

**Report to
Rapport au:**

**Transportation Committee
Comité des transports
6 July 2016 / 6 juillet 2016**

**and Council
et au Conseil
13 July 2016 / 13 juillet 2016**

**Submitted on June 29, 2016
Soumis le 29 juin 2016**

**Submitted by
Soumis par:
Susan Jones, Acting Deputy City Manager/Directrice municipale adjointe par
intérim – City Operations/Opérations municipales**

**Contact Person
Personne-ressource:
Kevin Wylie, General Manager/Directeur général – Public Works
Department/Service des travaux publics
613-580-2424 x 19013, Kevin.Wylie@ottawa.ca**

**Quartier : CITY WIDE / À L'ÉCHELLE DE
LA VILLE**

**Numéro du dossier : ACS2016-COS-
PWS-0026**

SUBJECT: Review of Winter Operations on Roadways

OBJET : Examen des opérations hivernales concernant les routes

REPORT RECOMMENDATIONS

That the Transportation Committee recommend that Council approve \$3.2 Million net in cost containment strategies and operational adjustments as outlined in this report, including:

- a) Establishing a tiered response approach that adjusts the ratio of internal and contracted services (anticipated operating savings of \$1.5 Million);**
- b) Adjusting salting and plowing routes to meet Maintenance Quality Standards (anticipated operating savings of \$1.2 Million);**
- c) Amending the Maintenance Quality Standards for Roads to increase the minimum depth of snow accumulation for deployment of resources from 7cm to 10cm for Class 5 roads (residential roadways and lanes) (anticipated operating savings of \$1 Million), including:**
 - i. Approving the reinvestment of \$0.5 Million of the operational savings in subsequent annual budgets to decrease the length of time it takes to complete residential roadway plowing operations;**
 - ii. Amending the Winter Overnight Parking Ban such that the ban will be in effect when there is a 10 cm snowfall or a range that includes 10 cm is forecast; and,**
- d) Delegating the authority to Public Works and Emergency and Protective Services staff, in consultation with Legal Services, to list on the agenda of Council any related by-laws necessary to put Council's decisions into effect.**

RECOMMANDATIONS DU RAPPORT

Que le Comité des transports recommande au Conseil d'approuver la somme nette de 3,2 millions de dollars pour les stratégies de contrôle des coûts et les rajustements opérationnels, comme il est exposé dans le présent rapport, notamment :

- a) la mise au point d'une approche de déploiement hiérarchisé permettant de rajuster le ratio entre effectifs internes et services sous-traités (économies opérationnelles escomptées de 1,5 million de dollars);**

- b) l'ajustement des trajets d'épandage du sel et de déneigement pour respecter les Normes de qualité de l'entretien (économies opérationnelles escomptées de 1,2 million de dollars);**
- c) la modification des Normes de qualité de l'entretien pour les routes afin d'accroître la quantité minimale de précipitations de neige pour le déploiement des ressources pour la porter de 7 cm à 10 cm sur les routes de la catégorie 5 (rues et voies résidentielles) (économies opérationnelles escomptées de 1 million de dollars), y compris :**
 - i. l'approbation du réinvestissement d'une tranche de 500 k\$ de ces économies opérationnelles dans les budgets annuels subséquents afin de réduire le délai nécessaire pour mener à terme les opérations de déneigement des rues résidentielles;**
 - ii. la modification de l'Interdiction de stationner dans les rues la nuit en hiver de façon à ce que l'Interdiction soit en vigueur seulement lorsqu'une chute de neige de 10 cm ou une chute de neige approximative incluant le seuil de 10 cm est prévue;**
- d) la délégation au personnel du Service des travaux publics et des Services de protection et d'urgence, en consultation avec les Services juridiques, du pouvoir d'ajouter à l'ordre du jour du Conseil tout règlement connexe nécessaire à la mise en œuvre des décisions du Conseil.**

RÉSUMÉ

La Ville d'Ottawa assure l'exploitation et l'entretien d'un réseau de transports vaste et complexe. En hiver, les services de déneigement et de déglacage sont déployés dans ce réseau conformément aux Normes de qualité de l'entretien approuvées par le Conseil. En raison de l'accroissement de sa population et du kilométrage de voie publique, ainsi que de ses conditions météorologiques variables, le budget des opérations hivernales de la Ville accuse des déficits depuis quatre ans.

Hypothèses et analyse

Pour veiller à ce que les dépenses des opérations hivernales de la Ville tiennent plus fidèlement compte du budget qui leur est consacré, le Service des travaux publics a lancé l'Examen des opérations hivernales pour établir à la fois des stratégies de

contrôle des coûts et des rajustements opérationnels permettant d'offrir des services efficaces de la manière la plus économique qui soit. Pour effectuer cet examen, la Ville a procédé à un examen interne et a confié à KPMG un examen indépendant. L'examen interne a porté sur les rajustements opérationnels qui pourraient être apportés sans nuire aux niveaux de service, alors que l'examen indépendant a consisté à examiner les changements qui pourraient être apportés aux niveaux de service et les rajustements opérationnels majeurs. Bien que, dans son examen, KPMG ait cerné des options qui n'étaient pas viables opérationnellement, l'examen interne a apporté d'autres solutions qui pourraient être mises en œuvre dans le cadre des structures de la Ville.

Répercussions financières

Les résultats de ces deux examens ont permis d'établir, pour le contrôle des coûts et les rajustements opérationnels de 2016 à 2018, des recommandations qui permettront de réaliser des économies de 6,4 M\$ (économies nettes de 5,9 M\$). Dans le cadre du budget de 2016, le Conseil a approuvé des économies d'efficience de 2,7 M\$ qui ne nuiront pas aux niveaux de service. Dans le présent rapport, on recommande : des rajustements opérationnels de 3,7 M\$, dont une économie véritable de 1,5 M\$; un léger rajustement des trajets pour respecter les Normes de qualité de l'entretien (NQE) existantes, ce qui donne lieu à des économies de 1,2 M\$; et un modeste rajustement des NQE pour dégager des économies supplémentaires de 1 M\$, comme l'explique le rapport. Ce rapport recommande en outre de réinvestir 0,5 M\$ dans le budget des opérations hivernales afin de réduire le délai qu'il faut compter pour mener à terme le déneigement des rues résidentielles.

Sous réserve de l'approbation, par le Conseil, des ajustements aux NQE, il est également recommandé dans le rapport de modifier l'Interdiction de stationner dans les rues la nuit en hiver de façon à ce qu'elle ne soit en vigueur que lorsqu'une chute de neige de 10 cm, ou une chute de neige approximative incluant le seuil de 10 cm, est prévue. Cette modification requiert que soit approuvée la délégation au personnel du Service des travaux publics et des Services de protection et d'urgence du pouvoir d'ajouter à l'ordre du jour du Conseil tout règlement connexe nécessaire à la mise en œuvre des décisions du Conseil.

Sous réserve de l'approbation par le Conseil des recommandations du rapport, toutes les économies seront réalisées d'ici la fin de 2018.

CONTEXTE

Ottawa est la quatrième ville en importance au Canada et la deuxième en Ontario, grâce à une population de plus de 950 000 habitants. Sa superficie de 2 790 km² est la moitié de celle de l'Île-du-Prince-Édouard et supérieure à celle de Toronto, de Montréal, de Vancouver, d'Edmonton et de Calgary réunies.

Ottawa s'étend sur 90 km d'ouest en est et dispose de l'un des plus vastes réseaux de transports municipaux au Canada, à savoir :

- 5 705 km de routes;
- 2 233 km de trottoirs;
- 40 km de pistes cyclables entretenues en hiver;
- 233 km constitués de couloirs réservés au transport en commun et de l'autoroute 174;
- 7 500 places de stationnement;
- 15 parcs-o-bus.

