

Advisory Committee Member Inquiry Form
Demande de renseignement d'un membre du Comité consultatif

Submitted at: Accessibility Advisory Committee

Présenté au: Comité consultatif sur l'accessibilité

From/Exp.: Chair Phillippe Turcotte	Date: March 21, 2023 Date: le 21 mars 2023	File/Dossier : <i>Clerk's office only / À l'usage du Bureau du greffe seulement</i>
To/Dest.: Public Works Department, Roads and Parking Services/ Direction générale des travaux publics, Services des routes et du stationnement		
Subject/Objet: Study of Sidewalk Snow Clearing Standards / <u>Étude sur les normes de déneigement des trottoirs</u>		
Inquiry: <ul style="list-style-type: none">• Has the study examined the range of height clearances that various mobility devices have (manual wheelchairs, electric wheelchairs, mobility scooters, etc.)?• If not, how does the study plan on examining what level of sidewalk snow clearance would be needed to permit mobility devices to safely travel on sidewalks?• Has the study examined the unique challenges surrounding the clearing of sidewalk intersections: protecting access to pedestrian crossing buttons; making sure that TWSIs are clear; and that the curb cut and pedestrian crossing aren't blocked by ridges of snow from street snow clearing?• What consultations to date have been done with organizations for persons disabilities and organizations of persons with disabilities, apart from the AAC?		
Demande de renseignement: <ul style="list-style-type: none">• L'étude a-t-elle examiné la diversité de hauteurs de passage des différents appareils d'aide à la mobilité (fauteuils roulants manuels, fauteuils roulants électriques, scooters électriques, etc.)?• Si ce n'est pas le cas, comment l'étude prévoit-elle examiner quel serait le niveau de déneigement des trottoirs nécessaire pour permettre aux personnes avec des appareils d'aide à la mobilité de se déplacer en toute sécurité sur les trottoirs?• L'étude a-t-elle examiné les défis uniques entourant le déneigement des		

trottoirs aux intersections : protéger l'accès aux boutons d'appel de feux pour piétons; veiller à ce que les ITSM soient dégagés et à ce que les bateaux de trottoir et les passages piétonniers ne soient pas obstrués par des bancs de neige formés lors du déneigement des rues?

- À l'exception du CCA, quels organismes de personnes en situation de handicap et représentant ces dernières ont été consultés jusqu'à présent?

Response (Date: 2023-Nov-14)

The purpose of the City's winter Maintenance Quality Standards (MQS) is to ensure the transportation network is safe and passable for all users. These municipal standards supplement the provincial regulation, which primarily provide defence against liability.

The City of Ottawa's 2003 Council approved standards provide a high level of winter maintenance, which was evident during the consultation process for the Winter Maintenance Quality Standards review (further detailed below), and also highlighted in a recent inquiry response [TRC 23-02 - Comparison of Snow Removal Service Standards](#) that compared Ottawa's standards to other Canadian municipalities.

On April 3, 2019, the Transportation Committee directed staff to conduct a service delivery review of winter operations before the 2019/2020 winter to apply a consistent approach across the city and to address icy sidewalks and rutting on residential roads ([Motion TRC 2019 2/4](#)). The Committee also directed staff to review the winter maintenance standards to improve the condition of roads, sidewalks, and other pedestrian facilities during the winter ([Motion TRC 2019 2/2](#)). This motion came forward after a particularly harsh winter with higher-than-average snow fall amounts, freezing rain hours and freeze thaw cycles.

Staff completed the Service Delivery Review ([ACS2019-PWE-RPS-0015](#)) approved by Council on November 27, 2019. This included improvements to the sidewalk and pathway network through redeploying staff to create more capacity for maintaining sidewalks 24/7 as required. Prior to this change, sidewalks in residential communities and neighborhoods were not maintained overnight. By having resources available 24/7 to maintain the sidewalk network, residents can rely on a safer and more accessible commute to work, school, shopping, appointments, and other activities at all times.

1. Has the study examined the range of height clearances that various mobility devices have (manual wheelchairs, electric wheelchairs, mobility scooters, etc.)?

