

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

**Subject: OC Transpo bus service reliability**

**Objet : Fiabilité du service d'autobus d'OC Transpo**

**Submitted at:** City Council

**Présenté au :** Conseil municipal

**From/Exp.:**

**Date:** October 23, 2019

**File/Dossier :**

Councillor/Conseiller(e) :

**Date :** le 23 octobre 2019

OCC 21-19

L. Dudas

**To/Destinataire :**

General Manager, Transportation Services Department / Directeur général, Direction générale des transports

**Inquiry**

In the lead up to the Confederation Line launch on September 14, 2019, transit riders and Council were advised that service reliability would improve when the light rail train service began and when most crosstown bus routes were eliminated from Ottawa's core.

I understand that the Confederation Line is new and that, as with anything that is new and complex, there are always issues that need to be addressed and fine details ironed out. However, the City's bus service is not new, and riders continue to experience issues with service reliability even after the launch of the Confederation Line.

Riders have reported buses failing to show up at their scheduled times, certain routes being consistently late, or trips being outright cancelled. A small sample of some of the routes that east end residents have reported experiencing delays recently include: routes 228, 225, 25, 34, and 30.

In some cases, residents have reported that the first scheduled bus on a route was significantly late (an example is the more than 20-minute delay of the 228 on October 7, 2019). When buses are not showing up at the beginning of their routes, it speaks to a larger issue with reliability of the service.

Additionally, since the transition to LRT, service start times for certain routes, for instance the 30, 37, and 35, are later, resulting in transit riders being late for work or

seeking alternative transportation options.

Would OC Transpo staff advise as to what specific concrete actions, and the costs associated with implementing these measures, are being taken to address the following:

- ensure buses arrive as scheduled;
- ensure operational processes are in place so that when a bus is delayed the impact to customers is limited and clearly communicated;
- reduce the number of cancelled trips; and
- return service start times to pre-LRT transition times in cases where riders and the Ward Councillor have identified this as an issue.

Additionally, what is OC Transpo's plan to improve and expand bus service in the east end, and city-wide, in 2020, 2021 and 2022?

### **Demande de renseignement**

Avant la mise en service de la Ligne de la Confédération du 14 septembre 2019, on a dit aux usagers du transport en commun et aux membres du Conseil que le service deviendrait plus fiable une fois les trains légers mis en service et que la majorité des circuits d'autobus du centre-ville seraient éliminés.

Je comprends que la Ligne de la Confédération est un nouveau réseau et que, comme dans tout projet nouveau et complexe, il y a toujours des problèmes à régler et des détails à peaufiner. Cependant, les services d'autobus de la Ville, eux, ne sont pas nouveaux, et les usagers continuent de se buter à des problèmes de fiabilité, même après la mise en service de la Ligne de la Confédération.

Les usagers ont signalé que sur certains circuits, les autobus n'arrivent pas à leurs arrêts à l'heure prévue, tandis que sur d'autres, les autobus sont systématiquement en retard, ou des trajets sont carrément annulés. Par exemple, les résidents de l'est de la ville ont récemment signalé des retards sur les circuits 228, 225, 25, 34 et 30.

Dans certains cas, les résidents ont indiqué que le premier autobus prévu sur un circuit était très en retard (p. ex. retard de plus de 20 minutes sur le circuit 228 le 7 octobre 2019). Cela confirme l'existence d'un problème plus large lié à la fiabilité du service.

De plus, depuis la transition vers le train léger, l'heure de début de certains circuits (p. ex. les circuits 30, 37 et 35) est plus tardive, ce qui fait en sorte que des usagers arrivent en retard au travail ou empruntent d'autres modes de transport.

Est-ce que le personnel d'OC Transpo pourrait expliquer quelles mesures concrètes

sont prises pour régler les problèmes suivants, et indiquer leur coût?

- Veiller à ce que les autobus arrivent à l'heure prévue;
- Veiller à ce que les processus opérationnels soient en place en cas de retard, de sorte à signaler clairement la situation et à limiter les répercussions sur les usagers;
- Réduire le nombre de trajets annulés; et
- Rétablir l'heure de début des services à l'heure établie avant la mise en service du train léger, dans les cas où les usagers et le conseiller de quartier ont signalé ce problème.

