

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

Subject: Swimming Lesson Registration

Objet : Inscription aux cours de natation

Submitted at: Community Services
Committee

Présenté au : Comité des services
communautaires

From/Exp.:

Date: September 26, 2023

Councillor/Conseiller(e) :
A. Troster

Date : le 26 septembre
2023

File/Dossier :

CSC-2023-05

To/Destinataire:

Recreation, Cultural and Facility Services Department / Direction générale des loisirs,
de la culture et des installations

Inquiry:

On August 14th, many parents and guardians logged on to the City's registration system to attempt to register their children for swimming lessons, and were met with what one resident called "45 minutes of registration hell". While there are a lot of issues at play here – the staffing issues, lack of available spots, and the equity considerations of this registration model – can staff please provide answers to the following:

1. Council was assured that the new cloud-based software would not experience the same system crashes that occurred regularly with the previous system. What went wrong during the August 14th swimming registration and what is the vendor doing to assure it doesn't happen again?
2. Why do residents continue to be charged the non-resident fee?
3. Can staff work with the vendor to ensure that there is a standalone language tab so that residents can more easily filter classes by language?
4. Many parents reported that as a result of only being able to register one child per cart, that they were only able to register one of their children for classes. Can

staff work with the vendor to explore potential options to permit multiple registrations per cart?

5. Given the repeated failures, are staff currently considering terminating the contract and pursuing a new provider?

Demande de renseignement:

Le 14 août, de nombreux parents et tuteurs ont tenté d'inscrire leurs enfants à des cours de natation dans le système d'inscription de la Ville, mais se sont retrouvés dans ce que l'un d'entre eux a appelé « 45 minutes d'enfer ». Avec les nombreux problèmes en jeu ici – manque de personnel, nombre de places limité, questions d'équité – le personnel peut-il répondre à ces questions?

1. Le Conseil était convaincu que le nouveau logiciel infonuagique ne tomberait pas en panne comme le faisait régulièrement le système précédent. Que s'est-il passé durant les inscriptions le 14 août? Que fait le fournisseur pour s'assurer que la situation ne se reproduise plus?
2. Pourquoi les résidents doivent-ils encore payer les frais de non-résidents?
3. Le personnel et le fournisseur peuvent-ils créer un onglet de langue distinct pour qu'il soit plus facile de filtrer les cours par langue?
4. Beaucoup de parents ont indiqué qu'en ne pouvant ajouter qu'une inscription au panier, ils arrivaient à inscrire un seul de leurs enfants aux cours. Le personnel et le fournisseur peuvent-ils évaluer les options possibles pour ajouter plusieurs inscriptions au panier?
5. Considérant les échecs répétés, le personnel envisage-t-il de mettre fin au contrat et de trouver un autre fournisseur?

Response (Date: 2023-Oct-11)

1. Council was assured that the new cloud-based software would not experience the same system crashes that occurred regularly with the previous system. What went wrong during the August 14th swimming registration and what is the vendor doing to assure it doesn't happen again?

Staff have worked diligently with ACTIVE Networks (ACTIVENet) management and engineers to determine the cause of the disruption that occurred during aquatic

registration on August 14, 2023. Following in-depth investigations and testing, the vendor advised the City that the disruption was caused by a planned software update that negatively impacted their hardware responsible for balancing across available the servers the high volume of transactions during peak registration.

The ACTIVENet service derives its capacity to process a high volume of concurrent registration transactions by using an approach that distributes transactions across many servers. This process relies on a software to balance the transaction load between servers and when the freshly updated software did not perform as intended, issues arose. Subsequently, the service was impaired for approximately 40 minutes until the vendor could provide a temporary resolution to the problem. The cause of the issue has now been diagnosed and resolved, and the vendor has assured the City and other clients that they have implemented additional hardware and software safeguards and an early detection notification to mitigate further issues from occurring.

On August 23, 2023 the fall non-aquatic peak registration went very well and the service experienced no technical issues. Residents were able to successfully book programs for the upcoming season with minimal wait times. The system processed 10,000 registrations in the first ten minutes without delay.

