

# Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil T4

1er octobre – 31 décembre 2012  
Ville d'Ottawa





# Résumé

## Introduction

Le Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil, produit à la fin de chaque trimestre, sert à donner des renseignements de premier ordre et en fonction des résultats par rapport à l'efficacité et au service à la clientèle dans les services de base offerts à la population par la Ville d'Ottawa, ainsi que des renseignements sur les principaux services internes.

## Faits saillants

### Urbanisme

Le pourcentage de demandes pour lesquelles le Conseil municipal a pris une décision en temps opportun a atteint un niveau sans précédent, à savoir 75 %, au cours du trimestre. Manquant d'à peine 5 % l'objectif visé, le T4 de 2012 s'avère le trimestre le plus fécond des cinq dernières années (mesure 2).

### Services des déchets solides

Le nombre total de déchets recueillis a diminué de 1,5 % au T4 de 2012 par rapport au T4 de 2011. La quantité de déchets recyclés recueillis (bacs bleu et noir, feuilles et résidus de jardinage, matières du bac vert,) a augmenté de 11,5 % entre le T4 de 2011 et le T4 de 2012, passant de 37 605 à 41 935 tonnes. Le ramassage de déchets toutes les deux semaines peut expliquer l'augmentation des matières biologiques recueillies et le maintien de la tendance à la hausse de la collecte des boîtes bleues. Au total, la quantité de déchets enfouis au T4 de 2012 a diminué de 11,5 % par rapport au T4 de 2011, passant de 49 050 à 43 400 tonnes (mesure 8b).

### ServiceOttawa

Le Centre d'appels a traité 144 444 appels (demandes d'information et de service) au T4 de 2012. Il y a eu environ 23 000 demandes de service liées aux déchets solides de plus qu'au T4 de 2011. L'augmentation était principalement associée à la mise en place de nouvelles mesures pour le programme de collecte des déchets solides en octobre. Environ 75 % de l'augmentation globale du nombre de demandes de services liées aux déchets solides portait sur les calendriers de collecte (29 %), des demandes de recyclage et de contenants pour matières organiques (33 %) et des demandes pour avoir droit au programme spécial de collecte (13 %) (mesure 14).

Dans 70 % des cas, les appels ont été pris en moins de 120 secondes au T4 de 2012, ce qui constitue une baisse de 5 % par rapport au T4 de 2011. Le niveau de service a subi les effets de la hausse des volumes d'appels observée à la suite du lancement du nouveau programme de Collecte des déchets solides en octobre dernier décrit ci-dessus (mesure 15).

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

Le nombre de participants aux programmes accrédités par 1 000 habitants a augmenté de 4,6 % au T4 de 2012 par rapport au T4 de 2011 (mesure 32).

Le réaménagement des maximums pour la taille des classes ainsi qu'une diminution des places disponibles non utilisées dans le processus d'inscription ont aidé à rendre l'utilisation des programmes du Service des parcs, des loisirs et de la culture plus efficace (mesure 33).

### **Service paramédic d'Ottawa**

Dans l'ensemble, le Service paramédic d'Ottawa est parvenu à stabiliser les délais d'intervention en 2012, et ce, malgré la hausse des volumes d'intervention; des programmes tels que l'unité tactique d'intervention, le programme paramédic communautaire et le programme de réduction de la charge de travail du personnel infirmier ont contribué à maintenir les délais d'intervention (mesure 39).

### **Services de police d'Ottawa**

Au T4 de 2012, le nombre d'infractions au *Code criminel* traitées par policier a diminué de 9 % et s'établit à 6,3. Cette baisse s'explique par la déclaration de 800 infractions en moins au cours de cette période, le nombre d'agents assermentés autorisés demeurant constant (mesure 41).

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

Au T4 de 2012, le nombre de visites électronique au augmenté de 1,2 % par rapport au T3 de 2012 (mesure 46).

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

Les frais d'entretien des routes par kilomètre ont augmenté de 20 % au T4 de 2012 par rapport à la même période l'an dernier. Cette hausse peut s'expliquer par des chutes de neige beaucoup plus abondantes que l'année précédente. Les chutes de neige ont été plus de deux fois plus importantes qu'au T4 de 2011 (mesure 56).

### **Planification des transports**

En moyenne, le nombre total de déplacements à vélo sur les voies cyclables séparées de la rue Laurier durant les journées de travail (du 10 juillet à la fin novembre) a augmenté de 16 % en 2012 par rapport à la même période en 2011 (mesure 61).

## **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 du Bureau du directeur municipal collabore avec tous les secteurs à l'élaboration et à l'amélioration des mesures du rendement, dans l'optique de rehausser le contenu des versions ultérieures du rapport. Par conséquent, le rapport évoluera à mesure que la Ville fera des progrès au chapitre de l'élaboration de l'information sur le rendement et qu'elle donnera suite aux commentaires du Conseil de même qu'aux changements apportés au milieu municipal.

Pour veiller à ce que le rapport demeure pertinent et réponde aux besoins d'information changeants du Conseil, nous vous invitons à nous faire connaître vos commentaires et suggestions. Veuillez communiquer avec Kendall Gibbons, Gestionnaire de programme, Unité de la gestion du rendement et de la planification municipale, Service des programmes et affaires municipales, à [Kendall.Gibbons@Ottawa.ca](mailto:Kendall.Gibbons@Ottawa.ca), 613-580-2424, poste 16131.

Kendall Gibbons

Gestionnaire de programme, Unité de la 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

# Table des matières

## COMITÉ DE L'URBANISME

### 1 Urbanisme

- 1 Mesure 1: Nombre de demandes d'aménagement traitées par trimestre
- 1 Mesure 2: Examen en temps voulu – Pourcentage de demandes de modifications au Règlement de zonage présentées au Conseil municipal traitées en temps opportun
- 2 Mesure 3: Examen en temps voulu – Pourcentage de demandes de délégation de pouvoir au personnel pour lesquelles une décision est prise en temps opportun

### 3 Services du Code du bâtiment

- 3 Mesure 4: Nombre de nouvelles unités résidentielles aménagées par quartier
- 4 Mesure 5 – Figure 1: Nombre de demandes présentées de permis de construire par type de bâtiments (T4 2008 – T4 2012)
- 5 Mesure 5 – Tableau 1 : Nombre de demandes présentées de permis de construire par quartier et type de bâtiments
- 6 Mesure 5 – Figure 2a : Demandes de permis de construire soumises par quartier – maisons
- 6 Mesure 5 – Figure 2b : Demandes de permis de construire soumises par quartier – petits bâtiments
- 7 Mesure 5 – Figure 2c : Demandes de permis de construire soumises par quartier – bâtiments importants
- 7 Mesure 5 – Figure 2d : Demandes de permis de construire soumises par quartier – bâtiments complexes
- 8 Mesure 6 – Pourcentage de demandes déterminées dans les délais prescrits par la loi
- 8 Mesure 7 – Pourcentage des demandes déterminées dans les délais améliorés (approuvés par le Conseil)

## COMITÉ DE L'ENVIRONNEMENT

### 9 Services des déchets solides

- 9 Mesure 8a: Nombre total de tonnes de déchets domestiques recyclés et nombre total de tonnes de déchets domestiques enfouis par trimestre
- 9 Mesure 8b: Nombre total de tonnes de déchets domestique recyclés et nombre total de tonnes de déchets domestiques enfouis en novembre et en décembre
- 10 Mesure 9a: Pourcentage des déchets réacheminés par quartier (bacs bleus et noirs seulement) : immeubles à logements multiples, résidences privées et total
- 10 Mesure 9b: Pourcentage des déchets réacheminés en novembre et décembre (boîtes bleues et noires seulement) : immeubles à logements multiples, résidences privées et total
- 11 Mesure 10a: Pourcentage de déchets réacheminés par trimestre (tous les flux de déchets – en bordure de rue seulement)
- 11 Mesure 10b: Pourcentage de déchets réacheminés en novembre et en décembre (tous les flux de déchets – en bordure de rue seulement)

## **12 Services d'infrastructure**

- 12 Mesure 11: Total des contrats d'asphalte passés en tonnes uniquement pour les projets gérés par la Ville (renouvellement, prolongations, élargissement)
- 12 Mesure 12: Contrats d'asphalte passés en tonnes pour les projets de transport en commun gérés par la Ville
- 12 Mesure 13: Contrats d'asphalte passés en tonnes pour les projets autres que ceux de transport en commun qui sont gérés par la Ville

## **COMITÉ DES FINANCES ET DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE**

### **13 ServiceOttawa**

- 13 Mesure 14: Nombre total d'appels pris par le Centre d'appels
- 13 Mesure 15: Pourcentage des appels pris en 120 secondes ou moins (objectif de 80 %)
- 14 Mesure 16: Dix demandes de service les plus fréquentes, y compris celles faites par le Web (T4 de 2011 par rapport au T4 de 2012)
- 14 Mesure 17: Utilisation du Web à titre de proportion du nombre total de demandes de service
- 15 Mesure 18: Cinq demandes de service les plus fréquentes à ServiceOttawa
- 16 Mesure 19: Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes (ligne 3-1-1)  
*(aucune donnée)*
- 16 Mesure 20: Volume total des opérations du Centre du service à la clientèle  
*(données du T4 non disponibles)*

## **COMITÉ DES SERVICES COMMUNAUTAIRES ET DE PROTECTION**

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

- 17 Mesure 21: Nombre de cas et de bénéficiaires d'Ontario au travail (OT) et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)
- 18 Mesure 22: 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)
- 19 Mesure 23: Nombre moyen de participants aux programmes d'emploi (y compris les ateliers et la présence aux Sections de ressources à l'emploi)
- 19 Mesure 24: Nombre de cas d'Ontario au travail (OT) terminés
- 20 Mesure 25: Nombre moyen de jours entre la demande et la vérification pour Ontario au travail (OT)
- 20 Mesure 26: Pourcentage du nombre de cas d'Ontario au travail (OT) ayant un revenu d'emploi

### **21 Services des incendies**

- 21 Mesure 27: Nombre d'incidents où le Service des incendies est intervenu
- 21 Mesure 28: Nombre de blessures et de décès liés à des incendies chez des particuliers
- 22 Mesure 29: Volume moyen d'appels par mois

### **23 Logement social et Gestion des refuges**

- 23 Mesure 30: Moyenne des taux d'occupation des lits dans les refuges
- 23 Mesure 31: Pourcentage des particuliers et des familles en attente d'un logement social qui ont été placés

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

- 24 Mesure 32: Nombre de participants à des programmes accrédités par 1 000 habitants
- 24 Mesure 33: Nombre de participants et de places disponibles dans les programmes accrédités
- 25 Mesure 34: Taux de participation aux programmes

### **26 Services des règlements municipaux**

- 26 Mesure 35: Volume total d'appels par trimestre
- 26 Mesure 36: Volume d'appels par trimestre pour les quatre types d'appels les plus fréquents

### **27 Service paramédic d'Ottawa**

- 27 Mesure 37: Total des interventions des véhicules par trimestre (2010–2012)
- 27 Mesure 38: Délai d'intervention T0-T4 dans le 90e centile (entre la réception de l'appel et l'arrivée sur les lieux)
- 28 Mesure 39: Comparaison entre les délais d'intervention et le volume d'appels

## **COMMISSION DES SERVICES POLICIERS**

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

- 29 Mesure 40: Nombre d'appels de service – toutes les priorités
- 29 Mesure 41: Nombre d'infractions au *Code criminel* traitées par policier
- 30 Mesure 42: Délai de réponse aux appels de première priorité (*aucune donnée*)
- 30 Mesure 43: Appels d'urgence concernant des services (première priorité) (*aucune donnée*)
- 31 Mesure 44: Heures de service (demandes des citoyens nécessitant une intervention mobile)

## **CONSEIL DES SERVICES DE BIBLIOTHÈQUE**

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

- 32 Mesure 45: Nombre de mises en circulation par personne (Bibliothèque)
- 32 Mesure 46: Nombre de visites électroniques par habitant (Bibliothèque)



## **COMMISSION DU TRANSPORT EN COMMUN**

### **33 Services du parc automobile**

- 33 Mesure 47: Frais de fonctionnement par kilomètre (\$) – camions d’incendie et ambulances
- 33 Mesure 48: Frais de fonctionnement par kilomètre (\$) – autres véhicules (légers et lourds)
- 34 Mesure 49: Consommation de carburant en litres – camions d’incendie et ambulances
- 34 Mesure 50: Consommation de carburant en litres – autres véhicules (légers et lourds)
- 35 Mesure 51: Frais de carburant par kilomètre – camions d’incendie et ambulances
- 35 Mesure 52: Frais de carburant par kilomètre – autres véhicules (légers et lourds)
- 36 Mesure 53: Nombre de véhicules
- 36 Mesure 54: Nombre moyen de kilomètres parcourus par véhicule – camions incendie et ambulances
- 37 Mesure 55: Nombre moyen de kilomètres parcourus par véhicule – autres véhicules légers et lourds

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

- 38 Mesure 56: Frais d’entretien des routes par kilomètre
- 38 Mesure 57: Nombre d’appels au Centre d’appels 3-1-1 à propos des routes
- 39 Mesure 58: Frais d’entretien des trottoirs et sentiers par kilomètre
- 39 Mesure 59: Nombre d’appels au Centre d’appels 3-1-1 à propos des trottoirs et des sentiers

### **40 Planification des transports**

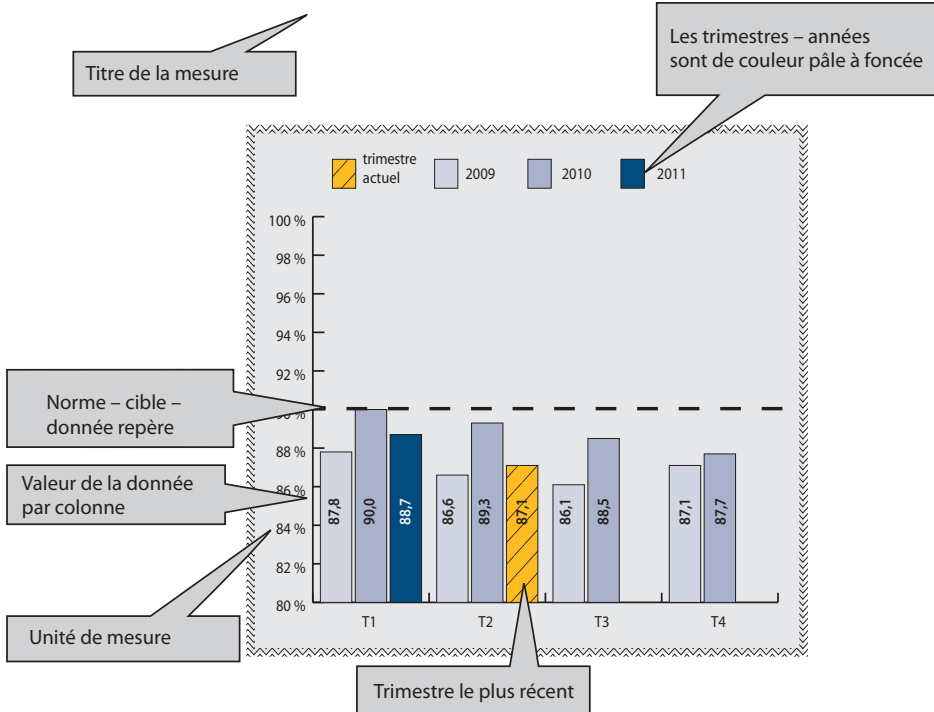
- 40 Mesure 60: Tendances en matière de cyclisme – Comptage automatisé
- 41 Mesure 61: Voies réservées aux cyclistes de la rue Laurier – chiffres mensuels de 2011 et 2012
- 41 Mesure 62: Avenue Laurier par rapport aux autres voies (déplacements en semaine pour le T4)

### **42 Définitions ou notes explicatives**

# Comment lire les graphiques

Les graphiques dans ce document sont sélectionnés pour illustrer le rendement de la Ville d’Ottawa dans les secteurs de service choisis au Conseil municipal. Les résultats du trimestre le plus récent disponible sont affichés par rapport aux résultats des années et trimestres précédents. Le plus récent trimestre est affiché hachuré en couleur dorée pour identification immédiate. Les années et trimestres précédents sont répartis de bleu pâle à bleu foncé et de la période la plus éloignée à la plus récente. Les données numériques que représentent les colonnes apparaissent à l’intérieur ou au dessus de chaque colonne. Dans la mesure du possible, le rendement en fonction d’une norme de service approuvée ou d’une norme reconnue de l’industrie est indiqué par une ligne discontinue.

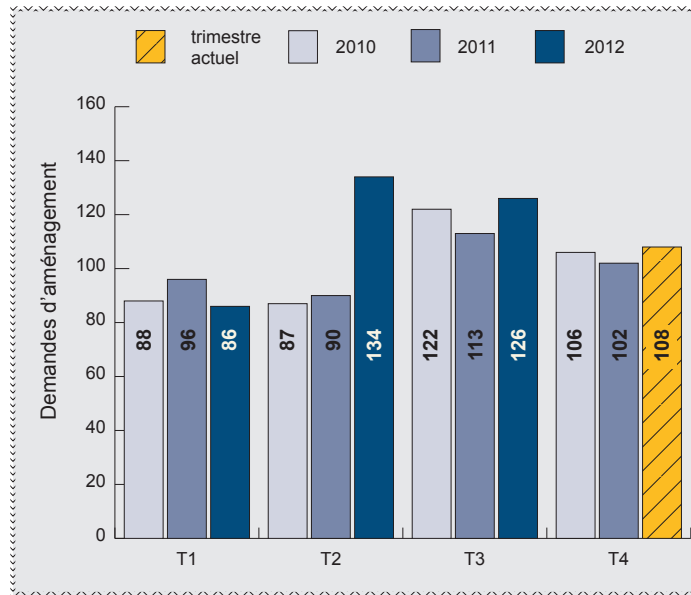
Mesure X: Nom de la mesure présentée



Le texte sous le graphique ou à côté décrit les éléments qui ont influencé les résultats déclarés du plus récent trimestre. Pour certains graphiques, divers termes sont définis dans la section « Définitions ou Notes explicatives » à la page 42.

## Urbanisme

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



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

Les résultats du T4 de 2012, bien qu'inférieurs à ceux du trimestre précédent, ont augmenté de 6 % par rapport au T4 de 2011, et de 2 % par rapport au T4 de 2010. Ce résultat est légèrement supérieur à la moyenne de 107,2 demandes du T4 des cinq années précédentes. Divers facteurs peuvent influencer sur ces résultats, notamment les délais

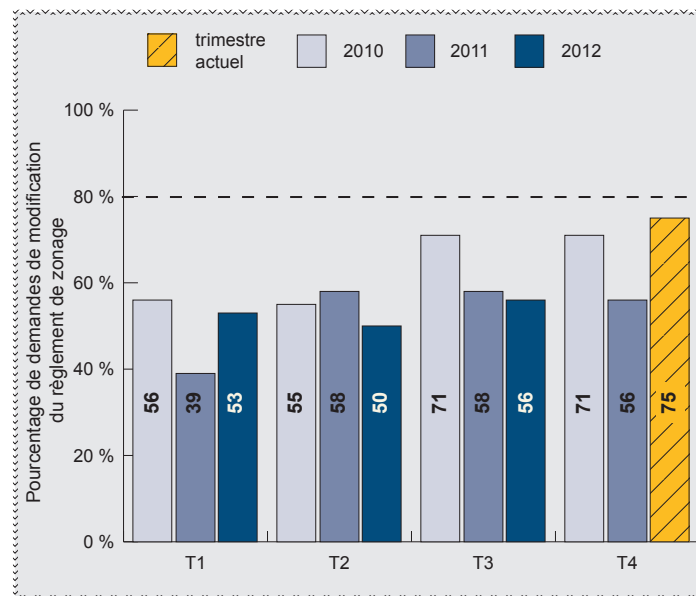
de réponse des organismes externes, le moment où le conseiller et le demandeur se mettent d'accord et le temps requis pour résoudre la question.

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

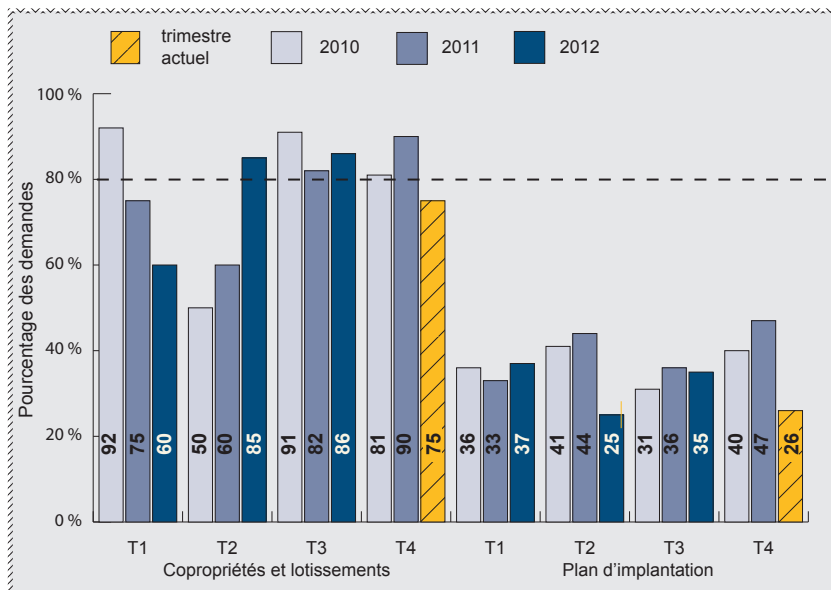
Ce graphique indique le pourcentage des demandes de modification du Règlement de zonage qui sont présentées au Conseil municipal à la date cible ou avant cette date. L'objectif est d'obtenir une décision du Conseil dans les 120 jours dans 80 % des cas, comme le prévoit la *Loi sur l'aménagement du territoire*.

