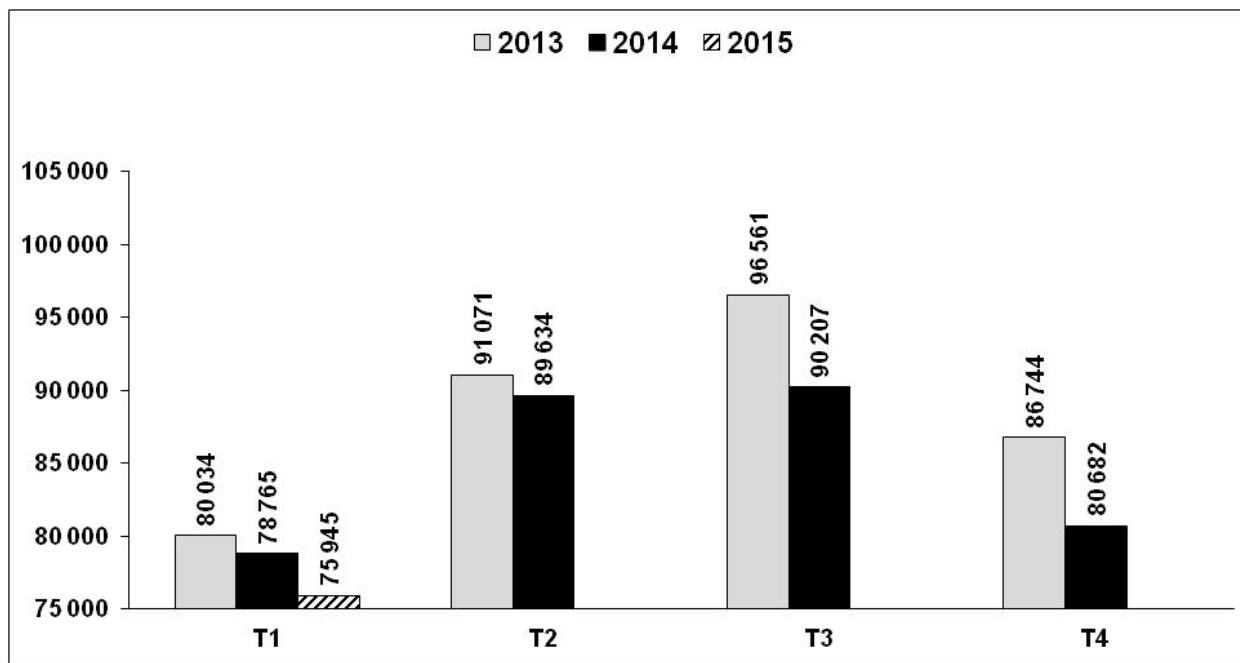
Au quatrième trimestre de 2014, le SPO a reçu 80 682 appels de service, ce qui représente une diminution de 6 000 appels (-7 %) par rapport à la même période pour l'année précédente. Cette baisse s'explique principalement par la diminution du nombre de contrôles routiers et d'appels concernant l'amnistie sur les armes à feu. Les appels au sujet de l'amnistie sur les armes à feu ont diminué pendant le trimestre en raison du programme d'amnistie des armes à feu (pixels pour des pistolets) lancé en 2013, qui avait généré plus de 700 appels supplémentaires pendant cette année. Le nombre d'appels concernant le déclenchement d'alarmes, les dommages causés à une propriété et les contrôles de routine a également diminué.

Au premier trimestre de 2015, le nombre d'appels a diminué de 4 %, passant de 78 765 à 75 945 appels, par rapport au même trimestre de l'année précédente. Cette diminution peut être attribuable au nombre réduit de contrôles routiers (-3 239) et de vérifications à la suite d'un appel au 9 1 1 (-854).

Durant cette période, il y a aussi eu une hausse de 27 % de déclenchements d'alarmes (1 176), ce qui est principalement attribuable au changement apporté à la procédure de la Ville pour informer le SPO du déclenchement d'une alarme dans les installations de la police municipale. La création des centres de rapport de collisions (CRC) a également contribué à une hausse de 19 % des appels relatifs aux collisions (1 256). Ces appels sont évalués par le Centre des communications et envoyés dans la file d'attente pour être traités à l'aide de moyens de rechange par un CRC. Le SPO a également observé une augmentation de 12 % des appels (505) relatifs au travail de police préventif au premier trimestre, ce qui est en partie attribuable à la réaffectation des ressources dans les secteurs touchés par les activités de bandes de rue.

## 12. Service de police d'Ottawa (suite)

**Figure 42 - Nombre d'appels de service – toutes les priorités**



**Tableau 42 - Nombre d'appels de service – toutes les priorités**

Année	T1	T2	T3	T4
2013	80 034	91 071	96 561	86 744
2014	78 765	89 634	90 207	80 682
2015	75 945			

## 12. Service de police d'Ottawa (suite)

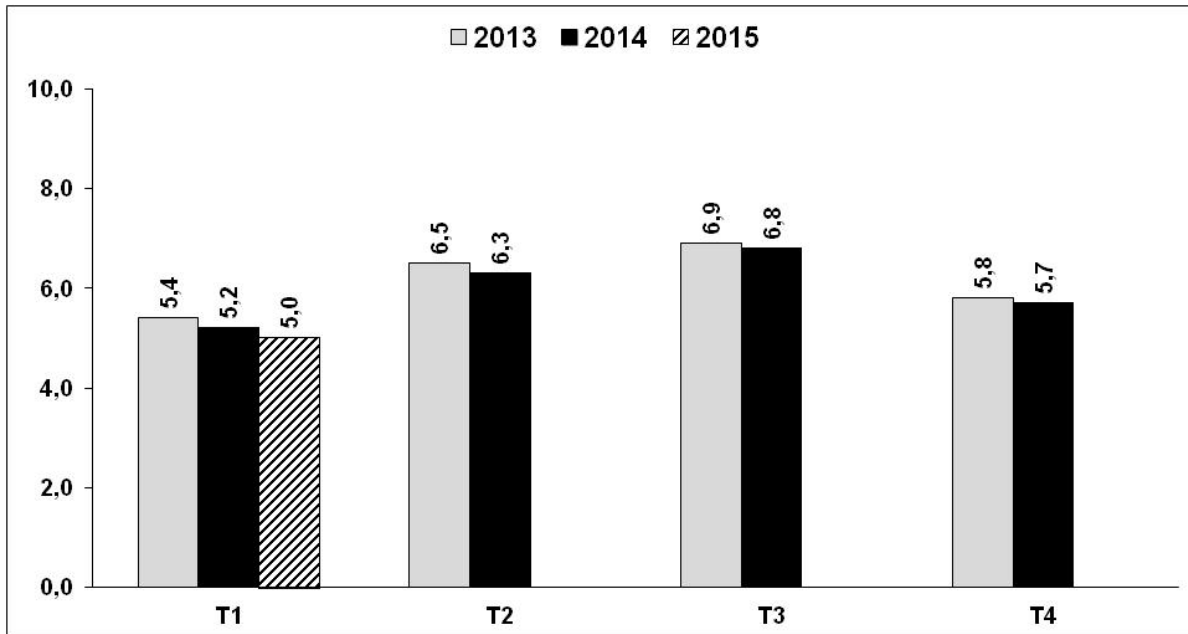
### Mesure 43 - Nombre d'infractions au Code criminel traitées par policier

Le nombre d'infractions au *Code criminel* du Canada déclarées par rapport au nombre d'agents assermentés est un indice de la charge de travail. Bien entendu, cette mesure n'englobe pas toutes les opérations policières, notamment les initiatives de prévention, l'aide aux victimes de la criminalité, l'application des règlements de la circulation et les infractions au *Code de la route*, les contrôles de routine et les autres activités de sécurité communautaire et publique.

Au quatrième trimestre de 2014, le nombre d'infractions au *Code criminel* traitées par agent a diminué de moins de 1 %, pour s'établir à 5,7 infractions par agent, comparativement à 5,8 pour le même trimestre de 2013. On recense 30 infractions de plus au *Code criminel* au quatrième trimestre par rapport à la même période l'année précédente.

Au premier trimestre de 2015, le nombre d'infractions par agent a légèrement diminué (0,2) comparativement à la même période l'an passé. Cette baisse continue s'explique par le nombre réduit d'infractions au *Code criminel* (-252) et par le maintien de l'effectif.

**Figure 43 - Nombre d'infractions au Code criminel traitées par policier**



**Tableau 43 - Nombre d'infractions au Code criminel traitées par policier**

Année	T1	T2	T3	T4
2013	5,4	6,5	6,9	5,8
2014	5,2	6,3	6,8	5,7
2015	5,0			



## 12. Service de police d'Ottawa (suite)

### Mesure 44 - Délai de réponse aux appels de première priorité

Le Service de police d'Ottawa a comme objectif d'intervenir dans les 15 minutes suivant la réception d'un appel de service de première priorité dans 95 % des cas. En 2014, le SPO a respecté cette norme de délai d'intervention pour les quatre trimestres. Au premier trimestre de 2015, il est intervenu dans 93 % des cas (-2 %) dans les 15 minutes suivant la réception d'un appel de service de première priorité. On compte 36 cas pour lesquels le SPO n'a pas satisfait à la norme de délai d'intervention pour un appel de première priorité. Près de 75 % de tous les appels de première priorité pour lesquels un agent s'est rendu sur place concernaient l'entente d'intervention hiérarchisée avec l'OAC, l'aide aux paramédics et l'assistance par ambulance. Ce type d'appels représente donc la majorité des cas pour lesquels la norme n'a pas été respectée.

Figure 44 - Délai de réponse aux appels de première priorité

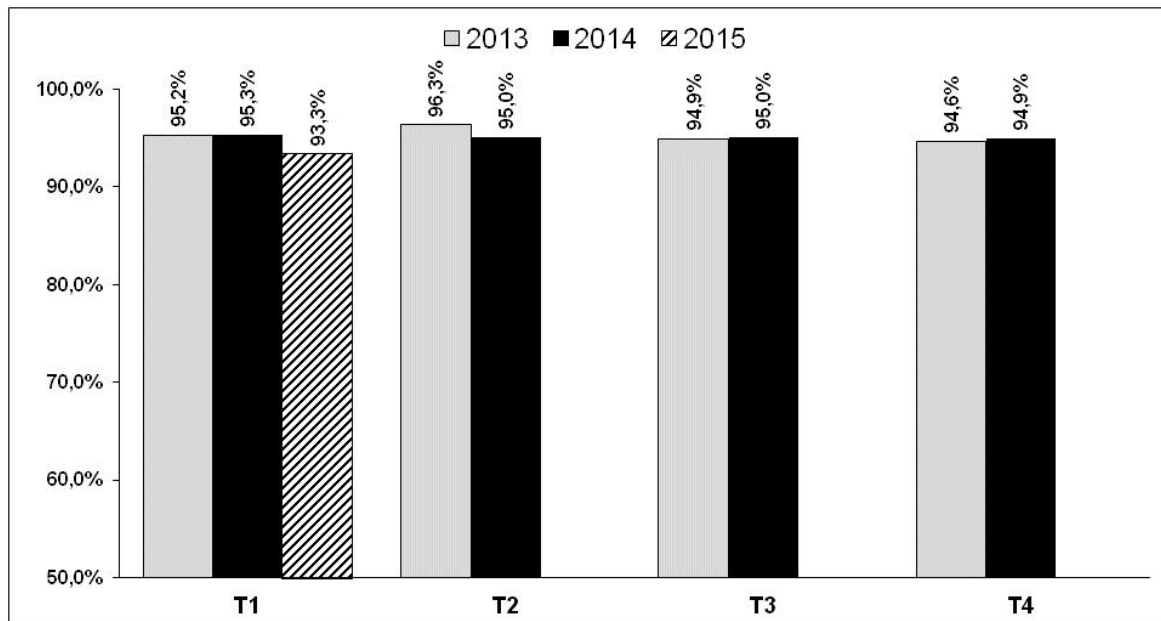


Tableau 44 - Délai de réponse aux appels de première priorité

Année	T1	T2	T3	T4
2013	95,2 %	96,3 %	94,9 %	94,6 %
2014	95,3 %	95,0 %	95,0 %	94,9 %
2015	93,3 %			

## **12. Service de police d'Ottawa (suite)**

### ***Mesure 45 - Appels d'urgence concernant des services (première priorité)***

Le protocole de traitement des appels du Service de police d'Ottawa tient compte de la nécessité de répondre aux appels d'aide des résidents en fonction de la gravité de la situation ainsi que de la sécurité des policiers et de la population. Ce sont les circonstances de l'incident qui déterminent le niveau de priorité attribué. Les appels classés de première priorité indiquent un risque imminent pour la vie, un danger réel ou potentiel de blessures corporelles ou de mort, ou un crime en cours ou imminent. Ces appels incluent l'utilisation connue d'armes ou des blessures pouvant être mortelles et tous les appels placés par des policiers pour demander du renfort.

