

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

**Subject: The impact of the truck convoy occupation on the City's residents and businesses**

**Objet : Les répercussions de l'occupation de la ville par le convoi de camions sur les résidents et les entreprises**

**Submitted at:** City Council

**Demande présentée au :** Conseil municipal

**From/Exp.:**

**Date:** February 16, 2022

**File/Dossier :**

Councillor/Conseiller :  
M. Fleury

**Date:** le 16 février 2022

OCC 22-03

**To/Destinataire:**

City Manager / Directeur municipal

General Manager, Emergency & Protective Services / Directeur général des Services de protection et d'urgence

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

**Inquiry:**

Since notice that a convoy of trucks was entering our City on Jan. 28, 2022, the expectation was that it would last three days, as per the City memo issued on Jan. 27, 2022. Initially, the intent and messaging from staff was that the City was working with the Ottawa Police Service (OPS) to develop traffic and parking management plans, and that updates would be provided.

Since that day, we have not only witnessed this "protest" turn into an illegal occupation but it's numbers seem to fluctuate depending on the day – allowing the occupiers to come and go as they please. It has also left our residents and local businesses – those we are sworn to serve – vulnerable to fear and intimidation. Subjected to constant noise, disruptions to their daily lives and the inability to feel safe in their City, as well as forcing many businesses to close.

To seek clarity on behalf of residents and businesses severely impacted by city and enforcement responses to the events of the last 19 days, I request the City respond to

the following questions by the March 9th Council meeting:

1. When did the first request to the provincial government for resources (from City, Mayor) take place and what was it for?
  - a. Please include all/any official correspondence and request from City/OPS authorities to the Government of Ontario and the date it occurred.
2. When did the first request to the Federal governments for resources (from City, Mayor) take place and what was it for?
  - a. Please include all/any official correspondence and request from City/OPS authorities to the Government of Canada and the date it occurred.
3. What change in circumstances led the city to declare a State of Emergency on February 6th and not January 30th when it was clear the illegal occupation was making no efforts to vacate the city?
4. With the impact of the occupation, how are OC Transpo detour routes developed and implemented?
  - a. How is OC adapting to feedback from customers?
  - b. How is OC Transpo informing customers of these changes on an ongoing basis?
  - c. Are there any Para Transpo customers who were not or are not able to utilize services?
  - d. Were extra resources deployed to facilitate detour operations and customer experience and safety? (vehicles, operators, staff, etc.)
5. What is the role of the Emergency Operations Centre (EOC) when it comes to situations that are led by police authorities?
6. What process is the Emergency Operations Centre (EOC) using to collect concerns and reports from residents and businesses?
  - a. How are these reports and concerns being responded to?

**Demande de renseignements :**

À la réception de l'avis selon lequel un convoi de camions allait entrer dans notre ville le 28 janvier 2022, on s'attendait à ce que cela dure trois jours, conformément à la note de

service de la Ville émise le 27 janvier 2022. Au début, la Ville devait travailler avec le Service de police d'Ottawa à l'élaboration de plans de gestion de la circulation et du stationnement, et des mises à jour devaient être fournies. C'était d'ailleurs ce que véhiculaient les messages du personnel.

Depuis ce jour-là, nous avons non seulement assisté à la transformation de cette « manifestation » en une occupation illégale, mais nous avons également vu ses chiffres fluctuer en fonction de la journée, car les occupants allaient et venaient à leur guise. Cette occupation a également laissé nos résidents et les entreprises locales – ceux que nous avons promis de servir – vulnérables, en proie à la peur et à l'intimidation, soumis à un bruit constant, à des perturbations de leur vie quotidienne et à l'incapacité de se sentir en sécurité dans leur propre ville, en plus de forcer de nombreuses entreprises à fermer.

