

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

**Subject: OC Transpo – Emergency Weather Situations**

**Objet : OC Transpo – Situations météorologiques d'urgence**

**Submitted at:** Transit Commission

**Présenté au:** Commission du transport en commun

**From/Exp.:**

**Date:** February 20, 2019

**File/Dossier :**

Councillor/Conseiller :  
G. Gower

**Date:** le 20 février 2019

TTC 02-19

**To/Destinataire:**

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

**Inquiry:**

What formal or informal policies and procedures does OC Transpo have in place to respond to emergency weather situations, for example: extreme cold, extreme heat or major snowfalls?

**Demande de renseignement:**

Quelles sont les politiques et procédures officielles ou officieuses mises en place par OC Transpo pour faire face aux situations météorologiques d'urgence, par exemple: froid extrême, chaleur extrême ou chutes de neige importantes?

**Response** (Date: 2019-Mar-08)

OC Transpo has a Severe Weather Plan and numerous procedures that are activated when extreme weather conditions are forecasted. Severe weather events are conditions that could involve rain, freezing rain, snow, ice, heavy fog, extreme heat, or severe winds with the potential to threaten the safety of customers and employees, and restrict or prevent normal service delivery. Severe weather can significantly impact road conditions and present several challenges for motorists and transit customers alike.

Prior to the commencement of each season, OC Transpo organizes proactive coordination meetings with our partners in Traffic Services and Road Services to plan for various scenarios and response strategies. During these coordination meetings, after action reports from the previous seasons are reviewed and mechanisms are put in place for an efficient and timely response to severe weather events. Operational support

vehicles and related equipment are all inspected and prepared for use. Resources are strategically planned for and priority locations for salting and snow clearing are determined. In collaboration with Traffic Services and Road Services, OC Transpo updates the pre-established emergency detour routes, which can be used to respond to severe weather, emergency incidents or special events.

The response is made possible through OC Transpo's dedicated team in the Transit Operations Control Centre (which operates 24/7) and on-street supervisors who actively monitor service. They make adjustments, where possible, to manage trip reliability, on-time performance, and minimize impacts to customers. They also ensure that resources, such as mobile service vehicles and tow trucks, are placed strategically throughout the transit network. Operations staff work closely with the Traffic Incident Management Group (TIMG) and the Customer Service Centre to provide information proactively through service alerts and on [octranspo.com](http://octranspo.com).

When faced with severe weather, OC Transpo implements its Severe Weather Plan, which calls for an increased level of awareness and the implementation of standard operating procedures, each of which outline a consistent method to planning for and responding to various weather events. The plan also provides a framework with several levels of activation (awareness, enhanced or activated) and depending on the severity of the conditions, the activation will determine which strategies are implemented.

OC Transpo may also activate its Service Command Centre (SCC) to effectively manage service during a weather event and provide a further level of coordination in implementing any required actions. When the SCC is activated, representatives from all services within OC Transpo meet and connect with numerous City partners, including Traffic Services, Road Services, Public Works, the Office of Emergency Management, and the Ottawa Police Service. These partnerships help keep our service moving and minimize impacts to our customers. OC Transpo provides support to our partners, particularly in emergency services, by providing shelter buses and assisting with transportation when required. Additionally, OC Transpo participates in the Traffic Incident Management Group (TIMG) and the City's Emergency Operations Centre (EOC) when they are activated.

To manage challenges caused by inclement weather and to mitigate these impacts, OC Transpo has a range of operational plans and procedures, some of which include:

- Increasing maintenance staffing levels prior to and throughout weather events;
- Inspecting all mobile support vehicles and related equipment (such as generators);
- Plugging-in buses that are stored outdoors and starting and warming buses before they leave the garage;
- Prioritizing salting and snow removal at strategic locations;
- Coordinating with Road Services to manage snow clearing operations at priority locations throughout the transit network;

- Securing additional resources, such as contracted tow trucks and on-street resources, as required, to assist with maintaining service levels and to keep the Transitway clear;
- Mitigating impacts from defects or immobilized buses;
- Re-allocating resources for potential air conditioning maintenance when extreme heat is forecasted, as the entire bus fleet is equipped with air conditioning;
- Increasing the frequency of railway inspections along the rail corridor;
- Deploying specialized rail borne snow clearing equipment and increasing contracted resources for current rail operations;
- Increasing operational staffing levels to monitor and address any issues that may impact service delivery;
- Prioritizing work and eliminating any non-essential work throughout the duration of a weather event;
- Participating in the Traffic Incident Management Group (TIMG) and the City's Emergency Operations Centre (EOC) to coordinate a timely response to emerging events;
- Enhancing communications with the staff in the Customer Service Centre to ensure accurate and up-to-date information is provided to customers prior, during, and following an event; and,
- Sending regular updates and alerts to customers on the effects of the weather event on our service.

