

# **Programme de mesure du rendement du Programme municipal de gestion du stationnement – Août 2019**

## **Présentation**

La Stratégie municipale de gestion du stationnement de la Ville d'Ottawa établit le cadre en vertu duquel le Programme municipal de gestion du stationnement est exécuté. Le présent Programme de mesure du rendement est complémentaire à la Stratégie et servira de mécanisme facilitant la gestion continue des fonctions et des responsabilités du Programme municipal de gestion du stationnement, de manière à ce qu'elles s'harmonisent aux objectifs stratégiques de la Ville.

## **Contexte**

Un programme personnalisé de mesure du rendement pour le Programme municipal de gestion du stationnement a été mis au point en 2011 en se fondant sur la vision de la Ville et les outils de mesure du rendement largement acceptés, et conformément à la Stratégie municipale de gestion du stationnement.

Le Programme de mesure du rendement du Programme municipal de gestion du stationnement a été modernisé dans le cadre du processus de mise à jour de la Stratégie municipale de gestion du stationnement de 2018-2019 afin de l'harmoniser à la Stratégie actualisée.

## **Cadre**

Le Programme de mesure du rendement du Programme municipal de gestion du stationnement est axé sur les six objectifs de rendement suivants :

1. Engagement des clients;
2. Gestion financière et responsabilisation;
3. Efficacité et efficience opérationnelles;
4. Engagement et perfectionnement des employés;
5. Durabilité de l'environnement;
6. Gouvernance efficace.

Ces objectifs s'accordent avec la Stratégie et les objectifs stratégiques de la Ville.

## **Indicateurs clés**

Deux types distincts d'indicateurs clés ont été déterminés pour rendre compte à des groupes différents :

- Les indicateurs clés, qui seront rendus publics dans le rapport annuel et présentés au Groupe de consultation des intervenants du stationnement.
- Les indicateurs opérationnels clés, qui feront l'objet de rapports internes, d'analyses de données, de notes de service et autres à l'intention de la direction, le cas échéant.

Les indicateurs clés des deux types ont été sélectionnés à partir d'un catalogue de plus de 225 mesures élaboré spécialement pour le Service du stationnement, afin de faire en sorte que tous les aspects des fonctions de prestation des services soient pris en considération.

Bien que l'on s'attende à ce que les données afférentes aux indicateurs retenus demeurent disponibles, il se peut que les données se rapportant à certains indicateurs ne le soient pas en raison de circonstances telles que les progrès technologiques, la modernisation des méthodes de production de rapports ou des difficultés imprévues en matière de technologies de l'information. En pareil cas, un indicateur de remplacement équivalent sera utilisé dans le rapport, dans la mesure du possible. Sinon, tout indicateur dont les données ne sont pas disponibles sera accompagné d'une explication.

## **Mise en œuvre et production de rapports**

Trois types de rapports seront produits :

- Le rapport annuel du Service du stationnement fera état des indicateurs clés de l'année précédente, comparativement à ceux des deux années antérieures à l'année du rapport (p. ex. le rapport annuel de 2019 présentera les résultats des indicateurs clés de 2019, qui seront comparés aux résultats correspondants obtenus en 2017 et en 2018).
- Les résultats des indicateurs clés seront présentés au Groupe de consultation des intervenants du stationnement aux fins de discussion et de rétroaction.
- Les rapports à la direction serviront à communiquer les résultats liés aux indicateurs opérationnels clés afin de faciliter la prise de décisions.

## **Prochaines étapes**

Pour assurer l'exécution efficace du Programme de mesure du rendement, il faut :

- continuer de rendre compte des indicateurs clés dans le rapport annuel du Service du stationnement et auprès du Groupe de consultation des intervenants du stationnement;
- faire régulièrement état des indicateurs opérationnels clés, ce qui comprend l'amélioration continue des processus de production de rapports et de collecte de données;
- procéder à des examens périodiques des indicateurs de rendement pour s'assurer qu'ils demeurent pertinents et les mieux adaptés au contexte;
- élaborer des objectifs de rendement, s'il y a lieu.