Le nombre d'appels au cours du quatrième trimestre de 2014 a diminué de 12 %, passant de 1 022 appels au T4 de 2013 à 902 appels. Cette diminution de 120 appels s'explique principalement par la baisse du nombre d'interventions hiérarchisées. La réduction du nombre d'appels relatifs aux vols, aux accidents, aux agressions et aux problèmes de santé mentale contribue également à la baisse enregistrée pendant cette période.

Au cours du premier trimestre de 2015, le Service de police a reçu 783 appels classés de première priorité comparativement à 767 appels pour la même période l'an passé. Cette légère hausse découle de l'assistance demandée par les paramédics et des interventions hiérarchisées avec l'OAC.

### ***Figure 45 - Appels d'urgence concernant des services (première priorité)***

Il n'y a aucun figure pour cette mesure.

### ***Tableau 45 - Appels d'urgence concernant des services (première priorité)***

Il n'y a aucun tableau pour cette mesure.

## 12. Service de police d'Ottawa (suite)

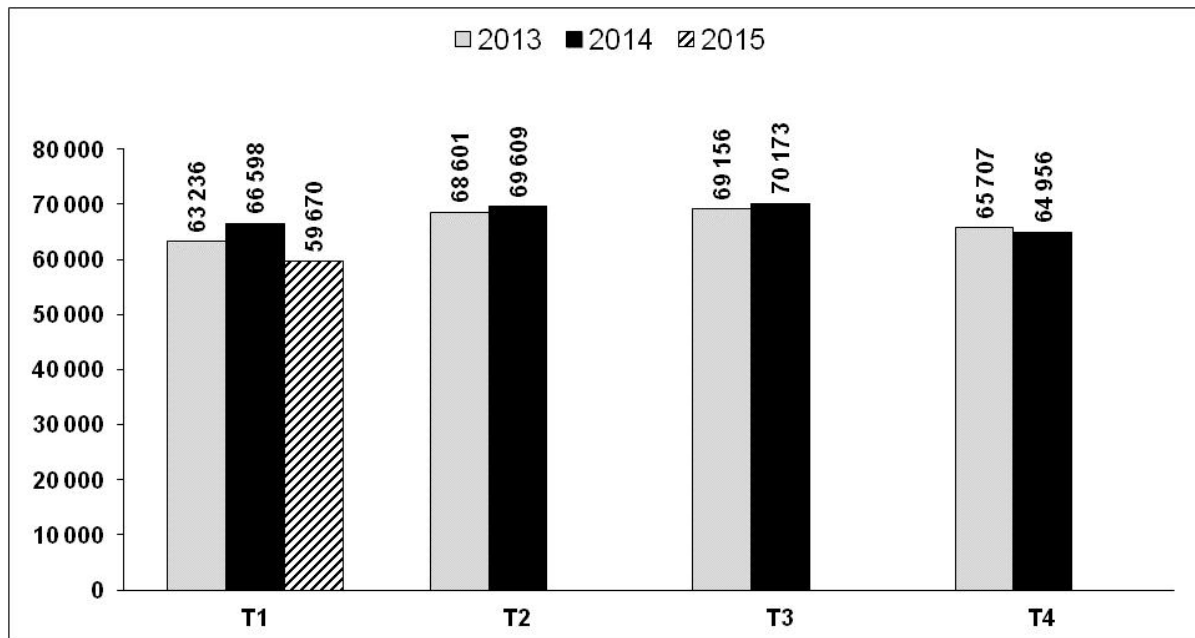
### **Mesure 46 - Heures de service (demandes des citoyens nécessitant une intervention mobile)**

Les « heures de service » désignent le nombre cumulatif d'heures que les agents mettent à répondre à des appels de service du public et à intervenir à la suite de ces appels. Les heures de service sont utilisées pour la planification opérationnelle et le déploiement du personnel. La charge de travail réactive fluctue habituellement d'une saison à l'autre, les changements climatiques influant sur le volume d'appels et les agissements criminels.

Au cours du quatrième trimestre de 2014, les heures de service ont diminué de 1 %, pour s'établir à 65 000 heures comparativement à 65 700 heures pour la même période l'année précédente. Cette légère baisse peut être attribuée au nombre moins élevé d'appels de service reçus pendant cette période.

Au premier trimestre, les heures de service ont diminué de 10 %, passant de 66 598 à 59 670 heures pour la même période l'an passé. Cette diminution de 6 928 heures fait passer les résultats du premier trimestre sous la moyenne annuelle des cinq dernières années (65 000 heures). Le traitement des dommages matériels liés aux collisions par les centres de rapport de collisions s'est traduit par une diminution de 31 % des heures de services, soit 3 000 heures.

**Figure 46 - Heures de service (demandes des citoyens nécessitant une intervention mobile)**



## 12. Service de police d'Ottawa (suite)

**Tableau 46 - Heures de service (demandes des citoyens nécessitant une intervention mobile)**

<b>Année</b>	<b>T1</b>	<b>T2</b>	<b>T3</b>	<b>T4</b>
2013	63 236	68 601	69 156	65 707
2014	66 598	69 609	70 173	64 956
2015	59 670			

# Conseil des services de bibliothèque

## 13. Bibliothèque publique d'Ottawa

### Mesure 47 - Nombre de mises en circulation par personne (Bibliothèque)

Au T4 de 2014, la circulation des documents par habitant s'est comparativement à la période précédente. Pendant cette période, les téléchargements numériques ont été supérieurs à la circulation de documents.

Au T1 2015, l'augmentation par rapport au T1 2014 peut être attribuée à l'ajout de nouvelles ressources de lecture en continu, comme Freegal, Naxos et le nouvel outil hoopla, un service multimédia qui permet de télécharger gratuitement des vidéos, de la musique et des livres audio.

Figure 47 - Nombre de mises en circulation par personne (Bibliothèque)

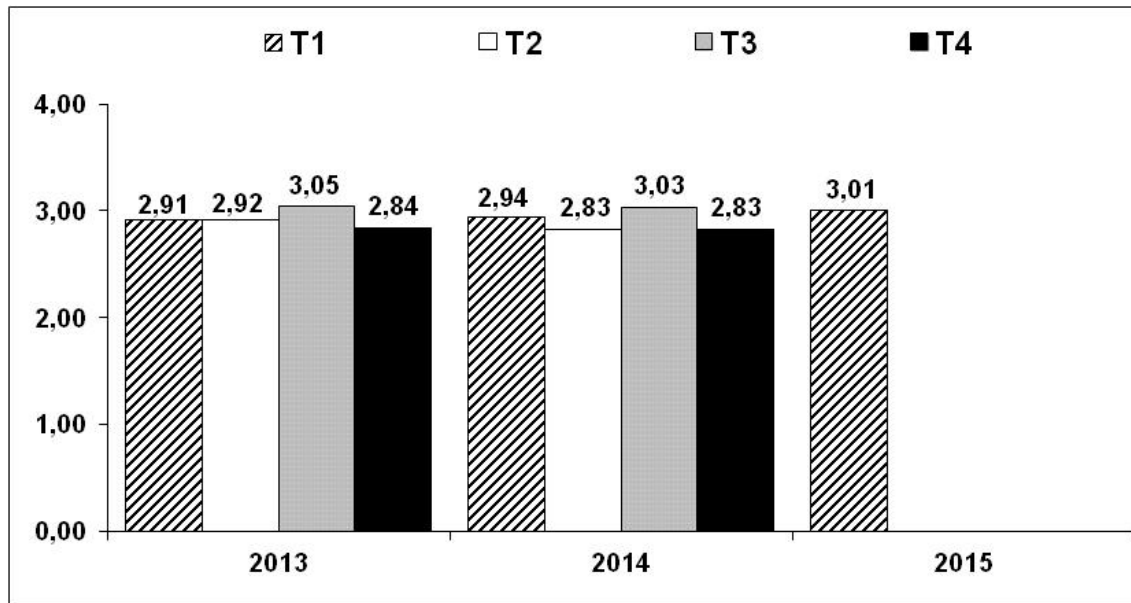


Tableau 47 - Nombre de mises en circulation par personne (Bibliothèque)

Année	T1	T2	T3	T4
2013	2,91	2,92	3,05	2,84
2014	2,94	2,83	3,03	2,83
2015	3,01			

### 13. Bibliothèque publique d'Ottawa (suite)

#### Mesure 48 - Nombre de visites électroniques par personne (Bibliothèque)

Le nombre de visites électroniques a augmenté au T4 de 2014 et au T1 de 2015. Pour ces deux trimestres, la Bibliothèque publique d'Ottawa a modifié ses mesures de suivi afin d'ajouter d'autres services en ligne et de veiller à ce que la méthode de suivi soit plus inclusive et représentative.

Figure 48 - Nombre de visites électroniques par personne (Bibliothèque)

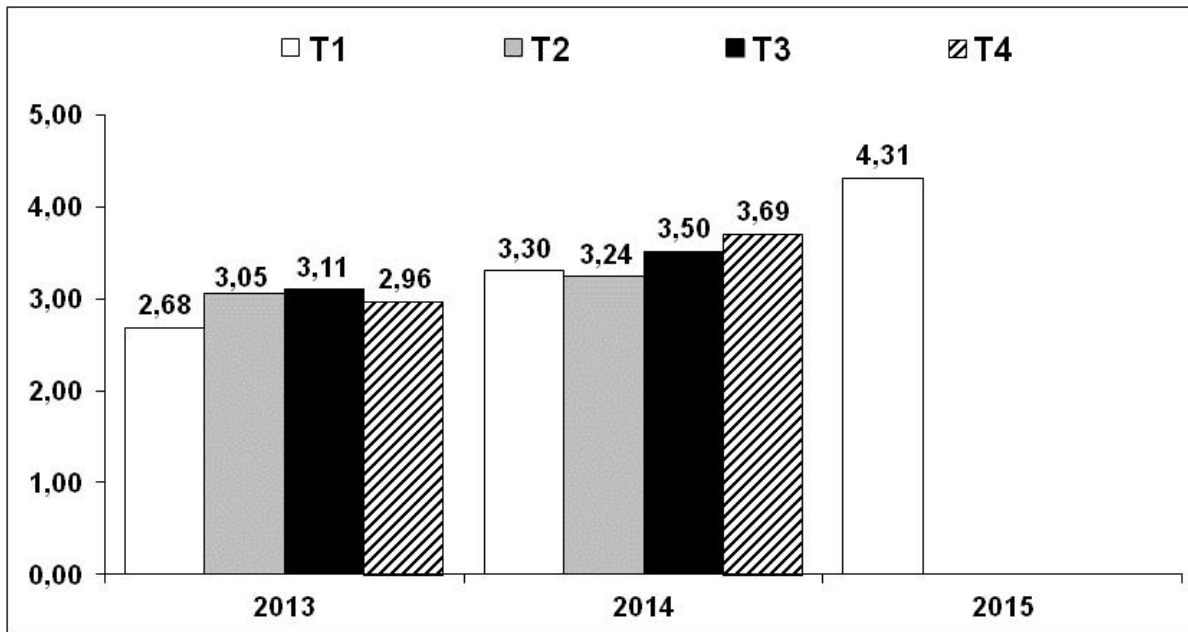


Tableau 48 - Nombre de visites électroniques par personne (Bibliothèque)

Année	T1	T2	T3	T4
2013	2,68	3,05	3,11	2,96
2014	3,30	3,24	3,50	3,69
2015	4,31			

# Commission du transport en commun

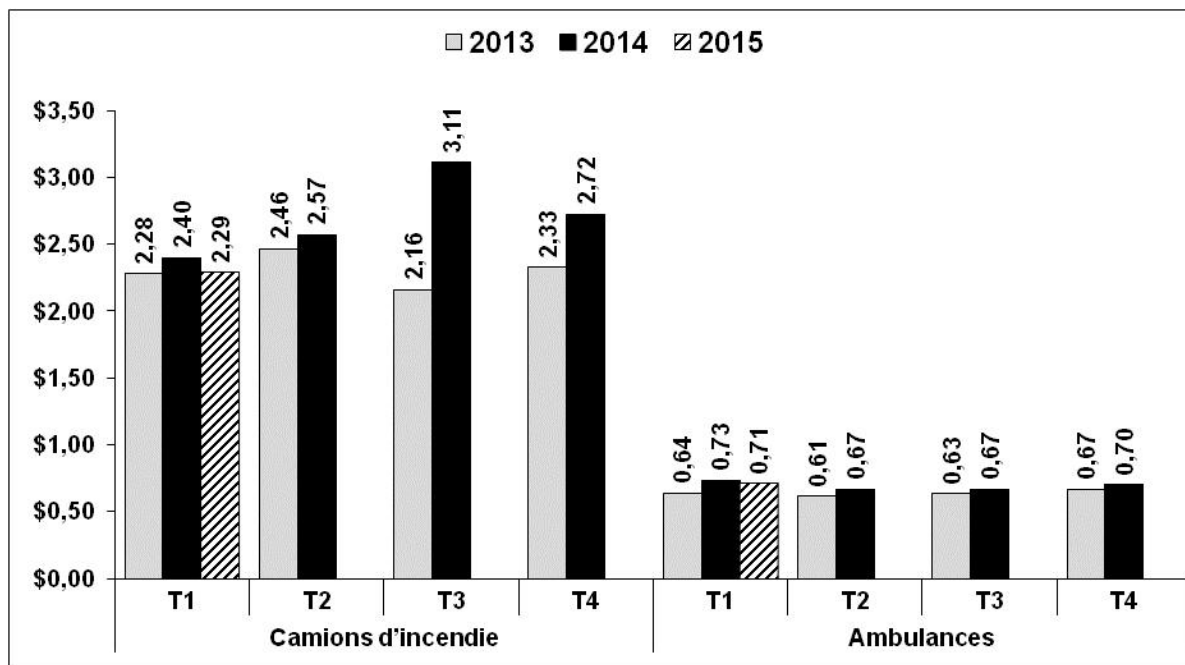
## 14. Services du parc automobile

### Mesure 49 - Frais de fonctionnement par kilomètre (\$) – camions d'incendie et ambulances

Les frais de fonctionnement au kilomètre ont tendance à fluctuer davantage pour les camions d'incendie que pour les autres véhicules parce qu'ils font peu de kilométrage. C'est pourquoi une légère variation du nombre de kilomètres parcourus peut faire varier considérablement le coût au kilomètre d'un trimestre à l'autre. Les données pour le T4 de 2014 montrent une augmentation des frais au kilomètre par rapport au T4 de 2013 en raison des coûts d'entretien supérieurs à la normale causés par les réparations nécessaires effectuées sur de vieux véhicules en fin de vie utile. De plus, le nombre de kilomètres parcourus a diminué de 13 % comparativement à la même période l'an passé, ce qui ne fait qu'accentuer les effets des coûts accrus d'entretien.