En outre, que prévoit OC Transpo pour améliorer et élargir l'offre de services d'autobus dans l'est de la ville ainsi que dans l'ensemble d'Ottawa en 2020, 2021 et 2022?

**Response** (Date: 2020-Feb-07)

#### Two-phase corrective action plan following October 6 network service change

On October 6, 2019, the City implemented the most significant bus service change in the history of Ottawa. Approximately 100 routes and 240,000 customer-trips were affected by this change. This was also the largest service change ever for OC Transpo customers, and represented a major change in their travel patterns. With the introduction of any new service, there is a period of transition and adjustment for customers and operations. This transition period provides an opportunity for staff to collect data and review feedback from customers and operations staff, which help to inform further adjustments that are required to make the service even better for our customers. Staff had advised and have acknowledged that given the magnitude of the changes implemented on October 6, a large number of adjustments would need to be made to the bus route network, based on the experiences of customers, and to support the new multimodal system.

Since the network service change, staff have been closely monitoring bus service, collecting extensive data, and reviewing feedback from customers received through all channels. Staff also met with all members of Council and the Transit Commission in October and November of last year to review the comments and concerns they've received from customers on the new service and to understand the Councillors' priorities. Based on the data and feedback collected by customers, Councillors and staff, operational issues were identified and a plan was developed to address the issues.

As provided through an extensive presentation, as well as questions and answers from

Councillors and Commissioners, at the Transit Commission meeting on November 6, OC Transpo implemented a two-phase corrective action plan to improve bus service across the network. The first phase, which began on November 4, included the deployment of 40 additional buses to improve service reliability by assigning buses to stand by at key locations to fill in for missed or late trips and to supplement service on routes with consistent reliability or crowding issues. An email detailing the 40 bus assignments by ward was sent by the General Manager of Transportation Services to Council and Transit Commission on November 15. In addition, on December 2, OC Transpo assigned a dedicated fleet of 20 buses standing by to provide replacement bus service for O-Train Line 1 in case of a rail service interruption, allowing R1 service to be implemented without impacting service reliability on bus routes across the system.

With the winter 2020 service change, OC Transpo has started to implement the second phase of the corrective action plan, continuing the operation of the 40 additional buses, and beginning to roll out the investments of 19 new buses and \$7.5 million for service improvements approved by Council in the 2020 budget. Councillors were provided a summary of the winter service improvements in their wards via email on December 12, and a memo outlining all the winter service improvements that were made system-wide was sent to Council and the Transit Commission on December 19. In addition, a presentation was given at the December 18 Transit Commission meeting which provided an update on the bus service. Since November, service improvements were made on 80 routes, resulting in increased service reliability, reduced wait times and increased capacity across the bus route network.

The work to monitor and adjust scheduled service continues indefinitely, and further improvements to service reliability and capacity will be made as part of the quarterly service changes through 2020 and beyond.

For the benefit of customers in Innes ward, this included the allocation of resources to increase service levels on Route 30 and supplement service by adding a new trip on Route 228. Adjustments were also made to the trip timing to improve service reliability on Routes 34 and 225. In addition, standby buses have been strategically placed at Blair Station in the afternoon to fill in for late or missed trips on several eastbound routes. As part of the January service changes, staff also took steps to improve service reliability on many routes by either increasing the time scheduled for buses to complete their trips on time, or by increasing the length of time between scheduled trips in order for routes to start the next scheduled trip on time. Staff are continuing this work throughout this year, and this includes a detailed assessment of schedules on Route 25.

### First trip times – pre versus post rail service

While planning the schedules for the network service change, staff reviewed the times of the first and last trips across the network to ensure that trip times would continue to be similar to pre-rail service. Staff note that there were some instances where there were changes to the times of the first trip, generally to improve service for customers. Following the network service change, staff have received feedback from customers where trip times did not meet their own requirements, and staff are reviewing these comments to assess whether schedule adjustments should be made with future service changes. Some adjustments have been made with the January service change to either adjust the time of the first trip on a route to be earlier or to add a new earlier trip. On Route 30, there were no significant changes to the start times of the first trips in either direction. On Route 35 in the westbound direction and on Route 37 in the eastbound direction, the first weekday trips are several minutes later than before Line 1 opened. Staff are reviewing these differences in more detail, and are working with the Ward Councillor on possible adjustments for future service changes.