Les résultats du T4 de 2012, bien qu'ils aient été inférieurs à la cible, affichent un niveau sans précédent, le Conseil municipal ayant pris une décision en temps opportun dans 75 % des cas en 2012. Manquant d'à peine 5 %, l'objectif visé, le

T4 de 2012 s'avère le plus fécond des cinq dernières années. Treize pour cent des demandes dépassaient de plus de 30 jours la cible. 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.



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



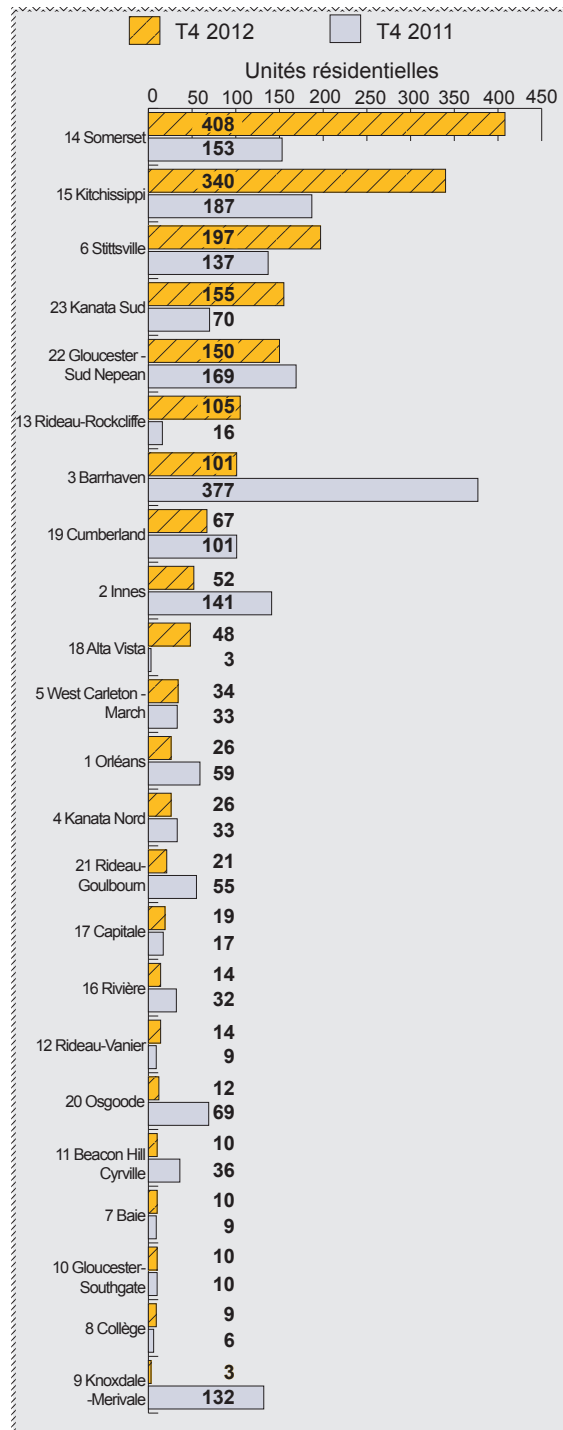
L'objectif, dans le cas des demandes visant des lotissements ou des copropriétés, est de respecter les délais indiqués dans la *Loi sur l'aménagement du territoire*, une décision devant être prise dans les 180 jours dans 80 % des cas. Comme le nombre de cas à traiter est restreint et que les procédures sont semblables, les demandes sont combinées. Les résultats du T4 de 2012 ont raté la cible de 5 %.

Selon le degré de complexité des demandes de contrôle de plan de site et le niveau de consultation publique à assurer, ces demandes sont assujetties à différents délais et instances d'approbation (une description figure à la section des définitions à la page 42).

Le but est de rendre une décision au plus tard à la date cible dans 80 % des cas. Pour les demandes dont l'examen est délégué au personnel, on respecte généralement les délais établis. Toutefois, pour le T4 de 2012, les demandes de contrôle de plans de site déléguées au personnel ont fait l'objet d'une approbation respectant la cible dans 33 % des cas. Le volume plus élevé de demandes plus complexes d'approbation de gestionnaire (87 %) a eu une incidence sur ce résultat, puisqu'il a fallu y consacrer plus de temps pour régler les questions.

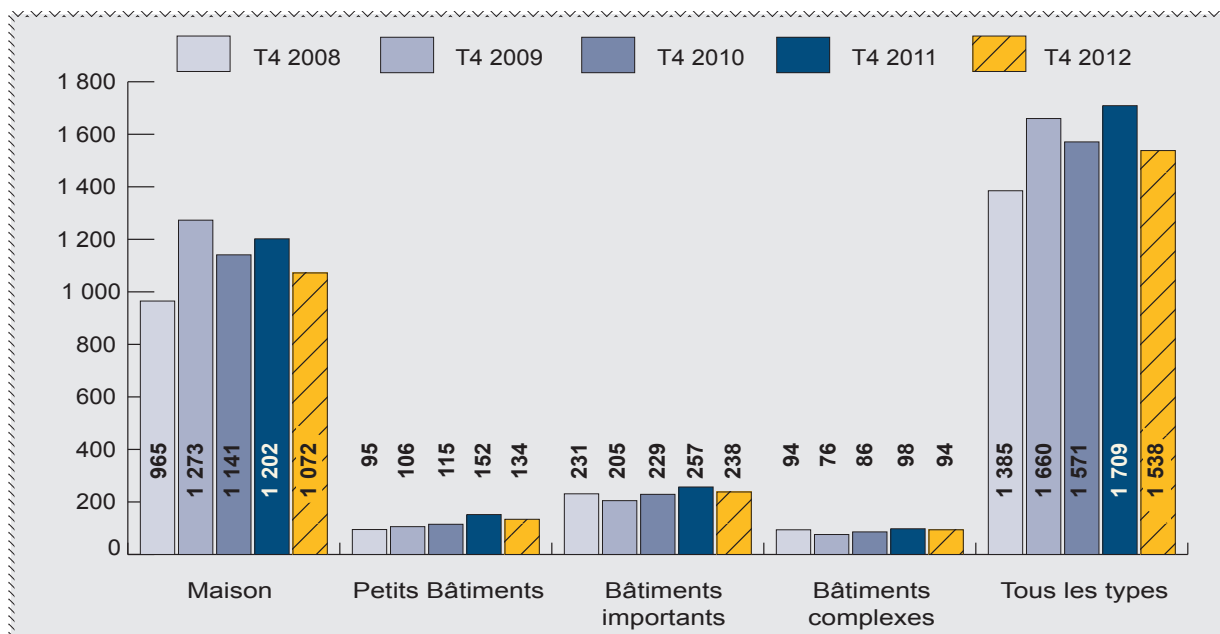
## Services du Code du bâtiment

Mesure 4: Nombre de nouvelles unités résidentielles aménagées par quartier



Cet indicateur économique rend compte des activités de l'industrie de la construction et des conditions du marché; il sert à constater où il y a croissance. Par rapport au T4 de 2011, le nombre de logements neufs a légèrement baissé au T4 de 2012, passant de 1 854 à 1 831. La plupart des logements neufs ont été bâtis dans les quartiers 14 (Somerset - 408), 15 (Kitchissippi - 340) et 6 (Stittsville - 197), suivis des quartiers 23 (Kanata-Sud - 155) et 22 (Gloucester-Nepean-Sud - 150). Les nouvelles habitations unifamiliales ont été en grande partie construites en banlieue alors que les maisons en rangée ont été en grande partie bâties dans les quartiers 6, 22 et 23. Les habitations construites dans les quartiers 13 (Rideau-Rockcliffe), 14 (Somerset) et 15 (Kitchissippi) constituent en majeure partie des appartements ou des condominiums. La baisse du nombre de logements neufs la plus notable a été observée dans les quartiers 3 (Barrhaven) et 9 (Knoxdale-Merivale), lequel avait enregistré une hausse du nombre d'immeubles à appartements au T4 de 2011.

**Mesure 5 – Figure 1 : Nombre de demandes présentées de permis de construire par type de bâtiments (T4 2008 – T4 2012)**



La figure 1 ci-dessus décrit l'activité en construction par catégorie de bâtiments, conformément au *Code du bâtiment de l'Ontario* (maisons, petits bâtiments, bâtiments importants et bâtiments complexes). Au T4 de 2012, le nombre total de demandes présentées pour examen et traitement a diminué d'environ 10 per cent comparativement au même trimestre en 2011. Ce résultat est attribuable au nombre moins élevé de demandes relatives aux bâtiments résidentiels, et plus particulièrement à une baisse du nombre de demandes concernant les maisons produites en série (maisons unifamiliales et jumelées bâties en série dans les nouvelles banlieues).

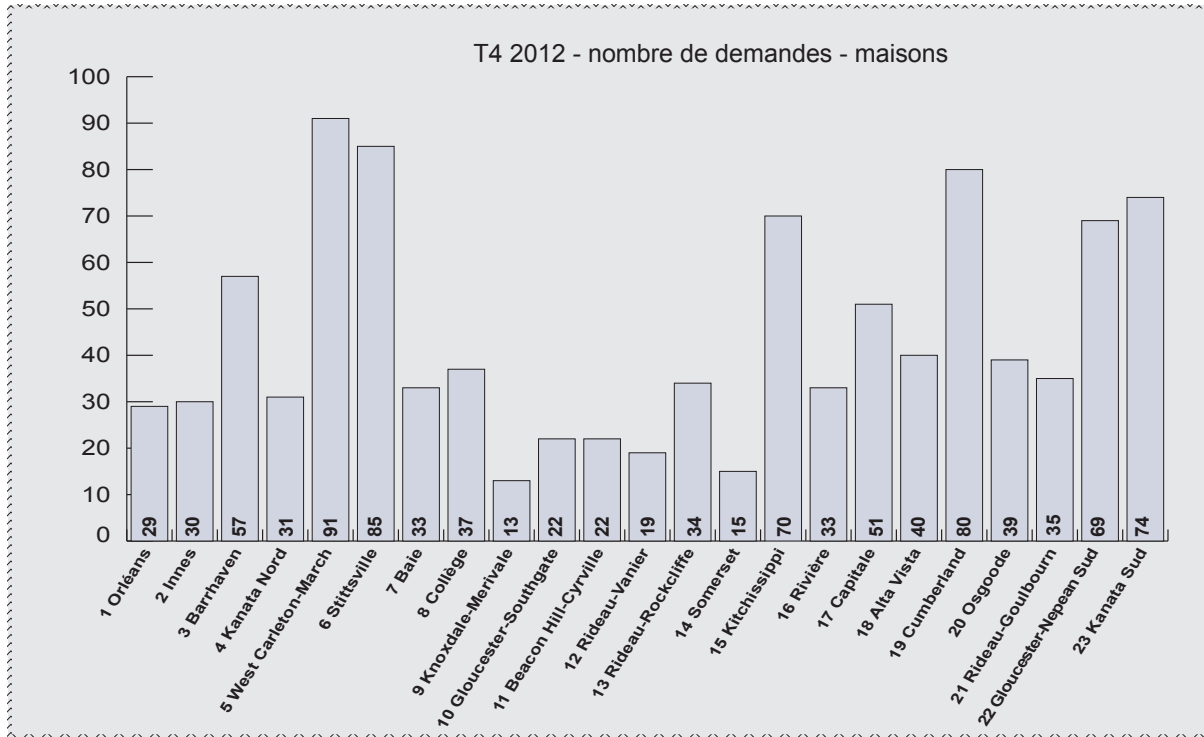
Le tableau de la page 5 décrit le nombre de demandes présentées par rapport au nombre de logements neufs par quartier avec une distinction entre les tendances de la croissance résidentielle, de la rénovation, de l'aménagement locatif et de la construction industrielle, commerciale et/ou institutionnelle. Les valeurs sont nettes (nouvelles habitations moins les habitations démolies).

La figure 2 (a, b, c, d) aux pages 6 et 7 compare schématiquement pour chaque catégorie. Au T4 de 2012, l'activité de construction dans les quartiers 5 (West Carleton-March) et 6 (Stittsville-Kanata-ouest) concernait surtout les habitations unifamiliales en rangées, tandis que les quartiers 12 (Rideau-Vanier) et 14 (Somerset) ont surtout connu un nombre important de projets de rénovation et d'altérations intérieures et extérieures. Les altérations intérieures des immeubles commerciaux et institutionnels ont surtout été effectuées dans les quartiers 12 (Rideau-Vanier) et 18 (Alta-Vista), alors que les altérations extérieures et les projets de rénovation ont surtout eu lieu dans des immeubles à bureaux du quartier 14 (Somerset).

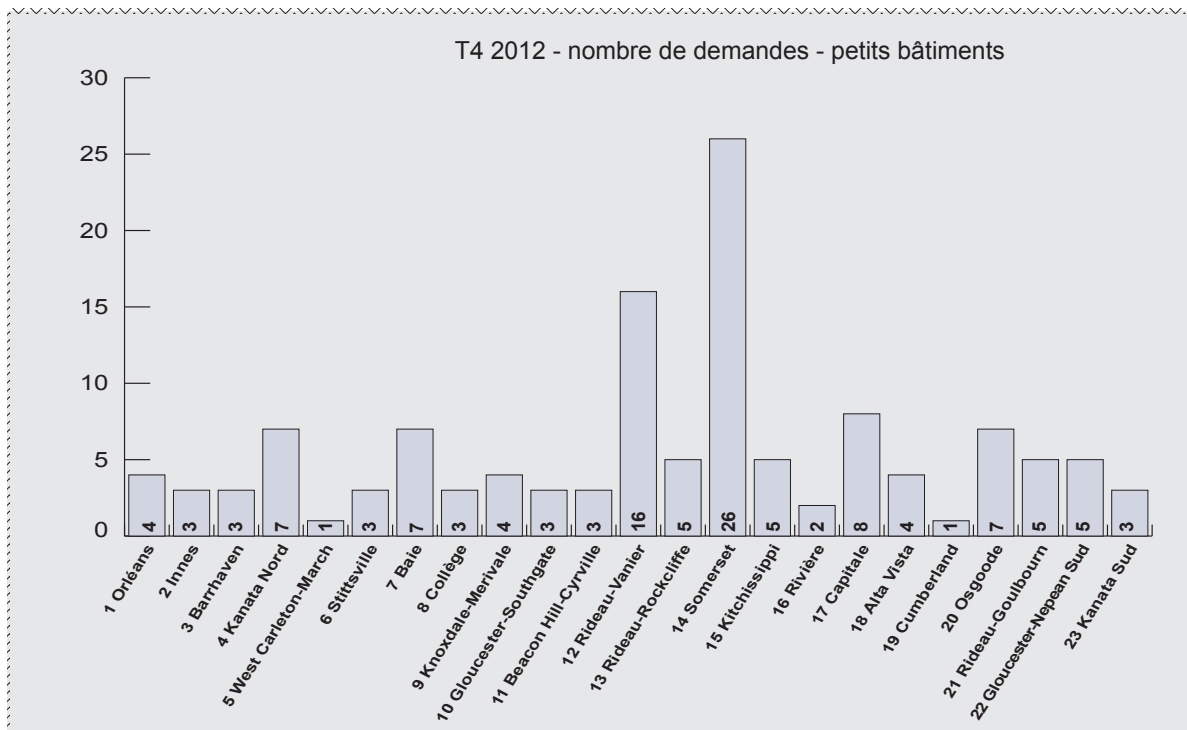
**Mesure 5 – Tableau 1 : Nombre de demandes présentées de permis de construire par quartier et type de bâtiments**

Permis de construire (construction et démolition)	Nombre de demandes de permis présentées pendant le T4 2012				Nombre de nouveaux logements aménagés pendant le T4 2012			
	Quartiers	Maison	Petits bâtiments	Bâtiments importants	Bâtiments complexes	Maison	Petits bâtiments	Bâtiments importants
1 Orléans	29	4	11	1	26	0	0	0
2 Innes	30	3	4	0	49	0	0	0
3 Barrhaven	57	3	10	0	101	0	0	0
4 Kanata Nord	31	7	9	0	26	0	0	0
5 West Carleton-March	91	1	2	0	32	0	0	0
6 Stittsville	85	3	5	0	183	14	0	0
7 Baie	33	7	9	7	0	1	0	0
8 Collège	37	3	17	3	2	0	0	0
9 Knoxdale-Merivale	13	4	11	0	3	0	0	0
10 Gloucester-Southgate	22	3	14	0	9	0	0	0
11 Beacon Hill-Cyrville	22	3	9	2	1	4	2	0
12 Rideau-Vanier	19	16	24	13	3	1	6	4
13 Rideau-Rockliffe	34	5	10	5	1	23	0	74
14 Somerset	15	26	20	39	2	18	388	0
15 Kitchissippi	70	5	7	4	21	12	279	0
16 Rivière	33	2	10	3	10	1	0	0
17 Capitale	51	8	7	9	1	12	0	0
18 Alta Vista	40	4	30	4	0	32	11	0
19 Cumberland	80	1	3	1	66	0	0	0
20 Osgoode	39	7	2	0	11	0	0	0
21 Rideau-Goulbourn	35	5	2	0	14	0	0	0
22 Gloucester-Nepean Sud	69	5	7	1	149	0	0	0
23 Kanata Sud	74	3	7	0	155	0	0	0

