

**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

<b>From:</b> Vice-Chair Turcotte	<b>Date:</b> January 16, 2018	<b>File/Dossier :</b> AAC 02-18
<b>Exp. :</b> M. Turcotte, vice-président	<b>Date :</b> Le 16 janvier 2018	
<b>To :</b> General Manager, Transportation Services		
<b>Dest. :</b> Directeur général des transports		
Subject: Canadian Transportation Agency Fine Against OC Transpo		
Objet : Amende imposée à OC Transpo par l'Office des transports du Canada		
<b>Inquiry:</b>		
<i>Background</i>		
<p>In a December 19, 2017 article, CBC News reported that the Canadian Transportation Agency fined OC Transpo \$25,000.00, following an investigation, for failing to ensure that bus stops were properly called-out.</p>		
<p>Also considered in the drafting of this inquiry were the following decisions from the Canadian Transportation Agency regarding OC Transpo's obligation to ensure all stops and requested stops are called-out: 200-AT-MV-2007; 610-AT-MV-2007; and 85-AT-MV-2009.</p>		
<i>Inquiry:</i>		
<b>1. How will OC Transpo respond to the issued fine?</b>		
<p>OC Transpo staff have reviewed the information provided by the CTA and have also conducted a thorough internal investigation. Upon conclusion of this review and investigation, and in consultation with Legal Services, the \$25,000 administrative monetary penalty imposed by the CTA has been paid. Below is a summary of the results of the review and investigation.</p>		
<p>We understand that on November 14, 2017, two CTA employees took trips on 26 different OC Transpo buses and routes. The CTA employees found that, on approximately 85% of the trips taken (22 of 26 trips), OC Transpo's automated call system functioned successfully, with both audible and visible messaging operating as it is intended. The CTA noted some issues with the functionality of the automated system on 4 of the trips.</p>		

Upon investigation by staff, the cause of each of the 4 occurrences has been identified:

- In one case, the bus had started prior to its scheduled start time, and therefore the announcements of the first few stops were not properly issued as the NSAS is triggered based on scheduled trip start time and location;
- In another case, a technical issue was identified and has since been resolved; In the remaining two instances, staff found that the system functioned as intended, but some of the internal speakers within the bus were not working properly. These speakers have been replaced.

## **2. What has OC Transpo done to make the calling-out/announcement of all stops and requested stops mandatory?**

OC Transpo has taken several steps to ensure that the announcement of all stops is a mandatory component of our bus operation, including automation of the system, development of Standard Operating Procedures, training, and ongoing oversight and communications.

NSAS is a mandatory and automatic system aboard any bus. All bus operators must log into a system in order to operate any OC Transpo bus, which instantly and automatically activates NSAS. If the bus operator becomes aware that the NSAS system is not working while in service, he/she will follow the Standard Operating Procedure which requires them to audibly call out all major stops listed on their route instructions. Training for new bus operators as well as regular refresher training for all operators, includes information on Standard Operating Procedures, including NSAS. We also regularly communicate to staff about NSAS, and on-street supervisors check to ensure the best delivery of this service to our customers. If they notice the system is not functioning properly, they report it and communicate with operators to ensure they are calling-out major stops.

## **3. How does OC Transpo proactively monitor the mandatory calling-out of all stops and requested stops?**

OC Transpo has a number of ongoing processes to monitor the performance of the Next Stop Announcement System, to ensure that our service is accessible to all customers and is in compliance with City policy and the CTA orders. This includes updating the system through the quarterly service changes, monitoring customer and staff feedback, maintaining monthly service checks, maintaining maintenance cycles, and providing consistent operator training and communications. As additional quality control measures, staff have increased maintenance inspections of all buses and have begun random spot checks of system performance by on-street supervisors. If on-street supervisors notice the system is not functioning properly, they report it and communicate with operators to ensure they are calling-out major stops.

As always, we encourage our customers to communicate with us should they notice that the NSAS is not working satisfactorily or should they notice any other issues. We welcome feedback from our customers and encourage them to note the four-digit bus number and let our Customer Relations staff know of any issues by phone (613-842-

3600), through our feedback form (<https://customerfeedback.octranspo.com/>) or via Twitter (@OC\_Transpo).

**4. How many times were all stops and requested stops not called-out in 2017?**

OC Transpo conducts on-board monitoring of NSAS on a monthly basis. In 2017, OC Transpo staff boarded hundreds of trips throughout the year with the specific goal of assessing the performance of the NSAS. Based on these monitoring trips, the system was functioning as planned 95% of the time.