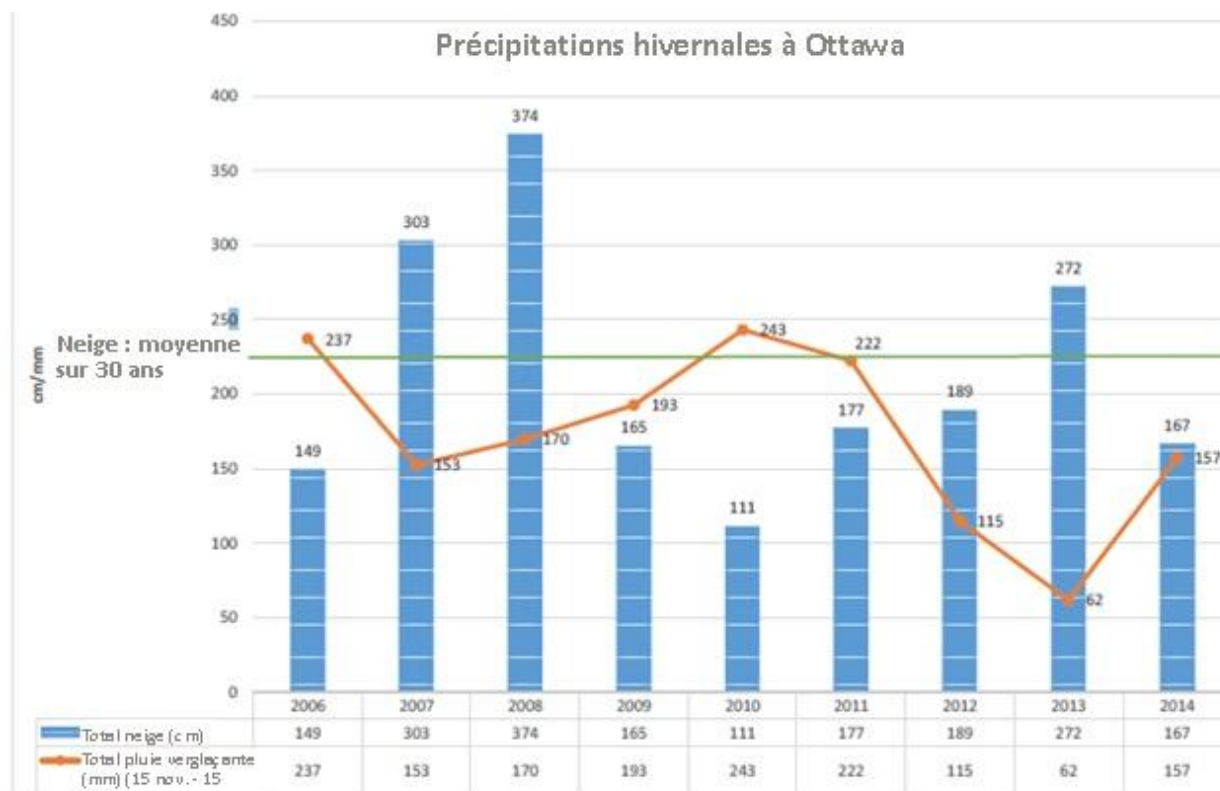
Le kilométrage de la voie publique d'Ottawa représente l'équivalent d'une route à deux voies entre Halifax et Vancouver, et le kilométrage des trottoirs, l'équivalent de la distance entre l'hôtel de Ville d'Ottawa et Tampa Bay en Floride.

Ce réseau de transports complexe s'inscrit dans une zone urbaine entourée d'une collectivité suburbaine fortement peuplée et en pleine croissance, ainsi que d'une vaste zone rurale.

L'hiver à Ottawa

Située dans la vallée inférieure de l'Outaouais, la Ville connaît, bon an mal an, des niveaux très variables de précipitations de neige et de pluie verglaçante. Comme l'indique le Tableau 1 – Précipitations hivernales à Ottawa (2006-2014), la Ville reçoit en moyenne (sur 30 ans) 223 cm de neige par an d'après les données d'observation météorologiques quotidiennes d'Environnement Canada prélevées à l'Aéroport international McDonald-Cartier.

Figure 1 - Précipitations hivernales à Ottawa



Source : Données d'observation météorologiques quotidiennes d'Environnement Canada, Aéroport d'Ottawa

Ces précipitations sont supérieures à celles de la plupart des autres grandes villes canadiennes, comme l'indique le résumé du Tableau 2 ci-dessous.

Figure 2 - Aperçu des précipitations moyennes de neige des autres grandes agglomérations

Ville	Précipitations moyennes de neige
Toronto	121 cm
Calgary	129 cm
Edmonton	123 cm
Winnipeg	114 cm
Halifax	154 cm

Ville	Précipitations moyennes de neige
Montréal	209 cm
Ottawa	223 cm

Seules deux autres grandes villes canadiennes reçoivent plus de neige qu'Ottawa par année : Québec (Québec) et Saint John (Nouveau-Brunswick), où les précipitations atteignent en moyenne 303 cm et 240 cm respectivement.

Les opérations hivernales de la Ville d'Ottawa

Résidents, entreprises, visiteurs et services d'urgence comptent tous sur les activités de déneigement et de déglacage de la Ville d'Ottawa pour assurer la sécurité et l'accessibilité du réseau de transports en hiver. Il appartient à la Direction du service des routes du Service des travaux publics de veiller à l'entretien intégré, sécuritaire et économique du réseau de voies publiques et de transports de la Ville. La Direction joue le rôle de guichet unique pour assurer proactivement l'exploitation et l'entretien des rues, des trottoirs, des sentiers et des pistes cyclables de la Ville, et ce, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept.

L'hiver, pour réduire les risques attribuables à la neige et à la glace qui s'accumulent, la Direction des routes fait appel à plusieurs méthodes, dont l'épandage du sel et du sable, le déneigement et l'enlèvement des bancs de neige. Ces méthodes sont déployées à différents degrés dans toute la Ville, puisque les impératifs et les usages du réseau de transports varient considérablement, tout comme les conditions météorologiques. Pour assurer l'uniformité dans l'ensemble de la Ville, les services de déneigement et de déglacage sont structurés et assurés conformément aux Normes de qualité de l'entretien (NQE) approuvées par le Conseil pour les routes et les trottoirs.

Les NQE définissent le niveau souhaitable d'entretien hivernal nécessaire pour atteindre l'objectif global de sécurité et d'accessibilité des routes et des trottoirs. On classifie les travaux d'entretien pour catégoriser, dans les mêmes groupes, les routes dont les caractéristiques et les fonctions sont comparables et pour permettre d'attribuer des priorités aux services de déneigement et de déglacage à assurer, comme il est décrit dans le Document 1. La classification des travaux d'entretien est établie selon trois variables (l'usage prévu, la vitesse et le volume de la circulation) et une approche

moyenne pondérée (soit 20 %, 40 % et 40 % respectivement pour ces trois variables), dans laquelle on distingue cinq catégories : les voies prioritaires (catégorie 1), les artères (catégorie 2), les routes collectrices principales (catégorie 3), les routes collectrices secondaires (catégorie 4) et les routes et voies résidentielles (catégorie 5). Par exemple, l'autoroute 174 est considérée comme une voie de la catégorie 1 en raison du volume et de la vitesse de la circulation, alors que le chemin Hunt Club et le chemin Eagleson sont considérés comme des artères de la catégorie 2, puisque la vitesse y est moins élevée que sur l'autoroute 174.

En faisant appel aux NQE, la Direction des routes assure les services de déneigement et de déglçage à partir de 17 installations gérées par cinq organismes propres aux différents secteurs : l'ouest, l'est, le sud, le centre, et le secteur des Opérations spéciales, qui est responsable en particulier des couloirs de transport en commun et de l'autoroute 174.

