

Report to/Rapport au :

Finance and Economic Development Committee  
Comité des finances et du développement économique

and Council / et au Conseil

May 18, 2012  
18 mai 2012

Submitted by/Soumis par : Kent Kirkpatrick, City Manager/Directeur municipal

*Contact Person / Personne ressource: Steve Box, Director, Corporate Programs and Business Services / directeur, Programmes municipaux et Services opérationnels, City Manager's Office / Bureau du directeur municipal  
613-580-2424, ext/poste 24200, steve.box@ottawa.ca*

---

CITY WIDE / À L'ÉCHELLE DE LA VILLE

Ref N°: ACS2012-CMR-OCM-0013

---

**SUBJECT: QUARTERLY PERFORMANCE REPORT TO COUNCIL, Q1:  
JANUARY 1 – MARCH 31, 2012**

**OBJET : RAPPORT TRIMESTRIEL SUR LE RENDEMENT PRÉSENTÉ AU  
CONSEIL POUR LE 1<sup>ER</sup> TRIMESTRE, DU 1<sup>ER</sup> JANVIER AU  
31 MARS 2012**

### **REPORT RECOMMENDATIONS**

1. That the Finance and Economic Development Committee receive the attached report and refer it for review and discussion at the following standing committee meetings:
  - Transportation Committee – June 6, 2012
  - Planning Committee – June 12, 2012
  - Environment Committee – June 19, 2012
  - Community and Protective Services Committee – June 21, 2012
  - Agriculture and Rural Affairs Committee – June 28, 2012
2. That Council receive the report for information on July 11, 2012 once it has been reviewed by standing committees.

### **RECOMMANDATIONS DU RAPPORT**

1. Que le Comité des finances et du développement économique prenne

**connaissance du rapport ci-joint et le soumette pour examen et discussion aux prochaines réunions des comités permanents :**

- **Comité des transports – le 6 juin 2012**
- **Comité de l'urbanisme – le 12 juin 2012**
- **Comité de l'environnement – le 19 juin 2012**
- **Comité des services communautaires et de protection – le 21 juin 2012**
- **Comité de l'agriculture et des affaires rurales – le 28 juin 2012**

**Que le Conseil prenne connaissance du rapport le 11 juillet 2012, une fois qu'il aura été examiné par les comités permanents.**

## BACKGROUND

The Quarterly Performance Report to Council was developed in 2006 as a key component of the City's Performance Measurement and Reporting Framework (Ref. N<sup>o</sup>. [ACS2006-CMR-OCM-0003](#)). Since Q2 2006, the report has been produced following the end of each quarter and reviewed by standing committees before being received by Council. Work is underway to augment the Framework and as such future performance reporting requirements may change.

## DISCUSSION

The Quarterly Performance Report to Council is an important component of the City's accountability framework. Accountability is fundamental to good governance.

This Quarterly Performance Report to Council Q1: January 1 to March 31, 2012 provides measures from a broad cross-section of service areas to the public. This report provides information on how the City is performing relative to its established standards, as well as information on changes in performance over time. The Quarterly Performance Report includes:

- Outcome measures (e.g., percentage of waste diverted from landfill);
- Service measures (e.g., calls for service requests and call volumes);
- Output measures (e.g., the number of building permit applications submitted by ward);
- Efficiency measures (e.g., cost per lane kilometre for road maintenance); and,
- Customer service measures (e.g., on-time review of planning applications).

This Quarterly Performance Report to Council covers the reporting period between January 1 and March 31, 2012. It provides performance measures for services within the following service areas:

- Planning
- Building Code Services
- Solid Waste Operations
- Infrastructure Services
- ServiceOttawa

- Community and Social Services – Employment and Financial Assistance
- Fire Services
- Social Housing and Shelter Management
- Parks, Recreation and Cultural Services
- By-Law and Regulatory Services
- Ottawa Paramedic Service
- Ottawa Police Service
- Ottawa Public Library
- Fleet Services
- Roads and Traffic Operations and Maintenance
- Transportation Planning

### RURAL IMPLICATIONS

There are no specific rural implications associated with this report.

### CONSULTATION

No specific public consultations were undertaken in the production of the report.

### LEGAL IMPLICATIONS

There are no legal impediments to receiving this report.

### RISK MANAGEMENT IMPLICATIONS

There are no risk management implications associated with this report.

### FINANCIAL IMPLICATIONS

There are no financial implications associated with this report.