2. Why do residents continue to be charged the non-resident fee?

The City has been working with the vendor to resolve the residency issue. The ACTIVENet system has a built-in feature that verifies addresses input by the client at the time of registration against GIS data for Ottawa addresses. The City Council approved fee schedule includes a 25% non-resident fee to any client who is not an Ottawa resident.

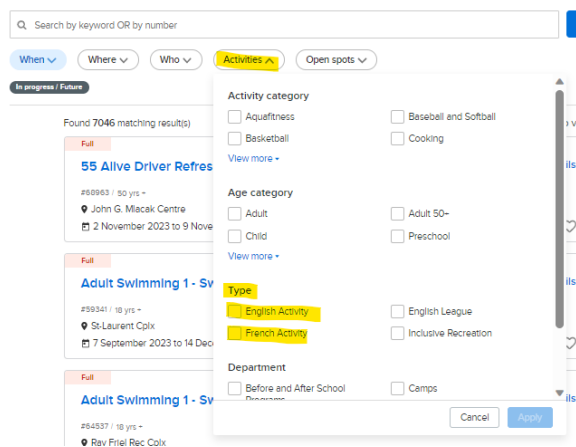
If clients entered an address that was incorrect in terms of spelling of a street name or address number, the system automatically deemed the client a non-resident. Because many clients were establishing new accounts in the ACTIVENet system for the first time as part of the City's migration away from the CLASS software, this resulted in a higher number of issues with non-residency fees.

Due to shortcomings with the logic that validates the address data inputted into the system, some resident accounts were inaccurately tagged as non-resident accounts. To ensure a more positive client experience, and correct this issue, a new mandatory field has been added to account creation for clients to self-identify as a resident or a non-resident and the GIS feature has been deactivated.

The City's business application support team continues to audit the accuracy of resident and non-resident accounts and to make corrections as required. On a bi-weekly basis, and after each peak registration period, transactions are audited by address and any resident who was mistakenly charged a non-resident fee is refunded without any action required by the client. Clients are also welcome to email register@ottawa.ca for a prompt response if there are any registration issues outstanding.

3. Can staff work with the vendor to ensure that there is a standalone language tab so that residents can more easily filter classes by language?

Clients can filter activities based on language. Using the "Activities" filter the client can select the type of activity they wish to filter, English activity or French activity, as referenced in the image below. Clients are encouraged to view the [quick tutorial video](#) on the Ottawa Recreation and Culture YouTube channel, and browse our [Frequently Asked Questions](#) directly on the register.ottawa.ca page for more information.



4. Many parents reported that as a result of only being able to register one child per cart, that they were only able to register one of their children for classes. Can staff work with the vendor to explore potential options to permit multiple registrations per cart?

Multiple registrations are currently supported on the system. Clients should refrain from selecting 'Check out' or 'Finish' until they have added all their registrations to their cart. Clients can safely navigate away from their saved cart using either the 'Register another participant' button or by clicking on their wish list. Clients are encouraged to browse our [Frequently Asked Questions](#) directly on the register.ottawa.ca page for more information. Recreation and Culture social media channels will be updated to better inform clients of this feature.

5. Given the repeated failures, are staff currently considering terminating the contract and pursuing a new provider

The Department is not considering a new provider for the registration and booking service. ACTIVENet is one of the top services available on the market and there are few alternatives that can meet the City's requirements for volume of transactions, number of service locations, bilingualism, Payment Card Industry requirements, and compliance with Provincial accessibility regulations. Since its launch in December 2022, the vendor has been working with the City to incorporate our business needs and processes and to stabilize the service. The vendor has assured the City that the issues encountered during the August 14, 2023 aquatic registration are an anomaly that is not reflective of the service's ability to handle the peak registration periods for the City of Ottawa. As this has been demonstrated for our previous winter, spring and summer registrations, the City is confident the ACTIVENet service has sufficient server capacity to support our high volume of registrations.

Since launching the new system last November, there have been many successes, including the efficient creation of over 260,000 family/organization accounts in the system, and over 190,000 activity enrollments completed by clients. More than 62,000 memberships, 652,000 admissions, and 28,000 facility rental permits have also been processed. ACTIVENet continues to work collaboratively with the City to monitor and further stabilize the service, support the implementation of key service improvements, and ensure our residents have a positive experience.