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

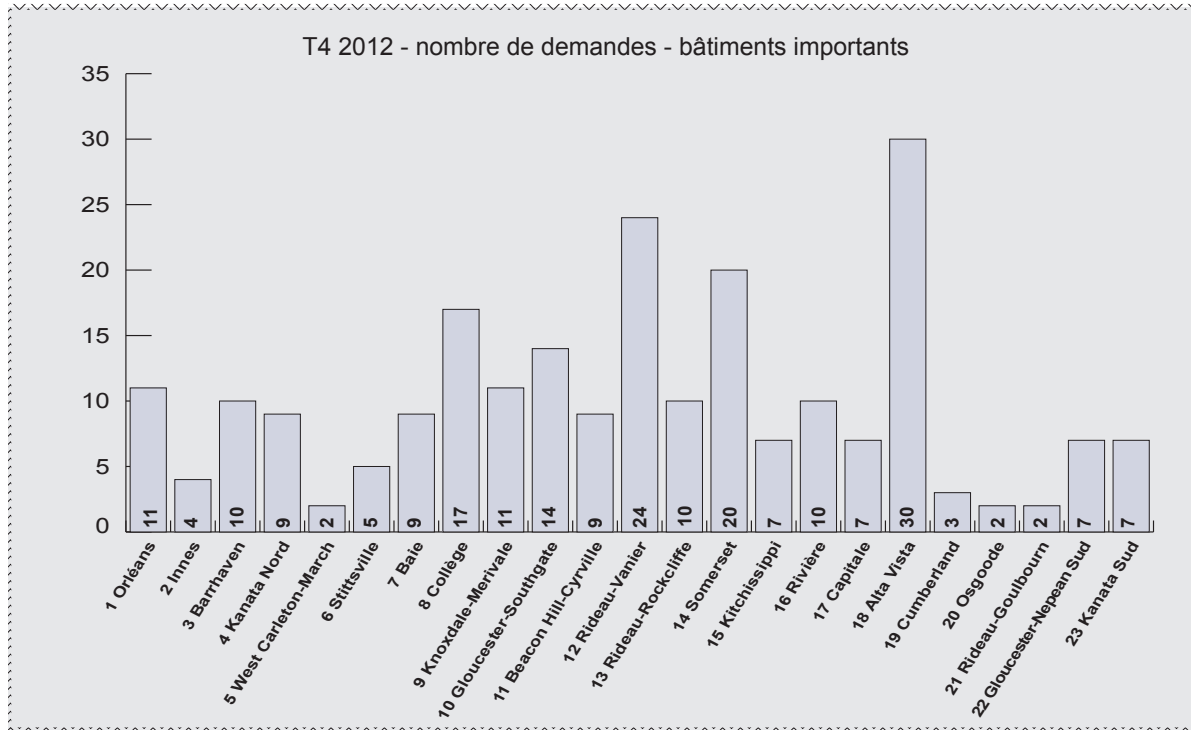


**Mesure 5 – Figure 2b : Demandes de permis de construire soumises par quartier – petits bâtiments**

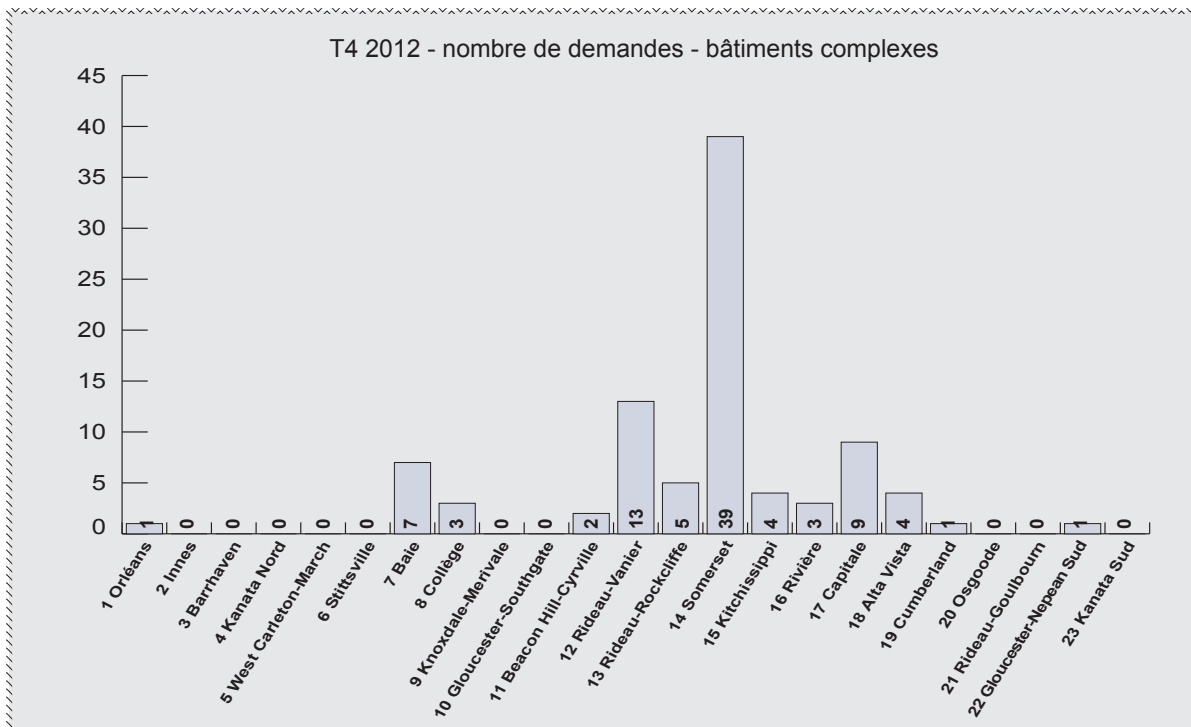




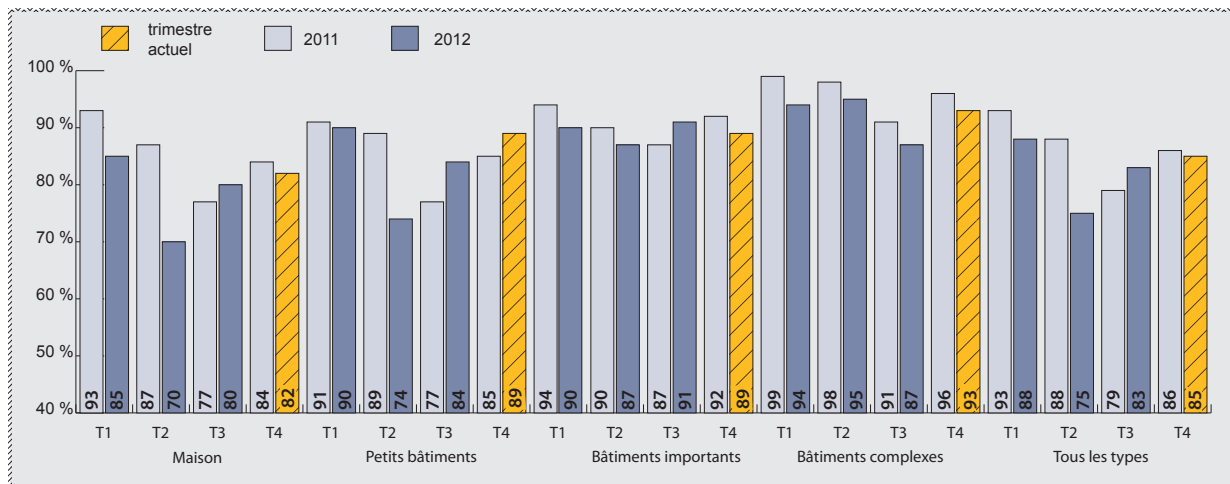
**Mesure 5 – Figure 2c : Demandes de permis de construire soumises par quartier – bâtiments importants**



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

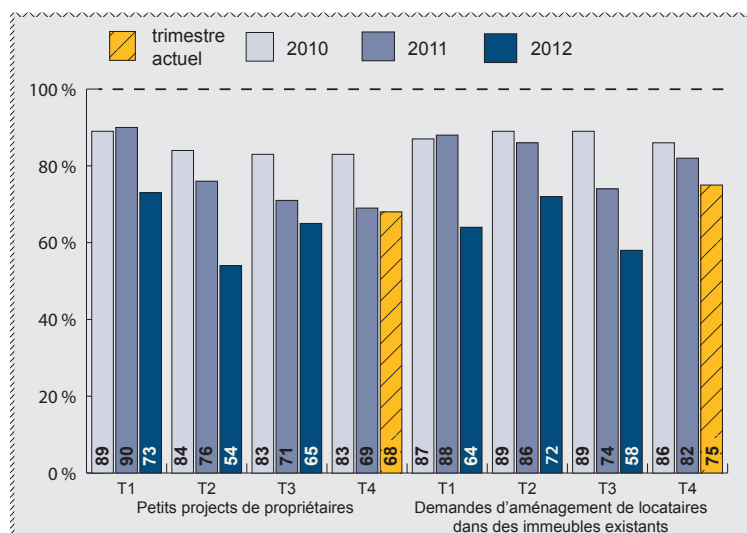


### Mesure 6 : Pourcentage de demandes déterminées dans les délais prescrits par la loi



Le rendement de la Direction en matière de respect des délais établis par la loi pour toutes les catégories de bâtiments a été de 85 % dans l'ensemble du T4 de 2012, soit une baisse de 1 % par rapport au T4 de 2011. La Direction a connu une amélioration des délais pour les petits bâtiments, avec une faible diminution sur le plan des délais pour les maisons et les bâtiments importants et complexes. En règle générale, la Direction parvient à mieux respecter les délais prévus par la loi au cours du dernier trimestre d'une année donnée, une tendance qui s'est confirmée en 2012.

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

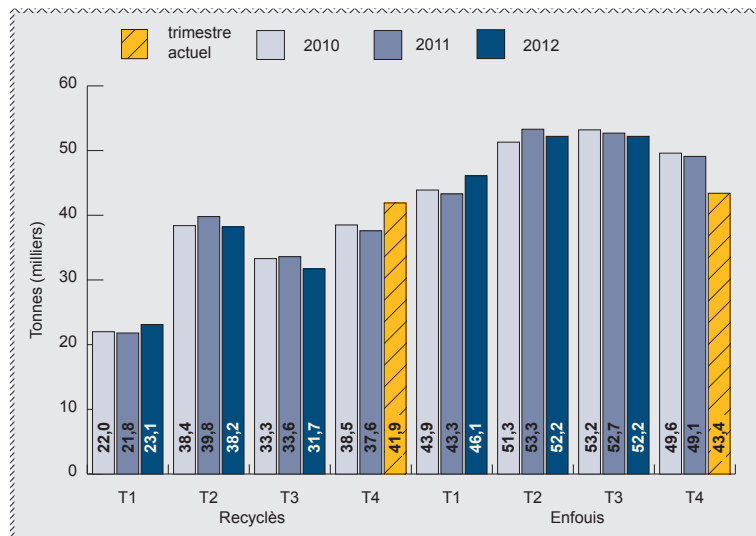


Si le rendement de la Direction en matière de respect des délais pour les petits projets de propriétaires fonciers et les aménagements des locataires n'a cessé de diminuer d'un trimestre à l'autre depuis 2011, ces deux secteurs se sont ressaisis au T4 de 2012, progressant de 3 % et 17 % respectivement par rapport au T3 de 2012. La baisse du rendement du T4 de 2011 par rapport à celui de 2011 s'explique par différents facteurs : surcharges de travail liées à de grands projets de construction (par ex.,

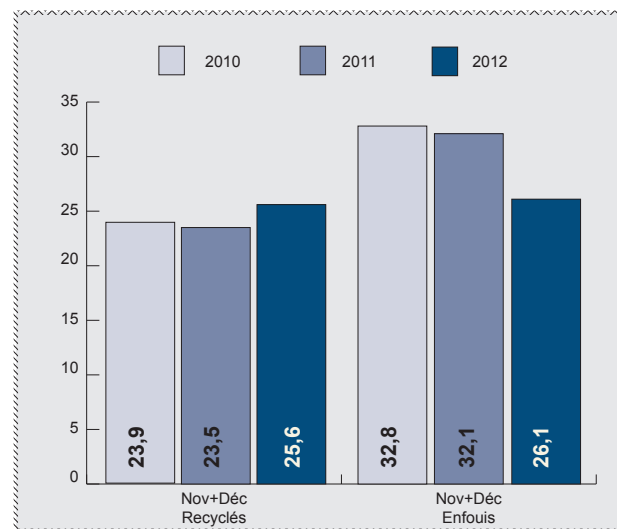
Parc Lansdowne, TLR, projets fédéraux); contrôles et inspections obligatoires devant primer; nouvelles modifications au *Code du bâtiment* (nouvelles normes en matière d'économie d'énergie); et délais supplémentaires requis pour examiner les demandes proposant de nouvelles solutions (nouveaux matériaux, techniques, etc.).

## Services des déchets solides

### Mesure 8a : Nombre total de tonnes de déchets domestiques recyclés et nombre total de tonnes de déchets domestiques enfouis par trimestre



### Mesure 8b : Nombre total de tonnes de déchets domestique recyclés et nombre total de tonnes de déchets domestiques enfouis en novembre et en décembre



Les graphiques 8a et 8b représentent le nombre global de tonnes de déchets résidentiels recueillis.

**Note importante : Le 29 octobre dernier, la Ville a adopté de nouveaux services de collecte des déchets en bordure de rue : collecte hebdomadaire de matières biologiques, collecte de déchets toutes les deux semaines et collecte des produits de recyclage en alternance.**

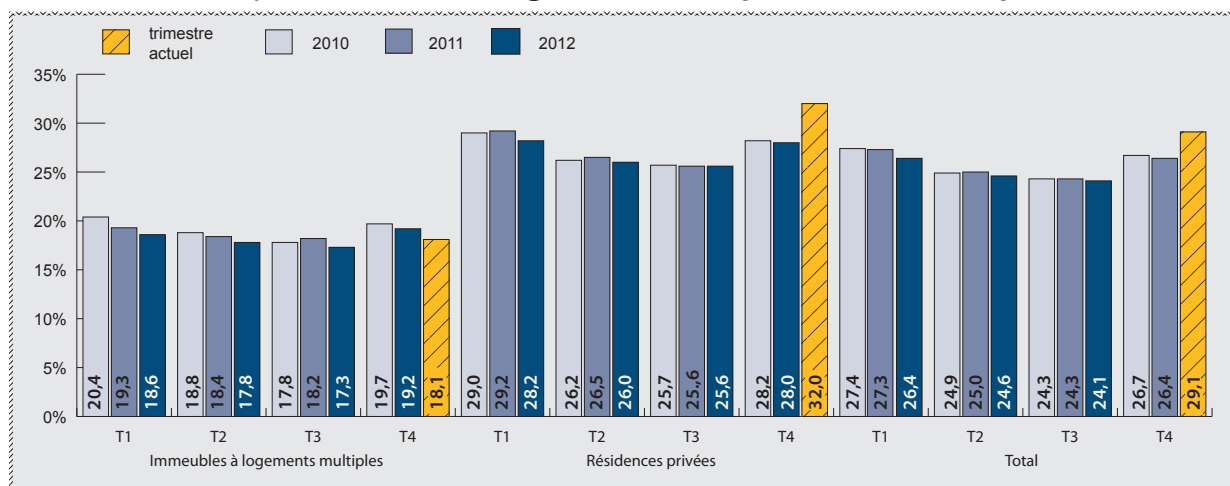
En comparant le T4 de 2011 au T4 de 2012, on constate une diminution de 1,5 % de la quantité totale de déchets recueillis. Le nombre total de tonnes est passé de 86 655 à 85 335 tonnes.

Le nombre de tonnes recueillies pour le recyclage (bacs bleu et noir, feuilles et résidus de jardinage, matières du bac vert) a augmenté de 11,5 % entre le T4 de 2011 et le T4 de 2012, passant de 37 605 tonnes à 41 935 tonnes.

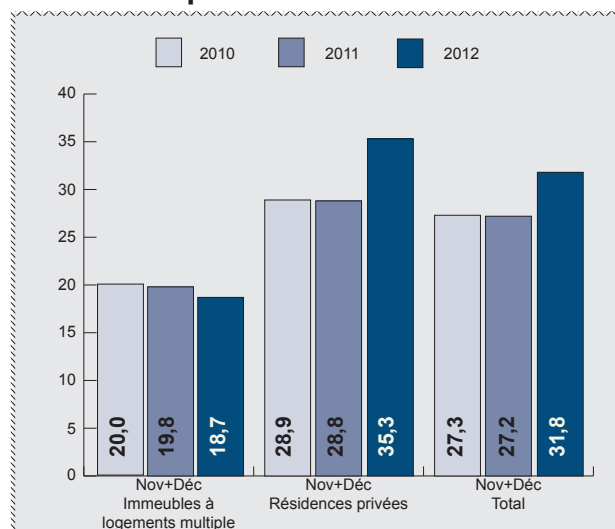
Le ramassage des déchets ménagers toutes les deux semaines peut expliquer l'augmentation des matières biologiques et le maintien de la tendance à la hausse de la collecte des bacs bleus. Le nombre de tonnes dans les bacs noirs n'a cessé de baisser au T4, au cours des trois dernières années.

Au total, la quantité de déchets enfouis au T4 de 2012 a diminué de 11,5 % par rapport au T4 de 2011, passant de 49 050 à 43 400 tonnes.

### Mesure 9a: Pourcentage des déchets réacheminés par quartier (bacs bleus et noirs seulement) : immeubles à logements multiples, résidences privées et total



### Mesure 9b : Pourcentage des déchets réacheminés en novembre et décembre (boîtes bleues et noires seulement) : immeubles à logements multiples, résidences privées et total



Les graphiques 9a et 9b indiquent le taux de réorientation des matières des bacs bleu et noir par type de collecte résidentielle (collecte aux immeubles à appartements contre collecte aux résidences privées).

**Note importante : Le 29 octobre dernier, la Ville a adopté de nouveaux services de collecte des déchets en bordure de rue : collecte hebdomadaire de matières biologiques, collecte de déchets toutes les deux semaines et collecte des produits de recyclage en alternance.**

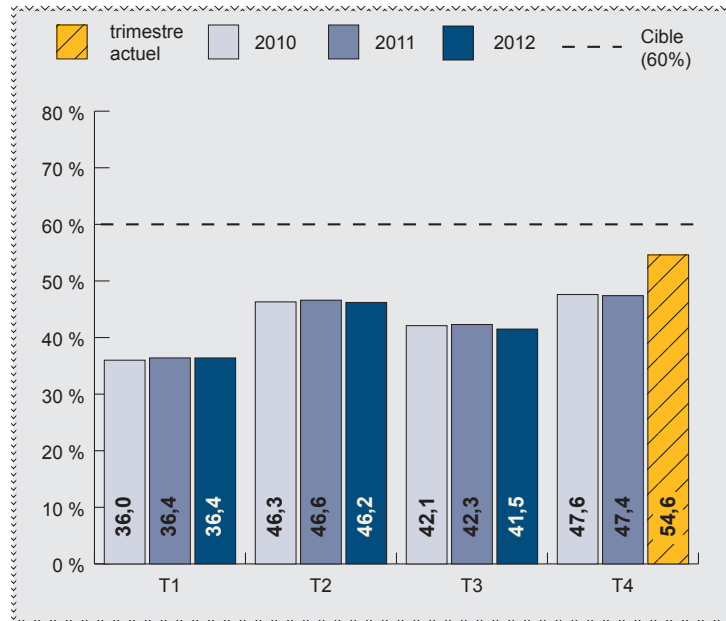
Le taux de réorientation des matières des bacs bleu et noir des résidences privées s'est considérablement accru,

passant de 28 % au T4 de 2011 à 32 % au T4 de 2012. Quant à celui des immeubles à appartements, il a chuté, passant de 19,2 % au T4 de 2011 à 18,1 % au T4 de 2012.

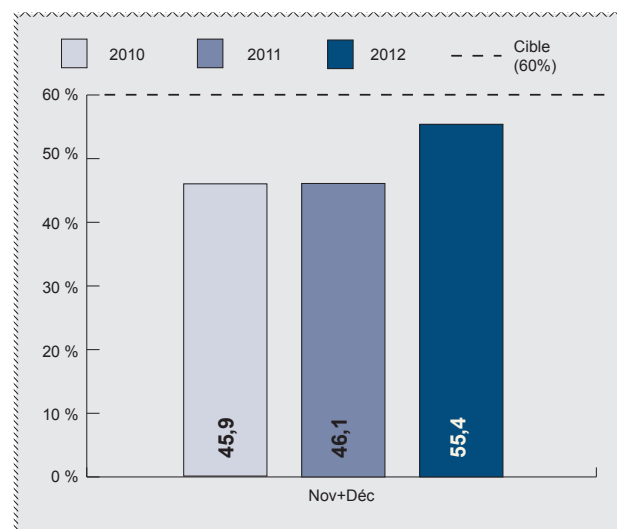
Dans les immeubles à logements multiples, le taux de réorientation des matières ramassées a subi les effets négatifs de l'augmentation de 5,7 %, soit 565 tonnes, du volume de déchets collecté, la quantité de matières des bacs bleu et noir ayant diminué de 1,4 %. Le transfert de certains points de ramassage communs de la collecte aux résidences privées à la collecte aux immeubles à appartements aura une incidence sur la hausse des déchets des immeubles à appartements.

Le volume des matières déposées dans les bacs noirs des résidences privées a progressé de 1,9 %. Cette hausse s'explique notamment par l'augmentation considérable des matières des bacs bleus, qui a été en partie contrebalancée par la baisse continue des matières des bacs noirs au T4. La composition des matières déposées dans les bacs noirs continue d'évoluer, le volume de papier journal ayant reculé de 8,4 % entre le T4 de 2011 et le T4 de 2012.

**Mesure 10a : Pourcentage de déchets réacheminés par trimestre (tous les flux de déchets – en bordure de rue seulement)**



**Mesure 10b : Pourcentage de déchets réacheminés en novembre et en décembre (tous les flux de déchets – en bordure de rue seulement)**



Les graphiques 10a et 10b représentent les taux de réacheminement de tous les flux de déchets (bacs bleu et noir, feuilles et résidus, de jardinage, matières biologiques) recueillis en bordure de rue.

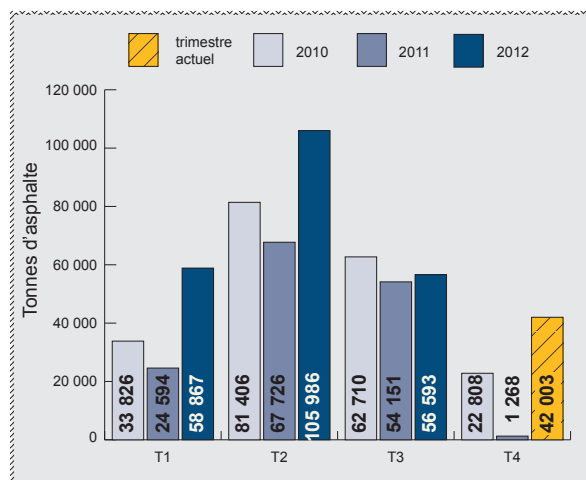
**Note importante : Le 29 octobre dernier, la Ville a adopté de nouveaux services de collecte des déchets en bordure de rue : collecte hebdomadaire de matières biologiques, collecte de déchets toutes les deux semaines et collecte des produits de recyclage en alternance.**

Le taux global de réorientation des déchets des résidences privées a augmenté, passant de 47,4 % au T4 de 2011 à 54,6 % au T4 de 2012. La collecte des déchets toutes les deux semaines peut avoir contribué à réduire de 15,9 % le volume de déchets des résidences privées, qui a baissé de 39 195 à 32 975 tonnes entre le T4 de 2011 et le T4 de 2012.

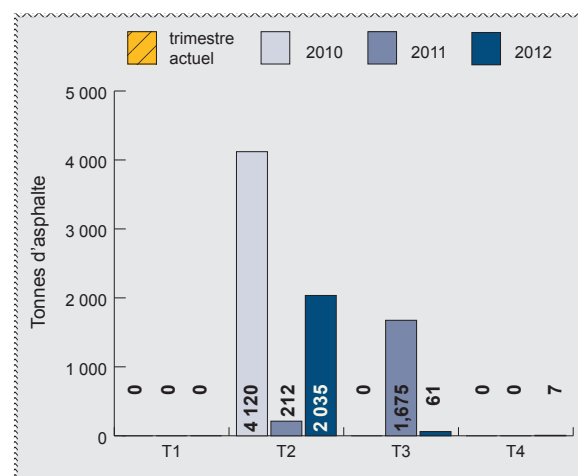
Le volume de matières biologiques ramassées a fait un bond de 20,3 %, passant de 20 020 à 24 090 tonnes entre le T4 de 2011 et le T4 de 2012.

