

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

Subject: Inquiry regarding Online Services for Para Transpo

Objet : Enquête concernant les services en ligne pour Para Transpo

Submitted at: City Council

Présenté au: Conseil municipal

From/Exp.:

Date: May 22, 2019

File/Dossier :

Councillor/Conseiller(e):

Date : le 22 mai 2019

OCC 08-19

Rawlson King

To/Destinataire :

General Manager, Transportation Services Department / Directeur général des Transports

Inquiry:

An online reservation system for Para Transpo has been a topic of constant conversation throughout the City of Ottawa and within the disability community for several years. The City of Toronto has operated an online reservation service for accessible transit services for a decade. The telephone call-in reservation system, as currently operated by Para Transpo, is not efficient, with users often waiting hours to make a single reservation. Users would benefit greatly from the implementation of an online system, which is reportedly under development; however, timelines for the project are vague. Users are consequently seeking the following clarifications about the future implementation of an online reservation system:

1. We are aware that there is a report to be tabled to the Transit Commission on the details of the online system in 2019. Are staff able to provide a timeline on when exactly this report will be tabled?
2. What sort of details around the online system will be included in the report?
3. Will the report include an estimated date of implementation for the online system? Will this date of implementation be before the end of this council mandate in 2022?

Another major concern of many Para Transpo service users is that the implementation of online reservation services will lead the elimination of the call-in reservation system for those who are unable to use online services:

4. Will there be measures in place to ensure that online services do not create a disadvantage for those who are not able to access them?

Demande de renseignements:

Depuis plusieurs années, le sujet d'un système de réservation en ligne pour Para Transpo revient constamment sur le tapis, dans la communauté des personnes handicapées et dans toute la Ville d'Ottawa. Il y a déjà dix ans que la Ville de Toronto exploite un système de réservation en ligne pour son service de transport en commun accessible. Le système de réservation téléphonique qu'offre actuellement Para Transpo est inefficace; les usagers doivent souvent attendre plusieurs heures pour faire une seule réservation. La mise en œuvre d'un système en ligne, qui serait en cours, bénéficierait grandement aux usagers. Les délais restent toutefois vagues; c'est pourquoi nous voulons obtenir les précisions suivantes sur le sujet :

1. Nous savons qu'un rapport sur le système en ligne sera déposé à la Commission du transport en commun en 2019. Le personnel peut-il fournir une date précise pour le dépôt de ce rapport?
2. Quels renseignements sur le système en ligne figureront dans le rapport?
3. Le rapport donnera-t-il une date approximative de mise en œuvre? Cette date sera-t-elle antérieure à la fin du mandat du Conseil en 2022?

De nombreux usagers de Para Transpo se préoccupent aussi grandement d'une éventuelle élimination du système de réservation téléphonique à la mise en œuvre d'un système en ligne, au détriment de ceux qui ne peuvent utiliser celui-ci :

4. Y aura-t-il des mesures garantissant que la mise en œuvre d'un système en ligne ne désavantagera pas ceux qui ne peuvent y accéder?

Response (Date: 2019-Jun-07)

The topic of online booking has been discussed at Transit Commission and at Para Transpo customer consultations over the past several years. A staff report recommending online booking and advanced booking for Para Transpo trips was presented at the Transit Commission meeting in June 2013 (ACS2013-COS-TRA-0013). Following delegations by Para Transpo customers, the Transit Commission decided to defer consideration until a later date. Staff continued to consult with Para Transpo customers about online booking and advance booking; the topic was part of a broader service standards and eligibility discussion at sessions with customers held in 2015, and it was specifically raised for discussion at consultation sessions with customers held in January 2018. At the January 2018 consultation sessions, there was no consensus for or against online booking among the customers who participated in the workshops. However, at Council's direction, staff acknowledged to Council by memorandum in June 2018 that a report with recommendations related to online booking would be presented during the 2018-2022 Term of Council. During the 2019 budget deliberations, staff were asked about the status of this file. As noted by the General Manager of the Transportation Services Department at the February 20, 2019 Transit Commission meeting, staff are currently exploring arrangements to provide online services for Para Transpo customers, and a report will be presented later in 2019.

At this time, staff are primarily focussed on the opening of O-Train Line 1, the Confederation Line, which will benefit all customers. Staff have advised that a report on Para Transpo online services and vehicle tracking initiatives will be presented at a Transit Commission meeting later this year. The report to the Transit Commission will outline the project's scope, timelines and budget. The scope of the project will include a multi-functional online service for trip booking, trip modifications and cancellations. The online application will also allow Para Transpo customers to track their trip in real-time, similar to what is currently offered for conventional services. The report will identify timelines for the project's completion.