In the event of any service delays or other transit related impacts, OC Transpo proactively communicates these impacts to our customers as they happen through various communications channels, including: [octranspo.com](http://octranspo.com), on Twitter [@OC\\_Transpo](https://twitter.com/OC_Transpo), [@OCTranspoLive](https://twitter.com/OCTranspoLive) and [@OCTranspoDirect](https://twitter.com/OCTranspoDirect), the OC Transpo iPhone app, and text alerts (both SMS and e-mail formats). OC Transpo also sends messages via these channels ahead of weather events, advising customers of potential delays and suggesting they plan ahead.

All of the processes described here for current operations have been enhanced and revised to also include the new O-Train service on Line 1.

**Réponse** (Date: le 8 mars 2019)

OC Transpo a un plan en cas de graves intempéries et de nombreuses procédures qui entrent en vigueur lorsque des conditions météorologiques extrêmes sont prévues. Les conditions météorologiques extrêmes sont des conditions qui peuvent inclure de la pluie, de la pluie verglaçante, de la neige, du verglas, un brouillard épais, une chaleur extrême ou des vents violents et qui peuvent menacer la sécurité des usagers et des employés et qui limitent ou qui nuisent à la prestation normale des services. Les conditions météorologiques extrêmes peuvent avoir une incidence importante sur l'état des routes et causer plusieurs difficultés pour les automobilistes et les usagers du transport en commun.

Avant le début de chaque saison, OC Transpo organise des réunions de coordination proactives avec ses partenaires des Services de la circulation et des Services des

routes afin d'établir divers scénarios et stratégies d'intervention. Au cours de ces réunions de coordination, les rapports d'événement des saisons précédentes sont examinés, et des mécanismes sont mis en place pour assurer une intervention efficace et rapide en cas de phénomènes météorologiques graves. Les véhicules de Soutien aux activités et l'équipement connexe sont tous inspectés et préparés. Les ressources sont planifiées de façon stratégique, et les emplacements où le salage et le déneigement sont prioritaires sont déterminés. En collaboration avec les Services de la circulation et les Services des routes, OC Transpo met à jour les trajets de déviation d'urgence, lesquels peuvent être utilisés en cas de conditions météorologiques extrêmes, d'incidents d'urgence ou de phénomènes particuliers.

L'intervention est dirigée par l'équipe d'OC Transpo affectée à cette tâche au Centre de contrôle des opérations de transport en commun (qui est ouvert 24 heures sur 24, sept jours sur sept) et par des superviseurs sur le terrain qui assurent un suivi actif du service. Ils apportent les correctifs, lorsque c'est possible, pour assurer la fiabilité des trajets, la ponctualité et limiter les répercussions sur les usagers. Ils s'assurent également que les ressources, comme des véhicules de service mobile et des dépanneuses, sont déployées de manière stratégique dans l'ensemble du réseau de transport en commun. Le personnel des opérations travaille en étroite collaboration avec le Groupe de gestion de la circulation en cas d'urgence (GGCU) et le Centre de service à la clientèle pour fournir de l'information de manière proactive par l'entremise d'alertes de service et d'avis publiés sur [octranspo.com](http://octranspo.com).

Lorsque les conditions météorologiques sont extrêmes, OC Transpo met en œuvre son plan en cas de graves intempéries, qui prévoit un renforcement des mesures de sensibilisation et la mise en œuvre de procédures opérationnelles standard, qui décrivent chacune une méthode uniforme pour planifier en prévision de divers phénomènes météorologiques et réagir en conséquence. Le plan fournit également un cadre doté de plusieurs niveaux d'activation (sensibilisation, amélioré ou activé); ainsi, selon la gravité des conditions, le niveau d'activation déterminera les stratégies mises en œuvre.

