

Commission Member Inquiry Form
Demande de renseignement d'un membre de la Commission

Subject: Contingency Planning for Closure of LRT Stations in Cases of Emergency

Objet : Planification d'urgence en cas de fermeture des stations du train léger lors d'urgences temporaires

Submitted at : Transit Commission

Présenté au : Commission du transport en commun

From/Exp. :

Date : May 31, 2017

File/Dossier :

Councillor J. Leiper

Date : le 31 mai 2017

OTC 01-17

To/Destinataire:

General Manager, Transportation Services Department / Directeur général, Direction générale des transports

Inquiry:

Could OC Transpo staff please detail how they are or will develop the contingency plans for the temporary closure of each LRT station due to temporary emergencies (such as a two-hour police investigation)? Please provide details on such issues as:

- *How long it will take to activate a response after a station has been closed*
- *How stations will be evacuated including passengers with mobility issues in the event of a power loss*
- *Designated holding areas for passengers who must be interviewed before they are released*
- *Alternate pick-up locations for waiting passengers travelling in each direction*
- *Where police assistance in directing traffic will be required to maintain traffic flow on City streets*
- *The process to mobilize staff to respond to the increased work-load (bus drivers, on-the-ground support to passengers, communications centre staff, etc.*

- *The communication plan to notify impacted employers, passengers already on route and those planning to travel in the next few hours*
- *How the organization has developed these contingency plans with other impacted City departments and organizations such as 311, Police, Traffic, and Emergency Preparedness.*

Demande de renseignement :

Le personnel d'OC Transpo pourrait-il expliquer comment il prépare, ou préparera, les plans d'urgence en cas de fermeture temporaire de chacune des stations du train léger lors d'urgences temporaires (par exemple, une enquête policière de deux heures)?

Merci de répondre aux questions suivantes :

- *Combien de temps faudra-t-il pour déclencher une intervention après la fermeture d'une station?*
- *Comment les stations seront-elles évacuées? Qu'advient-il des passagers à mobilité réduite en cas de panne d'électricité?*
- *Y aura-t-il des zones d'attente désignées pour les passagers qui doivent être interrogés avant de pouvoir partir?*
- *Des points d'embarquement de substitution sont-ils prévus pour les passagers en attente dans chaque direction?*
- *Où faudra-t-il que des policiers assurent la fluidité de la circulation routière?*
- *Y a-t-il une procédure mise en place pour mobiliser le personnel afin de pallier la hausse de la charge de travail (chauffeurs d'autobus, aide aux passagers sur le terrain, employés du Centre des communications, etc.)?*
- *Y a-t-il un plan de communication établi pour aviser les employeurs touchés, les passagers déjà en route et ceux qui comptent se déplacer dans les heures suivantes?*
- *Dans quelle mesure OC Transpo a-t-il conçu ces plans d'urgence en collaboration avec les autres directions générales et services municipaux concernés, comme le Centre d'appels 3-1-1, le Service de police, les Services de la circulation et le personnel de préparation aux situations d'urgence?*

Response (Date: 2018-Apr-18)

1. Could OC Transpo staff please detail how they are or will develop the contingency plans for the temporary closure of each LRT station due to temporary emergencies (such as a two-hour police investigation)?

The safety and security of customers and employees is OC Transpo's top priority. Effective responses to emergencies and unplanned service disruptions in a complex multimodal transit system require close partnerships with key agencies across the City of Ottawa. As we prepare for light rail transit operations, OC Transpo and City staff have engaged in best practice and standard operating procedure reviews both nationally and internationally, engaging industry experts and comparator transit properties in cities with rail operations such as Vancouver, Calgary, Edmonton, Toronto, Montreal and Boston. Furthermore, industry guidelines, standards and recommendations, such as those provided through the American Public Transit Association, have been reviewed and have been included where appropriate.

