

Subject: Winter Maintenance Quality Standards Update

File Number: ACS2023-PWD-RPS-0002

Report to Transportation Committee on 16 November 2023

and Council 22 November 2023

Submitted on November 6, 2023 by Alain Gonthier, General Manager Public Works Department

Contact Person: Quentin Levesque, Director Roads & Parking Services, Public Works Department

(613) 580-2424 x15135, Quentin.Levesque@ottawa.ca

Ward: Citywide

Objet : Compte rendu sur les Normes de qualité pour l'entretien hivernal

Dossier: ACS2023-PWD-RPS-0002

Rapport au Comité des transports

le 16 novembre 2023

et au Conseil municipal le 22 novembre 2023

Soumis le 6 novembre 2023 par Alain Gonthier, directeur général, Direction générale des travaux publics

Personne-ressource : Quentin Levesque, directeur, Services des routes et du stationnement, Direction générale des travaux publics

(613) 580-2424, poste 15135, Quentin.Levesque@ottawa.ca

Quartier : À l'échelle de la ville

REPORT RECOMMENDATION(S)

That the Transportation Committee and Council:

- 1. Receive this report and supporting documentation for information.**
- 2. Direct Roads and Parking Services to come back in Q3 2024 with an update.**

RECOMMANDATION(S) DU RAPPORT

Que le Comité des transports et le Conseil municipal :

1. prennent connaissance de ce rapport et des pièces justificatives pour information;
2. demandent aux Services des routes et du stationnement de déposer un compte rendu au troisième trimestre de 2024.

EXECUTIVE SUMMARY

Assumption and Analysis

The purpose of this report is to inform Council on the work done through the Winter Maintenance Quality Standards (WMQS) Review in response to the Transportation Committee direction to review the City's maintenance standards to improve the condition of roads, sidewalks, and other pedestrian facilities during the winter ([Motion TRC 2019 2/2](#)).

The standards set in the City's WMQS continue to exceed the winter maintenance standards set by the Province of Ontario in Regulation 239/02: Minimum Maintenance Standards for Municipal Highways (MMSMH) a regulation to the Municipal Act, 2001. It is important to note that while the WMQS define the level to which winter services are provided, they don't define how to achieve these standards. That is why focusing on improving how services are delivered are as important as the standards themselves. For added context, Council approved the WMQS in 2003, since then Roads and Parking Services has regularly reviewed service delivery and enhanced our operational practices. These efforts have led to incremental improvements to the original adoption of the winter maintenance standards to reflect changing Council priorities, changing climate conditions and a greater focus by the community on walking and cycling. This report highlights enhancements made through the 2019 Service Delivery Review and continuous improvement initiatives. These include:

- Providing 24/7 sidewalk maintenance as required
- Responding more proactively and aggressively to all types of winter events
- Alternating starting points of residential beats to make plowing more consistent and equitable
- Phasing out the use of sand and replacing it with grit on sidewalks and most roads to treat ice and slippery conditions more effectively
- Replacing all steel plow blades with rubber blades which helps the plow follow the contours of the road better and allows for improved snow and ice removal
- Updating GPS technology on all equipment to improve operational performance

- Developing and implementing a policy to declare significant weather events when winter operations will take longer than expected, to inform the public and manage expectations
- Calling winter parking bans at set times and for a consistent length of time to manage public expectations and providing additional off-street parking during parking bans at City recreation facilities, OC Transpo park-and-rides, and City parking garages
- Providing proactive communications to Councillors and residents before, during and after winter events
- Improving the winter maintenance page on ottawa.ca to be more educational and user friendly
- In collaboration with the Corporate Accessibility Office, a training video was created and shared with all staff in Roads and Parking Services on accessibility awareness, highlighting specific challenges and barriers on the active transportation network for people with disabilities
- Review and updated the Salt Management Plan used to mitigate the environmental impacts of salt use which includes:
 - Review of best management practices
 - Update of new and current technologies used to monitor salt usage
 - How operators use salt differently across the transportation network
- Annual training on salt and salt application policy to increase understanding of environmental benefits of reducing salt use

To support the Winter Maintenance Quality Standards Review, Wood PLC (Wood) was hired as a consultant to assist with the comprehensive review. Additionally, Hill+Knowlton Strategies were hired to coordinate the public engagement portion of the review. The consultation piece took place in two phases:

- Phase 1: Current State and Best Practices Review
- Phase 2: Engagement

The report provided as part of Phase 1 can be found as supporting documentation of this report and Phase 2 is on the [Engage Ottawa Winter Maintenance Quality Standards Review project page](#). A summary of each phase is provided below.

Phase 1 Current State and Best Practices Review is included as supporting Document 1 of this report. Phase 1 consisted of reviewing the current Winter Maintenance Quality Standards, background materials including media articles, committee and council reports, policies, plans, service requests and claims. Phase 1 also included interviews done internally across the city as well as other municipalities across Ontario, Canada, United States and Europe to acquire an understanding of their maintenance operations and identify potential opportunities.

Through Phase 1 and as communicated in our response to a Council Inquiry dated April 17, 2023, ([TRC 23-02 - Comparison of Snow Removal Service Standards](#)) 2023, the city

provides a relatively high level of service when compared to other municipalities and exceed the Minimum Maintenance Standards for Ontario Municipalities.

Phase 2, the public engagement process can be found on the [Engage Ottawa Winter Maintenance Quality Standards Review project page](#). The engagement process ran between November 2020 and February 2021, when winter operations was front of mind. Staff also established a Stakeholder and Diverse Community Group Engagement Team to provide advice on the engagement process and to help ensure resident and stakeholder feedback was incorporated wherever possible. Through the feedback from this group, staff provided the following opportunities for engagement:

- Engage Ottawa page (250 comments)
- Public opinion research (999 respondents with a sample that represents Ottawa's demographics and wards)
- Survey (776 responses)
- Four public engagement sessions (200 participants)

Overall, residents are generally satisfied with the current winter maintenance standards and participants in all streams expressed an interest in increased attention to sidewalks and residential roads. When asked which principles should guide the review, participants in all streams prioritized injury prevention and maintaining accessibility and inclusivity for all mobility levels.

As identified in the Winter Maintenance Quality Standards Review Update memo to Council on May 19, 2022, Roads and Parking Services has been working on identifying how changes or improvements to the City's winter standards could be implemented and what resources would be required. During this time, the cost of any changes or additional resources was difficult to determine given the global financial situation, with high rates of inflation, unpredictable and very high fuel prices, a continued rise in insurance costs, and a general increase in pricing for contracted services and equipment. While 2023 has shown a downward trend in the rate of inflation and positive signs of stability in fuel pricing, rising costs persist in the areas of insurance premiums, contracted services, materials and equipment. These factors, along with weather conditions, have contributed to the \$19.7 million winter maintenance deficit reported in the 2023 Tax and Rate Operating and Capital Budget Q2 Status Report ([ACS2023-FCS-FSP-0012](#)) and the \$6.6 million deficit incurred in the 2022 winter maintenance budget. For these reasons, staff are not recommending any changes or improvements to the winter maintenance quality standards at this time in order to further analyze and work to address these financial pressures. Roads and Parking Services will provide an update to Transportation Committee on this work as well as next steps regarding any changes or improvements to the Winter Maintenance Quality Standards in Q3 2024.

While staff are not recommending a change to the standards at this time, this does not mean that staff are not continuing to look for opportunities to improve how services are delivered. Heading into the 2023/2024 winter season, staff are committed to continuing to provide a high level of service and incorporate the improvements made through Service Delivery Review and the Winter Maintenance Quality Standards review. In a continued effort to adapt and improve, new to this winter season, Councillors will see:

- Access for Councillors to our GPS tracking on winter operations equipment
- Additional parking options during winter weather parking bans
- Review feasibility of additional stairways for winter maintenance
- Structural refinement within Roads and Parking Services to align resources to better deliver on the service area's mandate, responsibilities and operational activities.

Roads and Parking staff will come back to Transportation Committee in 2024 with an update on the status of the base budget for continuing to deliver on current service levels, service improvements for the 2024/2025 winter season, and next steps for the Winter Maintenance Quality Standards Review.

SYNTHÈSE ADMINISTRATIVE

Hypothèse et analyse

L'objectif de ce rapport consiste à donner au Conseil municipal de l'information sur les travaux réalisés dans le cadre de l'Examen des Normes de qualité pour l'entretien hivernal (NQE), afin de donner suite à la directive du Comité des transports d'examiner les normes d'entretien de la Ville afin d'améliorer l'état des routes, des trottoirs et des autres infrastructures piétonnes durant l'hiver ([Motion TRC 2019 2/2](#)).