### ACCESSIBILITY IMPACTS

There are no potential positive or negative impacts on People with Disabilities or seniors associated with this report.

### TECHNOLOGY IMPLICATIONS

There are no technology implications associated with this report.

### TERM OF COUNCIL PRIORITIES

On July 13, 2011, City Council approved eight Term of Council Priorities to increase the

public's confidence in City government and improve resident, enterprise and visitor satisfaction with City services.

While the Council Quarterly Report is a pre-existing report, it also speaks to two of the current Council priorities:

*Governance, Planning and Decision-Making* – Achieve measurable improvement in residents' level of trust in how the City is governed and managed, apply a sustainability lens to decision making, and a create a governance model that compares well to best-in-class cities around the world.

*Service Excellence* – Improve client satisfaction with the delivery of municipal services to Ottawa residents by measurably increasing the culture of service excellence at the City, by improving the efficiency of City operations, and by creating positive client experiences.

With approval of the 2011–2014 Term of Council Priorities and further direction to develop a Corporate Balanced Scorecard, the metrics contained in the Quarterly Report are being reviewed to incorporate measures where appropriate, and to revise them, if necessary.

#### SUPPORTING DOCUMENTATION

Document 1: *Quarterly Performance Report to Council Q1: January 1 – March 31, 2012*  
(Distributed separately and held on file with the City Clerk.)

#### DISPOSITION

The Quarterly Performance Report to Council will be made available to citizens electronically in PDF and HTML formats on our Web site (*ottawa.ca*), and in printed format upon request.

**Report to/Rapport au :**

**Finance and Economic Development Committee  
Comité des finances et du développement économique**

**and Council / et au Conseil**

**May 18, 2012  
18 mai 2012**

**Submitted by/Soumis par : Kent Kirkpatrick, City Manager/Directeur municipal**

*Contact Person / Personne ressource: Steve Box, Director, Corporate Programs and Business Services / directeur, Programmes municipaux et Services opérationnels, City Manager's Office / Bureau du directeur municipal  
613-580-2424, ext/poste 24200, steve.box@ottawa.ca*

---

**CITY WIDE / À L'ÉCHELLE DE LA VILLE**

**N° de réf : ACS2012-CMR-OCM-0013**

---

**SUBJECT: QUARTERLY PERFORMANCE REPORT TO COUNCIL, Q1:  
JANUARY 1 – MARCH 31, 2012**

**OBJET : RAPPORT TRIMESTRIEL SUR LE RENDEMENT PRÉSENTÉ AU  
CONSEIL POUR LE 1<sup>ER</sup> TRIMESTRE, DU 1<sup>ER</sup> JANVIER AU  
31 MARS 2012**

**REPORT RECOMMENDATIONS**

3. That the Finance and Economic Development Committee receive the attached report and refer it for review and discussion at the following standing committee meetings:
  - Transportation Committee – June 6, 2012
  - Planning Committee – June 12, 2012
  - Environment Committee – June 19, 2012
  - Community and Protective Services Committee – June 21, 2012
  - Agriculture and Rural Affairs Committee – June 28, 2012
  
4. That Council receive the report for information on July 11, 2012 once it has been reviewed by standing committees.

## RECOMMANDATIONS DU RAPPORT

2. **Que le Comité des finances et du développement économique prenne connaissance du rapport ci-joint et le soumette pour examen et discussion aux prochaines réunions des comités permanents :**
  - **Comité des transports – le 6 juin 2012**
  - **Comité de l'urbanisme – le 12 juin 2012**
  - **Comité de l'environnement – le 19 juin 2012**
  - **Comité des services communautaires et de protection – le 21 juin 2012**
  - **Comité de l'agriculture et des affaires rurales – le 28 juin 2012**
  
2. **Que le Conseil prenne connaissance du rapport le 11 juillet 2012, une fois qu'il aura été examiné par les comités permanents.**

## CONTEXTE

Le rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil a été élaboré en 2006 et constitue une composante essentielle du cadre de mesure et d'évaluation du rendement ([ACS2006-CMR-OCM-0003](#)). Depuis le deuxième trimestre de 2006, le rapport est produit à la fin de chaque trimestre et examiné par les comités permanents avant d'être présenté au Conseil. Le cadre de mesure et d'évaluation du rendement est actuellement étoffé, ce qui pourrait entraîner une modification des exigences en matière de rapports sur le rendement.

