

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

Subject: Snow Clearing Standards

Objet : Normes de déneigement

Submitted at: Transportation Committee **Présenté au :** Comité des transports

From/Exp.:

Date: February 23, 2023

File/Dossier :

Councillor/Conseiller(ère) :
Councillor Ariel Troster

Date: le 23 février 2023

TRC 23-03

To/Destinataire :

Alain Gonthier, General Manager, Public Works Department /
Directeur Général, Travaux publics

Inquiry:

The Somerset Ward office has been trying to get a specific section of road cleared since the beginning of January; we know we have received snow volumes far above average in the weeks since then. Multiple service requests were created and then closed while the road remained demonstrably not cleared. Eventually this issue was tracked to the fact that the snow clearing for the majority of this road is privately contracted out. Can staff please clarify:

1. What percent of our snow clearing is privately contracted out?
2. Under what circumstances is snow clearing privately contracted out?
3. What mechanisms does the City have to ensure that private contractors are adhering to the Winter Maintenance Quality Standards?
4. Is there a threshold of lack of service at which the City can intervene and ensure snow is being cleared for the safety and accessibility of residents?

Demande de renseignement :

Le bureau du quartier Somerset tente de faire déneiger un tronçon de route précis

depuis le début de janvier; nous savons que nous avons reçu un volume de neige bien supérieur à la moyenne au cours des semaines qui ont suivi. Plusieurs demandes de service ont été créées, puis fermées alors que la route n'était, de toute évidence, toujours pas déneigée. Finalement, l'origine du problème était que le déneigement pour la majorité de cette route est sous-traité au privé. Le personnel peut-il clarifier ce qui suit :

1. Quel pourcentage de nos services de déneigement est sous-traité au privé?
2. Dans quelles circonstances le déneigement est-il sous-traité au privé?
3. Quels mécanismes la Ville a-t-elle mis en place pour s'assurer que les entrepreneurs privés respectent les Normes de qualité en matière d'entretien hivernal?
4. Un seuil de manque de service a-t-il été établi à partir duquel la Ville peut intervenir et faire en sorte que le déneigement soit effectué pour assurer la sécurité et l'accessibilité des résidents?

Response (Date: 2023-Apr-17)

Roads and Parking Services is responsible for winter maintenance in the City of Ottawa, which consists of the maintenance of 12,915 lane kilometres of roads, along with 2,510 kilometres of sidewalks 276 kilometres of the Transitway and Highway 174, and 54 kilometres of winter maintained cycling lanes. The winter maintenance of these networks involves multiple activities including snow clearing and de-icing on roadways, sidewalks and the winter cycling network, snow removal, drainage and flooding control, and pothole repairs. To ensure the Council approved Maintenance Quality Standards (MQS) ([ACS2003-TUP-SOP 0004](#)) are met, the City has more than 500 internal staff for all winter maintenance operations and 187 contracted services for snow clearing activities.

As mentioned above, Roads and Parking Services is responsible for multiple activities related to winter maintenance. An important item to note is the definitions for "snow removal" and "snow clearing". As defined in the MQS "snow clearing" means the clearing of snow from the travelled surface of a roadway, bridge or sidewalk/pathway and does not include the complete removal of snowbanks to disposal sites. This occurs as snow is falling or immediately after a snowfall. While "snow removal/disposal" means the mechanical removal and dumping of snow at disposal sites that are acceptable for the storage of snow for the duration of the winter season. In some communities instead of snow removal, staff will cast the snow from the roadway onto the City's right of way and store it there. This is a safe operation which allows the roads to be widened without hauling snow away. Residents will know casting is taking place when they see the large

blowers blowing snow off roads and sidewalks and onto City greenspace.

The specific concerns noted in the inquiry were regarding snowbank removal on Adeline Street. Snowbank removal was requested for Adeline Street on January 16th, 2023 and was completed on January 24th. Snowbank removal operations were then paused city-wide on January 25th for staff to be redeployed to respond to multiple snow events, with each event having snow accumulation totals ranging from 10 to 25 centimeters. Once the transportation network was restored, snowbank removal operations were resumed and prioritized city-wide on January 31st. Snowbank removal was requested again in mid-February on Adeline Street, in which staff responded there was no removal scheduled for this street. This was due to various factors including weather events and conditions, in addition to higher priority streets that required snowbank removal due to safety concerns, as well as streets that had not had their first round of snowbank removal completed. Throughout the month of February, the city continued to experience multiple snow events, which resulted in the requirement for an additional round of snowbank removal operations, including on Adeline Street by March 8th. In addition, staff have confirmed through maintenance records that snow clearing operations were regularly performed throughout the winter season on Adeline Street.