## Services d'infrastructure

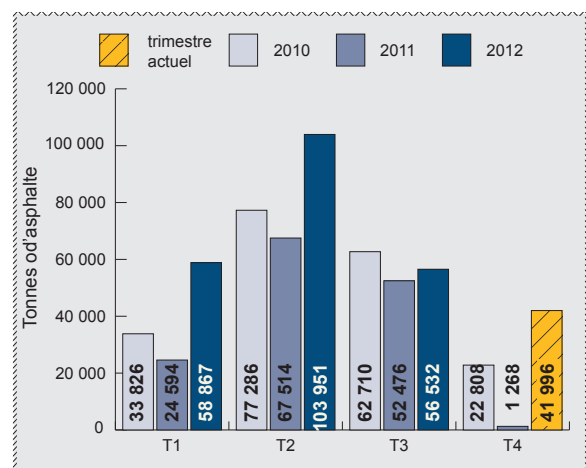
**Mesure 11 : Total des contrats d'asphalte passés en tonnes uniquement pour les projets gérés par la Ville (renouvellement, prolongations, élargissement)**



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



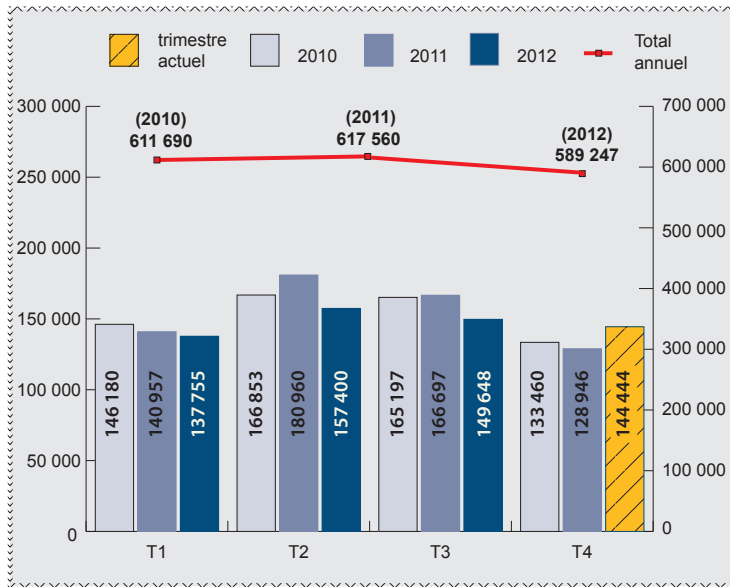
**Mesure 13 : Contrats d'asphalte passés en tonnes pour les projets autres que ceux de transport en commun qui sont gérés par la Ville**



L'octroi d'un important contrat (resurfaçage de l'asphalte sur la rue Galetta Side) représente approximativement 35 000 tonnes. Le reste est conforme à la moyenne saisonnière.

## ServiceOttawa

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



Le Centre d'appels a traité 144 444 appels au T4 de 2012, soit une progression de 12 % comparativement au T4 de 2011.

Même si les demandes d'information ont baissé au cours de cette période, les demandes de service ont considérablement augmenté à la suite des modifications apportées au programme de Collecte des déchets solides en octobre dernier. Les catégories de services les plus sollicitées concernaient les calendriers de collecte, les demandes de bacs

de recyclage et de bacs de matières biologiques et les demandes particulières.

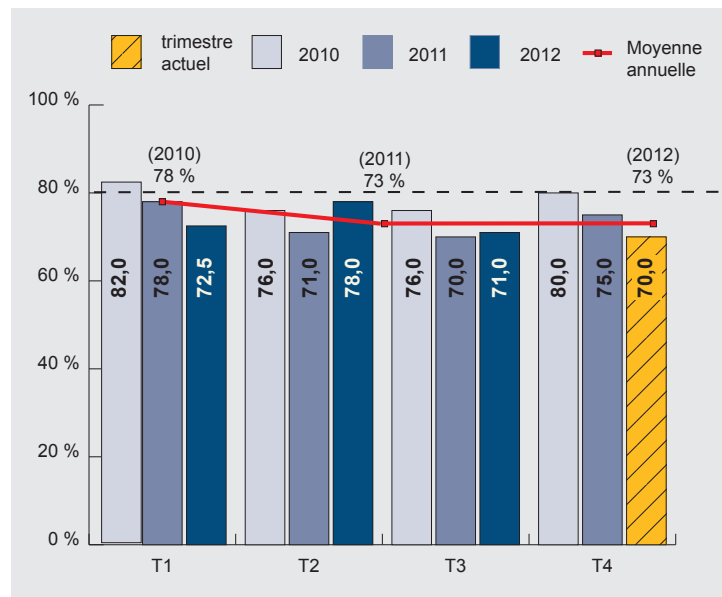
Le nombre d'appels a chuté de 3 % par rapport au T3 de 2012, principalement en raison de la baisse des demandes d'information, tandis que les demandes de service ont augmenté, compte tenu du programme de Collecte des déchets solides.

### Mesure 15 : Pourcentage des appels pris en 120 secondes ou moins (objectif de 80 %)

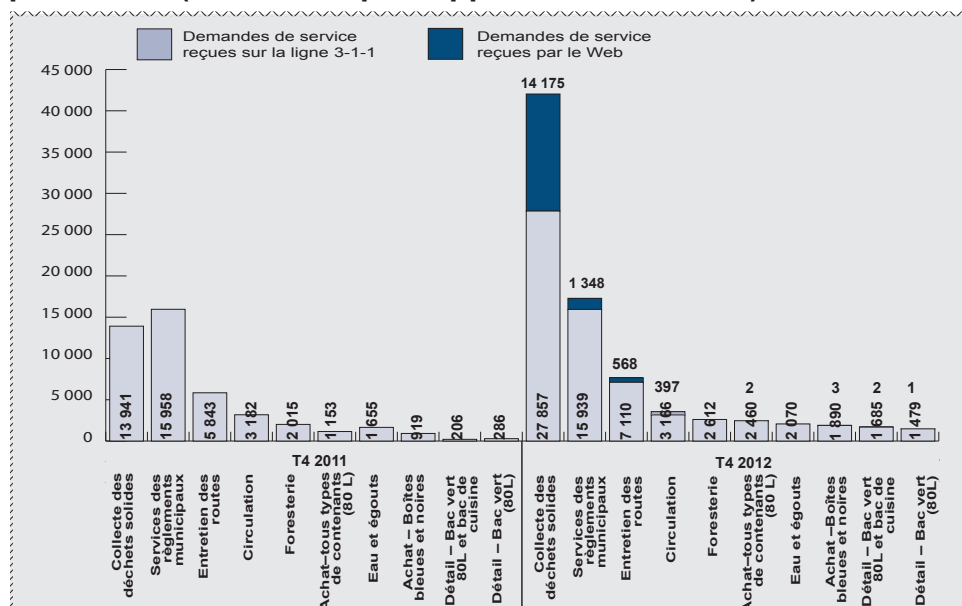
Dans 70 % des cas, les appels ont été pris en moins de 120 secondes au T4 de 2012, ce qui représente une baisse de 5 % par rapport au T4 de 2011.

Le niveau de service a subi les effets de la hausse des volumes d'appels observée à la suite du lancement du nouveau programme de Collecte des déchets en octobre dernier.

Il s'agit d'une baisse de 1 % par rapport au T3 de 2012.



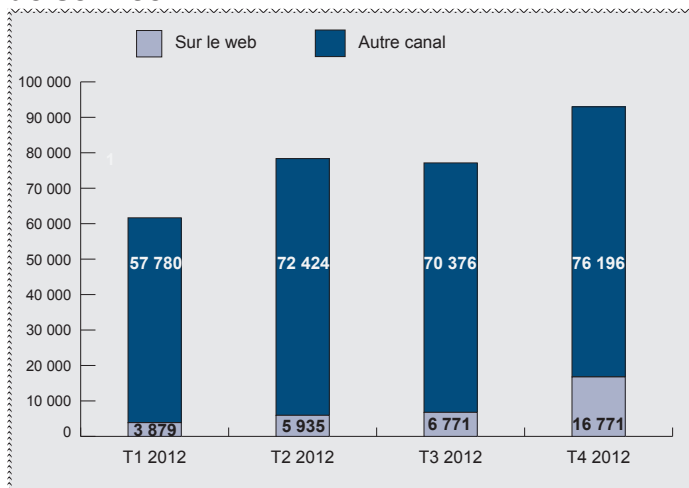
**Mesure 16 : Dix demandes de service les plus fréquentes, y compris celles faites par le Web (T4 de 2011 par rapport au T4 de 2012)**



Les demandes de service dans les dix catégories les plus fréquentes ont augmenté de 37 633 soit 83 % au T4 de 2012, par rapport à la même période en 2011. Cette hausse est largement imputable aux demandes concernant les calendriers de collecte des déchets solides et les demandes particulières à la suite du lancement du programme de collecte de déchets solides.

Parmi toutes les demandes présentées au T3, 16 496 ont été effectuées sur le réseau Web libre-service de la Ville au lancement de la fonction demande de service en ligne le 1er février 2012. Jusqu'à présent, cette fonction est le plus souvent utilisée pour les demandes de service relatives à la collecte des déchets solides. demandes de service relatives à la collecte des déchets.

**Mesure 17: Utilisation du Web à titre de proportion du nombre total de demandes de service**

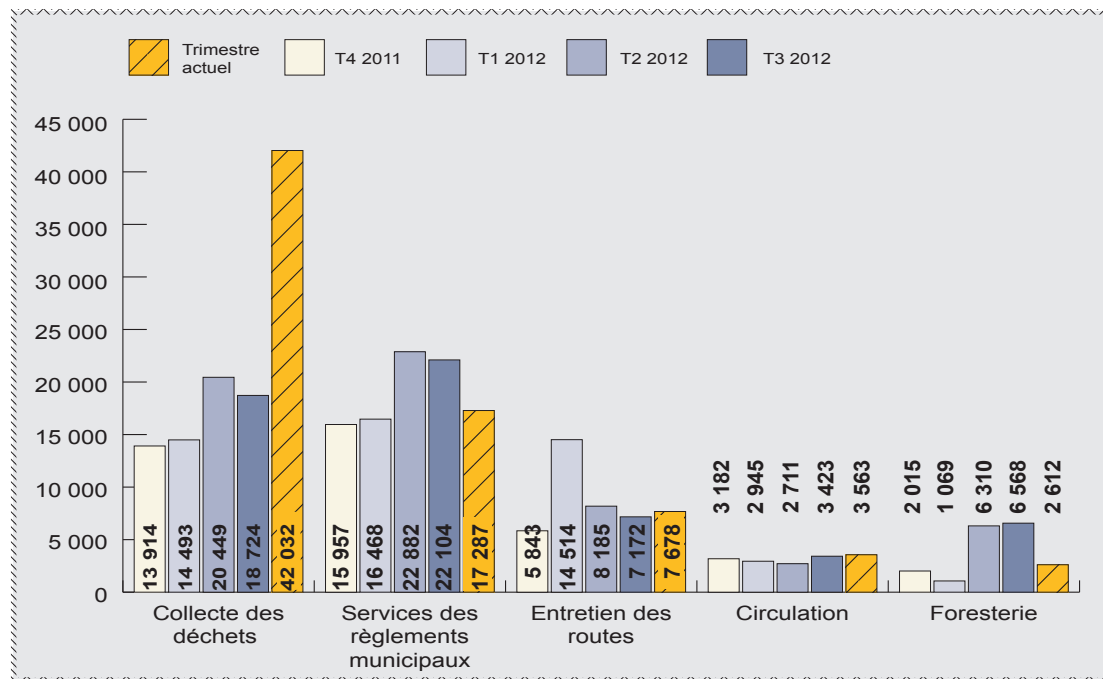


Le nombre total de demandes de service a augmenté de 21 % sur tous les réseaux entre le T3 et le T4 de 2012. Ces résultats s'expliquent par les appels concernant la collecte des déchets solides et ont été compensés par la baisse du nombre d'appels aux Services des règlements municipaux pour le bruit, l'entretien des arbres et l'entretien des parcs.

La proportion des demandes présentées par le réseau Web libre-service a augmenté régulièrement depuis son lancement (T1 : 6,3 %, T2 : 7,6 %, T3 : 8,8 %, T4 : 18 % [en raison du programme de collecte des déchets solides]).



### Mesure 18: Cinq demandes de service les plus fréquentes à ServiceOttawa



Au T4 de 2012, les catégories de services les plus demandées ont été de 73 172 demandes ou 79 % du nombre de demandes totales présentées sur l'ensemble des réseaux de ServiceOttawa.

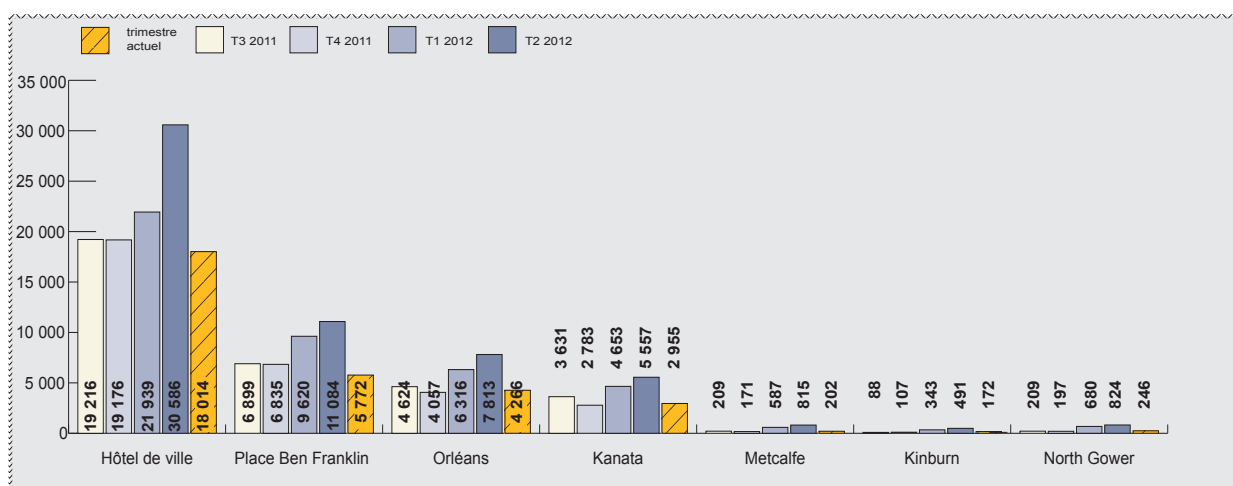
Cela représente une augmentation de 79 % par rapport au même trimestre en 2011, encore une fois en raison de la hausse du volume de demandes visant les calendriers de collecte des déchets, les demandes particulières et les demandes de bacs de recyclage liées à la modification du programme de collecte des déchets solides.

Cette progression de 26 % par rapport au T3 de 2012, qui est due à l'augmentation liée aux déchets solides, a été légèrement compensée par la baisse des demandes adressées au Service des règlements municipaux visant surtout des plaintes relatives au bruit.

**Mesure 19: Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes (ligne 3-1-1)**  
(aucune donnée)

En raison de la mise en œuvre de la nouvelle solution de Gestion des services au citoyen (GSC) de Service Ottawa, les demandes d'information n'ont pas pu être suivies pour 2012 et, par conséquent, ne sont pas consignées ici. La déclaration de ces données reprendra au fur et à mesure que les processus de suivi des demandes d'information seront mis en œuvre au T1 de 2013.

**Mesure 20: Volume total des opérations du Centre du service à la clientèle**  
(Données du T4 non disponibles)

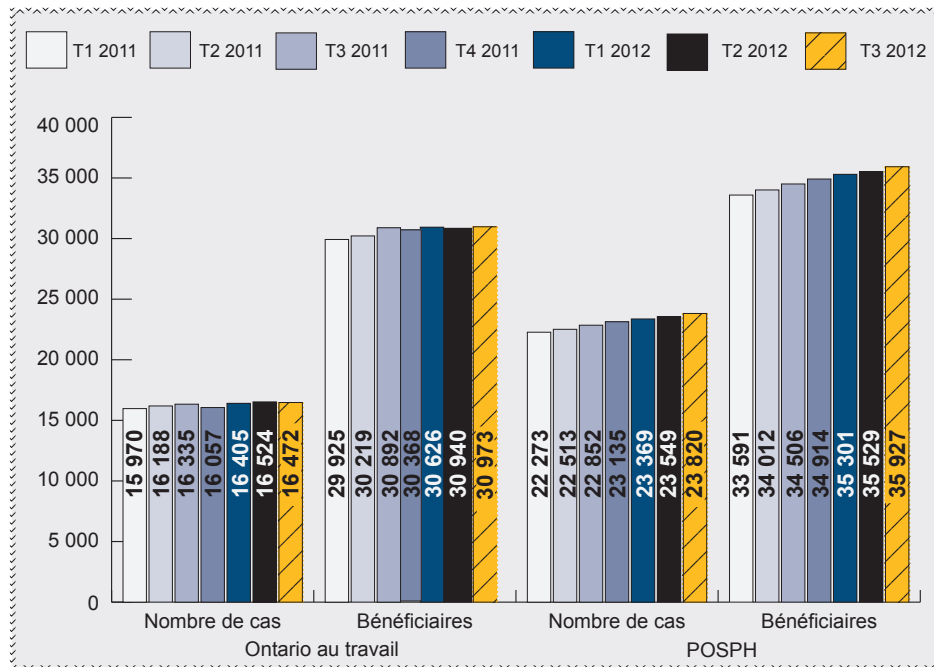


**Nota :** Les statistiques comprennent seulement les transactions au comptant enregistrées dans les systèmes Datasym. Les totaux des transactions sont rajustés pour les achats de billets d'autobus et de marchandises qui gonflent artificiellement le nombre de transactions (p. ex., un livret de six billets d'autobus considéré au départ comme six transactions est maintenant rajusté à une). Par conséquent, les chiffres de 2011 ont été mis à jour de façon à refléter ce rajustement.

En raison de la mise en place de nouveaux systèmes de caisses enregistreuses dans les centres du service à la clientèle, la validation des données du T4 2012 est encore en cours et elles ne sont pas disponibles pour le présent rapport. Elles seront publiées de manière rétrospective dans le rapport du T1 de 2013.

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

### Mesure 21: Nombre de cas et de bénéficiaires d'Ontario au travail (OT) et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)

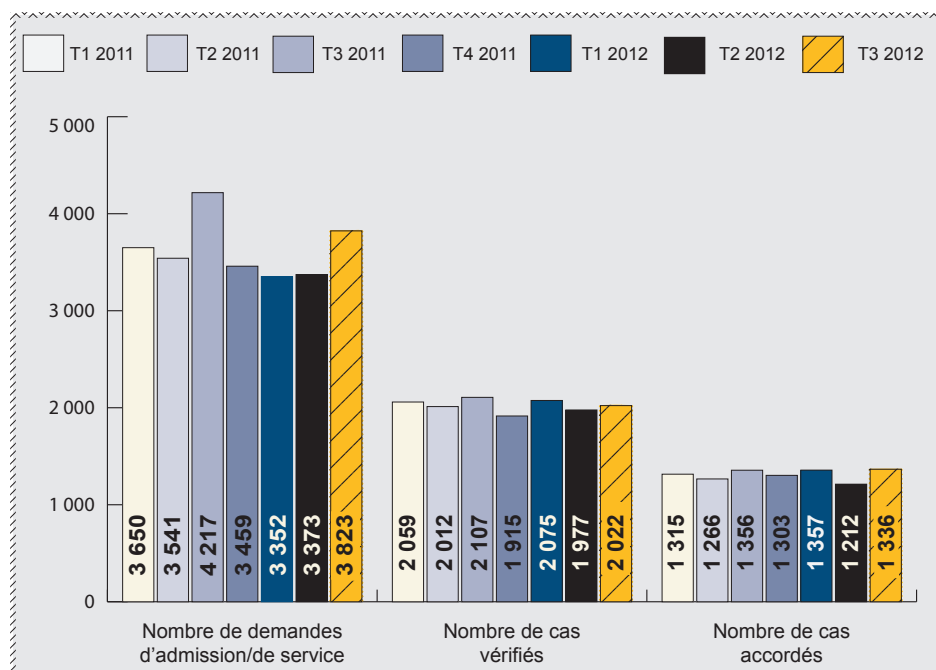


Le nombre de cas et de bénéficiaires d'Ontario au travail (OT) a très peu changé par rapport au trimestre précédent.

Le nombre de cas et de bénéficiaires du POSPH a poursuivi sa montée commencée en 2005 en augmentant de 1,2 % et de 1,1 % respectivement.

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

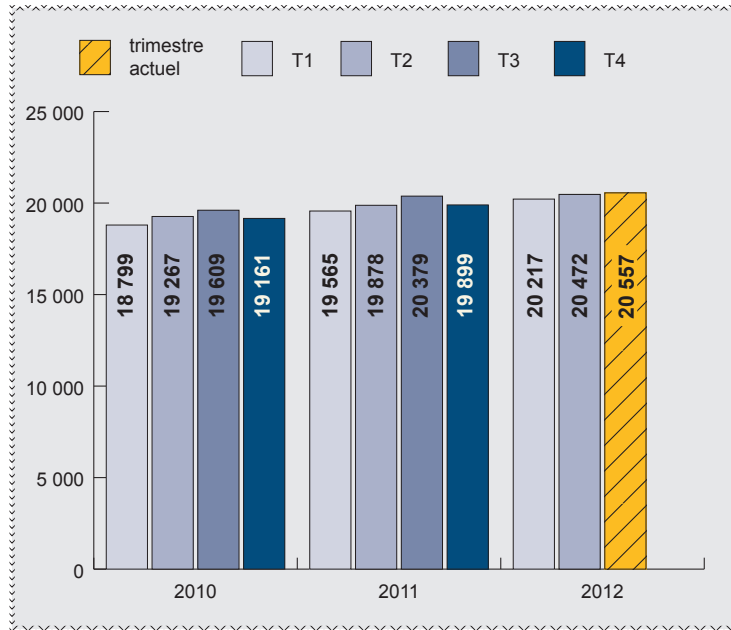
**Mesure 22: Nombre de demandes d'admission/information, nombre de cas vérifiés et nombre de cas accordés (Ontario au travail et Soutiens essentiels de santé et de services sociaux)**



Au T3, le nombre de demandes d'admission a augmenté de 13,31 % par rapport au trimestre précédent. Il s'agit là d'une tendance saisonnière qui a aussi été observée au T3 de 2011 et au T3 de 2012. La plus grande partie de cette hausse est attribuable à une augmentation de 72 % des appels liés aux services de garde, témoignant des besoins en services de garde lorsque l'école a commencé à l'automne. Le nombre de cas vérifiés et accordés d'OT continue de refléter l'augmentation saisonnière observée en 2010 et 2011 par rapport au T2. Le nombre de cas d'OT vérifiés a augmenté de 2,28 % par rapport au dernier trimestre et le nombre de cas d'OT accordés a augmenté de 10,23 % par rapport au T2 de 2012.

