

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

Subject: Main branch lobby hours

Objet : Ouverture du hall d'entrée de la succursale Centrale

Submitted at: 11 February 2020 OPL
Board Meeting

Présenté à la: Réunion du C.A. du 11
février 2020

From/Exp.:

Date: February 11, 2020

File/Dossier :

Trustee / Administratrices,
Administrateurs:

Date: 11 février 2020

Riley Brockington (on
behalf of Councillor
Catherine McKenney,
Somerset, Ward 14/pour la
conseillère Catherine
McKenney, quartier 14)

To/Destinataire:

Anna Basile, Division Manager, Corporate Services / Directrice, Services
organisationnels

Catherine Seaman, Division Manager, Customer Experience / Directrice, Expérience
des clients

Donna Clark, Division Manager, Branch Operations / Directrice, Opération des
succursales

Inquiry:

In explaining the closure of the lobby doors at the Main Library branch between 6:00 a.m. and 9:30 a.m., staff cite the following: 'an increasing security risk public altercations, threats of violence against women, graffiti in lower washrooms, increased drug use, and urination in lower hallways have tripled over the past couple of years'.

1. Could staff please indicate when these serious security issues were brought to the attention of the Ward Councillor whose branch is included in the Main Library (prior to the email sent in October 2019 advising that a decision had been made to keep the doors locked)?
2. Could staff please indicate when these serious security issues were brought to the attention of the Library Board?
3. Could staff please provide exact dates and times and incidents that led to the decision to close the lobby doors between 6am and 9:30am?
4. Could staff please provide the detailed reports to Ottawa Police Services arising from the serious security issues cited above, especially with respect to threats of violence against women?
5. Could staff please provide copies of the detailed reports to Library management or any other organization arising from the serious security issues cited above, especially with respect to threats of violence against women?
6. Could staff please provide any written concerns that were brought to the attention of the Library management from patrons or others accessing the space in the hours between 6am and 9:30 a.m.?
7. Staff have provided a quote for the cost of hiring security guards at approximately 90k for the 3.5 hours per day. Please explain where how this quote was determined?

Demande de renseignement:

Voici les raisons avancées par le personnel pour justifier la fermeture du hall d'entrée de la succursale Centrale entre 6 h et 9 h 30 : « une augmentation des altercations présentant un risque pour la sécurité du public, des menaces de violence contre des femmes, des graffitis dans les toilettes de l'étage inférieur, une hausse de la consommation de drogues, la multiplication par trois du nombre de cas de personnes urinant contre les murs de l'étage inférieur au cours des dernières années ».

1. Le personnel pourrait-il indiquer quand ces graves problèmes de sécurité ont été portés à l'attention du conseiller du quartier où se trouve la succursale Centrale (avant l'envoi en octobre 2019 du courriel l'avisant de la fermeture des portes)?
2. Le personnel pourrait-il indiquer quand ces graves problèmes de sécurité ont été portés à l'attention du conseil d'administration de la Bibliothèque?
3. Le personnel pourrait-il décrire les événements précis (y compris les dates et les heures) qui l'ont conduit à décider de fermer le hall d'entrée entre 6 h et 9 h 30?
4. Le personnel pourrait-il fournir les rapports détaillés présentés au Service de police d'Ottawa concernant les graves problèmes de sécurité susmentionnés, en particulier les menaces de violence contre des femmes?

5. Le personnel pourrait-il fournir des copies des rapports détaillés présentés à la direction de la Bibliothèque ou à toute autre organisation concernant les graves problèmes de sécurité susmentionnés, en particulier les menaces de violence contre des femmes?
6. Le personnel pourrait-il fournir toute doléance écrite portée à l'attention de la direction de la Bibliothèque de la part de clients ou d'autres personnes se rendant dans le hall entre 6 h et 9 h 30?
7. Le personnel a présenté une estimation du coût de recrutement d'agents de sécurité d'environ 90 000 \$ pour 3,5 heures par jour. Veuillez expliquer comment cette estimation a été réalisée.

Response (Date: 2020-Sep-02)

Note that as per the Draft minutes from the February 11, 2020 meeting, there was an additional direction to staff: "In addition to inquiry details above, the response should include relevant communications with the Ward Councillor on this matter prior to October 2019 and other relevant information to ensure a fulsome response to the inquiry at staff's discretion."

