

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

Subject: Councillors' Service Requests

Objet : Demandes de service des conseillers

Submitted at: Transportation Committee **Présenté au:** Comité des transports

From/Exp.: M. Luloff

Date: December 2, 2020

File/Dossier :

Date: le 2 décembre 2020

TRC 06-20

**To/Destinataire: General Manager, Public Works and Environmental Services
Department / Directeur général, Direction générale des travaux
publics et de l'environnement**

Inquiry:

That staff create a list of service requests, by ward and type, regarding winter operations for 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020.

Demande de renseignement:

Que le personnel dresse une liste des demandes de service, par quartier et par type, pour les opérations d'hiver des années 2017-2018, 2018-2019 et 2019-2020

Response (Date: 2021-Jan-22)

The Public Works and Environmental Service Department (PWESD), through its Roads and Parking Service branch, is responsible for the operations and maintenance of the City's roads, sidewalks and winter cycling networks on a 24/7 basis. As part of its operations, the Branch is responsible for snow and ice control on approximately 12,900 lane kilometers of roadways and 2,300 kilometers of sidewalks.

The Maintenance Quality Standards outline the level of winter maintenance residents can expect by defining the timing and service level of each winter maintenance activity, with the objective of ensuring safe and passable roads, sidewalks, pathways and the winter cycling network by reducing hazards caused by snow and ice accumulation.

Roads and Parking staff continuously monitor winter weather forecasts and road

conditions in the days leading up to a weather event to prepare to respond with the appropriate staffing, equipment and material (i.e. salt, sand and grit).

The City of Ottawa's Call Centre (3-1-1) is responsible for receiving resident inquiries, complaints, questions and compliments regarding City services, including for winter operations. Service Requests can be submitted online or by calling 3-1-1. Once received, the Service Request is sent to the appropriate city department for review and action and they are tracked through an internal database.

When gathering the data for service requests related to winter operations for 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020, staff used November 15 to April 15 of each season, because this is when Roads and Parking Service staff typically transition from summer operations to winter operations, and vice versa. The service request breakdown for winter operation activities can be found in Attachment 1, by each winter season (2017-2018, 2018-2019 and 2019-2020). Each table is broken down by service request category, within each Ward. In order to keep the list concise, any category that had less than 50 service requests total, across the 23 Wards and three winter seasons, was removed.

For each of the three winter seasons, the largest quantity of service requests, accounting for approximately 60 per cent of the service requests received, were related to the category called "Road Travelled Surfaces". Road Travelled Surfaces includes any service request related to the paved surface of the roadway. Since this category is comprised of the largest number of service requests, staff provided a further breakdown of the sub-categories included in this category, in a separate table for each winter season. The numbers show that potholes and concerns related to plowing/sanding have the highest number of service requests across all three years.

Other categories that contained high levels of service requests over all three winter seasons include:

- **Catchbasins:** this mainly includes service requests related to catchbasins being blocked, typically by debris, leaves or ice.
- **Private Property:** this mainly includes service requests related to damage to private property (i.e. lawn damage in winter or mailbox damage due to snow clearing operations).
- **Road Operations General:** this includes service requests related to customer satisfaction, deceased animals and requests for information.
- **Sidewalk/Pathways:** this includes service requests related to concerns with sidewalk plowing and treatment, slippery/icy sidewalks, debris/litter and requesting

adjacent snowbanks be cut back.

It is important to note that for many of these categories, there may be a duplication in the service requests received. For example, if five different residents reported the same pothole, it would show up as five separate service requests.

Roads and Parking Services appreciates residents taking the time to submit a service request, as this is an important tool for residents to communicate to staff about the service they receive. The data from Service Requests is also helpful as Roads and Parking staff continue to look for ways to improve service, for example as was done during the Service Delivery Review that was completed ahead of the 2019/2020 winter season. Using available information, including resident feedback, staff were able to make improvements to winter operations for the 2019/2020 season that made service more consistent including, being more strategic in the deployment of resources, providing an enhanced communications strategy and restructuring the area boundaries.

Réponse (Date: le 22 janvier 2021)

La Direction générale des travaux publics et de l'environnement (DGTPE), par l'intermédiaire des Services des routes et du stationnement, est responsable de l'exploitation et de l'entretien des routes, des trottoirs et des pistes cyclables hivernales de la Ville, en tout temps. Dans le cadre de ses opérations, la Direction est responsable du déneigement et du déglçage sur environ 12 900 km de routes et 2 300 km de trottoirs.