La Direction a à son service environ 614 employés pendant la période hivernale (du 15 novembre au 15 avril). La structure prévoit des quarts de jour et de nuit, du lundi au vendredi; on demande aux employés de faire les heures supplémentaires nécessaires, lorsqu'il tombe de la neige ou de la pluie verglaçante les fins de semaine, ou de prolonger leur quart de travail lorsqu'il neige ou qu'il pleut abondamment en semaine. Il peut se révéler nécessaire de demander aux employés de rester sur appel pour s'assurer qu'ils peuvent faire des heures supplémentaires les fins de semaine ou encore avant et après leur quart de travail en semaine. Les employés peuvent être appelés à rester en disponibilité jusqu'au début des opérations, lorsqu'on prévoit des précipitations hivernales.

Les services de déneigement et de déglçage sont structurés en « trajets » (soit le parcours suivi pour dégager les rues dans un secteur donné). Les opérations sont classifiées selon les trajets d'épandage du sel et les trajets de déneigement, ce qui définit le type de machinerie et les routes qu'un trajet permet de dégager.

Trajets d'épandage du sel

Les opérations comprennent 127 trajets d'épandage du sel sur les couloirs de transport en commun et l'autoroute 174, de même que sur les artères et les routes collectrices principales et secondaires desservies par des machines combinées (sableuses-saleuses avec charrue); ces trajets sont déployés pour un nombre approximatif de

précipitations compris entre 40 et 50 durant chaque saison hivernale. Il peut s'agir aussi bien de pluies verglaçantes que de fortes tempêtes. Dans les quarts de jour et de nuit, des employés et/ou des sous-traitants s'occupent des trajets d'épandage du sel.

Trajets de déneigement

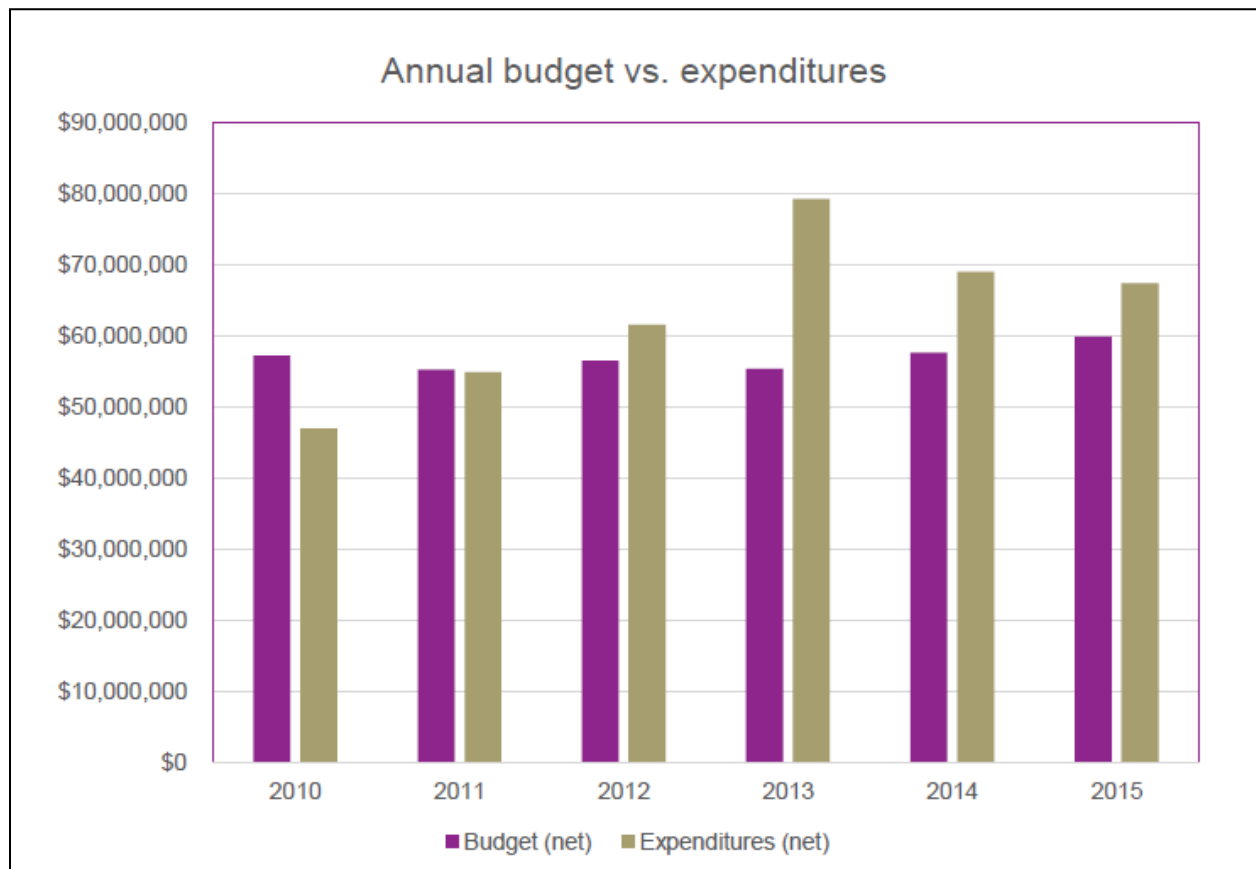
Dans l'ensemble, les 195 trajets de déneigement comprennent des trajets sur des rues résidentielles et des trajets de déneigement en tandem, pour lesquels la machinerie est utilisée pour permettre à la machinerie combinée de déneiger les voies prioritaires, les artères, les routes collectrices principales et secondaires pendant les tempêtes. Les trajets sont assurés par des machines comme des niveleuses, des chargeuses et des camions de déneigement.

En plus des trajets évoqués ci-dessus, on fait appel à des sous-traitants et à des effectifs internes pour 112 trajets de déneigement des trottoirs.

L'envergure et la complexité des opérations d'Ottawa, de pair avec les conditions météorologiques variables que la Ville connaît continuellement, ont un effet de corrélation sur le budget des opérations hivernales, puisque des conditions météorologiques hivernales plus rigoureuses que les conditions normales peuvent avoir pour effet d'accroître les dépenses, parce que la Ville doit assurer en permanence la sécurité et l'accessibilité du réseau de transports.

Comme l'indique le Tableau 3 ci-dessous, le Service des travaux publics a accusé des déficits de 5 M\$, 23,9 M\$, 11,4 M\$ et 7,5 M\$, respectivement, en 2012, 2013, 2014 et 2015.

Figure 3 - Budget et dépenses des opérations hivernales (2010 2015)



Examen des opérations hivernales

Bien que la variabilité météorologique soit le premier facteur à peser sur les dépenses des opérations hivernales, le Service des travaux publics tâche d'adopter des solutions innovantes pour assurer ses opérations de la manière la plus économique qui soit.

Ainsi, en 2014, ce service s'est engagé à procéder à un examen et à une analyse internes complets de ses opérations hivernales pour veiller à ce que ses services de déneigement et de déglçage soient assurés uniformément dans toute la Ville de la façon la plus efficace et efficace possible, afin de contrôler les coûts sans nuire aux niveaux de service.

Les premiers résultats de l'examen interne ont permis de relever des occasions d'apporter des rajustements opérationnels dans les domaines de la gestion du travail sur appel et des heures supplémentaires, du suivi et de la formation en gestion de

l'épandage du sel, des normes d'enlèvement de la neige, et du déneigement et de l'épandage du sel sur les routes collectrices secondaires traitées en surface. Ces occasions ont été présentées au Comité des transports dans le cadre de la [Mise à jour sur les opérations hivernales 2015-2016](#) afin de réaliser les économies opérationnelles de 2,7 M\$ indiquées dans le budget 2016 de la Ville.

En parallèle à son examen opérationnel interne, le Service des travaux publics a fait appel aux services de KPMG pour mener un examen indépendant des services de déneigement et de déglacage de la Ville. KPMG a évalué les niveaux de service et le modèle de prestation de services actuels de la Ville expressément pour établir des stratégies et des occasions de contrôle des coûts afin de réaliser de nouvelles économies opérationnelles.

