

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

**Subject: Fraud and Waste Hotline complaints alleging *Highway Traffic Act* and standard operating procedures non-compliance by OC Transpo operators**

**Objet : Plaintes à la Ligne directe de fraude et d'abus en raison de manquements au Code de la route et aux procédures opérationnelles normalisées par des chauffeurs d'OC Transpo**

**Submitted at:** City Council

**Présenté au:** Conseil municipal

**From/Exp.:**

**Date:** June 14, 2023

**File/Dossier :** TC-2023-04

Councillor/Conseiller

**Date:** le 14 juin 2023

Clerk's office only / À  
l'usage du Bureau du greffe  
seulement

W. Lo

**To/Destinataire:**

General Manager, Transit Services Department / Directrice générale, Direction générale des services de transport en commun

**Inquiry:**

In the 2022 Report on the Fraud and Waste Hotline shared with the audit committee on 9 June 2023, the Auditor General notes 1,187 additional reports of a similar nature that were submitted, all related to alleged non-compliance with the *Highway Traffic Act* (HTA) by OC Transpo operators.

As a result of these numerous reports and allegations, the Office of the Auditor General (OAG) conducted a limited review of OC Transpo bus operator compliance with regulations which was tabled at Audit Committee in June 2022. The OAG have since been working with OC Transpo management to obtain status updates on how they are addressing the issues raised in the report.

**Questions:**

1. Please describe the policies and procedures, including training programmes, in place to ensure OC Transpo operators (including maintenance employees who need to operate transit vehicles when required) comply with the *Highway Traffic Act* as well as standard operating procedures (SOPs).

2. Please describe compliance surveillance programmes or procedures OC Transpo has to ensure compliance with the HTA and its SOPs.
3. What challenges are there to ensuring adequate monitoring?
4. How often does OC Transpo review its SOPs and training programmes to help ensure employees comply with the HTA?
5. What actions has OC Transpo undertaken so far in response to the OAG's limited review of OC Transpo bus operator compliance with regulations?
6. What tools do passengers and the general public have to report HTA and SOP non-compliance by OC Transpo employees?
7. What tools do employees have to report HTA and SOP non-compliance by other employees?
8. Has the increase in fraud and waste hotline calls resulted in a decrease in passengers, the general public, or employees using those other tools mentioned in questions six and seven?

**Demande de renseignement:**

Dans le rapport de 2022 sur la Ligne directe de fraude et d'abus communiqué au Comité de la vérification le 9 juin 2023, la vérificatrice générale fait état de 1 187 rapports supplémentaires d'une nature similaire qui ont été soumis et qui sont tous liés à des manquements allégués au *Code de la route* par des chauffeurs d'OC Transpo.

À la suite de ces nombreux rapports et allégations, le Bureau de la vérificatrice générale (BVG) a réalisé un examen limité de la conformité des chauffeurs d'autobus d'OC Transpo à la réglementation. Il a été présenté au Comité de la vérification en juin 2022. Depuis, le BVG a travaillé avec la direction d'OC Transpo pour obtenir des mises à jour sur la façon dont elle traite les questions soulevées dans le rapport.

Questions

1. Veuillez décrire les politiques et les procédures, y compris les programmes de formation, qui sont en place pour garantir que les chauffeurs d'OC

- Transpo (y compris les employés responsables de l'entretien qui doivent conduire des véhicules de transport en commun lorsque c'est nécessaire) respectent le *Code de la route* et les procédures opérationnelles normalisées (PON).
2. Veuillez décrire les programmes ou les procédures de surveillance de la conformité mis en place par OC Transpo pour garantir le respect du *Code de la route* et des PON.
  3. Quels sont les défis à relever pour assurer une surveillance adéquate?
  4. À quelle fréquence OC Transpo revoit-elle ses PON et ses programmes de formation pour s'assurer que ses employés respectent la réglementation?
  5. Quelles mesures OC Transpo a-t-elle prises jusqu'à présent en réponse à l'examen limité du BVG sur le respect de la réglementation par les chauffeurs d'autobus d'OC Transpo?
  6. De quels outils les passagers et le grand public disposent-ils pour signaler des manquements au *Code de la route* et aux PON par des employés d'OC Transpo?
  7. De quels outils les employés disposent-ils pour signaler des manquements au *Code de la route* et aux PON par d'autres employés?
  8. L'augmentation du nombre d'appels à la Ligne directe de fraude et d'abus a-t-elle entraîné une diminution du nombre de passagers, de membres du public ou d'employés utilisant les autres outils mentionnés aux questions 6 et 7?