Afin d'obtenir des précisions au nom des résidents et des entreprises gravement touchés par la réponse de la Ville et les mesures d'exécution face aux événements des 19 derniers jours, je demande à la Ville de bien vouloir répondre aux questions suivantes avant la réunion du Conseil du 9 mars :

1. Quand la première demande de ressources (de la Ville, du maire) aux gouvernements provincial et fédéral a-t-elle été présentée et en quoi consistait-elle?
  - a. Veuillez inclure toute correspondance officielle et toute demande des autorités de la Ville ou du Service de police d'Ottawa au gouvernement de l'Ontario et la date à laquelle elles ont été transmises.
2. Quand la première demande de ressources (de la Ville, du maire) au gouvernement fédéral a-t-elle été présentée et en quoi consistait-elle?
  - a. Veuillez inclure toute correspondance officielle et toute demande des autorités de la Ville ou du Service de police d'Ottawa au gouvernement du Canada et la date à laquelle elles ont été transmises.
3. Quel changement dans les circonstances a conduit la Ville à déclarer l'état d'urgence le 6 février et non le 30 janvier lorsqu'il est apparu clairement que les manifestants illégaux ne faisaient aucun effort pour quitter la ville?
4. Étant donné les répercussions de l'occupation, comment les itinéraires déviés d'OC Transpo ont-ils été élaborés et mis en œuvre?
  - a. Comment OC Transpo s'adapte-t-il aux commentaires des clients?

- b. Comment OC Transpo avise-t-il régulièrement les clients de ces changements?
  - c. Y a-t-il des clients de Para Transpo qui n'ont pas pu ou ne peuvent pas utiliser les services?
  - d. Des ressources supplémentaires ont-elles été déployées pour faciliter les opérations de déviation, améliorer l'expérience client et la sécurité? (véhicules, chauffeurs, personnel, etc.)
5. Quel est le rôle du Centre des opérations d'urgence (COU) lors de situations où les opérations sont dirigées par les autorités policières?
6. Quel processus le Centre des opérations d'urgence (COU) utilise-t-il pour recueillir les préoccupations et les signalements des résidents et des entreprises?
- a. De quelle manière ces signalements et ces préoccupations sont-ils traités?

**Response** (Date: 2022-Jun-06)

**When did the first request to the provincial and federal governments for resources (from City, Mayor) take place and what was it for? Please include all/any official correspondence and request from City/OPS authorities to the Government of Ontario and the Government of Canada and the date it occurred.**

The Ottawa Police Service was the lead for the response to the convoy, with support from all City departments through the Emergency Operations Centre. Both the Ottawa Police Service and the Emergency Operations Centre had representatives at the National Capital Region Command Centre (NCRCC), where all involved agencies at the municipal, provincial, and federal level collaborated and were in regular communication to respond to the situation on the ground and shared intelligence and information.

Upon being made aware of Ottawa Police Services' formal requirements for additional supports on February 7, 2022, the Mayor followed up and issued a letter to the Prime Minister and a letter to the Premier of Ontario the same day.

Further, as noted in the City's Manager's correspondence on April 26, 2022, the Prime Minister announced the establishment of the Public Order Emergency Commission, which is the independent public inquiry required by statute following the invocation of the *Emergencies Act*. In addition, the City's independent Auditor General has also undertaken

work with respect to the demonstration in Ottawa. It is anticipated that both the Commissioner and Auditor General will report back on key findings, lessons learned and recommendations.

**What change in circumstances led the City to declare a State of Emergency on February 6th and not January 30th when it was clear the illegal occupation was making no efforts to vacate the city?**

On January 30, 2022, the National Capital Region Command Centre was expecting that the protesters would be leaving the city no later than February 2. The City's understanding is that this was the information being shared by the protest organizers with the Police Liaison Teams. On January 30, therefore, it was not known by the City that the protests would turn into a prolonged occupation.

By February 6, however, it was clear that the situation had become entrenched. And further, that Ottawa was facing city-wide impacts related to resident safety, critical infrastructure, businesses, essential worker accesses, etc. It was also apparent that the Ottawa Police Service was outnumbered and could not implement the kind of enforcement operation required to safely remove the protesters without outside assistance. The City declared a State of Emergency on February 6, to reflect the unprecedented situation caused by the illegal protest, and its city-wide impacts and consequences (see Declaration of Emergency attached). The State of Emergency provided the City with the ability to deploy more resources to the emergency, including through requests for assistance to other jurisdictions and levels of government.

