

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

**Subject: Main Street Renewal Projects**

**Objet : Projets de réfection de rues principales**

**Submitted at:** City Council

**Présenté au:** Conseil municipal

**From/Exp.:**

**Date:** May 8, 2019

**File/Dossier :**

Councillor/Conseiller(e) :  
J. Leiper

**Date: le** 8 mai 2019

OCC 06-19

**To/Destinataire:** Stephen Willis, General Manager, Planning, Infrastructure & Economic Development

**Inquiry:**

The City of Ottawa has undergone several main street renewal projects over the past 10 years, including Bank Street, Bronson, and Main Street. While each project is unique, many best practices have been learned from each one that could potentially be applied to future projects.

1. Does the City of Ottawa conduct any follow-up evaluations of business owners and residents post-construction to assess their experiences and the outcomes?
2. What would be the process to establish a “best practices” guide for municipal construction projects that could be communicated to residents and businesses?

Providing advance notice to business owners for construction projects and keeping them well-informed is essential to ensuring they can continue their operations. While the city currently provides communications through mailings to residents and businesses, these are often done with very short notice.

3. Does the City of Ottawa have a targeted communications strategy for businesses during long-term municipal construction projects?
4. Does the City of Ottawa have a set standard for how far in advance planned construction is communicated to residents and business owners?
5. What would be the costs of adding a business liaison role for various areas in the city (West, East and Central), potential within the Economic Development branch,

to communicate with business owners during long-term municipal construction projects?

**Demande de renseignement:**

La Ville d'Ottawa a entrepris plusieurs projets de réfection de rues principales ces 10 dernières années, notamment sur la rue Bank, l'avenue Bronson et la rue Main. Ces projets, malgré qu'ils soient tous uniques, ont mis en lumière de nombreuses pratiques exemplaires qui pourraient s'appliquer à d'autres initiatives.

1. La Ville d'Ottawa fait-elle un suivi auprès des résidents et des propriétaires d'entreprise après les travaux pour évaluer les résultats et l'expérience du public?
2. Quelle serait la marche à suivre pour créer un guide de « pratiques exemplaires » concernant les projets de construction municipaux qui pourrait être communiqué aux résidents et aux propriétaires d'entreprise?

On se doit de prévenir les propriétaires d'entreprise des travaux et de les tenir au courant des progrès pour qu'ils puissent poursuivre leurs activités. Certes, la Ville communique avec les résidents et les propriétaires d'entreprise par envois postaux, mais cette façon de faire leur donne souvent très peu de préavis.

3. La Ville d'Ottawa a-t-elle une stratégie de communication ciblée pour les propriétaires d'entreprise pendant les longs projets de construction municipaux?
4. A-t-elle une norme définie quant au nombre de jours de préavis à donner avant le début de travaux prévus?
5. Qu'en coûterait-il de créer un poste de liaison avec les propriétaires d'entreprise dans divers secteurs de la ville (Ouest, Est, Centre), peut-être au sein de la Direction du développement économique, pour communiquer avec ces propriétaires pendant les longs projets de construction municipaux?

**Response** (Date: 2019-Sep-23)

The City of Ottawa has completed several main street renewal projects over the past 10 years, including Bank Street, Bronson Avenue, Rideau Street, Queen Street, Somerset Street; Gladstone Avenue, Churchill Avenue and Main Street. While each project is unique, the City has developed a communication and stakeholder outreach model to support local business and residents as well as the public travelling through the area during construction. This model has evolved over time and lessons-learned from previous projects have informed and improved future activities.

The City of Ottawa has a proactive communication and stakeholder outreach approach to support renewal projects and potential impacts to local businesses and the public. An integral part of the City's construction project process is the development of a communication and stakeholder outreach plan to inform and support local businesses and residents.

The City uses a mix of in-person meetings, traditional and social media, direct mail, newsletters, advertisements, ottawa.ca and the City of Ottawa app to communicate directly with stakeholders and residents. The City also dedicates a full-time communications and stakeholder liaison to engage directly with businesses and members of the community on major projects.

**1. Does the City of Ottawa conduct any follow-up evaluations of business owners and residents post-construction to assess their experiences and the outcomes?**

Answer:

Through the duration of a construction project, from design to construction, the City assesses and evaluates impacts on residents, businesses and stakeholders. In many instances, adjustments are made, if possible, as a direct result of feedback received from the public. The City also works with the public in real-time to provide additional supports to those directly impacted in the construction zone as well as the travelling public. For example, traffic management modifications are made when the City receives feedback about road delays, where possible.