## **Objectif de rendement 1 – Engagement des clients**

### **Objectif**

Établir un lien de confiance avec la Ville d'Ottawa.

### **Résumé**

L'engagement des clients consiste à renforcer les relations entre la Ville et ses clients, c'est-à-dire les résidents et les visiteurs, ce qui permettra d'établir un lien de confiance avec la Ville et d'accroître la satisfaction de la clientèle.

Dans le contexte du Service du stationnement, ce dernier suscitera l'engagement des clients en prévoyant et en comblant leurs besoins en matière de stationnement et en leur fournissant des renseignements pratiques et utiles sur le stationnement.

### **Indicateurs clés**

- Nombre total de places de stationnement payant sur rue
  - Le nombre total de places de stationnement payant sur rue que gère le Service du stationnement, en date du 31 décembre de l'année du rapport
- Nombre total de places de stationnement payant hors rue
  - Le nombre total de places de stationnement payant sur rue que gère le Service du stationnement, en date du 31 décembre de l'année du rapport
- Temps de disponibilité des appareils de stationnement (pourcentage)
  - Durée totale de fonctionnement des distributrices Payez et affichez ou durée totale de fonctionnement prévue
- Transactions de stationnement par type de paiement
  - Transactions de stationnement sur rue en argent comptant
  - Transactions de stationnement sur rue par carte de crédit
  - Transactions de stationnement sur rue par paiement mobile (PayByPhone)
- Nombre d'appels reçus au 3-1-1 au sujet des appareils de stationnement
  - Nombre d'appels reçus au 3-1-1 au sujet des appareils de stationnement (défectuosité, etc.)

## **Indicateurs opérationnels clés**

- Temps de disponibilité des appareils de stationnement (distributrices Payez et affichez et horodateurs Payez à pied)
  - Durée totale de fonctionnement des distributrices Payez et affichez ou durée totale de fonctionnement prévue
  - Durée totale de fonctionnement des horodateurs Payez à pied ou durée totale de fonctionnement prévue
- Nombre de demandes et de plaintes (par type)
  - Demandes relatives au stationnement reçues au 3-1-1
- Taux d'occupation des places de stationnement hors rue et taux comparatifs par installation
  - Taux moyens d'occupation déterminés pour les périodes du matin, du midi, de l'après-midi et du soir, les jours de semaine représentatifs, le samedi et le dimanche
  - Tarifs horaires, journaliers et mensuels (le cas échéant) des installations de stationnement privées des environs
- Taux d'utilisation des places de stationnement sur rue par secteur
  - Taux moyens d'occupation déterminés lors de périodes clés, les jours de semaine représentatifs

## **Objectif de rendement 2 – Gestion financière et responsabilisation**

### **Objectif**

Faire preuve de transparence financière pour tous les services et garantir un bon rapport qualité-prix.

### **Résumé**

Pour optimiser la valeur des deniers publics, il est essentiel d'assurer une gestion financière efficace et de faire preuve de responsabilisation. En appliquant les principes et les pratiques exemplaires universellement reconnus en matière de comptabilité, ainsi que l'approche du triple résultat net, la Ville peut offrir d'excellents services, tout en respectant les contraintes budgétaires.

Pour faire preuve de gestion financière efficace et de responsabilisation, le Service du stationnement peut présenter régulièrement des renseignements financiers à la direction, surveiller les dépenses et faire le suivi des recettes de stationnement.