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

**Mesure 23: Nombre moyen de participants aux programmes d'emploi (y compris les ateliers et la présence aux Sections de ressources à l'emploi)**



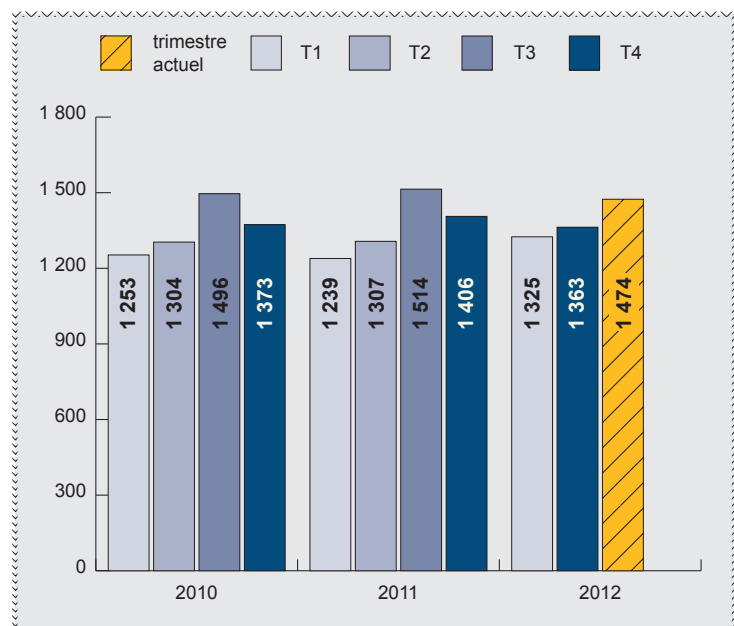
Selon la même tendance saisonnière observée en 2011 et 2010, il y a eu une légère augmentation de 0,5 % du T2 au T3 de 2012.

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

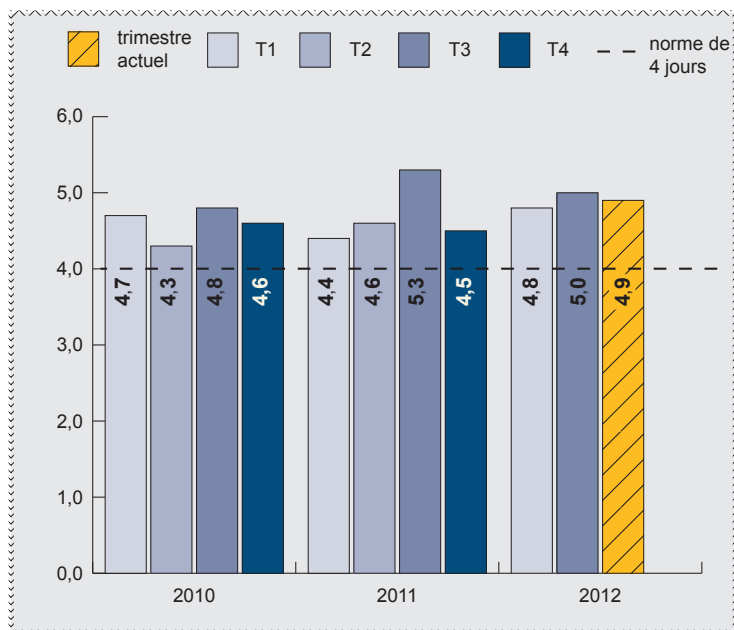
**Mesure 24: Nombre de cas d'Ontario au travail (OT) terminés**

Conformément aux tendances saisonnières depuis 2005, le nombre de cas d'OT terminés a augmenté de 8,14 % entre le T2 de 2012 et le T3 de 2012.

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



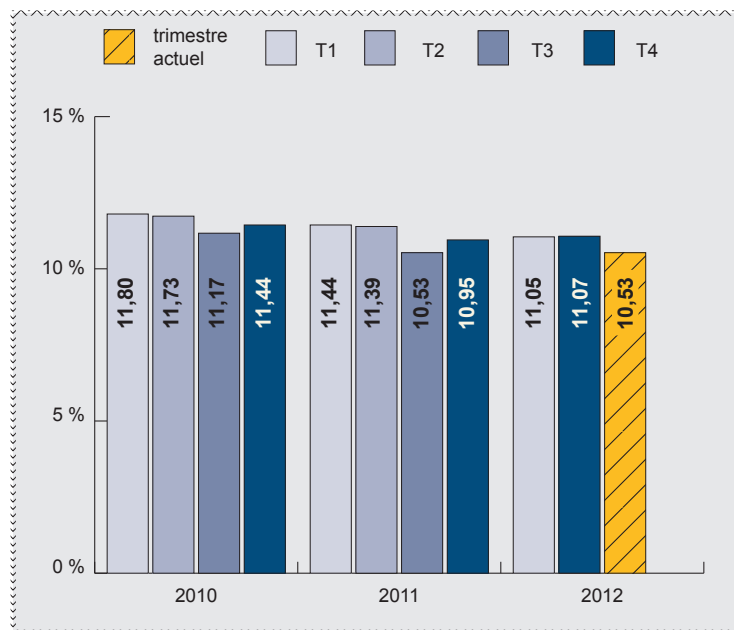
### Mesure 25: Nombre moyen de jours entre la demande et la vérification pour Ontario au travail (OT)



Le nombre de jours entre la demande et la vérification pour OT a subi une légère augmentation de 2 % du T2 au T3 de 2012.

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

### Mesure 26: Pourcentage du nombre de cas d'Ontario au travail (OT) ayant un revenu d'emploi

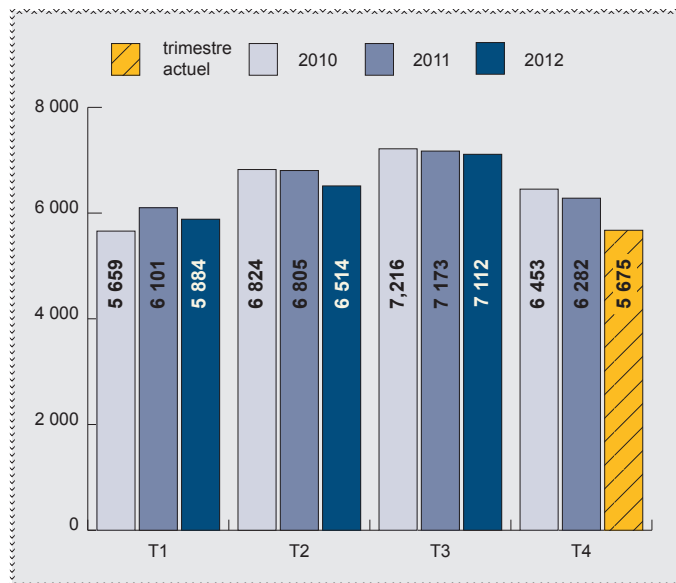


Conformément aux tendances saisonnières observées depuis 2007 au T3, par rapport au T2, le nombre de cas d'OT ayant un revenu d'emploi a diminué de 0,54 % au T3 de 2012 par rapport au T2 de 2012. Au T3 de 2012, le pourcentage du nombre de cas d'OT ayant un revenu d'emploi a été relativement stable par rapport au T3 de 2011.

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

## Services des incendies

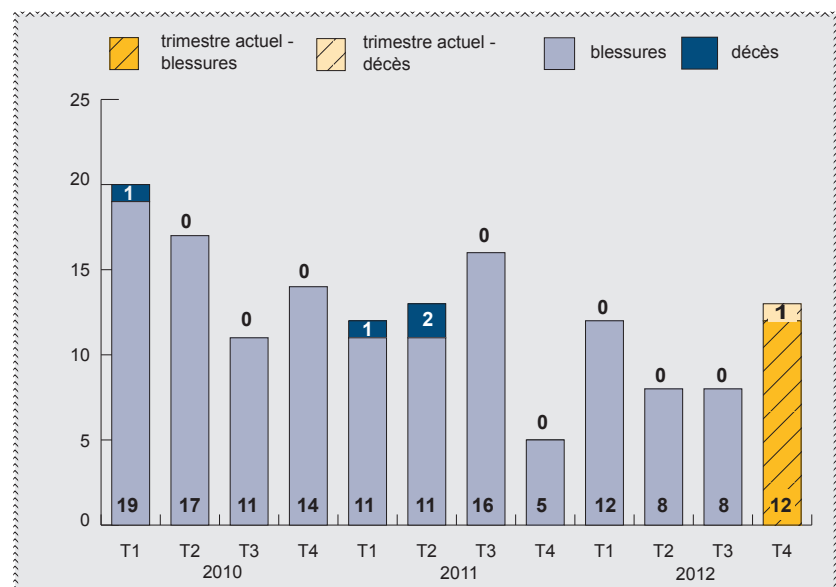
Mesure 27: Nombre d'incidents où le Service des incendies est intervenu



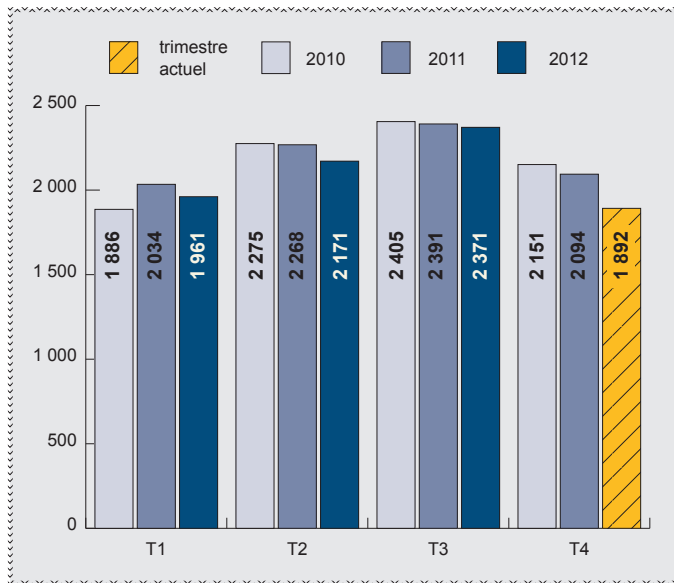
Comparativement au quatrième trimestre de 2011, le volume d'appels au T4 de 2012 a enregistré une diminution de 604 appels, soit une diminution de 9,7 %. Le Service des incendies d'Ottawa a reçu moins d'appels pour raisons médicales, relatifs à des fausses alertes et à des accidents de la route. De plus, les demandes d'aides adressées au Service des incendies par d'autres services ont diminué de 99 appels.

Mesure 28: Nombre de blessures et de décès liés à des incendies chez des particuliers

On a enregistré un décès lié à des incendies dans un appartement situé au 900, croissant Woodridge en novembre 2012. La cause a été déposée devant un tribunal.



### Mesure 29: Volume moyen d'appels par mois



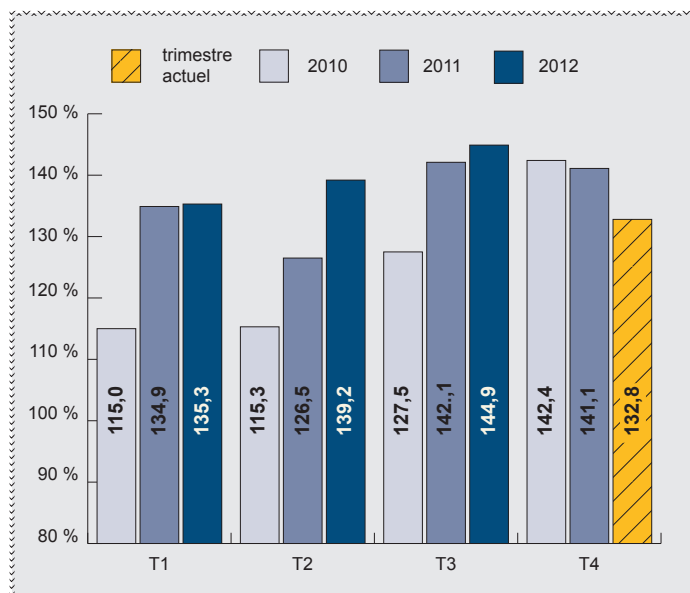
Le volume mensuel moyen d'appels au quatrième trimestre de 2011 et de 2012 étant de 2 094 et de 1 892 respectivement, ce qui représente une diminution mensuelle moyenne de 202 appels.

Au T4 2012, comparativement au T4 2011, le Service des incendies d'Ottawa a répondu à un nombre moins élevé de demandes d'aide des autres organismes et à un nombre inférieur d'appels pour raisons médicales, relatifs à des fausses alertes et à des accidents de la route.



## Logement social et Gestion des refuges

### Mesure 30: Moyenne des taux d'occupation des lits dans les refuges

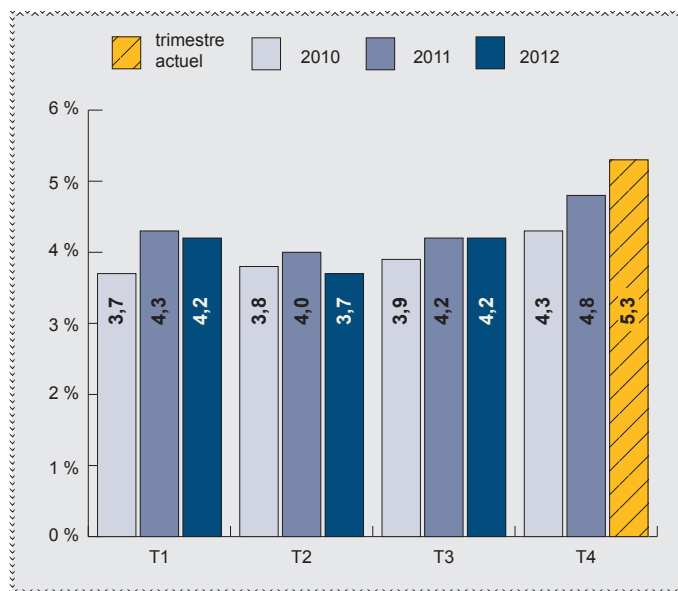


Après examen des statistiques sur le taux d'occupation de 2012, nous constatons une augmentation générale de 8,35 % entre le T4 et le T3. Il s'agit du taux d'occupation le plus faible depuis 2009.

### Mesure 31: Pourcentage des particuliers et des familles en attente d'un logement social qui ont été placés

Au cours du T4 de 2012, 5,3 % 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 2012, soit 4,2 %.

Bien qu'on observe une légère augmentation du pourcentage des ménages placés en logement social au quatrième trimestre, la moyenne sur trois ans demeure à 4,2 %.



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

### Mesure 32: Nombre de participants à des programmes accrédités par 1 000 habitants



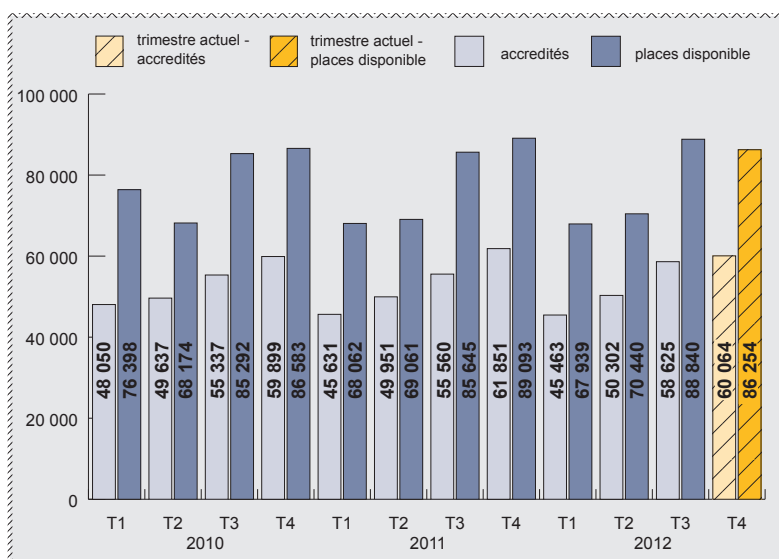
Le nombre de participants aux programmes accrédités par 1 000 habitants a augmenté de 4,6 % au T4 de 2012 par rapport au T4 de 2011. Il y a eu une baisse du nombre d'inscriptions si l'on compare le T4 de 2011 à celui de 2012, et concurrentement, il y a eu une hausse de la population. Ces changements ont entraîné une importante diminution de la participation par 1 000 habitants.

#### Nota :

T1 : Période d'inscription l'hiver et à la relâche de mars  
 T2 : Période d'inscription au printemps  
 T3 : Période d'inscription à l'été  
 T4 : Période d'inscription à l'automne

### Mesure 33: Nombre de participants et de places disponibles dans les programmes accrédités

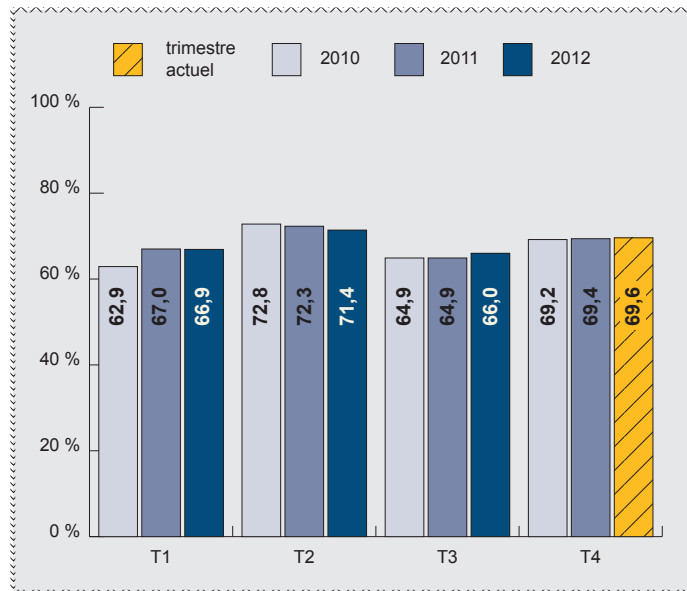
Le nombre de places disponibles dans les programmes accrédités a diminué au T4 de 2012 comparativement au T4 de 2011. Le réaménagement des maximums pour la taille des classes ainsi qu'une diminution des places disponibles non utilisées dans notre processus d'inscription ont aidé à rendre l'utilisation des programmes du Service des parcs, des loisirs et de la culture plus efficace.



#### Nota :

T1 : Période d'inscription l'hiver et à la relâche de mars  
 T2 : Période d'inscription au printemps  
 T3 : Période d'inscription à l'été  
 T4 : Période d'inscription à l'automne

### Mesure 34: Taux de participation aux programmes



Le taux de participation aux programmes a augmenté de 0,3 % au T4 de 2012 comparativement à celui de 2011.