OPL is responsible for providing and maintaining a safe and secure space for customers, employees, and visitors to the Main branch; safety and security is an operational matter. Until 2018, this facility was owned by OPL and the City of Ottawa (City) in a P3 partnership with the adjacent tower. Historically, doors were opened by the City's Recreation, Culture, and Facilities Services department (RCFS) staff around 6am, for ease of access to the parking garage elevator in the Main branch. The branch, however, does not open until 10am, and the lobby and lower level were not monitored. In June 2018, the Main branch was sold and OPL became a tenant within the building. Facilities-related operations of the Main branch are conducted in collaboration with the new owner, Slate Properties, as well as another tenant, and the City (RCFS). Consultation with these partners supported the change to the times that the hallway and basement area of the Main branch was open to the public in November 2019. These changes were based on a range of data regarding safety and security from sources that are being continually updated. In alignment with City practices, OPL takes an incremental approach to safety and security at all facilities.

According to the Delegation of Authority Board Policy (002 – OPLB Delegation of Authority, "the DOA"), the OPL Board uses a policy or strategic model of governance that focuses most of the attention of the Trustees on setting strategic direction and objectives, making decisions on major projects, and monitoring performance. In keeping with section 15 of the *Public Libraries Act, RSO 1990, c.P.44* ("the Act"), the Chief Executive Officer (CEO) shall have general supervision over, and direction of, the

operations of the public library and its staff. Any decisions that impact the DOA are brought forward to the Board via reports, and through the budget process.

The OPL Board February 11, 2020 Minutes indicate a response to this inquiry will be provided at a later date, as per Board Policy 006 – OPL Trustee Inquiries, whereby *the CEO shall either:*

- *Provide a response immediately;*
- *Request a member of staff to provide a response immediately; or,*
- *Provide a response at a later date, requesting a specified timeline to research the inquiry question explaining the amount of resources, etc. required to make a full response.*
- *If the CEO cannot respond immediately to an inquiry during a meeting, the minutes shall reflect that a response will provided to the Board at a later date. The Recording Secretary shall maintain a log of outstanding Informal Inquiries and list the response on the next Meeting Agenda under Communications.*

The complexity of the inquiry, and the numerous data elements (including from OPL's partners) required to respond have taken staff considerable time to assemble this information. Further delays can be attributed to the emergency requirements due to COVID-19.

For clarity, the questions are repeated below.

1. **Could staff please indicate when these serious security issues were brought to the attention of the Ward Councillor whose branch is included in the Main Library (prior to the email sent in October 2019 advising that a decision had been made to keep the doors locked)?**

Security issues at the Main branch were first made public when the budget was tabled with the OPL Board and then Council on February 5 and February 6 respectively. This budget included a request to increase the funding for guards at the Main branch by \$85K for a total of \$190K. The budget was subsequently approved in March 2019 at both the Board and City Council.

On October 16, 2019, a scheduled meeting regarding the Main lobby between OPL, Councillor McKenney and the City's Housing Services did not take place although OPL was still able to speak with the City's Housing Services by phone that day.

On October 17, 2019, OPL emailed Councillor McKenney "seeking to connect regarding some challenges we are experiencing at the Main branch. Would like to update you regarding challenges and next steps."

On October 21, 2019, OPL followed up with Councillor McKenney's office regarding the possibility of meeting to update the Councillor.

On Tuesday, October 29, 2019, Division Managers Anna Basile and Donna Clark met with staff in Councillor McKenney's office. Later the same day, Donna Clark emailed the Councillor's office (and cc'd the Councillor) indicating "As discussed, the plan is for OPL on November 25th to keep the lobby doors locked until 9:30 AM, when our current Security Guards begin their regular shift. Currently, the lobby doors unlock at 6:00 AM, which is unsupervised and an increasing security risk. Should you or the Councillor wish to discuss further, I would be happy to address any concerns." Ms. Clark also provided information about the types of incidents and indicated that OPL staff and security guards will be communicating the changes to regular visitors and offering alternative locations for resources and services to them.

2. Could staff please indicate when these serious security issues were brought to the attention of the Library Board?

As above, the OPL Board was made aware of security issues at the Main branch during the 2019 budget process. Additional relevant Board reports include:

- a. June 9, 2015: Central Library Development report, Document 2 – OPL Main Library Facility Business Case
- b. January 12, 2016: Central Library Development Project: Public Opinion Research Document 3 Focus Group Outreach to Stakeholders
- c. February 5, 2019: 2019 Draft Operating and Capital Budget Estimates and Three-Year Capital Forecast
- d. March 4, 2019 Board meeting minutes
- e. April 9, 2019 Board meeting minutes

3. Could staff please provide exact dates and times and incidents that led to the decision to close the lobby doors between 6am and 9:30am?