## Indicateurs clés

- **Tarif horaire moyen du stationnement sur rue**
  - Pour calculer le coefficient de pondération pour chaque tarif horaire (1,50 \$, 2 \$, 3 \$, etc.), diviser le nombre de places de stationnement par le nombre total de places de stationnement sur rue.
  - Multiplier chaque tarif horaire par son coefficient de pondération.
  - Additionner tous les produits pour calculer le tarif horaire moyen du stationnement sur rue.
- **Tarif horaire moyen du stationnement hors rue dans les installations gérées par le Service du stationnement**
  - Calculer les tarifs horaire et journalier pondérés maximaux de toutes les installations gérées par le Service du stationnement.
- **Dépenses d'exploitation totales**
  - Dépenses d'exploitation réelles pour l'année entière, ventilées selon les catégories suivantes :
    - Dépenses liées au stationnement hors rue;
    - Dépenses liées au stationnement sur rue;
    - Études sur le stationnement;
    - Administration.
- **Recettes totales liées au stationnement sur rue**
  - Comprend les recettes provenant des distributrices Payez et affichez, du système de paiement mobile PayByPhone et des permis de stationnement sur rue.
- **Recettes totales liées au stationnement hors rue**
  - Comprend les recettes provenant des distributrices Payez et affichez (aux installations de stationnement hors rues qui utilisent ces distributrices), des horodateurs Payez à pied (aux installations de stationnement hors rues qui utilisent ces horodateurs), des permis mensuels de stationnement et toutes autres recettes liées au stationnement hors rue perçues par d'autres moyens (p. ex. des paiements faits directement aux préposés de postes de péage à la sortie, des recettes perçues par la validation de billets de stationnement).
- **Contributions au fonds de réserve pour le stationnement.**
  - La somme des recettes excédentaires (après déduction des dépenses d'exploitation et de toute autre affectation de fonds liés au stationnement) du Programme municipal de gestion du stationnement.

## Indicateurs opérationnels clés

- **Dépenses en immobilisations réelles et inscrites au budget (depuis le début de l'année)**
  - Il s'agit du montant inscrit au budget et le montant dépensé depuis le début de l'année, ainsi que la représentation en pourcentage des sommes qui ont été dépensées pour chaque compte d'immobilisations.
- **Dépenses d'exploitation totales**
  - Conformément aux pratiques et procédures budgétaires municipales en vigueur, y compris les modèles et les postes normalisés.
- **Recettes ventilées par type (stationnement sur rue ou hors rue, etc.)**
  - Recettes totales perçues au cours de l'année, selon les types suivants :
    - Stationnement hors rue (tarifs horaire, journalier, mensuel ou une combinaison de tarifs)
    - Stationnement sur rue (à l'exception des permis de stationnement résidentiels)
- **Tarifs de stationnement hors rue par installation**
  - Il s'agit du tarif horaire, du tarif journalier maximal, du tarif de soir maximal et du coût du permis mensuel pour chaque installation.

## Objectif de rendement 3 – Efficacité et efficience opérationnelles

### Objectif

Viser continuellement un niveau élevé de rendement opérationnel.

### Résumé

L'efficacité et l'efficience opérationnelles sont essentielles à une bonne expérience client. La prestation de services directement liés à l'exploitation, la réduction des formalités administratives dans la mesure du possible et la simplification de la prestation des services contribuent à atteindre cet objectif.

Le Service du stationnement peut examiner l'efficacité et l'efficience opérationnelles en comparant ses politiques et procédures aux résultats des services qu'il dispense. On peut évaluer l'efficacité et l'efficience en mesurant les données concrètes par rapport aux cibles établies, en les rajustant au besoin.

