

Council Member Inquiry Form
Demande de renseignement d'un membre du Conseil

Subject: Emergency Preparedness

Objet : Préparation aux situations d'urgence

Submitted at: City Council

Présenté au: Conseil municipal

From/Exp.:

Date: June 8, 2022

File/Dossier :

Councillor/Conseiller(e) :
L. Dudas

Date: le 8 juin 2022

OCC 22-07

To/Destinataire:

City Manager // Directeur Municipal

General Manager, Emergency & Protective Services / Directeur général des Services de protection et d'urgence

Inquiry:

The May 2022 storm struck many areas across the City and caused significant destruction to private and public property. The aftermath of the storm was prolonged for many residents, due to extensive power outages that widely ranged in duration across Ottawa.

Mindful of past emergencies faced by the City of Ottawa that were similar in nature and scope, what process was used, or developed in the aftermath – as lessons learned; as a system to reach out to impacted residents on a frequent/regular basis? What steps were developed to communicate with residents that did not have access to the Internet and social media?

How was that proactive outreach system used during the recent storm recovery effort? When will the debriefing for this particular emergency occur: and how will new lessons learned be captured and used to augment EOC practices?

Will this information be shared with Councillors and the wider public?

Demande de renseignement:

En mai 2022, une tempête a frappé de nombreux quartiers de la ville et endommagé de façon importante des propriétés publiques et privées. Pour beaucoup de résidents, les répercussions de la tempête se sont prolongées, car ils ont été privés d'électricité pendant une période plus ou moins longue, selon leur quartier.

Lors de précédentes situations d'urgence de nature et d'ampleur comparables, quels processus la Ville d'Ottawa a-t-elle utilisé ou élaboré dans la foulée (enseignements tirés ou système permettant de communiquer régulièrement avec les résidents touchés)? Quelles mesures ont été instaurées pour communiquer avec les résidents qui n'avaient pas accès à Internet et aux médias sociaux?

Comment la Ville a-t-elle utilisé ce système de communication proactive lors des récents efforts de rétablissement? Quand tirerons-nous le bilan de cette crise? Et comment tenir compte des nouveaux enseignements tirés pour améliorer les pratiques du Centre des opérations d'urgence?

Les réponses à ces questions seront-elles transmises aux conseillers et au grand public?

Response (Date: 2022-Aug-29)

The information below summarizes the actions taken to ensure residents were able to receive information. They are based on operational best practices and lessons learned from previous emergency situations.

The City provides information to residents on how to stay informed during an emergency, including through annual communications during Emergency Preparedness Week in May. These communications include how to access information during emergencies, equipment to have on hand such as crank or battery-operated radios, and best practices for emergency preparedness. Here are examples of [a previous article](#) and [web content](#). Web content on emergency preparedness is also available on [Ottawa.ca](#) year round.

During the storm relief efforts, the City's Public Information and Media Relations team prioritized storm response efforts, dedicating a large staff contingent to work directly with the City's Emergency Operations Centre. The City held 10 media availabilities with Mayor Watson, General Managers, and Hydro Ottawa. While residents without power

could not watch the live broadcast on YouTube, many radio stations provided live coverage and were including many clips of the media availabilities in their news reports throughout the day.

The City conducted numerous radio interviews to keep residents informed of the storm relief efforts. The City also purchased radio ads in French, English and other languages to ensure information was being shared with as many residents as possible.

During the first weekend, the City opened four main emergency reception centres to the public, with the Canadian Red Cross on site. People without power could recharge devices at these sites. Over the course of the response, the City had fifteen locations open for residents, providing various forms of reception services.

The City made sure to update its storm site on Ottawa.ca in real-time and to share regular updates on social media. Information was also shared daily with Members of Council, who were able to amplify through their community networks.

When power was being restored in larger numbers across Ottawa, the City transitioned the Emergency Reception Centres into Community Support Centres, which were in areas identified as high need for continued support.

The Centres had City staff and partner representatives on-site to answer questions from residents. The group of City staff and partners included:

- By-law and Regulatory Services
- Community and Social Services
- Ottawa Public Health
- Building Code Services
- Canadian Red Cross
- Information from the Insurance Bureau of Canada

The City also made special efforts to reach vulnerable residents who were without power by conducting wellness visits. Staff from Community and Social Services, Ottawa Public Health, Ottawa Fire Services, and the Canadian Red Cross conducted thousands of wellness visits across Ottawa. The visits provided an opportunity to check in on residents directly, offer assistance and share information pamphlets.

The City worked closely with Councillors and their offices, as well as 3-1-1, health partners, and our broad range of community services partners to identify neighborhoods and buildings in need. Hydro Ottawa and the City's Public Works Department Roads Crews also helped to identify neighborhoods that should be prioritized for these visits.

Throughout the storm's aftermath, residents had the option of calling 3-1-1 to receive information. Messages about the storm relief efforts were also recorded for residents that were placed on hold while waiting for an attendant.

