

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

**Submitted at :** Transit Commission

**Présenté au:** Commission du transport en commun

<b>From/Exp.:</b> Commissioner/Commissionnaire: B. Crew	<b>Date: January 16, 2013</b> <b>Date: le 16 janvier 2013</b>	<b>File/Dossier :</b> OTC / CTC 01-13
<b>To/Dest.:</b> Deputy City Manager, City Operations / Directeur municipal adjoint, Opérations municipales		
<b>Subject/Objet: Para Transpo Booking / Réservations – Para Transpo</b>		
<b>Inquiry:</b> At the 16 January 2013 meeting of the Transit Commission, Commissioner Crew raised the following inquiry:  <i>“What would be the costs involved to allow Para Transpo users to schedule casual trips for customers with hearing impairment via e-mail?  If such bookings needed to be received not later than 5:00 p.m. the day before, would there be any practical or technical impediments to introducing such a system on an interim or trial basis?  What is the status of on-line booking for Para Transpo customers?”</i>		
<b>Demande de renseignement:</b> À la réunion du 16 janvier 2013 de la Commission du transport en commun, le commissionnaire Crew a soulevé la question suivante :  <i>«Quelles seraient les sommes à engager pour permettre aux personnes ayant une déficience auditive de réserver par courriel pour effectuer des déplacements occasionnels au moyen du service Para Transpo?  Si l'on exigeait que les réservations soient faites au plus tard à 17 h la veille, est-ce qu'il y aurait des obstacles d'ordre pratique ou technique à la mise en place d'un tel système à titre provisoire ou à titre d'essai?  Qu'en est-il actuellement des réservations en ligne pour les clients du service Para Transpo?»</i>		

## **Response (Date: 2013-Mar-18)**

### **Costs Breakdown:**

In the interim, as a supplemental service to TTY, Para Transpo can explore the option of offering bookings through email for customers with a hearing impairment. This could be done on a trial basis in order to monitor its growth and success.

In order to ensure that call wait times are not adversely affected by the introduction of this e-mail booking system, additional funding of 0.5 of a Full-time Equivalent (FTE) will be required to monitor and process all incoming email requests. The approximate cost of a 0.5 FTE is \$30,000.

### **Practical and Technical Considerations:**

Individuals who have a hearing impairment wishing to use this service will register, and once registered, they will send an email to the designated email address. The email booking process will mirror the current phone booking system, which is offered between 9:00 a.m. and 5:00 p.m., seven days a week for all services, or between 7:00 a.m. and 5:00 p.m., seven days a week, for accessible vehicle only service.

While Para Transpo Booking Agents will regularly monitor and respond to email booking requests, customers will be required to actively check their email to confirm their booking and will need to engage in an exchange of emails to find an alternative booking if the original request cannot be fulfilled.

Should the Transit Commission wish to consider this request, it would need to direct staff to include the funding and the FTE in the draft 2014 Budget.

### **Status of Online Booking for Para Transpo Customers:**

Para Transpo is currently assessing the feasibility of an online booking system for Para Transpo Customers by reviewing the best practices of other municipalities and transit authorities and the details are covered in the *Para Transpo Stakeholder Consultation Sessions Update IPD* (ACS2013-COS-TRA-0003).

## **Réponse (Date: le 18 mars 2013)**

### **Répartition des coûts**

Dans l'intervalle, afin de proposer un service complémentaire au service ATS, les responsables de Para Transpo peuvent examiner la possibilité d'offrir la réservation par courriel aux personnes qui ont une déficience auditive. Ce service pourrait être d'abord un projet pilote afin qu'il soit possible d'en surveiller la croissance et le succès.

Pour avoir l'assurance que la mise en place de ce système de réservation par courriel n'aura pas pour effet de prolonger les délais d'attente téléphonique, il faudra un financement supplémentaire correspondant à 0,5 équivalent temps plein (ETP) pour la

surveillance et le traitement des demandes de réservation faites par courriel. Le coût approximatif de 0,5 ETP est de 30 000 \$.

### **Aspects pratiques et techniques**

Les personnes ayant une déficience auditive qui souhaiteront utiliser ce service devront d'abord s'inscrire, après quoi elles enverront un courriel à l'adresse électronique désignée. Comme le système de réservation actuel, le système de réservation par courriel sera offert de 9 h à 17 h, sept jours sur sept, pour l'ensemble des services, et de 7 h à 17 h, sept jours sur sept, pour le service assuré au moyen de véhicules accessibles uniquement.

Même s'il est prévu que les agents de Para Transpo responsables des réservations vérifieront régulièrement le contenu de la boîte de réception afin de répondre aux demandes de réservation, les clients auront à vérifier eux aussi leur courriel et à confirmer leur réservation. Ils devront aussi échanger des courriels pour effectuer une autre réservation si on ne peut satisfaire à leur demande initiale.

Si la Commission du transport en commun souhaite offrir ce service, elle devra demander au personnel de prévoir le financement et l'ETP nécessaires dans le budget provisoire de 2014.

### **État de la réservation en ligne pour les clients du service Para Transpo**

Les responsables du service Para Transpo évaluent en ce moment la faisabilité d'un système de réservation en ligne pour les clients. À cette fin, ils examinent les pratiques exemplaires des autres municipalités et administrations du transport en commun. Les détails sont contenus dans la mise à jour sur les séances de consultation des intervenants de Para Transpo (ACS2013-COS-TRA-0003).

### ***Standing Committees / Commission Inquiries / Demande de renseignements des Comités permanents / Commission :***

Response to be listed on the Transit Commission Agenda of 25 March 2013.

La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion du Commission du transport en commun prévue le 25 mars 2013.