## Indicateurs clés

- **Dépenses moyennes par place de stationnement sur rue**
  - Le total des dépenses d'exploitation liées au stationnement sur rue (incluant les frais d'administration liés au stationnement sur rue, mais excluant les coûts du programme de permis de stationnement sur rue) divisé par le nombre total de places de stationnement payant sur rue gérées par le Service du stationnement.
- **Dépenses moyennes par place de stationnement hors rue**
  - Le total des dépenses d'exploitation liées au stationnement hors rue (incluant les frais d'administration liés au stationnement hors rue, mais excluant les dépenses liées au stationnement hors rue des installations qui ne sont pas gérées par le Service du stationnement, comme les parcs-o-bus) divisé par le nombre total de places de stationnement payant hors rue gérées par le Service du stationnement.
  - Dans le cas des installations qui ont engagé des dépenses au cours de l'année sur laquelle porte le rapport, mais qui ont cessé définitivement ou temporairement leurs activités cette année-là, inclure dans le calcul leurs dépenses et le nombre de places de stationnement dont elles disposaient.
- **Recettes moyennes par place de stationnement sur rue**
  - Le total des recettes d'exploitation liées au stationnement sur rue (excluant les recettes du programme de permis de stationnement sur rue) divisé par le nombre total de places de stationnement payant sur rue gérées par le Service du stationnement.
- **Recettes moyennes par place de stationnement hors rue**
  - Le total des recettes d'exploitation liées au stationnement hors rue (excluant les recettes liées au stationnement hors rue des installations qui ne sont pas gérées par le Service du stationnement, comme les recettes des permis de parc-o-bus) divisé par le nombre total de places de stationnement payant hors rue gérées par le Service du stationnement.
  - Dans le cas des installations qui ont généré des recettes au cours de l'année sur laquelle porte le rapport, mais qui ont cessé définitivement ou temporairement leurs activités cette année-là, inclure dans le calcul leurs recettes et le nombre de places de stationnement dont elles disposaient.



## **Indicateurs opérationnels clés**

- **Durée de l'occupation des places de stationnement hors rue aux installations munies de barrières**
  - Durée moyenne de l'occupation des places de stationnement hors rue aux installations munies de barrières (garages) par installation.
- **Dépenses moyennes par place de stationnement sur rue**
  - Mêmes données que pour les indicateurs clés.
- **Dépenses moyennes par place de stationnement hors rue**
  - Mêmes données que pour les indicateurs clés.
- **Recettes moyennes par place de stationnement sur rue**
  - Mêmes données que pour les indicateurs clés.
- **Recettes moyennes par place de stationnement hors rue**
  - Mêmes données que pour les indicateurs clés.

## **Objectif de rendement 4 – Engagement et perfectionnement des employés**

### **Objectif**

Offrir au personnel de réelles possibilités de contribuer au milieu de travail et d'acquérir de nouvelles compétences et aptitudes.

### **Résumé**

L'engagement du personnel contribue non seulement au fonctionnement de la Ville, mais aussi à sa croissance et à sa prospérité. Il est essentiel de définir clairement les rôles et les responsabilités et de veiller à ce que les employés adhèrent à la vision de la Ville. Étroitement lié à la satisfaction des clients et au rendement opérationnel, l'engagement du personnel est un élément important de la stratégie municipale d'excellence du service.

En déterminant les situations où le personnel est invité à participer au processus de prise de décision, en précisant les attentes pour chaque poste ou rôle, en habilitant les employés à prendre des décisions et en leur offrant des possibilités d'avancement professionnel, le Service du stationnement peut influencer sur ses efforts en matière d'engagement et de perfectionnement du personnel.

## Indicateurs clés

- S.O.

## Indicateurs opérationnels clés

- Heures de formation
  - Nombre total d'heures que les employés ont consacrées à leur formation ou à leur perfectionnement professionnel.
- Dépenses en matière de formation
  - Total des dépenses en matière de formation ou de perfectionnement professionnel des employés.

## Objectif de rendement 5 – Durabilité de l'environnement

### Objectif

Atteindre les objectifs et les cibles de rendement tout en respectant les intérêts environnementaux.

### Résumé

Pour assurer la durabilité de l'environnement, l'organisation doit adopter un modèle opérationnel efficace qui lui permette d'atteindre les cibles et les objectifs fixés et qui tienne également compte des pratiques visant à réduire les répercussions environnementales. Parmi les pratiques opérationnelles respectueuses de l'environnement, notons les initiatives de sensibilisation qui incitent les clients et les consommateurs à adopter eux aussi un mode de vie durable.