**5. Given the allegations in the article mentioned above, how does OC Transpo ensure that stops called-out are made in a manner that permits them to be clearly heard, especially in a crowded bus or when the automated system fails?**

The volume of the Next Stop Announcement System is set based on the type of bus and the speaker system can measure sound level, which determines the volume. The system is designed such that if the bus is busy or there is a lot of noise, the announcements get louder. There are minimum and maximum levels, so if ambient noise is excessive, the speaker will not exceed a maximum threshold. Therefore in certain circumstances, it is possible that the announcements are functioning as intended, but are not easily heard in all locations on the bus. If customers notice that the NSAS is not working or they cannot hear it, they should speak with the operator. Bus operators are also expected to report any issues they observe with the Next Stop Announcement System.

**6. How does OC Transpo ensure that all stops and requested stops are called-out in both English and French (especially when the automated system fails)?**

As noted in the response to question 2, the bilingual NSAS system is connected automatically when the bus enters into service, and each time a stop is announced, it is called out in both English and French. OC Transpo has several Standard Operating Procedures in place, including some specific to NSAS. One of these procedures states that if the bus operator is aware that NSAS is not functioning properly, they are responsible for audibly calling out all major stops in both official languages. Training is provided to new bus operators as well as regular refresher training for all operators, which includes information on Standard Operating Procedures, such as NSAS and the requirement to call out all stops in both English and French. If customers cannot hear the bus operator's announcements, they are encouraged to approach the operator for further assistance.

**7. What penalties and other corrective measures are in place for when stops are not called-out?**

As previously mentioned, in 2017 according to our monitoring trips, the NSAS system was functioning as planned 95% of the time.

As noted earlier, we have an extensive training program for our bus operators, which includes regular communications to staff on NSAS and as an additional measure, our on-street supervisors check to ensure the best delivery of this service to our customers. If they notice the system is not functioning properly, they report it and communicate with operators to ensure they are calling out major stops.

In addition to these proactive strategies, we take corrective actions when required. These can include additional training, coaching, warnings, etc. When required, the principles of progressive discipline are applied. All actions are considered with the lens of safety being the priority.

**8. How many times were those penalties and other corrective measures used or applied in 2017?**

Statistics on the number of corrective actions specific to this subject are not available.

When we are advised that the NSAS system is not functioning properly, we investigate to determine the root cause and work to address it as expeditiously as possible. In some instances, this could be due to a technical issue or an issue with the functionality of the speakers of which the operator may not be aware.

**9. From May 2009 to May 2011, did OC Transpo make monthly updated public reports on its Web site of its compliance level on the calling out of major and requested stops [as required by Decision 85-AT-MV-2009]?**

Yes, the required information was posted to the OC Transpo website from May 2009 to May 2011. Then, as agreed upon in the May 5, 2011 CTA ruling, monthly compliance reports were posted until December 31, 2013.

**10. How will OC Transpo ensure that all stops are called out and clearly heard on the light rail system, especially when the automated call-out system fails?**

The new O-Train Confederation Line was designed with accessibility at the forefront. All of the Confederation Line trains will be equipped with audio and visual messaging, similar to what is used on the current Trillium Line, to ensure an accessible experience for our customers.

As is the case for our bus operations, all Confederation Line employees are required to confirm that the Next Stop Announcement System is functional when they board the train. Any failure or error will be reported to the electric rail controller and addressed as soon as possible. In the event that the NSAS system aboard the train is not functional, the operator will make announcements using the on-board PA system.

## **Demande de renseignement**

### *Contexte*

Dans un article du 19 décembre 2017, CBC News a rapporté qu'à la suite d'une enquête, l'Office des transports du Canada (OTC) a infligé une amende de 25 000 \$ à OC Transpo parce qu'il n'a pas annoncé correctement les arrêts d'autobus.

Ont également été prises en compte dans l'élaboration de la présente demande de renseignement les décisions de l'Office des transports du Canada n<sup>os</sup> 200-AT-MV-2007, 610-AT-MV-2007 et 85-AT-MV-2009, portant sur l'obligation pour OC Transpo de veiller à ce que tous les arrêts et les arrêts demandés soient annoncés.

### *Demande de renseignement*

#### **1. Que fera OC Transpo par rapport à l'amende?**

Le personnel d'OC Transpo a examiné l'information transmise par l'OTC et a mené une enquête interne approfondie. Au terme de ces deux processus, et après consultation des Services juridiques, OC Transpo a payé la sanction administrative pécuniaire de 25 000 \$. Un résumé des conclusions de l'examen et de l'enquête est présenté ci-après.

Le 14 novembre 2017, deux employés de l'OTC ont emprunté 26 autobus et circuits différents d'OC Transpo. Ils ont constaté que le système automatisé d'annonce des arrêts (SAAA) fonctionnait adéquatement dans environ 85 % des cas (22 trajets sur 26), transmettant comme prévu des messages sonores et visuels. Ils ont toutefois observé des problèmes dans quatre trajets.