Les frais de fonctionnement au kilomètre pour les ambulances sont demeurés assez stables pendant la période d'analyse. La diminution des coûts du carburant récemment observée devrait contribuer à faire baisser les frais de fonctionnement.

Figure 49 - Frais de fonctionnement par kilomètre (\$) – camions d'incendie et ambulances



## 14. Services du parc automobile (suite)

**Tableau 49 - Frais de fonctionnement par kilomètre (\$) – camions d'incendie et ambulances**

<b>Trimestre et année</b>	<b>Camions d'incendie</b>	<b>Ambulances</b>
T1 2013	2,28 \$	0,64 \$
T1 2014	2,40 \$	0,73 \$
T1 2015	2,29 \$	0,71 \$
T2 2013	2,46 \$	0,61 \$
T2 2014	2,57 \$	0,67 \$
T3 2013	2,16 \$	0,63 \$
T3 2014	3,11 \$	0,67 \$
T4 2013	2,33 \$	0,67 \$
T4 2014	2,72 \$	0,70 \$



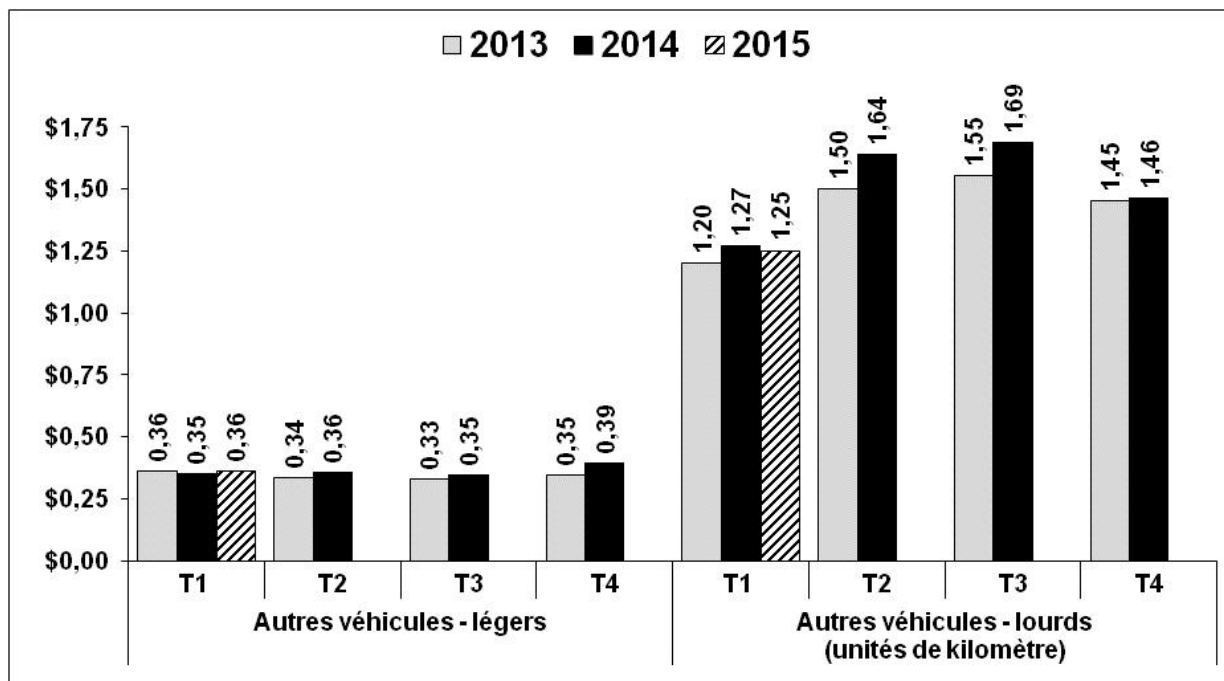
## 14. Services du parc automobile (suite)

### Mesure 50 - Frais de fonctionnement par kilomètre (\$) – autres véhicules (légers et lourds)

Les frais de fonctionnement par heure des « autres véhicules – lourds » (unités d'heure) ont augmenté de façon importante au T4 de 2014 par rapport au T4 de 2013. Les coûts d'entretien sont engagés pendant le T4 de chaque année afin de préparer les véhicules pour l'hiver. Le nombre d'heures d'utilisation de l'équipement varie en fonction des conditions météorologiques. Au T4 de 2013, la saison hivernale a débuté tôt, avec plusieurs chutes de neige pendant les mois de novembre et de décembre, ce qui a entraîné de nombreuses heures d'utilisation de l'équipement et a fait diminuer les frais de fonctionnement par heure. Au T4 de 2014, le temps a été très clément et les heures d'utilisation de l'équipement, comme les tracteurs de trottoirs et les chargeuses frontales, ont donc été limitées. Cette utilisation restreinte s'est traduite par des frais de fonctionnement plus élevés par heure.

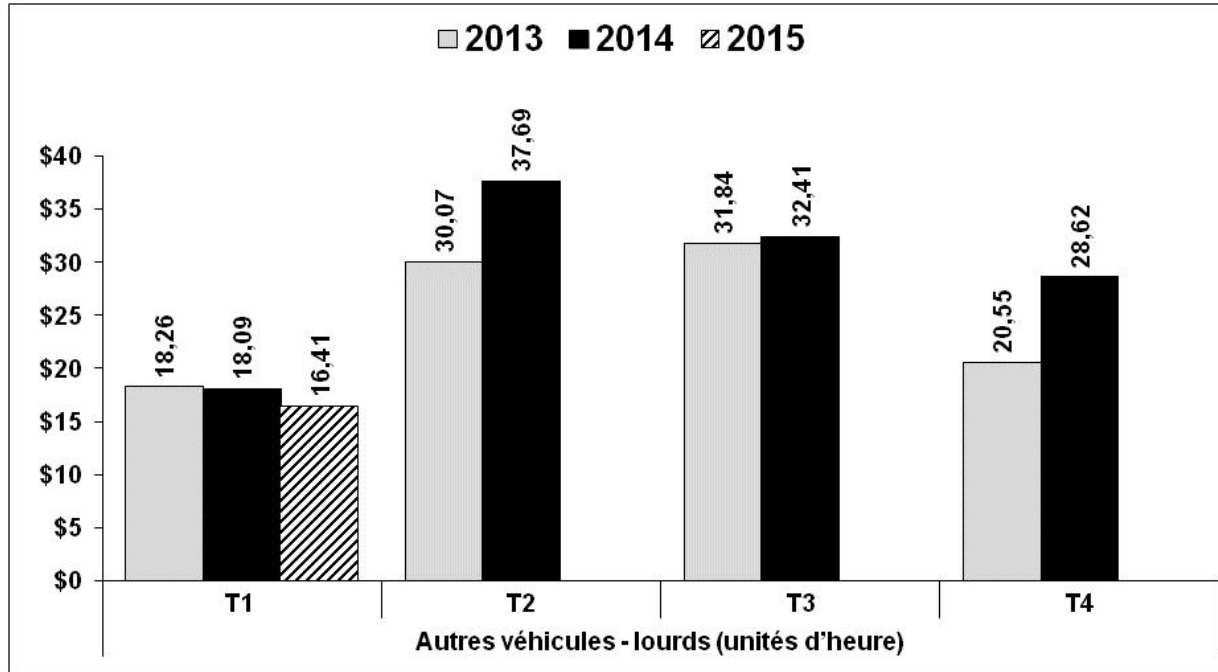
**Remarque :** Pour connaître les définitions des unités de kilomètre et d'unité d'heures, veuillez consulter la section des définitions à la page 112.

**Figure 50a - Frais de fonctionnement par kilomètre (\$) – autres véhicules (légers et lourds [unités de kilomètre])**



## 14. Services du parc automobile (suite)

**Figure 50b - Frais de fonctionnement par kilomètre (\$) – autres véhicules (légers et lourds [unités de kilomètre])**



**Tableau 50 - Frais de fonctionnement par kilomètre (\$) – autres véhicules (légers et lourds)**

Trimestre et année	Autres véhicules - légers	Autres véhicules - lourds (unités de kilomètre)	Autres véhicules - lourds (unités d'heure)
T1 2013	0,36 \$	1,20 \$	18,26 \$
T1 2014	0,35 \$	1,27 \$	18,09 \$
T1 2015	0,36 \$	1,25 \$	16,41 \$
T2 2013	0,34 \$	1,50 \$	30,07 \$
T2 2014	0,36 \$	1,64 \$	37,69 \$
T3 2013	0,33 \$	1,55 \$	31,84 \$
T3 2014	0,35 \$	1,69 \$	32,41 \$
T4 2013	0,35 \$	1,45 \$	20,55 \$
T4 2014	0,39 \$	1,46 \$	28,62 \$

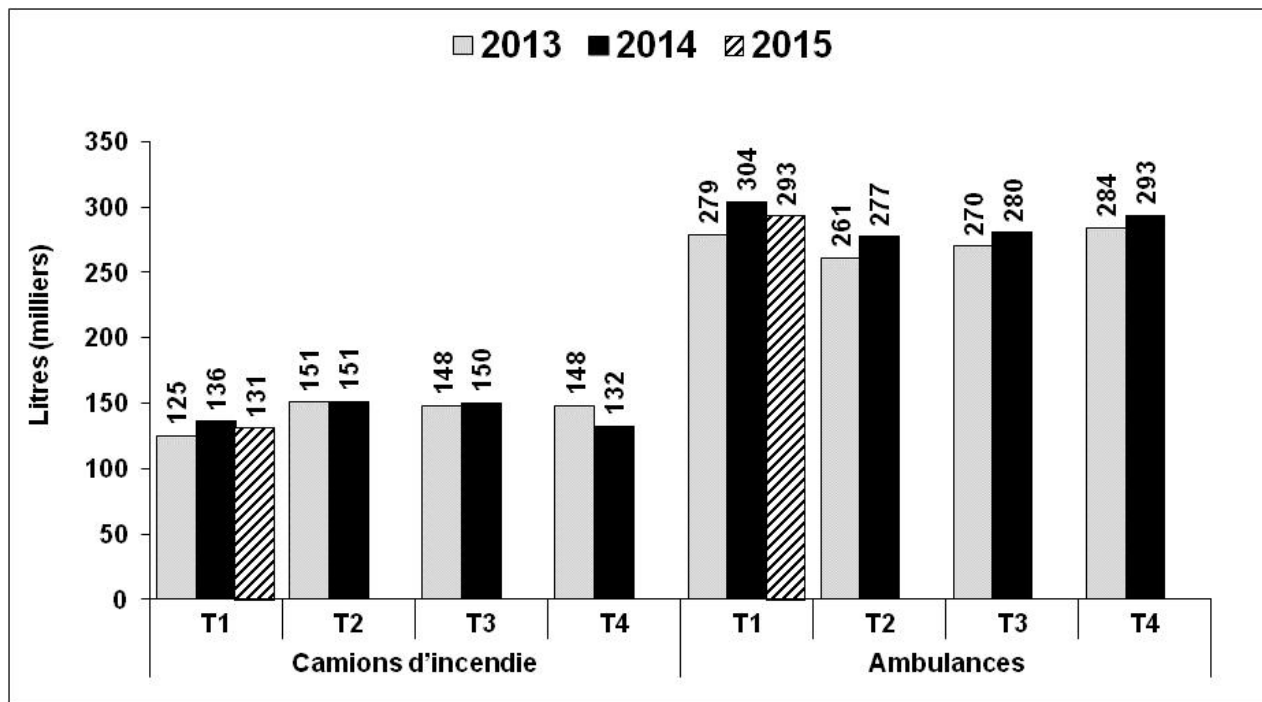
## 14. Services du parc automobile (suite)

### Mesure 51 - Consommation de carburant (en milliers de litres) – camions d'incendie et ambulances

Cette mesure indique le nombre total de litres de carburants consommés par les véhicules d'intervention d'urgence comme les camions d'incendie et les ambulances. La quantité de carburant consommé dépend de leur degré d'utilisation en situation d'urgence. De plus, dans le cas des camions d'incendie, la gravité des situations d'intervention pourrait avoir une incidence, le moteur de ces véhicules devant tourner pendant les opérations de lutte contre l'incendie.