The MQS provide criteria of when the city removes snowbanks, snow removal operations are planned and prioritized based on road classification and the amount of snow that is encroaching on the roadway. Adeline Street is classified under residential roads and lanes, with the standard being encroachment to not reduce clear width less than 2.5 meters and if it does the standard is to remove the snow within 14 days. Snow removal was completed on Adeline Street in compliance with the MQS.

The majority of the City's snow removal work is contracted out as it is a complex operation requiring many pieces of large equipment that is typically only done a couple times a year. Information on when the City contracts snow clearing and removal and how it is monitored is addressed below.

1. What percent of our snow clearing is privately contracted out?

The City owns, leases, and contracts out equipment to perform winter maintenance activities. The City contracts out various services to assist with winter operations during peak periods of the season. When all resources are deployed, 32 per cent of them are contracted out to perform snow clearing and snow removal operations. The table below displays the total equipment owned, leased, and contracted out for

winter operations:

City Owned Equipment Total	City Owned Equipment %	Leased Equipment Total	Leased Equipment %	Contracted Equipment	Contracted Equipment %	Combined Total
286	50%	104	18%	187	32%	577

Table 1: Winter Operations Equipment

2. Under what circumstances is snow clearing privately contracted out?

Contractors are used throughout the winter season to create a balance in operations during periods that require extra resources to meet the Winter Maintenance Quality Standards (WMQS) and adhere to the operational improvements made through the Service Delivery Review of Winter Operations ([ACS2019-PWE-RPS-0015](#)) in 2019. Contractors are deployed alongside city staff as required through various winter operations at the discretion of City of Ottawa supervisors. Since the City of Ottawa is so large geographically, it consists of four distinct weather zones. This means some areas of the city may need to call in contractors at different times than others. An example in which a city supervisor would likely deploy contractors is for a storm event that exceeds seven centimeters of accumulation, contracted snowplows could be deployed by city supervisors to assist with the maintenance of residential roads and lanes. Contractors will continue to assist with operations until the MQS are met.

3. What mechanisms does the City have to ensure that private contractors are adhering to the Winter Maintenance Quality Standards?

Contractors hired by the city are key partners in our ability to deliver winter operations. We have the same service delivery expectations of contracted services as we do of our own staff. The City of Ottawa supervisors have three proactive levels of confirmation when it comes to ensuring contractors are meeting their contract specifications which in turn assist the city in meeting Winter Maintenance Quality Standards:

- Timesheet reporting
- GPS tracking
- Routine on-site visit and inspection of work

Time sheet reporting

At the end of their shift, the contractor submits a timesheet to the City of Ottawa supervisor showing the completion of their assigned route and the time taken to complete their work. The Supervisors sign off on these timesheets and run reports to ensure the assigned work was completed once it is submitted. Supervisors will reference a deployment model to compare route completion hours by contractors, this assists in flagging if a contractor is underperforming on the route completion time required in their contract.

GPS Tracking

All contractors hired by the City of Ottawa have GPS tracking installed on their equipment. The City of Ottawa supervisors use this to confirm that the contractor is completing their route in the required timeframe. They can also use this information to see if the contractor has missed any streets.

Routine on-site visit and inspection of work

The City of Ottawa supervisors will routinely do on-site visits and inspections of work to check on contractors to ensure they are completing their routes and that the work is done in line with their contract. The supervisors will also do follow up investigations if a resident submits a service request.

4. Is there a threshold of lack of service at which the City can intervene and ensure snow is being cleared for the safety and accessibility of residents?

If a contractor is consistently not meeting their contract specifications (completing routes in the required timeframe, having working/appropriate equipment to perform the task, having qualified and reliable staff, etc.) Roads and Parking Services will follow the [Contract Administration policy](#). Initial repercussions consist of a conversation in which the City Supervisor informs the contractor of their non-performance. If there are further issues, Roads and Parking Services will issue a formal letter of non-performance with the City's request for corrective action. If the contractor's performance is still unsatisfactory, Roads and Parking Services will work with Supply Services to issue a formal letter informing the contractor that they are in default of their contractual obligations and if they fail to correct their performance, the city will take action in accordance with the terms of the contract, including terminating the contract.

Réponse (Date: le 17 avril 2023)

Les Services des routes et du stationnement sont responsables de l'entretien hivernal dans la ville d'Ottawa, ce qui consiste à entretenir 12 915 kilomètres de routes, ainsi que 2 510 kilomètres de trottoirs, 276 kilomètres du Transitway et de l'autoroute 174, et 54 kilomètres de voies cyclables entretenues en hiver. L'entretien hivernal de ces réseaux comprend plusieurs opérations, notamment le déneigement et le déglçage des routes, des trottoirs et du réseau cyclable accessible l'hiver, l'enlèvement de la neige, le drainage et le contrôle des inondations, et la réparation des nids-de-poule. Pour s'assurer que les Normes de qualité en matière d'entretien (NQE) approuvées par le Conseil ([ACS2003-TUP-SOP 0004](#)) sont respectées, la Ville compte plus de 500 employés internes pour toutes les opérations d'entretien hivernal et 187 sous-traitants pour les opérations de déneigement.

Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, le Service des routes et du stationnement est responsable de plusieurs opérations liées à l'entretien hivernal. Il est important de faire la différence entre « déneigement » et « enlèvement de la neige ». Comme défini dans les NQE, « déneigement » signifie le dégagement de la neige de la chaussée, d'un pont ou d'un trottoir/allée et ne comprend pas l'enlèvement complet des bancs de neige pour les transporter aux sites d'élimination. Le déneigement se produit lorsque la neige tombe ou immédiatement après une chute de neige. Tandis que le terme « enlèvement /élimination de la neige » désigne l'enlèvement mécanique et le déchargement de la neige sur les sites d'élimination où l'entreposage de la neige pendant toute la saison hivernale est autorisé. Dans certaines communautés, au lieu d'enlever la neige, le personnel poussera la neige depuis la route vers l'emprise de la Ville et la laissera là. Il s'agit d'une opération sécuritaire qui permet d'élargir les routes sans avoir à enlever la neige. Les résidents savent que le déneigement a lieu lorsqu'ils voient de grosses souffleuses à neige dégager les rues et les trottoirs et rejeter la neige sur les espaces verts de la Ville.

Les préoccupations particulières notées dans la demande portaient sur l'enlèvement des bancs de neige sur la rue Adeline. L'enlèvement de la neige a été demandé le 16 janvier 2023 et il a été terminé le 24 janvier. Les opérations d'enlèvement de la neige ont été interrompues dans toute la ville le 25 janvier aux fins du redéploiement du personnel à la suite de plusieurs épisodes de neige, chaque épisode amenant une accumulation de 10 à 25 centimètres. Une fois le réseau de transport rétabli, les opérations d'enlèvement des congères ont repris dans les rues prioritaires, à l'échelle

de la ville, le 31 janvier. Les résidents de la rue Adeline ont de nouveau demandé que la neige soit enlevée à la mi-février. Le personnel a alors répondu qu'aucun enlèvement de la neige n'était prévu pour cette rue en raison de divers facteurs, dont des événements et conditions météorologiques, et du fait que l'enlèvement de la neige était plus prioritaire dans d'autres rues pour des raisons de sécurité et que les bancs de neige n'avaient pas encore été enlevés dans certaines autres rues. Tout au long du mois de février, la Ville a fait face à de nombreux événements météorologiques qui ont entraîné d'autres opérations de déneigement, entre autres rue Adeline, réalisées avant le 8 mars. En outre, le personnel a confirmé au moyen des dossiers d'entretien que la rue Adeline a régulièrement fait l'objet d'un déneigement tout au long de l'hiver.

Les NQE fournissent des critères pour savoir quand la Ville doit enlever les congères, indiquent que la planification et la priorité de l'enlèvement de la neige sont liées à la classification de la chaussée et déterminent la quantité de neige maximale qui peut empiéter sur la chaussée. La rue Adeline est classée dans les routes et les voies résidentielles, la norme étant que l'empiètement ne réduise pas la largeur dégagée à moins de 2,5 mètres et, si c'est le cas, la neige doit être enlevée dans les 14 jours. L'enlèvement de la neige a été effectué sur la rue Adeline conformément aux NQE.

La majeure partie des travaux d'enlèvement de la neige de la Ville est sous-traitée, car il s'agit d'une opération complexe nécessitant de nombreux équipements de grande taille et qui n'est généralement effectuée que quelques fois par année. Vous trouverez ci-dessous des renseignements sur les situations où la Ville sous-traite le déneigement et l'enlèvement de la neige et sur la façon dont ces opérations sont supervisées.

1. Quel pourcentage de nos services de déneigement est sous-traité au privé?

La Ville possède, loue et sous-traite l'équipement pour effectuer les opérations d'entretien hivernal. Elle sous-traite divers services pour faciliter les opérations hivernales durant les périodes de pointe de la saison. Lorsque toutes les ressources sont déployées, 32 pour cent d'entre elles sont sous-traitées pour effectuer les opérations de déneigement et d'enlèvement de la neige. Le tableau ci-dessous présente tout l'équipement possédé, loué et sous-traité pour les opérations hivernales :

Total de l'équipement appartenant à la Ville	% de l'équipement appartenant à la Ville	Total de l'équipement loué	% de l'équipement loué	Équipement sous-traité	% de l'équipement sous-traité	Total combiné
286	50 %	104	18 %	187	32 %	577