Dates of relevant incidents:

- a. October 2, 2018
- b. Winter 2018 (date unavailable)
- c. December 27, 2018
- d. September 7, 2019
- e. September 21, 2019
- f. November 8, 2019
- g. December 13, 2019

These incidents included unauthorised access to the basement after hours,

vandalism, acts of violence while intoxicated, urination, graffiti threatening women, and several incidents in which individuals were sleeping on or beside the radiators (a danger to the individual and the hot water system). Incidents occurred both prior to and after the Library opened; in some cases, the time of the incident was not indicated.

As OPL staff are not on-site between 6:00 and 9:30 A.M., incident reports are not generally completed for all incidents that occur during this time. In Some cases, incidents were reported verbally to OPL staff or security guards by RCFS employees. OPL has confirmed that RCFS does not keep a written log of incidents they deal with during these hours, and that, given the nature of their work, RCFS employees are not always in the lobby or basement level during the hours in question. In deciding on the closure of the lobby and basement areas, Library staff also considered incidents at the Main branch during opening hours, particularly those relating to the lobby and basement areas. Incidents at the Main branch include aggressive behaviour, altercations, assault, noise disturbances, customers possessing, consuming or under the influence of illegal substances, threats of violence, harassment, and damage to IT assets or property.

4. Could staff please provide the detailed reports to Ottawa Police Services arising from the serious security issues cited above, especially with respect to threats of violence against women?

As per OPL Procedure, "Public Incident Report Procedure PUB-007 PRO", employees must immediately respond to any incident, report it, and ensure 911 is called in emergency situations. When staff contact the police regarding a public incident, information is provided verbally. The following incidents relate to the request. Incidents that were not reported by OPL include those which occurred before OPL staff were on site.

- a. Customers sleeping in the auditorium overnight and tripping the alarm
OPL incident report completed: No
OPS contacted: No
- b. Customer sleeping in lobby with dog
OPL incident report completed: No
OPS contacted: No
- c. Customer broke window while intoxicated
OPL incident report completed: Yes
OPS contacted: No
- d. Customer urinating in lobby
OPL incident report completed: Yes
OPS contacted: No

- e. Graffiti threatening women in washroom
OPL incident report completed: Yes
OPS contacted: Yes
- f. Customer found sleeping on radiator (hot water heater)
OPL incident report completed: Yes
OPS contacted: No
- g. Customers sitting on radiators
OPL incident report completed: Yes
OPS contacted: No

5. Could staff please provide copies of the detailed reports to Library management or any other organization arising from the serious security issues cited above, especially with respect to threats of violence against women?

Reports to the Library's Senior Management Team (LSMT):

- a. July 2019: OPL Safety and Security overview of incidents and Threat and Risk Analysis at all locations
- b. September 2019: Security at Main branch report regarding employee safety as raised at the Union Management Consultation Committee on behalf of bargaining unit members from the Main branch
- c. October 2019: Improving Lobby Security at the Main Branch Report

Staff did not provide any other written reports to other organisations.

6. Could staff please provide any written concerns that were brought to the attention of the Library management from patrons or others accessing the space in the hours between 6am and 9:30 a.m.?

Many concerns brought to OPL's attention from individuals accessing the Main branch space between 6:00 and 9:30 A.M. were verbal, not written. Verbal concerns were raised by members of the public, employees working for the other tenant in the facility, City RCFS staff, and security guards for the adjacent tower (191 Laurier Ave.). A written concern was brought to the attention of Library management in a memo to the Library Senior Management Team entitled "Improving Lobby Security at the Main Branch" on October 22, 2019. Emails received by individual employees, "comment cards" filled out by customers at a branch, and calls to InfoService are not tracked centrally; it would take a great deal of staff time to confirm whether additional written concerns were received.

7. Staff have provided a quote for the cost of hiring security guards at approximately 90k for the 3.5 hours per day. Please explain where how this

quote was determined?

The quote was based on the following: 28.5 additional Hours per week x 2 guards x \$29.66/hr. x 50 weeks = \$84,531/yr. (not including tax).

In keeping with the direction to staff in the minutes from the February 11, 2020 OPLB meeting, indicating that this response should include other relevant information to ensure a fulsome response to the inquiry at staff's discretion," the following is additional relevant information:

8. In April 2013, Ottawa Police Services completed a CPTED (Crime Prevention Through Environmental Design) report of the Main Library, which provided recommendations to improve security of the building for employees and library customers. The report acknowledged "the overall design of the OPL building comprises several secluded corners and spaces where illegitimate users can potentially pose a safety concern to library patrons." Recommendations included that the "basement level washrooms be locked at times where no events are taking place in the auditorium."
9. Subsequent to the CPTED report, \$90,000 was invested in the modernization of the Main branch in 2014, and \$825,000 from previous authorities and through budget transfers was also dedicated towards risk mitigation, which includes safety and security considerations (as indicated in OPLB-2014-0045 "Policy A.22 Safety and Security Practices," dated April 14, 2014).
10. The lease agreement between OPL and the landlord for the Main branch facility indicates that OPL is responsible for security and maintenance of the spaces at 120 Metcalfe, including the lobby and lower areas. Recognizing the interconnectedness of the Main branch and the adjacent tower, OPL takes decisions that considers impacts on other occupants co-located in the space.
11. Staff considered different options, including the addition of security guards during the unmonitored hours. Staff decided that this cost (as noted above) did not align with OPL's mandate of providing public library services.
12. Prior to the change in lobby hours, OPL spoke with the City's Housing Services (as noted above, at Councillor McKenney's suggestion) to share concerns about the unlocked and unmonitored space, in terms of ensuring the security of OPL property and assets, and the safety of those within the unsupervised space prior to opening of the branch. It was the understanding of OPL staff that Housing Services staff respected OPL's decision under the circumstances and

acknowledged all the positive work OPL has been doing to support the vulnerable population in Ottawa.

13. On November 01, 2019, Councillor McKenney replied “My apologies for not being at the meeting. I was called away on an emergency. Unfortunately I do not support this change. People using this space are often homeless. This is their only respite from the cold and other elements. Please consider another alternative that puts these vulnerable women and men first.”
14. On February 11, 2020, Councillor McKenney emailed OPL’s Communications team asking for a copy of the OPL statement “made to media (specifically 1310 Wednesday February 5, 2020) regarding the security concerns at the Main Library lobby.” OPL confirmed there were no written statements provided to the media, and that staff conducted media interviews only.
15. Also prior to the change in lobby hours, RCFS and OPL staff communicated with the 10-15 individuals who regularly used the lobby before opening hours to guide them to other spaces and programs in the community that are available in the early morning.
16. All branches of OPL, including the Main branch, welcome all members of the community, including vulnerable members of the community, during opening hours. At the Main branch, the community has access to a welcoming space, and library employees, for 56 hours per week. OPL’s well-trained, knowledgeable, and supportive employees know the regular customers of the branch and, in some situations, spend a great deal of time trying to assist the more vulnerable. For example, two employees provided invaluable assistance recently to a customer experiencing challenges with substance abuse and who was having difficulty using a public space. The employees spoke with him and set him up with a Chromebook and referrals to other community resources. This is just one case; there are many others.
17. OPL employees at the Main branch, and other downtown branches, have strong ongoing relationships with many community organisations serving vulnerable residents, including the Salvation Army, the Mission, and the Centretown Community Health Centre. These partnerships include an ongoing dialogue about how best to serve vulnerable residents, including discussing any changes to Library services; Main branch employees developed a pilot with Centretown Community Health Services (currently suspended during the public health

emergency) whereby a support worker operates from the branch once a week. OPL also works with City departments on various initiatives, including recently participating in the City's consultation on downtown core programming. Finally, library staff attended the Alliance to End Homelessness event in February 2020 and look forward to developing this relationship. OPL is happy to continue to engage with our existing partners, as well as develop relationships with new partners. Moreover, OPL is willing to explore ideas regarding how OPL staff could work with the Councillor to serve vulnerable populations at the Main branch.

Réponse (Date: le 2 septembre 2020)

Prendre note que selon le procès-verbal provisoire de la réunion du 11 février 2020, il y a une autre directive à l'intention du personnel : « Outre ce qui précède, la réponse devrait comprendre les échanges pertinents avec la conseillère ou le conseiller de quartier sur le sujet avant octobre 2019, ainsi que toute autre information pertinente pour s'assurer de livrer une réponse complète, à la discrétion du personnel. »

La BPO se doit d'offrir un espace sûr et sécuritaire aux clients, aux employés et aux visiteurs de la succursale Centrale; il s'agit d'une responsabilité opérationnelle. Jusqu'en 2018, cette édifice appartenait à la BPO et à la Ville d'Ottawa (« la Ville ») dans le cadre d'un partenariat P3 avec la tour adjacente. Historiquement, les portes du hall d'entrée de la succursale Centrale étaient ouvertes par le personnel de la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations (DGLCI) vers 6 h pour faciliter l'accès à l'ascenseur du garage de stationnement. Toutefois, la succursale ouvrant seulement à 10 h, le hall d'entrée et l'étage inférieur n'étaient pas surveillés. En juin 2018, la succursale Centrale a été vendue, et la BPO est devenue locataire du bâtiment. Les opérations liées aux installations de la succursale principale sont menées en collaboration avec le nouveau propriétaire, Slate, ainsi qu'avec une autre locataire et le personnel de la Ville (DGLCI). Les consultations avec ces partenaires ont soutenu le changement en novembre 2019 des heures d'ouverture au public du hall et du sous-sol de la succursale Centrale. Ces changements se basent sur un éventail de données concernant la sûreté et la sécurité provenant de sources mises à jour continuellement. Dans le respect des pratiques de la Ville, la BPO adopte une approche progressive de sûreté et de sécurité dans toutes ses installations.