**Response** (Date: 2023-Aug-30)

As noted in the Auditor General's June 2022 report, management has agreed to develop a strategy to reinforce compliance by Bus Operators with the Ontario Highway Traffic Act (HTA) and applicable internal procedures and practices.

**Q1.** Please describe the policies and procedures, including training programmes, in place to ensure OC Transpo operators (including maintenance employees who need to operate transit vehicles when required) comply with the Highway Traffic Act as well as standard operating procedures (SOPs).

**A1.** OC Transpo's Safety Management System (SMS) outlines the integration of safety processes into daily operations and provides a structured approach for the implementation of safety initiatives across the organization. The objectives of the SMS are to reduce harm; reduce damage or loss; and reduce disruption to service.

The New Bus Operator Training (NBOT) program was developed in conjunction with the City's Driver Certification Program agreement with the Ministry of Transportation of Ontario (MTO) to upgrade licenses. As part of this agreement, OC Transpo must train

and test to Ministry standards which include the Highway Traffic Act (HTA), defensive driving, responsibilities of a commercial driver, Hours of Service (HOS), etc. All license upgrades are tested using Ministry forms, approved road-testing routes and Ministry pass/fail criteria.

As part of the MTO road test, trainees are evaluated on the HTA and their ability to operate a bus in accordance with these rules. Once the trainee is licensed, their training moves into the Bus Operators training phase which will teach them internal policies, standard operating procedures and provide them with the skills required to operate for OC Transpo safely. During this time, the instructor continues to evaluate their ability to adhere to all the rules under the HTA. Failure to maintain the standards set out will result in removal from the program, even up to the last day of training. Training and Development performs follow-up performance checks on new operators within 90 days of their graduation. An instructor rides with the new bus operator during their regularly scheduled work and evaluates driving behaviors and customer service skills. The form is sent to the new operator's Section Head and a copy is kept in their training file.

The Transit Supervisor team is responsible for the monitoring of the conventional bus service, from both the Transit Operations Control Centre as well as through observations from Mobile Supervisors. One of their core duties is to monitor the safety performance of bus operators who are in service or deadheading to a trip starting point, station or an OC Transpo garage, and take action if any of the following safety violations are observed: speeding, distracted driving, failure to wear seat belt, unsafe lane change, or any other significant safe driving concerns. Some of the standard operating procedures that exist to guide Transit Supervisors include Collision or Incident Reporting, First on Scene for a Collision or Incident, Medical Emergency, and Disturbance on a Bus. Transit Supervisors also actively participate in the monthly Safety Observation program, providing valuable feedback on bus operator safety performance.

**Q2.** Please describe compliance surveillance programmes or procedures OC Transpo has to ensure compliance with the HTA and its SOPs.

**A2.** In support of OC Transpo's SMS, the Safety Observations Program was developed to identify opportunities to improve safe operations and behaviours. Monthly themes are selected based on legislation, such as the HTA, or internal policies/procedures. Field staff conduct and submit observations made of OC Transpo employees' behaviours, based on each month's safety theme. The data collected is reviewed and summary information shared with internal stakeholders through workplace health and safety

committee meetings, weekly safe service meeting, quarterly working group meetings etc.

Safety investigations are conducted to review the totality of an incident, such as a motor vehicle collision or other HTA infraction and identify the incident root cause to implement recommendations to prevent re-occurrence. Multi-stakeholder meetings are established to review collision trends and data to determine actions that can be taken to further reduce the number of collisions, hard brake applications, or violations against the HTA.