### Bus trip delays and cancellations

OC Transpo has a robust operational and customer communication process in place to manage service reliability of the transit system and communication to customers. OC Transpo has a dedicated team of transit supervisors in the Transit Operations Control Centre (TOCC) and on the street who actively monitor service and make adjustments where possible to manage trip reliability, on-time performance, and to minimize any inconvenience for customers.

OC Transpo schedules approximately 8,600 trips every weekday, and on average, approximately 98.5 per cent of trips are delivered. Trips that are not delivered as scheduled are generally the result of a variety of factors, such as inclement weather, traffic congestion, construction or a shortage of resources (buses or operators). Each day, the TOCC works diligently to minimize cancellations by assessing all options to cover service. Extra buses with operators are strategically placed on standby at key locations across the city in order to make quick adjustments to service. Cancelling a trip is always the last option after all other ways of adjusting service are exhausted. OC Transpo is expediting the hiring and recruitment of new bus operators to build more resilience for day-to-day variations.

In the event of service delays, OC Transpo communicates these impacts to customers as they happen through various communications channels, including: [octranspo.com](http://octranspo.com); on Twitter [@OC\\_Transpo](https://twitter.com/OC_Transpo), [@OCTranspoLive](https://twitter.com/OCTranspoLive) and [@OCTranspoDirect](https://twitter.com/OCTranspoDirect); the [MyTransit](#)

mobile app, [octranspo.mobi](http://octranspo.mobi) for mobile devices, the alert notification system (both SMS and e-mail formats) and transit screens at stations. In the 2020 budget, more resources were approved by Council to improve this communication to customers.

#### Future bus service improvements

OC Transpo will continue to work with Councillors to identify priorities in their wards for future service changes in 2020 and beyond. Any longer-term funding implications would be brought forward for the consideration of Council in the 2021 operating budget.

The Long Range Financial Plan shows that Council will have the financial capacity to increase spending on transit service in future years. In 2021, an investment of \$7 million is affordable, and in 2022, \$7 million is affordable. Both figures are in 2020 dollars.

#### **Réponse** (Date : le 7 février 2020)

#### Plan de mesures correctives en deux phases suivant les changements apportés le 6 octobre 2019 aux services du réseau

Le 6 octobre 2019 marque la date des plus importants changements jamais apportés par la Ville d'Ottawa à son service d'autobus. En effet, quelque 100 circuits d'autobus et 240 000 déplacements quotidiens ont été touchés par ces changements. C'était aussi la plus grande modification de services jamais vécue par les usagers d'OC Transpo qui entraînait une profonde modification au chapitre de leurs habitudes de déplacement. L'introduction de tout nouveau service s'accompagne toujours d'une période de transition pour nos clients et d'adaptation au chapitre de nos opérations. Cette période de transition permet, par ailleurs, au personnel de recueillir des données et d'analyser les commentaires des usagers et du personnel des opérations, ce qui aide à orienter les futurs ajustements requis afin d'améliorer encore plus le service pour notre clientèle. Le personnel avait reconnu et indiqué qu'étant donné l'ampleur des changements effectués le 6 octobre, il faudrait procéder à de nombreux ajustements des circuits d'autobus en fonction de l'expérience des usagers et pour soutenir le nouveau réseau multimodal.

Depuis les modifications apportées au réseau le 6 octobre dernier, le personnel surveille attentivement les services d'autobus, recueille une multitude de données et analyse les commentaires des usagers qui nous parviennent par tous les canaux. Le personnel a également rencontré les membres du Conseil et de la Commission du transport en commun en octobre et novembre l'an passé dans le but d'examiner avec eux les commentaires et les préoccupations des usagers à propos du nouveau service et de comprendre les priorités de conseillers et des conseillères. En fonction des

données et des commentaires des usagers, des conseillers et des conseillères et du personnel, une liste de problèmes opérationnels a été dressée et un plan a été élaboré afin d'apporter les correctifs nécessaires.