Il est également important de noter que, conformément à la politique du Conseil de délégation de pouvoirs (002 – Delegation of Authority, «le DOA»), le Conseil de la BPO a décidé d'utiliser une politique ou un modèle stratégique de gouvernance qui concentre la majeure partie de l'attention des administrateurs sur l'établissement de l'orientation stratégique et des objectifs, la prise de décisions sur les grands projets et le

suivi du rendement. Conformément à l'article 15 de la *Loi sur les bibliothèques publiques, LRO 1990*, chap. P.44 («*la Loi*»), la Directrice générale doit superviser et diriger les activités de la bibliothèque publique et de son personnel. Toutes les décisions qui ont une incidence sur le DOA sont présentées au Conseil par le biais de rapports et par le biais du processus budgétaire.

Depuis la réception de cette demande de renseignements, on a mentionné lors d'un forum public qu'aucune réponse n'a été donnée. Le procès-verbal de la réunion du C.A. de la BPO du 11 février 2020 indique qu'une réponse à cette demande sera fournie ultérieurement. Conformément à la politique du C.A. 006 sur les demandes des administrateurs de la BPO, par lequel *la direction générale doit soit :*

- *répondre immédiatement;*
- *demander à un membre du personnel de répondre immédiatement;*
- *donner une réponse à une date ultérieure, demander une échéance précise pour trouver les réponses à la question et expliquer entre autres la quantité de ressources nécessaires pour ce faire.*
- *Si la direction générale ne peut pas répondre immédiatement à une demande de renseignements lors d'une réunion, il doit être indiqué au procès-verbal que la réponse sera transmise au C.A. à une date ultérieure. Le secrétaire de séance doit tenir un registre recensant toute demande de renseignements informelle en suspens et ajouter la réponse à cette demande à l'ordre du jour de la prochaine réunion, dans la section Communications.*

Étant donné la complexité de la demande et le grand nombre de données à fournir (y compris de la part des partenaires de la BPO), il a fallu un temps considérable au personnel pour rassembler toute l'information, sans compter les urgences liées à la COVID-19.

Pour plus de clarté, les questions sont répétées ci-dessous.

1. Le personnel pourrait-il indiquer quand ces graves problèmes de sécurité ont été portés à l'attention du conseiller du quartier où se trouve la succursale Centrale (avant l'envoi en octobre 2019 du courriel l'avisant de la fermeture des portes)?

Les problèmes de sécurité à la succursale principale ont été rendus publics pour la première fois lorsque le budget a été déposé auprès C.A., puis du Conseil municipal, les 5 et 6 février respectivement. Ce budget comprenait une demande de 85 000 \$ supplémentaires pour les agents de sécurité à la succursale Centrale, pour un total de 190 000 \$. Le budget a ensuite été approuvé en mars 2019 par le C.A. et le Conseil municipal.

Le 16 octobre 2019, une réunion à propos du hall d'entrée de la succursale

Centrale prévue entre la BPO, le conseiller McKenney et le Service du logement de la Ville n'a pas eu lieu bien que la BPO ait encore pu parler avec les Services de logement de la Ville par téléphone ce jour-là.

Le 17 octobre 2019, la BPO a envoyé un courriel à la conseillère McKenney afin de « discuter de certains problèmes auxquels nous faisons face à la succursale Centrale. Nous aimerons vous tenir au courant de ces problèmes et de la suite des choses. »

Le 21 octobre 2019, la BPO a fait un suivi auprès du bureau du conseillère McKenney concernant la possibilité de rencontrer la conseillère.

Le mardi 29 octobre 2019, les directrices Anna Basile et Donna Clark ont rencontré un employé du bureau du conseillère McKenney. Plus tard ce même jour, Donna Clark a envoyé ce courriel au bureau du conseillère (avec la conseillère McKenney en copie conforme) : « Comme nous en avons discuté, le plan est le suivant : à partir du 25 novembre, la BPO gardera les portes du hall d'entrée verrouillées jusqu'à 9 h 30, heure où nos agents de sécurité actuels commencent leur quart de travail. Actuellement, les portes du hall sont déverrouillées à 6 h, sans surveillance, ce qui augmente les risques liés à la sécurité. Si vous ou la conseillère souhaitez discuter davantage de ce dossier, je serais heureuse de répondre à vos questions. » Mme Clark a également fourni des informations sur les types d'incidents et a indiqué que le personnel de la BPO et les agents de sécurité communiqueront les changements aux visiteurs réguliers et leur proposeront d'autres emplacements pour les ressources et les services.