Le nombre de litres de carburant consommés par les camions d'incendie et les ambulances est semblable à celui des années et des trimestres précédents.

Figure 51 - Consommation de carburant (en milliers de litres) – camions d'incendie et ambulances



## 14. Services du parc automobile (suite)

**Tableau 51 - Consommation de carburant (en milliers de litres) – camions d'incendie et ambulances**

<b>Trimestre et année</b>	<b>Camions d'incendie</b>	<b>Ambulances</b>
T1 2013	125	279
T1 2014	136	304
T1 2015	131	293
T2 2013	151	261
T2 2014	151	277
T3 2013	148	270
T3 2014	150	280
T4 2013	148	284
T4 2014	132	293

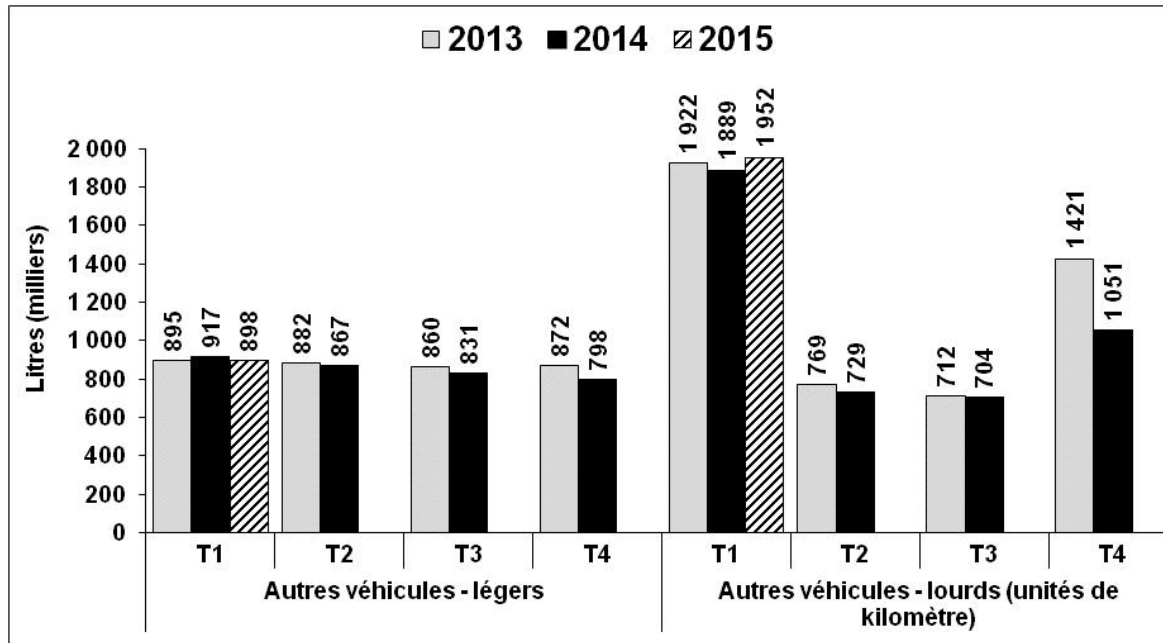
## 14. Services du parc automobile (suite)

### Mesure 52 - Consommation de carburant (en milliers de litres) – autres véhicules (légers et lourds)

Le nombre de litres de carburant consommés par les « autres véhicules – lourds » (à la fois en termes de kilométrage et d'unités d'heure) a diminué au T4 de 2014 par rapport au même trimestre de 2013. Cette diminution s'explique par les bonnes conditions météorologiques du T4 de 2014 : l'équipement lourd utilisé pour les opérations de déneigement n'a pas énormément servi pendant ce trimestre. En comparaison, l'hiver est arrivé précocement au T4 de 2013, ce qui a nécessité une utilisation plus fréquente de ce type d'équipement lourd.

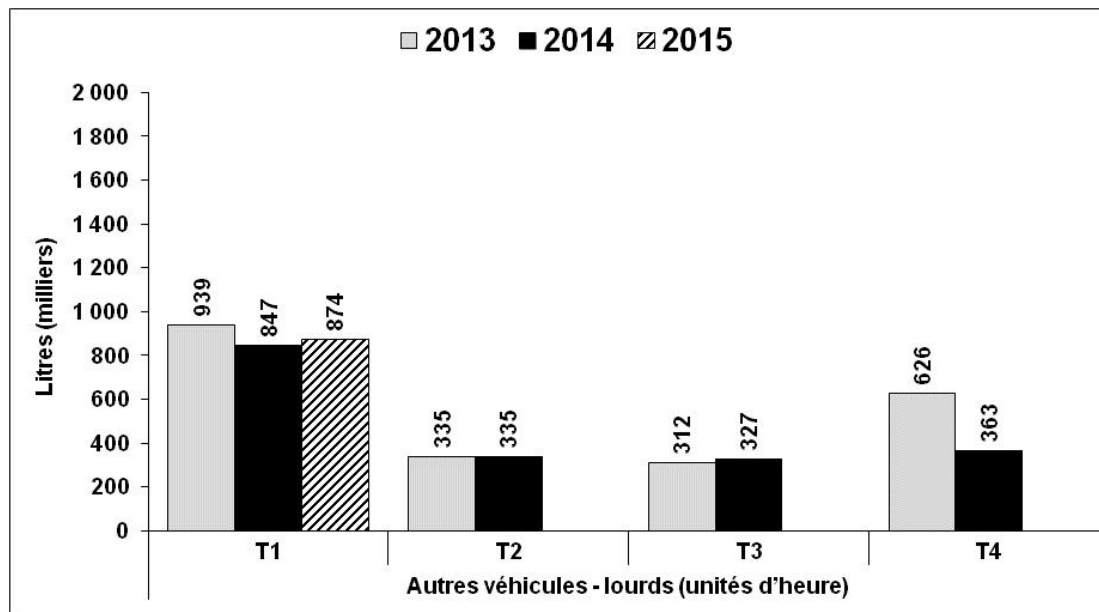
**Remarque :** Pour obtenir les définitions des unités de kilomètre et d'unité d'heures, veuillez consulter la section des définitions à la page 112.

**Figure 52a - Consommation de carburant (en milliers de litres) – autres véhicules (légers et lourds [unités de kilomètre])**



## 14. Services du parc automobile (suite)

**Figure 52b - Consommation de carburant (en milliers de litres) – autres véhicules (légers et lourds [unités de kilomètre])**



**Tableau 52 - Consommation de carburant (en milliers de litres) – autres véhicules (légers et lourds)**

Trimestre et année	Autres véhicules - légers	Autres véhicules - lourds (unités de kilomètre)	Autres véhicules - lourds (unités d'heure)
T1 2013	895	1 922	939
T1 2014	917	1 889	847
T1 2015	898	1 952	874
T2 2013	882	769	335
T2 2014	867	729	335
T3 2013	860	712	312
T3 2014	831	704	327
T4 2013	872	1 421	626
T4 2014	798	1 051	363

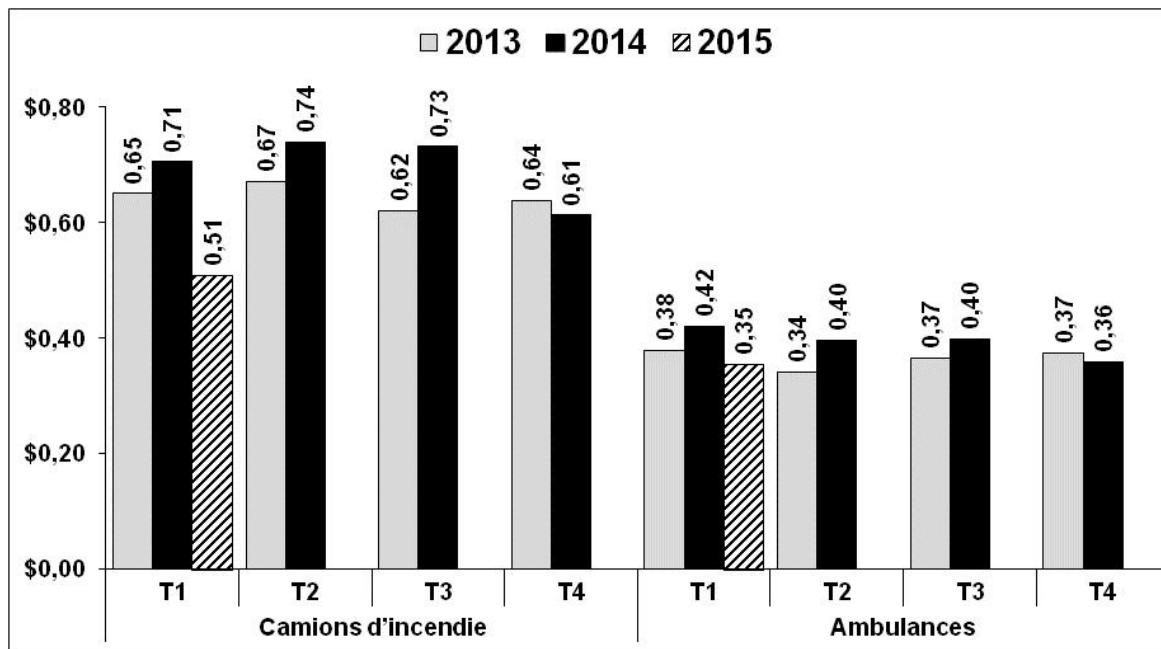
## 14. Services du parc automobile (suite)

### Mesure 53 - Frais de carburant par kilomètre (\$) – camions d'incendie et ambulances

La Direction de l'approvisionnement est responsable de l'achat du carburant en vrac pour les réservoirs qui appartiennent à la Ville; 99 % du carburant consommé provient de ces réservoirs et environ 1 % est acheté au détail.

Le schéma ci-dessus illustre bien la diminution des coûts en carburant récemment observée. On remarque la plus importante diminution des coûts de carburant en comparant le T1 de 2015 au T1 de 2014. Les camions d'incendie consomment du carburant diesel, et le coût moyen par litre était inférieur de 25 cents au T1 de 2015 par rapport au T1 de 2014. Concernant les ambulances, les nouveaux véhicules roulent à l'essence et les anciens, au diesel; le coût moyen par litre a diminué du T1 de 2014 au T1 de 2015, pour s'établir à 14 cents par litre.