Main street renewal projects often include Block Captain meetings as part of the communication and stakeholder outreach plan. A designated Block Captain represents the businesses and residents from city blocks inside the renewal project area. Block Captains participate in regular meetings with the construction project team to share any

construction-related questions, comments or concerns from their respective blocks with the project team.

- 2. What would be the process to establish a “best practices” guide for municipal construction projects that could be communicated to residents and businesses? Providing advance notice to business owners for construction projects and keeping them well-informed is essential to ensuring they can continue their operations. While the city currently provides communications through mailings to residents and businesses, these are often done with very short notice.**

Answer:

Through consultation with the construction team and key stakeholders, the City develops a communication and stakeholder outreach plan for construction projects. Plans for complex construction projects, such as main street construction projects, include significant consultation with stakeholders impacted by the work as part of the development of the plan.

After some major construction projects, such as a main street construction project, is complete, Public Information and Media Relations assesses the success of the plan. This assessment includes consulting with key local stakeholders, the construction team and other funding partners (when relevant). This information is collected and included as part of the post-mortem that is included as learnings for future large-scale projects.

- 3. Does the City of Ottawa have a targeted communications strategy for businesses during long-term municipal construction projects?**

Answer:

For long-term municipal construction project, the City develops an integrated communication and stakeholder outreach plan. This plan is developed through consultation with key internal and external stakeholders and is based on best practices and lessons-learned from past long-term municipal construction projects.

**Example: Elgin Street Renewal and Montreal Road Revitalization projects**

A comprehensive communication and stakeholder outreach plan was created to reach residents, businesses and stakeholders. Various tactics are used including a project website, earned media, a project newsletter, traditional and social media,

advertisements, meetings and consultation sessions.

The communication and stakeholder outreach plan is developed during the design phase of the project and updated as project evolves and includes a phased approach to engaging with the public.

**4. Does the City of Ottawa have a set standard for how far in advance planned construction is communicated to residents and business owners?**

Answer:

For every City construction project, a communication and stakeholder outreach plan is developed to meet the unique needs of the project and the businesses, residents and stakeholders directly impacted.

The City actively works with community members, including residents, business owners and stakeholders to customize the plan for the project impacting their community. Timelines for notification can vary depending on the impact, with the objective of providing timely, accurate and up-to-date information. For example, in the case of the Elgin Street and the Montréal Road renewal projects engagement with the community began a few years before the projects proceeded to design.

**Example: Harmer Pedestrian/Cycling Bridge**

For the Harmer Pedestrian/Cycling Bridge project, a major construction project, a thorough fulsome communications plan was developed and a main point of contact for the community was shared to encourage ongoing feedback. This project has broader impacts on the traveling public, therefore and the City provided early warning of the planned closure of the Highway 417 to both local residents and businesses and to the broader public. Information about the project from an early onset, including regular updates, are always put up on ottawa.ca.

The Harmer Pedestrian/Cycling Bridge project included an information session in advance of construction to share information about the project and to collect feedback.

In addition to providing advanced notice of the approximate timing for the Highway 417 closure, when the exact date was confirmed for the demolition of the bridge, over a weekend in summer 2018, formal notifications were sent out two weeks in advance to key stakeholders, once the exact date of the demolition was confirmed.

Once construction activities began, based on feedback received, changes to the

pedestrian and cycling detour on Holland Avenue were made to further assist commuting pedestrians and cyclists. This is an example of the City's commitment to working with the community and remaining flexible where feasible.

**5. What would be the costs of adding a business liaison role for various areas in the city (West, East and Central), potential within the Economic Development branch, to communicate with business owners during long-term municipal construction projects?**

Answer:

For some major construction projects, the City hires a Communications Liaison who works closely with the project team in order to relay key project information to residents, businesses and stakeholders throughout the construction project.

For other projects, the City looks to the local Business Improvement Areas (BIAs) to provide a platform for information dissemination and communication to area businesses and stakeholders. City staff will make presentations at BIA Board Meetings, Annual General Meetings and other meetings on request. Depending on the scope of the project, City staff may attend multiple meetings over time to provide regular updates and answer questions. BIAs maintain websites, member databases and social media accounts making them ideal partners to communicate important information on municipal construction projects. Engaging the local BIA at the very beginning of a project can be very helpful in ensuring businesses and other stakeholders have the information they need to manage impacts. Frequent, timely updates and an accurate construction schedule can help mitigate BIA and business concerns and reduce complaints.