2. Le personnel pourrait-il indiquer quand ces graves problèmes de sécurité ont été portés à l'attention du conseil d'administration de la Bibliothèque?

Le C.A. de la Bibliothèque a été mis au courant des problèmes de sécurité à la succursale Centrale lors du processus de préparation du budget 2019. Voici d'autres rapports pertinents présentés au C.A. :

- a) Document 2 du rapport sur la construction de la Bibliothèque centrale – Analyse de rentabilité de la Bibliothèque centrale de la BPO (9 juin 2015)
- b) Projet de construction de la Bibliothèque centrale – Groupe de discussion avec les intervenants (document de recherche 3 sur l'opinion publique) (12 janvier 2016)
- c) Estimations budgétaires provisoires de fonctionnement et d'immobilisation de 2019 et prévisions d'immobilisation sur trois ans (5 février 2019)
- d) Procès-verbal C.A. du 4 mars 2019

e) Procès-verbal C.A. du 9 avril 2019

3. Le personnel pourrait-il décrire les événements précis (y compris les dates et les heures) qui l'ont conduit à décider de fermer le hall d'entrée entre 6 h et 9 h 30?

Date des incidents pertinents :

- a) 2 octobre 2018
- b) Hiver 2018 (date non disponible)
- c) 27 décembre 2018
- d) 7 septembre 2019
- e) 21 septembre 2019
- f) 8 novembre 2019
- g) 13 décembre 2019

Voici les incidents recensés : accès non autorisé au sous-sol en dehors des heures d'ouverture, vandalisme, actes de violence en état d'ébriété, personnes urinant sur les lieux, graffitis visant et menaçant les femmes et siestes sur des radiateurs et près d'eux (danger pour la personne et pour le système d'alimentation en eau chaude). Ces incidents se sont produits avant et après l'ouverture de la bibliothèque; dans certains cas, l'heure de l'incident n'a pas été indiquée.

Puisque le personnel de la BPO n'est pas présent sur les lieux entre 6 h et 9 h 30, rapports d'incidents ne sont produit pas pour tous les incidents qui se produisent pendant cette période. Dans certains cas, les incidents ont été signalés verbalement au personnel et aux agents de sécurité par les employés de la DGLCI. La BPO a confirmé que la DGLCI ne garde pas de registre écrit des incidents gérés pendant cette période, et que les employés de la DGLCI, étant donné la nature de leur travail, ne sont pas toujours présents au niveau du hall ou du sous-sol pendant ces heures. En ce qui concerne la fermeture du hall d'entrée et du sous-sol : le personnel de la Bibliothèque a aussi tenu compte des incidents qui ont eu lieu à la succursale Centrale pendant les heures d'ouverture, surtout dans le hall et le sous-sol. Les incidents à la succursale Centrale comprennent un comportement agressif, des altercations, des voies de fait, des nuisances sonores, des clients possédant, consommant, ou sous l'influence de substances illégales, des menaces de violence, du harcèlement et des dommages à la propriété.

4. Le personnel pourrait-il fournir les rapports détaillés présentés au Service de police d'Ottawa concernant les graves problèmes de sécurité susmentionnés, en particulier les menaces de violence contre des

femmes?

Conformément à la procédure de la BPO, «Public Incident Report Procedure PUB-007 PRO», les employés doivent immédiatement répondre à tout incident, compléter un rapport d'incident, et s'assurer que le 911 est appelé dans les situations d'urgence. Lorsque le personnel contacte la police au sujet d'un incident public, il fournit des informations verbales au SPO. Les incidents suivants concernent la demande. Les incidents qui n'ont pas été signalés par la BPO comprennent ceux qui se sont produits avant que le personnel de la BPO ne soit sur place.