As part of the Winter Maintenance Quality Standards (WMQS) review staff were directed to review winter maintenance standards in an effort to improve the condition of roads, sidewalks, and other pedestrian facilities during the winter. This review did

not specifically examine the range of height clearances that various mobility devices have. However, through the improvements made through Service Delivery Review, almost half of the City's winter operations resources are now dedicated to sidewalk maintenance to ensure that sidewalks are maintained 24/7 as required. This allows staff to be more proactive and aggressive to limit snow accumulation and snowpack, and prevent ice buildup and rutting conditions on the sidewalks.

2. If not, how does the study plan on examining what level of sidewalk snow clearance would be needed to permit mobility devices to safely travel on sidewalks?

To ensure the City's accessibility needs are met, the Winter Maintenance Quality Standards review relied heavily on the consultation portion of the project. Roads and Parking Services staff hired Wood PLC (Wood) to assist with the review of the Winter Maintenance Quality Standards. Additionally, Hill+Knowlton were hired to coordinate the public engagement portion of the review. The consultation piece took place two phases:

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

Phase 1 of the review included a review of the City's plans to ensure the WMQS are in line with the City's priorities. The Transportation Master Plan (TMP) highlights the goal of advancing the transportation system accessibility, as well as the Older Adult Plan (OAP) that identifies specific needs related to Ottawa's older residents, including improved conditions of sidewalks to increase accessibility for older adults and persons with disabilities.

Phase 2 of the review focused on engagement. The City's Accessibility Office advised staff on the engagement process and shared bilingual ads promoting engagement opportunities with their network. Staff established a Stakeholder and Diverse Community Group Engagement Team to advise staff on the engagement process and to help ensure resident and stakeholder feedback was incorporated wherever possible. To ensure accessibility concerns were captured, the City's Accessibility Office suggested who should be part of the team. Members included the Accessibility Advisory Committee, ABLE2, CNIB, Council on Aging of Ottawa, Ottawa Seniors Transportation Committee, Rendez-vous des aînés francophones d'Ottawa, Senior Watch Old Ottawa South, Snow Moles, Social Planning Council of Ottawa, and The Good Companions Seniors' Centre. During the engagement process, staff ensured there was representation from persons with disabilities and accessibility concerns. Part of the engagement process included a survey on Engage Ottawa and through support from the Accessibility Office, respondents were able to take a survey over the phone in English or in French, thus removing internet or computer access and familiarity as barriers to participation. This is the first time the City has offered this alternative.

3. Has the study examined the unique challenges surrounding the clearing of

sidewalk intersections: protecting access to pedestrian crossing buttons; making sure that TWSIs are clear; and that the curb cut and pedestrian crossing aren't blocked by ridges of snow from street snow clearing?

Through the engagement and consultation process, the above challenges were highlighted as residents feel that sidewalks and pathways, intersections, and cycling paths should be prioritized over roads. Residents responded that they would like to see sidewalks prioritized to avoid dangerous and slippery conditions, as when these conditions occur, they are forced onto the roadways. These concerns were raised by seniors, persons with physical disabilities, cyclists, people walking their children to school and those pushing strollers. People requiring mobility devices such as wheelchairs and walkers were further challenged with getting stuck in the snow and having to wait for assistance.

Although the Winter Maintenance Quality Standards Review report does not recommend any changes to the standards at this time, staff heard and understand this feedback. To begin to address these concerns, a training video was created for operators that educates on the importance of accessibility and winter barriers. A second accessibility training video is currently in the works for this coming winter season.

4. What consultations to date have been done with organizations for persons disabilities and organizations of persons with disabilities, apart from the AAC?

As highlighted above, as part of the public consultation process, the Winter Maintenance Quality Standards project team worked closely with the City's Accessibility Office to ensure accessibility concerns were understood and captured. The Winter Maintenance Quality Standards project team reached out to the Accessibility Advisory Committee, ABLE2, CNIB, Council on Aging of Ottawa, Ottawa Seniors Transportation Committee, Rendez-vous des aînés francophones d'Ottawa, Senior Watch Old Ottawa South, Snow Moles, Social Planning Council of Ottawa, and The Good Companions Seniors' Centre for support with understanding and addressing the accessibility needs of the residents of Ottawa.