The estimated cost for a major projects position would be one FTE and \$120,000 per year.

## **Réponse** (Date: le 23 septembre 2019)

La Ville d'Ottawa a réalisé de nombreux projets de réfection de rues principales dans les 10 dernières années : la rue Bank, l'avenue Bronson, la rue Rideau, la rue Queen, la rue Somerset, l'avenue Gladstone, l'avenue Churchill, la rue Main. Bien que chaque projet ait ses particularités, la Ville a conçu un modèle de communication et de relations avec les intervenants pour soutenir les résidents et propriétaires d'entreprises locaux, ainsi que les usagers de la route du secteur visé. Ce modèle a évolué au fil du temps, à la lumière des leçons tirées des projets antérieurs.

La Ville d'Ottawa adopte une approche proactive de communication et de relations avec les intervenants pour soutenir les projets de réfection et atténuer les répercussions potentielles pour les entrepreneurs locaux et le public. L'élaboration d'un plan de communication et de relations avec les intervenants est essentielle dans tout projet de construction municipal pour informer et soutenir les résidents et propriétaires d'entreprises locaux.

La Ville recourt à différentes méthodes pour communiquer directement avec les résidents et intervenants : rencontres en personne, réseaux sociaux et médias traditionnels, publipostage, bulletins d'information, avis, site Web [ottawa.ca](http://ottawa.ca) et application de la Ville. De plus, un agent de liaison à temps plein maintient un dialogue avec les propriétaires d'entreprises et les résidents lors de projets majeurs.

### **1. La Ville d'Ottawa fait-elle un suivi auprès des résidents et des propriétaires d'entreprise après les travaux pour évaluer les résultats et l'expérience du public?**

#### Réponse

Tout au long d'un projet de construction, de la conception à la réalisation des travaux, la Ville évalue les répercussions que subiront les résidents, les entreprises et les divers intervenants. Souvent, lorsque possible, des ajustements sont faits à la suite de commentaires du public. La Ville travaille également avec les résidents en temps réel pour mieux soutenir les personnes directement touchées et les usagers de la route. Par exemple, la Ville modifiera, si possible, sa façon de gérer la circulation si on lui signale des ralentissements.

Pour les projets de réfection de rues principales, le plan de communication et de relations avec les intervenants prévoit souvent des réunions entre les responsables de quadrilatère. Ces derniers représentent les entreprises et les résidents des pâtés de

maisons visés par les travaux. Ils assistent aussi aux réunions régulières de l'équipe de projet afin de faire état des questions et commentaires concernant les travaux recueillis dans leur quadrilatère respectif.

- 2. Quelle serait la marche à suivre pour créer un guide de « pratiques exemplaires » concernant les projets de construction municipaux qui pourrait être communiqué aux résidents et aux propriétaires d'entreprise? On se doit de prévenir les propriétaires d'entreprise des travaux et de les tenir au courant des progrès pour qu'ils puissent poursuivre leurs activités. Certes, la Ville communique avec les résidents et les propriétaires d'entreprise par envois postaux, mais cette façon de faire leur donne souvent très peu de préavis.**

#### Réponse

En consultation avec l'équipe de construction et les principaux acteurs, la Ville élabore un plan de communication et de relations avec les intervenants pour chaque projet de construction. Dans le cas des projets complexes – comme la réfection de rues principales –, ce plan doit prévoir de vastes consultations avec les intervenants touchés par les travaux.

De plus, au terme de certains projets majeurs de ce type, les Services de l'information du public et des relations avec les médias évaluent le degré de réussite du plan. Pour ce faire, ils consultent les principaux intervenants locaux, l'équipe de construction ainsi que les partenaires de financement (au besoin). L'information recueillie fera partie du bilan du projet et servira à tirer des leçons pour les futurs projets d'envergure.

- 3. La Ville d'Ottawa a-t-elle une stratégie de communication ciblée pour les propriétaires d'entreprise pendant les longs projets de construction municipaux?**

#### Réponse

Pour les longs projets de construction municipaux, la Ville conçoit un plan intégré de communication et de relations avec les intervenants. Celui-ci tient compte des consultations internes et externes, et s'appuie sur les pratiques exemplaires et les leçons tirées des projets de longue haleine précédents.

#### **Exemple : réfection de la rue Elgin et revitalisation du chemin de Montréal**

Un plan exhaustif de communication et de relations avec les intervenants a été élaboré

afin d'établir un lien avec les résidents, les propriétaires d'entreprises et les intervenants. Différentes méthodes sont utilisées à cette fin : site Web du projet, publicité gratuite, bulletins d'information, réseaux sociaux et médias traditionnels, avis, rencontres et séances de consultation.

