

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

Submitted at: Accessibility Advisory Committee

Présenté au : Comité consultatif sur l'accessibilité

From/Exp.: Member / Membre Don Patterson	Date: September 27, 2017 Date : le 27 septembre 2017	File/Dossier: AAC 17-04
To/Dest.: General Manager, Transportation Services / Directeur général des services de transports		
Subject/Objet: Emergency Evacuation Procedure - transit / Version française ci-après		
Inquiry: <ol style="list-style-type: none"> <li style="margin-bottom: 10px;"> 1. There are evacuation policy and procedures for city buildings but, are there established evacuation policy and procedures for transit like buses, O-Train, Para and LRT, specifically when dealing with persons with disabilities? If so, would it be possible to provide a copy to AAC? <p>OC Transpo takes safety and security of all customers and employees very seriously. Ensuring the safety of all customers is integral to our operating practices and procedures. OC Transpo maintains emergency and evacuation procedures for all vehicles, these procedures consider the unique needs of our diverse ridership, and provide for the safety of persons with disabilities. Operators are trained in these procedures to ensure they are prepared to handle an emergency situation or evacuation. There are many considerations an operator must take into account in an emergency. These include the vehicle type, location, and the specific circumstances pertaining to the situation. In all cases, the safety of our customers is our highest priority.</p> <p>We are currently in the process of revising our evacuation and emergency procedures in preparation for the implementation of the Confederation Line. We can not publicly disclose detailed information regarding our emergency processes and evacuation procedures.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li style="margin-bottom: 10px;"> 2. Are Ottawa transit drivers trained to deal with evacuations after an accident or emergency, especially with regard to persons with disabilities, or is this left to first responders, especially in situations where: 		

a) bus ramps, lowering mechanisms or lifts may not work or:

b) If an LRT or O-Train has an emergency (fire, chemical, terrorist) far from a boarding platform.

OC Transpo operators of conventional buses, Para Transpo mini-buses, and light rail vehicles are provided with comprehensive training on our emergency procedures. Our emergency evacuation procedures identify actions to be taken in the event of an emergency situation or evacuation to ensure the safety of all passengers, including those with disabilities.

a) It is important to note that the ramps on our Para Transpo mini-buses and conventional transit buses can be manually deployed if needed during an evacuation or emergency situation. If the ramp cannot be deployed for any reason, our procedures require the bus operator to ask the customer the best way to get them out of the vehicle. If necessary and if it is safe to do so, the operator is instructed to wait for emergency services personnel to arrive to assist with the evacuation. However, depending on the nature of the emergency, the operator may take additional steps – including enlisting the assistance of others – to evacuate the customer from the bus.

b) Our operators are trained to assess the situation and stop at the next location where it is safe to do so when an incident has occurred. Special Constables and mobile supervisors are deployed throughout the transit system and can be dispatched to assist at any time. We also have procedures in place should circumstances require a vehicle to be stopped and evacuated away from a platform. The Transit Operations Control Centre, which is operational 24/7, 365 days a year, works in close partnership with emergency service partners including the Ottawa Paramedic Service, Ottawa Police Services (OPS) and Ottawa Fire Service, to ensure the safety of all customers and employees. In certain cases, emergency services may be engaged to assist in evacuating customers, or to respond in an emergency.

3. Regular busses can be used to transport people if a Para bus, train/LRT breaks down but what is the procedure to rescue a rider if there is no working accessibility lift, ramp or boarding platform to transfer a person in a manual or electric wheelchair from the broken-down vehicle to a waiting bus. Especially where there is no natural transfer accessibility (might have broken down in the middle of nowhere). How will people with mobility devices be accommodated when emergency or regular evacuation is

required?

The ramps on Para Transpo and conventional buses have a manual option which can be deployed by the bus operator when needed in the event of a mechanical failure. In the rare circumstance where a manual ramp cannot be used, bus operators have a number of additional options available to them. Transit Supervisors and Special Constables are deployed across the transit system, and able to offer support and assistance when needed. Operators are trained to contact our Transit Operations Control Centre for assistance, or, in an emergency, to work with the individual and engage support from others in the vicinity to ensure the individual is safely evacuated.

Operators of light rail vehicles are trained to bring the vehicle to the nearest safe location. The operator will proceed to a station platform before evacuating if it is safe to do so. Should a train need to be evacuated away from a station, passengers will be evacuated with the assistance of nearby OC Transpo staff, including Transit Supervisors and Special Constables, and/or other emergency response personnel. Special Emergency Rescue Carts are available at numerous locations along the rail lines. They will be used to transport individuals with disabilities or injuries, to the closest station. In some areas, including inside the Confederation Line tunnel, emergency egress paths have been established to assist in evacuation scenarios.

OC Transpo is in the process of updating evacuation and emergency procedures in preparation for the launch of the Confederation Line, in collaboration with our emergency service partners including OPS, Ottawa Fire Services and Ottawa Paramedic Services. As part of this process, operational exercises and drills are conducted which consider the varied scenarios that could arise in an emergency or incident requiring the evacuation of a light rail vehicle or platform, including the evacuation of individuals with disabilities.