Les normes établies dans les NQE de la Ville continuent de respecter largement les normes de l'entretien hivernal adoptées par le gouvernement de l'Ontario dans le Règlement 239/02 (Normes d'entretien minimal pour les voies publiques municipales [NEMVPM]), règlement d'application de la *Loi de 2001 sur les municipalités*. Il est important de noter que bien que les NQE définissent le niveau auquel sont assurés les services d'entretien en hiver, elles ne définissent pas les moyens de respecter ces normes. C'est la raison pour laquelle il est aussi important de prioriser l'amélioration des services offerts que de se consacrer aux normes elles-mêmes. Pour préciser le contexte, le Conseil municipal a approuvé, en 2003, les NQE : à l'époque, les Services des routes et du stationnement ont revu à intervalles réguliers les services offerts et ont amélioré nos services opérationnels. Ces efforts ont donné lieu à des améliorations progressives des normes pour l'entretien hivernal adoptées à l'origine afin de tenir compte de l'évolution des priorités du Conseil municipal, des dérèglements climatiques et de l'importance de plus en plus grande consacrée par la collectivité aux déplacements à pied et à vélo. Dans ce rapport, nous mettons en lumière les

améliorations apportées dans le cadre de l'Examen des services mené en 2019 et des initiatives d'amélioration continue. Il s'agit entre autres :

- d'assurer au besoin l'entretien des trottoirs 24 heures sur 24 et sept jours sur sept;
- de réagir plus proactivement en ambitieusement à tous les types d'événements hivernaux;
- de faire alterner les points de départ des trajets dans les secteurs résidentiels pour veiller à ce que le déneigement soit plus cohérent et équitable;
- d'éliminer progressivement l'épandage du sable et de le remplacer par de la grenaille sur les trottoirs et sur la plupart des routes afin de traiter plus efficacement la glace et les surfaces dérapantes;
- de remplacer toutes les pales de chasse-neige en acier par des pales de caoutchouc, ce qui permet à la charrue de mieux suivre les contours de la voie publique et d'améliorer le déneigement et le déglacage;
- de mettre à jour la technologie de géolocalisation GPS sur tous les biens d'équipement afin d'améliorer le rendement opérationnel;
- d'élaborer et de mettre en œuvre une politique pour déclarer les épisodes météorologiques importants lorsque les opérations hivernales prennent plus de temps que prévu, afin d'informer le public et de gérer les attentes;
- de prévoir des interdictions hivernales de stationner pendant certaines périodes et pour une durée cohérente afin de gérer les attentes du public et d'offrir, pendant les périodes d'interdiction de stationner, d'autres places de stationnement hors rue dans les établissements récréatifs de la Ville, les parcs relais d'OC Transpo et les garages de stationnement de la Ville;
- d'adresser aux conseillers municipaux et aux résidents des communiqués proactifs, avant, pendant et après les événements de l'hiver;
- d'améliorer la page consacrée à l'entretien hivernal sur le site ottawa.ca pour qu'elle soit plus informative et conviviale;
- en collaboration avec le Bureau de l'accessibilité, nous avons créé une vidéo de formation, qui a été communiquée à tous les membres du personnel des Services des routes et du stationnement et qui porte sur la sensibilisation à l'accessibilité, en mettant en lumière certaines difficultés et certains obstacles du réseau de transport actif pour les personnes en situation de handicap;
- nous avons examiné et mis à jour le Plan de gestion des sels de voirie pour maîtriser les impacts environnementaux de l'épandage des sels, dont :
 - examiner les règles de l'art de la gestion;
 - mettre à jour les technologies nouvelles et récentes auxquelles on fait appel pour surveiller l'épandage des sels de voirie;
 - se pencher sur les différents modes d'épandage des sels de voirie par les opérateurs dans tout le réseau de transport;
- nous assurons la formation annuelle sur les sels de voirie et sur la politique relative à leur épandage afin de permettre de mieux connaître les bienfaits environnementaux de la réduction du volume de sels épandus.

Pour étayer l'Examen des Normes de qualité pour l'entretien hivernal, nous avons fait appel à Wood PLC (Wood), cabinet-conseil, pour nous aider à mener cet examen complet. Nous avons aussi fait appel à Hill+Knowlton Stratégies pour coordonner la partie de l'examen consacrée à la consultation publique. Cette consultation s'est déroulée en deux phases :

- Phase 1 : Examen de la situation actuelle et des règles de l'art;
- Phase 2 : Consultation.

Le rapport déposé dans le cadre de la phase 1 fait partie des pièces justificatives du présent rapport, et le rapport de la phase 2 est publié sur la page du projet de l'[Examen des Normes de qualité pour l'entretien hivernal de la plateforme Participons Ottawa](#). Voici la synthèse de chaque phase.

Le rapport de la phase 1 (Examen de la situation actuelle et des règles de l'art) fait partie de la pièce justificative 1 du présent rapport. La phase 1 a consisté à examiner la version actuelle des Normes de qualité pour l'entretien hivernal, ainsi que les documents sur le contexte, dont les articles publiés dans les médias, les rapports déposés auprès du Comité des transports et du Conseil municipal, les politiques, les plans, les demandes de service et les demandes de règlement d'indemnités. La phase 1 prévoyait aussi des entrevues, menées en interne dans toute l'administration municipale, ainsi que dans d'autres municipalités partout en Ontario, au Canada, aux États-Unis et en Europe, afin de connaître leurs opérations d'entretien et de cerner les solutions potentielles.

Selon le rapport de la phase 1 et d'après l'information communiquée dans notre réponse à une demande de renseignements du Conseil municipal en date du 17 avril 2023 ([TRC 23-02 – Comparaison des normes de service de déneigement](#)), la Ville offre un niveau de service relativement élevé par rapport à d'autres municipalités et un niveau de service supérieur à celui des normes d'entretien minimum pour les municipalités de l'Ontario.

Le rapport de la phase 2 sur la consultation publique est publié dans la page du projet de l'[Examen des Normes de qualité pour l'entretien hivernal de la plateforme Participons Ottawa](#). Cette consultation s'est déroulée entre novembre 2020 et février 2021, alors même que les opérations hivernales étaient au cœur des préoccupations. Le personnel de la Ville a aussi mis sur pied l'Équipe de consultation des intervenants et des groupes communautaires divers pour donner son avis sur le déroulement de la consultation et pour veiller à tenir compte, dans toute la mesure du possible, des commentaires des résidents et des intervenants. En s'en remettant aux commentaires de cette équipe, le personnel de la Ville a pu offrir les activités de consultation suivantes :

- page de la plateforme Participons Ottawa (250 commentaires);

- recherche sur l'opinion publique (999 répondants, selon un échantillon représentatif du profil démographique et des quartiers d'Ottawa);
- sondage (776 réponses);
- quatre séances de consultation publique (200 participants).

Dans l'ensemble, les résidents sont généralement satisfaits des normes actuelles de qualité pour l'entretien hivernal, et dans tous les secteurs d'activité, les participants souhaitent que la Ville soit de plus en plus attentive aux trottoirs et aux routes résidentielles. Lorsqu'on leur a posé des questions sur les principes qui devaient guider cet examen, les participants représentant tous les secteurs d'activité ont priorisé la prévention des blessures et la préservation de l'accessibilité et de l'inclusivité pour tous les niveaux de mobilité.

Comme le précise la note de service adressée au Conseil municipal le 19 mai 2022 pour faire le point sur l'examen des Normes de qualité pour l'entretien hivernal, les Services des routes et du stationnement se sont penchés sur les moyens d'apporter des changements ou des améliorations aux normes d'entretien hivernal de la Ville et sur les ressources à mobiliser. Dans le même temps, il a été difficile de déterminer le coût des changements ou des ressources supplémentaires compte tenu de la conjoncture financière mondiale, de la flambée de l'inflation, des prix imprévisibles et très élevés de l'essence, de la hausse soutenue des primes d'assurance et de l'augmentation générale des prix des services externalisés et de l'équipement. Même si le rythme de l'inflation a évolué tendanciellement à la baisse en 2023 et malgré les signes positifs de stabilité des prix de l'essence, l'augmentation des coûts perdure pour ce qui est des primes d'assurances, des services externalisés, des matériaux et de l'équipement. Ces facteurs, de concert avec les conditions météorologiques, expliquent le déficit de 19,7 millions de dollars déclaré pour l'entretien hivernal dans le Rapport d'étape du T2 sur le budget 2023 de fonctionnement et des immobilisations pour les programmes financés par les recettes fiscales et les redevances ([ACS2023-FCS-FSP-0012](#)), ainsi que le déficit de 6,6 millions de dollars engagé dans le budget de l'entretien hivernal 2022. Pour ces raisons, le personnel ne recommande pas d'apporter pour l'instant de changements ni d'améliorations aux Normes de qualité pour l'entretien hivernal, afin de mieux analyser ces impératifs financiers et de tâcher d'y répondre. Les Services des routes et du stationnement soumettront au Comité des transports le compte rendu de ces travaux et des prochaines étapes dans les changements ou les améliorations à apporter, au troisième trimestre de 2024, aux Normes de qualité pour l'entretien hivernal.

Bien qu'il ne recommande pas, pour l'instant, de modifier ces normes, le personnel ne continue pas moins de se pencher sur les occasions d'améliorer les modes de réalisation des services. En prévision de la saison hivernale 2023-2024, le personnel entend continuer d'assurer un niveau élevé de service et d'intégrer les améliorations apportées dans le cadre de l'Examen des services et de l'Examen des Normes de qualité pour l'entretien hivernal. Dans le cadre d'un effort soutenu d'adaptation et

d'amélioration, qui est nouveau durant cette saison hivernale, les conseillers municipaux pourront :

- avoir accès à notre système de géolocalisation GPS sur le matériel des opérations hivernales;
- constater que nous offrons des options supplémentaires de stationnement pendant les interdictions hivernales de stationner;
- revoir la faisabilité des travaux d'entretien hivernal d'escaliers supplémentaires;
- constater les mises au point structurelles apportées aux Services des routes et du stationnement pour faire concorder nos ressources afin de mieux nous acquitter de notre mandat et de nos responsabilités dans notre secteur d'activité et pour mieux exercer les activités opérationnelles.

Le personnel des Services des routes et du stationnement déposera en 2024, auprès du Comité des transports, un compte rendu sur la situation du budget de base pour continuer d'assurer les niveaux de service actuels, d'améliorer les services pour la saison de l'hiver 2024-2025 et d'enchaîner avec l'Examen des Normes de qualité pour l'entretien hivernal.

CONTEXTE

Grâce à une population de plus d'un million de résidents, Ottawa est la deuxième municipalité en importance en Ontario et la sixième grande ville du Canada selon la population après Toronto, Montréal, Vancouver, Calgary et Edmonton. La Ville assure l'entretien de 12 969 kilomètres de routes (soit plus que la distance à parcourir en voiture, à l'aller comme au retour, entre Halifax et Vancouver, à maintes reprises durant chaque tempête), ainsi que de 2 550 kilomètres de trottoirs (soit l'équivalent du trajet à parcourir à pied entre l'hôtel de ville et Tampa Bay en Floride), de 276 kilomètres du Transitway et de la route régionale 174 et de plus de 50 kilomètres de voies cyclables entretenues en hiver. On peut parcourir ces distances à maintes reprises pendant les tempêtes. Ce réseau de transport complexe est constitué d'une zone urbaine cernée par une collectivité de banlieue densément peuplée et croissante, ainsi que d'une vaste campagne rurale composée de villages, d'exploitations agricoles, d'industries et de quelques maisons isolées.

