

Commission Member Inquiry Form
Demande de renseignement d'un membre de la Commission

Subject: REQUEST FOR DATA RE: CONNEXION, FREQUENT AND RAPID ROUTES SERVING EAGLESON, FALLOWFIELD AND TRIM ROAD PARK AND RIDES

Objet : DEMANDE DE DONNÉES SUR LES CIRCUITS CONNEXION, FRÉQUENTS ET RAPIDES DESSERVANT LES PARCS-O-BUS EAGLESON, FALLOWFIELD ET TRIM

Submitted at: Transit Commission

Présenté à la : Commission du transport en commun

From/Exp.:

Date: December 18, 2019

File/Dossier :

Commissioner/

Date : Le 18 décembre 2019 TTC 13-19

Commissionaire: M. Olsen

To/Destinataire:

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

Inquiry:

For Connexion, Frequent and Rapid routes serving either the Eagleson Park and Ride, the Fallowfield Park and Ride, or the Trim Park and Ride, broken down by individual bus routes serving each specific Park and Ride parking lot (whether in the morning peak period, the evening peak period, both peak periods, or between the two peak periods); and, for a period of two months before the RBSC and, separately, two months after the RBSC:

For each trip, the scheduled arrival time at each Park and Ride parking lot specified above;

For each trip, the normally assigned bus size (i.e., 40-foot, articulating, or double-decker);

For each trip, the percentage of time during each reporting period that the normally assigned bus size for a trip was "downgraded" -- for example (but not limited to), from a double-decker to a 40-foot bus;

For each trip, the percentage of time a trip was cancelled for any reason (it is not necessary to specify the reason), and, separately, the percentage of time a trip was

late;

Where data from infra-red counters or other sources exist, the passenger load-factor (i.e., the number of passengers as a percentage of capacity for the bus in service) for each trip upon its departure from (morning peak period) or arrival at (evening peak period and other times) each Park and Ride parking lot specified above (if such information is not available, please provide the average ridership and passenger load-factor, as available, for each route for each reporting period);

For each route, any changes in normally assigned bus size for any trips, or other changes in capacity (e.g., addition or deletion of trips), that are being considered for implementation, or which will be implemented, either in December 2019 or in January 2020; and

The total number of complaints received by OC Transpo, from any source, for each reporting period, about each Connexion route, Frequent route, and Rapid route serving each Park and Ride parking lot specified above.

Demande de renseignement :

Données sur chacun des circuits Connexion, fréquents et rapides desservant les parcs-o-bus Eagleson, Fallowfield ou Trim (période de pointe du matin ou du soir, durant ces deux périodes ou entre les deux); et pour chacune des périodes de deux mois ayant précédé et suivi la mise en œuvre des changements très importants dans le service :

Pour chaque trajet réalisé, l'heure d'arrivée prévue aux parcs-o-bus susmentionnés;

Pour chaque trajet réalisé, la taille de l'autobus normalement affecté (p. ex., autobus de 40 pieds, articulé ou à deux étages);

Pour chaque circuit, le pourcentage de fois durant la période de référence où l'autobus normalement affecté a été remplacé par un autre de plus petite taille (p. ex., autobus à deux étages remplacé par un autobus de 40 pieds);

Pour chaque circuit, le pourcentage de fois où un passage a été annulé pour quelque motif que ce soit (aucune précision requise), ainsi que le pourcentage de fois où l'autobus était en retard;

Si des données tirées de lecteurs à infrarouge ou d'autres sources existent, le coefficient de remplissage (nombre de passagers par rapport à la capacité de l'autobus, en pourcentage), pour chaque trajet réalisé, au départ (période de pointe du matin) des parcs-o-bus susmentionnés, ou à l'arrivée (période de pointe du soir, ou autre) à ces derniers (en l'absence d'information, fournir l'achalandage et le coefficient de

remplissage moyens, si possible, pour chaque circuit durant chacune des périodes de référence);

Pour chaque circuit, tout changement dans les autobus normalement affectés en ce qui concerne la taille ou la capacité (p. ex., ajout ou annulation de passages) qui sont envisagés ou seront mis en œuvre en décembre 2019 ou en janvier 2020; et

Le nombre total de plaintes reçues par OC Transpo, toutes sources confondues, concernant chaque circuit Connexion, fréquent ou rapide desservant les parcs-o-bus susmentionnés pour chacune des périodes de référence.

Response (Date: 2020-Feb-06)

Evaluation of this Inquiry

Staff consider compiling the requested data to be a significant undertaking which is not currently part of the 2020 work plan. As a result, staff could not provide this information using existing resources. Staff will take direction from Transit Commission if the Commission wishes to proceed with the request.

