

**Report to/Rapport au :**

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

**and Council / et au Conseil**

**May 28, 2013**

28 mai 2013

**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°: ACS2013-CMR-OCM-0011

---

**SUBJECT: QUARTERLY PERFORMANCE REPORT TO COUNCIL, Q1:  
JANUARY 1 – MARCH 31, 2013**

**OBJET : RAPPORT TRIMESTRIEL SUR LE RENDEMENT PRÉSENTÉ AU  
CONSEIL POUR LE 1<sup>ER</sup> TRIMESTRE, 1<sup>ER</sup> JANVIER AU 31 MARS 2013**

**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 5, 2013
  - Agriculture and Rural Affairs Committee – June 6, 2013
  - Planning Committee – June 11, 2013
  - Environment Committee – June 18, 2013
  - Community and Protective Services Committee – June 20, 2013
2. That Council receive the report for information on June 26, 2013 once it has been reviewed by standing committees.
3. That Council approve the reporting of Ottawa Paramedic Services data with a one quarter time lag (starting with the Q2 2013 report) due to the unavailability of up-to-date data from the Ministry of Health and Long Term Care (MOHLTC).

## **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 juin 2013**
  - **Comité de l'agriculture et des affaires rurales – le 6 juin 2013**
  - **Comité de l'urbanisme – le 11 juin 2013**
  - **Comité de l'environnement – le 18 juin 2013**
  - **Comité des services communautaires et de protection – le 20 juin 2013**
- 2. Que le Conseil prenne connaissance du rapport le 26 juin 2013, une fois qu'il aura été examiné par les comités permanents.**
- 3. Que le Conseil approuve la production des données sur le Service paramédic d'Ottawa avec un trimestre de retard (à compter du rapport sur le deuxième trimestre de 2013), en raison de la non-disponibilité de données à jour concernant le ministère de la Santé et des Soins de longue durée.**

## **BACKGROUND**

Le Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil a été élaboré la première fois en 2006 en tant qu'élément clé du Plan de mesure et d'évaluation du rendement (Réf. N°. [ACS2006-CMR-OCM-0003](#)). Depuis le 2<sup>e</sup> trimestre de 2006, le rapport a été produit à la fin de chaque trimestre et proposé à l'examen des comités permanents avant de le déposer au Conseil. Les travaux sont en cours pour élargir le cadre, et à ce titre, les exigences futures en matière de préparation de rapport pourraient changer.

## **DISCUSSION**

### **Généralités**

Le Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil est un important élément du cadre de responsabilisation de la Ville. La responsabilité est le fondement d'une bonne gouvernance.

Le présent Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil couvre la période du 1<sup>er</sup> janvier et le 31 mars 2013. Il fournit des mesures de services dans les secteurs suivants :

- Urbanisme
- Services du Code du bâtiment
- Services 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

Le présent rapport fournit de l'information sur le rendement de la Ville relativement à ses normes établies, ainsi que de l'information sur l'évolution du rendement avec le temps. Le Rapport trimestriel sur le rendement inclut :

- Des mesures des résultats (p. ex., pourcentage des déchets réacheminés);
- Des mesures des services (p. ex. appels pour demande de service et volume d'appels);
- Des mesures de production (p.ex. nombre de demandes de permis de construction soumises par quartier);
- Des mesures d'efficacité (p. ex. frais d'entretien des routes par kilomètre);
- Des mesures du service à la clientèle (p. ex. examen ponctuel des demandes d'aménagement).

### Recommandation n° 3 (Rapport du Service paramedic d'Ottawa)

Le personnel recommande que le rapport trimestriel sur le rendement du Service paramédic d'Ottawa soit reporté d'un trimestre, soit à compter du 3<sup>e</sup> trimestre de 2013. Les données nécessaires pour produire les rapports de rendement sont recueillies, mises à jour et communiquées par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée par l'intermédiaire du système de compte rendu automatique des données (ADRS).

Le système ADRS pose des difficultés importantes liées à la disponibilité et à l'exactitude des données, et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée ne finalise l'ensemble de données global qu'une fois par année. Il faut compter habituellement un peu plus d'un mois avant que le Service paramédic d'Ottawa soit en mesure de télécharger et d'analyser les données du système ADRS. Le personnel du Service paramédic d'Ottawa travaille avec le personnel du Ministère afin de corriger les problèmes actuels de disponibilité et de précision des données. Le report de l'échéance de la présentation du rapport sur le rendement à un trimestre plus tard permettra au Service Paramédic d'Ottawa de fournir des rapports de rendement opportuns et exacts.

## RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES

Aucune répercussion particulière sur les zones rurales n'est associée à ce rapport.

## CONSULTATION

Aucune consultation publique n'a été entreprise pour la production de ce rapport.

## RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES

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

## RÉPERCUSSION POUR LA GESTION DE RISQUE

Aucune répercussion particulière liée à la gestion du risque n'est associée à ce rapport.

## RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

Aucune répercussion particulière n'est associée à ce rapport.

## INCIDENCES SUR L'ACCESSIBILITÉ

Il n'y a pas d'incidences potentielles positives ou négatives sur les personnes ayant un handicap ou les aînés associées au présent rapport. Ce rapport de transmission et le rapport ci-joint (Document 1) ont été préparés dans un format accessible.

## RÉPERCUSSIONS TECHNIQUES

Aucune répercussion technique n'est associée au présent rapport.

## PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL

Le 13 juillet 2011, le Conseil municipal a approuvé huit priorités pour son mandat afin d'augmenter la confiance du public en l'administration municipale et d'améliorer la satisfaction des résidents, des entreprises et des visiteurs envers les services municipaux. Les priorités du mandat du Conseil ont été modifiées en mai 2012.

Bien que le Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil soit un rapport préexistant, il répond également à deux des priorités du Conseil :

*Gouvernance, planification et prise de décisions* : atteindre des améliorations mesurables du niveau de confiance des résidents envers 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 à travers le monde.

*Excellence des services* - améliorer la satisfaction des résidents d'Ottawa envers la prestation des services municipaux en augmentant de façon mesurable la culture de l'excellence des services dans la Ville et en créant des expériences de service positives pour la clientèle.

Compte tenu des priorités du mandat du Conseil pour 2011 - 2014 qui ont été approuvées et des directives futures axées sur l'élaboration d'un Bulletin de rendement équilibré, les mesures du Rapport trimestriel sont réévaluées afin d'y intégrer d'autres mesures, le cas échéant, et de réviser celles qui y sont déjà au besoin.

#### DOCUMENTATION À L'APPUI

Document 1: *Rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil du T1 : 1<sup>er</sup> janvier au 31 mars 2013 (diffusé séparément et conservé dans les dossiers du greffier municipal)*

#### SUITE À DONNER

Le rapport trimestriel sur le rendement présenté au Conseil sera mis à la disposition des citoyens par voie électronique en format PDF et HTML dans notre site Web (*ottawa.ca*), et sous format imprimé sur demande.