Les résidents, les entreprises, les visiteurs et les services d'urgence s'en remettent tous aux opérations hivernales de la Ville pour s'assurer que le réseau de transport est sécuritaire et carrossable durant l'hiver. Les Services des routes et du stationnement jouent un rôle prépondérant en aidant à faire d'Ottawa une ville habitable. Le personnel entend assurer les services essentiels offerts à la collectivité et est fier de veiller sur la sécurité, la vigueur, la propreté et le verdissement de la capitale du pays.

Le 3 avril 2019, après un hiver particulièrement rigoureux en raison de chutes de neige supérieures à la moyenne, de nombreuses heures de pluie verglaçante et de multiples

cycles de gel-dégel, le Comité des transports a donné au personnel deux directives. Premièrement, il a demandé au personnel de mener un examen des services offerts

sur tout le territoire de la Ville une approche cohérente et pour traiter les trottoirs glacés et les nids-de-poule sur les routes résidentielles ([Motion TRC 2019 2/4](#)).

Deuxièmement, il a demandé au personnel de revoir les normes de l'entretien hivernal afin d'améliorer l'état des routes, des trottoirs et des autres infrastructures piétonnières durant l'hiver ([Motion TRC 2019 2/2](#)).

L'objectif de ce rapport consiste à soumettre, au Comité des transports et au Conseil municipal, la synthèse des changements apportés dans le cadre de l'Examen des services, ainsi que l'information réunie à l'issue de l'Examen des Normes de qualité pour l'entretien hivernal et les prochaines étapes.

Pour ce qui est du contexte, nous donnons, dans les sections suivantes, une vue d'ensemble de ce qui guide les services d'entretien hivernal fournis par les Services des routes et du stationnement (SRS), dont les normes de service provinciales et municipales, les résultats des précédents examens des services et le mode d'opérationnalisation des normes.

La réglementation provinciale

Le 1^{er} novembre 2002, le gouvernement de l'Ontario (le « gouvernement provincial ») a adopté les normes minimales pour l'entretien des routes dans le cadre du [Règlement 239/02 \(Normes d'entretien minimal pour les voies publiques municipales\)](#) de la *Loi de 2001 sur les municipalités*. Les municipalités sont tenues d'appliquer ce règlement, qui permet de veiller à ce que les routes restent en assez bon état et à offrir aux municipalités un rempart contre la responsabilité au titre des actions en justice découlant de l'entretien des routes. Ces normes décrivent le résultat souhaité, sans toutefois imposer les méthodes ni les matériaux à utiliser pour y arriver. Les municipalités peuvent être tenues responsables des blessures ou des dommages causés par les conditions contraires à la sécurité qui ne répondent pas aux normes minimums.

Avec effet le 3 mai 2018, le gouvernement provincial a modifié les [Normes d'entretien minimal pour les voies publiques municipales](#), en adoptant des normes d'entretien hivernal pour les voies cyclables et les trottoirs, en plus de mieux prioriser la prévention de la formation de la glace sur les routes. En vertu de cette modification, les municipalités ont aussi le pouvoir de déclarer officiellement un événement météorologique important, ce qui leur donne plus de temps pour respecter les normes minimums lorsque les risques météorologiques représentent des dangers importants pour les usagers des voies publiques municipales.

Le gouvernement provincial mène généralement tous les cinq ans l'examen des Normes d'entretien minimal; toutefois, ce processus a été retardé par la pandémie de

COVID-19. L'examen le plus récent se déroule, et au moment d'écrire ces lignes, il ne semble pas qu'on apportera des changements aux normes de qualité pour l'entretien hivernal. Si la situation change au point de se répercuter sur les Normes de qualité pour l'entretien hivernal de la Ville d'Ottawa, les Services des routes et du stationnement en rendront compte au Conseil municipal.

Les normes municipales

S'il priorise la sécurité publique et apporte aux municipalités un moyen de défense contre la responsabilité, le règlement d'application du gouvernement provincial ne prévoit rien sur la préservation des infrastructures, ni sur la qualité de vie ou ne tient pas compte non plus des conditions climatiques locales. Pour protéger les investissements dans les infrastructures de la Ville et pour améliorer la qualité de vie des résidents et des visiteurs, la Ville s'est inspirée du règlement d'application du gouvernement provincial pour mettre au point des normes municipales qui relèvent de la compétence du Conseil.

Dans la foulée d'une vaste consultation auprès des résidents et des examens qui ont porté sur les pratiques des anciennes municipalités et de municipalités et d'organismes comparables, le Conseil a approuvé, le 11 juin 2003, les Normes de qualité en matière d'entretien des routes et trottoirs ou sentiers ([ACS2003-TUP-SOP 0004](#)), dont deux normes se rapportent aux opérations hivernales – soit le déneigement et le déglçage, ainsi que l'enlèvement de la neige.

Les normes décrivent dans leurs grandes lignes la durée et l'étendue des activités d'entretien dans des conditions normales; l'intention consiste à offrir à tous les résidents un niveau de service constant et approprié.

Le déneigement et le déglçage

Le déneigement, ou déblaiement de la neige, désigne l'activité qui consiste à déblayer la neige, puis à la repousser sur le côté de la route. Le déglçage est assuré en traitant la chaussée ou en épandant des matériaux et consiste à utiliser des sels et des grenailles de voirie dans notre réseau de transport pour traiter ou prévenir les surfaces glacées. La sécurité et la carrossabilité du réseau sont les principaux résultats du déneigement et du déglçage des routes, des trottoirs, des plateformes des arrêts d'autobus et des sentiers entretenus en hiver, en réduisant les dangers causés par l'amoncellement de la neige et de la glace. Ces opérations se déroulent selon un système de traitement des routes prioritaires, qui veut que les routes très achalandées, les couloirs des véhicules d'urgence et des transports en commun soient dégagés et traités en premier. Il faut déployer les ressources lorsque la neige s'est accumulée jusqu'à un certain niveau de profondeur et le plus tôt possible après que le personnel a constaté que la chaussée est glacée. Les délais d'exécution varient d'après les priorités.

En s'en remettant à la classification des routes ou des trottoirs, le personnel dégage et traite la chaussée selon trois conditions de la surface :

- Dégagement complet de la chaussée : Le déneigement et le déglçage ainsi que la prévention de l'accumulation de neige et de glace s'étendent à toute la largeur des voies de circulation de la surface.
- Dégagement du centre de la chaussée : Le déneigement, le déglçage et la prévention de l'accumulation de neige et de glace se déroulent dans un tronçon aménagé au milieu de la chaussée.
- Damage de la neige : On enlève la neige et la glace et on comble les ornières et les nids-de-poule.

Pour respecter les normes de qualité de l'entretien, les opérations de déneigement et de déglçage sont organisées en trajets, que suivent les opérateurs de la machinerie pour dégage et traiter les routes et les trottoirs des différents secteurs. Le personnel revoit et remanie les trajets chaque année pour tenir compte du développement du réseau de transport.

L'enlèvement de la neige

Il s'agit du processus qui consiste à enlever les bancs de neige lorsqu'ils commencent à empiéter sur le réseau de transport. Cet événement mûrement planifié se déroule généralement à maintes reprises en hiver, selon la quantité de neige qui s'abat sur la ville. La sécurité et la carrossabilité des routes et des trottoirs sont les principaux résultats de l'enlèvement de la neige pour tous les utilisateurs, en réduisant les dangers causés par les bancs de neige qui restreignent l'accès ou la visibilité.

La Ville fait appel à deux méthodes pour enlever la neige : le déblaiement-refoulement ou l'enlèvement-élimination. Le déblaiement-refoulement consiste à refouler, sur l'emprise municipale, la neige qui se trouve sur la chaussée. Il s'agit d'une opération sécuritaire, qui permet d'élargir les routes sans avoir à enlever la neige pour la transporter. L'enlèvement-élimination de la neige consiste à transporter la neige hors des lieux pour la déverser dans l'une des six décharges à neige aménagées et appartenant à la Ville, qui sont satisfaisantes pour stocker la neige pendant la saison hivernale.

Les opérations d'enlèvement de la neige se déroulent dans le cadre du système de traitement des routes prioritaires (autoroutes et Transitway), qui sont déneigées en premier pour s'assurer que la neige n'empiète pas du tout sur les voies de circulation. Les bancs de neige qui restreignent les lignes de mire aux intersections et aux passages piétonniers, scolaires et à niveau constituent la priorité suivante; viennent ensuite tous les autres types de routes, d'après l'état de l'emprise. Les délais d'enlèvement de la neige sont soumis aux conditions météorologiques, et si une autre

tempête se produit pendant les opérations de déneigement, on consacre à nouveau les ressources au déblaiement de la neige.

Le réseau cyclable accessible en hiver

Le 26 novembre 2013, le Conseil a approuvé le réseau cyclable accessible en hiver dans le cadre de la mise à jour du Plan directeur des transports, du Plan de la circulation piétonnière d'Ottawa et du Plan sur le cyclisme d'Ottawa ([ACS2013-PAI-PGM-0193](#)). Aménagé essentiellement dans le cœur du centre-ville, dans les secteurs dans lesquels le nombre de cyclistes est le plus élevé, ce réseau d'environ 50 kilomètres d'infrastructures cyclables le long des routes et des sentiers est entretenu en hiver et est entièrement dégagé, selon le même niveau de service que les trottoirs ou les routes attenants. L'enlèvement de la neige se déroule quand les bancs de neige recouvrent la moitié de la largeur de la bande cyclable.