Providing online services for Para Transpo customers will include specifying, procuring, receiving, testing, and commissioning a software solution and integrating it into a revised workflow. It will also include developing policy recommendations for the consideration of the Transit Commission to ensure that the online services work for all and do not cause disadvantages for any customers. Staff have begun preliminary best-practice reviews and research of other Canadian transit agencies who have existing online platforms.

Ensuring equitable and fair access for all Para Transpo customers is a guiding principle of any online services initiative. The current phone services offered to Para Transpo customers will continue to be available. Not all Para Transpo customers will be able to access online services, due to the nature of their disability or other factors. The project and final product will be built to ensure those without online services have equal priority and access to Para Transpo trip booking using the existing telephone booking lines. It should be noted that the addition of self-serve online services should decrease the amount of calls to the Para Transpo booking lines, providing customers who cannot access online services with a quicker, better customer experience booking their trip.

Réponse (Date: le 7 juin 2019)

La réservation en ligne a fait l'objet de discussions à la Commission du transport en commun et aux consultations d'usagers de Para Transpo ces dernières années. Un rapport du personnel recommandant l'adoption d'un mécanisme de réservation en ligne et de réservation anticipée pour les trajets de Para Transpo a été présenté à la réunion de la Commission du transport en commun de juin 2013 (ACS2013-COS-TRA-0013). Après les interventions d'usagers de Para Transpo, la Commission a décidé d'en reporter l'examen. Le personnel a continué de consulter les usagers de Para Transpo à propos de la réservation en ligne et de la réservation anticipée: ce sujet a fait partie des discussions sur l'expansion des normes de service et des critères d'admissibilité lors de séances en 2015, et tout particulièrement lors des séances de janvier 2018. Ces dernières n'ont pas vu de consensus, ni favorable ni défavorable, sur la réservation en ligne parmi les usagers participants. Cependant, à la demande du Conseil, le personnel a reconnu dans une note, en juin 2018, qu'un rapport comprenant des recommandations en lien avec la réservation en ligne serait présenté au cours du mandat 2018-2022 du Conseil. Pendant les délibérations budgétaires de 2019, le personnel a été interrogé sur l'état du dossier. Comme l'a précisé le directeur général des Transports à la réunion du 20 février 2019 de la Commission du transport en commun, le personnel étudie actuellement les moyens d'offrir des services en ligne aux usagers de Para Transpo; un rapport est à venir en 2019.

En ce moment, le personnel se concentre principalement sur l'ouverture de la Ligne 1 de l'O-Train, la Ligne de la Confédération, qui profitera à tous les usagers. Le personnel a affirmé qu'un rapport sur les services en ligne de Para Transpo et sur les initiatives de localisation des véhicules sera présenté lors d'une réunion de la Commission du transport en commun plus tard cette année. Ce rapport donnera un plan du budget, du calendrier et de l'ampleur du projet, qui comprendra un service en ligne multifonction pour les réservations, les modifications et les annulations de trajets. L'application

permettra aussi aux usagers de Para Transpo de suivre leur trajet en temps réel, comme ce qui est déjà possible avec le transport en commun conventionnel. Le rapport précisera les dates de la réalisation du projet.

Les services en ligne de Para Transpo nécessiteront la conception, l'approvisionnement, la réception, la mise à l'épreuve et le lancement d'une solution logicielle qui sera intégrée à un nouveau processus. Ainsi que l'élaboration de recommandations stratégiques à l'intention de la Commission du transport en commun afin que les services en ligne fonctionnent pour tous et ne désavantagent aucun usager. Le personnel a entrepris l'examen préliminaire des pratiques exemplaires et s'est mis à la recherche d'autres sociétés de transport en commun canadiennes qui possèdent des plateformes en ligne.

Toute initiative de services en ligne doit d'abord assurer un accès juste et équitable à tous les usagers. Les services téléphoniques resteront disponibles, car certains usagers de Para transpo n'ont pas accès aux services en ligne en raison de la nature de leur handicap ou d'autres facteurs. Le projet et le produit final seront conçus pour que les personnes qui n'utilisent pas le service en ligne aient quand même un accès prioritaire et équitable à la réservation par les lignes téléphoniques. Il est à noter que l'ajout d'un libre-service en ligne devrait faire diminuer la quantité d'appels que reçoivent les lignes de réservation de Para Transpo, ce qui accélérera les services et améliorera l'expérience client des usagers qui réservent par téléphone.

Council Inquiries

Demande de renseignements du Conseil

Response to be listed on the Transit Commission Agenda of June 19, 2019 and the Council Agenda of June 26, 2019

La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion de la Commission du transport en commun prévue le 19 juin 2019 et à l'ordre du jour de la réunion du Conseil prévue le 26 juin 2019.