The City of Ottawa has a dedicated Fleet Safety Unit responsible for the Fleet Safety and Commercial Vehicle Operators Registration (CVOR) Management Program, which outlines the safety standards and expectations for persons who drive, or supervise drivers, of city vehicles or mobile equipment. As part of this program, the city developed the Authority to Operate (ATO) point system used as a risk management system. If a driver accumulates ATO points from collision or traffic infractions, there is a progressive level of risk mitigation conducted through the support of the Employee Management team.

The Special Constable Unit (SCU) perform speed monitoring initiatives on the Transitway through radar surveillance to verify compliance to posted speed limits. Transitway users found in violation will be handled in line with principles of performance management.

Geofencing is a tool used that allows speed data to be reviewed for pre-determined areas to identify patterns of speeding. Establishing Geo Zones promotes the opportunity for immediate and effective messaging to bus operators in real time. This, along with other onboard metrics can be monitored at any time by the Transit Operations Control Centre (TOCC).

One of the core responsibilities of Transit Supervisors, staffed 24/7, is to monitor bus operators for compliance to all internal procedures, inclusive of the HTA. Supervisors continuously monitor operations staff for safety related issues and operator compliance.

OC Transpo recently launched a Driver Safety Campaign, which is mandatory for all employees authorized to operate a Transit vehicle. The one-day refresher course will include material on Controlled Intersection Awareness, review defensive driving techniques and require the completion of a DriveABLE assessment – a tool used to measure risky driver behaviour.

**Q3.** What challenges are there to ensuring adequate monitoring?

**A3.** OC Transpo is operationally driven to manage the delivery of service across one of the largest cities in Canada, in terms of land mass. As such, there may be limited staffing resources available to complete routine/ongoing monitoring of the HTA and internal SOP compliance. Additionally, the unavailability of specific technologies or technology capability may increase the challenge of performing proactive monitoring activities of HTA compliance.

**Q4.** How often does OC Transpo review its SOPs and training programmes to help ensure employees comply with the HTA?

**A4.** It is best practice for internal documents and procedures to be reviewed on a three-year cyclical pattern; however, there is no policy that requires this review frequency. During internal investigations, recommendations may be put forward to have documents updated, based on findings of the investigation.

Licence upgrade programs are required to be reviewed and resubmitted to the MTO every five years as part of the Driver Certification Program agreement with the MTO. Furthermore, the MTO requires that the program delivery, adherence, and record keeping be audited every three years. OC Transpo employs Curriculum Developers that routinely make changes to the curriculum to ensure that information being taught is relevant and up to date. Changes are made to curriculum whenever legislation changes, standard operating procedures/policies are updated or when there are opportunities to enhance training.

**Q5.** What actions has OC Transpo undertaken so far in response to the OAG's limited review of OC Transpo bus operator compliance with regulations?

**A5.** OC Transpo made several changes to the curriculum to ensure an enhanced emphasis is made on awareness and compliance with the HTA to address the findings in the Ottawa Auditor General limited review. OC Transpo is also in the final stages of implementing a Disciplinary Management Program which will identify and address specific instances of bus Operator non-compliance to laws, regulations, and procedures. In Q3 of 2022 an awareness campaign was launched with a focus on HTA compliance along with several key OC Transpo standard operating procedures. Recently, OCTranspo designed and implemented a one-day mandatory training course on defensive driving techniques entitled Controlled Intersection Awareness for all operators of OCTranspo road vehicles. Following completion of the course, operators complete a DriveAble evaluation to confirm the knowledge was transferred from the in-class training.

In response to the OAG's limited review, multiple initiatives have been implemented,

including:

- Monthly Safety Observation topics focused on HTA compliance, accompanied by monthly focused communications distributed to all employees with reference to relevant sections of the HTA and internal procedures
  - Topics: Distracted Driving, Signaling, Safe Following Distance, Intersection Safety, Seatbelt Compliance, Safe Stopping
- A weekly, multi-stakeholder meeting with a focus on safe and reliable service – where safety-related topics are delivered
- A Disciplinary Measures Framework to be implemented to outline specific consequences for violations to internal procedures/policies, and external regulations or laws.