In addition to the industry review and consultations with other transit properties, OC Transpo has established projects, cross-functional teams, and working groups to ensure that the safety and security of all customers is integral to our operating practices and procedures. Key examples include:

- The Fire, Life Safety and Security Committee (FLSSC) was formed as a condition of the Project Agreement between the City of Ottawa and the Rideau Transit Group. The FLSSC's mandate is to develop the regulatory compliance for rail operations, and the operational response plans with respect to safety and security. The FLSSC is comprised of key City partners, including; the Office of Emergency Management, OC Transpo, Ottawa Fire Services, O-Train Construction, Ottawa Paramedic Services, and Ottawa Police Services, as well as the consortium partners, the Rideau Transit Group and Rideau Transit Maintenance.
- An FLSSC sub-committee was created in November 2015 to develop detailed processes and procedures for first responder operations related to O-Train Confederation Line operations. The group is also providing expertise to guide the integration of these procedures into existing City and OC Transpo emergency management processes and procedures.
- OC Transpo is collaborating with Road Services and Traffic Services in the development of plans for replacement bus service that will be deployed in the event of an unplanned O-Train service disruption. Common elements of these plans include possible alternate rail service during the disruption, rail

replacement bus service to carry customers past the disruption, traffic detour routings, and traffic management strategies to support them in real-time.

The plans and procedures developed through these projects and by the cross-functional working groups have been, and will continue to be subject to a series of ongoing tabletop and live operational response exercises. These exercises will continue until revenue service begins on the Confederation Line later this year. These exercises are an effective way to familiarize all relevant emergency responders with various scenarios and the related response procedures, roles, and responsibilities. These exercises are also used as part of a continuous improvement process by identifying gaps and developing strategies to improve the operational response to an emergency or unplanned disruption.

2. How long it will take to activate a response after a station has been closed?

Should there be any event requiring a temporary closure of a station or a portion of the O-Train Confederation Line, the City of Ottawa will respond immediately. OC Transpo's Transit Operations Control Centre (TOCC) monitors Ottawa's bus and train service 24 hours a day, 7 days per week and 365 days a year. Operational staff in the TOCC are trained and ready to respond to disruptions while collaborating with emergency service partners including Ottawa Paramedic Services, Ottawa Police Services, and Ottawa Fire Services. There are many factors that contribute to determining the resources required for a response, including vehicle type, location, time of day, traffic and weather conditions, and the type and scale of the specific incident. In all cases, the safety of customers is OC Transpo's highest priority.

3. How stations will be evacuated including passengers with mobility issues in the event of a power loss?

OC Transpo staff, including operators of conventional buses, Para Transpo minibuses, and light rail trains, are provided with comprehensive training on OC Transpo's emergency procedures, which include provisions for assisting persons with limited mobility. In addition, the Transit Operations Control Centre works in close partnership with emergency service partners including Ottawa Paramedic Services, Ottawa Police Services, and Ottawa Fire Services, engaging them as required to assist in evacuating customers or to respond to an emergency. In the event of a power loss, an emergency power supply will keep critical equipment, including elevators, running so that persons with mobility issues may use the infrastructure to safely evacuate a station. In addition, for some areas, such as inside the downtown tunnel, plans include detailed emergency egress paths to assist in evacuation scenarios. Due to safety and security reasons, staff

cannot publicly disclose details regarding evacuation plans and egress routes. Special Emergency Rescue Carts are available at numerous locations along the O-Train lines and can be used to transport individuals with disabilities or injuries.

4. Designated holding areas for passengers who must be interviewed before they are released

In circumstances where a witness account is pertinent to an incident report or investigation, OC Transpo staff, such as Transit Supervisors or Special Constables, or other emergency response personnel, such as Fire or Police Services, will direct the customer appropriately. If required, these staff will ensure that any customer being asked to provide an account is accommodated in a safe and secure waiting area, such as a station or in a transit vehicle, until the account can be completed.

5. Alternate pick-up locations for waiting passengers travelling in each direction

OC Transpo is developing plans for replacement bus service in response to emergencies and other unplanned disruptions to the O-Train Confederation Line. These plans include alternate bus stop locations, which will be marked at each station and would be used in the event that a station must be closed. During a service disruption, OC Transpo may need to adapt the plans to meet the specific circumstances of the situation, but in all cases, replacement stops will be as close as possible to O-Train stations. Customer outreach via Twitter, website updates, text/email alerts, and on-board bus and train announcements will inform customers of any temporary measures in place. At the stations, public address announcements, messages on transit information screens, and temporary directional signage will help direct customers to replacement bus stops. In addition, staff will be deployed to each affected station, as required, to help customers navigate to the replacement bus stop locations.

