

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

Subject: Emergency Intercom Button - Confederation Line Train

Objet : Bouton d'interphone d'urgence – Ligne de la Confédération de l'O-Train

Submitted at: City Council

Présenté au: Conseil municipal

From/Exp.: **Date:** December 14, 2022 **File/Dossier :**

Councillor/Conseiller(e) : **Date:** le 14 décembre 2022 **OCC 22-12**

M. King

To/Destinataire: General Manager, Transit Services Department

Directrice générale, Direction générale des services de transport en commun

Inquiry:

On Thursday, Dec. 8, police responded to an assault against a passenger aboard the Confederation Line Train.

My question is concerning the emergency intercom button. According to witnesses, the button was pressed but there was no response, just a dial tone.

My understanding is that train operators are alerted when the intercom button is activated and are trained to respond when it is safe to do so.

Questions:

- 1. What are the inspection protocols to ensure that the emergency intercom button is functioning? How frequently is it tested, and who answers the test call?**
- 2. What is the current standard for an acceptable response time to the emergency intercom being activated?**
- 3. Does the emergency intercom call go directly to the train operator?**
- 4. Does the call also signal the special constable unit to respond?**
- 5. How long did it take between the emergency intercom button activation and when the call was answered?**

6. How many operators are on a train while in operation?
7. If there are additional operators on the train, are they equipped to also answer emergency situations or intercom calls? What is the training operators receive?
8. If there is a medical emergency or a life-threatening incident, what is the safety protocol and who responds? How is the operator alerted?
9. What are the usual instructions given to passengers when the emergency intercom has been activated?

Demande de renseignement:

Le jeudi 8 décembre, la police est intervenue en raison de voies de fait contre un passager à bord de la Ligne de la Confédération de l'O-Train.

Ma question concerne le bouton d'interphone d'urgence. Selon des témoins, le bouton a été pressé, mais il n'y a eu aucune réponse, juste une tonalité.

D'après ce que j'ai compris, les conducteurs de trains sont alertés quand le bouton d'interphone d'urgence est activé et ils sont formés pour intervenir quand ils peuvent le faire en toute sécurité.

Questions :

1. Quels sont les protocoles d'inspection pour assurer que le bouton d'interphone d'urgence fonctionne? À quelle fréquence est-il testé, et qui répond aux appels de test?
2. Quelle est la norme actuelle pour un temps de réponse acceptable lorsque le bouton d'interphone d'urgence est activé?
3. Est-ce que l'appel par interphone d'urgence arrive directement à l'opérateur de train?
4. Est-ce que l'appel signale aussi à l'Unité des agents spéciaux d'intervenir?
5. Combien de temps s'est-il passé entre l'activation du bouton d'interphone d'urgence et le moment où l'on a répondu à l'appel?
6. Combien y a-t-il d'opérateurs à bord d'un train lorsqu'il est en service?
7. S'il y a des opérateurs supplémentaires à bord du train, sont-ils équipés

**aussi pour répondre lors de situations d'urgence ou d'appels par l'interphone?
Quelle formation les opérateurs reçoivent-ils?**

8. En cas d'urgence médicale ou d'incident mettant la vie en danger, quel est le protocole de sécurité et qui intervient? Comment l'opérateur est-il alerté?

9. Quelles sont les instructions habituelles données aux passagers quand l'interphone d'urgence a été activé?

Response (Date: 2023-Jan-31)

The safety of our customers and staff is OC Transpo's number one priority. OC Transpo standard operating emergency procedures are based on industry best-practices and are routinely updated, based on lessons learned. Our Electric Rail Operators and our Transit Operations Control Centre (TOCC) Controllers receive extensive training on emergency response, both during their operator training and refresher courses.

The Passenger Emergency Intercom (PEI) on light rail vehicles is a vital customer communication tool that alerts Operators that immediate assistance is required. When an intercom alarm is activated, Operators are trained to treat each call as an emergency requiring immediate attention. An Operator's primary responsibility is the safe operation of the train; PEI calls are responded to as soon as possible when it is safe to do so.

