

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

**Subject: Construction Contact Guidelines and Inquiry Processes**

**Objet : Lignes directrices concernant les personnes-ressources à joindre dans le cadre de projets de construction et processus de soumission de demandes de renseignements**

**Submitted at:** City Council

**Présentée au :** Conseil municipal

**From/Exp.:**

**Date:** October 13, 2021

**File/Dossier :** OCC 21-12

Councillor/Conseiller :

**Date:** 13 octobre 2021

T. Kavanagh

**To/Destinataire: Director, Infrastructure Services, Directeur, Services d'infrastructure**

**cc: General Manager, Planning, Infrastructure and Economic Development**

**c.c. : Directeur général de la Direction générale de la planification, de l'infrastructure et du développement économique**

**Inquiry:**

When the City retains a contractor to complete a construction project, residents may not know where to direct issues relating to construction activities, such as claims for alleged personal property damage or complaints regarding noise/inconvenience.

Therefore, can staff please provide the following information:

- What process/guidelines must a resident follow to submit a claim for possible damages to personal property allegedly caused by construction activities of a contractor retained by the City? If the process/guidelines are different than the normal course of seeking compensation from the City, please describe how and why.
- What process/guidelines must a resident follow to submit a complaint regarding matters related to construction activities of a contractor retained by the City that may not be part of a tangible claim, such as noise and/or inconvenience?
- Can the city stipulate, when drawing up a contract with a firm, that the contractor identify dedicated staff to handle questions from residents related to potential property claims?

- Can staff clarify the role of the City and the Ward Councillor in providing communication to residents regarding City construction projects undertaken by a contractor in their community?

### **Demande de renseignement :**

Lorsque la Ville fait appel à un entrepreneur pour mener à bien un projet de construction, il est possible que les résidents ne sachent pas à qui adresser les questions relatives aux activités de construction, comme les réclamations pour des dommages présumés à des biens personnels ou des plaintes concernant le bruit ou les désagréments occasionnés.

Par conséquent, il serait souhaitable que le personnel fournisse les informations relatives aux questions suivantes :

- Quel processus ou quelles lignes directrices un résident doit-il suivre dans le cadre d'une demande d'indemnisation pour des dommages éventuels à des biens personnels prétendument causés par les activités de construction d'un entrepreneur engagé par la Ville? Si le processus ou les lignes directrices diffèrent de la procédure normale de demande d'indemnisation auprès de la Ville, veuillez décrire en quoi et pourquoi elles diffèrent.
- Quel processus ou quelles lignes directrices un résident doit-il suivre pour déposer une plainte concernant des questions liées aux activités de construction d'un entrepreneur engagé par la Ville qui ne font pas nécessairement partie d'une réclamation tangible, comme le bruit ou les désagréments occasionnés?
- À la rédaction d'un contrat avec une entreprise, la Ville peut-elle stipuler l'obligation pour l'entrepreneur de désigner un ou des membres de son personnel dédiés à répondre aux questions des résidents concernant les réclamations potentielles en matière de dommages matériels?
- Les membres du personnel peuvent-ils préciser le rôle de la Ville et du conseiller de quartier en ce qui concerne la communication aux résidents au sujet des projets de construction de la Ville entrepris par un entrepreneur dans leur communauté?

### **Response (Date: 2022-Feb-11)**

**What process/guidelines must a resident follow to submit a claim for possible damages to personal property allegedly caused by construction activities of a contractor retained by the City? If the process/guidelines are different than the normal course of seeking compensation from the City, please describe how and why.**

When the City retains a contractor to complete a city infrastructure project, that contractor then takes ownership of the job site and is responsible for all activities related

to that project, up to the date of completion. As part of their contract with the City, the contractor assumes full responsibility for the construction project, including any damage to private property.

In order to communicate this responsibility to local residents, the City of Ottawa sends out construction updates during the course of the project. The notices will list the details of the work to be done, the contractor responsible for the work, and provide contact names.