4. When mobility users travel by train or plane there are always evacuation announcements and they are instructed that regular orderly ambulatory evacuation will take place first. Is there any procedure available in print or on the city website that provides information on evacuation procedures for passengers?

Detailed evacuation plans and procedures are not available in print or on the City's website. We have various security and emergency tools in place for customers including *Safe Stop*, *Night Stop*, *Walk & Ride* and *Bike & Ride Program* and *Transecure Program*. Emergency exits on vehicles are clearly marked with instructions to assist customers when required. Bus and rail operators are trained to

lead evacuations and respond in the event of an emergency situation, including making audible announcements to advise passengers of the situation and steps to be taken. Our bus operator training includes a comprehensive review of emergency evacuation and emergency response procedures, as well as practical exercises and emergency scenarios which must be successfully completed. Trains and conventional buses are equipped with announcement systems and emergency alarms which connect with the Transit Operations Control Centre. Upon completion of their training, operators are fully prepared to respond to emergency situations, and to initiate and lead emergency evacuations where appropriate.

Objet : Procédure d'évacuation d'urgence – transport en commun

Demande de renseignements

- 1. Il existe une politique et des procédures d'évacuation d'urgence pour les édifices municipaux, mais en existe-t-il pour le transport en commun, notamment pour les autobus, l'O-Train, les véhicules de Para Transpo et le train léger sur rails (TLR) et plus particulièrement lorsqu'il s'agit de personnes ayant un handicap? Dans l'affirmative, pourriez-vous en fournir un exemplaire au Comité consultatif sur l'accessibilité?**

OC Transpo prend la sécurité de ses clients et employés très au sérieux. Nous devons garantir la sécurité de nos clients; cela fait partie intégrante de nos pratiques et de nos procédures opérationnelles. OC Transpo a établi des procédures d'urgence et d'évacuation pour tous les véhicules; ces procédures tiennent compte des besoins uniques de nos divers usagers et assurent la sécurité des usagers handicapés. Les chauffeurs suivent des formations sur ces procédures, car nous voulons qu'ils soient prêts à réagir en cas de situation ou d'évacuation d'urgence. Les chauffeurs doivent prendre plusieurs facteurs en considération en situation d'urgence, notamment le type de véhicule, l'endroit où survient la situation et les circonstances particulières. Dans tous les cas, la sécurité des passagers passe avant tout.

Nous avons lancé le processus de révision de nos procédures d'évacuation et d'urgence en vue de la mise en œuvre de la Ligne de la Confédération. Nous ne pouvons pas diffuser publiquement les détails de nos processus d'urgence et de nos procédures d'évacuation.

- 2. Les chauffeurs de véhicules de transport en commun d'Ottawa sont-ils formés sur la marche à suivre pour une évacuation après un accident ou**

une urgence, plus particulièrement en ce qui concerne les personnes handicapées, ou est-ce que cela revient plutôt aux premiers répondants, particulièrement dans les situations suivantes :

a) lorsque les rampes d'accès ou la plateforme élévatrice ne fonctionnent pas;

b) lorsqu'une urgence survient dans une voiture du TLR ou un wagon de l'O-Train (incendie, produits chimiques, terroristes) alors que le véhicule n'est pas à quai.

Les chauffeurs des autobus conventionnels d'OC Transpo, des minibus de Para Transpo et des voitures de train léger suivent une formation complète sur nos procédures d'urgence. Nos procédures d'évacuation d'urgence précisent les mesures à prendre si une situation ou une évacuation d'urgence survient afin de garantir la sécurité de tous les usagers, y compris ceux ayant un handicap.

a) Il est important de souligner que les rampes d'accès des minibus de Para Transpo et des autobus conventionnels peuvent être actionnées manuellement au besoin durant une situation ou une évacuation d'urgence. Si la rampe d'accès ne peut être actionnée pour quelque raison que ce soit, nos procédures exigent que le chauffeur d'autobus demande à l'utilisateur quelle est la meilleure façon de le faire sortir du véhicule. Au besoin et s'il est sécuritaire de le faire, le chauffeur doit attendre l'arrivée du personnel des services d'urgence pour aider à l'évacuation. Toutefois, selon la nature de l'urgence, le chauffeur peut prendre d'autres mesures – y compris demander l'aide d'autres personnes – pour évacuer l'utilisateur de l'autobus.

b) Nos chauffeurs sont formés pour évaluer les situations et, lorsque survient un incident, ils immobiliseront le véhicule au prochain emplacement où il est sécuritaire de le faire. Des agents de sécurité spéciaux et des superviseurs mobiles sont déployés dans l'ensemble du réseau de transport en commun et peuvent être dépêchés sur les lieux en tout temps. Nous avons également mis en place des procédures, si jamais les circonstances exigeaient du chauffeur qu'il immobilise et évacue un véhicule qui n'est pas arrêté à une station. Le Centre de contrôle des opérations du transport en commun, qui est en service 24 heures sur 24, 365 jours par année, travaille en étroite collaboration avec ses partenaires des services d'urgence, notamment le Service paramédical d'Ottawa, le Service de police d'Ottawa et le Service des incendies d'Ottawa, pour assurer la sécurité de tous les usagers et employés. Dans certains cas,

les services d'urgence pourraient être sollicités pour aider à évacuer des passagers ou pour intervenir dans une situation d'urgence.