**Nota :**

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

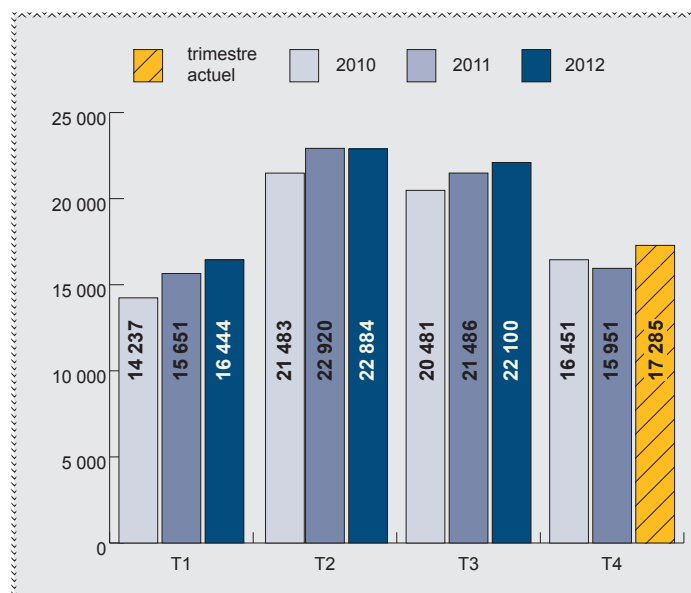
T2 : Période d'inscription au printemps

T3 : Période d'inscription à l'été

T4 : Période d'inscription à l'automne

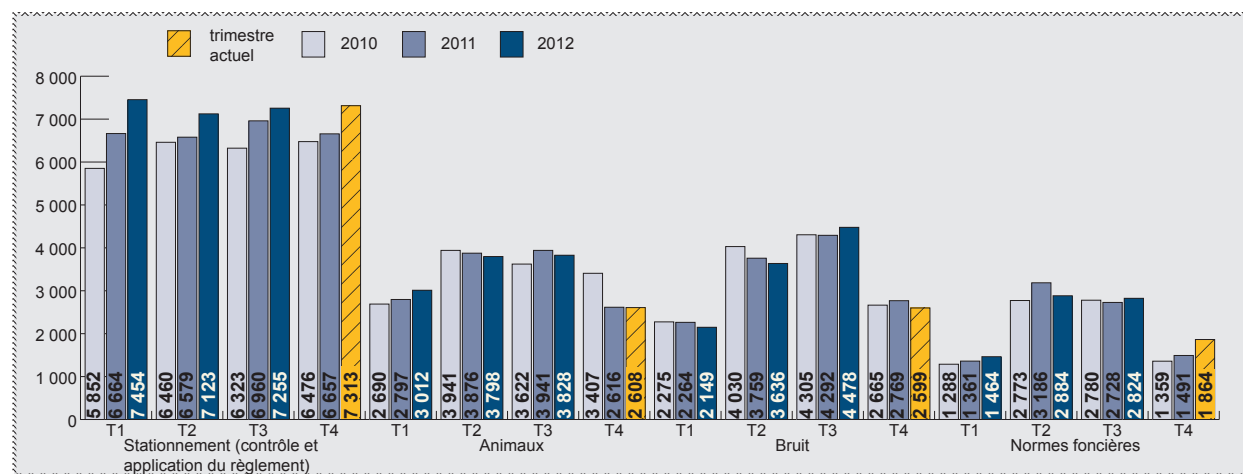
## Services des règlements municipaux

### Mesure 35: Volume total d'appels par trimestre



Le volume général d'appels a connu une augmentation de 8 % comparativement à la même période l'an dernier.

### Mesure 36: Volume d'appels par trimestre pour les quatre types d'appels les plus fréquents



Les volumes d'appels relatifs aux animaux et au bruit sont demeurés relativement constants comparativement au T4 de 2011. Il y a eu une légère augmentation du volume d'appels liés au contrôle et à l'application du stationnement en conséquence des chutes de neige et des interdictions de stationner la nuit en décembre 2012 comparativement à la même période de l'année dernière. L'augmentation du nombre d'appels liés aux normes foncières est attribuable à la neige et aux accumulations de neige.

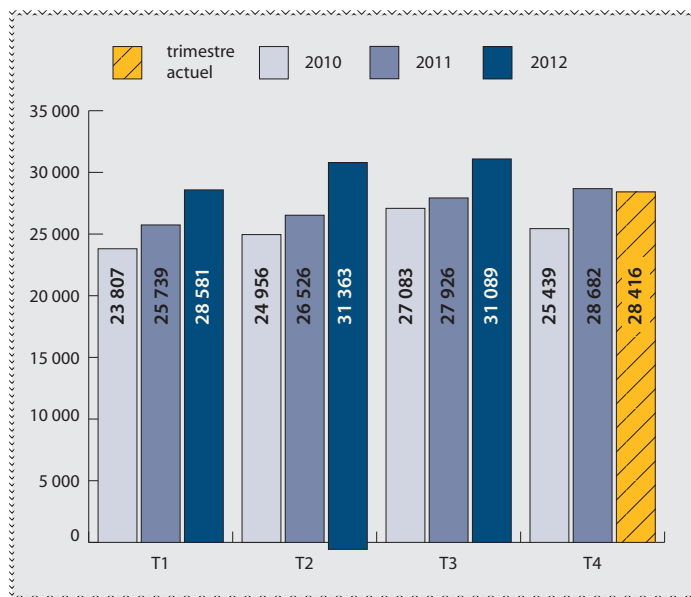
## Service paramédic d'Ottawa

### **Note concernant le rajustement des données relatives aux interventions par véhicules de 2009 à 2012 :**

Des appels non liés au Service paramédic d'Ottawa ont été repérés et donc exclus de l'ensemble des données du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, ce qui a engendré une légère réduction du nombre d'interventions par véhicules déclarées précédemment.

Les données contenues dans cette section n'étaient valables qu'à leur date de compilation. Il est très probable que des changements doivent être apportés à l'ensemble de données, selon les mises à jour fournies par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

### **Mesure 37: Total des interventions des véhicules par trimestre (2010–2012)**



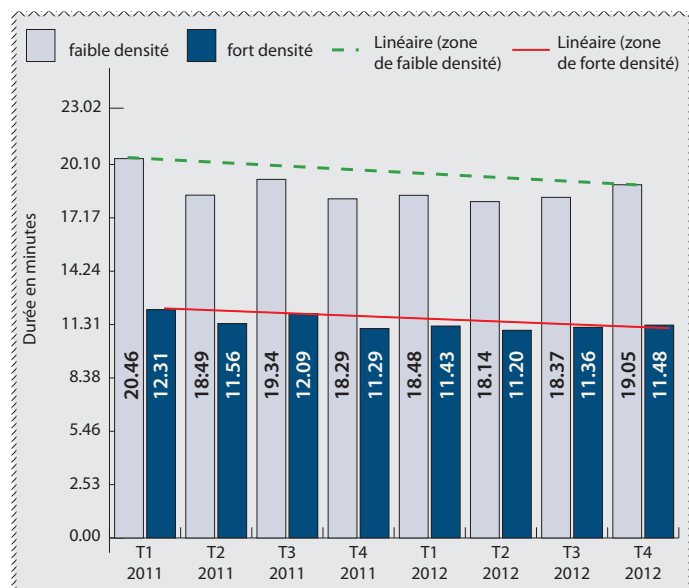
Le total des interventions des véhicules pour 2012 a augmenté de 9,7 % en comparaison à 2011. Le nombre d'interventions au T4 de 2012 est demeuré stable par rapport à la période correspondante de 2011.

### **Mesure 38: Délai d'intervention T0-T4 dans le 90e centile (entre la réception de l'appel et l'arrivée sur les lieux)**

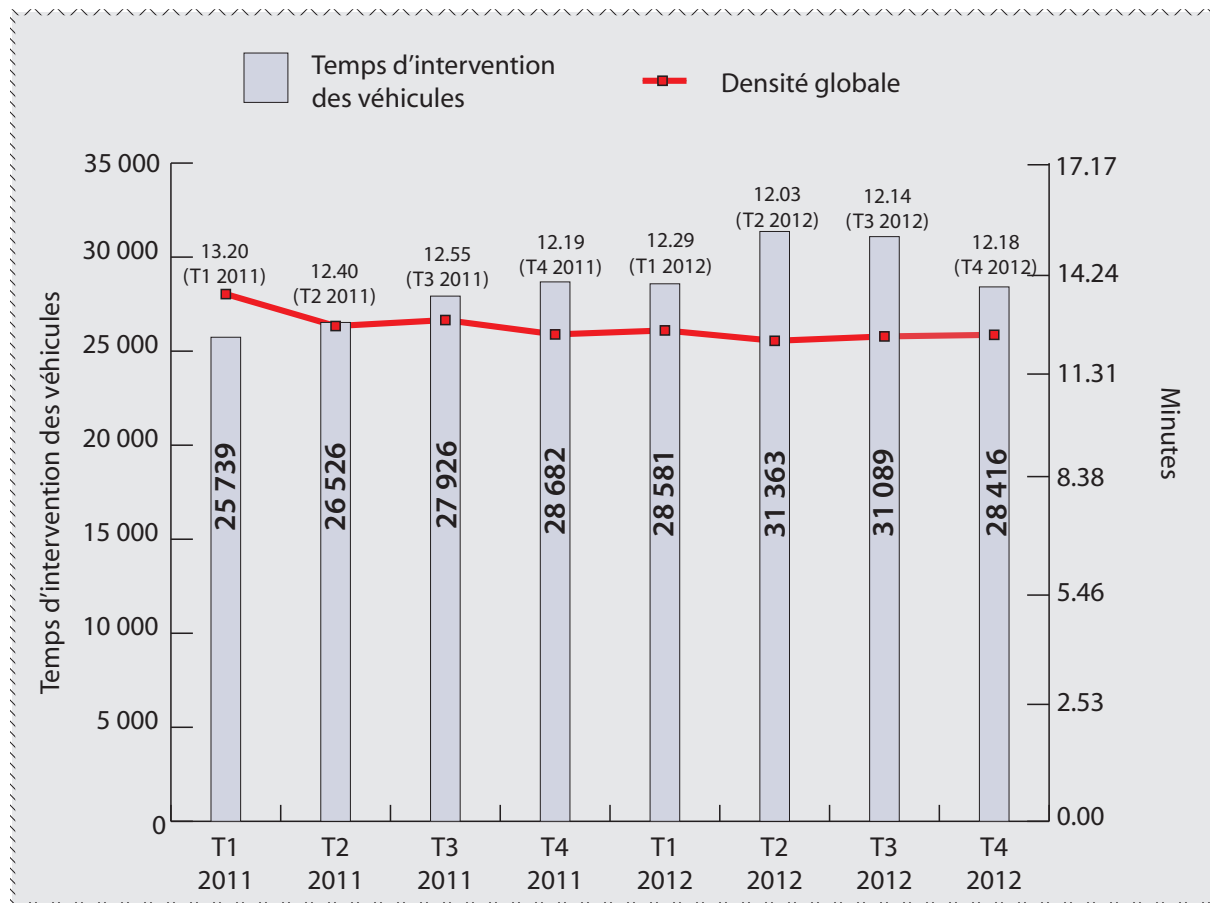
Les délais d'intervention dans les zones à faible et forte densité ont légèrement augmenté au T4, possiblement en raison de multiples variables, comme une augmentation de la demande d'appels et les délais prolongés de déchargement à l'hôpital.

La tendance d'une année à l'autre indique encore une amélioration dans les délais d'intervention dans les zones à faible et forte densité.

Une nouvelle norme pour les délais d'intervention a été approuvée et sera prise en compte au T1 de 2013.



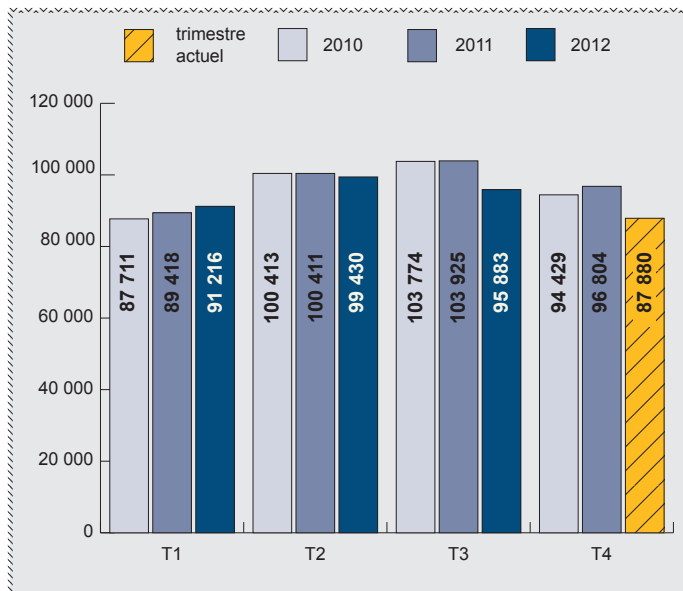
**Mesure 39: Comparaison entre les délais d'intervention et le volume d'appels**



Globalement, le Service paramédic d'Ottawa a été en mesure de stabiliser les délais d'intervention en 2012, malgré une augmentation des volumes; des programmes comme les unités tactiques d'intervention, des programmes communautaires et le programme de réduction de travail du personnel infirmier ont aidé à maintenir les objectifs en matière de délais d'intervention.

## Service de police d'Ottawa

### Mesure 40: Nombre d'appels de service – toutes les priorités

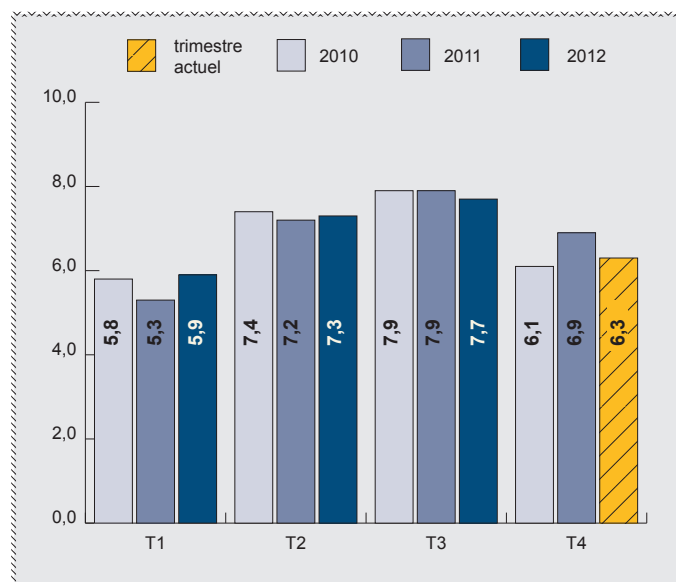


Le Service de police d'Ottawa reçoit en moyenne 376 000 appels de service par année. Après avoir enregistré une hausse en 2011, le nombre d'appels a diminué à 374 000 appels (baisse de 4 %). La hausse de 2011 et la baisse de 2012 sont toutes deux attribuables à un changement dans le nombre de demandes d'intervention alternative traitées par l'organisme.

### Mesure 41: Nombre d'infractions au *Code criminel* traitées par policier

Le nombre d'infractions au *Code criminel* au prorata du nombre de policiers est une indication de la charge de travail. Ces données ne reflètent pas l'ensemble des opérations du Service de police, notamment les initiatives proactives, l'aide aux victimes de crime, l'application des règlements de la circulation et les infractions au *Code de la route*, les contrôles de routine et les autres activités communautaires et axées sur la sécurité publique.

Au T4 de 2012, le nombre d'infractions criminelles par agent est passé de 9 à 6,3 infractions par policier. Cette baisse est attribuée à une diminution de 800 infractions signalées pendant la période, tandis que le nombre d'officiers est demeuré le même.



**Mesure 42: Délai de réponse aux appels de première priorité** (*aucune donnée*)

Depuis la fusion, le Service de police d'Ottawa vise à intervenir dans les 15 minutes à la suite d'appels de service de première priorité dans 90 % des cas. Au cours des cinq dernières années, le taux de rendement a varié de 87 % à 90 %. Les facteurs qui jouent le plus sont le nombre d'appels, la durée des déplacements et les ressources disponibles.

Au quatrième trimestre, l'organisme a répondu aux d'appels de service de première priorité dans les 15 minutes, 95,3 % du temps. Comme pour le nombre d'appels de première priorité, le changement apporté au protocole d'intervention signifie qu'il n'est pas possible de faire une comparaison adéquate pour l'instant.

**Mesure 43: Appels d'urgence concernant des services (première priorité)**  
(*aucune donnée*)

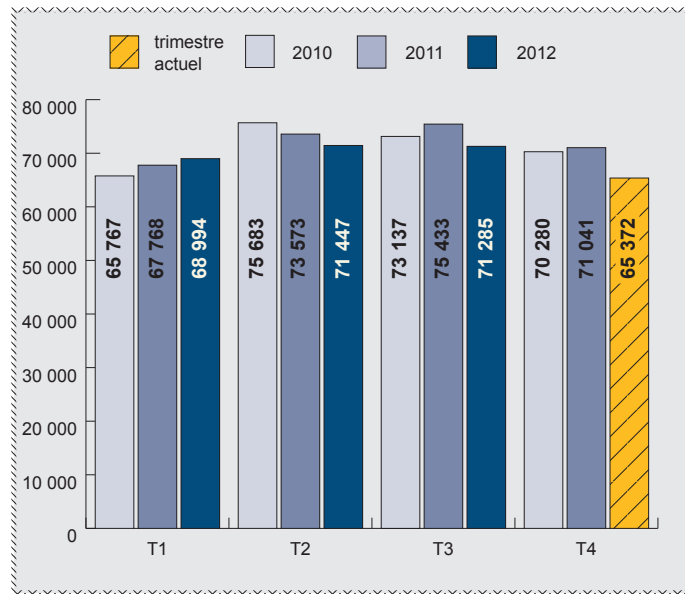
Le protocole d'intervention en cas d'appels du Service de Police d'Ottawa tient compte de la nécessité de répondre aux appels d'aide des citoyens d'une manière qui tient compte de la gravité de la situation, ainsi que de la sécurité des policiers et de la population. Ce sont les circonstances de l'incident qui déterminent le niveau de priorité attribué, et non le type d'appel.

Un nouveau processus de classification des appels est entré en vigueur le 18 juin 2012. Le protocole d'intervention en cas d'appels a été mis à jour afin d'améliorer le service à la collectivité tout en établissant une meilleure définition de la priorité des appels, un usage plus efficace des ressources et une meilleure coordination entre le centre de Communication et les opérations de patrouille.

Au quatrième trimestre, le service a reçu 1 241 appels indiquant un risque imminent pour la vie, classés de première priorité. Ces appels incluent l'utilisation connue d'armes ou des blessures pouvant être mortelles, et tous les appels d'aide. Avec le changement apporté au protocole d'intervention en cas d'appels du Service de Police d'Ottawa, il est impossible de faire maintenant une comparaison appropriée des appels délais d'intervention pour les appels de première priorité.



**Mesure 44: Heures de service (demandes des citoyens nécessitant une intervention mobile)**



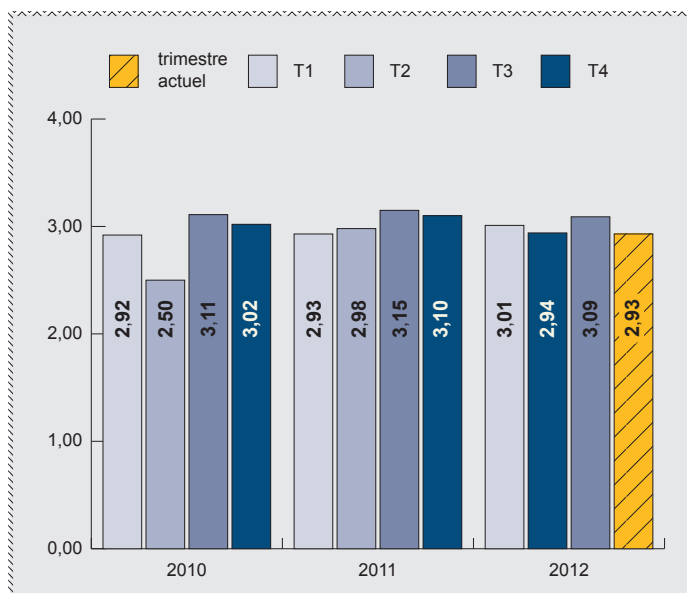
L'expression heures de service désigne le nombre cumulatif d'heures que les policiers mettent à répondre à des appels de service du public et à intervenir à la suite de ces appels. Les heures de service sont utilisées pour la planification opérationnelle et le déploiement du personnel. De saison en saison, la charge de travail réactive est fluctue, les changements climatiques influant sur le volume d'appels et les agissements criminels.

Les heures de service ont diminué de 4 % s'établissant à 277 000

heures en 2012, reflétant la diminution du volume d'appels général. Le nombre cumulatif d'appels a diminué sous la moyenne quinquennale de 280 000 appels par année.

## Bibliothèque publique d'Ottawa

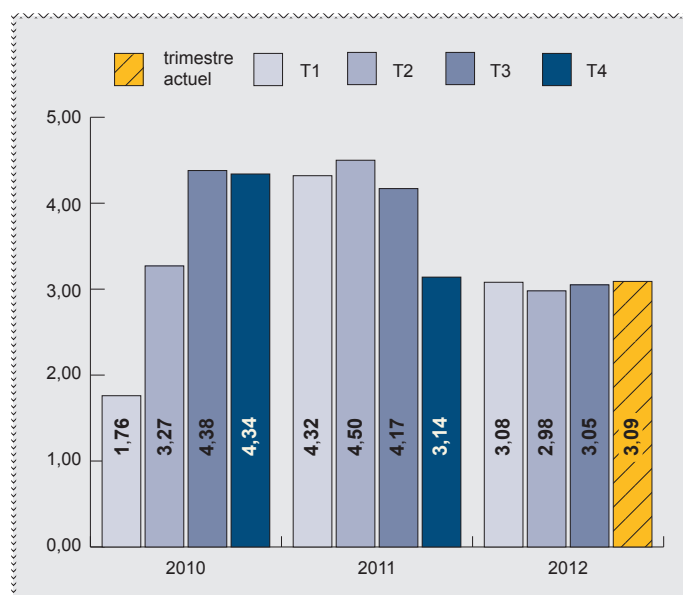
### Mesure 45: Nombre de mises en circulation par personne (Bibliothèque)



Au T4 de 2012, la circulation des documents par personne a augmenté de 3,63 % comparativement au T4 de 2011. Globalement, la circulation en 2012 a augmenté de 0,14 % et est restée relativement au même niveau de rendement.