As part of our lessons learned, emergency intercom procedures have recently been updated. Operators must now immediately answer all PEI calls. If operating conditions are unsafe, passengers may be asked to stand by briefly until the Operator can safely support.

1. What are the inspection protocols to ensure that the emergency intercom button is functioning? How frequently is it tested, and who answers the test call?

Passenger Emergency Intercoms are tested daily as part of routine inspections for each light rail vehicle (LRV) before it enters service. The tests include ensuring that all speakers and push-buttons work properly, ensuring all intercoms connect with the Operator cab, and ensuring that all cameras are operational and transmitting video. If a test fails, the LRV is not put into service until the issue is resolved.

2. What is the current standard for an acceptable response time to the emergency intercom being activated?

The instructions for Operators when receiving an emergency intercom call have recently

been updated. Operators must now answer all PEI calls immediately.

3. Does the emergency intercom call go directly to the train operator?

Yes, PEI calls go directly to the Operator.

- If conditions allow for safe communication while the train is moving, the Operator will continue to the next station while communicating with the caller and then contact Main Line Control on arrival.
- If conditions do not permit continued safe communication while the train is moving, the Operator will:
 1. Confirm verbally that they have received the call
 2. Ask the passenger to stand by for further instructions
 3. Continue in operation until safe communication is possible
 4. Once it is safe to do so, continue communicating with the caller

4. Does the call also signal the special constable unit to respond?

The Operator is responsible for reporting the alarm activation to the TOCC. A response is then dispatched (examples: Special Constables, emergency services, supervisor, etc.) based on the needs of the situation.

5. How long did it take between the emergency intercom button activation and when the call was answered?

Our records show that 30 seconds elapsed between the button being pushed to the call being answered by the Operator.

6. How many operators are on a train while in operation?

One Operator is required to operate a train.

7. If there are additional operators are on the train, are they equipped to also answer emergency situations or intercom calls? What is the training operators receive?

Each train is controlled by one Operator who will respond to the PEI when it is activated.

There are also other rail operations staff who regularly travel the system, including Station Service Attendants, Supervisors, and Special Constables; all rail operations staff are trained to respond to emergencies. All employees who provide service on the rail system are trained in first aid, CPR and conflict de-escalation.

Each Operator contacts the TOCC by a radio channel that is shared with other employees working on the system. Rail Supervisors, Station Service Attendants and other Rail Operators can hear the calls for emergency response and will assist. Special Constables are also dispatched directly through the TOCC to expedite a response time.

8. If there is a medical emergency or a life-threatening incident, what is the safety protocol and who responds? How is the operator alerted?

There are several mechanisms to report emergencies. O-Train employees respond to medical emergencies and escalate calls for emergency response through the TOCC.

The PEI sends an alarm to the Operator who, upon responding to the alarm, notifies the TOCC to dispatch the appropriate teams to the site. OC Transpo's emergency service partners (Ottawa Fire Service, Ottawa Police Service, Paramedics) contact the TOCC to notify the control centre when they receive public reports about events on the transit system. The Special Constables Unit coordinates with the TOCC and external emergency responders during escalated incidents.

Additionally, frontline OC Transpo staff, including, Station Service Attendants, Transit Supervisors, Superintendents and Operators patrol the system to identify incidents, provide emergency management support and report events to the TOCC, as required.

Emergencies can also be reported by customers in stations using the emergency telephones (yellow call devices located across the system) which provide direct contact to Special Constables for response. TOCC staff also monitor the system 24/7 using hundreds of CCTV cameras placed across the O-Train system and take action based on what they observe.

9. What are the usual instructions given to passengers when the emergency intercom has been activated?

Once the PEI is activated the Operator acknowledges the call and asks the customer to explain the nature of the emergency. After gathering details, the Operator will keep the communication connection open with the customer and contact the TOCC via the radio system. Based on the nature of the emergency, the Operator and TOCC staff will determine the emergency response required. Once contact with the TOCC is made, the Operator confirms with the customer that assistance is on the way.