Réponse (Date: le 11 octobre 2023)

1. Le Conseil était convaincu que le nouveau logiciel infonuagique ne tomberait pas en panne comme le faisait régulièrement le système précédent. Que s'est-il passé durant les inscriptions le 14 août? Que fait le fournisseur pour s'assurer que la situation ne se reproduise plus?

Le personnel a travaillé d'arrache-pied avec la direction et les ingénieurs d'ACTIVE Network (ACTIVENet) pour déterminer la cause de l'interruption durant la période d'inscription aux cours de natation le 14 août 2023. Après une enquête et des tests approfondis, le fournisseur a informé la Ville que l'interruption avait été causée par une mise à jour logicielle planifiée qui a eu des répercussions négatives sur son matériel servant à répartir entre les différents serveurs disponibles le fort volume de transactions en période de pointe.

La capacité du service ACTIVENet à traiter un grand nombre de transactions à la fois est attribuable à son mode de distribution sur plusieurs serveurs. C'est en fait un logiciel qui assure cette répartition, et donc lorsque le logiciel nouvellement mis à jour n'a pas fonctionné comme prévu, des problèmes sont survenus. Résultat : le service a été perturbé pendant environ 40 minutes, jusqu'à ce que le fournisseur trouve une solution temporaire. La cause a été identifiée et le problème résolu, et le fournisseur a assuré à la Ville et à ses autres clients qu'il avait mis en place d'autres mesures de protection matérielles et logicielles ainsi qu'un mécanisme de notification en cas de détection précoce pour éviter que d'autres problèmes surviennent.

Le 23 août 2023, la période de pointe pour les inscriptions aux activités non aquatiques d'automne s'est très bien déroulée, et aucun problème technique n'est survenu. La population a pu s'inscrire à des programmes pour la saison à venir sans longue période d'attente. Le système a traité 10 000 inscriptions dans les dix premières minutes, sans délai.

2. Pourquoi les résidents doivent-ils encore payer les frais de non-résidents?

La Ville travaille avec le fournisseur pour résoudre ce problème. Le système ACTIVENet est muni d'une fonction intégrée qui vérifie l'adresse entrée par le client au moment de l'inscription en fonction des données du Système d'information géographique (SIG) pour les adresses à Ottawa. Le barème de prix approuvé par le Conseil municipal prévoit des frais de 25 % pour les personnes ne résidant pas à Ottawa.

S'il y a une erreur dans le nom de rue ou le numéro entrés par le client, celui-ci est automatiquement considéré comme un non-résident. Comme beaucoup de nouveaux comptes ont été créés dans le système ACTIVENet en raison de l'abandon du logiciel Class par la Ville, il y a eu plus de problèmes concernant les frais de non-résidents.

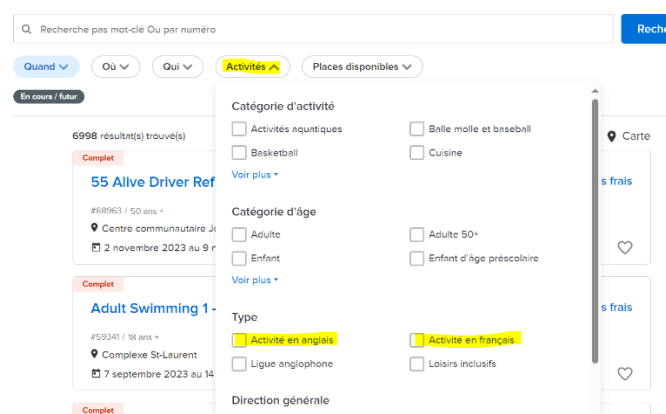
En raison des lacunes de logique dans la validation des adresses entrées dans le système, certains comptes clients ont été catégorisés comme comptes non-résidents. Pour favoriser une expérience client plus positive et résoudre ce problème, un nouveau champ obligatoire a été ajouté au module de création d'un compte : le client doit indiquer s'il est résident ou non-résident, et la fonction de SIG a été désactivée.