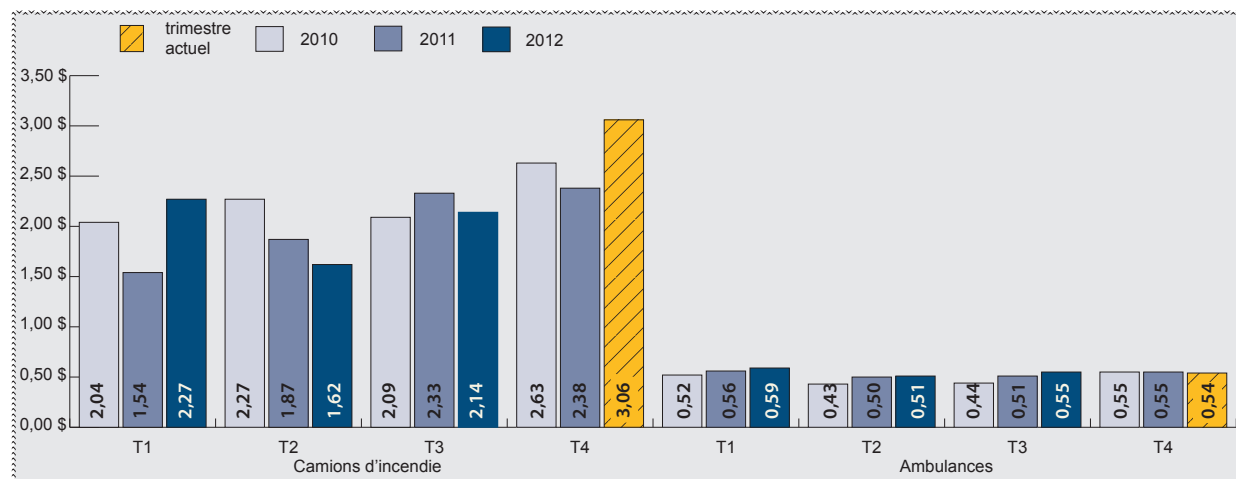
### Mesure 46: Nombre de visites électroniques par personne (Bibliothèque)

Au T4 de 2012, le nombre de visites électroniques par personne a augmenté de 0,1 % par rapport au T4 de 2011. Au T4 de 2012, le nombre de visites électronique au augmenté de 1,2 % par rapport au T3 de 2012.



## Services du parc automobile

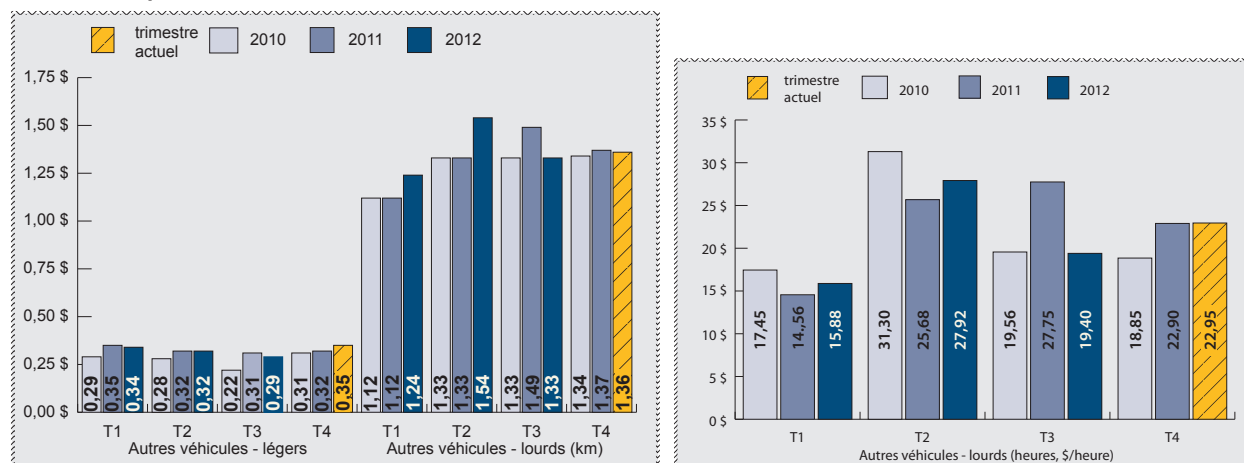
### Mesure 47: Frais de fonctionnement par kilomètre (\$) – camions d'incendie et ambulances



Les frais de fonctionnement au kilomètre ont tendance à varier davantage pour les camions incendie que pour les autres véhicules, parce qu'il s'agit généralement de véhicules accumulant peu de kilomètres. Ainsi, de légères variations du nombre de kilomètres parcourus peuvent causer d'amples variations trimestrielles du coût au kilomètre entre deux trimestres. Les camions incendie sont également des véhicules exigeant beaucoup d'entretien en raison de leur taille et de leur complexité.

Un changement interne apporté au processus de saisie de données des Services du parc automobile a entraîné la prise en compte de certains coûts du T3 2012 au T4.

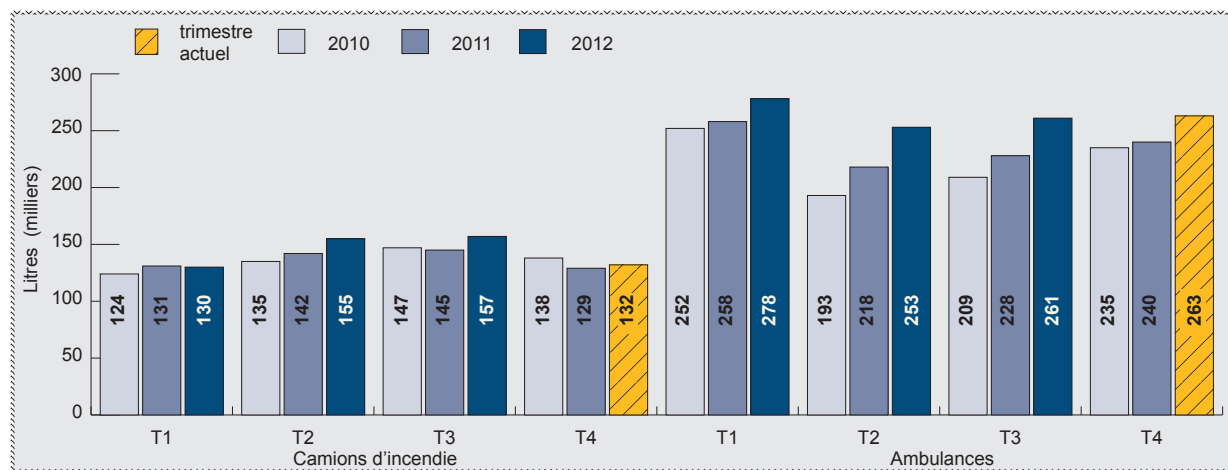
### Mesure 48: Frais de fonctionnement par kilomètre (\$) – autres véhicules (légers et lourds)



Les frais de fonctionnement par kilomètre du T4 de 2012 pour les autres véhicules (légers et lourds) sont conformes à ceux des trimestres précédents.

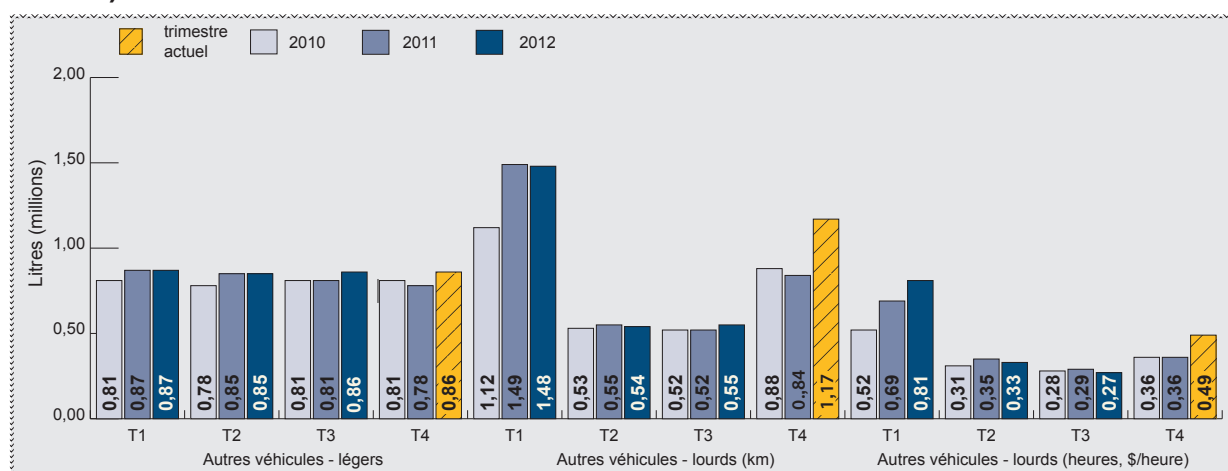
Un changement interne apporté au processus de saisie de données au sein des Services du parc automobile a entraîné la répétition des coûts du T3 de 2012 au T4.

### Mesure 49: Consommation de carburant en litres – camions d’incendie et ambulances



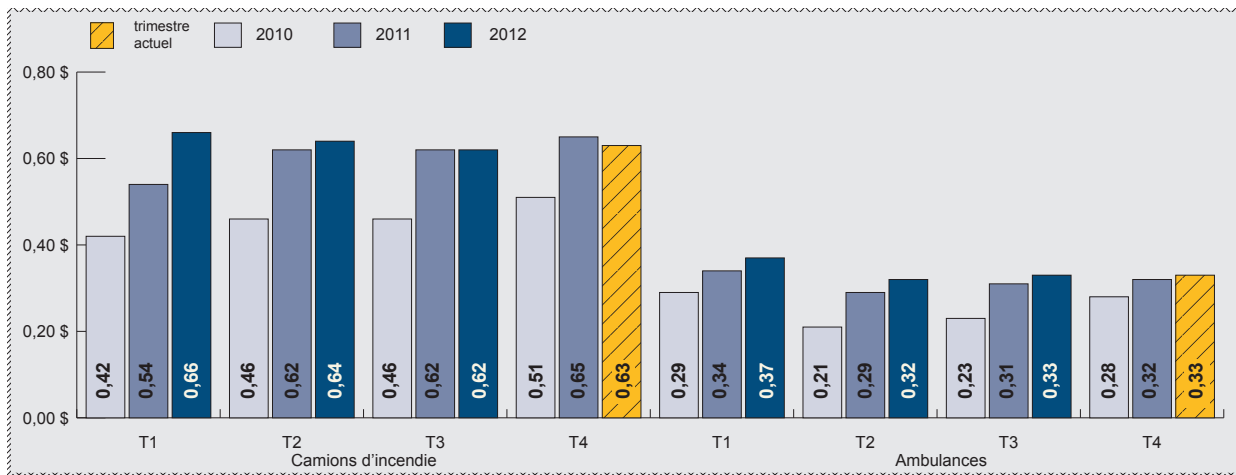
Ce graphique indique le nombre total de litres de carburant consommés dans la période visée. Pour des véhicules d’intervention d’urgence comme les camions incendie et les ambulances, la quantité de carburant consommée dépendra du degré d’utilisation de ces véhicules en situation d’urgence. Ajoutons que, dans le cas des camions incendie, la gravité des situations d’intervention pourrait avoir une incidence, ces véhicules devant alors garder leur moteur en marche en cours d’opération anti-incendie.

### Mesure 50: Consommation de carburant en litres – autres véhicules (légers et lourds)



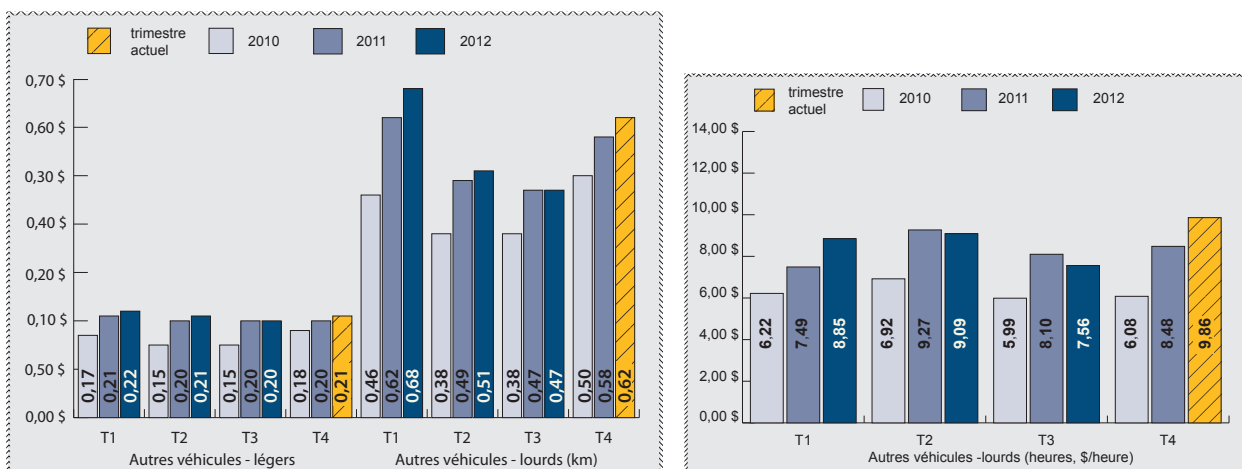
Ce graphique indique le nombre total de litres de carburant consommés dans la période visée. Le nombre de litres consommés dans les catégories « Autres véhicules –légers » et « Autres véhicules – lourds » a augmenté par rapport aux T4 précédentes en raison de l’augmentation des chutes de neige.

### Mesure 51: Frais de carburant par kilomètre – camions d'incendie et ambulances



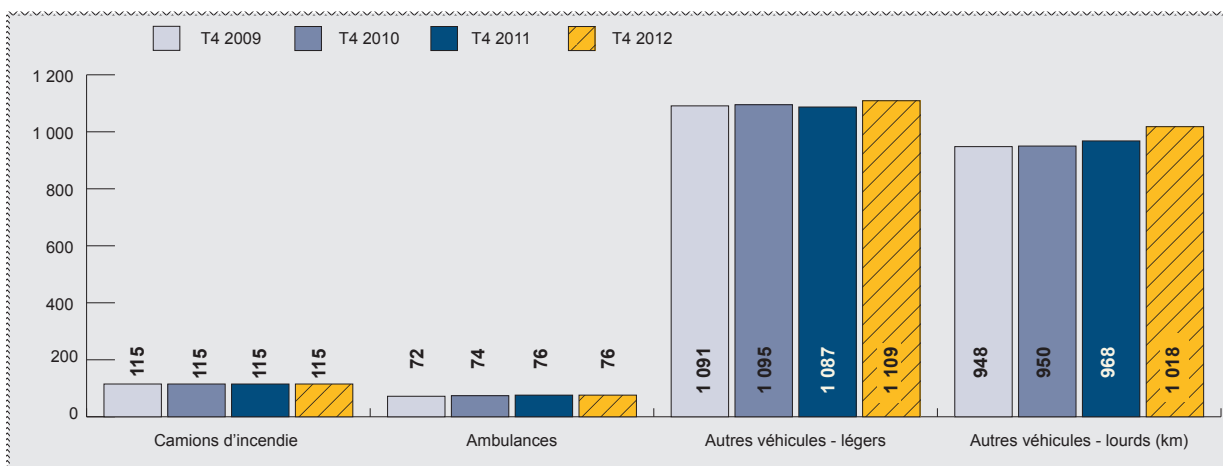
La Direction de l'approvisionnement achète du carburant en vrac pour les réservoirs qui appartiennent à la Ville. Par ailleurs, il existe une offre permanente pour l'achat au détail de carburant à certaines stations-service. L'acquisition de carburant au détail constitue une partie nécessaire et importante de la stratégie municipale de gestion de l'approvisionnement, mais notons que, dans une proportion de 99 %, on utilise le carburant des réservoirs municipaux qui, en moyenne, coûte au bas mot 15 cents de moins le litre.

### Mesure 52: Frais de carburant par kilomètre – autres véhicules (légers et lourds)



Veuillez consulter l'analyse pour la mesure 51.

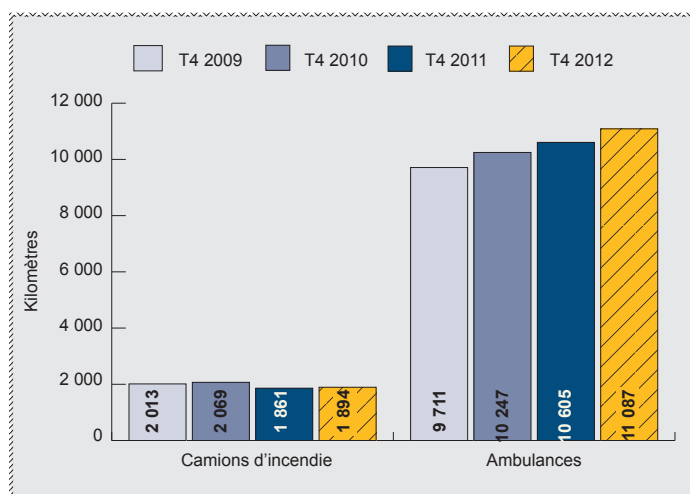
### Mesure 53: Nombre de véhicules



Le nombre de véhicules augmente chaque année en raison de l'arrivée de nouveaux véhicules. Cette hausse est assujettie à l'approbation du Conseil. Les demandes d'augmentation du nombre de véhicules sont présentées aux fins d'approbation par le Conseil dans le cadre du processus budgétaire annuel. L'augmentation en 2012 est de 22 nouveaux camions à ordures pour la collecte des déchets en Zone 5.

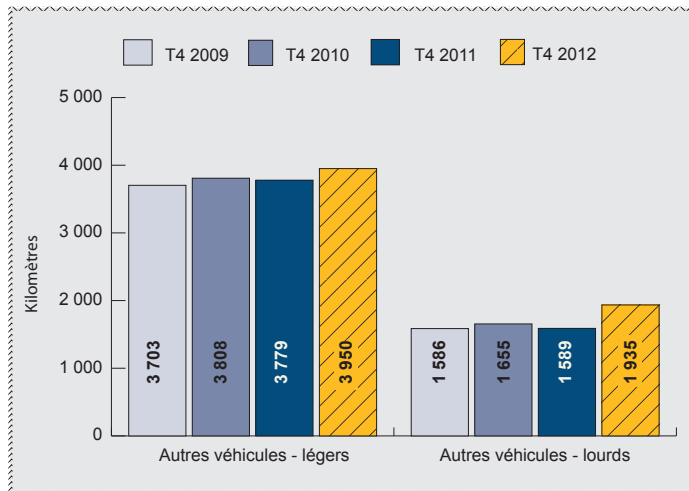
**Veillez prendre note :** ces chiffres excluent les véhicules de transport en commun, les véhicules des policiers, les remorques, les éléments/accessoires ainsi que les autres types d'équipement qui n'ont pas d'odomètre et/ou qui ne consomment pas de carburant.

### Mesure 54: Nombre moyen de kilomètres parcourus par véhicule – camions incendie et ambulances



Cette mesure indique le nombre total de kilomètres parcourus au quatrième trimestre de chaque année, divisé par le nombre total de véhicules de chaque catégorie. Les camions incendie ont un faible kilométrage, car ils sont seulement utilisés pour répondre à des urgences dans leur zone assignée de déploiement. Comparativement au T4 de 2011, le nombre de kilomètres que les ambulances ont parcourus au T4 de 2012 a augmenté de 4 %.

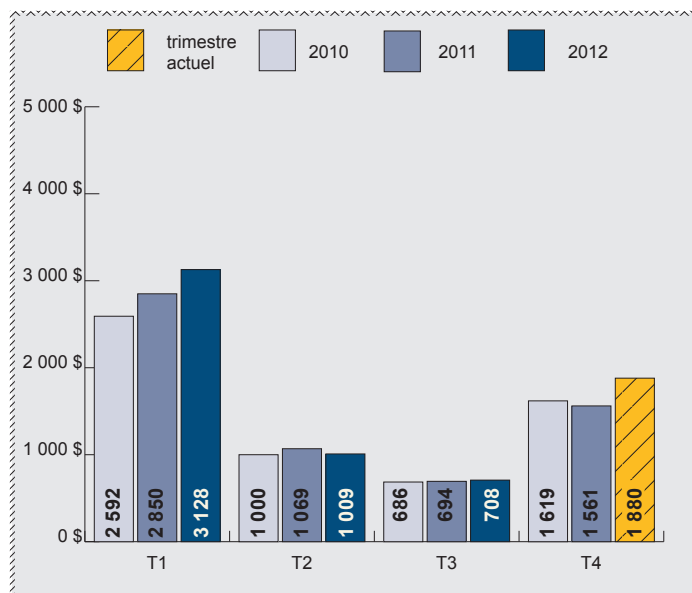
### Mesure 55: Nombre moyen de kilomètres parcourus par véhicule – autres véhicules légers et lourds



Cette mesure présente le nombre total de kilomètres parcourus au quatrième trimestre de chaque année divisé par le nombre total de véhicules de chaque catégorie. Le nombre moyen de kilomètres parcourus par véhicules pour les « Autres véhicules – légers » et les « Autres véhicules – lourds » a augmenté par rapport au T4 de 2011.

## Entretien des routes et Circulation routière

### Mesure 56: Frais d'entretien des routes par kilomètre



Les frais d'entretien des routes ont considérablement augmenté au T4 en raison du passage aux opérations hivernales ainsi que de la transition saisonnière pendant laquelle plus de 200 employés des Travaux publics passent des autres directions pour travailler à Travaux publics pendant les mois d'hiver.