The City Solicitor was not responsible for making a distinction between a protest and an illegal occupation, as the term "illegal occupation" is not defined in law. Rather, following the invocation of the Federal *Emergencies Act* on February 14, 2022, police were provided with additional powers to prohibit access by pedestrians and vehicles to a secure zone, at which point the ongoing presence of unauthorized persons/vehicles within that zone could be considered illegal. A memo was issued by the City Solicitor on February 14, 2022 to Council outlining the injunction in support of the City of Ottawa to address illegal activity. In support of the application for the injunction, Legal Services provided evidence in the form of an affidavit by the General Manager of Emergency and Protective Services, detailing the large number of by-law infractions committed by participants in the Freedom Convoy demonstrations.

**With the impact of the occupation, how are OC Transpo detour routes developed and implemented? How is OC Transpo informing customers of these changes on**

**an ongoing basis? Are there any Para Transpo customers who were not or are not able to utilize services? Were extra resources deployed to facilitate detour operations and customer experience and safety? (vehicles, operators, staff, etc.)**

When creating a detour, staff quickly determine what alternative roadways are available and in suitable condition for transit use with the aim to maintain service coverage and connections as best as possible. Considerations include availability of roadways normally used by transit, roadways with enough width for buses, ability to make turning movements, and feasible locations for temporary stop placement.

OC Transpo continuously monitors feedback from customers on all communication channels including social media, customer service and emails through Councillors. Feedback from all sources is considered by staff when arranging detours and to inform next steps.

OC Transpo informed customers of ongoing changes due to the demonstration through a variety of print and digital channels:

- Bus stop notices and posters at O-Train stations
- octranspo.com news items, banners, important service notifications, live updates
- Outreach staff on the ground at O-Train Line 1 stations and at key locations throughout the affected areas
- Poster distributed to Ottawa Community Housing
- Social media
- SMS and email alerts

Additionally, in collaboration with the City's Public Information and Media Relations team, daily Public Service Announcements (PSAs) were shared that included the latest information on impacts to transit service.

Para Transpo customers who were travelling to or from locations where streets were closed were asked to call OC Transpo Customer Service, and staff members worked to try and find a nearby safe and accessible location that could be used. However, in some cases, while every effort was made, customers were not able to access a location where Para Transpo vehicles were able to reach them. Additionally, when the bridges to Québec were closed, some trips to Gatineau could not be accommodated.

Extra resources deployed to facilitate detour operations, customer experience and safety included:

- Customer support by OC Transpo bus operators, rail operators, transit

supervisors, special constables, and customer service staff:

- OC Transpo customer outreach staff on site to assist customers travelling to downtown high schools (on January 31)
- OC Transpo customer outreach staff on O-Train to support customers (from February 8 until the end of the demonstrations)
- OC Transpo customer outreach staff downtown and at Pimisi Station to support customers transferring to and from STO services
- Information for customers through octranspo.com and customer alerts (including Twitter)
- Signage installed at all bus stops with no service, where they could be safely accessed, directing customers to the nearest bus or O-Train service
- Additional buses operating to assure service reliability
- Buses supporting the Ottawa Police Service and Parliamentary Protective Services
- Transit Operations Control Centre integrated decision-making along with City Emergency Operations Centre, City and RCMP traffic management.
- Service Planning staff implementing and adjusting detours, and restoration of routes as needed
- Added Centretown shuttle bus to serve area north of the Queensway, operating via Elgin Street, Gladstone Avenue and Bank Street
- Added two additional shuttles to bridge service when Line 1 did not operate through the core between February 18 and 21

**What is the role of the Emergency Operations Centre when it comes to situations that are led by police authorities?**

Throughout the illegal protests, the City's Emergency Operations Centre was working under the direction of the situation's Area Command, which was the police-led National Capital Region Command Centre. The National Capital Region Command Centre directed all preparedness and response activities throughout the protests via an enforcement lens. Later, on February 12, when the Integrated Command Centre was stood up comprising Ottawa Police Service, Ontario Provincial Police, and the RCMP, all enforcement operations were directed by the Integrated Command Centre, with the National Capital Region Command Centre still maintaining Area Command for the implementation of enforcement operations.