Réponse (Date: le 31 janvier 2023)

La sécurité des clients et du personnel est la priorité absolue d'OC Transpo. Les procédures opérationnelles normalisées sur l'intervention en cas d'urgence d'OC Transpo sont fondées sur les pratiques exemplaires dans le domaine et sont régulièrement mises à jour en fonction des apprentissages. Les chauffeurs de trains électriques et les contrôleurs du Centre de contrôle des opérations du transport en commun (CCOTC) reçoivent une formation en intervention d'urgence pendant leur formation d'opérateur ainsi que leur formation d'appoint.

L'interphone d'urgence dans les voitures de train léger est un outil de communication essentiel pour les passagers qui alerte les chauffeurs s'ils ont besoin d'une aide immédiate. Les chauffeurs doivent présumer qu'il y a une urgence nécessitant leur attention immédiate dès qu'une personne appuie sur l'interphone d'urgence. La responsabilité primordiale d'un chauffeur est d'assurer le fonctionnement sécuritaire du train; les appels sur l'interphone d'urgence sont traités dans les plus brefs délais lorsqu'il est possible de le faire en toute sécurité.

Dans le cadre de nos leçons apprises, les procédures concernant les interphones d'urgence ont récemment été mises à jour. Les chauffeurs doivent désormais répondre immédiatement à tous les appels provenant de l'interphone d'urgence. Si les conditions de fonctionnement du train ne sont pas sécuritaires, il se peut que les passagers doivent attendre brièvement jusqu'à ce que le chauffeur puisse intervenir en toute sécurité.

1. Quels sont les protocoles d'inspection pour vérifier que le bouton de l'interphone d'urgence fonctionne? À quelle fréquence est-il testé, et qui répond aux appels de test?

Les interphones d'urgence sont vérifiés chaque jour lors de l'inspection quotidienne de chaque voiture de train léger (VTL) avant sa mise en service. Le personnel vérifie que tous les haut-parleurs et les boutons-poussoirs fonctionnent correctement, que tous les interphones communiquent avec la cabine du chauffeur et que toutes les caméras fonctionnent et transmettent des images. S'il y a un problème, la VTL n'est pas mise en service tant qu'il n'a pas été réglé.

2. Quelle est la norme actuelle sur le délai de réponse acceptable lorsque le bouton de l'interphone d'urgence est activé?

Les directives pour les chauffeurs lorsqu'ils reçoivent un appel d'urgence par l'interphone ont été récemment mises à jour. Désormais, les chauffeurs doivent répondre immédiatement aux appels par l'interphone d'urgence.

3. Est-ce que l'appel par l'interphone d'urgence parvient directement au chauffeur du train?

Oui, les appels par l'interphone d'urgence sont directement acheminés au chauffeur.

- Si les circonstances permettent de communiquer de façon sécuritaire pendant que le train est en mouvement, le chauffeur continue jusqu'à la prochaine station tout en maintenant la communication avec le passager et appelle le Centre de contrôle de la ligne principale à son arrivée à cette station.
- Si les circonstances ne permettent pas de communiquer de façon sécuritaire pendant que le train est en mouvement, le chauffeur :
 1. confirme verbalement qu'il a reçu l'appel
 2. demande au passager d'attendre ses directives
 3. continue de conduire le train jusqu'à ce qu'il puisse communiquer de façon sécuritaire, le cas échéant
 4. lorsqu'il est possible de communiquer de façon sécuritaire, il reprend la communication avec le passager

4. Est-ce que l'appel entraîne aussi l'intervention de l'Unité des agents spéciaux?

Le chauffeur est responsable de signaler l'appel au CCOTC. Une réponse est ensuite envoyée (exemples : agents spéciaux, services d'urgence, superviseur, etc.) en fonction de la situation.

