



Council Member Inquiry/Motion Form
Demande de renseignements d'un membre du Conseil /Formulaire de motion

From/Exp. :

Commissioner /
Commissionaire S. Blais

Date:

9 December 2011
le 9 décembre 2011

File/Dossier :

OTC 20-11

To/Dest. :

Deputy City Manager, City Operations / Directeur municipal adjoint, Opérations municipales

Subject/Objet :

Inquiry No. OTC-20-11 – S. Blais – U Pass: Increased Usage on Express Buses and Accountability

Demande n° CTC-20-11 – S. Blais – Laissez-passer universel : utilisation à bord des autobus express et responsabilisation

Inquiry

From the Transit Commission meeting of 8 December:

What are OC Transpo's plans to address overcrowding on express buses as a result of increased ridership from post-secondary students using a U-Pass?

What steps is OC Transpo taking to improve the rigor and accountability for all parts of the U-Pass program including: pass issuance; fee remittance to the City; pass fraud; and, the recovery of passes following student withdrawal?

Demande de renseignements

De la réunion de la Commission du transport en commun du 8 décembre :

Quels sont les plans d'OC Transpo pour aborder la question du nombre excessif de passagers dans les autobus express causé par l'augmentation du nombre d'étudiants de niveau postsecondaire qui utilisent le laissez-passer universel (U-Pass)?

Quelles mesures OC Transpo doit-il prendre pour améliorer la rigueur et la responsabilisation de tous les volets du programme de l'U-Pass, y compris la délivrance du laissez-passer, la remise des frais à la Ville, la fraude liée au laissez-passer et la récupération des laissez-passer après l'abandon des étudiants de leur programme scolaire?

Response

Usage on Express Buses

OC Transpo regularly and continuously monitors ridership levels on all routes across the system, at all times of the day, and on all days of the week. When ridership levels approach available capacity, OC Transpo increases the capacity, either by assigning higher-capacity buses or by increasing the number of trips operated, within the constraints of the approved budget.

Currently, based on data collected during the fall of 2011 and in the first three months of 2012, no express routes in the system are operating with ridership levels in excess of capacity. Some individual trips are busier than others, and some overcrowding can occur on individual trips and on individual days when external influences (weather, construction, traffic delays) exceed OC Transpo's ability to adjust service.

Accountability

The new agreement governing the U-Pass program – between the City of Ottawa and the University of Ottawa / Carleton University - provides for more rigorous protocols in the administration of the program, which has resulted in substantially increased accountability.

The agreement clearly defines and addresses a number of key issues, including:

- the relevant categories of students;
- the unauthorized use of a U-Pass by an ineligible student;
- the requirements of surrendering a U-Pass by anyone seeking a refund;
- the specific windows and levels for refunds.

The agreement is also more stringent about payments due to the City, and information required by OC Transpo for reporting requirements. As a result, there are financial penalties outlined within the agreement to reconcile outstanding debts with the program administrations (the universities) should they occur.

Réponse

Utilisation à bord des autobus express

OC Transpo surveille de manière régulière et continue le nombre de passagers sur tous les itinéraires du système, à tous les moments de la journée et tous les jours de la semaine. Lorsque le nombre de passagers s'approche de la capacité disponible, OC Transpo augmente cette dernière en mettant en service des véhicules à plus grande capacité ou en augmentant le nombre d'itinéraires desservis, toujours selon les limites du budget établi.

À l'heure actuelle, selon les données recueillies à l'automne 2011 et au cours des trois premiers mois de 2012, aucun itinéraire express inscrit au système ne fonctionne avec un nombre de passagers supérieur à la capacité. Certains itinéraires sont toutefois plus achalandés que d'autres, et un certain entassement peut se produire dans certains véhicules ou les jours où des éléments externes (température, construction, embouteillages) empêchent OC Transpo d'ajuster son service de manière efficace.

Responsabilisation

Le nouveau contrat régissant le programme U-Pass (conclu entre la Ville d'Ottawa et les

universités d'Ottawa et Carleton) prévoit certains protocoles plus rigoureux quant à la gestion du programme, se traduisant par une responsabilisation beaucoup plus importante.

Ce contrat définit et aborde de façon claire un certain nombre de questions d'importance, notamment :

- les catégories d'étudiants touchées;
- l'utilisation non autorisée des laissez-passer U-Pass par les étudiants inadmissibles;
- les exigences relatives à la remise des laissez-passer U-Pass lors des demandes de remboursements;
- les limites et niveaux précis concernant les remboursements.

Le contrat est également plus strict en ce qui concerne les montants dus à la Ville, ainsi que les renseignements requis par OC Transpo aux fins de la production de rapports. Par conséquent, certaines pénalités financières visant à rapprocher les dettes actives des administrations du programme (les universités), si elles existent, y sont décrites.