## ANALYSE

Le rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil constitue l'un des piliers du cadre de responsabilisation de la Ville. En fait, responsabilisation et bonne gouvernance vont de pair.

Ce rapport, qui couvre la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 mars 2012, fournit différentes mesures du rendement pour un large éventail de services offerts au public. Il contient de l'information sur le rendement de la Ville par rapport à ses normes établies ainsi que sur l'évolution du rendement municipal au fil du temps. Voici les secteurs visés par ces mesures :

- résultats (p. ex. le pourcentage des déchets réacheminés des décharges);
- service (p. ex. les appels pour des demandes de service et les volumes d'appels);
- production (p.ex. le nombre de demandes de permis de construire soumises par quartier);
- efficacité (p. ex. le coût d'entretien des routes par kilomètre de voie);
- service à la clientèle (p. ex. la ponctualité du traitement des demandes d'aménagement).

Le présent rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil porte sur la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 mars 2012. Il contient des mesures du rendement pour les services offerts dans les secteurs suivants :

- Service d'urbanisme
- Services du Code du bâtiment
- Services de gestion des déchets solides
- Services d'infrastructure
- ServiceOttawa
- Services sociaux et communautaires – Services d'emploi et d'aide financière
- Service des incendies
- Logement social et Gestion des refuges
- Service des parcs, des loisirs et de la culture
- Services des règlements municipaux
- Service paramédic d'Ottawa
- Service de police d'Ottawa
- Bibliothèque publique d'Ottawa
- Services du parc automobile
- Entretien des routes et Circulation routière
- Planification des transports

#### RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES

Aucune répercussion particulière sur les zones rurales n'est associée au présent rapport.

#### CONSULTATION

Aucune consultation publique particulière n'a été entreprise dans le cadre de ce rapport.

#### RÉPERCUSSIONS SUR LE PLAN JURIDIQUE

Aucune répercussion sur le plan juridique n'est associée à l'application des recommandations du présent rapport.

#### RÉPERCUSSIONS SUR LE PLAN DE LA GESTION DES RISQUES

Aucun aspect du présent rapport ne comporte de répercussions sur le plan de la gestion des risques.

#### RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

Aucune répercussion financière n'est associée au présent rapport.

## INCIDENCES SUR L'ACCESSIBILITÉ

Aucun élément du présent rapport ne comporte un effet potentiel positif ou négatif sur les personnes handicapées ou les aînés.

## RÉPERCUSSIONS TECHNOLOGIQUES

Aucune répercussion sur le plan technologique n'est associée à ce rapport.

## PRIORITÉS PENDANT LE MANDAT DU CONSEIL

Le 13 juillet 2011, le Conseil municipal a approuvé huit priorités pour le mandat du Conseil en vue d'accroître la confiance du public envers l'administration municipale et d'améliorer la satisfaction des résidents, des entreprises et des visiteurs à l'égard des services municipaux.

Bien que le rapport trimestriel du Conseil ait été établi par l'ancien Conseil comme outil de gestion du rendement, il répond également à deux des priorités actuelles du Conseil :

*Gouvernance, planification et prise de décision* : Améliorer sensiblement la confiance des résidents en ce qui a trait à la manière dont la Ville est gouvernée et gérée; adopter une approche de durabilité dans la prise de décision et créer un modèle de gouvernance d'un calibre comparable à celui des meilleures villes dans ce domaine à l'échelle mondiale.

*Excellence du service* : Améliorer la satisfaction de la clientèle relativement à la prestation des services municipaux aux résidents d'Ottawa en augmentant considérablement la culture de l'excellence du service de la Ville, en améliorant l'efficacité des opérations municipales et en créant une expérience positive pour le client.

Compte tenu de l'adoption des priorités pour le mandat du Conseil de 2011-2014 et des nouvelles directives visant l'élaboration d'un Tableau de bord équilibré, les paramètres utilisés dans le rapport trimestriel font actuellement l'objet d'une révision pour y intégrer des mesures ou les modifier, selon les besoins.

## DOCUMENT PERTINENT

Document 1 : *Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil, 1<sup>er</sup> trimestre : du 1<sup>er</sup> janvier au 31 mars 2012. (Distribué séparément et conservé dans les dossiers du greffier municipal).*

## DISPOSITION

Le public pourra consulter ce rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil en formats PDF et HTML sur notre site Web ([ottawa.ca](http://ottawa.ca)) ou obtenir une version papier auprès de la Ville.