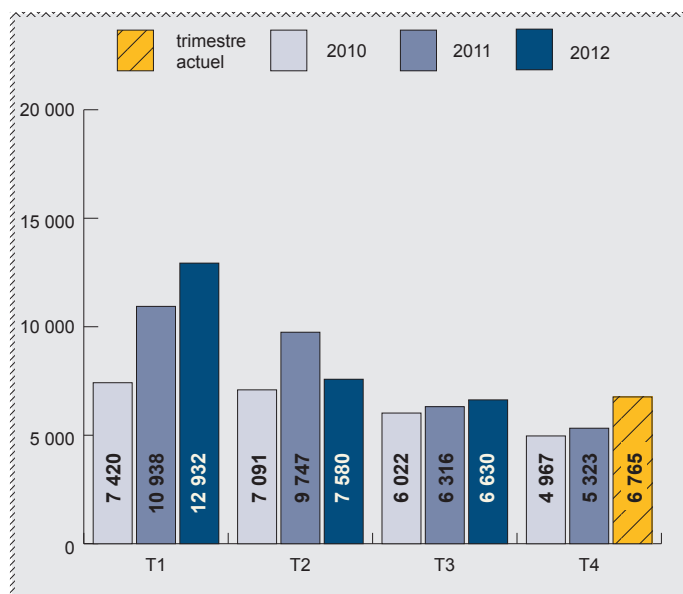
Au T4 de 2012, les frais d'entretien des routes au km ont augmenté de 20 % comparativement à la période correspondante de l'année précédente. Cette augmentation est attribuable à des chutes de neige considérablement plus importantes

qu'à l'année précédente. Les chutes ont plus que doublé comparativement au T4 de 2011. Le résultat est une augmentation des dépenses pour l'application de matières abrasives, l'enlèvement et le nettoyage des routes.

### Mesure 57: Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des routes

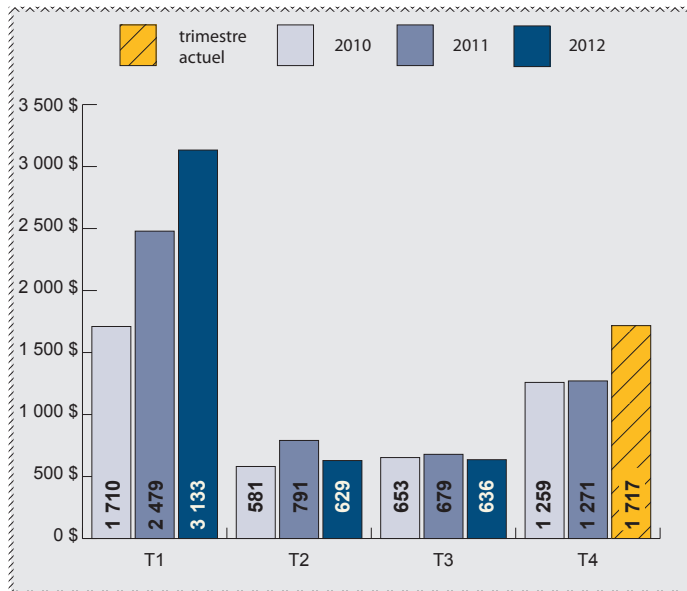
En 2010 et 2011, les appels au service 3-1-1 liés à l'entretien des routes ont diminué au T3 et au T4. En revanche, les appels au service 3-1-1 ont augmenté pendant la même période de 2012, ce qui peut s'expliquer par des chutes de neige beaucoup plus abondantes en 2012.

Le volume d'appels au service 3-1-1 liés à l'entretien des routes est en hausse de 27 % par rapport au T4 de 2011, notamment en raison de la multiplication des demandes de service de chasse-neige. En seulement quinze jours, à savoir entre le 17 et le 31 décembre, près de 3 000 demandes de service ont été reçues, soit environ 45 % du volume total au T4. Durant ces quinze jours, Ottawa a reçu plus de 80 cm de neige.





### Mesure 58: Frais d'entretien des trottoirs et sentiers par kilomètre



Les dépenses liées aux trottoirs, comme celles des routes, ont considérablement augmenté entre le T3 et le T4. Le passage aux activités d'entretien hivernal et la transition saisonnière ont eu des répercussions sur les dépenses.

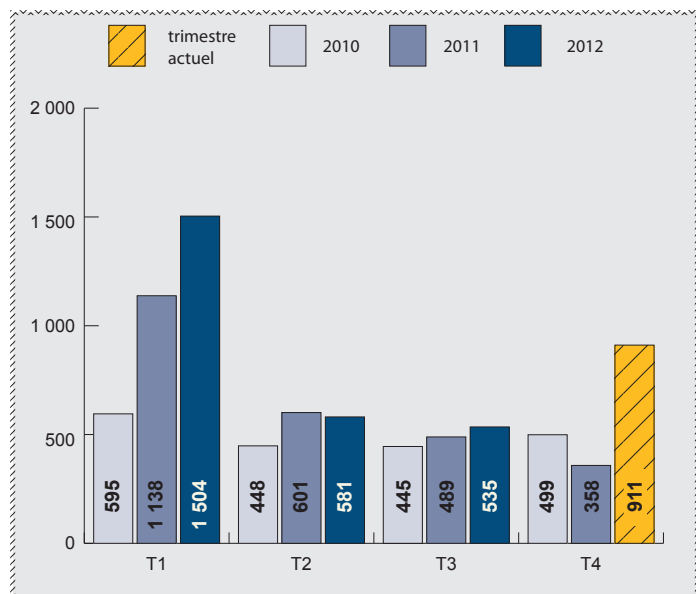
Le coût par kilomètre de trottoir a bondi de 35 % par rapport au T4 de 2011. Cette hausse des dépenses peut s'expliquer par les chutes de neige et les activités intensives d'entretien hivernal.

### Mesure 59: Nombre d'appels au Centre d'appels 3-1-1 à propos des trottoirs et des sentiers

En 2011, le volume d'appels au service 3-1-1 avait diminué entre le T3 et le T4. En 2012, en revanche, le volume d'appels au service 3-1-1 a augmenté entre le T3 et le T4, ce qui peut s'expliquer par des chutes de neige beaucoup plus abondantes au cours de l'hiver.

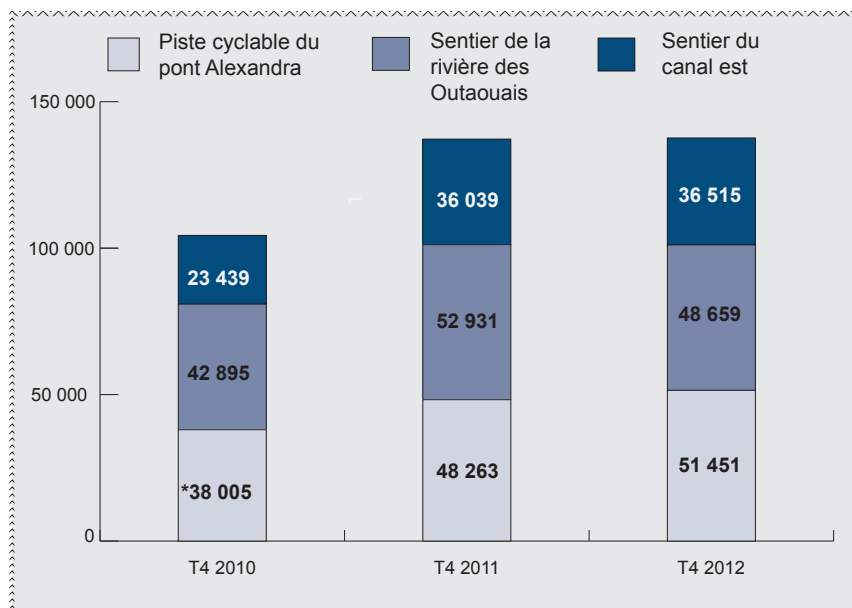
Le volume d'appels au service 3-1-1 concernant les trottoirs a plus que doublé par rapport au T4 de 2011, notamment en raison de la multiplication des demandes de services de chasse-neige et des conditions glissantes ou verglaçantes, imputables aux

intempéries hivernales. En seulement quinze jours, à savoir entre le 17 et le 31 décembre, près de 550 demandes de service ont été reçues, soit environ 60 % du volume total au T4. Durant ces quinze jours, Ottawa a reçu plus de 80 cm de neige.



## Planification des transports

### Mesure 60: Tendances en matière de cyclisme – Comptage automatisé

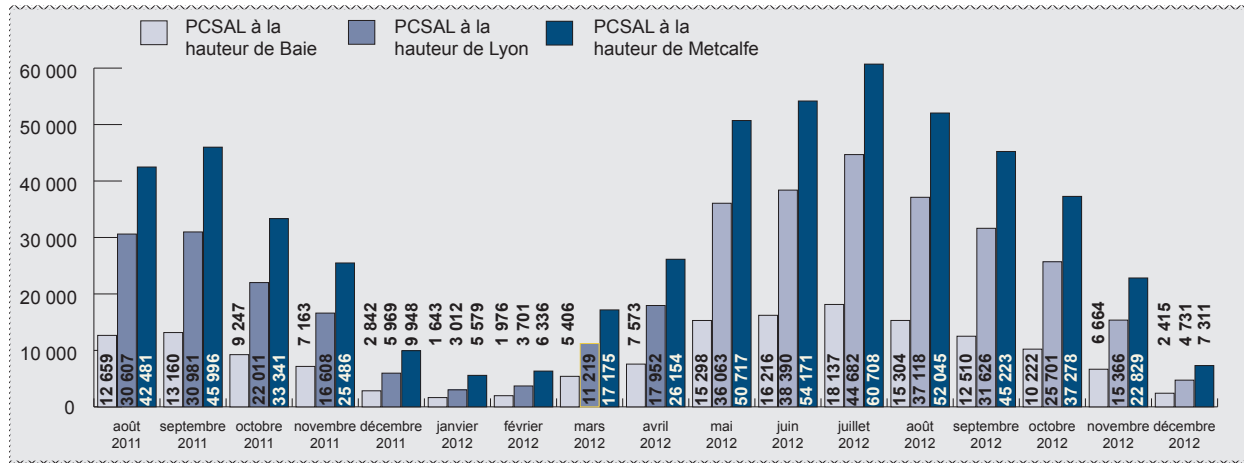


*\*Données du T4 2009 (le pont a été fermé pour construction au T3 de 2010)*

La figure ci-dessus illustre le nombre total de déplacements à vélo comptabilisés pour le T4 (octobre et novembre) sur une période de trois ans. Pour le pont Alexandra, ce sont les chiffres de 2009 qui ont été utilisés et non ceux de 2010, puisque, à cette date, le pont était fermé pour travaux.

La Ville offre maintenant aux résidents l'accès à des données quotidiennes sur le nombre de déplacements pour chaque compteur de vélos automatique grâce au programme OPEN DATA. Les données sont présentées en unités trimestrielles commençant par le T1 de 2010. Pour avoir accès aux données et aux remarques sur l'actualité des données sur les déplacements, rendez-vous à l'adresse [http://ottawa.ca/online\\_services/opendata/info/bike\\_counters\\_fr.html](http://ottawa.ca/online_services/opendata/info/bike_counters_fr.html).

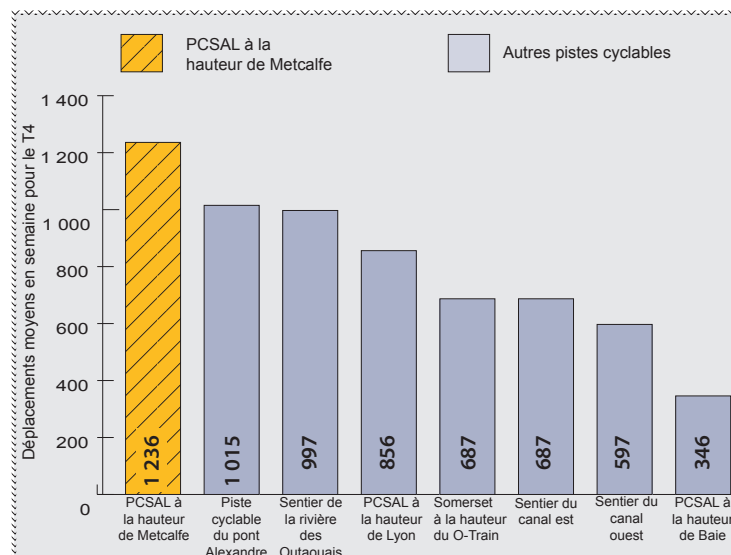
**Mesure 61 : Voies réservées aux cyclistes de la rue Laurier – chiffres mensuels de 2011 et 2012**



Les voies réservées aux cyclistes de la rue Laurier ont été ouvertes le 10 juillet 2011. Des compteurs de vélos automatiques ont été installés à trois endroits le long de ces voies et sont illustrés dans le graphique ci-dessus. Les chiffres mensuels sont présentés à titre de nombre total de déplacements (les totaux des deux directions sont additionnés).

Le nombre moyen de déplacements à vélo les jours ouvrables de 2012 (entre le 10 juillet et la fin novembre) était de 16 % plus élevé qu'à la même période en 2011.

**Mesure 62: Avenue Laurier par rapport aux autres voies (déplacements en semaine pour le T4)**



Au T4, les comparaisons entre les compteurs visent les mois d'octobre et de novembre; le mois de décembre a été exclu, la plupart des voies munies de compteurs n'étant pas entretenues en hiver. Pour ces deux mois, les voies traversant la Ville sont plus souvent utilisées que les sentiers de la CCN. Selon les compteurs, les rues Laurier et Metcalfe ont été les plus fréquentées pendant cette période.

Cette analyse vise à comparer la circulation à vélos en semaine, les fins de semaine et jours fériés étant exclus.

## 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>	<p><b>Maisons</b> : Cette catégorie englobe habituellement les maisons unifamiliales, les maisons en rangée, les maisons en rangée superposées, les petits projets des propriétaires fonciers et les types de demandes de permis qui suivent: appartement accessoire, ajouts, terrasse/galerie/remise, superficie, transformations intérieures et nouveautés.</p> <p><b>Petits bâtiments</b> : Cette catégorie englobe habituellement les immeubles à appartements de trois étages ou moins ainsi que les types de demandes de permis qui suivent : ajouts, ferme, aménagement, nouveautés.</p> <p><b>Grands bâtiments</b> : Cette catégorie englobe habituellement les bâtiments commerciaux d’une superficie supérieure à 600 m<sup>2</sup> ou de trois étages et plus, ainsi que les types de demandes de permis qui suivent : ajouts, ferme, aménagement, nouveautés.</p> <p><b>Bâtiments complexes</b> : Cette catégorie englobe habituellement les hôpitaux, les postes de police ou les bâtiments dont les étages sont reliés au moyen d’atriums ainsi que les types de demandes qui suivent : ajouts, aménagement, nouveautés.</p>

Mesure	Définitions ou notes explicatives
<p>Mesure 6 : 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>• <b>Maisons</b> - 10 jours ouvrables</li> <li>• <b>Petits bâtiments</b> - 15 jours ouvrables</li> <li>• <b>Grands bâtiments</b> - 20 jours ouvrables</li> <li>• <b>Bâtiments complexes</b> - 30 jours ouvrables.</li> </ul> <p>En vertu de la <i>Loi sur le code du bâtiment</i>, le chef des Services du bâtiment doit effectuer l'examen initial d'une demande dans le délai obligatoire pertinent. Il n'existe pas de délai obligatoire pour la délivrance d'un permis, seulement un délai pour déterminer si la demande témoigne d'une intention de se conformer au Code du bâtiment et aux lois pertinentes, et pour aviser le demandeur de la décision, d'où l'emploi du concept « détermination ». La date à laquelle le permis est finalement délivré est fonction du rendement du demandeur (c'est à-dire la qualité de la demande et la rapidité à corriger les lacunes décelées) plutôt que du rendement de la Direction. Par conséquent, la Direction des services du bâtiment vérifie son rendement pour ce qui est de l'examen initial et de la prise d'une décision.</p>
<p>Mesure 7 : 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><b>Petits projets de propriétaires fonciers</b> (modifications intérieures, terrasses, galeries, remises) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 jours (prescrit par la loi provinciale)</li> <li>• 5 jours (améliorations approuvées par le Conseil)</li> </ul> <p><b>Aménagements</b> (réaménagement d'un espace dans un bâtiment existant pour un locataire commercial) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 15-30 jours (prescrit par la loi provinciale)</li> <li>• 10 jours (améliorations approuvées par le Conseil)</li> </ul>

Mesure	Définitions ou notes explicatives
<p>Mesure 18 : Cinq demandes de service les plus fréquentes à ServiceOttawa</p>	Services des règlements municipaux : c. à d. chiens sans surveillance, débris extérieurs et plaintes contre le bruit
	Collecte des déchets solides : c. à d. déchets, articles de recyclage non recueillis, dégâts non ramassés
	Entretien des routes : c. à d. nids de-poule, déchets et déneigement
	Eau et égouts : c. à d. localisation du service, refoulement d'égouts et bris de conduites maîtresses
	Fonctionnement de la circulation : c. à d. appels pour des plaques de rue, lampadaires et feux de circulation endommagés défectueux
	Arbres : c. à d. élagage, plantation, déracinement
	Matériel de stationnement : Dispositifs utilisés pour fournir des talons de billet de stationnement (paiement) ou pour exploiter les stationnements (p. ex., les distributeurs de billets, les distributeurs de billets payez à pied, les distributeurs de billets payez et affichez, les distributeurs de billets de banque).
<p>Mesure 19 : Cinq demandes de renseignements les plus fréquentes (ligne 3-1-1)</p>	Loisirs : c. à d. inscription, emplacement des parcs et piscines, réservation, horaire de baignade/patinage libre
	Information sur les employés : c. à d. demandes de numéros de téléphone, adresses électroniques des employés, etc., transferts aux employés
	Revenus - finances : c. à d. appels sur les impôts fonciers, la facture d'eau, les comptes débiteurs et créditeurs
	Collecte des déchets solides : c. à d. jour de la collecte, articles acceptables, dépôts de déchets dangereux
	Organismes externes - administration publique : c. à d. demandes téléphoniques de renseignements sur les bureaux provinciaux et fédéraux ou les bureaux du secteur public distincts des services de la Ville d'Ottawa
	Services sociaux, c'est-à-dire demandes de refuges d'urgence et de logements sociaux, demandes d'aide sociale, subventions pour la garde d'enfants, services de taxi liés aux services sociaux.
	Contraventions de stationnement : c. à d. endroits où payer, méthodes et révision/déroulement de la procédure
	Services des règlements municipaux : c. à d. chiens sans surveillance, débris extérieurs et plaintes contre le bruit

Mesure	Définitions ou notes explicatives
<p>Mesure 21 : Nombre de cas et de bénéficiaires d'Ontario au travail (OT) et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)</p>	<p>Note 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>Note 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 34 : 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 38 : Délai d'intervention T0-T4 (entre la réception de l'appel et l'arrivée sur les lieux)</p> <p>Mesure 39 : Comparaison entre les délais d'intervention et le volume d'appels</p>	<p>Forte densité : Les zones desservies à forte densité sont celles où le nombre d'appels est égal ou supérieur à 24 par km<sup>2</sup> par année sur une superficie de 6 km<sup>2</sup> contigus.</p> <p>Faible densité : Les zones desservies à faible densité sont celles qui ne répondent pas à la définition établie pour les zones à forte densité, c'est-à-dire celles où le nombre d'appels est égal ou supérieur à 24 par km<sup>2</sup> par année sur une superficie de 6 km<sup>2</sup> contigus (voir « Forte densité »).</p> <p>Code 1 : Appel non urgent dont la réponse peut accuser un retard sans que celui-ci ne nuise physiquement au patient.</p> <p>Code 2 : Tout appel exigeant une réponse à un moment particulier en raison de la disponibilité limitée du traitement spécial à recevoir ou des installations où se fait le diagnostic ou l'accueil du patient.</p> <p>Code 3 : Tout appel auquel il faut répondre à l'intérieur d'un délai moyen. Tous les patients auxquels ce code est attribué sont dans un état stable ou reçoivent des soins professionnels et ne sont pas en danger immédiat.</p> <p>Code 4 : Appel se rapportant à une situation dangereuse qui menace la vie ou un membre, et exigeant un délai de réponse rapide.</p> <p>Réponse de la section – Ressources des SMU en route en réponse à une demande de service.</p>
<p>Mesure 45 : Nombre de mises en circulation par personne (Bibliothèque)</p>	<p>Le nombre mensuel de prêts selon les chiffres de population officiels.</p>
<p>Mesure 46 : Nombre de visites électroniques par personne (Bibliothèque)</p>	<p>Le nombre mensuel total de sessions ouvertes sur le site Web de la Bibliothèque publique d'Ottawa (BPO), divisé par les chiffres de population officiels.</p>



Mesure	Définitions ou notes explicatives
<p>Mesure 47 : Frais de fonctionnement par kilomètre (\$) – camions d'incendie et ambulances</p>	<p>Les frais de fonctionnement sont compilés conformément à la définition de l'Initiative d'analyse comparative des services municipaux (IACSM), et ils comprennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le carburant</li> <li>• les pièces</li> <li>• la main-d'oeuvre (le coût réel des salaires, des avantages sociaux et des heures supplémentaires des mécaniciens)</li> <li>• les réparations à l'extérieur (les frais engagés lorsque les véhicules doivent être réparés dans des garages externes (secteur privé)).</li> </ul> <p>La dépréciation n'est pas incluse aux fins de cette mesure.</p>
<p>Mesure 48 : Frais de fonctionnement par kilomètre (\$) – autres véhicules (légers et lourds)</p>	<p>Voir la définition pour la mesure 47 ci-dessus.</p>



---

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

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

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