- 3. Il arrive que l'on utilise des autobus conventionnels pour transporter les gens lorsqu'un véhicule de Para Transpo, un train/TLR tombe en panne. Quelle est la procédure utilisée pour secourir un usager s'il n'y a pas de plateforme élévatrice, de rampe d'accès fonctionnelle ni de quai d'embarquement pour effectuer le transfert d'une personne en fauteuil roulant manuel ou électrique du véhicule en panne à l'autobus qui attend, et plus particulièrement lorsqu'il n'y a aucun moyen d'accès naturel pour le transfert (le véhicule pourrait tomber en panne au milieu de nulle part)? Comment les personnes qui utilisent des appareils d'aide à la mobilité seront-elles transportées si une situation d'urgence survient et qu'une évacuation d'urgence est nécessaire?**

Les rampes d'accès des véhicules de Para Transpo et des autobus conventionnels sont dotées d'un dispositif manuel qui permet au chauffeur de les déployer en cas de panne mécanique. Dans les rares cas où une rampe d'accès manuelle ne peut être utilisée, les chauffeurs d'autobus ont un certain nombre d'options supplémentaires à leur disposition. Des agents de sécurité spéciaux et des superviseurs du transport en commun sont déployés dans l'ensemble du réseau de transport en commun et peuvent intervenir au besoin. Les chauffeurs savent qu'ils doivent communiquer avec le Centre de contrôle des opérations pour obtenir de l'aide ou, en situation d'urgence, qu'ils doivent s'occuper de la personne et solliciter l'aide des autres à proximité pour veiller à ce que la personne soit évacuée en toute sécurité.

Les chauffeurs des voitures de train léger sont avisés qu'ils doivent mener leur véhicule jusqu'au prochain emplacement sécuritaire. Le chauffeur se rendra au quai d'une station avant d'évacuer, s'il peut le faire en toute sécurité. S'il faut évacuer un train ailleurs qu'à la station, les passagers seront évacués avec l'aide des employés d'OC Transpo se trouvant à proximité, notamment les agents de sécurité spéciaux et les superviseurs du transport en commun ou d'autres membres du personnel d'intervention d'urgence. Des chariots de secours spéciaux sont présents à de nombreux endroits le long des voies ferrées. Ils pourront servir à transporter à la station la plus proche les personnes handicapées ou les blessés. Dans certains secteurs, y compris dans le tunnel de la Ligne de la Confédération, des voies de sortie d'urgence ont été établies pour faciliter les évacuations d'urgence.

OC Transpo est en train de mettre à jour ses procédures d'évacuation et d'urgence en vue de l'inauguration de la Ligne de la Confédération, en collaboration avec ses

partenaires des services d'urgence, notamment le Service de police d'Ottawa, le Service des incendies d'Ottawa et le Service paramédic d'Ottawa. Dans le cadre de ce processus, des exercices opérationnels et des exercices d'alerte sont réalisés en fonction des divers scénarios qui pourraient survenir en situation d'urgence ou en cas d'accident et qui exigeraient l'évacuation d'un train ou d'un quai du train léger, y compris l'évacuation d'usagers handicapés.

4. Lorsque les personnes à mobilité réduite se déplacent par train ou par avion, il y a toujours des annonces concernant une possible évacuation; on les avise toujours que l'évacuation des personnes capables de se déplacer normalement se fera en premier. Ces procédures d'évacuation sont-elles documentées sur papier ou sur le site Web de la Ville pour qu'il soit possible de les consulter?

Les plans et les procédures d'évacuation détaillés ne sont pas disponibles en format papier ou sur le site Web de la Ville. Nous avons mis en place divers outils pour assurer la sécurité de nos passagers et rendre possibles les interventions d'urgence auprès de cette clientèle, y compris les programmes *Arrêt sécuritaire*, *Arrêt de nuit*, *Marche-o-bus*, *Vélo-bus* et *Transecure*. Les sorties d'urgence des véhicules sont clairement indiquées, et on y trouve des instructions expliquant d'aider les passagers au besoin. Les chauffeurs d'autobus et de train ont suivi une formation pour être en mesure de diriger les évacuations et d'intervenir en situation d'urgence, notamment en faisant des annonces sonores pour informer les passagers de la situation et des mesures à prendre. Notre programme de formation à l'intention des chauffeurs d'autobus comprend un examen complet des procédures à suivre en cas d'intervention ou d'évacuation d'urgence ainsi que des exercices pratiques et des simulations d'urgence qui doivent être réalisés avec succès. Les trains et les autobus conventionnels sont équipés de systèmes d'annonce et d'alarmes d'urgence qui sont reliés au Centre de contrôle des opérations du transport en commun. Une fois la formation terminée, les chauffeurs sont prêts à intervenir en cas d'urgence de même qu'à organiser et à diriger les évacuations d'urgence, le cas échéant.

Response (Date : 2017-Nov-29)

Réponse (Date : le 29 novembre 2017)