Le 26 avril 2023, le Conseil municipal a approuvé la partie 1 du Plan directeur des transports ([ACS2023-PRE-TP-0001](#)). Il a notamment approuvé la politique 7-8, dont l'objectif consiste à promouvoir les déplacements à vélo en hiver afin de doubler le nombre total de kilomètres de circuits cyclables en hiver d'ici 2030. À l'heure actuelle, le réseau cyclable accessible en hiver est plus vaste lorsque de nouveaux tronçons sont raccordés au réseau existant. Dans le cadre de la politique qui vient d'être approuvée, on évaluera les nouveaux circuits d'après le raccordement au réseau cyclable accessible en hiver et existant, s'il comprend une liaison interprovinciale ou un lien avec une station du transport en commun rapide.

L'opérationnalisation des normes

Pour respecter le règlement d'application du gouvernement provincial, ainsi que les Normes de qualité de l'entretien approuvées par le Conseil et pour tenir compte de tous les autres facteurs qui influent sur les services à assurer, les Services des routes et du stationnement attribuent des ressources, répartissent le personnel, optimisent les circuits et rationalisent l'équipement et les centres de déploiement.

S'agissant des opérations hivernales, la ville est divisée en quatre secteurs : le secteur urbain, le secteur de la banlieue est, le secteur de la banlieue ouest et le secteur rural. Chaque secteur est surveillé par un gestionnaire de secteur, ainsi que par des superviseurs chevronnés. Ces secteurs sont regroupés selon les types comparables d'infrastructures et de collectivités, en plus de tenir compte de la géographie. Dans ces quatre secteurs, 17 dépôts d'entretien hivernal sont implantés sur tout le territoire de la Ville; dans ces dépôts, on entrepose le matériel et les matériaux, que déploient ensuite les 535 opérateurs compétents de l'entretien hivernal.

Les Services des routes et du stationnement font appel à sept types distincts de biens d'équipement dotés de divers accessoires, qui obligent tous à suivre une formation spécialisée et dont le délai d'approvisionnement peut atteindre 24 mois. Dans la mesure

du possible, les Services des routes et du stationnement achètent de l'équipement standard, qui peut s'adapter à l'ensemble des différents accessoires démontables nécessaires pour déneiger, balayer, rompre la glace et épandre les abrasifs. Le personnel est formé pour travailler dans tous les types de collectivités (soit aussi bien les zones urbaines que la banlieue et les zones rurales), ce qui lui permet d'exercer ses activités dans tous les contextes. Grâce à cette polyvalence de l'équipement et de la formation, les Services des routes et du stationnement peuvent s'adapter à la croissance du réseau de transport sans faire massivement appel à des activités de formation du personnel et à des opérations d'achat de l'équipement. Les équipes de sous-traitants assurent le complément des services dans les cas nécessaires pendant tout l'hiver.

Le financement des opérations hivernales

Les opérations hivernales sont financées grâce à l'impôt foncier. Le budget annuel des opérations hivernales est établi selon différents facteurs, dont les activités décrites dans leurs grandes lignes dans les Normes de qualité pour l'entretien hivernal de la Ville, la moyenne quinquennale de la météo hivernale, le type et le volume des infrastructures dont il faut assurer l'entretien, les résultats budgétaires réels des exercices financiers précédents et les coûts liés au matériel, au personnel et aux matériaux.

La Ville se sert de la moyenne quinquennale de la météo hivernale parmi les facteurs qui lui permettent de déterminer le budget, puisque la météo hivernale d'Ottawa peut varier considérablement d'une année à la suivante. Dans les cinq dernières années, Ottawa a comptabilisé, en hiver chaque année, une moyenne de 229 centimètres de neige et 75 heures de pluie verglaçante. Les variations extrêmes de température comprises entre +5 °C et -28 °C ont donné lieu à une moyenne de 79 cycles de gel-dégel durant chaque hiver, ce qui se répercute sur l'état des routes, des trottoirs et des sentiers.

Ces problèmes hivernaux se sont multipliés dans les 20 dernières années. Le tableau 1 fait état de la moyenne annuelle des chutes de neige, des heures de pluie verglaçante et des cycles de gel et de dégel dans les trois, cinq, 10 et 20 dernières années.

Tableau 1 – Moyenne annuelle des chutes de neige, des heures de pluie verglaçante et des cycles de gel et de dégel

Durée	Chutes de neige	Pluie verglaçante	Cycles de gel et de dégel
20 ans (2003-2022)	220 centimètres	64 heures	70
10 ans (2013-2022)	233 centimètres	63 heures	75
5 ans (2018-2022)	229 centimètres	75 heures	79

3 ans (2020-2022)	210 centimètres	47 heures	76
-----------------------------	-----------------	-----------	----

D'après les [Projections climatiques pour la région de la capitale nationale](#), Ottawa continuera de connaître toute l'année une météo plus clémente : la pluie augmentera en volume et en intensité d'octobre à mai. La météo restera variable d'une année à la suivante : certaines années seront beaucoup plus chaudes ou plus humides que d'autres. Les hivers seront écourtés : les jours de chutes de neige seront moins nombreux, mais il y aura plus de cycles de gel et de dégel. Ces conditions pourraient donner lieu à une météo plus sévère, dont la pluie verglaçante, les tempêtes hivernales, les cycles rapides de gel et de dégel, la pluie excessive et les inondations printanières.

Le budget des opérations hivernales est aussi intimement lié aux coûts de l'exécution des opérations, qui ont été directement déterminés par la conjoncture financière mondiale qui a vu le jour pendant la COVID-19. Les taux élevés d'inflation, les prix imprévisibles et très élevés des carburants, la hausse soutenue des primes d'assurance et l'augmentation générale des prix des services, des matériaux et des biens d'équipement sous-traités ont eu un profond retentissement sur le budget des Services des routes et du stationnement.

Le budget des opérations hivernales de 2023 s'élève à 85 millions de dollars. Comme l'indique le Rapport d'étape du T2 sur le budget 2023 de fonctionnement et des immobilisations pour les programmes financés par les recettes fiscales et les redevances ([ACS2023-FCS-FSP-0012](#)), les Services des routes et du stationnement ont subi, au titre de l'entretien hivernal, un déficit de 19,7 millions de dollars, qui peut s'expliquer par la météo hivernale extrême du premier semestre de 2023, ainsi que par l'inflation, les prix des carburants, les primes d'assurance, ainsi que les services et les biens d'équipement sous-traités.

Les examens des services

Même s'il n'a pas révisé depuis 2023 les Normes de qualité pour l'entretien hivernal, le personnel revoit continuellement ses pratiques opérationnelles et y apporte des changements et des améliorations pour tenir compte de l'évolution des besoins et des impératifs de la collectivité.

L'Examen des services le plus récent a été réalisé après l'hiver 2018-2019, qui a été extrêmement difficile, puisqu'on a dépassé les moyennes à court et à long termes pour les précipitations de neige et de pluie verglaçante et pour les cycles de gel et de dégel. L'hiver 2018-2019 a aussi été ponctué par un enchaînement de chutes de neige de plus de 25 centimètres, ce qui a donné lieu à une accumulation sans précédent de glace sur les trottoirs et sur les routes résidentielles, ce qui explique les grandes ornières sur les routes et les trottoirs glacés.

Le 3 avril 2019, le Comité des transports a demandé au personnel de la Ville de mener un examen des services d'exploitation en hiver avant l'hiver 2019-2020 afin d'appliquer une approche uniforme dans tout le territoire de la Ville et de corriger les problèmes de trottoirs glissants et d'orniérage sur les routes résidentielles ([Motion TRC 2019 2/4](#)). Le Comité a aussi demandé au personnel de revoir les normes de l'entretien hivernal afin d'améliorer l'état des routes, des trottoirs et des autres infrastructures piétonnières durant l'hiver ([Motion TRC 2019 2/2](#)).

Le 27 novembre 2019, le personnel de la Ville a soumis au Conseil municipal le rapport sur l'Examen des services ([ACS2019-PWE-RPS-0015](#)). Ce rapport prévoit des changements importants, dont :

- la restructuration des périmètres des secteurs pour prioriser les collectivités urbaines, de banlieue et rurales plutôt que les anciens secteurs géographiques;
- le déploiement stratégique des ressources dans l'ensemble du réseau de transport;
- le redéploiement du personnel afin d'améliorer la capacité d'entretien des trottoirs à raison de 24 heures sur 24 et de sept jours sur sept.

Le lecteur trouvera ci-après d'autres détails sur les changements apportés dans le cadre de l'Examen des services de 2019.

La restructuration des périmètres

Avant l'Examen des services (ES), les périmètres d'intervention des Services des routes et du stationnement (cœur du centre-ville, est, ouest et sud) étaient essentiellement déterminés pour assurer une division égale de la ville, en répartissant le territoire d'Ottawa entre quatre zones selon une approche « universelle ». Les périmètres actuels du secteur urbain, du secteur de banlieue est, du secteur de banlieue ouest et du secteur rural ont été structurés d'après la géographie, les infrastructures et les types de collectivités comparables. Ce modèle de périmètre donne aux superviseurs de première ligne les moyens de prendre des décisions de déploiement qui sont adaptées aux conditions de leur secteur de la ville et permet d'assurer l'uniformité parmi les collectivités, plutôt que pour l'ensemble de la ville.

Le déploiement stratégique

Le personnel surveille la nature des événements météorologiques pour déployer stratégiquement les ressources en veillant à faire appel aux ressources voulues pour réagir aux événements spécifiques grâce à un déploiement plus proactif et ambitieux.