6. Where police assistance in directing traffic will be required to maintain traffic flow on City streets

OC Transpo's Transit Operations Control Centre (TOCC) monitors Ottawa's bus and train service in close partnership with Ottawa Police Services and Traffic Services to ensure coordinated and real-time management of the City's transportation network. Traffic management strategies include police assistance at intersections, traffic signal timing modifications, flexible lane designations controlled through variable message signs, and temporary modifications to on-street parking. These strategies will be used to support replacement bus service during a disruption, taking into account the time of day, weather conditions, vehicle types, the frequencies of the affected transit service and the specific circumstances pertaining to the situation.

7. The process to mobilize staff to respond to the increased workload (bus drivers, on-the-ground support to passengers, communications centre staff, etc.)

OC Transpo is developing procedures for unplanned disruptions to O-Train Confederation Line service to ensure that a response is appropriately staffed and resourced. The staff resources required in the event of an unplanned disruption are contingent on a number of factors including time of day and the scheduled O-Train service frequency, the number of stations impacted, weather conditions, and traffic patterns. In the event of an unplanned disruption to O-Train Confederation Line service, replacement bus service will be implemented using available resources, including extra buses and spare operators, to assist customers in reaching their destination in a safe and reliable manner. It is possible that to manage an unplanned disruption, regularly scheduled bus service on other parts of the system may be temporarily reassigned to the replacement bus service. In the event that the required resources exceed those available at the time of the disruption, arrangements will be made to bring in additional staff to assist, where possible. It is important to note that in the event of an unplanned station closure, while every effort will be made to mobilize staff and resources to respond to the incident and provide minimal impact to our customers, delays to service can be expected until regular operations resume.

8. The communication plan to notify impacted employers, passengers already on route and those planning to travel in the next few hours

OC Transpo maintains communications procedures for emergencies or unplanned disruptions to ensure that customers and key partner agencies are notified in a timely manner. OC Transpo will use all available communication channels to notify customers of the disruption as well as alternate travel options, including alternate train service and replacement bus service. O-Train customers will be notified via public address announcements onboard the trains and inside the station platforms, and by using the transit information screens located around the station platforms. For bus operations, onboard announcements will be played, the transit information screens on bus platforms will be updated accordingly, and customer service staff and mobile supervisors will be deployed to assist customers at affected stations. OC Transpo will issue text/email alerts, Twitter and website updates to assist in notifying customers. In addition, OC Transpo will engage the City's Public Information and Media Relations Department to issue tweets and alerts to help distribute information to residents.

9. How the organization has developed these contingency plans with other impacted City departments and organizations such as 311, Police, Traffic, and Emergency Preparedness.

As outlined earlier, OC Transpo has worked very closely with partners from across the City since the signing of the Project Agreement for Stage 1 of the O-Train Confederation Line in 2013, to develop comprehensive contingency and mitigation plans for emergencies and unplanned O-Train service disruptions. OC Transpo staff continuously work closely with City partners including Ottawa Fire Services, Ottawa Paramedic Services, Ottawa Police Services, Road Services, and Traffic Services to develop operational plans and procedures to respond to emergencies and unplanned disruptions. OC Transpo also collaborates with City partners including Public Information and Media Relations and 3-1-1 to provide communications in a timely manner. In collaboration with all these partners, OC Transpo continues to test and validate plans and procedures to ensure readiness for revenue service availability of the Confederation Line.

Réponse (Date : 18 avril 2018) :

1. Le personnel d'OC Transpo pourrait-il expliquer comment il prépare, ou préparera, les plans d'urgence en cas de fermeture temporaire de chacune des stations du train léger lors d'urgences temporaires (par exemple, une enquête policière de deux heures)?

La sécurité de la clientèle et du personnel est prioritaire pour OC Transpo. Des interventions efficaces en réponse aux situations d'urgence et aux interruptions non planifiées du service dans un réseau de transport en commun multimodal complexe exigent une collaboration étroite entre les principaux services de la Ville d'Ottawa. Alors que nous nous préparons en vue de la mise en service du train léger sur rail, OC Transpo et le personnel municipal se sont attelés à l'examen des pratiques exemplaires et des procédures opérationnelles normalisées à l'échelle nationale et internationale, à l'aide d'experts du secteur et en se référant à des sociétés de transport en commun dans des villes disposant d'un réseau ferroviaire comme Vancouver, Calgary, Edmonton, Toronto, Montréal et Boston. En outre, les lignes directrices, les normes et les recommandations du secteur, comme celles fournies par le biais de l'American Public Transit Association, ont été étudiées et incluses, le cas échéant.