Figure 53 - Frais de carburant par kilomètre (\$) – camions d'incendie et ambulances



## 14. Services du parc automobile (suite)

**Tableau 53 - Frais de carburant par kilomètre (\$) – camions d'incendie et ambulances**

<b>Trimestre et année</b>	<b>Camions d'incendie</b>	<b>Ambulances</b>
T1 2013	0,65 \$	0,38 \$
T1 2014	0,71 \$	0,42 \$
T1 2015	0,51 \$	0,35 \$
T2 2013	0,67 \$	0,34 \$
T2 2014	0,74 \$	0,40 \$
T3 2013	0,62 \$	0,37 \$
T3 2014	0,73 \$	0,40 \$
T4 2013	0,64 \$	0,37 \$
T4 2014	0,61 \$	0,36 \$



## 14. Services du parc automobile (suite)

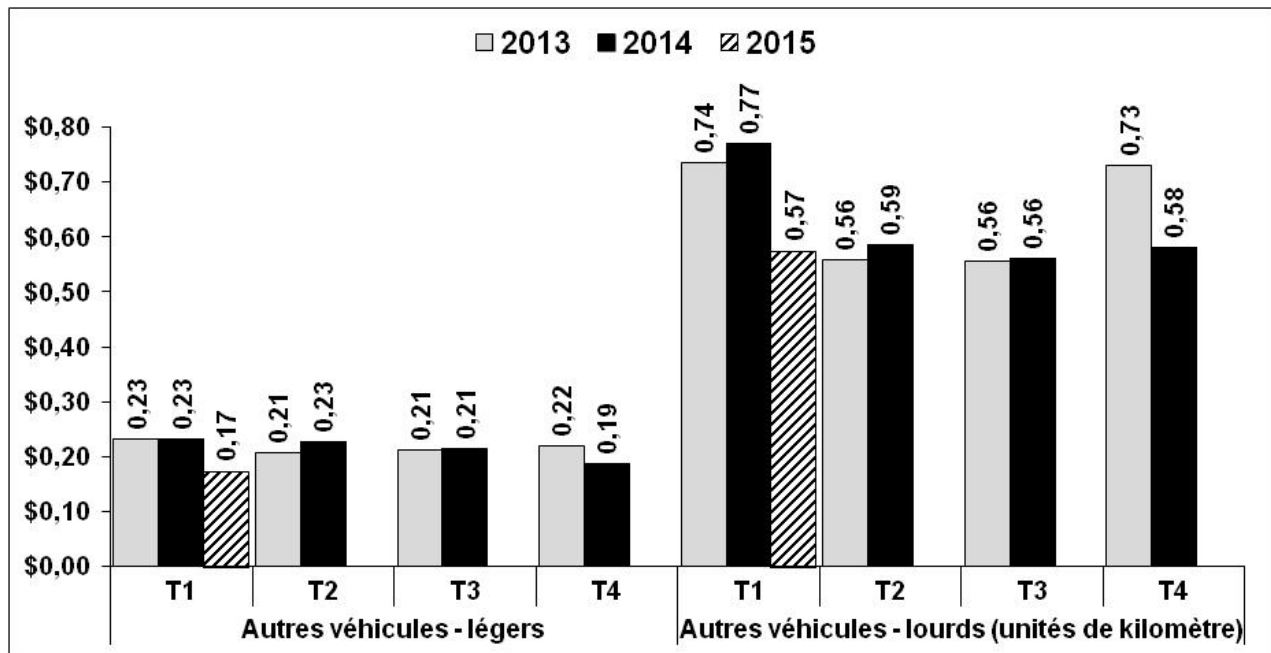
### Mesure 54 - Frais de carburant par kilomètre (\$) - autres véhicules (légers et lourds)

La Direction de l'approvisionnement est responsable de l'achat du carburant en vrac pour les réservoirs qui appartiennent à la Ville; 99 % du carburant consommé provient de ces réservoirs et environ 1 % est acheté au détail.

Les schémas ci-dessous illustrent bien la diminution des coûts en carburant récemment observée. On remarque la plus importante diminution des coûts en carburant en comparant le T1 de 2015 au T1 de 2014. Les véhicules légers roulent principalement à l'essence, et le coût moyen par litre était inférieur de 28 cents au T1 de 2015 par rapport au T1 de 2014. Les véhicules lourds (à la fois en termes de kilométrage et d'heures) consomment principalement du carburant diesel, et le coût moyen par litre a diminué entre le T1 de 2014 et le T1 de 2015, pour s'établir à 26 cents par litre.

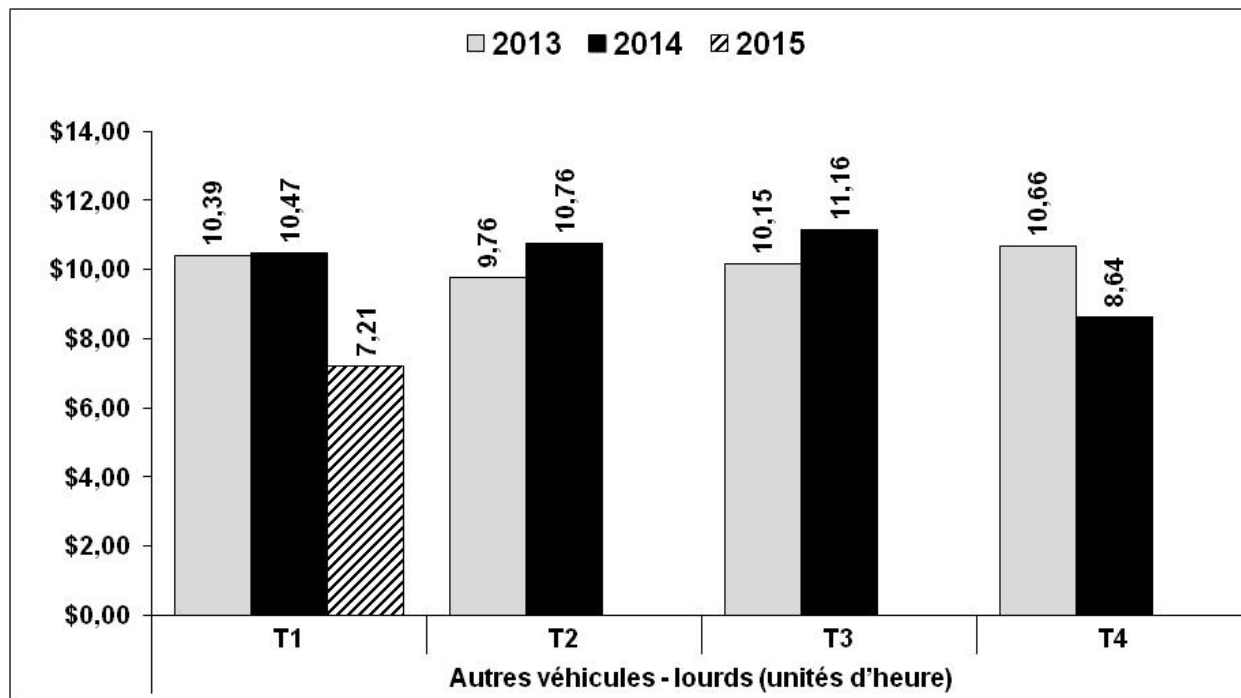
**Remarque :** Pour obtenir les définitions des unités de kilomètre et d'unité d'heures, veuillez consulter la section des définitions à la page 112.

**Figure 54a - Frais de carburant par kilomètre (\$) – autres véhicules (légers et lourds [unités de kilomètre])**



## 14. Services du parc automobile (suite)

**Figure 54b - Frais de carburant par kilomètre (\$) – autres véhicules (lourds [unités d'heure])**



**Tableau 54 - Frais de carburant par kilomètre (\$) – autres véhicules (légers et lourds)**

Trimestre et année	Autres véhicules - légers	Autres véhicules - lourds (unités de kilomètre)	Autres véhicules - lourds (unités d'heure)
T1 2013	0,23 \$	0,74 \$	10,39 \$
T1 2014	0,23 \$	0,77 \$	10,47 \$
T1 2015	0,17 \$	0,57 \$	7,21 \$
T2 2013	0,21 \$	0,56 \$	9,76 \$
T2 2014	0,23 \$	0,59 \$	10,76 \$
T3 2013	0,21 \$	0,56 \$	10,15 \$
T3 2014	0,21 \$	0,56 \$	11,16 \$
T4 2013	0,22 \$	0,73 \$	10,66 \$
T4 2014	0,19 \$	0,58 \$	8,64 \$

## 15. Services routiers

### Mesure 55 - Frais d'entretien des routes par kilomètre

Les dépenses ont augmenté considérablement entre le T3 et le T4 de 2014 en raison du transfert de ressources des opérations hivernales vers d'autres directions. Ce transfert a lieu chaque année, à l'automne. Les dépenses relatives aux routes ont atteint un sommet au cours du T4 de 2014 et du T1 de 2015 en raison des opérations hivernales.

Au T4 de 2014, on constatait une diminution des dépenses de l'ordre de 33 % pour 2014 par rapport à 2013. Cette diminution des dépenses peut s'expliquer par le temps doux et les moins nombreuses chutes de neige; les opérations de déneigement et d'épandage de produits d'entretien hivernal ont respectivement diminué de 27 % et de 86 %.

Au T1 de 2015, les coûts étaient égaux à ceux du même trimestre pour 2014; malgré des chutes de neige totales inférieures en 2015, les froids records et l'absence de gel et de dégel ont entraîné des dépenses similaires pour la même période.

Figure 55 - Frais d'entretien des routes par kilomètre

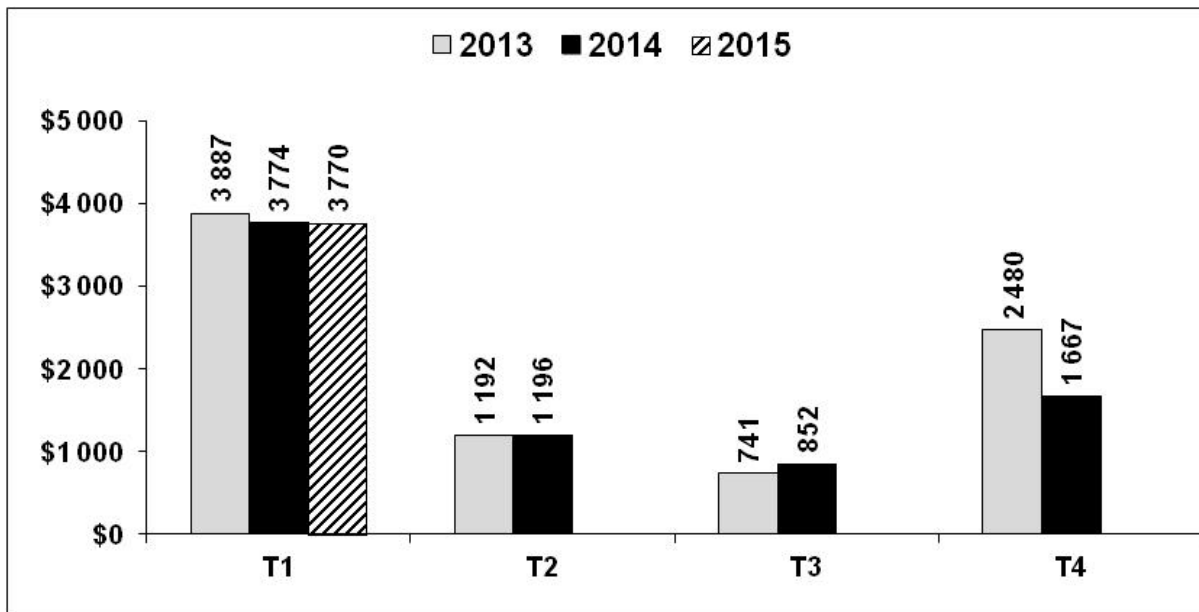


Tableau 55 - Frais d'entretien des routes par kilomètre

Année	T1	T2	T3	T4
2013	3 887 \$	1 192 \$	741 \$	2 480 \$
2014	3 774 \$	1 196 \$	852 \$	1 667 \$
2015	3 770 \$			

## 15. Services routiers (suite)

### Mesure 56 - Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des routes

Au T4 de 2014, il y a eu une diminution de 29 % (2 431 appels) du nombre d'appels faits au 3 1 1 au sujet des routes qui n'avaient pas été déneigées ou sablées. Cette diminution est attribuable au temps clément et aux accumulations de neige moins importantes durant le T4 de 2014 que durant le T4 de 2013.

Au T1 de 2015, les appels au 3 1 1 concernant les nids-de-poule et les puisards de rue obstrués ont diminué de 37 % (5 704 appels), ce qui peut être attribué à l'absence de cycles de gel et de dégel pendant ce trimestre.

Figure 56 - Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des routes

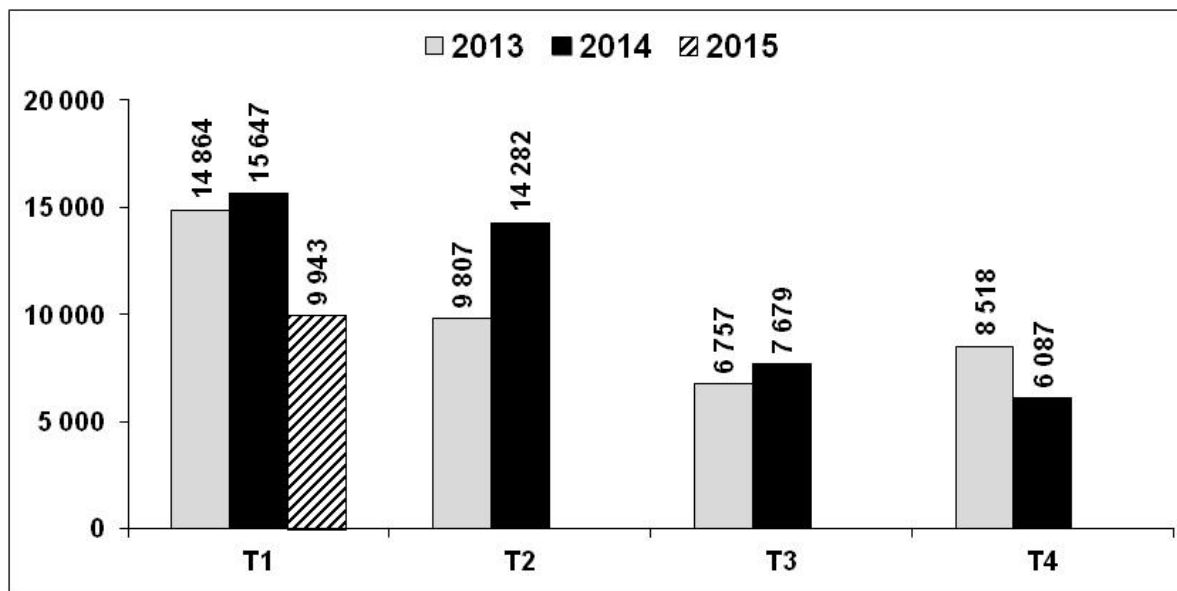


Tableau 56 - Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des routes

Année	T1	T2	T3	T4
2013	14 864	9 807	6 757	8 518
2014	15 647	14 282	7 679	6 087
2015	9 943			

## 15. Services routiers (suite)

### Mesure 57 - Frais d'entretien des trottoirs et sentiers par kilomètre

Les dépenses ont augmenté considérablement entre le T3 et le T4 de 2014 en raison du transfert de ressources des opérations hivernales vers d'autres directions. Ce transfert a lieu chaque année, à l'automne. Année après année, les dépenses relatives aux trottoirs atteignent généralement un sommet au cours du T4 et du T1 en raison des opérations hivernales.