Le déploiement stratégique consiste aussi à suivre les événements météorologiques de l'hiver consécutifs; dans certains cas, selon la pratique opérationnelle adoptée, les

superviseurs peuvent déployer les ressources plus rapidement que ce qu'indiquent les Normes de qualité pour l'entretien hivernal, afin de produire le résultat souhaité. Cette stratégie concorde avec la mise à jour apportée en 2018 aux normes provinciales afin de prévenir la formation de glace sur les routes. Ce perfectionnement opérationnel a permis d'améliorer considérablement le réseau de transport, surtout sur les routes résidentielles. En réagissant plus ambitieusement aux petits événements météorologiques, cette amélioration a permis de minorer la neige damée qui mène généralement à l'accumulation de la glace et à l'orniérage, surtout sur les routes résidentielles.

C'est ce que l'on peut constater en comparant la météo 2018-2019 qui a donné lieu à cet examen et la dernière saison hivernale de 2022-2023. Dans un cas comme dans l'autre, les conditions étaient comparables, comme l'indique le tableau 2 ci-après; toutefois, grâce aux améliorations apportées dans le cadre de l'Examen des Services des routes et du stationnement et aux perfectionnements annuels soutenus, le nombre de demandes de service a baissé de 42 %.

Tableau 2 : Événements météorologiques de 2018-2019 et de 2022-2023

Événements	Saison de l'hiver 2018-2019	Saison de l'hiver 2022-2023
Accumulation de la neige (en cm)	311	329
Heures de pluie verglaçante	103	92
Cycles de gel-dégel	75	73

Le redéploiement du personnel

Pour répondre aux inquiétudes exprimées à propos des trottoirs glacés, le personnel a constaté des occasions d'équilibrer les ressources, en redéployant le personnel pour l'affecter à l'entretien des trottoirs. Ainsi, environ 250 des 535 employés affectés à l'entretien hivernal dégagent les trottoirs et les sentiers. L'équilibrage de ces ressources a permis, pour la première fois, d'assurer l'entretien des trottoirs 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, dans les cas nécessaires, pour l'ensemble du réseau.

Les améliorations continues

Le 6 octobre 2021, le personnel de la Ville a présenté au Comité des transports un exposé sur les progrès accomplis dans l'examen des Normes de qualité pour l'entretien hivernal, de même que sur les améliorations apportées aux opérations hivernales et constatées dans les discussions avec le personnel opérationnel ([Procès-verbal 22 du CI](#)).

Les Services des routes et du stationnement continuent de revoir et d'améliorer leurs pratiques opérationnelles afin d'accroître l'efficacité et d'améliorer le service. Les améliorations apportées au cours des deux derniers hivers consistent à :

- continuer de réagir plus proactivement et ambitieusement à tous les types d'événements de l'hiver, surtout les petits événements qui interviennent plus tôt dans la saison hivernale afin de prévenir l'accumulation importante de la neige damée sur les trottoirs et sur les rues résidentielles, ce qui donne lieu à l'accumulation de la glace et à l'orniérage;
- faire alterner les points de départ des trajets dans les secteurs résidentiels pour veiller à ce que le déneigement soit plus équitable;
- analyser les épisodes météorologiques de l'hiver et déployer les ressources plus rapidement et selon les besoins, d'après les prévisions et les conditions locales;
- éliminer progressivement l'épandage du sel et le remplacer par la grenaille sur les trottoirs et sur la plupart des routes, afin de traiter plus efficacement les surfaces glacées et dérapantes;
- remplacer toutes les pales de chasse-neige en acier par des pales de caoutchouc, ce qui permet à la charrue de mieux épouser les contours de la route et d'améliorer le déneigement et le déglacage;
- mettre à jour la technologie de géolocalisation GPS sur tous les biens d'équipement afin d'en améliorer le rendement et d'exercer la surveillance des moteurs qui tournent au ralenti;
- élaborer et mettre en œuvre une politique pour déclarer les épisodes météorologiques importants lorsque les opérations de déneigement durent plus longtemps que prévu, afin d'informer le public et de gérer les attentes;
- prévoir des interdictions hivernales de stationner pendant certaines périodes et pour une durée cohérente afin de gérer les attentes du public et d'offrir, pendant les périodes d'interdiction de stationner, d'autres places de stationnement hors rue dans les établissements récréatifs de la Ville, les parcs relais d'OC Transpo et les garages de stationnement de la Ville;
- établir des heures fixes pour déclarer les interdictions de stationner le jour et la nuit :
 - les interdictions hivernales de stationner la nuit sont annoncées avant 9 h le jour où ces interdictions sont appelées à prendre effet. Pendant les interdictions de stationner la nuit, il est interdit de se garer dans les rues entre 19 h et 7 h;
 - les interdictions hivernales de stationner le jour sont annoncées au plus tard à 15 h 30 la veille du jour où ces interdictions sont appelées à prendre effet. Pendant les interdictions de stationner le jour, il est interdit de se garer dans les rues entre 10 h et 19 h;
- continuer d'autoriser le stationnement payant pendant les interdictions hivernales de stationner dans les zones commerciales désignées;
- continuer de communiquer proactivement avec les conseillers municipaux et les résidents avant, pendant et après les événements météorologiques de l'hiver;

- communiquer avec les intervenants de la collectivité pour leur permettre de mieux connaître les opérations hivernales et d'améliorer l'échange de l'information à ce sujet;
- améliorer la page consacrée à l'entretien hivernal sur le site ottawa.ca pour qu'elle soit plus informative et conviviale;
- en collaboration avec le Bureau de l'accessibilité, nous avons créé une vidéo de formation, qui a été communiquée à tous les membres du personnel des Services des routes et du stationnement et qui porte sur la sensibilisation à l'accessibilité, en mettant en lumière certaines difficultés et certains obstacles du réseau de transport actif pour les personnes en situation de handicap;
- examiner et mettre à jour le Plan de gestion des sels de voirie auquel on fait appel afin de maîtriser les répercussions environnementales de l'épandage des sels, ce qui consiste entre autres à :
 - examiner les règles de l'art de la gestion;
 - mettre à jour les technologies nouvelles et récentes auxquelles on fait appel pour surveiller l'épandage des sels de voirie;
 - se pencher sur les différents modes d'épandage des sels de voirie par les opérateurs dans tout le réseau de transport;
- donner chaque année une formation sur les sels de voirie et sur la politique de l'épandage de ces sels afin de mieux faire connaître les bienfaits environnementaux de la réduction des sels de voirie épandus.

Le lecteur trouvera, dans la section Analyse de ce rapport, la description complète du déroulement de l'Examen des Normes de qualité pour l'entretien hivernal, ainsi que des constats de cet examen.

ANALYSE

L'objectif des Normes de qualité pour l'entretien hivernal de la Ville consiste à s'assurer que le réseau de transport est sécuritaire et carrossable pour tous les usagers. Les normes de la Ville d'Ottawa, même si elles sont restées les mêmes depuis qu'elles ont été approuvées par le Conseil municipal en 2003, continuent d'assurer un niveau élevé d'entretien hivernal. C'est ce qui a été précisé pendant la consultation menée dans le cadre de l'Examen des Normes de qualité pour l'entretien hivernal, que nous précisons ci-après; c'est aussi ce qui a été mis en lumière dans la réponse apportée à la récente demande de renseignements ([TRC 23-02 – Comparaison des normes de services de déneigement](#)), dans laquelle on compare les normes d'Ottawa à celles d'autres municipalités canadiennes. Cette réponse porte essentiellement sur quatre activités de l'entretien hivernal : le déneigement des trottoirs, le déneigement des routes, l'entretien du réseau cyclable en hiver et l'enlèvement de la neige. Dans l'ensemble, les Normes de qualité pour l'entretien hivernal d'Ottawa s'illustrent parmi les normes les plus rigoureuses, et cette affirmation se vérifie essentiellement dans le dégagement de nos trottoirs et de nos routes.

Le déroulement de l'examen

Pour donner suite à la [Motion TRC 2019 2/2](#), le personnel a mené un examen des Normes de qualité pour l'entretien hivernal. Cet examen a essentiellement porté sur les changements du climat et sur les tendances de son évolution, sur les points de vue de l'équité et de la diversité, de même que sur l'évolution des attentes de la collectivité depuis 2003.

Pour réaliser cet examen, nous avons fait appel à Wood PLC (Wood), cabinet-conseil, pour permettre de mener un examen complet. Nous avons aussi fait appel à Hill+Knowlton Stratégies pour coordonner la partie de l'examen consacrée à la consultation publique. Cette consultation s'est déroulée en deux phases :

- Phase 1 : Examen de la situation actuelle et des règles de l'art;
- Phase 2 : Consultation.

Le rapport déposé dans le cadre de la phase 1 fait partie des pièces justificatives du présent rapport, et le rapport de la phase 2 est publié sur la page du projet de l'[Examen des Normes de qualité pour l'entretien hivernal de la plateforme Participons Ottawa](#). Voici la synthèse de chaque phase.

Phase 1 : Examen de la situation actuelle et des règles de l'art

Le rapport de la phase 1 (Examen de la situation actuelle et des règles de l'art) fait partie de la pièce justificative 1 du présent rapport. La phase 1 a consisté à examiner la version actuelle des Normes de qualité pour l'entretien hivernal, ainsi que les documents sur le contexte, dont les articles publiés dans les médias, les rapports déposés auprès du Comité des transports et du Conseil municipal, les politiques, les plans, les demandes de service et les demandes de règlement d'indemnités.

Voici entre autres les plans, les outils et les stratégies que nous avons examinés :

- Plan officiel d'Ottawa
- Plan directeur des transports d'Ottawa
- Plan directeur des infrastructures
- Plan sur le cyclisme d'Ottawa
- Plan de la circulation piétonnière
- Plan relatif aux personnes âgées
- Plan directeur sur les changements climatiques
- Plan directeur des espaces verts
- Plan des services à la personne
- Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa
- Rapport sur l'accessibilité
- Rapport sur les commentaires tirés des consultations publiques sur l'accessibilité
- Points de vue de l'équité et de l'inclusion

- Stratégie sur la condition féminine et l'équité des genres
- Stratégies de planification et de conception des infrastructures

Le lecteur trouvera ci-après un aperçu des principales incidences fondées sur l'examen des documents ci-dessus.