Dans le cadre du processus budgétaire de 2016, le Conseil a approuvé la mise en œuvre du Programme d'examen des services de la Ville, selon les modalités exposées dans le [rapport](#) *Examen critique du budget et examen des services – Information supplémentaire aux prévisions budgétaires de 2016 (seulement disponible en anglais)*. Ce rapport évoquait sept examens opérationnels, dont l'Examen des opérations hivernales.

Bien que l'Examen des opérations hivernales ait été déjà amorcé lorsque le Programme d'examen des services de la Ville a été approuvé par le Conseil, l'examen et l'analyse menés par KPMG ont respecté les principes prescrits et la méthodologie définis dans le Plan-cadre de l'examen des services afin d'atteindre l'objectif global propre à la détermination des moyens grâce auxquels la Ville peut assurer ses programmes et services de la manière la plus économique qui soit.

EXPOSÉ

L'Examen des opérations hivernales mené par KPMG a consisté à évaluer les services de déneigement et de déglacage des routes de la Ville afin d'assurer l'uniformité des services en faisant appel à l'approche la plus économique qui soit, en visant les objectifs suivants :

- examiner et comparer les niveaux de service dans le cadre des pratiques en vigueur en fonction des Normes de qualité de l'entretien approuvées par le Conseil;

- définir des approches économiques pour assurer des niveaux de service uniformes dans toute la Ville;
- dégager des rajustements opérationnels potentiels à court, à moyen et à long termes, en tenant compte de la croissance, des règlements statutaires, de l'évolution des conditions météorologiques, de la démographie et des fonctions spécialisées de déneigement et de déglçage, par exemple les pistes cyclables.

Selon la portée des travaux établis à l'origine, l'examen de KPMG a consisté à évaluer les services de déneigement et de déglçage des trottoirs de la Ville. Après avoir réfléchi à l'objectif global de l'examen, on a établi que l'examen des trottoirs devait d'abord porter sur les sentiers polyvalents, puis sur les améliorations opérationnelles et la détermination des changements à apporter éventuellement aux critères appliqués dans l'établissement des priorités pour l'entretien des trottoirs et des sentiers. Si on avait tenu compte de ces objectifs, on aurait considérablement accru la portée de l'Examen des opérations hivernales et risqué d'empêcher le Service des travaux publics de terminer son examen dans les délais. Par conséquent, cet examen a essentiellement porté sur les routes exclusivement.

En outre, lors de sa réunion du 2 septembre 2015, le Comité des transports a donné pour consigne au Service des travaux publics de se pencher, dans le cadre de l'Examen des opérations hivernales, sur les occasions de nouer des partenariats avec des conseils scolaires pour coordonner les activités d'entretien hivernal. Puisque la portée de l'examen a été révisée pour se concentrer expressément sur les stratégies de contrôle des coûts et les rajustements opérationnels, on a jugé prématuré d'intégrer, dans cet examen, les efforts de concertation avec les conseils scolaires.

À la lumière de l'approbation des stratégies de contrôle des coûts et des rajustements opérationnels indiqués dans le présent rapport, les employés s'efforceront de collaborer avec les conseils scolaires lorsque les services de déneigement et de déglçage des routes auront été optimisés selon les modalités exposées ci-après.

Constatations de l'examen de KPMG

L'analyse des services de déneigement et de déglçage d'Ottawa et un examen d'autres municipalités canadiennes dotées de caractéristiques comparables ont permis à KPMG de tirer différentes conclusions et de cerner diverses possibilités, exposées ci-après.

La Ville d'Ottawa se densifie — Sa population s'accroît. Pour 2014, les estimations de population font état d'un accroissement de l'ordre de 7,7 % par rapport aux données du recensement de 2011, ce qui donne une population totale de 951 727 habitants. Au cours des cinq dernières années, le réseau routier de la Ville a crû de 7 %, et le réseau des trottoirs s'est accru de 11 %, ce qui équivaut à 390 km de nouvelles routes (l'équivalent d'un déplacement de Kanata à Toronto) et à 226 km de nouveaux trottoirs.

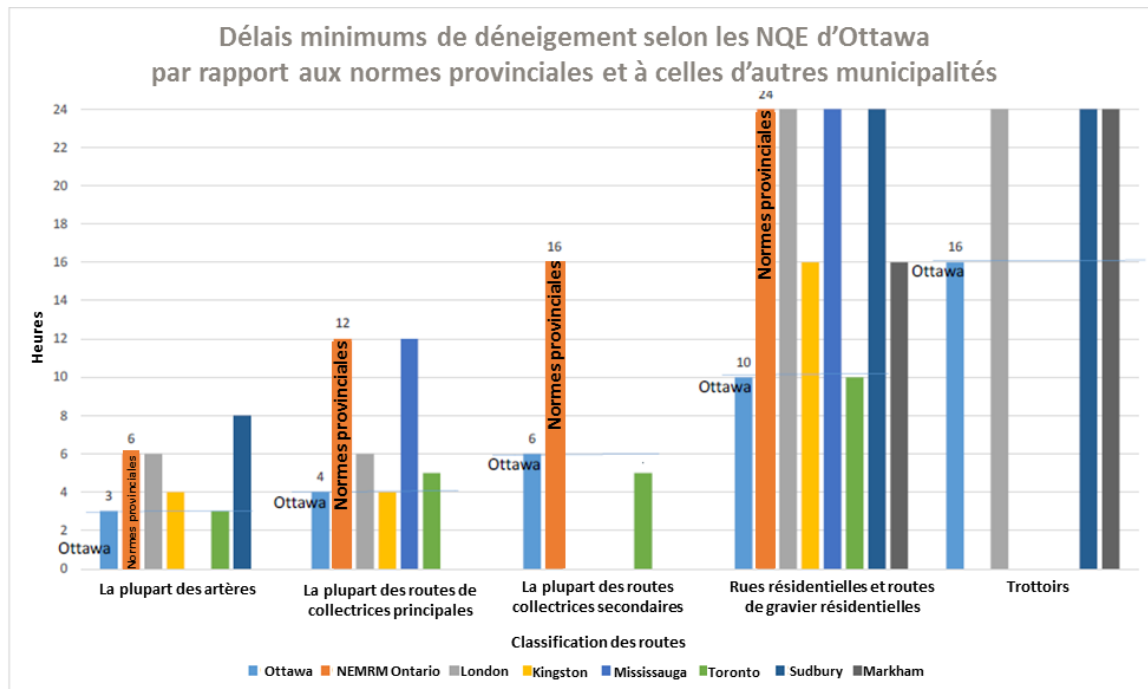
Les dépenses sont supérieures au budget des opérations hivernales depuis quelques années — Le budget de 2015 dépassait de 4,6 % celui de 2010; or, il y avait 7 % plus de chemins et 9 % plus de trottoirs à entretenir, et au cours de la même période, l'Indice des prix à la consommation a augmenté de 10 %. Ces facteurs externes sont une des principales raisons pour lesquelles les dépenses dépassent le budget depuis quelques années et expliquent que l'accroissement des budgets n'a pas permis de suivre le rythme des dépenses.

Les constatations de KPMG laissent entendre qu'en chiffres nets, le budget de la Direction du service des routes semble accuser en 2015 une baisse de 7,6 M\$ par rapport au budget qu'il faudrait prévoir pour assurer les niveaux de service de 2010.

Les Normes de qualité de l'entretien (NQE) des opérations hivernales d'Ottawa sont supérieures aux normes provinciales — Les NQE d'Ottawa obligent le Service à lancer les activités d'entretien hivernal et à les terminer plus rapidement que ce que prévoient les normes d'entretien minimales de l'Ontario.

Les normes d'Ottawa sont supérieures à celles de nombreuses villes canadiennes comparables — Bien que les normes de service de Québec et de Gatineau soient comparables à celles d'Ottawa, les NQE de la Ville sont supérieures aux normes de London, Kingston, Mississauga, Toronto, Sudbury, Markham, Winnipeg, Calgary et d'Edmonton. Le Tableau 4 démontre à quel point les normes Ville dépassent les normes des villes référencées par KPMG et les normes provinciales.