Les normes de qualité pour l'entretien indiquent quand entamer chacune des activités d'entretien et en précisent le niveau de service, dans le but de réduire les risques que peut représenter l'accumulation de neige et de glace et d'ainsi veiller à ce que les routes, les trottoirs et les pistes cyclables hivernales soient sécuritaires et praticables. L'équipe des Services des routes et du stationnement surveille continuellement les prévisions météorologiques hivernales et l'état des routes dans les jours précédant une tempête afin de se préparer à réagir avec le personnel, l'équipement et le matériel appropriés (c'est-à-dire du sel, du sable et du gravier).

Le centre d'appel de la Ville d'Ottawa (3-1-1) est chargé de recevoir les demandes de renseignements, les plaintes, les questions et les compliments des résidents concernant les services de la Ville, y compris pour les opérations hivernales. Les demandes de service peuvent être soumises en ligne ou en appelant le 3-1-1. Une fois reçue, la demande de service est envoyée au service approprié de la Ville pour examen et suite à donner, et son suivi est effectué grâce à une base de données interne.

Lors de la collecte des données pour les demandes de service liées aux opérations hivernales des années 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020, le personnel a utilisé la période du 15 novembre au 15 avril de chaque saison, car c'est à ce moment que le personnel des Services des routes et du stationnement effectue généralement la transition des opérations estivales aux opérations hivernales, et vice versa. La répartition des demandes de service pour les opérations hivernales se trouve à l'annexe 1, pour chaque saison hivernale (2017-2018, 2018-2019 et 2019-2020). Chaque tableau est réparti par catégorie de demande de service, dans chaque quartier. Afin de garder la liste concise, toute catégorie ayant moins de 50 demandes de service au total, parmi les 23 circonscriptions et les 3 saisons hivernales, a été supprimée.

Pour chacune des 3 saisons d'hiver, la plus grande quantité de demandes de service, représentant environ 60 % des demandes de service reçues, était liée à la catégorie intitulée « Revêtement routier ». Le revêtement routier comprend toute demande de service liée à la surface pavée de la chaussée. Comme cette catégorie comprend le plus grand nombre de demandes de service, le personnel a fourni une répartition détaillée des sous-catégories incluses dans cette catégorie, dans un tableau séparé pour chaque saison hivernale. Les chiffres démontrent que les nids-de-poule et les problèmes liés au déneigement et à l'épandage de sable sont à l'origine du plus grand nombre de demandes de service au cours des trois années.

Parmi les autres catégories qui contenaient un niveau élevé de demandes de service au cours des trois saisons hivernales, on retrouve :

- **Puisards de rue** : Il s'agit principalement de demandes de service liées à des puisards de rue bloqués, généralement par des débris, des feuilles ou de la glace.
- **Propriété privée** : Il s'agit principalement de demandes de service liées à des dommages causés à la propriété privée (par exemple, une pelouse endommagée en hiver ou des boîtes aux lettres endommagées par les opérations de déneigement).
- **Opérations routières générales** : Cela comprend les demandes de service liées à la satisfaction des clients, aux animaux décédés et aux demandes de renseignement.
- **Trottoirs et sentiers** : Cela comprend les demandes de services liées aux problèmes de déneigement et de traitement des trottoirs, aux trottoirs glissants ou glacés, aux débris et aux déchets, ainsi que les demandes de réduction des bancs de neige adjacents.

Il est important de noter que pour un grand nombre de ces catégories, il peut y avoir

des recoupements parmi les demandes de service reçues. Par exemple, si cinq résidents différents signalent le même nid-de-poule, cela se traduira par cinq demandes de service distinctes.

Les Services des routes et du stationnement aiment que les résidents prennent le temps de soumettre une demande de service, car il s'agit d'un outil important pour les résidents qui souhaitent communiquer avec le personnel au sujet du service qu'ils reçoivent. Les données des demandes de service sont également utiles, car le personnel des Services des routes et du stationnement continue à chercher des moyens de l'améliorer, par exemple comme lors de l'examen de la prestation de services achevé avant la saison hivernale 2019/2020. En utilisant les renseignements disponibles, y compris les commentaires des résidents, le personnel a pu apporter des améliorations aux opérations hivernales pour la saison 2019/2020 qui ont rendu le service plus cohérent, notamment en déployant les ressources de manière plus stratégique, en fournissant une meilleure stratégie de communication et en restructurant les limites de la zone.

Response to be listed on the Transportation Committee Agenda of February 3, 2021

La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion du Comité des transports prévue le 3 février 2021.