- a. Clients dormant dans l'auditorium pendant la nuit et déclenchant l'alarme
Rapport d'incident de la BPO terminé: Non
OPS contacté: Non
- b. Client dormant dans le hall avec chien
Rapport d'incident de la BPO terminé: Non
OPS contacté: Non
- c. Le client a cassé la fenêtre alors qu'il était ivre
Rapport d'incident de la BPO terminé: Oui
OPS contacté: Non
- d. Client urinant dans le hall
Rapport d'incident de la BPO terminé: Oui
OPS contacté: Non
- e. Graffiti menaçant les femmes dans les toilettes
Rapport d'incident de la BPO terminé: Oui
OPS contacté: Oui
- f. Un client a dormi sur un radiateur (chauffe-eau)
Rapport d'incident de la BPO terminé: Oui
OPS contacté: Non
- g. Clients assis sur des radiateurs
Rapport d'incident de la BPO terminé: Oui
OPS contacté: Non

5. Le personnel pourrait-il fournir des copies des rapports détaillés présentés à la direction de la Bibliothèque ou à toute autre organisation concernant les graves problèmes de sécurité susmentionnés, en particulier les menaces de violence contre des femmes?

Rapports à l'intention de l'équipe de haute gestion de la BPO (« the Library's Senior Management Team (LSMT) »):

- a. Résumé des incidents liés à la santé et la sécurité et analyse des menaces et des risques dans toutes les installations de la BPO

(juillet 2019)

- b. Rapport sur la sécurité du personnel de la succursale Centrale suite aux préoccupations soulevées par le Comité de consultation syndicale-patronale au nom des employés de la BPO (septembre 2019)
- c. Rapport sur l'amélioration de la sécurité dans le hall d'entrée de la succursale Centrale (octobre 2019)

Le personnel n'a pas soumis de rapports écrits à d'autres organisations.

6. Le personnel pourrait-il fournir toute doléance écrite portée à l'attention de la direction de la Bibliothèque de la part de clients ou d'autres personnes se rendant dans le hall entre 6 h et 9 h 30?

Bon nombre des préoccupations signalées à la BPO par les personnes accédant aux locaux de la succursale Centrale entre 6 h et 9 h 30 l'ont été de façon verbale, et non écrite. Se sont exprimés verbalement des membres du public, des employés travaillant pour l'autre locataire dans l'édifice, de la DGLCI, et des agents de sécurité du tour adjacente (191, avenue Laurier). Une demande écrite pour l'amélioration de la sécurité dans le hall d'entrée de la succursale Centrale est parvenue à la direction de la Bibliothèque le 22 octobre 2019, en forme d'une note à l'équipe de direction (Library Senior Management Team). Les courriels reçus par les employés, des cartes de commentaires remplies par les clients dans les succursales ou des appels à InfoService ne sont pas suivi par un système de suivi ou d'étiquetage; il faudrait un temps considérable au personnel pour confirmer la réception d'autres plaintes par écrit.

7. Le personnel a présenté une estimation du coût de recrutement d'agents de sécurité d'environ 90 000 \$ pour 3,5 heures par jour. Veuillez expliquer comment cette estimation a été réalisée.

L'estimation était calculée comme suit : 28,5 heures de travail de plus par semaine x 2 agents x 29,66 \$/h x 50 semaines = 84 531 \$/année (impôts exclus).

La directive au personnel consignée dans le procès-verbal de la réunion du C.A. de la BPO du 11 février 2020 indiquait que la réponse à la demande de renseignements devrait comprendre tout autre renseignement pertinent pour que la réponse soit complète, à la discrétion du personnel. Voici donc des renseignements complémentaires :

- 8. En avril 2013, le Service de police d'Ottawa a rédigé un rapport sur la prévention du crime par l'aménagement du milieu (PCAM) pour la succursale Centrale, dans lequel figuraient des recommandations visant l'amélioration de la sécurité dans le bâtiment pour les employés et les clients de la Bibliothèque. Signalant que « la

conception générale du bâtiment de la BPO comprend quelques recoins où des malfaiteurs pourraient menacer la sécurité des clients de la bibliothèque », le rapport recommandait entre autres « que les toilettes du sous-sol soient verrouillées quand il n'y a pas d'activités en cours dans l'auditorium ».