En plus de l'examen réalisé par le secteur et des consultations menées auprès d'autres sociétés de transport en commun, OC Transpo mise sur des projets établis, des équipes pluridisciplinaires et des groupes de travail pour s'assurer que la sécurité et la

sûreté de l'ensemble de la clientèle soit au cœur de ses pratiques et procédés opérationnels. En voici les principaux exemples :

- Le Comité santé et sécurité en cas d'incendies (CSSI) a été formé à titre de condition de l'entente de projet entre la Ville d'Ottawa et le Rideau Transit Group. Le mandat du CSSI consiste à élaborer la conformité réglementaire pour les opérations ferroviaires ainsi que les plans d'interventions opérationnelles en matière de sécurité. Le CSSI comprend des partenaires importants de la Ville incluant : le Bureau de gestion des mesures d'urgence, OC Transpo, le Service des incendies d'Ottawa, la Construction de l'O-Train, le Service paramédic d'Ottawa et le Service de police d'Ottawa, ainsi que les partenaires du consortium, nommément le Rideau Transit Group et le Rideau Transit Maintenance Group.
- Un sous-comité a été formé à l'intérieur du CSSI en novembre 2015 pour élaborer des processus et des procédés détaillés à l'intention des premiers répondants intervenant sur la Ligne de la Confédération de l'O-Train. Le groupe offre aussi son expertise pour guider l'intégration de ces procédés dans les processus et procédés de gestion des mesures d'urgence de la Ville et d'OC Transpo.
- OC Transpo collabore avec les Services des routes et les Services de la circulation pour élaborer des plans en vue de l'instauration d'un service d'autobus de remplacement qui sera utilisé advenant une interruption imprévue du service de l'O-Train. Parmi les éléments communs de ces plans, mentionnons la possibilité d'un service ferroviaire alternatif pendant l'interruption, un service d'autobus de remplacement pour transporter les usagers au-delà du point de perturbation, des circuits de déviation de la circulation et des stratégies de gestion de la circulation pour les accommoder en temps réel.

Les plans et les procédés conçus dans le cadre de ces projets ainsi que par les groupes de travail pluridisciplinaires ont été et continueront d'être soumis à une série d'exercices continus de simulation et de réponse opérationnelle en direct. Ces exercices se poursuivront jusqu'à la mise en service payante de la Ligne de la Confédération plus tard cette année. Ces exercices constituent un moyen efficace pour tous les intervenants d'urgence de se familiariser avec divers scénarios et les responsabilités, rôles et procédés d'intervention pertinents. Ces exercices font également partie d'un procédé d'amélioration continue qui comprend l'identification des lacunes et l'élaboration de stratégies visant à améliorer la réponse opérationnelle à une interruption non planifiée ou à une situation d'urgence.

2. Combien de temps faudra-t-il pour déclencher une intervention après la fermeture d'une station?

Dans l'éventualité où un événement justifierait la fermeture temporaire d'une station ou d'une portion de la Ligne de la Confédération de l'O-Train, la réponse de la Ville d'Ottawa sera immédiate. Le Centre de contrôle des opérations de transport en commun (CCOTC) d'OC Transpo surveille le service de train et d'autobus d'Ottawa 24 heures sur 24, 7 jours par semaine et 365 jours par année. Le personnel opérationnel du CCOTC est formé pour répondre aux perturbations tout en collaborant avec les services d'urgence, y compris le Service paramédical d'Ottawa, le Service de police d'Ottawa et le Service des incendies d'Ottawa. Plusieurs facteurs sont pris en compte dans la détermination des ressources affectées à une intervention, incluant le type de véhicules, le lieu, l'heure, la circulation, la météo, ainsi que le type et l'ampleur de l'incident. Dans tous les cas, la sécurité de la clientèle demeure la priorité d'OC Transpo.

3. Comment les stations seront-elles évacuées? Qu'advient-il des passagers à mobilité réduite en cas de panne d'électricité?