Les dépenses relatives à l'entretien des trottoirs ont diminué considérablement au T4 de 2014 comparativement au T4 de 2013. En raison du temps clément, les programmes de déneigement des trottoirs et d'épandage de produits d'entretien sur ceux-ci ont respectivement connu une diminution de 63 % et de 15 %.

Les dépenses ont augmenté de 9 % au T1 de 2015 comparativement au T1 de 2014. Durant cette période, les dépenses relatives au déneigement des trottoirs et à l'épandage de produits d'entretien hivernal sur ceux-ci ont respectivement augmenté de 20 % et de 10 %.

Figure 57 - Frais d'entretien des trottoirs et sentiers par kilomètre

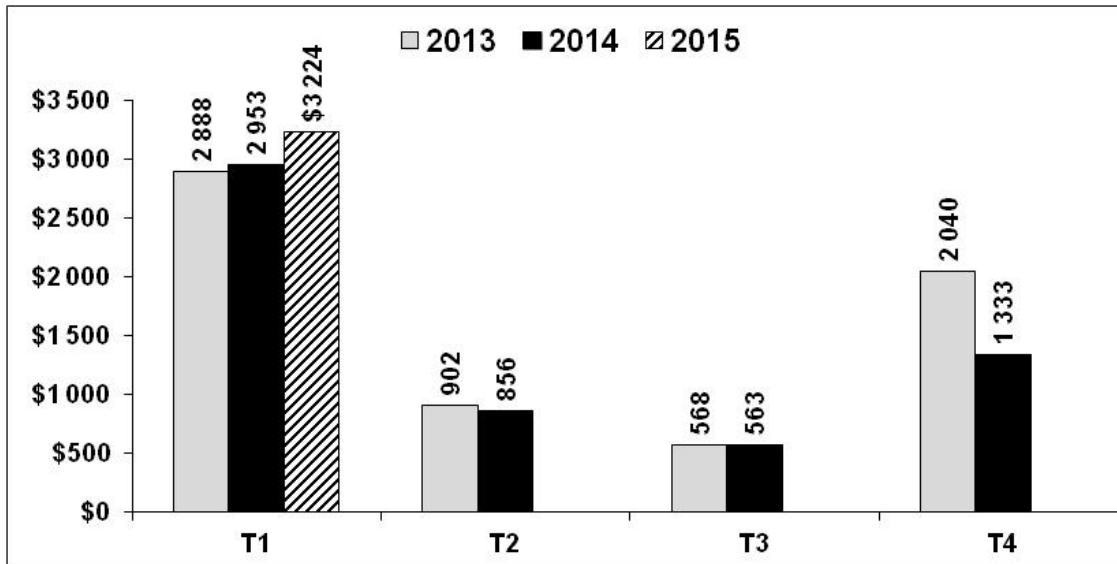


Tableau 57 - Frais d'entretien des trottoirs et sentiers par kilomètre

Année	T1	T2	T3	T4
2013	2 888 \$	902 \$	568 \$	2 040 \$
2014	2 953 \$	856 \$	563 \$	1 333 \$
2015	3 224 \$			

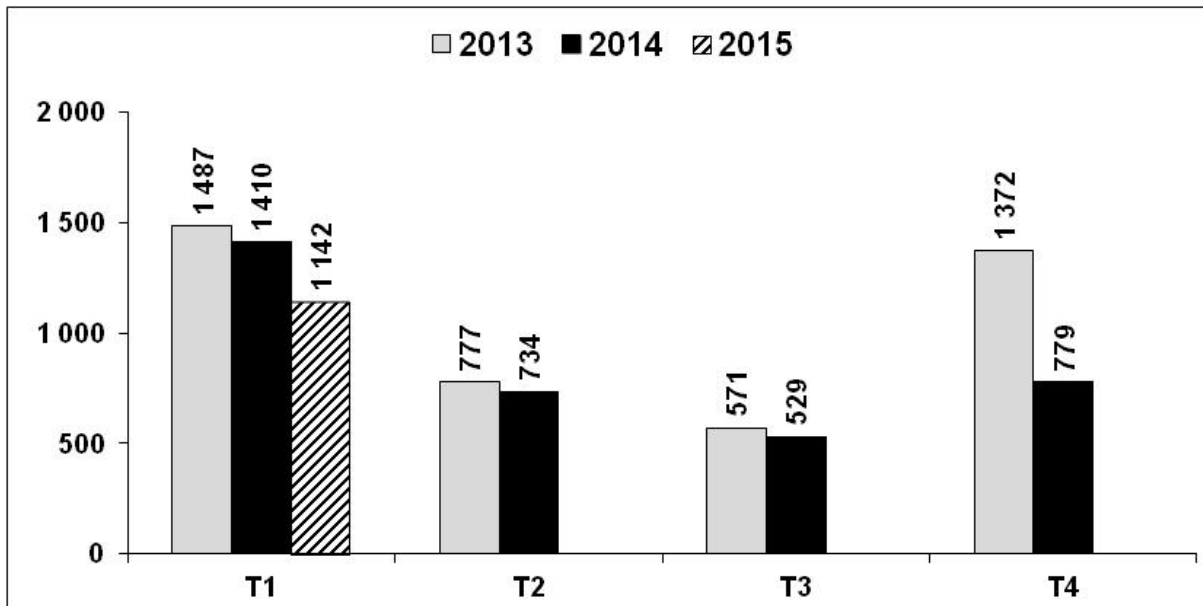
## 15. Services routiers (suite)

### **Mesure 58 - Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des trottoirs et des sentiers**

Au T4 de 2014, une diminution de 43 % (593 appels) du nombre d'appels au 3 1 1 au sujet de trottoirs non déneigés ou non sablés a été enregistrée par rapport au même trimestre l'an passé. Cette diminution découle directement du temps clément et des accumulations de neige réduites.

Au T1 de 2015, il y a eu une diminution de 19 % (268 appels) du nombre d'appels au 3 1 1 concernant les trottoirs glissants ou glacés comparativement au même trimestre pour 2014. Cette baisse est directement attribuable aux cycles de gel et de dégel, qui sont à l'origine des conditions verglacées.

**Figure 58 - Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des trottoirs et des sentiers**



**Tableau 58 - Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des trottoirs et des sentiers**

Année	T1	T2	T3	T4
2013	1 487	777	571	1 372
2014	1 410	734	529	779
2015	1 142			

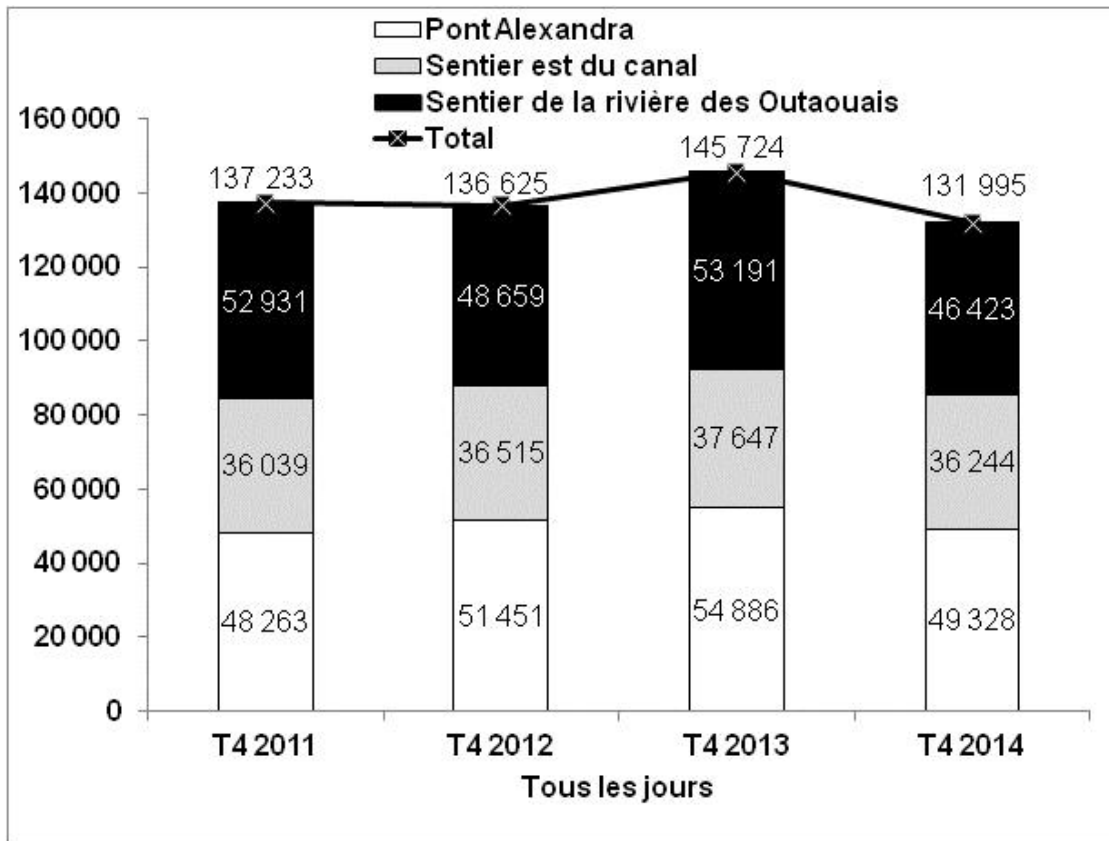
## 16. Planification des transports

### Mesure 59a - Tendances en matière de cyclisme (comptage automatisé) - Comparaison T4 (tous les jours)

Le compte total de déplacements en vélo au T4 (octobre et novembre) des quatre dernières années est présenté dans la figure ci-dessous. Les décomptes combinés indiquent un taux de croissance annuel composé de 6,1 %.

La Ville permet aux résidents d'avoir accès aux données du cumul quotidien de chaque compteur de vélo automatique grâce au programme Données ouvertes. Les données sont présentées par tranches trimestrielles (à partir du T1 de 2010). Pour accéder aux données ainsi qu'aux remarques sur la précision du décompte, aller à <http://data.ottawa.ca/fr/dataset/bicycle-trip-counters-automated>.

