

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

Subject: Fare Inspectors and Security Officers

Objet : Contrôleurs de tarifs et agents de sécurité

Submitted at: City Council

Présenté au : Conseil municipal

From/Exp. :

Date: December 8, 2021

File/Dossier :

Councillor/Conseiller(e) :
C.A. Meehan

Date : le 8 décembre 2021

OCC 21-19

To/Destinataire :

General Manager, Transit Services Department

Directrice générale, Direction générale des services de transport en commun

Inquiry:

Would staff please detail how many fare inspectors and security officers

are employed at OC Transpo. How does that number compare with Transit Services in cities of similar size to Ottawa? Please include Gatineau's STO.

Is fare enforcement a priority in those other cities? Why? How is enforcement carried out? Please include data on recovery from fare inspectors.

Please explain Ottawa's policy on fare inspection. What data - rationale was used to inform operators to not enforce or even tell riders they should pay their fare. Number of assaults please? Can we estimate how much lost fares cost OC Transpo?

Is there data that indicates fare inspections deter people from taking transit.

Demande de renseignement:

Le personnel pourrait-il préciser le nombre de contrôleurs de tarifs et d'agents de sécurité à l'emploi d'OC Transpo? Comment ce nombre se compare-t-il aux services de transport en commun d'autres villes de taille semblable à celle d'Ottawa? Veuillez inclure la STO de Gatineau.

La mise en application des tarifs est-elle une priorité dans ces autres villes? Pourquoi? De quelle façon s'effectue la mise en application?

Veillez inclure les données sur les recouvrements effectués par les contrôleurs de tarifs.

Veillez expliquer la politique d'Ottawa sur le contrôle des tarifs. Quelles données ou justifications ont été utilisées pour informer les chauffeurs de ne pas faire appliquer les tarifs ou de ne pas dire aux usagers qu'ils doivent payer le tarif?

Nombre d'agressions?

Pouvons-nous estimer le coût pour OC Transpo des tarifs non payés?

Y a-t-il des données qui indiquent que le contrôle des tarifs dissuade les gens de prendre le transport en commun?

Response (Date: 2022-Feb-03)

OC Transpo's conventional bus fleet is comprised of three types of buses that have a different number and configurations of doors and fare collection points.

1. **40-foot bus**: one front door and one rear door.
2. **Double-decker bus**: one front door and one rear door.
3. **60-foot articulated bus**: one front door, one middle door, one rear door.

Smartcard readers are installed at the front door of 40-foot buses and at all doors on double-decker and articulated buses.

Prepaid OC Transpo passholders represent 80 per cent of our ridership and 70 per cent of total revenue. Prepaid passes are charged monthly, not per trip. OC Transpo strongly encourages all customers to tap, as this information is used for data collection, ridership analysis and planning purposes. While all transit customers are asked to tap, tapping does not affect payment for customers with prepaid passes.

Operators open the front door for customers to board at all stops and can observe fare payment/smartcards tapped. At selected busy stops (which are specified in a standard operating procedure), operators on articulated and double-decker buses are instructed to open the middle (if applicable) and rear doors to allow customers with passes to board, which allows the buses to complete boarding more quickly.

With the installation of fare gates at all O-Train stations, customers must tap or scan a fare product to open the faregate. At major O-Train stations, such as Tunney's Pasture or Blair Station, customers board buses from within a fare-paid zone, and all doors are opened on all buses to allow customers to board seamlessly.

Transit operators remind customers to tap or pay their fare when a customer enters a bus. However, fare enforcement interventions can create conflicts between bus operators and customers; fare enforcement is a significant cause of annual operator assaults, as identified in the statistics below:

Bus Operator Assaults with Fare Related as the Cause 2012 – Sept. 2021										
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021*
Fare related	29	30	14	21	25	50	41	37	18	10
Total assaults	63	69	47	87	87	120	105	87	65	31
Percentage fare related	46%	43%	30%	24%	29%	42%	39%	43%	28%	32%

All employees are entitled to work in a safe and respectful workplace. OC Transpo has a Violence Protection in the Workplace Program, based on the City’s Workplace Violence and Harassment Policy. This program focuses on an ‘inform not enforce’ method; an approach which is consistent with other Canadian transit authorities. After the operator has informed a customer that they must pay a fare, if enforcement is required, bus operators are asked to call the operations control centre for assistance. Enforcement will then be provided by a mobile supervisor, fare inspector, or a special constable, depending on the situation.

Staff do not have sufficient evidence and have not found any research to allow conclusions to be drawn as to whether fare inspection methods discourage people from using transit.

OC Transpo currently has four fare inspector positions. In addition, OC Transpo also has 47 Special Constables and four Superintendents who patrol the system 365 days a year, 24/7, but as per collective agreement provisions, do not conduct formal fare validation.

OC Transpo will be conducting a review of the Fare Enforcement and Special Constables Units to explore ways to better serve customers across the system and define each position’s role and responsibilities.

OC Transpo contacted several transit agencies regarding their policies on fare inspection. All Canadian public transit agencies have unique structures but Calgary Transit, Société de transport de l’Outaouais (STO) and Société de transport de Montréal (STM) are comparable transit agencies with similar fare inspection policies to OC Transpo. These agencies all use an education versus enforcement model for transit operators to reduce conflicts between operators and customers. Transit security is

called to assist when interventions escalate or when support is required.

Next Steps

As part of the Auditor General's [2019 Audit of City Estimates](#), OC Transpo Management agreed to, "determine how a system-wide fare evasion rate should be derived, taking into consideration the practices of other transit agencies". Staff are currently undertaking this review and will provide further information through the audit response process.