Le personnel d'OC Transpo, incluant les chauffeurs d'autobus ordinaires, de minibus de Para Transpo et de trains légers sur rail, reçoit une formation complète sur les procédures d'urgence d'OC Transpo qui comprennent entre autres des dispositions pour venir en aide aux personnes à mobilité réduite. De plus, le Centre de contrôle des opérations de transport en commun travaille en étroite collaboration avec les services d'urgence, y compris le Service paramédical d'Ottawa, le Service de police d'Ottawa et le Service des incendies d'Ottawa, et leur demande au besoin de participer à l'évacuation des passagers ou de répondre à une situation d'urgence. En cas de panne de courant, une alimentation électrique d'urgence permettra de faire fonctionner l'équipement essentiel, y compris les ascenseurs, de façon que les personnes à mobilité réduite puissent les utiliser pour évacuer une station. En outre, dans certains secteurs, comme dans le tunnel du centre-ville, les plans incluent des voies de sortie d'urgence advenant qu'une évacuation soit nécessaire. Pour des raisons de sécurité, le personnel ne peut révéler les détails des plans d'évacuation ou l'emplacement des voies de sortie d'urgence. Enfin, il y a des chariots de secours d'urgence à de nombreux endroits le long des voies de l'O-Train pour transporter les personnes blessées ou handicapées.

4. Y aura-t-il des zones d'attente désignées pour les passagers qui doivent être interrogés avant de pouvoir partir?

Lorsque le témoignage d'un passager est pertinent pour une enquête ou un rapport d'incident, le personnel d'OC Transpo, comme les superviseurs ou les agents de sécurité spéciaux, ou tout autre membre du personnel d'intervention d'urgence, comme les policiers ou les pompiers, orienteront les passagers en conséquence. Au besoin, ces intervenants veilleront à ce que tout passager devant fournir un témoignage soit emmené dans une zone d'attente sécuritaire tels qu'une station ou un véhicule de transport en commun, jusqu'à ce qu'il puisse livrer son témoignage.

5. Des points d'embarquement de substitution sont-ils prévus pour les passagers en attente dans chaque direction?

OC Transpo travaille à l'élaboration de plans visant à offrir un service d'autobus de remplacement pour répondre aux situations d'urgence et aux autres perturbations du service de la Ligne de la Confédération de l'O-Train. Ces plans comprennent des arrêts d'autobus temporaires, qui seront indiqués à chaque station et utilisés en cas de fermeture de la station. Pendant une interruption de service, OC Transpo pourrait devoir modifier les plans en fonction des circonstances particulières, mais dans tous les cas, les arrêts temporaires seront situés le plus près possible des stations de l'O-Train. La clientèle sera informée de l'instauration de mesures temporaires par le biais de Twitter, de mises à jour sur le site Web, d'alertes par messagerie texte ou courriel et d'annonces dans les trains et les autobus. Il y aura dans les stations des annonces publiques, des messages diffusés sur les écrans d'information sur le transport en commun ainsi qu'une signalisation directionnelle temporaire qui aideront les clients à se diriger vers les arrêts d'autobus temporaires. De plus, du personnel sera déployé au besoin dans chaque station pour aider les usagers à se rendre aux arrêts d'autobus temporaires.

6. Où faudra-t-il que les policiers assurent la fluidité de la circulation routière?

Le Centre de contrôle des opérations de transport en commun (CCOTC) d'OC Transpo surveille les services d'autobus et de trains d'Ottawa en étroite collaboration avec le Service de police et le Service de la circulation afin d'assurer la gestion coordonnée et en temps réel du réseau de transport de la Ville. Parmi les stratégies de gestion de la circulation, mentionnons l'assistance policière aux intersections, les modifications de la synchronisation des feux de circulation, les changements de désignations de voies au moyen de panneaux à messages variables et les modifications temporaires du stationnement sur rue. Ces stratégies seront utilisées pour faciliter le service d'autobus

de remplacement en cas de perturbation du service, en tenant compte de l'heure, de la météo, du type de véhicules, de la fréquence de passages du service de transport en commun touché et des circonstances particulières de l'incident.

7. Y a-t-il une procédure mise en place pour mobiliser le personnel afin de pallier la hausse de la charge de travail (chauffeurs d'autobus, aide aux passagers sur le terrain, employés du Centre des communications, etc.)?