The City's Emergency Operations Centre had a dual role:

- 1) Support the Ottawa Police Service in their protest preparedness and response

activities

- 2) Oversee and manage City service impacts resulting from the protests (and to mitigate impacts to residents, businesses, and essential services)

All the City's Emergency Operations Centre work was coordinated under the broader auspices of the National Capital Region Command Centre to ensure that City activities were not counter to police operations, and further, prioritized public safety. The City's Emergency Operations Centre had two members of the Ottawa Police Service embedded within its structure. In addition, the City's Emergency Operations Centre had a full-time liaison officer embedded in the National Capital Region Command Centre.

**What process is the Emergency Operations Centre using to collect concerns and reports from residents and businesses? How are these reports and concerns being responded to?**

The Emergency Operations Centre relied on several processes to identify concerns from residents and businesses. The City's 3-1-1 service had a representative embedded in the Emergency Operations Centre, allowing the 3-1-1 service to share summaries of the types of complaints and concerns being raised by residents who were calling in. The City also had representatives from Ottawa Public Health, the Hospital Emergency Preparedness Committee of Ottawa, and the Human Needs Task Force embedded in the Emergency Operations Centre structure. Through those relationships, the City had a direct line of sight into the concerns being raised by providers and clients of the City's essential services. Another important function that was part of the Emergency Operations Centre structure was the Councillor Liaison. This was an important source through Councillor's inquires of various concerns and reports from residents and businesses. The Councillor Liaison team shared information with the Emergency Operations Centre and worked with the Emergency Operations Centre to identify appropriate responses to Councillors' concerns and inquiries.

The one source of concerns and reports from residents and businesses that the Emergency Operations Centre did not have access to was complaints submitted directly to the Ottawa Police Service. During the protests, the Ottawa Police Service was directing residents to report incidents of harassment, hate crimes and other unlawful behaviour to a specific extension associated with the police service's non-emergency phone line. Those reports were not shared with the Emergency Operations Centre.

**Réponse** (Date: le 6 juin 2022)

**Quand la première demande de ressources (de la Ville, du maire) aux**



**gouvernements provincial et fédéral a-t-elle été présentée et en quoi consistait-elle? Veuillez inclure toute correspondance officielle et toute demande des autorités de la Ville ou du Service de police d'Ottawa au gouvernement de l'Ontario et du Canada et la date à laquelle elles ont été transmises.**

Le Service de police d'Ottawa (SPO) a dirigé l'intervention contre le convoi avec l'appui de toutes les directions générales de la Ville, par l'intermédiaire du Centre des opérations d'urgence (COU). Le SPO et le COU étaient tous les deux représentés au Centre de commandement de la région de la capitale nationale (CCRCN), centre au sein duquel tous les organes concernés aux niveaux municipal, provincial et fédéral ont collaboré et communiqué régulièrement afin de faire face à la situation sur le terrain et partager des renseignements liés à la sécurité.

Lorsqu'il a été mis au courant des demandes formelles du Service de police d'Ottawa en matière d'appui supplémentaire le 7 février 2022, le maire a effectué un suivi et a envoyé le jour même une lettre au premier ministre du Canada et une lettre au premier ministre de l'Ontario.

De plus, comme il est indiqué dans un message du directeur municipal daté du 26 avril 2022, le premier ministre a annoncé la création de la Commission sur l'état d'urgence, une enquête publique indépendante qui fait suite à l'invocation de la *Loi sur les mesures d'urgence*. En outre, la vérificatrice générale indépendante de la Ville mène également une enquête relative à la manifestation d'Ottawa. On s'attend à ce que le commissaire et la vérificatrice générale présentent un rapport sur les conclusions, les leçons apprises et les recommandations.