Figure 4 - Délais minimums de déneigement selon les NQE d'Ottawa par rapport aux normes provinciales et à celles d'autres municipalités



Le seuil fixé pour le déneigement des rues et des voies résidentielles par la plupart des municipalités référencées dans le cadre de l'examen de KPMG s'établit à 10 cm, alors qu'Ottawa lance ses opérations de déneigement des rues résidentielles à 7 cm.

On ne fait pas uniformément appel à la sous-traitance dans l'ensemble de la Ville

— Ottawa fait appel à la fois à des effectifs internes et à des sous-traitants pour assurer les services de déneigement et de déglacage (essentiellement pour ses trajets de déneigement). Le ratio effectifs internes/sous-traitants est de 70/30. De même, la composition des véhicules et de la machinerie en propriété et en location de la Ville complète ce ratio, puisque la machinerie louée (véhicules des sous-traitants) représente 30 pour cent de l'ensemble des véhicules et de la machinerie, par exemple la machinerie combinée, les niveleuses, les déneigeuses-chargeuses et les rétrocaveuses. Toutefois, on ne fait pas uniformément appel à la sous-traitance dans chaque secteur, ce qui explique les légères différences dans les délais de déploiement pendant les tempêtes hivernales.

La Ville assure l'entretien de ses routes à un niveau de service supérieur à celui indiqué dans les NQE

— En raison de la conception des trajets d'épandage du sel et de déneigement existants, les services effectivement assurés par la Ville le sont à un

niveau de service supérieur à celui qui est dicté dans les NQE approuvées par le Conseil, en particulier sur les routes collectrices principales et secondaires. Généralement, les artères et les routes collectrices principales et secondaires sont regroupées dans le même trajet, de sorte qu'on assure le même service dans ces trois catégories de routes; par conséquent, l'entretien des routes collectrices principales et secondaires est supérieur aux niveaux indiqués dans les NQE.

Le système de gestion des stocks de sel de la Ville s'apparente à celui d'autres municipalités — La Ville gère les stocks de sel et en rend compte d'après les achats et l'évaluation des stocks en fin d'exercice. Cette pratique s'harmonise avec celles des municipalités référencées par KPMG. Toutefois, aucune des municipalités n'a pu établir de seuil adéquat pour corriger l'écart entre les achats de sel et le volume de sel épandu.

À partir de ces constatations, KPMG a établi les rajustements précis à apporter au service actuellement assuré par la Ville pour permettre de contrôler et/ou de réduire les coûts liés aux services de déneigement et de déglçage d'Ottawa. Certaines économies potentielles décrites par KPMG pourront être réalisées dans le cadre des NQE approuvées par le Conseil, alors que d'autres obligeront à modifier les normes existantes. La liste complète des constatations et des possibilités de KPMG est jointe au présent rapport en tant que Document 2.

Économies potentielles à réaliser dans le cadre des NQE

Des économies totales de 2,7 M\$ pourraient être réalisées grâce à des rajustements opérationnels apportés en faisant plus massivement appel à la sous-traitance dans le cadre d'une approche d'intervention hiérarchisée dans l'application du modèle de prestation de services de la Ville (1,5 M\$) et au respect des normes établies dans les NQE approuvées par le Conseil en réduisant le surentretien des artères et des routes collectrices principales et secondaires (1,2 M\$), comme il est expliqué ci-dessous.

De plus, en prévision de la saison hivernale 2015-2016, le Service des travaux publics a apporté certains rajustements opérationnels afin de réaliser des économies opérationnelles de 2,7 M\$, ce qui porte à 5,4 M\$ le total des économies calculées d'après les rajustements opérationnels réalisés dans le cadre des NQE approuvées par le Conseil.

Recommandation a) Approche d'intervention hiérarchisée (économies de 1,5 M\$)

En réaction aux constatations de KPMG quant au manque d'uniformité dans le recours à la sous-traitance dans l'ensemble de la Ville, le Service des travaux publics propose d'adopter une approche d'intervention hiérarchisée qui consiste à rajuster le ratio effectifs internes/services sous-traités pour les opérations hivernales.

Pour saler toutes les routes dans le délai de trois heures prescrit dans les NQE et accomplir d'autres tâches d'entretien hivernal non liées à des précipitations hivernales, par exemple le comblement des nids-de-poule et les interventions donnant suite aux demandes de services, il est nécessaire de maintenir des effectifs internes.

Lorsqu'il faut à la fois épandre du sel et déneiger les routes durant une tempête hivernale, on fait appel à des sous-traitants selon l'importance des précipitations; c'est pourquoi on parle d'intervention hiérarchisée, puisqu'on fait appel à différents niveaux de service internes et sous-traités en fonction de l'envergure et de l'importance des tempêtes hivernales.

À titre d'exemple, s'il faut saler des routes parce qu'il tombe de la neige ou de la pluie verglaçante, mais qu'il n'est pas nécessaire de les déneiger, c'est le personnel interne du quart de jour ou de nuit qui intervient. Toutefois, dès qu'il faut déneiger les routes, on fait appel à des sous-traitants pour compléter les effectifs internes du quart de jour ou de nuit, ce qui permet d'assurer un déploiement uniforme pendant les précipitations hivernales, puisque les effectifs internes et les sous-traitants se consacrent au déneigement et à l'épandage du sel, ce qui demande généralement plus de temps. On peut aussi recourir à la sous-traitance lorsque les employés, conformément à la réglementation provinciale, doivent cesser de conduire la machinerie lourde pour prendre les pauses obligatoires.

Le principe de l'approche d'intervention hiérarchisée proposée a déjà été validé dans la zone de la vallée Rideau du secteur sud du Service des routes. Conformément aux scénarios indiqués ci-dessus, lorsqu'il faut épandre du sel, les effectifs internes et la machinerie de la Ville sont déployés dans le cadre des NQE; lorsqu'il faut déneiger les routes, on fait appel à la sous-traitance pour s'assurer que les normes de déneigement sont elles aussi respectées.

En faisant plus massivement appel aux sous-traitants et en réduisant par le fait même le nombre de véhicules et de la machinerie appartenant à la Ville, on réaliserait des économies estimées à 1,5 M\$ sans nuire aux niveaux de service.

Recommandation b) - Optimisation des trajets (économies de 1,2 M\$)

Comme l'indiquent l'analyse et les constatations de KPMG, la Ville assure un niveau de service supérieur à ce que prévoient les NQE, en particulier sur les routes collectrices principales et secondaires, ce qui découle de la structure actuelle des trajets qui, dans certains cas, regroupe dans le même trajet les artères et les routes collectrices principales et secondaires. Par conséquent, ces trajets sont souvent traités de la même manière, en faisant appel à la même machinerie combinée et aux mêmes conducteurs. On se trouve ainsi à épandre une quantité de sel supplémentaire et à déneiger inutilement des routes, ce qui peut détériorer la chaussée.

Les normes approuvées par le Conseil précisent que les artères doivent être salées et déneigées en trois heures, alors que ce délai est de quatre heures pour les routes collectrices principales et de six heures pour les routes collectrices secondaires.

Le Service des travaux publics recommande d'apporter des rajustements à la structure des trajets d'épandage du sel pour les artères et les routes collectrices principales et secondaires afin d'optimiser les délais de déploiement et d'épandage des matériaux indiqués dans les NQE. Ces trajets remaniés regrouperont les artères et les routes collectrices principales, qui seront entretenues en moins de trois heures. Les routes collectrices secondaires le seront en moins de six heures.

Les routes collectrices secondaires comportant un circuit d'autobus ne seront pas remaniées dans le cadre de ce processus d'optimisation des trajets; elles continueront d'être entretenues en moins de trois heures. Il s'agit de 7 pour cent de l'ensemble des routes collectrices secondaires.