**Q6.** What tools do passengers and the general public have to report HTA and SOP non-compliance by OC Transpo employees?

**A6.** Passengers or members of the public have multiple methods of reporting an OC Transpo employee's non-compliance to the Highway Traffic Act or an internal standard operating procedure.

- In an emergency, contact 9-1-1.
- A passenger or general public can notify the Special Constable Unit at 613-741-2478 or submit an online incident form.
- A complaint may be made with the Customer Service team, either online (customer feedback form) or by phone at 613-560-5000.
- A passenger can inform a Transit Supervisor or any OC Transpo staff member at a transit station.
- A report may also be submitted through the City of Ottawa Fraud and Waste Hotline.

**Q7.** What tools do employees have to report HTA and SOP non-compliance by other employees?

**A7.** Transit employees can report a Highway Traffic Act or standard operating procedure violation using the same methods outlined for passengers and the general public. In addition, employees may also inform the Employee Management team of the observed non-compliance for follow-up, submit a complaint through internal reporting inboxes, or raise the concern with a Workplace Health & Safety Committee.

**Q8.** Has the increase in fraud and waste hotline calls resulted in a decrease in passengers, the general public, or employees using those other tools mentioned in questions six and seven?

**A8.** Members of the public, passengers, or OC Transpo employees will use the tool most comfortable to them to report observations of non-compliance to the HTA or internal policies/procedures. The recent increase in feedback specifically through the fraud and waste hotline has not affected the volume or resources in place to receive and investigate concerns received from the public or employees through our other feedback channels.

**Réponse** (Date: le 30 août 2023)

Comme il est indiqué dans le rapport de juin 2022 de la vérificatrice générale, la direction a convenu d'élaborer une stratégie pour renforcer la conformité des chauffeurs d'autobus au *Code de la route* de l'Ontario et aux procédures et pratiques internes applicables.

**Q1.** Veuillez décrire les politiques et les procédures, y compris les programmes de formation, qui sont en place pour garantir que les chauffeurs d'OC Transpo (y compris les employés responsables de l'entretien qui doivent conduire des véhicules de transport en commun lorsque c'est nécessaire) respectent le *Code de la route* et les procédures opérationnelles normalisées (PON).

**R1.** Le système de gestion de la sécurité (SGS) d'OC Transpo décrit l'intégration des processus de sécurité dans les activités quotidiennes et fournit une approche structurée pour la mise en œuvre d'initiatives de sécurité dans l'ensemble de l'organisation. Les objectifs du SGS consistent à réduire les risques, les dommages ou les pertes et les perturbations du service.

Le Programme de formation des nouveaux chauffeurs d'autobus (PFNCA) a été élaboré conjointement avec l'accord visant le Programme d'attestation de la compétence des conducteurs (PACC) de la Ville conclu avec le ministère des Transports de l'Ontario (MTO) pour mettre à niveau les permis. Dans le cadre de cet accord, OC Transpo doit former et tester son personnel selon les normes du ministère, notamment le *Code de la route*, la conduite préventive, les responsabilités d'un conducteur commercial, les heures de service, etc. Toutes les mises à niveau de permis sont testées à l'aide de formulaires du ministère, de circuits d'essai routier approuvés et de critères de réussite/échec du ministère.