**Quel changement dans les circonstances a conduit la Ville à déclarer l'état d'urgence le 6 février et non le 30 janvier lorsqu'il est apparu clairement que les manifestants illégaux ne faisaient aucun effort pour quitter la ville?**

Le 30 janvier 2022, le Centre de commandement de la région de la capitale nationale s'attendait à ce que les protestataires quittent la ville au plus tard le 2 février. La Ville comprenait qu'il s'agissait de renseignements communiqués par les organisateurs de la manifestation aux équipes de liaison de la police. Le 30 janvier, par conséquent, la Ville ne savait pas que les manifestations se transformeraient en une occupation prolongée.

Le 6 février, cependant, il était clair que la situation s'était solidement enracinée. En outre, Ottawa faisait face à des répercussions à l'échelle de la ville relativement à la sécurité des résidents, aux infrastructures essentielles, aux entreprises, aux accès des travailleurs essentiels, etc. Il était apparent également que le Service de police d'Ottawa

était en infériorité numérique et ne pouvait mettre en œuvre le genre d'opération d'application de la loi nécessaire pour déloger les manifestants de manière sécuritaire sans assistance de l'extérieur. La Ville a déclaré l'état d'urgence le 6 février pour refléter la situation sans précédent provoquée par la manifestation illégale, ainsi que ses répercussions et conséquences à l'échelle de la ville (voir la déclaration d'état d'urgence ci-jointe). L'état d'urgence a donné à la Ville la capacité de déployer plus de ressources pour la situation d'urgence, y compris au moyen de demandes d'assistance à d'autres administrations et ordres de gouvernement.

Il n'était pas de la responsabilité de l'avocat général de faire une distinction entre les termes « manifestation » et « occupation illégale », puisque le terme « occupation illégale » n'est pas défini dans la loi. Après l'invocation de la *Loi sur les mesures d'urgence* le 14 février 2022, des pouvoirs supplémentaires ont été donnés à la police afin que les piétons et les véhicules ne puissent pas accéder à la zone sécurisée. Dès ce moment-là, toute présence constante de personnes et de véhicules non autorisés dans cette zone pouvait être considérée comme illégale. Dans une note de service envoyée au Conseil le 14 février 2022, l'avocat général indiquait que l'injonction pouvait permettre à la Ville d'Ottawa de lutter contre les activités illégales. Afin d'appuyer la demande d'injonction, les Services juridiques ont présenté des preuves sous forme d'affidavit du directeur général des Services de protection et d'urgence, dans lesquelles de nombreuses infractions aux règlements municipaux commises par les personnes participant au Convoi de la liberté étaient décrites.

**Étant donné les répercussions de l'occupation, comment les itinéraires déviés d'OC Transpo ont-ils été élaborés et mis en œuvre? Comment OC Transpo avise-t-il régulièrement les clients au sujet de ces changements? Y a-t-il des clients de Para Transpo qui n'ont pas pu ou ne peuvent pas utiliser les services? Des ressources supplémentaires ont-elles été déployées pour faciliter les opérations de déviation, améliorer l'expérience client et la sécurité? (Véhicules, chauffeurs, personnel, etc.)**

Lorsqu'un détour est créé, le personnel détermine rapidement quelles sont les routes disponibles et dans un état propice à l'utilisation du transport en commun avec l'objectif de maintenir la couverture de service et les correspondances autant que possible. Les facteurs à considérer comprennent la disponibilité des routes utilisées normalement par le transport en commun, les routes dont la largeur est suffisante pour les autobus, la capacité d'effectuer des mouvements giratoires et les emplacements appropriés pour mettre en place des arrêts temporaires.