Tableau 2: Équipement nécessaire aux opérations hivernales

2. Dans quelles circonstances le déneigement est-il sous-traité au privé?

La Ville a recours à des entrepreneurs tout au long de la saison hivernale pour créer un équilibre dans les opérations pendant les périodes qui nécessitent des ressources supplémentaires pour respecter les Normes de qualité en matière d'entretien hivernal (NQE) et se conformer aux améliorations opérationnelles découlant de l'Examen de prestation de services des opérations hivernales ([ACS2019-PWE-RPS-0015](#)) de 2019. Les entrepreneurs sont déployés en même temps que le personnel municipal, au besoin, pour effectuer diverses opérations hivernales, à la discrétion des superviseurs de la Ville d'Ottawa. Étant donné sa taille sur le plan géographique, la ville d'Ottawa est composée de quatre zones météorologiques distinctes. Cela signifie que certains secteurs de la ville pourraient nécessiter l'intervention d'entrepreneurs à différents moments. Par exemple, un superviseur municipal déploierait probablement des entrepreneurs et des chasse-neige sous-traités pour une tempête de neige qui dépasse sept centimètres d'accumulation pour aider à l'entretien des routes et des voies résidentielles. Les entrepreneurs continuent de participer aux opérations jusqu'à ce que les NQE soient respectées.

3. Quels mécanismes la Ville a-t-elle mis en place pour s'assurer que les entrepreneurs privés respectent les Normes de qualité en matière d'entretien hivernal?

Les entrepreneurs embauchés par la Ville sont des partenaires essentiels à la réalisation de nos opérations hivernales. Nos attentes envers les personnes qui nous fournissent des services sous-traités sont les mêmes que celles que nous avons envers nos propres employés. Les superviseurs de la Ville d'Ottawa disposent de trois niveaux de confirmation proactifs pour s'assurer que les entrepreneurs respectent les spécifications de leur contrat, ce qui en retour permet à la Ville de respecter les Normes de qualité en matière d'entretien hivernal :

- Déclaration des heures de travail

- Repérage par GPS
- Visite régulière sur place et inspection des travaux

Déclaration des heures de travail

À la fin de son quart de travail, l'entrepreneur soumet une feuille de temps au superviseur de la Ville d'Ottawa indiquant l'achèvement de l'itinéraire qui lui a été attribué et le temps nécessaire pour effectuer son travail. Les superviseurs approuvent ces feuilles de temps et produisent des rapports pour s'assurer que les tâches assignées ont été effectuées une fois qu'elles ont été soumises. Les superviseurs utiliseront un modèle de déploiement pour comparer les heures qu'il a fallu aux entrepreneurs pour terminer leur itinéraire, ce qui permet de signaler si un entrepreneur ne respecte pas les délais d'exécution de son itinéraire prévus à son contrat.

Repérage par GPS

Un dispositif de repérage par GPS est installé sur l'équipement de tous les entrepreneurs embauchés par la Ville d'Ottawa. Les superviseurs de la Ville d'Ottawa s'en servent pour confirmer que l'entrepreneur termine son itinéraire dans le délai requis. Ils peuvent également utiliser ces renseignements pour voir si l'entrepreneur a oublié des rues.

Visite régulière sur place et inspection des travaux

Les superviseurs de la Ville d'Ottawa feront régulièrement des visites sur place et des inspections des travaux pour vérifier que les entrepreneurs effectuent leurs itinéraires et que les travaux sont effectués conformément à leur contrat. Les superviseurs feront également des enquêtes de suivi si un résident soumet une demande de service.

4. Un seuil de manque de service a-t-il été établi à partir duquel la Ville peut intervenir et faire en sorte que le déneigement soit effectué pour assurer la sécurité et l'accessibilité des résidents?

Si un entrepreneur ne respecte pas systématiquement les spécifications de son contrat (achèvement des itinéraires dans les délais requis, équipement en bon état de marche/approprié pour effectuer la tâche, personnel qualifié et fiable, etc.), les

Services des routes et du stationnement suivront la [politique relative à l'administration des contrats](#). Dans un premier temps, le superviseur municipal aura une conversation avec l'entrepreneur et l'avisera de son problème de rendement. Si le problème persiste, les Services des routes et du stationnement émettront une lettre officielle de la Ville indiquant l'inexécution du contrat et exigeant des mesures correctives. Si le rendement de l'entrepreneur n'est toujours pas satisfaisant, les Services des routes et du stationnement collaboreront avec les Services de l'approvisionnement pour émettre une lettre officielle informant l'entrepreneur qu'il manque à ses obligations contractuelles et que s'il ne corrige pas son rendement, la Ville prendra les mesures nécessaires conformément aux modalités du contrat, y compris la résiliation du contrat.

Standing Committees / Commission Inquiries:

Demande de renseignements des Comités permanents / Commission :

Response to be listed on the Transportation Committee Agenda of April 27, 2023.

La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion du Comité des transports prévue le 27 avril 2023.