Dans le cadre de l'essai routier du MTO, les stagiaires sont évalués conformément au *Code de la route* et selon leur capacité à conduire un autobus en respectant ces règles. Une fois que le stagiaire a obtenu son permis, sa formation passe à la phase de formation des chauffeurs d'autobus qui leur enseignera les politiques internes, les procédures opérationnelles normalisées et lui permettra d'acquérir les compétences



requis pour conduire des véhicules d'OC Transpo en toute sécurité. Pendant cette formation, l'instructeur continue d'évaluer la capacité du stagiaire à respecter toutes les règles du *Code de la route*. Le non-respect des normes établies entraînera le retrait du programme, même jusqu'à la dernière journée de formation. La Direction de la formation et du perfectionnement effectue une vérification de suivi du rendement des nouveaux chauffeurs dans les 90 jours suivant l'obtention de leur diplôme. Un instructeur accompagne le nouveau chauffeur d'autobus pendant ses heures normales de travail et évalue ses comportements de conduite et ses compétences en matière de service à la clientèle. Le formulaire est envoyé au chef de section du nouveau chauffeur, et une copie est versée à son dossier de formation.

L'équipe des superviseurs du transport en commun est responsable de la surveillance du service d'autobus conventionnel, depuis le Centre de contrôle des opérations du transport en commun et par le biais des observations des superviseurs mobiles. L'une de ses tâches principales consiste à surveiller le rendement sécuritaire des chauffeurs d'autobus qui sont en service ou qui retournent à vide à un point de départ, à une station ou à un garage d'OC Transpo, et à prendre les mesures qui s'imposent si l'une des infractions à la sécurité suivantes est observée : excès de vitesse, conduite distraite, omission de porter la ceinture de sécurité, changement de voie dangereux ou tout autre problème important touchant la conduite sécuritaire. Parmi les procédures opérationnelles normalisées qui guident les superviseurs du transport en commun, on retrouve la déclaration des collisions et des incidents, le rapport de collision ou d'incident de première personne sur les lieux, l'urgence médicale et la perturbation à bord d'un autobus. Les superviseurs du transport en commun participent également activement au Programme d'observation de la sécurité mensuel, fournissant de précieux commentaires sur le rendement en matière de sécurité des chauffeurs d'autobus.

**Q2.** Veuillez décrire les programmes ou les procédures de surveillance de la conformité mis en place par OC Transpo pour garantir le respect du *Code de la route* et des PON.

**R2.** À l'appui du SGS d'OC Transpo, le Programme d'observation de la sécurité a été élaboré pour identifier les occasions d'améliorer les opérations et les comportements sécuritaires. Des thèmes mensuels sont choisis en fonction de la législation, comme le *Code de la route* ou les politiques et procédures internes. Le personnel sur le terrain observe les comportements des employés d'OC Transpo en fonction du thème de sécurité de chaque mois et entre ses observations dans le programme. Les données recueillies sont examinées, et un résumé des renseignements est transmis aux intervenants internes par l'entremise de réunions du Comité de santé et sécurité au

travail, de réunions hebdomadaires sur la sécurité du service, de réunions trimestrielles de groupes de travail, etc.

Des enquêtes sur la sécurité sont menées pour examiner globalement un incident, comme une collision automobile ou une autre infraction au *Code de la route*, et pour déterminer la cause fondamentale de l'incident afin de mettre en œuvre des recommandations pour empêcher que l'incident ne se répète. Des réunions multipartites sont organisées pour examiner les tendances et les données en matière de collision afin de déterminer les mesures qui peuvent être prises pour réduire davantage le nombre de collisions, le freinage brusque ou les violations du *Code de la route*.

La Ville d'Ottawa dispose d'une Unité de la sécurité du parc automobile spécialisée chargée du Programme de gestion de la sécurité du parc automobile et de l'immatriculation d'utilisateur de véhicule utilitaire (IUVU), qui énonce les normes de sécurité et les attentes pour les personnes qui conduisent des véhicules ou de l'équipement mobile de la Ville ou qui en supervisent les conducteurs. Dans le cadre de ce programme, la Ville a développé un système de pointage lié à l'autorisation de conduire (points d'inaptitude) utilisé comme système de gestion des risques. Si un chauffeur accumule des points d'inaptitude à la suite d'une collision ou d'une infraction au *Code de la route*, un niveau progressif d'atténuation des risques est mis en place grâce au soutien de l'équipe de Gestion des employés.