L'équipe de Soutien aux applications d'affaires de la Ville continue de vérifier l'exactitude des comptes résidents et non-résidents et d'apporter les corrections

nécessaires. Toutes les deux semaines, et après chaque période de pointe, les transactions sont vérifiées en fonction des adresses, et lorsque des frais de non-résidents sont indûment facturés, le client est remboursé sans aucune action requise de sa part. Nous encourageons la clientèle à envoyer un courriel à inscription@ottawa.ca pour obtenir une réponse rapide si un problème d'inscription subsiste.

3. Le personnel et le fournisseur peuvent-ils créer un onglet de langue distinct pour qu'il soit plus facile de filtrer les cours par langue?

La clientèle peut filtrer les activités selon la langue. Il faut utiliser le filtre « Activités », puis sélectionner le « type » d'activité – « Activité en anglais » ou « Activité en français » –, comme on le voit dans l'image ci-dessous. Nous encourageons les clients à visionner le [tutoriel vidéo rapide](#) sur la chaîne YouTube de Loisirs et culture Ottawa, et à consulter notre [page des questions fréquentes](#) sur le site inscription.ottawa.ca pour en savoir plus.



4. Beaucoup de parents ont indiqué qu'en ne pouvant ajouter qu'une inscription au panier, ils arrivaient à inscrire un seul de leurs enfants aux cours. Le personnel et le fournisseur peuvent-ils évaluer les options possibles pour ajouter plusieurs inscriptions au panier?

Le système permet les inscriptions multiples. Il faut éviter de cliquer sur « Passer à la caisse » ou « Terminer » avant d'avoir ajouté toutes les inscriptions au panier. Les clients peuvent quitter leur panier enregistré sans risque de tout perdre en cliquant sur le bouton « Inscrire un autre participant » ou sur leur liste de souhaits. Nous les encourageons à consulter notre [page des questions fréquentes](#) sur le site inscription.ottawa.ca pour en savoir plus. Des mises à jour seront faites sur les réseaux sociaux de Loisirs et culture pour mieux informer la clientèle de cette fonctionnalité.

5. Considérant les échecs répétés, le personnel envisage-t-il de mettre fin au contrat et de trouver un autre fournisseur?

Pour l'instant, la Direction générale n'envisage pas de changer de fournisseur pour son service d'inscription et de réservation. ACTIVENet est l'un des meilleurs sur le marché; peu d'autres fournisseurs répondent aux besoins de la Ville en ce qui concerne le volume de transactions, le nombre de points de service, le bilinguisme et les exigences de l'industrie des cartes de paiement et respectent les règlements provinciaux sur l'accessibilité. Depuis le lancement en décembre 2022, le fournisseur collabore avec la Ville pour s'adapter à nos besoins et processus, et pour stabiliser le service. Il a assuré à la Ville que les problèmes survenus pendant la période d'inscription aux activités aquatiques, le 14 août 2023, constituent une anomalie et ne reflètent pas la capacité du service à répondre à la demande en période de pointe. Cela a été démontré lors de nos périodes d'inscription précédentes à l'hiver, au printemps et à l'été; la Ville a confiance en la capacité des serveurs d'ACTIVENet à traiter un volume d'inscriptions élevé.

Depuis son lancement en novembre dernier, le nouveau système a connu de nombreux succès : création efficace de plus de 260 000 comptes familiaux ou organisationnels, et plus de 190 000 inscriptions à des activités effectuées par des clients. En outre, le système a traité plus de 62 000 abonnements, 652 000 admissions et 28 000 permis de location d'installation. ACTIVENet poursuit sa collaboration avec la Ville pour surveiller et stabiliser le service, faciliter la mise en place d'améliorations importantes et offrir à nos résidents une expérience positive.

Standing Committees / Commission Inquiries:

Demande de renseignements des Comités permanents / Commission :

Response to be listed on the Community Services Committee Agenda of October 24, 2023.

La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion du Comité des services communautaires prévue le 24 octobre 2023.