Figure 59a - Tendances en matière de cyclisme (comptage automatisé) - Comparaison T4 (tous les jours)



## 16. Planification des transports (suite)

**Tableau 59a - Tendances en matière de cyclisme (comptage automatisé) - Comparaison T4 (tous les jours)**

<b>Trimestre et année</b>	<b>Pont Alexandra</b>	<b>Sentier est du canal</b>	<b>Sentier de la rivière des Outaouais</b>	<b>Total</b>
T4 2011	48 263	36 039	52 931	137 233
T4 2012	51 451	36 515	48 659	136 625
T4 2013	54 886	37 647	53 191	145 724
T4 2014	49 328	36 244	46 423	131 995

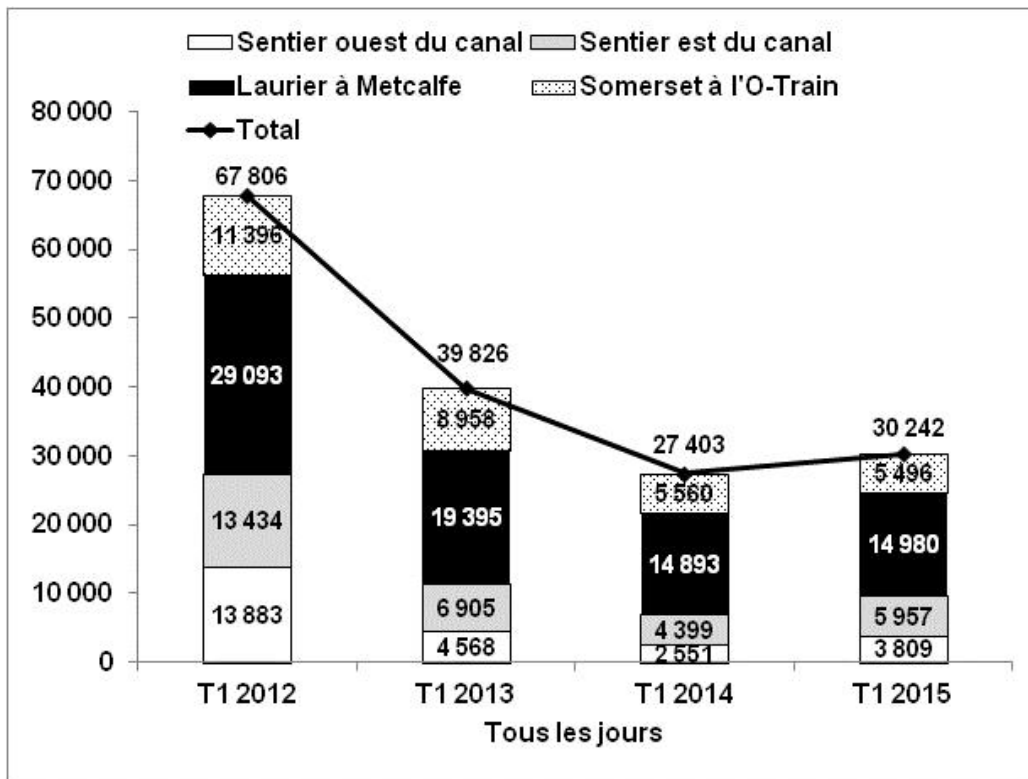


## 16. Planification des transports (suite)

### Mesure 59b & c - Tendances en matière de cyclisme (comptage automatisé) - Comparaison T1 (tous les jours)

Les tendances annuelles concernant le compte total de déplacements pour le T1 de 2015 sont grandement influencées par la transition printanière et ne donnent donc pas un aperçu juste des changements par rapport aux habitudes de vélo. Il est possible d'obtenir un aperçu des tendances pour les déplacements en vélo l'hiver en limitant la fenêtre d'analyse aux huit semaines de réelles conditions hivernales (les huit semaines à partir de la deuxième semaine de janvier). Ces données sont accessibles pour les compteurs d'hiver en service entre 2012 et 2015. Concernant le compte de déplacements pour tous les jours d'hiver au T1 de 2015, l'ensemble des compteurs montre un taux de croissance de 10,4 % par rapport au même trimestre en 2014. Pour les jours ouvrables en hiver, les décomptes aux sentiers ouest et est du canal révèlent respectivement un taux de croissance de 10,6 % et de 7,3 %. Finalement, les décomptes obtenus à l'intersection de l'avenue Laurier et de la rue Metcalfe et sur le sentier Somerset à la hauteur de l'O-Train ont respectivement diminué de 16,1 % et de 14,3 %.

Figure 59b - Tendances en matière de cyclisme (comptage automatisé) - Comparaison T1 (tous les jours)



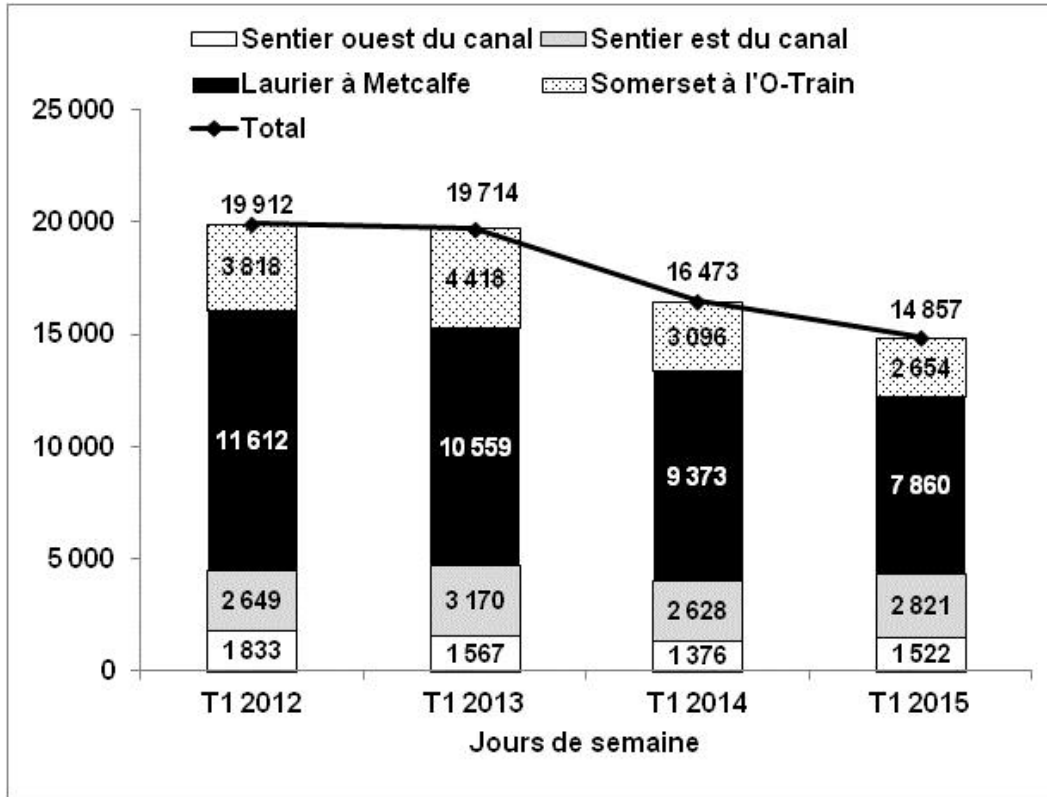
## 16. Planification des transports (suite)

**Tableau 59b - Tendances en matière de cyclisme (comptage automatisé) - Comparaison T1 (tous les jours)**

<b>Trimestre et année</b>	<b>Sentier ouest du canal</b>	<b>Sentier est du canal</b>	<b>Laurier à Metcalfe</b>	<b>Somerset à l'O-Train</b>	<b>Total</b>
T1 2012	13 883	13 434	29 093	11 396	67 806
T1 2013	4 568	6 905	19 395	8 958	39 826
T1 2014	2 551	4 399	14 893	5 560	27 403
T1 2015	3 809	5 957	14 980	5 496	30 242

## 16. Planification des transports (suite)

**Figure 59c - Tendances en matière de cyclisme (comptage automatisé) - Comparaison T1 (jours de semaine)**



**Tableau 59c - Tendances en matière de cyclisme (comptage automatisé) - Comparaison T1 (jours de semaine)**

Trimestre et année	Sentier ouest du canal	Sentier est du canal	Laurier à Metcalfe	Somerset à l'O-Train	Total
T1 2012	1 833	2 649	11 612	3 818	19 912
T1 2013	1 567	3 170	10 559	4 418	19 714
T1 2014	1 376	2 628	9 373	3 096	16 473
T1 2015	1 522	2 821	7 860	2 654	14 857

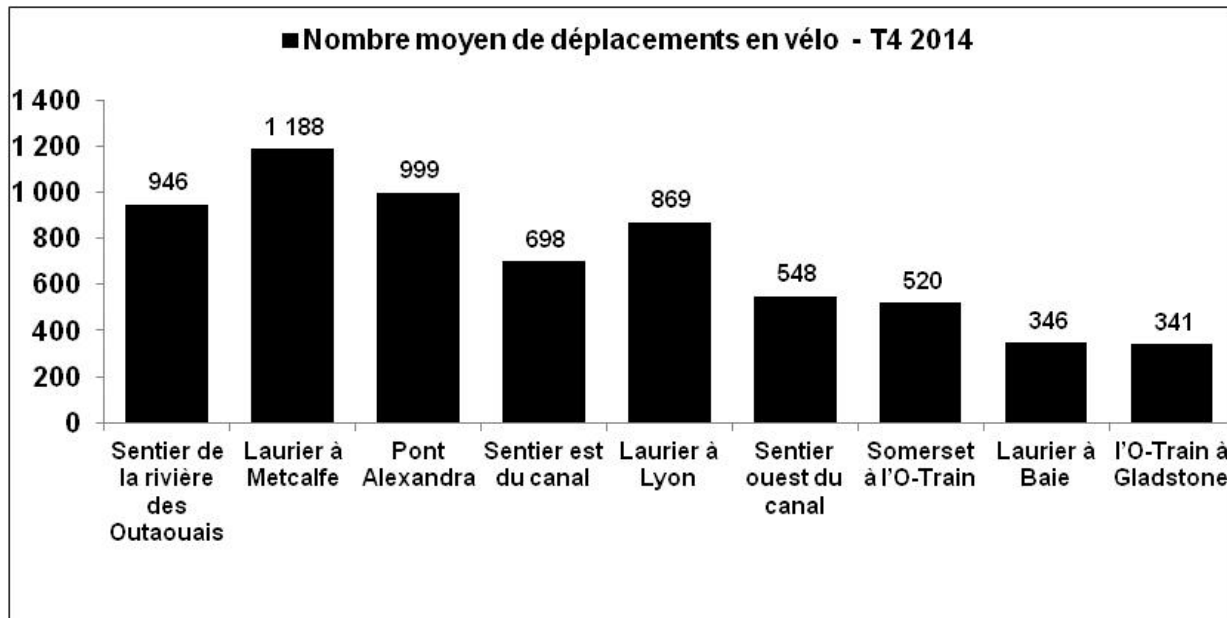
## 16. Planification des transports (suite)

### **Mesure 60a - Nombre moyen de déplacements en vélo durant les jours ouvrables au cours du T4 de 2014 (selon les données enregistrées par les compteurs de vélos automatiques)**

Le compteur situé à l'intersection de l'avenue Laurier et de la rue Metcalfe enregistre encore en moyenne le plus grand nombre de déplacements en vélo pour le T4 de 2014 comparativement au même trimestre en 2013. Le nombre de déplacements qui y est enregistré a toutefois diminué de 4,9 % en 2014. Tout comme au T4 de 2013, les compteurs du pont Alexandra et du sentier de la rivière des Outaouais ont enregistré respectivement les deuxième et troisième plus grands nombres de déplacements.

**Remarque :** Pour le T4 de 2014, les comparaisons entre les compteurs ne tiennent compte que des données d'octobre et de novembre et excluent celles de décembre, de nombreux compteurs n'étant pas entretenus durant l'hiver. Pendant ces deux mois, les circuits traversant la ville sont plus fortement utilisés que les sentiers de la Commission de la capitale nationale (CCN). Cette analyse compare le trafic de vélos moyen pendant les jours ouvrables. Les fins de semaine et les jours fériés sont exclus.

**Figure 60a - Nombre moyen de déplacements en vélo durant les jours ouvrables au cours du T4 de 2014 (selon les données enregistrées par les compteurs de vélos automatiques)**



## 16. Planification des transports (suite)

*Tableau 60a - Nombre moyen de déplacements en vélo durant les jours ouvrables au cours du T4 de 2014 (selon les données enregistrées par les compteurs de vélos automatiques)*

<b>Trimestre et année</b>	<b>Sentier de la rivière des Outaouais</b>	<b>Laurier à Metcalfe</b>	<b>Pont Alexandra</b>	<b>Sentier est du canal</b>	<b>Laurier à Lyon</b>
T4 2014	946	1 188	999	698	869

<b>Trimestre et année</b>	<b>Sentier ouest du canal</b>	<b>Somerset à l'O-Train</b>	<b>Laurier à Baie</b>	<b>O-Train à Gladstone</b>
T4 2014	548	520	346	341

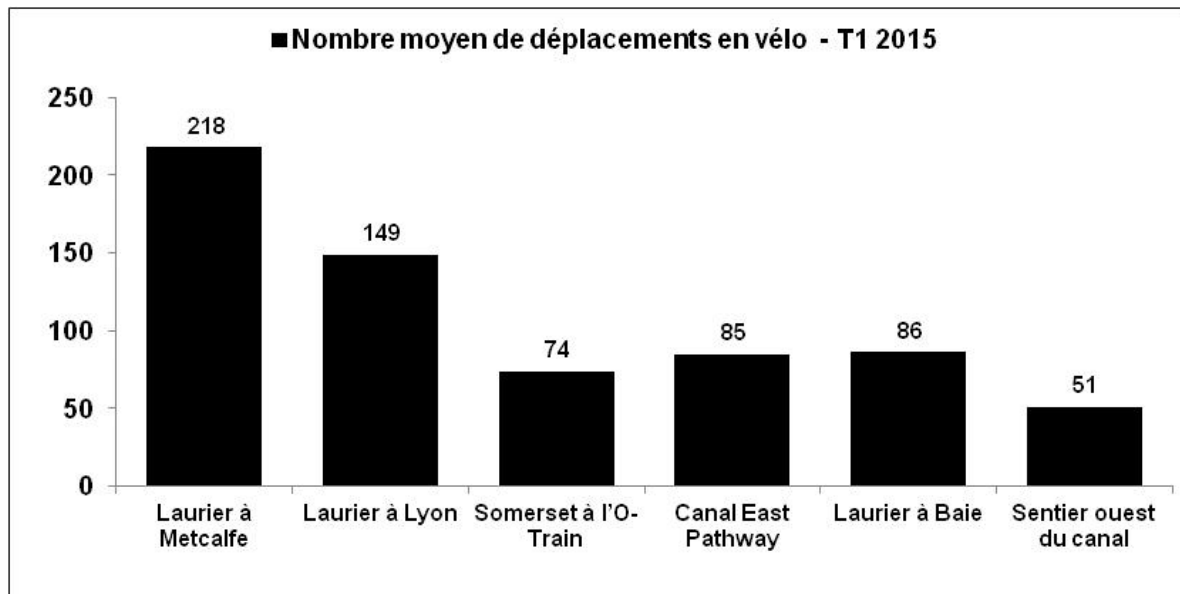
## 16. Planification des transports (suite)

### **Mesure 60b - Nombre moyen de déplacements en vélo durant les jours ouvrables au cours du T1 de 2015 (selon les données enregistrées par les compteurs de vélos automatiques)**

Le compteur situé à l'intersection de l'avenue Laurier et de la rue Metcalfe a relevé le plus fort trafic de vélos journalier au cours de cette période. Tous les compteurs, à l'exception de celui du sentier Somerset, ont enregistré un plus grand nombre moyen de déplacements en vélo durant les jours ouvrables au T1 de 2015 qu'au même trimestre en 2014. Le compteur du sentier Somerset à la hauteur de l'O-Train a relevé le même nombre de déplacements aux T1 de 2015 et de 2014.