5. Combien de temps s'est-il écoulé entre l'activation du bouton de l'interphone d'urgence et la réponse à l'appel?

Nos données montrent que 30 secondes se sont écoulées entre le moment où le bouton a été enfoncé et celui où le chauffeur a répondu à l'appel.

6. Combien y a-t-il de chauffeurs à bord d'un train lorsqu'il est en service?

Un seul chauffeur est nécessaire pour conduire un train.

7. S'il y a des chauffeurs supplémentaires à bord du train, sont-ils équipés pour intervenir aussi lors de situations d'urgence ou d'appels par l'interphone? Quelle formation les chauffeurs reçoivent-ils?

Chaque train est dirigé par un chauffeur et il doit répondre aux appels de l'interphone d'urgence, le cas échéant.

Il y a aussi d'autres employés des opérations ferroviaires qui parcourent régulièrement le système, notamment des préposés aux services des stations, des superviseurs et des agents spéciaux ; tous les employés des opérations ferroviaires sont formés pour répondre aux urgences. Tous les employés qui fournissent des services sur le système ferroviaire ont reçu une formation sur les premiers soins, la réanimation cardiorespiratoire et la désescalade des conflits.

Chaque chauffeur communique avec le CCOTC par un canal radio qui est accessible à d'autres employés qui parcourent le système. Les superviseurs, les préposés aux services des stations et d'autres chauffeurs de train peuvent entendre tous les appels d'urgence et doivent apporter leur aide. Les agents spéciaux sont également dépêchés directement par le CCOTC afin d'accélérer le délai de réponse.

8. En cas d'urgence médicale ou d'incident mettant la vie en danger, quel est le protocole de sécurité et qui intervient? Comment le chauffeur est-il alerté?

Il existe plusieurs mécanismes pour signaler les urgences. Les employés de l'O-Train répondent aux urgences médicales et transmettent les appels d'urgence au CCOTC.

L'interphone d'urgence envoie une alerte au chauffeur qui, après avoir répondu à l'appel, avise le CCOTC d'envoyer les équipes appropriées sur les lieux. Les partenaires des services d'urgence d'OC Transpo (Service des incendies d'Ottawa, Service de police d'Ottawa, paramédics) avisent le CCOTC si la population leur signale des incidents dans le réseau de transport en commun. L'Unité des agents spéciaux se coordonne avec le CCOTC et les intervenants d'urgence externes lors d'incidents.

De plus, les employés d'OC Transpo en première ligne, notamment les préposés aux services des stations, les superviseurs du transport en commun, les surintendants et les chauffeurs, patrouillent le réseau afin de repérer les incidents, de fournir du soutien pour gérer les urgences et de signaler les événements au CCOTC au besoin.

Les passagers peuvent également signaler des urgences dans les stations à l'aide des téléphones d'urgence (dispositifs d'appel jaunes placés à des endroits stratégiques dans tout le réseau) qui permettent de contacter directement l'Unité des agents spéciaux. Le personnel du CCOTC surveille également le réseau 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à l'aide de centaines de caméras de télévision en circuit fermé qui sont réparties dans l'ensemble du réseau de l'O-Train et prend des mesures en fonction de ses observations.

9. Quelles directives sont habituellement données aux passagers après l'activation de l'interphone d'urgence?

Dès qu'un passager appuie sur l'interphone d'urgence, le chauffeur confirme la réception de l'appel et demande au passager d'expliquer la nature de l'urgence. Lorsqu'il a reçu tous les renseignements, le chauffeur demeure en contact avec le passager et communique avec le CCOTC par un canal radio. Selon la situation, le chauffeur et le personnel du CCOTC déterminent l'intervention appropriée. Après avoir communiqué avec le CCOTC, le chauffeur confirme au passager qu'une équipe est en route pour l'aider.

Council Inquiries

Demande de renseignements du Conseil:

Response to be listed on the Transit Commission Agenda of February 9, 2023 and the Council Agenda of February 22, 2023

La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion du Commission du transport en commun prévue le 9 février 2023 et à l'ordre du jour de la réunion du Conseil prévue le 22 février 2023.