

Subject: Focused Fare Compliance Initiative

File Number: ACS2024-TSD-SRTD-0001

Report to Transit Commission on 8 February 2024

Submitted on January 30, 2024 by Renée Amilcar, General Manager, Transit Services Department

Contact Person: Paul Treboutat, Chief Safety Officer, Transit Services Department

(613) 580-2424 ext. 52890, paul.treboutat@ottawa.ca

Ward: Citywide

Objet : Initiative axée sur la conformité aux tarifs

Numéro de dossier : ACS2024-TSD-SRTD-0001

Rapport présenté à la Commission du transport en commun

le 8 février 2024

Soumis le 2024-01-30 par Renée Amilcar, directrice générale, Services de transport en commun

Personne-ressource : Paul Treboutat, agent en chef de la sécurité, Services du transport en commun

613-580-2424, poste 52890, paul.treboutat@ottawa.ca

Quartier : À l'échelle de la ville

REPORT RECOMMENDATION(S)

That Transit Commission receive this report for information.

RECOMMANDATION(S) DU RAPPORT

Que la Commission du transport en commun reçoive ce rapport pour information.

CONTEXTE

Lors de la réunion conjointe de la Commission du transport en commun et du Sous-comité du train léger tenue le 14 décembre 2023, la direction d'OC Transpo s'est engagée à fournir des détails sur une campagne d'application des tarifs qui a commencé en octobre 2023 et une nouvelle initiative de conformité aux tarifs qui devait débiter en janvier 2024.

DISCUSSION

En septembre 2019, OC Transpo a lancé la Ligne 1 de l'O-Train (Ligne de la Confédération), laquelle a introduit un service de transport en commun multimodal qui a changé la façon dont de nombreux clients entrent dans le réseau. En préparation pour le nouveau réseau, une stratégie de perception des tarifs a été établie par le biais du rapport de juin 2016 intitulé *Système tarifaire d'OC Transpo — Restructuration* afin d'assurer la coordination avec les opérations multimodales de la Ligne de la Confédération de l'O-Train ([ACS2016-CMR-OCM-0017](#)). La nouvelle stratégie a présenté les aires de contrôle des usagers dans les principales stations de transport en commun, les portillons d'accès et les distributrices de billets dans toutes les stations de l'O-Train (Étapes 1 et 2), les correspondances dotées de codes à barres pour lecture automatisée et la comptabilité avec les futurs modes de paiement.

Les recettes tarifaires d'OC Transpo sont un élément essentiel du Plan d'abordabilité à long terme et du Plan financier à long terme des Services de transport en commun de la Ville. Les tarifs passagers sont une importante source de financement pour OC Transpo, car les frais d'exploitation du service transport en commun à Ottawa sont financés en grande partie par les recettes tarifaires et les impôts fonciers municipaux. La [section 4 — Tarifs et correspondances du Règlement sur le transport en commun \(2007-268\)](#) oblige les clients à payer le tarif fixé par la Ville d'Ottawa ou à avoir une correspondance, un laissez-passer de transport en commun, un billet ou d'un titre de transport en commun valide en guise de preuve de paiement (PP) ou tout autre mode de paiement pour utiliser les transports en commun.

Le poste d'agent d'application des tarifs de transport en commun (AATTC) est désigné par le Conseil. L'AATTC a pour mission de faire appliquer le Règlement sur le transport en commun. Les agents spéciaux sont désignés par la Commission de services policiers d'Ottawa, avec l'approbation du Solliciteur général. Les agents spéciaux ont le pouvoir d'appliquer les lois provinciales et fédérales, comme le prévoit le protocole

d'entente entre la Commission de services policiers d'Ottawa et la Direction générale des services de transport en commun de la Ville d'Ottawa.

Le nombre d'usagers s'étant stabilisé à 70-75 pour cent des niveaux prépandémiques, les Services de transport en commun font face à un écart permanent dans les recettes annuelles anticipées au moment même où les coûts d'exploitation augmentent. La diminution des recettes perdues en raison des tarifs non payés a été identifiée comme étant une priorité par la direction et le personnel d'OC Transpo, les dirigeants de la section locale 279 du SUT et les conseillers municipaux. Par conséquent, une initiative axée sur la conformité aux tarifs a été lancée le 5 janvier 2024 afin de recueillir des renseignements et de confirmer la bonne combinaison de ressources pour voir à l'application des tarifs et au contrôle des autres infractions sur le réseau de transport en commun multimodal d'Ottawa.

L'application des tarifs est essentielle pour assurer la stabilité des recettes, l'intégrité de notre système tarifaire et l'équité parmi les usagers, mais les avantages sont bien plus que financiers. Elle devrait aider à atténuer la violence contre les chauffeurs du transport en commun en ayant des agents d'application des tarifs de transport en commun (AATTC) spécifiquement chargés de s'occuper des infractions tarifaires, de promouvoir la conformité aux tarifs, d'améliorer la fiabilité et la productivité en réduisant les perturbations du service et éventuellement d'attirer de nouveau les clients en suscitant la confiance dans le réseau de transport en commun.

Les initiatives récentes en matière de conformité aux tarifs ont consisté notamment à faire appel à quatre AATTC. Les AATTC reçoivent une formation donnée par des agents de sécurité spéciaux d'OC Transpo, qui est honnête et sans préjugés, et qui inclut une approche respectueuse de l'application des règlements. Les AATTC sont considérés comme des agents d'application des règlements municipaux pour les besoins de l'application des tarifs dans le Règlement sur le transport en commun. Les AATTC font aussi du service à la clientèle et fournissent aux clients qui le demandent des renseignements sur des questions de transport en commun.