When a project is deemed to have the potential to impact local homes, a pre-construction notice will be mailed to the residents who live in close proximity to a project. The pre-construction notice will outline the upcoming work, the offer of a Pre-Construction Inspection, and will outline who should be contacted in case of potential damages. In most cases, the letter will direct residents to immediately contact both the Contractor, named on the letter, and the City on-site Representative, also named on the letter, verbally and in writing.

A typical statement on a construction notice would read as follows:

#### **Pre-Construction Inspection**

The Contractor will be completing interior (subject to lifting of Covid-19 restrictions) and exterior pre-construction inspections of consenting homes in the work area, if the homeowner is in agreement. The purpose of the pre-construction survey is to document current building and landscape conditions before construction commences. In addition, you may wish to complete your own survey of pre-construction conditions on your property. Your survey should include photographs.

As part of this Contract, the Contractor is assuming full responsibility for the construction work until it is entirely complete as well as any damages to private property resulting from these construction activities. In the event of such occurrences, all claims for damages should be immediately reported both verbally and in writing to the Contractor and to the City on-site Representative. This will ensure prompt notification of appropriate authorities to complete the claim investigations.

These notices are circulated in advance of the work either through Canada Post home delivery or hand delivery by the project team.

Residents always have the option to contact the City of Ottawa Claims Department ([claims@ottawa.ca](mailto:claims@ottawa.ca)). However, if the Claims Unit determines that a claim for property damage or injury relates to the work of a contractor, the claimant will be referred to that contractor for response. The Claims Unit cannot intervene on behalf of a Claimant when it comes to contractor claims, as it is deemed to be a legal matter between the claimant and private contractor.

**What process/guidelines must a resident follow to submit a complaint regarding matters related to construction activities of a contractor retained by the City that may not be part of a tangible claim, such as noise and/or inconvenience?**

If a resident has a complaint regarding the construction activities of a contractor hired by the city or with a construction project, they are encouraged to call 3-1-1 or the project manager with as much detail as possible including date, time, location, and a description of the issue. If a resident calls 311 with concerns regarding construction activities near their home, the operator has the ability to forward the call information to the project manager directly.

The project manager's contact information is shared on all construction notices related to the infrastructure project. The project manager's name can also be found on Ottawa.ca on the Construction map at <https://ottawa.ca/en/planning-development-and-construction/construction-and-infrastructure-projects>. A resident can also be provided a project manager's name and contact information by calling 311.

**Can the city stipulate, when drawing up a contract with a firm, that the contractor identify dedicated staff to handle questions from residents related to potential property claims?**

Current contract specifications require the contractor to supply the property owners with a letter of introduction (Contract Specification F-1011), detailing the request to conduct a Pre-Construction Inspection of the properties. This letter of introduction would include contact information for the property owners to use to confirm their agreement or disagreement to the home inspection offer.

We will further clarify in the 2022 specification review, that the contractor's introductory letters must name a designated contact person to be the residential representative should a resident need to speak with the contractor regarding potential property claims.

In addition to the contractor letter, there are a number of communications that go out from the City containing the contact names of the Project Manager and the Contractor. These notices are sent at every major stage of an infrastructure project. This information is also included on project webpages on Ottawa.ca.

The project manager, who is also listed on all project communication, is always available to assist residents with inquiries and connect them with the right contact person with the contracted company, as required.

**Can staff clarify the role of the City and the Ward Councillor in providing communication to residents regarding City construction projects undertaken by a contractor in their community?**

All City construction projects are assigned a Project Manager who is a City of Ottawa employee. The Project Manager is the City's lead for all communication on their

respective construction projects and will generate appropriate communications through direct mail, online engagement opportunities, and a dedicated webpage on Ottawa.ca for projects of larger impact.

The Ward Councillor is kept informed of project details by the Project Manager and is provided copies of all notices being distributed for projects in their ward. The Councillors are able to share the City's information or add information of their own through their own communication networks.

