

**Report to  
Rapport au:**

**Finance and Economic Development Committee  
Comité des finances et du développement économique  
2 June 2015 / 2 juin 2015**

**and Council  
et au Conseil  
24 June 2015 / 24 juin 2015**

**Submitted on May 26, 2015  
Soumis le 26 mai 2015**

**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](mailto:steve.box@ottawa.ca)

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

**Numéro de dossier : ACS2015-CMR-  
OCM-0014**

**SUBJECT: SEMI-ANNUAL PERFORMANCE REPORT TO COUNCIL Q4 2014 AND  
Q1 2015**

**OBJET: RAPPORT SEMESTRIEL SUR LE RENDEMENT PRÉSENTÉ AU  
CONSEIL POUR LE 4E TRIMESTRE DE 2014 ET LE 1ER TRIMESTRE  
DE 2015**

## **REPORT RECOMMENDATIONS**

1. That the Finance and Economic Development Committee receive the attached report and refer it for information to the following standing committee meetings:

- Transportation Committee (June 3, 2015)
  - Agriculture and Rural Affairs Committee (June 5, 2015)
  - Planning Committee (June 9, 2015)
  - Environment Committee (June 16, 2015)
  - Community and Protective Services Committee (June 18, 2015)
2. That Council receive the report 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 aux prochaines réunions des comités permanents:
- Comité des transports (le 3 juin 2015)
  - Comité de l'agriculture et des affaires rurales (le 5 juin 2015)
  - Comité de l'urbanisme (le 9 juin 2015)
  - Comité de l'environnement (le 16 juin 2015)
  - Comité des services communautaires et de protection (le 18 juin 2015)
2. Que le Conseil prenne connaissance du rapport une fois qu'il aura été examiné par les comités permanents.

### **CONTEXTE**

Le rapport semestriel sur le rendement présenté au Conseil (anciennement 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 (no de référence : ACS2006-CMR-OCM-0003). Entre le deuxième trimestre de 2006 et le troisième trimestre de 2013, inclusivement, ce rapport a été produit à la fin de chaque trimestre et examiné par les comités permanents avant d'être présenté au Conseil.

À sa réunion du 23 octobre 2013, le Conseil a approuvé le changement de la fréquence de publication du rapport, la faisant passer de trimestrielle à semestrielle, et le remplacement du nom de ce rapport par « rapport semestriel sur le rendement présenté au Conseil ».

Le présent document constitue le troisième rapport semestriel sur le rendement présenté au Conseil. Il couvre la période allant du quatrième trimestre de 2014 au premier trimestre de 2015.

## ANALYSE

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

Le présent rapport semestriel sur le rendement présenté au Conseil porte sur la période du 1er octobre 2014 au 31 mars 2015. Il contient des mesures 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
- Service des routes
- Planification des transports

Le rapport contient de l'information sur le rendement de la Ville par rapport à ses normes établies, l'évolution du rendement municipal au fil du temps, ainsi que les éléments suivants :

- 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);
- Efficience (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).

## **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 JURIDIQUES**

Aucune répercussion juridique n'est associée à la mise en œuvre de la recommandation du présent rapport.

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

Aucune répercussion sur le plan de la gestion des risques n'est associée au présent rapport.

## **RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES**

Aucune répercussion financière n'est associée au présent rapport.

## **RÉPERCUSSIONS 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 technologique n'est associée au présent rapport.

## **PRIORITÉS POUR 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. Ces priorités pour le mandat du Conseil ont été modifiées en mai 2012.

Certes, le rapport semestriel sur le rendement présenté au Conseil existait déjà avant le présent mandat, mais il correspond aussi à deux des priorités actuelles :

- Gouvernance, planification et prise de décisions – Améliorer de façon concrète le niveau de confiance des résidents à l'égard de la façon dont la Ville est gouvernée

et gérée, adopter une perspective de développement durable dans la prise de décisions et créer un modèle de gouvernance comparable aux meilleures villes du monde.

- Excellence du service – Améliorer la satisfaction de la clientèle relativement à la prestation des services municipaux aux résidents d’Ottawa en accroissant 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.

Les nouvelles priorités pour le mandat du Conseil dans le cadre du Plan stratégique de la Ville 2015-2018 sont en cours de rédaction et seront présentées aux comités permanents, à la Commission du transport en commun juin 2015 et au Conseil en juillet 2015.

### **DOCUMENT À L’APPUI**

Document 1 : Rapport semestriel sur le rendement présenté au Conseil pour le 4e trimestre de 2014 et le 1er trimestre de 2015 (distribué séparément et conservé dans les dossiers du greffier municipal)

### **SUITE À DONNER**

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