À la suite d'une enquête du personnel, les causes de ces quatre dysfonctionnements ont été établies :

- Dans l'un des cas, l'autobus est parti avant l'heure prévue; par conséquent, les premiers arrêts n'ont pas été annoncés correctement puisque le SAAA est déclenché en fonction de l'heure de départ du trajet et de l'emplacement de l'autobus.
- Dans un autre cas, le dysfonctionnement était dû à un problème technique qui a été résolu depuis.
- Pour ce qui est des deux autres cas, le personnel a constaté que le système fonctionnait comme prévu, mais que certains des haut-parleurs de l'autobus ne fonctionnaient pas bien. Ils ont donc été remplacés.

#### **2. Qu'a fait OC Transpo pour rendre obligatoire l'annonce des arrêts et des arrêts demandés?**

OC Transpo a pris plusieurs mesures pour s'assurer que l'annonce des arrêts fasse partie intégrante du service d'autobus : automatisation du système, élaboration de procédures d'exploitation uniformisées, formation, contrôle et communication continus.

Le SAAA est automatique et obligatoire dans tous les autobus. Pour pouvoir conduire un autobus d'OC Transpo, les chauffeurs doivent se connecter à un système, ce qui active instantanément et automatiquement le SAAA. Si un chauffeur remarque que le SAAA ne fonctionne pas, il doit suivre la procédure d'exploitation uniformisée, selon laquelle il doit annoncer clairement les principaux arrêts figurant dans les directives du circuit. La formation des nouveaux chauffeurs ainsi que les formations d'appoint périodiques pour l'ensemble des chauffeurs traitent des procédures d'exploitation uniformisées, et notamment du SAAA. OC Transpo communique aussi régulièrement de l'information sur le SAAA à ses employés, et les superviseurs dans la rue effectuent des contrôles pour garantir un service d'annonce optimal aux usagers. S'ils constatent que le système ne fonctionne pas adéquatement, ils le signalent et communiquent avec le chauffeur pour s'assurer qu'il annonce les principaux arrêts.

### **3. Comment OC Transpo surveille-t-il activement l'annonce obligatoire des arrêts et des arrêts demandés?**

OC Transpo dispose de plusieurs procédures pour mesurer l'efficacité du système d'annonce des arrêts, de sorte que ses services soient accessibles à tous et satisfassent aux politiques municipales et aux ordonnances de l'OTC. Mentionnons notamment la mise à jour du système dans le cadre de modifications trimestrielles du service, le suivi des commentaires des clients et du personnel, les contrôles de service mensuels, le respect des cycles d'entretien ainsi que l'offre de formation et la communication d'information uniformes aux chauffeurs. Pour améliorer le contrôle de la qualité, OC Transpo a augmenté le nombre d'inspections d'entretien des autobus et a confié aux superviseurs dans la rue l'inspection aléatoire du fonctionnement du SAAA. Si ces derniers constatent que le système ne fonctionne pas adéquatement, ils le signalent et communiquent avec le chauffeur pour s'assurer qu'il annonce les principaux arrêts.

Comme toujours, nous invitons nos clients à nous faire part de tout dysfonctionnement du SAAA ou de tout autre problème. Nous sommes à l'écoute des usagers et les encourageons à noter le numéro d'autobus à quatre chiffres et à informer les Relations avec la clientèle de tout problème par téléphone (613-842-3600), au moyen du formulaire de commentaires (<https://customerfeedback.octranspo.com/>) ou sur Twitter (@OC\_Transpo).

### **4. Combien de fois les arrêts et les arrêts demandés n'ont pas tous été annoncés en 2017?**

OC Transpo assure le contrôle du SAAA à bord des autobus tous les mois. En 2017, le personnel a effectué des centaines de trajets d'autobus en vue d'évaluer son efficacité. Selon ces contrôles, le système fonctionnait comme prévu 95 % du temps.

### **5. À la lumière des allégations de l'article susmentionné, comment OC Transpo veille-t-il à ce que les arrêts soient annoncés de manière audible, en particulier lorsque l'autobus est achalandé ou que le système automatisé ne fonctionne pas?**

Le volume du système d'annonce des arrêts est configuré en fonction du type

d'autobus, et le système de haut-parleurs mesure le niveau de bruit et ajuste le volume en conséquence. Ce système est conçu de manière à ce que le volume des annonces soit plus élevé si l'autobus est achalandé ou s'il y a beaucoup de bruit. Il a toutefois un volume minimal et maximal. Par conséquent, il est possible, dans certains cas, que les annonces aient lieu comme prévu, mais qu'on ne les entende pas bien partout dans l'autobus, notamment si le bruit ambiant est trop fort. Si un client remarque que le SAAA ne fonctionne pas ou s'il ne l'entend pas, il doit s'adresser au chauffeur. Les chauffeurs doivent par ailleurs signaler les problèmes qu'ils observent à cet égard.