OC Transpo établit des procédures pour pallier les interruptions imprévues du service de la Ligne de la Confédération de l'O-Train afin que les ressources et le personnel appropriés y soient assignés. Le personnel requis en cas d'interruption imprévue du service dépend de plusieurs facteurs, dont l'heure et la fréquence des passages de l'O-Train, le nombre de stations touchées, la météo et la configuration de la circulation. Advenant une interruption imprévue du service sur la Ligne de la Confédération de l'O-Train, un service d'autobus de remplacement sera instauré au moyen des ressources disponibles, y compris des autobus supplémentaires et des chauffeurs remplaçants, pour aider les usagers à atteindre leur destination de façon sécuritaire et fiable. Par ailleurs, pour gérer une interruption imprévue de service, il se peut que des autobus assurant le service régulier dans d'autres secteurs du réseau soient temporairement assignés au service d'autobus de remplacement. Dans le cas où les ressources existantes seraient insuffisantes, du personnel additionnel sera sollicité pour combler les besoins. Il importe de souligner que bien que tout soit fait pour mobiliser du personnel et des ressources afin de répondre aux besoins et de limiter les répercussions pour nos usagers en cas de fermeture non planifiée d'une station, des retards sont à prévoir jusqu'à la reprise des opérations normales.

8. Y a-t-il un plan de communication établi pour aviser les employeurs touchés, les passagers déjà en route et ceux qui comptent se déplacer dans les heures suivantes?

OC Transpo a établi des procédés de communication pour les situations d'urgence et les interruptions de service imprévues pour s'assurer que les usagers et les principaux services concernés soient avisés en temps opportun. OC Transpo aura recours à tous les réseaux de communication à sa disposition pour informer la clientèle de l'interruption de service et des autres options de transport, y compris le service ferroviaire alternatif et le service d'autobus de remplacement. Les usagers de l'O-Train seront avisés au moyen d'annonces publiques à bord des trains et sur les quais des stations, ainsi qu'à l'aide de messages diffusés sur les écrans d'information sur le transport en commun qui se trouvent sur les quais. En ce qui a trait au fonctionnement des autobus, des annonces seront diffusées à bord, les écrans d'information sur le

transport en commun seront mis à jour en conséquence et des employés du service à la clientèle et des superviseurs mobiles seront déployés pour venir en aide aux passagers des stations touchées. OC Transpo émettra des avis par message texte et par courriel ainsi que des mises à jour sur Twitter et sur son site Web pour informer les usagers. De plus, OC Transpo demandera au Service de l'information du public et des relations avec les médias de diffuser des gazouillis et des alertes pour faciliter l'acheminement de l'information aux résidents.

9. Dans quelle mesure l'organisation a-t-elle conçu ces plans d'urgence en collaboration avec les autres directions générales et services municipaux concernés, comme le Centre d'appels 3-1-1, le Service de police, les Services de la circulation et le personnel de préparation aux situations d'urgence?

Comme nous l'avons souligné plus haut, OC Transpo a travaillé très étroitement avec ses partenaires municipaux depuis la signature de l'entente relative à l'étape 1 du projet de la Ligne de la Confédération de l'O-Train en 2013 dans le but d'élaborer des plans d'intervention et d'atténuation en cas d'urgence et d'interruption imprévue du service de l'O-Train. Le personnel d'OC Transpo collabore continuellement avec les services de la Ville, dont le Service des incendies, le Service paramédical, le Service de police, les Services des routes et les Services de la circulation pour établir des plans et des procédés en vue de répondre aux situations d'urgence et aux interruptions de service imprévues. Par ailleurs, OC Transpo collabore avec les services municipaux, incluant le Service de l'information du public et des relations avec les médias et le Centre d'appels 3-1-1, pour transmettre l'information en temps opportun. OC Transpo, en étroite collaboration avec tous ses partenaires, continue de mettre à l'épreuve et de valider des plans et des procédés pour s'assurer d'être prêt pour la mise en service payante de la Ligne de la Confédération.

Standing Committees / Commission Inquiries:

Demande de renseignements des Comités permanents / Commission :

Response to be listed on the Transit Commission Agenda of April 18, 2018

La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion de la Commission du transport en commun prévue le 18 avril 2018