Réponse (Date: le 14 novembre 2023)

Les Normes de qualité pour l'entretien hivernal (NQE) visent à ce que le réseau de transport demeure sécuritaire et carrossable pour tous les usagers. Elles complètent le règlement provincial, ce dernier offrant essentiellement une protection de la responsabilité.

Les normes de la Ville d'Ottawa approuvées par le Conseil en 2003 assurent un excellent niveau d'entretien hivernal, ce qui a été démontré durant le processus de consultation pour la révision des Normes de qualité pour l'entretien hivernal (présenté plus bas), et aussi souligné récemment dans la réponse à une demande de

renseignements, [TRC 23-02 – Comparaison des normes de service de déneigement](#), qui comparait Ottawa à d'autres municipalités du pays.

Le 3 avril 2019, le Comité des transports a demandé au personnel de procéder à un examen de la prestation des services des opérations hivernales avant l'hiver 2019-2020 pour uniformiser l'approche à l'échelle de la ville et résoudre les problèmes de glace sur les trottoirs et d'orniérage sur les routes résidentielles ([motion TRC 2019 2/4](#)). Le comité a aussi demandé au personnel de revoir les normes d'entretien hivernal en vue d'améliorer les conditions des routes, des trottoirs et des autres installations piétonnières durant l'hiver ([motion TRC 2019 2/2](#)). Cette motion a été présentée à la suite d'un hiver particulièrement rude en raison de chutes de neige supérieures à la moyenne, de nombreuses heures de pluie verglaçante et de multiples cycles de gel-dégel.

Le personnel a terminé l'examen de la prestation des services ([ACS2019-PWE-RPS-0015](#)) approuvé par le Conseil le 27 novembre 2019. Le redéploiement du personnel a permis d'améliorer le réseau des trottoirs et des sentiers en augmentant la capacité d'entretien en tout temps selon les besoins. Avant ce changement, les trottoirs des communautés et quartiers résidentiels n'étaient pas entretenus la nuit. La disponibilité des ressources 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour l'entretien des trottoirs assure aux résidentes et résidents des déplacements plus sécuritaires et plus accessibles vers le travail, l'école, les magasins, les rendez-vous et les autres activités en tout temps.

1. L'étude a-t-elle examiné la diversité de hauteurs de passage des différents appareils d'aide à la mobilité (fauteuils roulants manuels, fauteuils roulants électriques, scooters électriques, etc.)?

Dans le cadre de l'examen, le personnel a reçu la directive de revoir les normes d'entretien hivernal en vue d'améliorer l'état des routes, des trottoirs et des autres installations piétonnières durant l'hiver. Cet examen n'a pas directement porté sur la hauteur de passage des différents appareils d'aide à la mobilité. Cependant, grâce aux améliorations apportées à la suite de l'examen de la prestation des services, près de la moitié des ressources d'opérations hivernales de la Ville sont maintenant dédiées à l'entretien 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 des trottoirs selon les besoins. Ainsi, le personnel peut mieux limiter l'accumulation de neige et le manteau neigeux, et prévenir l'accumulation de glace et l'orniérage sur les trottoirs et y réagir plus efficacement.

2. Si ce n'est pas le cas, comment l'étude prévoit-elle examiner quel serait le niveau de déneigement des trottoirs nécessaire pour permettre aux personnes avec des appareils d'aide à la mobilité de se déplacer en toute sécurité sur les trottoirs?

Pour répondre aux besoins de la Ville en matière d'accessibilité, l'examen dépendait énormément de la phase de consultation du projet.

Le personnel des Services des routes et du stationnement a fait appel à Wood PLC pour l'aider à réviser les normes, et à Hill+Knowlton pour coordonner la consultation publique. Celle-ci s'est déroulée en deux phases :

- Phase 1 : Examen de la situation actuelle et des pratiques exemplaires;
- Phase 2 : Consultation.