L'Unité des agents spéciaux surveille la vitesse sur le Transitway par l'entremise de la surveillance radar afin de vérifier la conformité aux limites de vitesse affichées. Les utilisateurs du Transitway qui ne respectent pas la vitesse seront traités conformément aux principes de la gestion du rendement.

Le géoblocage est un outil qui permet de passer en revue les données sur la vitesse dans des zones prédéterminées afin d'identifier les schémas de vitesse.

L'établissement de zones géographiques favorise la communication immédiate et efficace avec les chauffeurs d'autobus en temps réel. Cette mesure ainsi que d'autres paramètres embarqués peuvent être surveillés en tout temps par le Centre de contrôle des opérations du transport en commun (CCOTC).

L'une des principales responsabilités des superviseurs du transport en commun, présents 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, consiste à surveiller la conformité des chauffeurs d'autobus à toutes les procédures internes, notamment le *Code de la route*. Les superviseurs surveillent continuellement le personnel des opérations pour déceler les problèmes liés à la sécurité et à la conformité.

OC Transpo a récemment lancé une campagne sur la sécurité au volant, obligatoire pour tous les employés autorisés à conduire un véhicule de transport en commun. Le cours d'appoint d'une journée portera sur la vigilance aux intersections avec feux de circulation, comprendra l'examen des techniques de conduite préventive et nécessitera la réalisation d'une évaluation DriveABLE – un outil utilisé pour mesurer le comportement risqué du conducteur.

**Q3.** Quels sont les défis à relever pour assurer une surveillance adéquate?

**R3.** Les opérations d'OC Transpo consistent à gérer la prestation des services dans l'une des plus grandes villes du Canada, en termes de masse terrestre. Par conséquent, il peut y avoir moins de ressources disponibles pour effectuer une surveillance régulière et continue de la conformité au *Code de la route* et aux PON internes. De plus, la non-disponibilité de technologies ou de capacités technologiques précises peut compliquer les activités proactives de surveillance de la conformité au *Code de la route*.

**Q4.** À quelle fréquence OC Transpo revoit-elle ses PON et ses programmes de formation pour s'assurer que ses employés respectent la réglementation?

**R4.** Les pratiques exemplaires veulent que l'on passe en revue les documents et les procédures internes sur une base cyclique de trois ans; cependant, il n'y a pas de politique qui exige cette fréquence d'examen. Lors d'enquêtes internes, des recommandations peuvent être formulées pour que les documents soient mis à jour, en fonction des conclusions de l'enquête.

Les programmes de mise à niveau des permis doivent être examinés et soumis de nouveau au MTO tous les cinq ans dans le cadre de l'accord du Programme d'attestation de la compétence des conducteurs conclu avec le MTO. De plus, le MTO exige que la mise en œuvre du programme, le respect du programme et la tenue des dossiers soient vérifiés tous les trois ans. OC Transpo emploie des concepteurs de programmes d'enseignement qui changent régulièrement le programme d'enseignement pour s'assurer que la matière enseignée est pertinente et à jour. Des modifications sont apportées au programme d'enseignement chaque fois que la législation est modifiée, que les politiques/procédures opérationnelles normalisées sont mises à jour ou que des occasions d'améliorer la formation se présentent.

**Q5.** Quelles mesures OC Transpo a-t-elle prises jusqu'à présent en réponse à l'examen limité du BVG sur le respect de la réglementation par les chauffeurs d'autobus d'OC Transpo?