En raison de la complexité de l'optimisation des trajets, cette recommandation sera étalée sur les saisons hivernales 2016-2017 et 2017-2018. Durant la saison hivernale 2016-2017, on fera appel à l'outil de gestion et de suivi des stocks de sel de la Ville pour faire l'analyse comparative de la situation actuelle des trajets existants. À ce jour, certains travaux ont été effectués dans le secteur ouest du Service des routes pour optimiser les structures des trajets de ce secteur, et on s'en inspirera pour valider le principe de la saison hivernale 2016-2017, pendant que les autres secteurs feront

l'objet d'une analyse comparative. On surveillera attentivement les progrès accomplis sur les routes de l'ouest et on s'inspirera des résultats pour apporter de nouvelles améliorations aux structures des trajets d'épandage du sel dans les autres secteurs opérationnels. Tous les secteurs seront optimisés à temps pour la saison hivernale 2017-2018.

En optimisant la structure des trajets d'épandage du sel et en rétablissant les niveaux de service selon les normes originelles prescrites dans les NQE pour les artères et les routes collectrices principales et secondaires, le Service des travaux publics réalisera des économies de 1,2 M\$.

Recommandation c) Rajustements mineurs des niveaux de service (économies de 1 M\$)

L'analyse et les constatations de KPMG ont permis de confirmer que le seuil de déclenchement des opérations de déneigement des rues et des voies résidentielles dans la plupart des villes référencées dans le cadre de cet examen était de 10 cm. Les NQE de la Ville font état d'un seuil de 7 cm pour le déploiement de la machinerie dans les rues et les voies résidentielles, ce qui représente 3 cm de moins que le seuil de la plupart des autres municipalités et que les normes d'entretien de l'Ontario.

D'après la moyenne quinquennale des données météorologiques d'Ottawa, la Ville a connu des tempêtes hivernales où il y a eu des précipitations de plus de 7 cm mais de moins de 10 cm à peine 3,6 fois, comme l'indique le Tableau 5.

Figure 5 - Données d'observation météorologiques quotidiennes d'Environnement Canada

	2010	2011	2012	2013	2014	Moyenne quinquennale
Moins de 5 cm	37	46	40	49	44	43,2
>5 cm mais <7 cm	0	5	0	5	1	2,2
>7 cm mais <10 cm	5	3	2	1	7	3,6
>10 cm mais <25 cm	1	5	5	8	3	4,4
5 cm ou plus	0	0	1	1	0	0,4
Total pour l'année	43	59	48	64	55	53,8

Puisque, d'après la moyenne quinquennale, Ottawa reçoit plus de 7 cm, mais moins de 10 cm à raison de seulement 3,6 fois par an, le Service des travaux publics recommande au Conseil d'approuver une modification des Normes de qualité de l'entretien des routes, des trottoirs et des sentiers, en particulier le Tableau 103.1.1, afin de porter de 7 cm à 10 cm, pour les rues et les voies résidentielles, la quantité minimum de précipitations de neige pour le déploiement des ressources. Les ressources internes seront quand même déployées pendant les heures normales pour épandre le sable et le gravier et déneiger les routes afin de répondre aux besoins entre les tempêtes et dans le cadre des opérations courantes pendant toute la saison hivernale. Cette modification permettra de réaliser des économies de 1 M\$.

Actuellement, l'Interdiction de stationner la nuit en hiver est déclenchée lorsqu'une chute de neige de 7 cm, ou une chute de neige approximative incluant le seuil de 7 cm, est prévue, ce qui signifie que les agents de contrôle du stationnement appliquent les restrictions en matière de stationnement sur rue du Règlement sur la circulation et le stationnement, qui interdisent le stationnement entre 1 h et 7 h. Si le Conseil approuve la recommandation c), une modification devra être apportée au Règlement sur la circulation et le stationnement (2003-503, modifié) en ce qui a trait au seul de déclenchement de l'Interdiction de stationner la nuit en hiver afin de le faire passer de 7 cm à 10 cm. Toutefois, sur le plan de l'application des règlements, il n'y aura aucun changement net aux activités d'application des règlements puisque le seuil de déclenchement est basé sur le seuil de neige prévu. Si cette recommandation est approuvée, les modifications nécessaires au Règlement seront apportées et en vigueur à temps pour la saison hivernale 2016-2017. De plus, le règlement délègue actuellement au directeur général du Service des travaux publics le pouvoir d'imposer

une interdiction hors du cadre des lignes directrices prescrites si les exigences opérationnelles le justifient.

Au lieu de consacrer l'ensemble des économies de 1 M\$, réalisées par le biais du déploiement des ressources une fois le seuil de 10 cm atteint au lieu de 7, à la compensation des impératifs de croissance du budget des opérations hivernales, le Service des travaux publics recommande de réinvestir 0,5 M\$ dans le déploiement dans les rues résidentielles pour réduire le délai nécessaire à la réalisation d'un trajet de déneigement complet. À l'heure actuelle, il faut parfois compter dix heures pour mener à terme les trajets de déneigement des rues résidentielles.

En plus de réinvestir dans les opérations d'entretien des rues résidentielles, le Service des travaux publics tâchera de déployer uniformément les ressources dans l'ensemble de la Ville grâce à une approche plurifonctionnelle consistant à améliorer l'équilibre entre les effectifs internes et les sous-traitants dans chaque secteur et chaque cour-atelier, ce qui permettra d'assurer un déploiement équitable pendant les opérations de déneigement des rues résidentielles sans nuire aux heures réelles de lancement des opérations.

En outre, le service des Travaux publics mettra à l'essai des trajets de déneigement inversés dans quelques rues et les voies résidentielles. En raison de la configuration des trajets de déneigement, on termine le déneigement des routes au début du trajet parfois des heures avant de déneiger celles de la fin du trajet. En outre, le chasse-neige passe une première fois sur un côté de chaque rue, ce qui refoule une plus grande quantité de neige sur un côté de la rue pour la durée de la saison hivernale. En mettant à l'essai des trajets de déneigement inversés, le Service des travaux public saura dans quelle mesure il peut alterner ses trajets de déneigement pendant chaque tempête. Par exemple, durant la première tempête hivernale, la Ville exécutera son trajet de déneigement normal. Toutefois, durant la tempête suivante, le trajet de déneigement commencera dans le secteur qui se trouve à la fin du premier trajet de déneigement et progressera à rebours jusqu'à son point de départ antérieur.

Le Service des travaux publics examine également la possibilité de mener un essai qui consisterait à équiper un camion de ramassage des déchets appartenant à la Ville d'un accessoire de chasse-neige pour faciliter les opérations normales de déneigement pendant les fortes tempêtes. À l'heure actuelle, plusieurs grandes villes américaines, dont New York et Chicago, mettent en œuvre cette pratique, considérée comme une

méthode économique pour assurer temporairement l'appoint des efforts de déneigement dans les cas nécessaires. Puisque ces villes adoptent des approches différentes dans l'utilisation de ces véhicules dans le cadre de leurs opérations pour ce qui est des routes déneigées, des seuils de déploiement et de la reprogrammation de la collecte des déchets, entre autres, le Service des travaux publics et les Services environnementaux de la Ville ont l'intention de travailler en collaboration à cet essai potentiel pour mieux en examiner la viabilité et pour discuter de sa logistique générale.

Recommandations d) Délégation de pouvoir

L'approbation de la recommandation d) permettra de déléguer au personnel du Service des travaux publics et des Services de protection et d'urgence, en consultation avec les Services juridiques, le pouvoir d'ajouter à l'ordre du jour du Conseil tout règlement connexe nécessaire à la mise en œuvre des décisions adoptées dans le cadre de l'examen du présent rapport.

Résumé

Dans l'ensemble, la Ville a accepté et/ou modifié 16 des 18 recommandations formulées par KPMG pour les services de déneigement et de déglacage de la Ville d'Ottawa. Le Document 2 ci-joint fait état de ces constatations et rajustements potentiels, ainsi que des raisons pour lesquelles le Service des travaux publics accepte, modifie ou rejette les recommandations. Le Rapport final sur l'examen des opérations hivernales de KPMG est reproduit dans le Document 3 ci-joint.