Le [Plan relatif aux personnes âgées](#), le nouveau Plan officiel de la Ville ([ACS2021-PIE-EDP-0036](#)), approuvé par le Conseil municipal le 27 octobre 2021, et le Plan directeur des transports – Partie 1 ([ACS2023-PRE-TP-0001](#)), approuvé par le Conseil municipal le 26 avril 2023, portent tous sur les objectifs d'Ottawa dans le transport durable. Ces plans ont été essentiels dans l'Examen des Normes de qualité pour l'entretien hivernal, afin de s'assurer que ces normes font état des priorités de la Ville.

L'[Optique d'équité et d'inclusion](#) de la Ville et sa [Stratégie sur la condition féminine et l'équité des genres](#) ont constitué un aspect essentiel de cet examen, pour s'assurer que le réseau de transport répond aux besoins de tous les résidents, leur permet de vivre une expérience satisfaisante et aide à établir le lien entre tous les résidents d'une part et, d'autre part, les emplois, les loisirs, les services, les écoles, les magasins et les autres activités qui viennent réduire les disparités dans l'accès.

Le Plan directeur sur les changements climatiques et le rapport du Modèle de l'Évolution énergétique ([ACS2019-PIE-EDP-0053](#)) précisent que dans les prochaines décennies, Ottawa connaîtra des printemps et des hivers beaucoup plus humides que dans le passé, ainsi que des hivers beaucoup plus chauds. En 2030, les hivers devraient être écourtés de quatre semaines par rapport à aujourd'hui, et la température devrait augmenter en moyenne de 1,8 °C, en plus d'enregistrer une baisse de 20 % des jours de grand froid (dont la température est inférieure à -10 °C). Les quantités de neige devraient baisser de 10 %; toutefois, les précipitations augmenteront généralement, et les précipitations intenses progresseront de 5 %, normalement sous la forme de pluie et de verglas. La hausse des températures donne lieu à une augmentation de 15 % des cycles de gel-dégel. Il s'agissait d'une considération importante de cet examen, puisqu'il fallait s'assurer que les normes puissent être respectées dans le climat d'Ottawa.

Des entrevues ont été menées en interne dans toute l'administration municipale et avec d'autres municipalités partout en Ontario, au Canada, aux États-Unis et en Europe afin de mieux connaître les opérations et les activités d'entretien. Toronto, Brampton, Montréal, Edmonton, New York, Minneapolis, Oslo et Stockholm faisaient partie de ces municipalités. Nous avons aussi mené une entrevue auprès de la Commission de la capitale nationale (CCN) afin de mieux connaître ses normes.

Les résultats de la phase 1 de cet examen ont permis de constater que les normes actuelles de qualité de l'entretien de la Ville permettent d'assurer un niveau de service relativement élevé par rapport à d'autres municipalités et qu'elles sont supérieures aux normes d'entretien minimal prévues pour les municipalités de l'Ontario. Les travaux réalisés dans le cadre de la phase 1 de cet examen ont effectivement permis de

constater qu'il était possible de revoir les NQEH par rapport aux plans et aux priorités stratégiques de la Ville, de même qu'en fonction des besoins des résidents, pour veiller à ce que les normes soient inclusives et claires pour le public comme pour le personnel. Afin de connaître parfaitement les besoins des résidents, il a fallu mener un vaste processus de consultation.

Phase 2 – Consultation

L'une des priorités du personnel dans l'examen des normes a consisté à s'assurer de réunir les commentaires des résidents et des principaux groupes partenaires de la collectivité; c'est pourquoi le personnel a lancé un processus de consultation à l'automne 2020. Avant de consulter le public, le personnel a mis sur pied l'Équipe de consultation des intervenants et des groupes communautaires divers afin de donner son avis sur le déroulement de la consultation. L'Équipe de la consultation était constituée de membres des associations communautaires et des conseils scolaires, ainsi que de groupes communautaires divers, dont l'Institut national canadien pour les aveugles et le Conseil sur le vieillissement, ainsi que de représentants de groupes d'intérêts spéciaux comme À vélo Ottawa. Constituée de 40 membres, l'équipe chargée de la consultation a permis au personnel de connaître les moments les plus propices à la consultation et les modes de consultation les plus efficaces, les types de questions à poser et les moyens de promouvoir la consultation.

Entre novembre 2020 et février 2021, le personnel de la Ville a consulté virtuellement les résidents et les intervenants (en raison des lignes de conduite sur la santé publique pendant la pandémie de COVID-19) dans deux secteurs d'activité :

- la recherche et le sondage sur l'opinion publique;
- les séances de consultation.

La recherche et le sondage sur l'opinion publique

La Ville a confié à Hill+Knowlton Stratégies le soin de sonder 999 résidents dans le cadre d'une tribune en ligne en décembre 2020. De plus, entre le 18 janvier et le 19 février 2021, la Ville a organisé, sur la plateforme Participons Ottawa, un sondage en ligne qui a permis de recueillir 776 réponses. Par l'entremise du Bureau de l'accessibilité, des répondants ont pu participer à ce sondage par téléphone, en français ou en anglais, dans les cas où l'accès et la connaissance d'Internet ou de l'ordinateur constituaient des obstacles contre la participation. C'était la première fois que la Ville offrait cette solution de rechange.

Dans le cadre de la tribune libre, on demandait aux répondants de prioriser ce qui est important à leurs yeux dans le contexte de l'entretien hivernal et d'indiquer le surcoût qu'ils seraient prêts à payer, le cas échéant, pour améliorer le service. L'objectif de cette tribune consistait à confirmer concrètement la préférence des résidents. Les commentaires réunis grâce à cette tribune ont permis de guider le sondage et les

séances de consultation suivants.

Entre le tiers et la moitié de l'ensemble des répondants sont satisfaits du niveau actuel d'entretien hivernal et les autres sont soit neutres, soit insatisfaits. Quand on leur a demandé de classer les considérations qui devraient guider cet examen, les répondants qui ont participé au sondage et à la tribune libre ont priorisé les trois mêmes enjeux : la prévention des blessures, la vigueur et l'habitabilité des collectivités, ainsi que la préservation de l'accessibilité et de l'inclusivité pour tous les niveaux de mobilité.

Les séances de consultation

Entre le 25 et le 28 janvier 2021, Hill+Knowlton Stratégies a animé quatre séances de consultation en ligne bilingues d'une durée de deux heures chacune sur l'entretien hivernal; 120 personnes s'étaient inscrites à ces séances. Chaque séance était limitée à 50 participants, pour veiller à ce que tous puissent participer au débat. Les participants réunissaient des résidents de toute la ville d'Ottawa, des entrepreneurs privés en déneigement, des conseillers municipaux, des membres du personnel, des résidents en situation de handicap, de jeunes parents, des personnes âgées, des usagers des transports en commun, des cyclistes et des groupes communautaires comme À vélo Ottawa, le Conseil sur le vieillissement d'Ottawa, Garde-rivière des Outaouais, ainsi que Senior Watch Old Ottawa South.

L'objectif des séances de consultation consistait à réunir des éléments d'information précis sur les priorités, ainsi que les commentaires sur différentes options. Les participants ont mis en lumière les difficultés de se déplacer sur les trottoirs et les sentiers durant l'hiver et ont précisé qu'il faudrait prioriser les trottoirs, les sentiers et les intersections puisque tous doivent se servir de ces types d'infrastructures, sans égard à leur mode de déplacement. Les participants ont fait observer qu'à leur avis, les secteurs résidentiels ne sont souvent pas priorisés dans l'entretien hivernal et ont insisté sur l'importance de coordonner les opérations de l'entretien hivernal avec les différents types d'infrastructures, les secteurs environnants et les autres intervenants, ainsi que les infrastructures de transport comme celles de la Commission de la capitale nationale.

Les commentaires en ligne

En novembre 2020, le personnel a lancé sur la plateforme Participons Ottawa la page du projet de l'Examen des Normes pour l'entretien hivernal. Les efforts de consultation visaient surtout à cerner les lacunes dans les normes actuelles et à réunir les idées et les points à améliorer dans la mise à jour des normes.

Le personnel de la Ville a répondu à plus de 200 questions posées par les résidents sur la plateforme Participons Ottawa. Plus de 150 commentaires et questions ont été soumis sur les réseaux sociaux. Les inquiétudes les plus répandues portaient sur la qualité de l'entretien hivernal des trottoirs et sur son impact sur la sécurité et la mobilité de tous et de toutes, surtout les personnes âgées, les résidents en situation de

handicap, les enfants, les résidents qui se déplacent avec des poussettes et les résidents marginalisés.

Les résultats de la consultation dans l'ensemble

Dans l'ensemble, les résidents sont généralement satisfaits des Normes actuelles de qualité pour l'entretien hivernal, et dans tous les secteurs d'activité, les participants ont fait savoir qu'ils souhaitaient rehausser les normes dans l'entretien des trottoirs et des routes résidentielles. Quand on leur a demandé quels principes devraient guider l'examen, les participants de tous les secteurs d'activité priorisaient la prévention des blessures et la préservation de l'accessibilité et de l'inclusivité pour tous les niveaux de mobilité.

D'après les commentaires de la phase de la consultation sur l'Examen des Normes de qualité pour l'entretien hivernal, le personnel a apporté des améliorations opérationnelles pour l'hiver suivant sans avoir à apporter de changements aux normes. On a créé une vidéo de formation, qui a été communiquée à tous les membres du personnel des Services des routes et du stationnement pour donner aux opérateurs de l'information sur les barrières dans l'accessibilité; le personnel a multiplié les communiqués destinés aux conseillers municipaux, aux résidents et aux intervenants avant, pendant et après les tempêtes pour donner à tous et à toutes de l'information sur les activités de l'entretien hivernal et a continué d'apporter des améliorations dans le cadre de l'Examen des services afin de prioriser les trottoirs et les sentiers.