OC Transpo surveille continuellement les commentaires reçus de la part des clients sur tous les canaux de communication, y compris les médias sociaux, le service à la clientèle et les courriels transmis par les conseillers. Les commentaires provenant de toutes les sources sont pris en compte par les membres du personnel lorsqu'ils élaborent des détours et sont également des sources de renseignements pour les prochaines étapes.

OC Transpo a informé les clients au sujet des changements continus dus à la manifestation au moyen d'une variété de canaux imprimés et numériques:

- Avis aux arrêts d'autobus et affiches dans les stations de l'O-Train
- Nouvelles, bannières, avis importants au sujet du service, mises à jour en direct sur [octranspo.com](http://octranspo.com)
- Personnel des communications sur place dans les stations de la Ligne1 de l'O-Train et à des endroits clés partout dans les secteurs touchés
- Affiches distribuées dans le réseau du Logement communautaire Ottawa
- Médias sociaux
- SMS et alertes par courriel

De plus, en collaboration avec l'équipe de l'Information du public et des Relations avec les médias de la Ville, des messages d'intérêt public quotidiens ont été diffusés, lesquels comprenaient les tout derniers renseignements ayant trait aux répercussions sur le service du transport en commun.

Les clients de Para Transpo qui se déplaçaient vers ou à partir des emplacements où les rues étaient fermées ont été invités à communiquer avec le service à la clientèle d'OC Transpo, et les membres du personnel ont travaillé pour essayer de trouver un emplacement sécuritaire et accessible qui pourrait être utilisé aux alentours.

Cependant, dans certains cas, même si tous les efforts ont été déployés, des clients n'ont pas pu accéder à l'emplacement où les véhicules de Para Transpo pouvaient les rejoindre. En outre, lorsque les ponts vers le Québec ont été fermés, certains trajets vers Gatineau n'ont pas pu être effectués.

Des ressources supplémentaires déployées pour faciliter les opérations des circuits déviés, l'expérience client et la sécurité comprenaient:

- Le soutien de la clientèle par les chauffeurs d'autobus, les opérateurs de trains, les superviseurs du transport en commun, les agents de sécurité spéciaux et le personnel du service à la clientèle d'OC Transpo:
  - personnel du service à la clientèle d'OC Transpo sur place pour aider les

clients se déplaçant vers les écoles secondaires du centre-ville (le 31 janvier)

- personnel du service à la clientèle d'OC Transpo à bord de l'O-Train pour soutenir les clients (du 8 février jusqu'à la fin des manifestations)
- personnel du service à la clientèle d'OC Transpo au centre-ville et à la station Pimisi pour aider les clients lors de leurs correspondances vers ou depuis les services de la STO
- Des renseignements transmis aux clients au moyen d'octranspo.com et des alertes à la clientèle (y compris Twitter)
- De la signalisation installée à tous les arrêts d'autobus sans service, indiquant les endroits où le service était accessible en toute sécurité, en dirigeant les clients vers le service d'autobus ou de l'O-Train le plus proche
- Des autobus supplémentaires en fonction pour assurer la fiabilité du service
- Des autobus en appui au Service de police d'Ottawa et aux Services de protection parlementaire
- Une prise de décision intégrée entre le Centre de contrôle des opérations du transport en commun, le Centre des opérations d'urgence de la Ville, et la gestion de la circulation par la Ville et la GRC
- Le personnel de la planification des services mettant en place et modifiant des détours et rétablissant des circuits au besoin
- L'ajout d'une navette d'autobus au centre-ville pour desservir le secteur au nord de l'autoroute 417 (Queensway), circulant sur la rue Elgin, l'avenue Gladstone et la rue Bank
- L'ajout de deux navettes supplémentaires pour assurer le service vers le pont lorsque la Ligne1 n'a pas fonctionné dans le centre entre le 18 et le 21 février

### **Quel est le rôle du Centre des opérations d'urgence (COU) lors de situations où les opérations sont dirigées par les autorités policières?**