Réponse (Date: le 3 février 2022)

Le parc d'autobus conventionnels d'OC Transpo comprend trois types d'autobus ayant une configuration et un nombre différents de portes et de points de perception des tarifs.

1. **Autobus de 40 pieds** : une porte à l'avant et une à l'arrière.
2. **Autobus à deux étages** : une porte à l'avant et une à l'arrière.
3. **Autobus articulé de 60 pieds** : une porte à l'avant, une au milieu et une à l'arrière.

Les autobus de 40 pieds ont un lecteur de carte à puce vis-à-vis la porte avant, et les autobus à deux étages et articulés en ont à toutes les portes.

Les détenteurs de laissez-passer prépayés d'OC Transpo représentent 80 % des usagers et 70 % des revenus totaux. Ces laissez-passer sont facturés mensuellement, et non par trajet. OC Transpo encourage fortement tous les usagers à passer leur carte, puisque les renseignements sont utilisés à des fins de collecte de données, d'analyse de l'achalandage et de planification, mais cela n'a pas d'effet sur le paiement pour les détenteurs de laissez-passer prépayés.

À chaque arrêt, les chauffeurs ouvrent la porte avant pour laisser entrer les usagers, et peuvent vérifier les paiements et le passage de la carte à puce. Aux arrêts plus achalandés (précisés dans une procédure opérationnelle normalisée), les chauffeurs d'autobus à deux étages ou articulés doivent ouvrir les portes au centre (le cas échéant) et à l'arrière pour laisser entrer les clients ayant des laissez-passer afin d'accélérer l'embarquement.

Avec l'installation de portillons d'accès dans toutes les stations de l'O-Train, les usagers doivent passer ou scanner un titre de transport pour ouvrir le portillon. Dans les grandes stations, comme Tunney's Pasture ou Blair, l'embarquement se fait dans une zone de tarification contrôlée; ainsi, toutes les portes des autobus sont ouvertes pour laisser

entrer les usagers rapidement.

Lorsque les usagers montent à bord, les chauffeurs leur rappellent de passer leur carte ou de payer le tarif. Les interventions d'application des tarifs peuvent toutefois entraîner des conflits entre les chauffeurs et les clients. Comme le montrent les statistiques ci-dessous, ces interventions sont une cause importante d'agressions de chauffeurs chaque année.

Agressions contre des chauffeurs d'autobus pour des raisons liées aux tarifs de 2012 à sept. 2021										
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021*
Nombre d'agressions liées aux tarifs	29	30	14	21	25	50	41	37	18	10
Nombre total d'agressions	63	69	47	87	87	120	105	87	65	31
Pourcentage d'agressions liées aux tarifs	46 %	43 %	30 %	24 %	29 %	42 %	39 %	43 %	28 %	32 %

Tous les employés ont droit à un milieu de travail sain et respectueux. OC Transpo a un programme de protection contre la violence en milieu de travail, qui se fonde sur la Politique sur la violence et le harcèlement au travail de la Ville. Le programme repose sur une méthode consistant à informer et non à appliquer, qui ressemble à celle utilisée dans les autres sociétés de transport en commun canadiennes. Si un chauffeur informe un usager qu'il doit payer le tarif et que ce dernier ne le fait pas, il doit appeler le centre de contrôle des opérations pour obtenir de l'aide. Des mesures d'application seront alors prises par un superviseur mobile, un contrôleur de tarifs ou un agent de sécurité spécial, selon la situation.

Le personnel n'a pas suffisamment de données, et n'a pas trouvé d'études, pour déterminer si les méthodes de vérification du paiement des tarifs dissuadent les gens d'utiliser le transport en commun.

OC Transpo compte actuellement 4 contrôleurs de tarifs ainsi que 47 agents de sécurité spéciaux et 4 surintendants qui patrouillent dans le réseau en tout temps et à l'année, sans toutefois effectuer de validation des tarifs, conformément aux dispositions de la convention collective.

OC Transpo mènera un examen des unités des agents spéciaux et d'application des tarifs afin de trouver des manières de mieux servir les usagers du réseau et de définir les rôles et responsabilités de chaque poste.

OC Transpo a communiqué avec plusieurs sociétés de transport en commun pour s'informer de leurs politiques concernant l'application des tarifs. Toutes les sociétés de transport en commun au Canada ont leur propre structure, mais la Calgary Transit, la Société de transport de l'Outaouais (STO) et la Société de transport de Montréal (STM) sont des sociétés de transport en commun comparables à la nôtre qui appliquent des politiques de vérification du paiement des tarifs similaires à celles d'OC Transpo. Toutes ces sociétés utilisent un modèle fondé sur la sensibilisation plutôt que sur l'application des règlements par les opérateurs afin de réduire les conflits entre les opérateurs et les usagers du transport en commun. On fait appel à la Sécurité du transport en commun lorsque les interventions dégénèrent ou lorsque l'on a besoin de soutien.

Prochaines étapes

Dans la [vérification des prévisions de la Ville](#) du Bureau du vérificateur général, la direction d'OC Transpo a accepté de « déterminer comment calculer le taux de non-paiement des tarifs à l'échelle du réseau en tenant compte des pratiques d'autres sociétés de transport en commun ». Le personnel effectue actuellement cet examen et fera le point dans le cadre du processus de réponse à la vérification.

Council Inquiries

Demande de renseignements du Conseil:

Response to be listed on the Transit Commission Agenda of February 16, 2022 and the Council Agenda of February 23, 2022

La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion de la Commission du transport en commun prévue le 16 février 2022 et à l'ordre du jour de la réunion du Conseil prévue le 23 février 2022.