La première phase comprenait un examen des plans de la Ville pour vérifier que les NQEH cadrent avec les priorités d'Ottawa. Le Plan directeur des transports (PDT) met en lumière l'objectif d'améliorer l'accessibilité du système de transport. Le Plan relatif aux personnes âgées (PRPA) définit quant à lui les besoins particuliers des personnes âgées d'Ottawa. Pensons notamment à l'amélioration des conditions des trottoirs visant à rendre ces derniers plus accessibles pour les personnes âgées et les personnes en situation de handicap.

La deuxième phase consistait quant à elle en une consultation. Le Bureau de l'accessibilité de la Ville a conseillé le personnel sur le déroulement des consultations et a communiqué des annonces bilingues sur les activités de consultation dans son réseau. Le personnel 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 l'aider à s'assurer que les commentaires du public et des intervenantes et intervenants seraient pris en compte dans la mesure du possible. Pour que les besoins en matière d'accessibilité soient pris en compte, le Bureau de l'accessibilité de la Ville a proposé des candidatures pour l'équipe. Cette dernière était constituée de représentantes et représentants du Comité consultatif sur l'accessibilité, d'ABLE2, de l'INCA, du Conseil sur le vieillissement d'Ottawa, du Comité du transport des aînés 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 la consultation, le personnel s'est assuré que les personnes en situation de handicap et celles qui rencontrent des obstacles à l'accessibilité seraient représentées. Cette consultation prévoyait entre autres un sondage sur la plateforme Participons Ottawa, auquel on pouvait aussi répondre par téléphone en anglais ou français grâce au soutien du Bureau de l'accessibilité, dans le cas où le manque de connaissances informatiques ou le fait de ne pas avoir accès à un ordinateur ou à Internet empêchait la participation. Il s'agit d'une première à la Ville.

3. L'étude a-t-elle examiné les défis uniques entourant le déneigement des trottoirs aux intersections : protéger l'accès aux boutons d'appel de feux pour piétons; veiller à ce que les ITSM soient dégagés et à ce que les bateaux de trottoir et les passages piétonniers ne soient pas obstrués par des bancs de neige formés lors du déneigement des rues?

Ces questions ont été abordées dans la consultation puisque les résidentes et résidents croient qu'il faut prioriser le déneigement des trottoirs et sentiers, des intersections et des voies cyclables plutôt que celui des routes. De cette manière, personne ne serait forcé de se déplacer sur la chaussée pour éviter des voies dangereuses et glissantes. Les aînées et aînés, les personnes en situation de

handicap physique, les cyclistes, les personnes emmenant leurs enfants à l'école à pied ou se déplaçant avec une poussette ont soulevé ces inquiétudes. Les personnes utilisant des appareils d'aide à la mobilité comme un fauteuil roulant ou un déambulateur sont aux prises avec d'autres difficultés quand elles sont empêtrées dans la neige et doivent attendre qu'on les aide.

Bien que l'examen ne recommande pas de modifier des normes à l'heure actuelle, le personnel prend en compte et comprend les commentaires. Dans le but de remédier à la situation, une vidéo de formation a été créée. Celle-ci donne aux opératrices et opérateurs de l'information sur les obstacles et sur l'importance de l'accessibilité en hiver. Une deuxième vidéo sur le même sujet est en préparation pour cet hiver.

4. À l'exception du CCA, quels organismes de personnes en situation de handicap et représentant ces dernières ont été consultés jusqu'à présent?

Comme nous l'avons dit plus haut, dans le cadre du processus de consultation publique, l'équipe de projet des Normes de qualité pour l'entretien hivernal a travaillé étroitement avec le Bureau de l'accessibilité de la Ville pour s'assurer que les préoccupations liées à l'accessibilité étaient comprises et retenues. L'équipe a communiqué avec le Comité consultatif sur l'accessibilité, ABLE2, l'INCA, le Conseil sur le vieillissement d'Ottawa, le Comité du transport des aînés d'Ottawa, le Rendez-vous des aînés francophones d'Ottawa, Senior Watch Old Ottawa South, les Taupes des neiges, le Conseil de planification sociale d'Ottawa, et le centre pour personnes âgées The Good Companions pour leur demander de les aider à comprendre les besoins des résidentes et résidents et à y répondre.