The City of Ottawa's Emergency Management Program constantly seeks to better prepare for, respond to, and recover from emergencies. As part of this process, the City conducts After Action Reviews following significant emergency situations. The After Action Review for the May 21, 2022 significant weather event has been scoped and work has begun. A report will be produced, and the findings will be shared with Members of Council.

Réponse (Date: le 29 août 2022)

Sont résumées ci-dessous les mesures prises pour communiquer l'information aux résidents. Ces mesures reposent sur les pratiques opérationnelles exemplaires et les leçons tirées de situations d'urgence précédentes.

La Ville explique aux résidents comment rester informés lors des situations d'urgence, entre autres par les communications annuelles de la Semaine de la sécurité civile en mai. Ces communications décrivent comment se renseigner pendant une situation d'urgence, l'équipement à avoir à portée de main (comme un appareil radio à manivelle ou à piles) et les pratiques exemplaires de préparation aux situations d'urgence. Voici un exemple d'ancien article et de [contenu Web](#) sur la préparation aux situations d'urgence. Le contenu est aussi accessible en tout temps sur ottawa.ca.

Durant les opérations de secours qui ont suivi la tempête, l'équipe d'Information du public et Relations avec les médias de la Ville a fait des interventions une priorité et a affecté beaucoup de gens au Centre des opérations d'urgence. La Ville a tenu 10 points de presse avec le maire Jim Watson, les directeurs généraux et Hydro Ottawa. Bien que les résidents privés d'électricité n'aient pas pu voir la diffusion en direct sur YouTube, de nombreuses stations de radio ont fait des reportages en direct et inclus des extraits des points de presse dans leurs segments de nouvelles tout au long de la journée.

La Ville a donné de nombreuses entrevues à la radio pour informer les résidents des efforts de secours, en plus d'acheter des publicités à la radio en français, en anglais et dans d'autres langues afin que l'information soit comprise par le plus de résidents possible.

Pendant la première fin de semaine, la Ville a ouvert quatre centres de réception d'urgence au public, et la Croix-Rouge canadienne était sur place. Les résidents privés d'électricité pouvaient recharger leurs appareils dans ces centres. Tout au long de l'intervention, la Ville a fourni divers services d'accueil à quinze endroits différents.

La Ville a veillé à mettre à jour en temps réel la page concernant la tempête sur son site ottawa.ca et à faire des annonces régulières dans les médias sociaux. Elle a également partagé des renseignements quotidiennement avec les membres du Conseil, qui les ont ensuite transmis à grande échelle sur leur réseau.

Une fois l'électricité rétablie dans bon nombre de foyers d'Ottawa, la Ville a changé les centres de réception d'urgence en centres de soutien communautaire là où la demande de soutien était criante.

Il y avait dans ces centres du personnel municipal et des représentants de partenaires pour répondre aux questions des résidents :

- Services des règlements municipaux;
- Services sociaux et communautaires;
- Santé publique Ottawa;
- Services du Code du bâtiment;
- Croix-Rouge canadienne;
- Service d'information du Bureau d'assurance du Canada.

La Ville s'est également efforcée de joindre les résidents vulnérables privés d'électricité en effectuant des visites de mieux-être. Le personnel de la Direction générale des services sociaux et communautaires, de Santé publique Ottawa, du Service des incendies d'Ottawa et de la Croix-Rouge canadienne a effectué des milliers de visites à travers la ville, ce qui a permis de vérifier comment se portaient les résidents, de leur offrir de l'aide et de distribuer des brochures d'information.

La Ville, en étroite collaboration avec les conseillers et leur personnel, le 3-1-1, ses partenaires du domaine de la santé et ses divers partenaires de services communautaires, a déterminé les quartiers et immeubles touchés. Hydro Ottawa et les équipes d'entretien des routes de la Direction générale des travaux publics ont également participé à cet effort pour cibler les quartiers devant recevoir des visites en priorité.

Dans la foulée de la tempête, les résidents pouvaient appeler le 3-1-1 pour obtenir des renseignements. En attendant qu'un agent réponde, ils pouvaient entendre des messages préenregistrés à propos des efforts de secours déployés.

L'équipe du Programme de gestion des situations d'urgence de la Ville d'Ottawa cherche constamment à mieux se préparer aux urgences afin d'intervenir rapidement en vue du rétablissement. À cette fin, la Ville procède à une analyse après action suivant chaque situation d'urgence. La portée de cette analyse pour l'événement météorologique important du 21 mai 2022 a été déterminée, et les travaux ont commencé. Un rapport suivra, et les résultats seront présentés aux membres du Conseil.

Council Inquiries

Demande de renseignements du Conseil:

Response to be listed on the Community and Protective Services Committee Agenda of September 15, 2022 and the Council Agenda of September 21, 2022

La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion du comité des services communautaires et de protection prévue le 15 septembre 2022 et à l'ordre du jour de la réunion du Conseil prévue le 21 septembre 2022.