**Réponse** (Date : 11 février 2022)

**Quel processus ou quelles lignes directrices un résident doit-il suivre dans le cadre d'une demande d'indemnisation pour des dommages éventuels à des biens personnels prétendument causés par les activités de construction d'un entrepreneur engagé par la Ville? Si le processus ou les lignes directrices diffèrent de la procédure normale de demande d'indemnisation auprès de la Ville, veuillez décrire en quoi et pourquoi elles diffèrent.**

Lorsque la Ville retient les services d'un entrepreneur pour réaliser un projet d'infrastructure urbaine, cet entrepreneur devient propriétaire du chantier et, à ce titre, est responsable de toutes les activités liées à ce projet, jusqu'à la date d'achèvement. Dans le cadre de son contrat avec la Ville, l'entrepreneur assume l'entière responsabilité du projet de construction, y compris tout dommage aux propriétés privées.

Afin de communiquer cette responsabilité aux résidents locaux, la Ville d'Ottawa envoie des mises à jour sur les travaux de construction au cours du projet. Les avis énuméreront en détail les travaux qui seront effectués, indiqueront l'entrepreneur responsable des travaux et fourniront les noms des personnes-ressources.

Lorsqu'un projet est réputé susceptible d'avoir des répercussions sur les habitations de la localité, un avis de travaux sera envoyé par la poste aux résidents qui vivent à proximité du chantier du projet. L'avis de travaux décrit les travaux à venir, informe de la possibilité d'effectuer une inspection avant les travaux et indique les noms des personnes à qui s'adresser en cas de dommages potentiels. Dans la plupart des cas, la lettre demandera aux résidents de communiquer immédiatement à la fois avec l'entrepreneur, dont le nom figure dans la lettre, et avec le représentant de la Ville sur le chantier, également nommé dans la lettre, verbalement et par écrit.

Une déclaration typique sur un avis de travaux se lirait comme suit :

**Inspection avant la construction**

Dans les environs du chantier, l'entrepreneur effectuera, avant le début des travaux, des inspections à l'intérieur (sous réserve de la levée des restrictions

concernant la COVID-19) et à l'extérieur des résidences des propriétaires consentants. Ces levés préalables visent à documenter l'état des bâtiments et des terrains avant le début des travaux. Vous pouvez également effectuer votre propre inspection de l'état de votre propriété préalable à la construction. Votre inspection devrait comprendre la prise de photographies.

Aux termes de ce contrat, l'entrepreneur est tenu entièrement responsable des travaux jusqu'à leur achèvement complet ainsi que de tout dommage aux propriétés privées qui pourrait en découler. Le cas échéant, toute réclamation devra être transmise sans tarder par voie orale et écrite à l'entrepreneur et au représentant de la Ville sur le chantier. Ainsi, les autorités compétentes seront avisées promptement et pourront mener les enquêtes nécessaires.

Ces avis sont diffusés avant le début des travaux, soit par livraison à domicile de Postes Canada, soit par livraison en main propre par l'équipe de projet.

Les résidents ont toujours la possibilité de communiquer avec l'Unité des réclamations de la Ville d'Ottawa ([indemnisation@ottawa.ca](mailto:indemnisation@ottawa.ca)). Toutefois, si l'Unité des réclamations détermine qu'une réclamation pour des dommages matériels ou des blessures est liée au travail d'un entrepreneur, le demandeur sera aiguillé vers cet entrepreneur pour obtenir une réponse. L'Unité des réclamations ne peut pas intervenir au nom d'un demandeur lorsqu'il s'agit de réclamations présentées auprès d'entrepreneurs, cette situation étant considérée comme une affaire juridique entre le demandeur et l'entrepreneur privé.

**Quel processus ou quelles lignes directrices un résident doit-il suivre pour déposer une plainte concernant des questions liées aux activités de construction d'un entrepreneur engagé par la Ville qui ne font pas nécessairement partie d'une réclamation tangible, comme le bruit ou les désagréments occasionnés?**

Si un résident se plaint des activités de construction d'un entrepreneur engagé par la Ville ou d'un projet de construction, il est prié d'appeler le 3-1-1 ou le gestionnaire de projet en donnant le plus de détails possible, notamment la date, l'heure, le lieu et une description du problème. Si un résident appelle le 3-1-1 pour faire part de ses préoccupations concernant les activités de construction ayant lieu près de chez lui, l'agent a la capacité de transmettre les informations de l'appel directement au gestionnaire de projet.