Le plan est élaboré à l'étape de conception du projet et mis à jour au fil de l'évolution du projet; il propose un processus de consultation du public par étapes.

#### **4. A-t-elle une norme définie quant au nombre de jours de préavis à donner avant le début de travaux prévus?**

##### Réponse

Un plan de communication et de relation avec les intervenants est élaboré pour chaque projet de construction municipal; celui-ci reflète les particularités du projet ainsi que les besoins des entreprises, des résidents et des intervenants directement touchés.

La Ville collabore activement avec les membres de la collectivité, notamment les résidents, les propriétaires d'entreprise et les intervenants, afin d'adapter le plan au projet qui les concerne. Le calendrier des avis est adapté selon les répercussions du projet, dans le but d'offrir des renseignements précis et à jour. Par exemple, pour les projets de réfection de la rue Elgin et de revitalisation du chemin de Montréal, les activités de consultation ont commencé avant même l'étape de conception, soit quelques années avant.

##### **Exemple : passerelle pour piétons et cyclistes de l'avenue Harmer**

Pour ce projet d'envergure, la Ville a élaboré un plan de communication détaillé et mis en place un point de contact pour la collectivité, afin d'encourager une rétroaction continue. Comme les répercussions du projet sur les usagers de la route sont importantes, la Ville a rapidement avisé les résidents et les propriétaires d'entreprise locaux ainsi que le grand public de la fermeture prévue de l'autoroute 417. Elle publie toujours des renseignements sur les projets assez tôt sur [ottawa.ca](http://ottawa.ca), et les met à jour régulièrement.

Dans le cadre de ce projet, une séance d'information a eu lieu avant le début des travaux afin de communiquer des renseignements et recueillir des commentaires.

En plus d'un préavis sur le moment approximatif de la fermeture de l'autoroute 417, la Ville a envoyé un avis officiel deux semaines à l'avance aux intervenants clés une fois

que la date exacte de la démolition de l'ancienne passerelle a été confirmée (une fin de semaine à l'été 2018).

Après le début des travaux, des changements ont été apportés au détour pour piétons et cyclistes de l'avenue Holland en réponse à des commentaires reçus, afin de faciliter les déplacements. Voilà un exemple de la résolution de la Ville à collaborer avec la collectivité et à faire preuve de flexibilité, lorsque c'est possible.

**5. Qu'en coûterait-il de créer un poste de liaison avec les propriétaires d'entreprise dans divers secteurs de la ville (Ouest, Est, Centre), peut-être au sein de la Direction du développement économique, pour communiquer avec ces propriétaires pendant les longs projets de construction municipaux?**

Réponse

La Ville embauche parfois un agent de liaison pour les communications lors de grands travaux de construction; celui-ci collabore étroitement avec l'équipe de projet pour transmettre des renseignements essentiels aux résidents, aux entreprises et aux intervenants tout au long du projet.

Pour d'autres projets, la Ville recourt aux zones d'amélioration commerciale (ZAC) comme plateforme d'information et de communication pour les entreprises et les intervenants du secteur. Le personnel municipal fait des présentations lors de réunions du conseil d'administration des ZAC, des assemblées générales annuelles et d'autres types de réunion, sur demande. Selon la portée du projet, il pourrait participer à plusieurs réunions au fil du projet afin de faire le point et de répondre aux questions. Les ZAC ont des sites Web, des bases de données sur les membres et des comptes de médias sociaux, ce qui fait d'eux des partenaires idéaux pour transmettre l'information importante sur les projets de construction. En mobilisant les ZAC locales dès le début du projet, on fait en sorte que les entreprises et les autres intervenants reçoivent l'information dont ils ont besoin pour gérer les répercussions. Des mises à jour rapides et fréquentes ainsi qu'un calendrier des travaux fiable contribuent à atténuer les préoccupations des ZAC et des entreprises, et à réduire le nombre de plaintes.

Pour un projet majeur, on estime qu'il faut affecter un équivalent à temps plein et un montant de 120 000 \$ par année.

*Response to be listed on the Transportation Committee Agenda of October 2, 2019 and the Council Agenda of October 9, 2019*

*La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion du Comité des transports prévue le 2 octobre 2019 et à l'ordre du jour de la réunion du Conseil prévue le 9 octobre 2019.*