Il est également essentiel de noter que la consultation du public s'est déroulée durant l'hiver 2020-2021 et que l'hiver dernier (2022-2023) a été notre premier banc d'essai véritable pour les changements apportés dans le cadre de l'Examen des services, et comme nous l'avons précisé auparavant dans ce rapport, l'amélioration des services d'entretien des trottoirs, des routes résidentielles et des communiqués a permis de réduire le nombre de demandes de service.

La situation actuelle

Pendant toute la durée du projet de l'Examen des Normes de qualité pour l'entretien hivernal, le personnel des Services des routes et du stationnement a adressé au Conseil municipal des comptes rendus sur les progrès accomplis. Depuis le dernier compte rendu, le personnel a continué d'examiner les opérations, les trajets, les contrats et les besoins en ressources afin de déterminer le moyen le plus efficace et budgétairement économique d'apporter des mises à jour aux normes.

Le 19 mai 2022, le personnel a adressé au Conseil municipal une note de service dans laquelle il reportait le dépôt de ses recommandations en raison de la conjoncture financière mondiale, dont les taux élevés d'inflation, les prix imprévisibles et très élevés des carburants, la hausse soutenue des primes d'assurance et l'augmentation générale des prix des services et des biens d'équipement sous-traités. En 2023, l'inflation a suivi

une tendance à la baisse, et la conjoncture a donné des signes prometteurs de stabilisation du point de vue des prix de l'essence; or, les services externalisés, les primes d'assurance et les coûts du matériel et de l'équipement sont toujours instables. C'est pourquoi il est difficile de prévoir, au moment d'écrire ces lignes, le coût exact des améliorations à apporter aux Normes actuelles de qualité pour l'entretien hivernal.

Les derniers hivers ont constitué un véritable banc d'essai pour les améliorations apportées depuis 2019, et les dépenses d'exploitation de la saison hivernale donnent lieu à des déficits tendanciels. La Ville a entre autres accusé, dans ses opérations hivernales, des déficits de 19,7 millions de dollars au deuxième trimestre de 2023 et de 6,6 millions de dollars en 2022.

Pour ces motifs, le personnel ne recommande pas d'apporter pour l'instant de changements ni d'améliorations aux Normes de qualité pour l'entretien hivernal afin de mieux analyser ces impératifs financiers et de tâcher d'y répondre. Les Services des routes et du stationnement déposeront, auprès du Comité des transports au troisième trimestre de 2024, un compte rendu sur ces travaux et sur les prochaines étapes dans les changements ou les améliorations à apporter aux Normes de qualité pour l'entretien hivernal.

Les attentes pour la saison de l'hiver 2023-2024

En prévision de la saison de l'hiver 2023-2024, le personnel entend continuer d'assurer un niveau élevé de service et d'intégrer les améliorations apportées depuis 2019, dont le déploiement plus proactif et ambitieux des services, la couverture du réseau de trottoirs 24 heures sur 24 et sept jours sur sept et l'amélioration de la communication, ainsi que les perfectionnements apportés dans le cadre du déroulement de l'Examen des Normes de qualité pour l'entretien hivernal, par exemple les différents trajets de déneigement des routes résidentielles, la liaison avec les intervenants internes et communautaires, ainsi que l'information du personnel sur les obstacles qui se dressent contre l'accessibilité. Dans le cadre d'un effort soutenu d'adaptation et d'amélioration, qui est nouveau dans cette saison hivernale, les conseillers municipaux pourront :

- avoir accès à notre système de géolocalisation GPS sur le matériel des opérations hivernales;
- constater que nous offrons des options supplémentaires de stationnement pendant les interdictions hivernales de stationner;
- prendre connaissance des travaux d'entretien hivernal d'escaliers supplémentaires;
- constater les mises au point structurelles apportées aux Services des routes et du stationnement pour faire concorder nos ressources afin de mieux nous

acquitter de notre mandat et de nos responsabilités dans notre secteur d'activité et pour mieux exercer les activités opérationnelles.

Le suivi du matériel des opérations hivernales grâce au système de géolocalisation GPS mis à la disposition des conseillers municipaux

Comme nous l'indiquons dans la section Contexte de ce rapport, l'équipement de géolocalisation GPS a été actualisé sur tout le matériel des opérations hivernales. Grâce à cette actualisation, le personnel est désormais en mesure de savoir si un trajet de déneigement des routes ou des trottoirs a été réalisé et quand les biens d'équipement s'y trouvaient, grâce à un logiciel de télématique appelé Geotab. Cet hiver, les conseillers municipaux auront accès à Geotab pour savoir si l'entretien hivernal a été effectué sur une route ou sur un trottoir.

Les places de stationnement supplémentaires pendant les interdictions hivernales de stationner

À l'heure actuelle, pendant les interdictions hivernales de stationner, les résidents peuvent garer leur voiture dans certains parcs relais et dans certains établissements de la Ville, de même que la nuit dans cinq garages de stationnement appartenant à la Ville et dans un garage de l'Université d'Ottawa. Le personnel a été attentif aux inquiétudes des conseillers municipaux et des résidents qui souhaitaient savoir où ils devaient stationner pendant les périodes d'interdiction hivernale en hiver. Pour la saison de l'hiver 2023-2024, la Ville offrira des places de stationnement dans parcs de stationnement supplémentaires. Le lecteur trouvera sur le site ottawa.ca/stationnement-en-hiver la liste complète des places de stationnement offertes durant les interdictions hivernales de stationner.

La mise à l'essai d'autres escaliers pour l'entretien hivernal

À l'heure actuelle, seuls les escaliers qui n'ont pas de rampes ou de points d'accès secondaires menant à un sentier sur une distance raisonnable sont entretenus en hiver. On priorise les rampes ou les différents points d'accès proches plutôt que les escaliers pour l'entretien hivernal, puisqu'ils sont inclusifs pour tous les usagers du réseau de transport actif. Les points d'accès secondaires constituent un moyen de rechange (par exemple, un sentier ou un trottoir) pour se rendre au même endroit dans une distance raisonnable par rapport à l'escalier. Le personnel des Services des routes et du stationnement reconnaît que les escaliers sont des éléments importants du réseau de transport et travaillera de concert avec les conseillers municipaux en cause pour connaître les occasions et savoir s'il est possible de lancer des projets pilotes pour l'entretien d'autres escaliers afin d'aider à déterminer l'importance des coûts, les avantages et les efforts pour cette opération.

Les changements structurels intervenus au sein des Services des routes et du stationnement

Les Services des routes et du stationnement ont mené un examen interne pour faire concorder les ressources de manière à améliorer l'efficacité dans l'accomplissement de leur mandat opérationnel et dans l'exercice de leurs responsabilités. Cet examen a donné lieu à une recatégorisation de certaines zones d'intervention pour mieux cadrer avec les secteurs opérationnels (soient le secteur urbain, le secteur rural, le secteur de la banlieue est et le secteur de la banlieue sud). Cet examen a aussi mené à la création de deux nouvelles directions : la Direction des opérations spéciales, qui est indépendante, gère les activités et les événements spécialisés) lutte contre les crues de la rivière Rideau, entretien du Transitway et Programme intégré de mobilier urbain, entre autres); la Direction de la planification du service et de l'amélioration des programmes se consacre à la réalisation des priorités opérationnelles et de la Direction générale, ainsi qu'à la planification des travaux opérationnels des Services des routes et du stationnement. La saison de l'hiver 2023-2024 sera la première campagne menée en fonction de ces changements.

Les prochaines étapes

Les Services des routes et du stationnement se mettront en rapport avec les conseillers municipaux afin de discuter des préparatifs de l'hiver et des attentes et d'offrir à leurs bureaux de l'information et des ressources utiles afin d'épauler les résidents durant la prochaine saison de l'hiver. Il s'agit entre autres de l'information sur le mode d'utilisation de la nouvelle fonction Geotab, sur les autres escaliers et parcs de stationnement, et dans certains cas sur la présentation aux conseillers municipaux de leur nouveau gestionnaire de secteur. Les Services des routes et du stationnement continueront de surveiller la conjoncture financière mondiale, tâcheront de répondre aux impératifs financiers et déposeront, auprès du Comité des transports, un compte rendu sur ces travaux ainsi que sur les prochaines étapes dans les changements ou les améliorations à apporter aux Normes de qualité pour l'entretien hivernal au troisième trimestre de 2024.

RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

Il n'y a aucune répercussion financière associée aux recommandations du rapport.

RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES

Rien n'empêche, juridiquement, d'approuver les recommandations de ce rapport.

Les municipalités de l'Ontario ont, en vertu de la *Loi de 2001 sur les municipalités* (et de la *Loi de 2006 sur la cité de Toronto*, pour cette municipalité), l'obligation officielle de veiller à ce que leurs voies publiques soient toujours en bon état dans une mesure raisonnable dans les circonstances. La « voie publique » s'entend aussi des trottoirs et des voies cyclables.

La Loi prévoit aussi trois arguments de défense, selon lesquels la municipalité doit éviter d'engager sa responsabilité si elle n'assure pas l'entretien raisonnable de la voie publique dans l'éventualité où :

- a) elle n'avait pas connaissance de l'état de la voie publique ou du pont et il n'est pas raisonnable de s'attendre à ce qu'elle en ait eu connaissance;
- b) elle a pris des mesures raisonnables pour empêcher le manquement de se produire;
- c) au moment où le motif de l'action en justice s'est produit, les normes minimales établies (soit les NEMVPM du gouvernement provincial) s'appliquaient à la voie publique ou au pont ainsi qu'aux manquements qu'elle aurait commis, et ces normes ont été respectées.

À la condition que les NQEH ne répondent plus aux exigences des NEMVPM du gouvernement provincial, la Ville est en mesure de faire valoir un argument de défense dans une action portant sur l'entretien de la voie publique en vertu du troisième argument de défense lorsque les normes ont été respectées.