**R5.** OC Transpo a apporté plusieurs modifications au programme afin de s'assurer qu'une attention accrue est accordée à la sensibilisation et à la conformité au *Code de la route* afin de tenir compte des résultats de l'examen limité de la vérificatrice générale d'Ottawa. OC Transpo est également aux dernières étapes de la mise en œuvre d'un programme de gestion disciplinaire qui permettra de déterminer et de traiter les cas précis de non-conformité des chauffeurs d'autobus aux lois, règlements et procédures. Au T3 de 2022, une campagne de sensibilisation a été lancée mettant l'accent sur la conformité au *Code de la route* ainsi que sur plusieurs procédures opérationnelles normalisées clés d'OC Transpo. Récemment, OC Transpo a conçu et mis en œuvre un cours de formation obligatoire d'une journée sur les techniques de conduite préventive intitulé *Vigilance aux intersections avec feux de circulation* pour tous ses conducteurs de véhicules routiers. Une fois le cours terminé, les chauffeurs effectuent une évaluation DriveABLE pour confirmer que les connaissances de la formation en classe ont bien été acquises.

En réponse à l'examen limité du BVG, plusieurs initiatives ont été mises en œuvre, notamment :

- Thèmes mensuels d'observation de la sécurité axés sur la conformité au *Code de la route* accompagnés de communications mensuelles ciblées distribués à tous les employés indiquant les sections pertinentes du *Code de la route* et des procédures internes
  - Thèmes : distraction au volant, utilisation des clignotants, distance de suivi sécuritaire, sécurité aux intersections, port de la ceinture de sécurité, arrêts sécuritaires
- Réunion multipartite hebdomadaire, axée sur un service fiable et sécuritaire, où des thèmes liés à la sécurité sont abordés
- Cadre de mesures disciplinaires à mettre en œuvre afin de définir les conséquences précises des violations des procédures/politiques internes et des règlements ou lois externes.

**Q6.** De quels outils les passagers et le grand public disposent-ils pour signaler des manquements au *Code de la route* et aux PON par des employés d'OC Transpo?

**R6.** Les passagers ou les membres du grand public disposent de plusieurs méthodes pour signaler la non-conformité d'un employé d'OC Transpo au *Code de la route* ou à une procédure opérationnelle normalisée interne.

- En cas d'urgence, composez le 9-1-1.
- Un passager ou un membre du grand public peut aviser l'Unité des agents spéciaux au 613-741-2478 ou soumettre un formulaire d'incident en ligne.

- Une plainte peut être déposée auprès de l'équipe du service à la clientèle, soit en ligne (formulaire de commentaires des clients), soit par téléphone au 613-560-5000.
- Un passager peut aviser un superviseur du transport en commun ou tout membre du personnel d'OC Transpo à une station de transport en commun.
- Un rapport peut également être soumis par l'entremise de la Ligne directe de fraude et d'abus de la Ville d'Ottawa.

**Q7.** De quels outils les employés disposent-ils pour signaler des manquements au *Code de la route* et aux PON par d'autres employés?

**R7.** Les employés du transport en commun peuvent signaler une infraction au *Code de la route* ou à une procédure opérationnelle normalisée en utilisant les mêmes méthodes que celles décrites pour les passagers et le grand public. De plus, les employés peuvent également informer l'équipe de Gestion du personnel de la non-conformité observée aux fins de suivi, soumettre une plainte par l'intermédiaire des boîtes de signalement internes ou faire part de leurs préoccupations à un Comité de santé et sécurité au travail.

**Q8.** L'augmentation du nombre d'appels à la Ligne directe de fraude et d'abus a-t-elle entraîné une diminution du nombre de passagers, de membres du public ou d'employés utilisant les autres outils mentionnés aux questions 6 et 7?

**R8.** Les membres du public, les passagers ou les employés d'OC Transpo utiliseront l'outil qui leur convient le mieux pour signaler les observations de non-conformité au *Code de la route* ou aux politiques/procédures internes. La récente augmentation de la rétroaction, particulièrement par l'entremise de la Ligne directe de fraude et d'abus, n'a pas eu d'incidence sur le volume ou les ressources en place pour recevoir et examiner les préoccupations du public ou des employés par l'entremise de nos autres canaux de rétroaction.

### **Standing Committees / Commission Inquiries:**

#### **Demande de renseignements des Comités permanents / Commission :**

*Response to be listed on the Transit Commission Agenda of September 14, 2023.*

*La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion de la Commission du transport en commun prévue le 14 septembre 2023.*