Many of the data requested require manual analysis of the 20 Connexion, Frequent and Rapid routes serving those stations and the hundreds of scheduled trips on those routes every weekday. We estimate that recovering these data would require approximately 105 person-hours to compile bus route data and customer feedback on the requested routes.

Initial Comments on this Inquiry

An analysis of existing data compiled as part of regular work found that when service ran as scheduled, there were no significant trends of over-capacity trips running from Eagleson or Fallowfield park and ride lots both before and after the bus network service change on October 6, 2019. However, when trips were cancelled or delayed, customers may have experienced longer wait times to board a bus and some customers may have been left behind and had to take a following bus.

Staff did observe a pattern of over-capacity trips after October 6, 2019, on Route 39 at Trim Station, or further along the route at Place d'Orléans Station, where more customers were waiting to board. To mitigate these issues, staff began in October operating supplementary trips on Route 39 as a temporary measure. These supplementary trips were formally added to scheduled service with the January 2020 service change; trip frequency has been increased to every six minutes, from the previous 7-8 minutes.

Staff have noted a stabilization of bus service across the system with the January 2020 service change. New trips and more frequent service added to the schedule have made for fewer over-capacity trips and a more reliable service overall.

OC Transpo is conducting a review of its performance measurement and reporting system and working on developing a new approach to reflect Ottawa's new multimodal system. The review will consist of an examination of OC Transpo's existing performance measures and indicators and reporting methods, and will involve researching best practices from the public transit industry. Feedback from a working group consisting of staff and Transit Commissioners will help inform recommendations for this new performance measurement and reporting system, to be presented to Transit Commission for consideration in Q2 2020.

Réponse (Date : le 6 février 2020)

Évaluation de la demande de renseignements

Le personnel estime que la compilation des données demandées représente un travail de taille, qui n'est actuellement pas prévu au plan de travail 2020. Par conséquent, le personnel n'est pas en mesure de fournir ces renseignements au moyen des ressources existantes. Il se conformera aux directives de la Commission du transport en commun si celle-ci souhaite aller de l'avant avec la demande.

Bon nombre des données demandées nécessitent une analyse manuelle des 20 circuits Connexion, fréquents et rapides desservant ces parcs-o-bus et des centaines de passages prévus sur ces circuits, chaque jour de la semaine. Nous estimons qu'il faudrait environ 105 heures-personnes pour récupérer et compiler les données sur les circuits d'autobus et les commentaires des usagers pour les circuits demandés.

Commentaires initiaux

L'analyse des données disponibles et compilées dans le cadre des activités normales a permis de constater que lorsqu'il n'y avait pas de retard, les autobus partant du parc-o-bus Eagleson ou Fallowfield n'étaient généralement pas bondés, tant avant qu'après la mise en œuvre des changements au réseau d'autobus le 6 octobre 2019. Toutefois, lorsque des passages avaient été annulés ou retardés, il se peut que les usagers aient eu à attendre plus longtemps pour monter dans l'autobus ou même qu'ils aient dû prendre l'autobus suivant.

Le personnel a constaté que les autobus du circuit 39 étaient, après le 6 octobre 2019, bondés au-delà de leur capacité à la station Trim ou plus loin sur le trajet, à la station

Place-d'Orléans, où plus d'usagers attendaient pour monter à bord. Pour atténuer ces problèmes, le personnel a ajouté, à partir d'octobre, des passages sur le circuit 39 en guise de mesure temporaire. Ces passages supplémentaires ont été officiellement inscrits à l'horaire lors des modifications du service de janvier 2020. Les autobus passent désormais toutes les six minutes, plutôt qu'aux sept ou huit minutes comme c'était le cas avant.

Le personnel a aussi noté une stabilisation du service d'autobus à l'échelle du réseau depuis les modifications du service de janvier 2020. Les nouveaux trajets et la fréquence de passage accrue ont diminué le nombre d'autobus remplis au-delà de leur capacité et amélioré la fiabilité du service de façon générale.

OC Transpo procède actuellement à l'examen de ses mesures du rendement et de son système de rapports, et travaille à développer une nouvelle approche qui tiendra compte du nouveau réseau multimodal d'Ottawa. L'examen prévoit l'analyse des mesures et des indicateurs de rendement actuels ainsi que des méthodes de reddition de comptes d'OC Transpo, de même qu'une analyse des pratiques exemplaires du secteur du transport en commun. Les commentaires d'un groupe de travail formé d'employés et de membres de la Commission du transport en commun orienteront les recommandations relatives aux nouvelles mesures du rendement et au nouveau système de rapports, qui seront soumises à l'examen de la Commission du transport en commun au deuxième trimestre de 2020.

Standing Committees / Commission Inquiries:

Demande de renseignements des Comités permanents / Commission :

Response to be listed on the Transit Commission Agenda of February 19, 2020

La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion de la Commission du transport en commun prévue le 19 février 2020.