Le présent rapport explique le rôle que joue l'application des tarifs dans le réseau de transport en commun multimodal d'OC Transpo et résume une initiative axée sur la conformité aux tarifs qui est actuellement en cours. Outre ce rapport, le personnel fera une présentation lors de la réunion que la Commission du transport en commun tiendra le 8 février 2024.

Application des tarifs ordinaires — quatrième trimestre de 2023

Des activités visant à faire appliquer les tarifs ordinaires ont été menées pendant 39 jours, soit du 11 octobre au 12 décembre 2023. Cela a donné lieu à 287 contraventions (75 dans les autobus, 212 dans les trains) à raison d'une moyenne de sept par jour. Le montant total de l'amende à payer chaque fois qu'une personne ne montre pas la preuve de paiement du tarif exigé est de 260 \$, soit un total de 74 620 \$ pour des amendes imposées pendant cette période.

La province traite les amendes provinciales émises pour des infractions aux tarifs de transport en commun et ces recettes vont dans le compte Recettes générées par les pénalités et intérêts de la Ville, auxquelles s'ajoutent les recettes provenant des autres amendes données par la Ville. Les Services de transport en commun reçoivent une allocation fixe de deux millions de dollars provenant de ce compte, laquelle n'est toutefois pas liée au montant des recettes générées par les amendes des Services de transport en commun.

Initiative axée sur la conformité aux tarifs — depuis janvier 2024

Une initiative axée sur la conformité aux tarifs a été mise en place le 5 janvier 2024 à différents carrefours d'autobus et de train sur l'ensemble du réseau de transport en commun. Cette initiative fournira des données de base renouvelées sur les infractions tarifaires survenues dans le réseau de transport en commun multimodal à la suite de la pandémie de COVID-19.

L'initiative consiste à avoir deux AATTC qui vérifient les tarifs et donnent des contraventions tout en étant soutenus par la présence de deux agents spéciaux. Cette initiative est axée sur l'application des tarifs, mais elle vise aussi d'autres infractions en vertu des lois provinciales, notamment la *Loi sur les permis d'alcool* et la *Loi sur l'entrée sans autorisation*. Une petite initiative pilote a été menée le 8 décembre 2023 pour évaluer la faisabilité de la mise en œuvre, ce qui a donné lieu à 11 contraventions liées à des infractions tarifaires, neuf avis d'infraction provinciale reliés à l'alcool, sept avis d'infraction provinciale pour entrée sans autorisation, deux avis d'infraction provinciale reliés au comportement et deux arrestations, l'une étant reliée à un mandat non exécuté et l'autre à une personne en liberté illégale.

L'initiative axée sur la conformité aux tarifs se poursuivra jusqu'à la fin d'avril 2024, après quoi les résultats seront examinés et des décisions seront prises quant aux efforts déployés et à l'approche adoptée à l'avenir afin d'optimiser la combinaison de l'application des tarifs et de l'assurance de la sécurité et de la sûreté du public.

En outre, cette initiative fournira à OC Transpo une mesure de référence pour déterminer les dispositions et les approches appropriées pour s'attaquer aux enjeux de la conformité aux tarifs.

Les mesures d'application des tarifs habituelles d'OC Transpo et la nouvelle initiative de conformité cadrent avec les objectifs de la campagne sur la sécurité du transport en commun, laquelle consiste à :

- Promouvoir la culture de sécurité d'OC Transpo afin de favoriser la confiance et la sécurité du public
- Éduquer les clients sur le comportement sécuritaire dans un cadre de transport en commun

RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

Préserver l'intégrité de notre système de collecte des titres de transport et des recettes générées par nos services justifie le bien-fondé de l'imposition d'amendes aux personnes qui ne paient pas leurs trajets. Les recettes supplémentaires seront versées dans le budget des Services de transport en commun.

RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES

Aucune entrave d'ordre juridique n'est associée à la réception du présent rapport pour information.

RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ

Le respect des tarifs et la conformité aux tarifs n'ont pas de répercussions spécifiques sur l'accessibilité du réseau d'OC Transpo, y compris Para Transpo. Les agents d'application des tarifs du transport en commun sont formés pour offrir un service à la clientèle conforme au Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), notamment la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes dans différentes situations de handicap, ainsi que des procédures de préparation et d'intervention en cas d'urgence qui voient à la sécurité et à la sûreté des personnes en situation de handicap.

RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES RISQUES

La gestion des risques, le respect des tarifs et l'application de tarifs d'OC Transpo font partie de l'initiative axée sur la conformité aux tarifs.

RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES

Les répercussions sur les zones rurales ont été prises en compte dans l'élaboration de la conformité aux tarifs. Le réseau de transport de la Ville, y compris le train léger sur rail, est conçu pour offrir des options à tous les résidents.

PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL

Le mandat 2023-2026 du Conseil comprend les priorités suivantes :

- Une ville offrant plus d'options de mobilité fiables, sécuritaires et accessibles.
- Une ville verte et résiliente.

SUITE À DONNER

Les résultats de l'initiative axée sur la conformité aux tarifs fourniront des indicateurs de rendement clés qui seront présentés à la Commission du transport en commun au deuxième trimestre de 2024.