

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

Submitted at: City Council

Présenté au: Conseil municipal

From/Exp.: Councillor/Conseiller(ère): M. Fleury	Date: December 11, 2013 Date: le 11 décembre 2013	File/Dossier : 18-13
To/Dest.: S. Kanellakos, Deputy City Manager, City Operations / Directeur municipal adjoint, Opérations municipales		
Subject/Objet: Buses Travelling Through Construction Zones / Autobus traversant les zones de construction		
Inquiry: Is there a mechanism to increase the transfer time for buses travelling through construction zones? Does the updated bus schedule factor in the increased time for buses to travel through construction and construction detours? Demande de renseignement: Y a-t-il un mécanisme pour accroître le délai des correspondances sur les circuits traversant des zones de construction? La mise à jour de l'horaire des autobus explique-t-elle qu'il faille plus de temps aux autobus pour traverser les zones de construction et pour emprunter les détours?		
Response (Date: 2014-Jan-22) <u>Q1</u> : <i>Is there a mechanism to increase the transfer time for buses travelling through construction zones?</i> A1: While there is no mechanism to change the expiry time printed on a transfer or the encoding on a Presto card in the case of a delay to service, allowances are made to ensure that customers do not need to pay an extra fare when the transfer window expires as a result of a significant delay. Our operators have the authority to exercise good judgement and discretion as customers explain their situation. In situations where customers who have paid an additional fare by Presto e-purse, they are asked to contact OC Transpo's customer service office. Customer service agents can check the details of the customers' trip as tracked in the Presto system, and issue a refund for one fare where appropriate., <u>Q2</u> : <i>Does the updated bus schedule factor in the increased time for buses to travel through construction and construction detours?</i> <u>A1</u> : Yes, additional time is provided through construction zones for all routes that pass through major projects that are planned in advance. In 2013, additional time was scheduled for the following routes to accommodate projects:		

- Routes 8, 20, 21, 22, 24, 27, 30, 31, 34, 35, 37, 38, 40, 41, 43, 60, 61, 62, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 73, 76, 77, 85, 86, 87, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 176, 221, 231, 232, 261, 262, 263, and 283 for the Transitway at Laurier
- Route 4 for Bronson Avenue
- Routes 16 and 150 for Churchill Avenue
- Route 14 for Gladstone Avenue
- Routes 86 and 111 for Meadowlands Drive
- Routes 4, 9, 12, 221, 231, and 232 for Queen Street
- Routes 5, 7, 12, 14, and 18 for Rideau Street
- Routes 5, 7, 14, 18, 114, and 192 for St-Laurent Boulevard

Réponse (Date: le 22 janvier 2014)

Q1 : Y a-t-il un mécanisme pour accroître le délai des correspondances sur les circuits traversant des zones de construction?

R1 : Bien qu'il n'y ait pas de mécanisme pour modifier l'heure d'expiration qui est imprimée sur une correspondance ou qui est encodée sur une carte Presto en cas de délai du service, nous veillons à ce que les usagers n'aient pas à payer de tarif supplémentaire quand la correspondance expire à cause d'un retard important.

Nos chauffeurs ont le pouvoir discrétionnaire de juger de la situation selon l'explication de l'usager. En l'occurrence, ils invitent les usagers qui ont payé un tarif supplémentaire avec le portefeuille électronique de leur carte PRESTO à communiquer avec le Centre du service à la clientèle d'OC Transpo. Les agents du service à la clientèle peuvent consulter le détail du trajet de l'usager dans le système PRESTO et rembourser le prix d'un passage s'il y a lieu.

Q2 : La mise à jour de l'horaire des autobus explique-t-elle qu'il faille plus de temps aux autobus pour traverser les zones de construction et pour emprunter les détours?

R2 : Oui, nous accordons davantage de temps pour franchir les zones de construction sur tous les circuits qui traversent les grands chantiers prévus. En 2013, nous avons prévu du temps supplémentaire pour les circuits suivants compte tenu des chantiers à venir :

- Circuits 8, 20, 21, 22, 24, 27, 30, 31, 34, 35, 37, 38, 40, 41, 43, 60, 61, 62, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 73, 76, 77, 85, 86, 87, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 176, 221, 231, 232, 261, 262, 263 et 283 pour le Transitway à Laurier
- Circuit 4 pour l'avenue Bronson
- Circuits 16 et 150 pour l'avenue Churchill
- Circuit 14 pour l'avenue Gladstone
- Circuits 86 et 111 pour la promenade Meadowlands
- Circuits 4, 9, 12, 221, 231 et 232 pour la rue Queen
- Circuits 5, 7, 12, 14 et 18 pour la rue Rideau
- Circuits 5, 7, 14, 18, 114 et 192 pour le boulevard St-Laurent

Council Inquiries / Demande de renseignements du Conseil:

Response to be listed on the Transit Commission Agenda of February 19, 2014 and the Council Agenda of February 26, 2014

La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion du Commission du transport en commun prévue le 19 février 2014 et à l'ordre du jour de la réunion du Conseil prévue le 26 février 2014.