Comme indiqué dans une présentation détaillée ainsi qu'au cours de la période de questions avec les membres du Conseil et les commissaires à la réunion de la Commission du transport en commun du 6 novembre 2019, OC Transpo a déployé un plan de mesures correctives en deux phases afin d'améliorer le service d'autobus dans l'ensemble du réseau. Pour la première phase, qui a débuté le 4 novembre, afin d'améliorer la fiabilité du service, nous avons déployé 40 autobus additionnels que nous avons mis en attente à des endroits stratégiques afin qu'ils entrent en service lorsque des trajets sont annulés ou que des autobus sont en retard et afin qu'ils complètent le service sur les circuits aux prises avec des problèmes de fiabilité ou de fort achalandage. Un courriel décrivant l'affectation par quartier de ces 40 autobus en attente a été transmis par le directeur général des Transports au Conseil et à la Commission du transport en commun le 15 novembre. En outre, le 2 décembre, OC Transpo a mis en attente 20 autobus consacrés à fournir un service d'autobus de remplacement pour la Ligne 1 de l'O-Train dans le cas d'interruptions du service ferroviaire, permettant ainsi de déployer des autobus de remplacement (R1) sans nuire à la fiabilité des circuits d'autobus dans l'ensemble du réseau.

Parallèlement aux modifications de service de l'hiver 2020, OC Transpo a lancé la deuxième phase de son plan de mesures correctives. Le déploiement au besoin des 40 autobus additionnels se poursuit et nous déployons graduellement les 19 nouveaux autobus et l'investissement de 7,5 millions de dollars alloués au service, approuvés par le Conseil dans le budget de 2020. Les membres du Conseil ont reçu un courriel le 12 décembre résumant les améliorations apportées au service d'hiver dans leur quartier respectif, et le 19 décembre, une note de service décrivant toutes les améliorations apportées au service d'hiver dans l'ensemble du réseau a été transmise au Conseil et à la Commission du transport en commun. Une présentation a également été faite à la réunion du 18 décembre de la Commission du transport en commun qui faisait le point sur le service d'autobus. Depuis novembre, des améliorations ont été apportées sur 80 circuits et ont eu pour effet d'accroître la fiabilité du service, de réduire les temps d'attente et d'augmenter la capacité sur tous les circuits du réseau.

Le travail de surveillance et d'ajustement des services planifiés se poursuit indéfiniment. D'autres améliorations en matière de fiabilité et de capacité du service seront apportées dans le cadre des modifications trimestrielles du service en 2020 et au-delà.

Dans l'intérêt des usagers du quartier Innes, nous avons affecté des ressources dans le but d'accroître le niveau de service sur le circuit 30 et nous avons complété le service en ajoutant un nouveau trajet sur le circuit 228. Nous avons également modifié les horaires de trajet pour améliorer la fiabilité du service sur les circuits 34 et 225. En outre, des autobus en attente ont été placés de façon stratégique à la station Blair l'après-midi afin de remplacer les autobus en retard ou les trajets annulés sur plusieurs circuits en direction est. Dans le cadre des modifications de service de janvier, le personnel a également pris des mesures pour améliorer la fiabilité du service sur de nombreux circuits soit en augmentant le temps alloué aux autobus pour achever leur circuit à temps, soit en augmentant l'intervalle entre les trajets à l'horaire pour que les trajets planifiés commencent à temps. Le personnel continuera ce travail tout au long de l'année et procédera à une évaluation détaillée des horaires sur le circuit 25.