**6. Comment OC Transpo veille-t-il à ce que tous les arrêts et les arrêts demandés soient annoncés en anglais et en français (surtout lorsque le système automatisé ne fonctionne pas)?**

Comme nous l'avons mentionné à la question 2, le système d'annonce bilingue est activé automatiquement lorsque l'autobus entre en service, et chacun des arrêts est annoncé en anglais et en français. OC Transpo dispose de plusieurs procédures d'exploitation uniformisées, dont certaines portent sur le SAAA. L'une d'elles établit que si le chauffeur remarque que le système ne fonctionne pas, il doit annoncer les principaux arrêts dans les deux langues officielles. Les nouveaux chauffeurs suivent une formation, et tous les chauffeurs suivent des formations d'appoint périodiques qui traitent des procédures d'exploitation uniformisées, comme celles sur le SAAA et l'obligation d'annoncer tous les principaux arrêts en anglais et en français. Si un client n'entend pas les annonces du chauffeur, nous l'invitons à s'en rapprocher pour obtenir de l'aide.

**7. Quelles sanctions et autres mesures correctives sont prévues si les arrêts ne sont pas annoncés?**

Comme nous l'avons mentionné plus haut, d'après nos contrôles des trajets, en 2017, le SAAA fonctionnait comme prévu 95 % du temps.

Rappelons également qu'OC Transpo dispose d'un vaste programme de formation des chauffeurs d'autobus, qui comprend la transmission régulière d'information sur le SAAA au personnel. En outre, les superviseurs dans la rue effectuent des contrôles pour garantir un service d'annonce optimal aux usagers. Si les superviseurs constatent que le système ne fonctionne pas adéquatement, ils le signalent et communiquent avec le chauffeur pour s'assurer qu'il annonce les principaux arrêts.

Outre ces stratégies proactives, OC Transpo prend également des mesures correctives au besoin, comme donner de la formation supplémentaire, fournir de l'encadrement ou émettre des avertissements. Il applique aussi les principes de mesures disciplinaires progressives lorsque nécessaire. Toutes les mesures sont évaluées, d'abord et avant tout, dans une optique de sécurité.

**8. Combien de fois a-t-on imposé des sanctions et d'autres mesures correctives en 2017?**

Nous ne disposons d'aucune donnée sur le nombre précis de mesures correctives pour ce genre de situation.

Lorsqu'on nous informe d'un dysfonctionnement du SAAA, nous menons une enquête pour en déterminer la cause et veillons à résoudre le problème le plus rapidement possible. Dans certains cas, il peut s'agir d'un problème technique ou d'un problème lié aux fonctions des haut-parleurs dont le chauffeur ignore l'existence.

**9. De mai 2009 à mai 2011, est-ce qu'OC Transpo a publié sur son site Web un rapport mis à jour mensuellement de son niveau de conformité touchant l'annonce des principaux arrêts et des arrêts demandés [conformément à la décision n° 85-AT-MV-2009]?**

Oui, les données demandées ont été publiées sur le site Web d'OC Transpo de mai 2009 à mai 2011. Puis, comme il a été convenu dans la décision de l'OTC du 5 mai 2011, des rapports de conformité mensuels ont été publiés jusqu'au 31 décembre 2013.

**10. Comment OC Transpo veillera-t-il à ce que tous les arrêts soient annoncés par le système du train léger et à ce que tous les passagers entendent bien les annonces, surtout si le système automatisé d'annonce ne fonctionne pas?**

L'accessibilité a été au cœur de la conception de la nouvelle Ligne de la Confédération de l'O-Train. Tous ses trains seront dotés d'un système d'annonce visuelle et sonore semblable à celui de la Ligne Trillium, afin d'offrir une expérience accessible à notre clientèle.

À l'instar des chauffeurs d'autobus, les employés de la Ligne de la Confédération doivent vérifier que le Système automatisé d'annonce des stations est fonctionnel lorsqu'ils montent dans le train. Ils doivent signaler les dysfonctionnements et les erreurs au contrôleur du train électrique afin que ceux-ci soient réglés le plus rapidement possible. Si le système automatisé d'un train ne fonctionne pas, le chauffeur annoncera les stations au moyen du système de sonorisation de bord.

**Response (Date: 2018-Mar-20)**

**Réponse (Date : Le 20 mars 2018)**