OC Transpo peut également activer son Centre de commandement des services (CCS) pour gérer efficacement le service au cours des phénomènes météorologiques et assurer un degré de coordination supplémentaire pour la mise en œuvre des interventions requises. Lorsque le CCS entre en jeu, des représentants de tous les services d'OC Transpo se réunissent et entrent en communication avec de nombreux partenaires de la Ville, notamment les Services de la circulation, les Services des routes, les Travaux publics, le Bureau de gestion des situations d'urgence et le Service de police d'Ottawa. Ces partenariats contribuent à maintenir notre service et à limiter les répercussions sur les usagers. OC Transpo fournit du soutien à ses partenaires, en particulier aux services d'urgence, en fournissant des autobus-refuges et en facilitant le transport au besoin. De plus, OC Transpo participe aux activités du Groupe de gestion de la circulation en cas d'urgence (GGCU) et du Centre des opérations d'urgence (COU) de la Ville lorsqu'ils entrent en scène.

Pour gérer les problèmes causés par les intempéries et en atténuer les répercussions, OC Transpo dispose d'un éventail de procédures et de plans opérationnels,

notamment:

- Augmenter le nombre d'employés d'entretien avant et pendant les phénomènes météorologiques;
- Inspecter tous les véhicules de soutien mobile et l'équipement connexe (comme des génératrices);
- Brancher les autobus stationnés à l'extérieur et les faire démarrer et se réchauffer avant qu'ils quittent le garage;
- Établir les priorités en matière de salage et de déneigement aux emplacements stratégiques;
- Coordonner, avec les Services des routes, la gestion des opérations de déneigement aux emplacements prioritaires du réseau de transport en commun;
- Obtenir des ressources supplémentaires, comme des dépanneuses sous contrat et des ressources sur le terrain, au besoin, pour maintenir le niveau de service et garder le Transitway dégagé;
- Atténuer les conséquences sur le service lorsque des autobus sont en panne ou immobilisés;
- Réaffecter des ressources pour l'entretien de la climatisation lorsque des chaleurs extrêmes sont prévues (l'ensemble du parc d'autobus est équipé de la climatisation);
- Augmenter la fréquence des inspections des rails dans le couloir ferroviaire;
- Déployer du matériel spécialisé de déneigement des voies ferrées et augmenter les ressources sous contrat pour assurer le maintien des opérations ferroviaires;
- Augmenter les effectifs opérationnels pour surveiller et résoudre les problèmes susceptibles d'avoir une incidence sur la prestation des services;
- Établir l'ordre de priorité des travaux et éliminer tout travail non essentiel pendant toute la durée d'un phénomène météorologique;
- Participer aux activités du Groupe de gestion de la circulation en cas d'urgence (GGCU) et du Centre des opérations d'urgence (COU) de la Ville afin de coordonner une intervention rapide en cas de phénomènes subits;
- Améliorer les communications avec le personnel du Centre de service à la clientèle afin de s'assurer que des informations précises et à jour sont fournies aux usagers avant, pendant et après le phénomène; et
- Envoyer régulièrement des mises à jour et des alertes aux usagers afin de les renseigner sur les effets de la météo sur le service.

Dans l'éventualité d'un retard de service ou d'autres répercussions touchant le transport en commun, OC Transpo informe ses usagers de l'état de la situation de façon proactive en ayant recours à divers moyens de communication, notamment [octranspo.com](http://octranspo.com), Twitter ([@OC\\_Transpo](https://twitter.com/OC_Transpo), [@OCTranspoLive](https://twitter.com/OCTranspoLive) et [@OCTranspoDirect](https://twitter.com/OCTranspoDirect)), l'application OC Transpo pour iPhone et les alertes textuelles (formats SMS et courriel). OC Transpo envoie également des messages sur ces plateformes avant que les phénomènes météorologiques surviennent afin d'informer les usagers des possibilités de retards et leur suggérer de planifier leurs déplacements.

Tous les processus décrits ici concernant les opérations en cours ont été améliorés et révisés afin d'inclure également le nouveau service de l'O-Train sur la Ligne 1.

## **Réponse**

*Response to be listed on the Transit Commission Agenda of March 20, 2019*

*La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion du Commission du transport en commun prévue le 20 mars 2019*