Bien que les opérations du Service du stationnement soient axées sur l'utilisation des véhicules, les taux d'utilisation du covoiturage et du vélo, de même que la conception écologique des parcs de stationnement, peuvent servir à évaluer la durabilité environnementale du groupe.

## Indicateurs clés

- **Nombre total de places de stationnement pour vélos gérées par le Service du stationnement**
  - Nombre total de places de stationnement pour vélos en bordure de rue.
  - Nombre total de places de stationnement pour vélos dans les installations de stationnement hors rue.

- **Dépenses liées aux modes de transport écologique**
  - Total des dépenses visant à stimuler l'utilisation de modes de transport écologique.
- **Nombre de places de stationnement réservées aux véhicules partagés** (cet indicateur peut être décrit dans le corps du rapport annuel sans comparaison avec les années précédentes)
  - Nombre total de places de stationnement réservées aux services d'autopartage.
- **Nombre de bornes de recharge pour véhicules électriques situées à des places de stationnement gérées par le Service du stationnement** (cet indicateur peut être décrit dans le corps du rapport annuel sans comparaison avec les années précédentes)
  - Nombre total de bornes de recharge pour véhicules électriques gérées par le Service du stationnement.

### **Indicateurs opérationnels clés**

- **Nombre total de places de stationnement pour vélos installées par le Service du stationnement**
  - Nombre total de places de stationnement pour vélos installées par le Service du stationnement annuellement.
- **Dépenses consacrées aux initiatives écologiques**
  - Mêmes données que pour les indicateurs clés.
- **Utilisation des bornes de recharge pour véhicules électriques gérées par le Service du stationnement**
  - Nombre d'heures d'utilisation des bornes de recharge pour véhicules électriques par mois.

## **Objectif de rendement 6 – Gouvernance efficace**

### **Objectif**

Favoriser l'adoption de bonnes politiques qui tiennent compte des documents officiels et qui sont conformes aux orientations politiques.

### **Résumé**

Pour assurer une gouvernance efficace, il est essentiel d'adopter des processus décisionnels rigoureux qui tiennent compte des documents d'urbanisme officiels de la Ville, des directives du Conseil et des pratiques exemplaires. La planification en

fonction des besoins actuels, mais aussi en prévision de ceux du futur, permet à la Ville d'élaborer des politiques efficaces et avantageuses.

Le Service du stationnement peut mesurer le rendement en matière de bonne gouvernance en démontrant que la Stratégie municipale de gestion du stationnement tient compte des documents municipaux officiels et que ses politiques sur le stationnement reflètent les réalités de la Ville et se comparent aux politiques d'autres municipalités.

### **Indicateurs clés**

- **Plan d'immobilisations**
  - Le plan d'immobilisations, détaillé par compte d'immobilisations, présenté pour l'année précédente, ainsi que les trois années suivantes, dans chaque rapport annuel.
- **Nombre de réunions du Groupe de consultation des intervenants du stationnement** (cet indicateur peut être décrit dans le corps du rapport annuel sans comparaison avec les années précédentes)
  - Nombre total de réunions que le Groupe de consultation des intervenants du stationnement a tenu au cours de l'année précédente.
- **Nombre de consultations publiques tenues ou auxquelles l'équipe a assisté** (cet indicateur peut être décrit dans le corps du rapport annuel sans comparaison avec les années précédentes)
  - Nombre total de consultations publiques ou d'activités liées au Programme municipal de gestion du stationnement qui ont été tenues ou auxquelles l'équipe a assisté au cours de l'année précédente.

### **Indicateurs opérationnels clés**

- **Nombre de réunions de l'équipe de direction**
  - Nombre total de réunions que l'équipe de direction a tenues au cours de l'année précédente.
- **Nombre d'activités communautaires ayant reçu l'appui du Service du stationnement**
  - Nombre d'activités communautaires auxquelles le Service du stationnement a consacré du temps pour en assurer la coordination ou offrir des services ou son savoir-faire en matière de stationnement.