9. Pour donner suite au rapport sur la PCAM, 90 000 \$ ont été investis dans la modernisation de la succursale Centrale en 2014, et 825 000 \$ obtenus d'autorités antérieures et par transferts de budgets ont été alloués à l'atténuation des risques, notamment en ce qui concerne la sûreté et la sécurité (conformément au rapport « Politique A.22 Pratiques de sûreté et de sécurité » [OPLB-2014-0045] du 14 avril 2014).
10. Le contrat de location entre la BPO et le propriétaire de la succursale Centrale stipule que la BPO est responsable de la sécurité et de l'entretien des espaces au 120 Metcalfe, y compris le hall et les étages inférieures. Reconnaisant l'interdépendance de la succursale Centrale et de la tour adjacente, la BPO prend des décisions qui tiennent compte des impacts sur les autres occupants colocalisés dans l'espace.
11. Le personnel a envisagé différentes options, notamment l'ajout d'agents de sécurité hors des heures d'ouverture. Le personnel a décidé que ces coûts (comme indiqué ci-dessus) ne cadraient pas avec le mandat de la BPO, qui est d'offrir des services de bibliothèque publics.
12. Avant de changer les heures d'ouverture du hall d'entrée, la BPO a discuté avec les services de logement de la Ville (à la suggestion de la conseillère McKenney, comme il a été mentionné plus haut) de ses inquiétudes par rapport d'assurer la sécurité des biens et des actifs de la BPO, et la sécurité de des personnes se trouvant dans les endroits déverrouillés et sans surveillance avant l'ouverture de la succursale. Selon le personnel de la BPO, le personnel des Services de logement ont respecté la décision de la BPO au vu des circonstances et a reconnu tout le soutien que la BPO offrent pour les personnes vulnérables à Ottawa.
13. Le 1er novembre 2019, la conseillère McKenney a répondu ce qui suit : « Toutes mes excuses de ne pas avoir participé à la réunion; j'ai reçu un appel pour une urgence. Malheureusement, je ne suis pas en faveur de ce changement. Les personnes qui visitent cet espace sont souvent sans abri; il s'agit de leur seul répit du froid et des éléments. Merci de penser à une autre solution qui ferait

passer en premier les femmes et les hommes en situation de vulnérabilité. »

14. Le 11 février 2020, la conseillère McKenney a écrit à l'équipe des Communications de la BPO pour obtenir une copie de la « déclaration aux médias (plus spécialement celle faite à 1310 News le mercredi 5 février 2020) concernant les problèmes de sécurité dans le hall d'entrée de la succursale Centrale. » La BPO a confirmé qu'aucune déclaration écrite n'a été envoyée; seules des entrevues ont été accordées par le personnel.
15. Toujours avant le changement des heures d'ouverture, le personnel de la DGLCI et de la BPO a communiqué avec les 10 à 15 personnes qui visitent régulièrement le hall avant les heures d'ouverture vers d'autres endroits ou programmes accessibles tôt le matin.
16. Les succursales de la BPO, dont la succursale Centrale, accueillent tous les membres de la population, y compris les personnes vulnérables, durant ses heures d'ouverture. À la succursale Centrale, la population a accès à un espace accueillant ainsi qu'au personnel de la bibliothèque, et ce, 56 heures par semaine. Le personnel bien formé, compétent et bienveillant de la BPO connaît les habitués et, dans certains cas, passe beaucoup de temps à aider les personnes vulnérables. Prenons un exemple récent où deux employés ont offert une aide précieuse à un client qui éprouver des difficultés avec la toxicomanie et qui avait de la difficulté à utiliser l'espace public. Les employés ont discuté avec lui et ont même pu lui procurer un Chromebook et lui présenter d'autres ressources communautaires. Et ce n'est là qu'un seul cas parmi bien d'autres.
17. Les employés de la succursale Centrale et des autres succursales du centre-ville entretiennent des relations solides avec beaucoup d'organismes communautaires qui œuvrent auprès des personnes vulnérables, comme l'Armée du Salut, La Mission et le Centre de santé communautaire du Centre-ville. Ces partenariats viennent avec un dialogue permanent sur le meilleur moyen de servir les résidents vulnérables, notamment en ce qui concerne les éventuels changements aux services de bibliothèque. Les employés de la succursale Centrale ont récemment mis sur pied un projet pilote en collaboration avec le Centre de santé communautaire du Centre-ville (suspendu présentement pendant l'urgence de santé publique), dans le cadre duquel un travailleur de soutien visite la succursale une fois par semaine. La BPO travaille aussi avec les directions générales de la Ville sur plusieurs initiatives; par exemple, elle a récemment participé à la consultation de la Ville sur les programmes offerts au

centre-ville. Enfin, le personnel de bibliothèque a participé à l'événement de l'Alliance pour mettre fin à l'itinérance en février dernier et a bien hâte de développer cette relation. La BPO est heureuse de poursuivre ses engagements avec ses partenaires et de développer ses nouveaux partenariats. Qui plus est, elle est aussi ouverte à l'idée d'explorer de nouvelles idées de collaboration entre le personnel et la conseillère pour servir les personnes en situation de vulnérabilité à la succursale Centrale de la BPO.

Board Inquiries / Demande de renseignements du CA :

Response to be listed on the Ottawa Public Library Board Agenda of September 8, 2020

La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion du Conseil d'administration de la librairie publique d'Ottawa prévue le 8 septembre 2020