

Report to/Rapport au :

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

and Council / et au Conseil

November 27, 2012  
27 novembre 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-0014

---

**SUBJECT: QUARTERLY PERFORMANCE REPORT TO COUNCIL, Q3: JULY 1 – SEPTEMBER 30, 2012**

**OBJET : RAPPORT TRIMESTRIEL SUR LE RENDEMENT PRÉSENTÉ AU CONSEIL POUR LE 3<sup>ÈME</sup> TRIMESTRE, DU 1<sup>ER</sup> JUILLET AU 30 SEPTEMBRE 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 – December 5, 2012
  - Agriculture and Rural Affairs Committee – December 6, 2012
  - Planning Committee – December 11, 2012
  - Environment Committee – December 15, 2012
  - Community and Protective Services Committee – January 17, 2012
2. That Council receive the report for information on January 23, 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 5 décembre 2012

- **Comité de l'agriculture et des affaires rurales – le 6 décembre 2012**
- **Comité de l'urbanisme – le 11 décembre 2012**
- **Comité de l'environnement – le 15 décembre 2012**
- **Comité des services communautaires et de protection – le 17 janvier 2012**

**2. Que le Conseil prenne connaissance du rapport le 23 janvier 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.

Le présent rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil porte sur la période du 1<sup>er</sup> juillet au 30 septembre 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

Ce rapport 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).

### 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. Les priorités pour le mandat du Conseil ont été modifiées en mai 2012.

Bien que le rapport trimestriel présenté au 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, 3<sup>ième</sup> trimestre : du 1<sup>er</sup> juillet au 30 septembre 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.