#### Heure de départ des premiers trajets versus avant la mise en service du train léger

Au moment de la planification des horaires pour tenir compte des changements dans le réseau, le personnel a examiné les heures de départ des premiers et des derniers trajets dans l'ensemble du réseau afin de s'assurer qu'elles seraient similaires après la mise en service du train. Le personnel indique qu'il y a effectivement des cas où l'heure du premier trajet a été modifiée, généralement dans le but d'améliorer le service aux usagers. Suivant les changements apportés au réseau, le personnel a reçu des commentaires d'usagers pour qui les heures des trajets ne conviennent pas à leurs besoins. Le personnel analyse ces commentaires afin d'évaluer la pertinence de modifier les horaires au moment des prochains changements de service. Quelques ajustements ont été faits au moment des changements de service de janvier soit pour modifier l'heure du premier trajet sur un circuit afin que le départ soit plus tôt soit pour ajouter un nouveau trajet plus tôt. Sur le circuit 30, aucun changement important n'a été apporté aux heures de départ des premiers trajets dans chacune des directions. Sur le circuit 35, en direction ouest, et sur le circuit 37, en direction est, les premiers trajets en semaine partent quelques minutes plus tard qu'avant la mise en service de la Ligne 1. Le personnel examine en détail ces différences et travaille de concert avec la conseillère du quartier à la recherche d'ajustements possibles à inclure aux prochains changements de service.

#### Retards et annulations de trajets d'autobus

Les procédures opérationnelles et de communications avec la clientèle pour gérer la fiabilité du réseau et des communications avec les usagers mises en place par OC Transpo sont robustes. OC Transpo a une équipe de superviseurs du transport en



commun dans son Centre de contrôle des Opérations de transport en commun (CCOTC) et dans la rue affectée à surveiller activement les opérations. Ces superviseurs font des ajustements lorsque possible pour gérer la fiabilité et la ponctualité des trajets et réduire au minimum les inconvénients pour nos usagers.

OC Transpo planifie environ 8 600 trajets chaque jour de semaine et, en moyenne, environ 98,5 pour cent de ceux-ci sont exécutés. Différents facteurs entrent en ligne de compte lorsque les trajets ne sont pas exécutés comme prévu, notamment le mauvais temps, des bouchons de circulation, des chantiers de construction ou une pénurie de ressources (autobus ou chauffeurs). Tous les jours, le CCOTC travaille diligemment à réduire les annulations en évaluant toutes les options pour assurer le service. Des autobus additionnels avec chauffeurs sont placés en attente dans des endroits stratégiques dans toute la ville afin de pouvoir s'ajuster rapidement. L'annulation d'un trajet est toujours utilisée comme dernier recours quand toutes les autres options sont épuisées. OC Transpo accélère le recrutement et l'embauche de nouveaux chauffeurs d'autobus pour accroître sa résilience face aux variations quotidiennes.

Advenant un retard de service, OC Transpo en communique les répercussions aux usagers dès qu'elles surviennent par divers canaux de communications, y compris : [octranspo.com](http://octranspo.com); sur Twitter [@OC\\_Transpo](https://twitter.com/OC_Transpo), [@OCTranspoLive](https://twitter.com/OCTranspoLive) et [@OCTranspoDirect](https://twitter.com/OCTranspoDirect); l'application mobile [MonTransport](https://www.octranspo.com/montransport), sur [octranspo.mobi](https://www.octranspo.com/mobi) pour les appareils mobiles, le système d'alerte (format texto et courriel) et sur les écrans dans les stations. Dans le budget 2020, le Conseil a approuvé d'autres ressources afin d'améliorer ces messages aux usagers.

#### Autres améliorations au service d'autobus

OC Transpo continuera de travailler de concert avec les conseillers et les conseillères afin de déterminer les priorités dans leurs quartiers pour de prochains changements de service en 2020 et au-delà. Les répercussions financières à plus long terme devront être soumises à l'approbation du Conseil dans le cadre du budget de fonctionnement de 2021.

Le plan financier à long terme indique que le Conseil aura la capacité financière d'augmenter les dépenses pour le service de transport en commun dans les prochaines années. En 2021, un investissement de 7 millions de dollars est abordable et en 2022, un autre investissement de 7 millions de dollars est également abordable. Ces deux montants sont en dollars de 2020.

## **Council Inquiries**

### **Demande de renseignements du Conseil:**

*Response to be listed on the Transit Commission Agenda of February 19, 2020 and the Council Agenda of February 26, 2020*

*La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion du Comité des transports prévue le 19 février 2020 et à l'ordre du jour de la réunion du Conseil prévue le 26 février 2020.*