Tout au long des manifestations illégales, le Centre des opérations d'urgence de la Ville travaillait sous la direction du poste de commandement de la zone de la situation qui était le Centre de commandement de la région de la capitale nationale dirigé par la police. Le Centre de commandement de la région de la capitale nationale a dirigé toutes les activités de préparation et d'intervention pendant les manifestations dans une optique d'application de la réglementation. Plus tard, le 12 février, lorsqu'un Centre de commandement intégré a été mis sur pied comprenant le Service de police d'Ottawa, la Police provinciale de l'Ontario et la GRC, toutes les opérations d'application de la réglementation ont été dirigées par le Centre de commandement intégré, avec le Centre

de commandement de la région de la capitale nationale maintenant encore le commandement de la zone de la situation pour la mise en œuvre des opérations d'application de la réglementation.

Le Centre des opérations d'urgence de la Ville avait un double rôle:

- 1) Soutenir le Service de police d'Ottawa dans le cadre de sa préparation et de ses activités d'intervention face aux manifestations
- 2) Superviser et gérer les répercussions sur les services de la Ville entraînées par les manifestations (et atténuer les répercussions sur les résidents, les entreprises et les services essentiels)

Tout le travail du Centre des opérations d'urgence de la Ville était coordonné sous les auspices élargis du Centre de commandement de la région de la capitale nationale afin d'assurer que les activités de la Ville n'allaient pas à l'encontre des opérations policières, et en outre, qu'elles donnaient la priorité à la sécurité du public. Le Centre des opérations d'urgence de la Ville comprenait deux membres du Service de police d'Ottawa intégrés à sa structure. De plus, le Centre des opérations d'urgence avait un agent de liaison à plein temps intégré au Centre de commandement de la région de la capitale nationale.

**Quel processus le Centre des opérations d'urgence (COU) utilise-t-il pour recueillir les préoccupations et les signalements des résidents et des entreprises? De quelle manière ces signalements et ces préoccupations sont-ils traités?**

Le Centre des opérations d'urgence s'appuyait sur plusieurs processus en vue de relever les inquiétudes des résidents et des entreprises. Le service 3-1-1 de la Ville avait un représentant intégré au Centre des opérations d'urgence, permettant au service 3-1-1 de transmettre des résumés des types de plaintes et préoccupations soulevés par les résidents qui appelaient. La Ville avait également des représentants de Santé publique Ottawa, du Comité de la planification des mesures d'urgence des hôpitaux d'Ottawa et du Groupe de travail sur les besoins humains intégrés à la structure du Centre des opérations d'urgence. Au moyen de ces relations, la Ville avait un aperçu direct des préoccupations soulevées par les fournisseurs et les clients de ses services essentiels. L'importante fonction de responsable de la liaison avec le Conseil faisait également partie de la structure du Centre des opérations d'urgence. Grâce aux demandes de renseignements des conseillers, ce responsable était une source importante des différents signalements et inquiétudes communiqués par les résidents et les entreprises. L'équipe de responsables de la liaison avec les conseillers a transmis

l'information au Centre des opérations d'urgence et travaillé avec lui en vue de définir des interventions appropriées pour répondre aux préoccupations et demandes de renseignements des conseillers.

La seule source de préoccupations et de signalements des résidents et des entreprises à laquelle le Centre des opérations d'urgence n'avait pas accès était les plaintes soumises directement au Service de police d'Ottawa. Pendant les manifestations, le Service de police d'Ottawa indiquait aux résidents de signaler les incidents de harcèlement, de crime haineux et autres comportements illégaux à un poste particulier de la ligne téléphonique réservée aux situations non urgentes du service de police. Ces signalements n'ont pas été transmis au Centre des opérations d'urgence.

### **Council Inquiries**

#### **Demande de renseignements du Conseil:**

*Response to be listed on the Community and Protective Services Committee Agenda of June 16, 2022 and the City Council Agenda of June 22, 2022.*

*La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion du Comité des services communautaires et de protection prévue le 16 juin 2022 et à l'ordre du jour de la réunion du Conseil municipal prévue le 22 juin 2022.*