COMMENTAIRES DU CONSEILLER DU QUARTIER

Ce rapport s'étend à l'ensemble de la Ville.

COMMENTAIRES DES COMITÉS CONSULTATIFS

Les comités consultatifs n'ont pas fait de commentaires pour ce rapport.

CONSULTATIONS

Pour l'Examen des Normes de qualité pour l'entretien hivernal, le personnel a lancé à l'automne 2020 le processus de consultation et de participation. Il a entre autres consulté les partenaires internes, ainsi que les résidents et les intervenants. Pour permettre de mettre au point la consultation publique, le personnel de la Ville a travaillé de concert avec le Bureau de l'accessibilité et avec la Direction de l'équité des genres et des races, des relations avec les Autochtones, de la diversité et de l'inclusion, en plus de mettre sur pied l'Équipe de la consultation des intervenants et des groupes communautaires divers pour donner son avis sur le processus de consultation et permettre de s'assurer que l'on tiendrait, compte, dans toute la mesure du possible, des commentaires des résidents et des intervenants. Cette consultation s'est déroulée entre novembre 2020 et février 2021, alors même que les opérations hivernales étaient au cœur des préoccupations. Les tactiques de consultation prévoyaient :

- 30 entrevues avec des membres du personnel;
- la page de la plateforme Participons Ottawa (250 commentaires);

- la recherche sur l'opinion publique (999 répondants, selon un échantillon représentatif du profil démographique et des quartiers d'Ottawa);
- un sondage (776 réponses);
 - par l'entremise du Bureau de l'accessibilité, des répondants ont pu participer à ce sondage par téléphone, en français ou en anglais, dans les cas où l'accès et la connaissance d'Internet ou de l'ordinateur constituaient des obstacles contre la participation. C'était la première fois que la Ville offrait cette solution de rechange;
- quatre séances de consultation publique (200 participants).

Les efforts de consultation ont essentiellement consisté à cerner les lacunes dans les normes actuelles et à rechercher les idées et les points à améliorer pour mettre à jour les normes. Dans l'ensemble des activités de consultation, les résidents ont insisté pour dire que l'accessibilité et l'inclusivité des piétons devaient être des priorités absolues. Les autres priorités portaient sur l'amélioration de la liaison des modes de transport, sur la durabilité environnementale, sur les obstacles causés par les voitures stationnées dans le déneigement sur la responsabilité financière, sur l'accès aux règles de l'art des autres administrations au Canada et à l'étranger, de même que sur la coordination avec d'autres directions générales de la Ville et les intervenants en cause. Quand on leur a demandé quels principes devaient guider cet examen, les participants ont priorisé la prévention des blessures et la préservation de l'accessibilité et de l'inclusivité pour tous les niveaux de mobilité.

Le rapport publié sur la [page du projet de l'Examen des Normes de qualité pour l'entretien hivernal sur la plateforme Participons Ottawa](#) donne une vue d'ensemble du déroulement de la consultation et de ses constats.

RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ

Les Normes actuelles de qualité pour l'entretien hivernal de la Ville surpassent les Normes d'entretien minimal du gouvernement provincial pour les opérations hivernales. L'accessibilité a été une considération essentielle dans l'ensemble de l'Examen des Normes de qualité pour l'entretien hivernal, en commençant par l'examen des lois pertinentes (*Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*) et des politiques municipales applicables (Plan relatif aux personnes âgées et Politique sur l'accessibilité).

Le Bureau de l'accessibilité de la Ville a donné son avis au personnel sur le déroulement de la consultation et lui a communiqué des annonces bilingues qui font la promotion des activités de consultation auprès du réseau de ce bureau. Le personnel de la Ville a mis sur pied l'Équipe de consultation des intervenants et des groupes communautaires divers pour le conseiller sur le déroulement de la consultation et pour l'aider à s'assurer qu'il serait tenu compte, dans toute la mesure du possible, des commentaires des résidents et des intervenants. Le Bureau de l'accessibilité de la Ville

a suggéré les noms de ceux et celles qui devraient faire partie de cette équipe. L'équipe était constituée de représentants du Comité consultatif sur l'accessibilité, d'ABLE2, de l'INCA, du Conseil sur le vieillissement d'Ottawa, du Comité des transports des personnes âgées d'Ottawa, du Rendez-vous des aînés francophones d'Ottawa, de Senior Watch Old Ottawa South, des Taupes des neiges, du Conseil de planification sociale d'Ottawa et du Centre pour personnes âgées The Good Companions. Pendant le déroulement de la consultation, le personnel s'est assuré que les personnes en situation de handicap et celles qui s'inquiètent de l'accessibilité seraient représentées. Cette consultation prévoyait entre autres un sondage sur la plateforme Participons Ottawa, et par l'entremise du Bureau de l'accessibilité, les répondants ont pu répondre à un sondage par téléphone, en français ou en anglais, dans les cas où l'accès et la connaissance d'Internet ou de l'ordinateur constituaient des obstacles contre la participation. C'était la première fois que la Ville offrait cette solution de rechange.

Pendant tout le déroulement de l'Examen des Normes de qualité pour l'entretien hivernal, le personnel soumettrait au Conseil municipal les comptes rendus sur les améliorations à apporter durant chaque saison hivernale. Dans le cadre de ces comptes rendus, nous avons créé une vidéo de formation qui donne aux opérateurs de l'information sur les obstacles qui se dressent contre l'accessibilité en hiver. Nous sommes en train de préparer une deuxième vidéo de formation sur l'accessibilité.

RÉPERCUSSIONS SUR LES AUTOCHTONES, SUR LES GENRES ET SUR L'ÉQUITÉ

Les incidences sur les genres et sur l'équité ont constitué des considérations essentielles pendant toute la durée de ce projet, en commençant par l'examen des plans et des politiques pertinentes de la Ville (Plan des services à la personne, Plan relatif aux personnes âgées et Politique sur l'équité et la diversité).

Pour veiller à ce que la consultation se déroule équitablement, l'équipe de la Direction de l'équité des genres et des races, des relations avec les Autochtones, de la diversité et de l'inclusion a conseillé le personnel sur le déroulement de la consultation et lui a communiqué des annonces bilingues pour faire la promotion des activités de consultation auprès de son réseau. Le personnel a mis sur pied l'équipe chargée de la consultation des intervenants et des groupes communautaires divers pour le conseiller sur le déroulement de la consultation et pour veiller à tenir compte, dans toute la mesure du possible, des commentaires des résidents et des intervenants. L'équipe de la direction de l'équité des genres et des races, des relations avec les Autochtones, de la diversité et de l'inclusion de la Ville a suggéré les noms de ceux qui devaient faire partie de l'équipe chargée de la consultation. Ont fait partie de cette équipe, les Grands Frères Grandes Sœurs d'Ottawa, le Repaire jeunesse d'Ottawa, le Centre familial Caldwell, l'Association canadienne pour la santé mentale d'Ottawa, le Causeway Work Centre, ABLE2 (auparavant Citizen Advocacy of Ottawa), l'Initiative : une ville pour toutes les femmes, la Coopérative Ami-Jeunesse, la Coalition autochtone d'Ottawa, ACORN Ottawa et plusieurs centres d'activités communautaires et centres

communautaires de ressources et d'entraide sur l'ensemble du territoire d'Ottawa. Pendant le déroulement de la consultation, le personnel s'est assuré que les groupes méritant l'équité, dont les personnes racisées, les personnes qui s'identifient comme des femmes, ceux et celles qui s'identifient comme des LGBTQI2S, les personnes âgées, les immigrants, les francophones, les personnes en situation de handicap, les personnes à revenus faibles et les peuples autochtones, seraient représentés.

Ont livré des commentaires pendant la consultation, les résidents qui étaient d'avis qu'il faut prioriser les trottoirs et les sentiers, les intersections et les pistes cyclables plutôt que les routes. Des résidents souhaiteraient que les trottoirs soient priorités pour éviter qu'ils soient dangereux et dérapants puisque dans ces cas, ils sont obligés de se déplacer sur la chaussée. Ces inquiétudes ont été exprimées par des personnes âgées, des personnes en situation de handicap, des cyclistes, des personnes qui conduisent leurs enfants à l'école et des personnes qui se servent de poussettes. Les personnes qui ont besoin d'appareils de mobilité comme les fauteuils roulants et les déambulateurs sont aux prises avec d'autres difficultés quand elles sont empêtrées dans la neige et qu'elles doivent attendre pour demander de l'aide.

Le rapport publié sur la [page du projet de l'Examen des Normes de qualité pour l'entretien hivernal sur la plateforme Participons Ottawa](#) donne une vue d'ensemble complète du déroulement de la consultation et de ses constats.

RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES RISQUES

Ce rapport décrit dans leurs grandes lignes tous les risques et toutes les mesures permettant de les maîtriser.

RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES

Ce rapport s'étend à l'ensemble de la Ville. Il ne comprend pas de changements recommandés qui auraient des incidences sur les secteurs ruraux.

PRIORITÉS DU MANDAT DU CONSEIL

Une ville mieux connectée grâce à des options de mobilité fiables, sécuritaires et accessibles. Les Normes de qualité pour l'entretien hivernal guident le déroulement des opérations en hiver.

RÉPERCUSSIONS SUR LA DÉLÉGATION DES POUVOIRS

Il n'y a pas de répercussions sur la délégation des pouvoirs dans ce rapport.

PIÈCES JUSTIFICATIVES

Pièce 1 – Examen de la situation actuelle et des règles de l'art

SUITE À DONNER

Les Services des routes et du stationnement continueront de surveiller la conjoncture financière mondiale, tâcheront de répondre aux impératifs financiers et déposeront, auprès du Comité des transports, un compte rendu sur ces travaux ainsi que sur les prochaines étapes dans les changements ou les améliorations à apporter aux Normes de qualité pour l'entretien hivernal au troisième trimestre de 2024.