Les deux recommandations qui n'ont pas été acceptées visaient, d'une part, à réduire le nombre de trajets d'épandage du sel et à prolonger les délais des trajets de déneigement et, d'autre part, à mettre fin à un contrat en cours pour des services relatifs aux opérations hivernales. Ces deux recommandations ont été étudiées, et on a jugé qu'elles n'étaient pas viables opérationnellement.

Comme l'indiquent les Documents 2 et 3, les constatations de KPMG ont permis d'établir que l'on pourrait réaliser d'importantes économies de coûts en apportant des modifications aux NQE, ce qui aurait pour effet de réduire substantiellement les niveaux de service. Conscients de l'importance de préserver l'équilibre entre des services de qualité et le contrôle des coûts, KPMG et la Ville ont déterminé que certains changements n'étaient pas viables, même s'ils permettent de réaliser d'autres économies.

Les économies de 3,7 M\$ relatives aux recommandations exprimées dans ce rapport, de pair avec les économies réalisées durant la saison hivernale 2015-2016, donneront lieu à des économies de 6,4 M\$ d'ici la fin de 2018 (économies nettes de 5,9 M\$), dont 5,4 M\$ pourront être réalisés sans nuire aux niveaux de service approuvés par le Conseil. À même l'économie de 1 M\$ correspondant à un rajustement mineur des NQE existantes, on réinvestira 0,5 M\$ pour appuyer les opérations de déneigement des rues et des voies résidentielles.

INCIDENCES SUR LES ZONES RURALES

Aucune incidence particulière sur les zones rurales n'est associée au présent rapport.

CONSULTATION

Pour éclairer son examen, KPMG a consulté, dans l'ordre, les villes de London, d'Edmonton, de Winnipeg, de Calgary, de Québec et de Gatineau.

COMMENTAIRES DES CONSEILLERS DE QUARTIER

Il s'agit d'un rapport qui s'applique à l'ensemble de la Ville.

INCIDENCES JURIDIQUES

Il n'y a aucun obstacle juridique qui se dresse contre l'application des recommandations formulées dans ce rapport.

Le lecteur trouvera ci-après des renseignements précis, émanant de la Direction des services juridiques, sur les questions juridiques liées aux recommandations.

L'un des moyens les plus efficaces de prévenir les actions en justice déposées contre la municipalité consiste, pour le Conseil de la Ville, à adopter des normes sur l'entretien des routes et des trottoirs. Lorsque les employés respectent les normes adoptées par le Conseil, en appliquant à la fois la *Loi de 2001 sur les municipalités* et la *common law*, la Ville devrait pouvoir se prémunir contre toute demande d'indemnités déposée par une personne physique ayant subi des préjudices corporels ou matériels en raison de l'état des routes ou des trottoirs. Nous en précisons la raison ci-après.

Avant 2002, la *common law* sur la négligence permettait de déterminer la responsabilité des municipalités en ce qui a trait à la gestion et à l'entretien de leurs routes. En bref, la municipalité qui manquait à son devoir d'entretien de ses routes ou trottoirs

conformément aux normes en vigueur dans ce secteur d'activité s'exposait à des demandes d'indemnités pour les dommages causés par ce manquement dans l'entretien. Ces types de demandes d'indemnités pouvaient porter sur les glissades et les chutes sur les trottoirs, les dommages causés aux véhicules par les nids-de-poule et les accidents plus graves causés — du moins en partie — lorsque la municipalité n'épand pas assez de sel ou de sable sur la chaussée ou ne la déblaie pas suffisamment.

Alors que les tribunaux tâchaient de déterminer ce qui constituait précisément la norme en vigueur dans ce secteur d'activité, des inquiétudes ont surgi puisque l'on jugeait que les municipalités devaient s'assurer que les demandeurs lésés étaient indemnisés suffisamment, et non parce que leurs pratiques d'entretien étaient nettement inférieures aux pratiques en vigueur dans d'autres municipalités. Afin de mieux protéger les municipalités, le gouvernement de l'Ontario a modifié l'article 284 de l'ancienne *Loi sur les municipalités* en 1996 afin d'ouvrir la voie à des « normes d'entretien minimal » pour les chaussées et les ponts, à adopter dans des règlements pris par le ministre des Transports. L'article 44 de la *Loi de 2001 sur les municipalités* (entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2003) reprenait comme suit ces clauses antérieures :

44. (1) La municipalité qui a compétence sur une voie publique ou un pont en assure l'entretien raisonnable dans les circonstances, y compris le caractère et l'emplacement.

Responsabilité

(2) Sous réserve de la Loi sur le partage de la responsabilité, la municipalité qui ne se conforme pas au paragraphe (1) est responsable des dommages subis par quiconque en conséquence.

Défense

(3) Malgré le paragraphe (2), une municipalité n'encourt aucune responsabilité pour ne pas avoir assuré l'entretien raisonnable d'une voie publique ou d'un pont si, selon le cas :

(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 la cause d'action a pris naissance, les normes minimales établies en vertu du paragraphe (4) s'appliquaient à la voie publique ou au pont et au manquement qu'elle aurait commis et ces normes ont été respectées.

Rèlements

(4) Le ministre des Transports peut, par règlement, établir des normes minimales pour l'entretien des voies publiques et des ponts ou pour toute catégorie de ceux-ci.

Portée

(5) Les normes minimales peuvent avoir une portée générale ou particulière.

Adoption par renvoi

(6) Les règlements pris en application du paragraphe (4) peuvent adopter par renvoi, avec les modifications que le ministre des Transports estime souhaitables, tout ou partie d'un code, d'une norme ou d'une ligne directrice, tel qu'il existe au moment où sont pris les règlements ou tel qu'il est modifié, soit avant ou après ce moment.

Après une longue période de consultation publique, le ministre des Transports a édicté le Règlement 239/02 de l'Ontario, soit les Normes d'entretien minimal (NEM) pour les autoroutes municipales. Les NEM, en vigueur depuis 2002 et versées en dossier au Bureau du greffier municipal et du chef du contentieux de la Ville, constituent les normes d'entretien uniformes pour tous les types de ponts et de routes en Ontario.

Malgré l'optimisme initial dans le secteur des municipalités, les décisions des tribunaux qui ont suivi l'adoption des NEM manquaient d'uniformité et privaient en fait, dans certains cas, les municipalités d'une grande partie de la protection que les NEM visaient à leur offrir.

Par exemple, à la suite de la décision rendue en décembre 2011 par la Cour d'appel de l'Ontario dans l'affaire Giuliani c. Halton (Région), on a généralement estimé que les municipalités étaient privées de la protection juridique qu'elles avaient conquise grâce aux NEM mises en œuvre par le gouvernement provincial. C'était la première fois que

les NEM étaient examinées dans les détails par la Cour d'appel. Dans cette affaire, un automobiliste avait perdu la maîtrise de son véhicule en raison de l'enneigement de la route, et les parties ont reconnu que ces conditions routières dangereuses s'étaient produites en l'espace de quelques heures avant l'accident. Dans une décision unanime, la Cour d'appel de l'Ontario a décidé que cet accident ne se serait pas produit si la municipalité avait surveillé la météo et était intervenue en prenant des mesures préventives. Dans l'alinéa 2 de sa décision, la Cour d'appel a fait état des cas dans lesquels les municipalités peuvent s'en remettre aux NEM :

Il est utile de répéter que l'objectif des normes minimales consiste à doter les municipalités de moyens de défense, même si elles seraient normalement responsables en vertu des dispositions de l'article 44. Ainsi, lorsqu'une municipalité respecte les normes minimales, elle n'est pas responsable en droit, même si elle n'a pas assuré l'entretien d'une autoroute pour la maintenir dans un état raisonnable dans les circonstances, si elle savait ou aurait dû savoir à juste titre que la chaussée n'était pas en bon état et qu'elle n'a pas pris de mesures pour prévenir ce défaut. Pour reprendre le langage de la common law, une municipalité n'est pas responsable lorsque par négligence, elle accuse un manquement dans l'entretien d'une autoroute si elle a respecté les normes minimales s'appliquant à ce manquement.