Les coordonnées du gestionnaire de projet sont communiquées sur tous les avis de travaux relatifs au projet d'infrastructure. Le nom du gestionnaire de projet se trouve également sur le site [Ottawa.ca/fr](https://ottawa.ca/fr), sur la carte des travaux de construction, à l'adresse suivante : <https://ottawa.ca/fr/urbanisme-amenagement-et-construction/projets-de-construction-et-dinfrastructure>. Un résident peut également obtenir le nom et les coordonnées d'un gestionnaire de projet en appelant le 3-1-1.

**À la rédaction d'un contrat avec une entreprise, la Ville peut-elle stipuler l'obligation pour l'entrepreneur de désigner un ou des membres de son**

## **personnel dédiés à répondre aux questions des résidents concernant les réclamations potentielles en matière de dommages matériels?**

Les présentes spécifications contractuelles exigent que l'entrepreneur fournisse aux propriétaires fonciers une lettre de présentation (spécification contractuelle F-1011) détaillant la demande d'inspection des propriétés préalable aux travaux. Cette lettre de présentation contient les coordonnées des personnes à joindre afin que les propriétaires fonciers puissent leur confirmer leur accord ou leur désaccord quant à l'inspection proposée de leur propriété.

Dans le cadre de l'examen des spécifications de 2022, nous préciserons à nouveau que les lettres de présentation de l'entrepreneur doivent indiquer une personne-ressource désignée à titre de représentante résidentielle au cas où un résident aurait besoin de parler avec l'entrepreneur au sujet d'éventuelles réclamations en matière de dommages matériels.

En plus de la lettre de l'entrepreneur, la Ville envoie un certain nombre de communications contenant les noms des personnes-ressources associées au gestionnaire de projet et à l'entrepreneur. Ces avis sont envoyés à chaque étape importante d'un projet d'infrastructure. Ces informations sont également incluses dans les pages Web des projets au [Ottawa.ca/fr](http://Ottawa.ca/fr).

Le gestionnaire de projet, qui figure également sur toutes les communications relatives au projet, est toujours disponible en vue d'aider les résidents avec leurs demandes de renseignements et pour les mettre en contact avec la bonne personne à joindre au sein de l'entreprise en sous-traitance, le cas échéant.

## **Les membres du personnel peuvent-ils préciser le rôle de la Ville et du conseiller de quartier en ce qui concerne la communication aux résidents au sujet des projets de construction de la Ville entrepris par un entrepreneur dans leur communauté?**

Tous les projets de construction de la Ville sont confiés à un gestionnaire de projet qui est un employé de la Ville d'Ottawa. Le gestionnaire de projet est le responsable municipal de toutes les communications relatives à ses projets de construction respectifs. Il produira des communications appropriées par le biais du publipostage, d'occasions de participation en ligne et d'une page Web dédiée au [Ottawa.ca/fr](http://Ottawa.ca/fr) pour les projets à plus grande incidence.

Le conseiller de quartier est tenu informé des détails du projet par le gestionnaire de projet et reçoit des copies de tous les avis distribués dans le cadre des projets effectués dans son quartier. Les conseillers ont la possibilité de partager les informations de la Ville ou d'ajouter des informations en recourant à leurs propres réseaux de communication.

## Council Inquiries

### Demande de renseignements du Conseil:

*Response to be listed on the [Transportation Committee](#) Agenda of [March 2, 2022](#) and the Council Agenda of [March 9, 2022](#)*

*La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion du [Comité des transports](#) prévue le [2 mars 2022](#) et à l'ordre du jour de la réunion du Conseil prévue le [9 mars 2022](#)*