**Remarque :** Au cours du T1 de 2015, les comparaisons entre les compteurs ont été établies en fonction du nombre moyen de déplacements en vélo durant les jours ouvrables. À l'heure actuelle, seuls six compteurs sont déployés le long des aménagements cyclables entretenus l'hiver. Cette analyse compare le trafic de vélos moyen pendant les jours ouvrables. Les fins de semaine et les jours fériés sont exclus.

**Figure 60b - Nombre moyen de déplacements en vélo durant les jours ouvrables au cours du T1 de 2015 (selon les données enregistrées par les compteurs de vélos automatiques)**



## 16. Planification des transports (suite)

*Tableau 60b - Nombre moyen de déplacements en vélo durant les jours ouvrables au cours du T1 de 2015 (selon les données enregistrées par les compteurs de vélos automatiques)*

<b>Trimestre et année</b>	<b>Laurier à Metcalfe</b>	<b>Laurier à Lyon</b>	<b>Somerset à l'O-Train</b>
T1 2015	218	149	74

<b>Trimestre et année</b>	<b>Sentier est du canal</b>	<b>Laurier à Baie</b>	<b>Sentier ouest du canal</b>
T1 2015	85	86	51

## Section III : Définitions ou notes explicatives

Tableau 61 - Définitions ou notes explicatives

Mesure	Définitions ou notes explicatives
<p>Mesure 3 : Examen ponctuel – Pourcentage de demandes de délégation de pouvoir au personnel pour lesquelles une décision est prise en temps opportun</p>	<p>Voici les délais fixés pour les demandes de réglementation de plans d'implantation pour lesquelles le pouvoir de décision est délégué au personnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les révisions ou les demandes mineures sans avis public doivent être approuvées par l'urbaniste, le délai de traitement étant de 42 jours.</li> <li>• Les demandes plus complexes sans avis public ou consultation publique doivent être approuvées par le gestionnaire, le délai de traitement étant de 49 jours.</li> <li>• Les demandes plus importantes et plus complexes susceptibles d'avoir des effets plus marqués et comportant un avis public ou une consultation publique doivent être approuvées par le gestionnaire, le délai de traitement étant de 74 jours.</li> </ul>
<p>Mesure 5 : Demandes de permis de construire soumises</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• Grands bâtiments : Cette catégorie englobe habituellement les bâtiments commerciaux d'une superficie supérieure à 600 m<sup>2</sup> ou de trois étages et plus, ainsi que les types de demandes de permis qui suivent : ajouts, ferme, aménagement, nouveautés.</li> <li>• 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.</li> </ul>



Mesure	Définitions ou notes explicatives
<p>Mesure 8 : Pourcentage de demandes déterminées dans les délais prescrits par la loi</p>	<p>Voici les délais prescrits par la loi provinciale pour la détermination des demandes de permis de construire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maisons - 10 jours ouvrables</li> <li>• Petits bâtiments - 15 jours ouvrables</li> <li>• Grands bâtiments - 20 jours ouvrables</li> <li>• Bâtiments complexes - 30 jours ouvrables.</li> </ul> <p>En vertu de la <i>Loi sur le code du bâtiment</i>, le chef des Services du bâtiment doit effectuer l'examen initial d'une demande dans le délai obligatoire pertinent. Il n'existe pas de délai obligatoire pour la délivrance d'un permis, seulement un délai pour déterminer si la demande témoigne d'une intention de se conformer au Code du bâtiment et aux lois pertinentes, et pour aviser le demandeur de la décision, d'où l'emploi du concept « détermination ». La date à laquelle le permis est finalement délivré est fonction du rendement du demandeur (c'est à-dire la qualité de la demande et la rapidité à corriger les lacunes décelées) plutôt que du rendement de la Direction. Par conséquent, la Direction des services du bâtiment vérifie son rendement pour ce qui est de l'examen initial et de la prise d'une décision.</p>
<p>Mesure 9: Pourcentage des demandes déterminées dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil)</p>	<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"> <li>• 10 jours (prescrit par la loi provinciale)</li> <li>• 5 jours (améliorations approuvées par le Conseil)</li> </ul> <p>Aménagements (réaménagement d'un espace dans bâtiment existant pour un locataire commercial) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 15-30 jours (prescrit par la loi provinciale)</li> <li>• 10 jours (améliorations approuvées par le Conseil)</li> </ul>

Mesure	Définitions ou notes explicatives
<p>Mesure 20 : Cinq demandes de service les plus fréquentes à ServiceOttawa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services des règlements municipaux : bruit, normes de biens-fonds, animaux</li> <li>• Collecte des déchets solides : collecte des déchets, calendriers de la collecte des déchets, feuilles et résidus de jardinage</li> <li>• Entretien des routes : service routier, puisards de rue, trottoirs</li> <li>• Eau et égouts : localisation du service, refoulement d'égouts, conduites d'eau principales</li> <li>• Circulation : appels pour des plaques de rue, lampadaires et feux de circulation endommagés ou défectueux</li> <li>• Foresterie : élagage, plantation, déracinement</li> <li>• Contrôle du stationnement : sur stationnement; zones de stationnement désignées; allées; zones d'interdiction de stationner</li> <li>• Appareils de stationnement : distributrices Payez et affichez, pose et enlèvement des capuchons à parcomètres</li> </ul>
<p>Mesure 21 : Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes (ligne 3-1-1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Loisirs : inscription, emplacement des parcs et piscines, horaires de baignade et de patinage libre, renseignements sur les programmes</li> <li>• Numéros de téléphone des employés : demandes de numéros de téléphone d'employés</li> <li>• Revenus et finances : appels sur les impôts fonciers, la facturation des services d'eau, les comptes débiteurs et créditeurs</li> <li>• Collecte des déchets solides : calendrier de la collecte, matières et articles acceptables, bacs verts</li> <li>• Organismes externes et administration publique : demandes téléphoniques de renseignements sur les bureaux provinciaux et fédéraux ou les bureaux du secteur public distincts des services de la Ville d'Ottawa</li> <li>• Services sociaux : taxis, renseignements généraux, logement, services de garde d'enfants</li> <li>• Contraventions de stationnement : lieux et options de paiement, recherche de contravention</li> <li>• Services des règlements municipaux : bruit, normes de biens-fonds, animaux</li> </ul>

Mesure	Définitions ou notes explicatives
<p>Mesure 23 : Nombre de cas et de bénéficiaires d'Ontario au travail (OT) et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)</p>	<p>Remarque 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"> <li>• 50 % par la province/50 % par la Ville pour les frais d'administration,</li> <li>• 80 % par la province/20 % par la Ville pour les frais liés à l'aide financière (prestations versées aux clients).</li> </ul> <p>Même si le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) relève de la province (ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC), les SEAF administrent deux composantes de service pour le compte du MSSC : les mesures de soutien à l'emploi pour les conjoints et les adultes à charge visés par le POSPH, et les Soutiens essentiels de santé et de services sociaux pour tous les membres admissibles de la famille.</p> <p>Remarque 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>
<p>Mesure 36 : Pourcentage de participation aux programmes</p>	<p>Le nombre de participants aux programmes accrédités par rapport au nombre de places disponibles dans ces programmes multiplié par 100.</p>

Mesure	Définitions ou notes explicatives
<p>Mesure 40 : Conformité avec la norme pour les délais d'intervention pour les patients de l'ETG 1 et 2</p>	<p>L'Échelle canadienne de triage et de gravité (ÉTG) est une norme médicale visant à déterminer la gravité de la maladie d'un patient lors de l'évaluation initiale par les paramédics. Les paramédics et le personnel hospitalier utilisent l'ÉTG.</p> <p>Le lien entre l'ÉTG et les codes prioritaires (ancienne méthode de triage) est indiqué ci-dessous.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ÉTG niveau 1 – Doit être un code 4 : Conditions qui menacent la vie ou l'intégrité d'un membre, commandant une intervention agressive et immédiate.</li> <li>• ÉTG niveau 2 – Devrait être un code 4 : Conditions présentant une menace potentielle pour la vie, l'intégrité d'un membre ou sa fonction et demandant une intervention médicale rapide ou bien l'exécution d'actes délégués.</li> <li>• ÉTG niveau 3 – Pourrait être un code 3 : Conditions pouvant s'aggraver jusqu'à présenter un problème commandant une intervention urgente.</li> <li>• ÉTG niveau 4 – Pourrait être un code 1 : Conditions qui, en relation avec l'âge du patient, le degré de détresse ou le potentiel de détérioration ou de complications, peuvent nécessiter une intervention ou des conseils dans un délai d'une heure.</li> <li>• ÉTG niveau 5 – Pourrait être un code 1 : Conditions peut-être aiguës, mais non urgentes ou pouvant relever d'un problème chronique avec ou sans signes de détérioration.</li> </ul>
<p>Mesure 41 : Taux de réponse par un véhicule avec paramédic de soins avancés</p>	<p>Le taux de réponse par un véhicule avec paramédic de soins avancés constitue un indicateur d'excellence clinique et de résultats améliorés pour les patients. Il fait aussi partie de la soumission de l'Initiative d'analyse comparative des services municipaux (IACSM) en tant que mesure « ayant une incidence sur la collectivité ».</p> <p>Le « taux de réponse » indique toute situation où un paramédic de soins avancés est arrivé sur les lieux pour prendre soin du patient, soit comme personnel de première intervention ou comme unité pouvant transporter le patient.</p>
<p>Mesure 47 : Nombre de mises en circulation par personne (Bibliothèque)</p>	<p>Le nombre mensuel de prêts selon les chiffres de population officiels.</p>

Mesure	Définitions ou notes explicatives
Mesure 48 : Nombre de visites électroniques par personne (Bibliothèque)	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.
Mesure 49 : Frais de fonctionnement par kilomètre (\$) – camions d'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"> <li>• le carburant</li> <li>• les pièces</li> <li>• la main-d'oeuvre (le coût réel des salaires, des avantages sociaux et des heures supplémentaires des mécaniciens)</li> <li>• les réparations à l'extérieur (les frais engagés lorsque les véhicules doivent être réparés dans des garages externes (secteur privé))</li> </ul> <p>La dépréciation n'est pas incluse aux fins de cette mesure.</p>
Mesure 50 : Frais de fonctionnement par kilomètre (\$) – autres véhicules (légers et lourds)	Voir la définition pour la mesure 49 ci-dessus.
Mesures 50, 52 et 54	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autres véhicules – Lourds (heures) : renvoie aux véhicules lourds qui consignent leur utilisation en heure. Ces véhicules affichent un faible kilométrage ou dans certains cas, sont transportés sur une remorque à plateau, mais doivent tourner au ralenti (camions d'incendie sur place) ou se déplacer dans un petit endroit (p. ex., chargeuse, rétrocaveuse) pour faire le travail requis.</li> <li>• Autres véhicules – Lourds (kilomètres) : renvoie aux véhicules lourds qui consignent leur utilisation en kilomètre. Ces véhicules effectuent habituellement leur travail sur la route (p. ex., chasse-neige, niveleuse).</li> </ul>

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

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

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