À l'issue du procès, le juge a conclu que la Région de Halton était responsable, entre autres, de n'avoir pas déneigé et déglacé la chaussée, créant par le fait même un risque déraisonnable de préjudice pour les utilisateurs de la chaussée. Cette décision a été rendue même si la municipalité a démontré que l'accumulation de 2 cm de neige était inférieure aux 5 cm exigés pour déclencher les niveaux de service indiqués dans les NEM. À l'issue de l'appel, la Cour d'appel a jugé que la municipalité ne pouvait pas invoquer les NEM pour se défendre, puisque l'accident avait été causé par son manquement à prendre les mesures permettant de prévenir la formation de la glace avant l'accumulation de 5 cm de neige. Puisqu'il n'y avait aucune norme minimale portant sur cette situation précise — la prévention de la formation de la glace —, on ne pouvait pas invoquer les NEM pour protéger la municipalité.

En tâchant de répondre aux préoccupations soulevées dans la foulée de la décision rendue dans l'affaire Giuliani, le gouvernement de l'Ontario a modifié les NEM en janvier 2013. Comme l'a noté un observateur de la scène judiciaire, « les modifications précisent les mesures préventives prévues, augmentent les responsabilités et les coûts

des municipalités, étendent l'application et la prévisibilité des NEM comme moyen de défense, et laissent quand même le champ libre à l'éventualité d'une action en justice ». Veuillez consulter les « Amendments to the Minimum Maintenance Standards: A Response to Giuliani v. Halton ». Il va de soi qu'on ne sait toujours pas si ces modifications réglementaires inciteront les tribunaux à rendre des décisions plus favorables aux municipalités constituées en parties défenderesses. En raison de cette incertitude, la Ville d'Ottawa a intérêt à prendre toutes les mesures à sa disposition pour tâcher de réduire le risque d'engager sa responsabilité. L'une de ces mesures consiste, pour le Conseil, à adopter, en vertu d'une politique, les normes d'entretien des routes auxquelles peuvent s'attendre les résidents, en tenant compte du coût comparatif d'autres options.

Il faut signaler que les NEM ne sont pas obligatoires et que les municipalités peuvent librement adopter des normes d'entretien inférieures aux NEM. Les municipalités qui le font peuvent se priver de toute la protection offerte par les NEM et devront démontrer qu'elles ont pris des mesures raisonnables dans la gestion et l'entretien de leurs routes en cas d'incident. Il se peut qu'un tribunal s'en remette à la décision de principe qui sous-tend l'adoption d'un niveau de service précis d'entretien des routes, même si ce niveau est inférieur aux NEM. Cette affirmation se vérifie en particulier dans les cas où la norme a été adoptée après étude de l'incidence financière, pour les résidents, de l'adoption d'une norme différente. En somme, un tribunal peut respecter la décision de principe d'un conseil municipal de consacrer moins d'argent à l'entretien des routes – en acceptant par le fait même le risque accru de préjudices matériels ou physiques – puisque cela témoigne de la préférence du public pour une fiscalité moins lourde par opposition à des routes mieux entretenues. Puisqu'ils peuvent compter sur des coûts d'entretien inférieurs, ce qui est avantageux, les automobilistes doivent accepter les risques supérieurs que comportent des normes d'entretien inférieures, à la condition, bien entendu, que ces normes soient respectées. Cette approche comporte effectivement le risque énorme qu'un tribunal, devant un demandeur sympathique et une municipalité qui n'a pas respecté les NEM, ne s'en remette pas à la décision de principe du Conseil et lui attribue la responsabilité d'une négligence.

Afin d'atténuer ce risque, les municipalités doivent tâcher d'adopter des normes d'entretien supérieures aux NEM, et cette approche est entérinée par l'Ontario Good Roads Association (« OGRA ») dans sa « Guideline for Developing a Level of Service

Policy », dont un exemplaire est versé au dossier du Bureau du greffier municipal et du chef du contentieux de la Ville. Selon l'OGRA :

Un programme fructueux de déneigement obéit à une politique entérinée par le Conseil. Dans la foulée de la décision de la Cour d'appel de l'Ontario dans l'affaire Giuliani, qui invalide essentiellement, dans la plupart des cas pratiques, la défense en vertu des articles 4 et 5 du Règlement 239/02 de l'Ontario sur les Normes d'entretien minimal (NEM), les politiques municipales actuelles sur les niveaux de service (NE) relatives à la conformité aux tableaux des articles 4 et 5 ne permettent probablement pas d'assurer une défense en cas de demande d'indemnités pour négligence. C'est pourquoi on recommande aux municipalités de l'Ontario d'examiner leurs NE et de les réviser pour adopter des niveaux de service supérieurs à ceux des tableaux des articles 4 et 5.

Pour conclure, les demandes d'indemnités déposées contre la Ville en invoquant un manquement dans la gestion et l'entretien de son réseau de routes et de trottoirs sont légion. Entre 2010 et 2015, la Ville a reçu plus de 4 000 demandes d'indemnités de cette nature. Bien que dans la vaste majorité de ces cas, la Ville ait pu démontrer qu'elle s'acquittait de ses obligations en vertu des lois, si le Conseil adopte des normes d'entretien qui sont conformes aux NEM et qui peuvent être respectées dans le cadre du budget alloué, il permettra à la Ville de mieux se défendre contre ces types de demandes d'indemnités et de limiter sa responsabilité en vertu des lois.

INCIDENCES SUR LA GESTION DES RISQUES

Il y a des incidences sur la gestion des risques. Ces risques, qui sont recensés et expliqués dans le rapport, sont gérés par les employés compétents.

INCIDENCES FINANCIÈRES

Les économies projetées de 3,7 M\$ dégagées dans le présent rapport constituent 5,8 % du budget total des opérations hivernales de 2016, qui se chiffre à 63 M\$. De ces 3,7 M\$, 2,7 M\$, soit 4,2 %, sont liés à des efficiences opérationnelles, et 1 M\$, ou 1,6 %, à un changement dans le niveau de service des NQE pour les routes résidentielles. Comme il est exposé dans le rapport, les économies nettes de 3,2 M\$ (y compris le réinvestissement de 500 k\$) seront reflétées dans le processus budgétaire de 2017 et 2018 afin de concorder avec l'approche progressive requise pour faire correspondre ces changements aux opérations.

INCIDENCES SUR L'ACCESSIBILITÉ

Les employés s'assureront que les normes d'accessibilité pertinentes sont respectées pendant l'exécution des recommandations formulées dans ce rapport. Ils devront notamment consulter le personnel compétent au sein de la Ville.

PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL

Les recommandations exprimées dans le présent rapport s'harmonisent avec la Priorité stratégique 2015-2018 – Viabilité financière – VF1 (Faire preuve d'une saine gestion financière).

PIÈCES JUSTIFICATIVES

Document 1	Normes de qualité de l'entretien de la Ville d'Ottawa concernant le déneigement et le déglacage des routes
Document 2	Résumé des recommandations de KPMG découlant du Rapport final sur les opérations hivernales
Document 3	Rapport final de KPMG – Examen des opérations hivernales de la Ville d'Ottawa.

SUITE À DONNER

Lorsque le présent rapport aura été approuvé, le Service des travaux publics en appliquera les recommandations. Dès l'approbation des recommandations, le personnel du Service des travaux publics, des Services de protection et d'urgence et du Bureau du greffier municipal et chef du contentieux préparera les modifications au Règlement et les ajoutera à l'ordre du jour du Conseil aux fins d'adoption.