



**Council Member Inquiry/Motion Form**  
**Demande de renseignements d'un membre du Conseil /Formulaire de motion**

**From/Exp. :**

Councillor / P. Clark  
Conseiller P. Clark

**Date:**

9 December 2011  
le 9 décembre 2011

**File/Dossier :**

OTC 21-11

**To/Dest. :**

Steve Box, Manager, Policy Coordination & Outreach, CMO / gestionnaire, Coordination des politiques et Rayonnement, BDM

**Subject/Objet :**

Inquiry No. OTC-21-11 – P. Clark – OC Transpo Responses to Public Complaints About Routes  
Demande n° CTC-21-11 – P. Clark – Réponses d'OC Transpo aux plaintes du public concernant les circuits

**Inquiry/Demande de renseignements :**

From the Transit Commission meeting of 8 December:  
De la réunion de la Commission du transport en commun du 8 décembre :

---

Councillor Clark submitted samples of e-mails received from members of the public, complaining about specific bus routes (particularly Route 129) and the corresponding standard response provided by OC Transpo. He asked that rather than a generic response being provided, that OC Transpo actually respond to the particular inquiry/complaint.

Att. Copies of e-mails submitted

Le conseiller Clark a soumis des exemples de courriels reçus des membres du public qui se plaignent de certains circuits d'autobus en particulier (plus précisément le circuit 129), ainsi que la réponse standard connexe transmise par OC Transpo. Il demande qu'au lieu d'envoyer une réponse générique, OC Transpo rédige une réponse authentique à la question ou à la plainte en particulier.

Ci-joint : copies de courriels soumis

---

**Response / Réponse (Date : 10 January / janvier 2012)**

OC Transpo understands that every customer has a unique perspective and experience in using transit services and is committed to addressing any issues or challenges that arise in a timely and efficient manner. The Business Services Unit of OC Transpo is responsible for providing information to Council via the council-inquiry email account.

In 2011, Business Services received approximately 3,000 contacts (emails and phone calls) directly from Council members. Currently, one FTE position is assigned to respond to these contacts; and, it is the understanding of both OC Transpo and Council that each inquiry receives a reply when requested.

In many cases, these inquiries require research and staff time, which may include meetings with Managers, retrieving operational information, and direct follow-up with the Councillor's office in order to provide a detailed and issue-specific response. In other cases, customer's concerns are more general and often related to a similar issue, and, in such a case, a standard response may be provided.

With regards to the question on Route 129, service delivery issues had been identified and were being investigated by Transit Staff. The inquiry from the Councillor's office specifically requested an official response that could be used to respond to the resident's concerns. As such, a response was provided that outlined where customers could direct their concerns, why there had been a service adjustment, and how customers could most effectively plan their new trips. The response also indicated that a review of Route 129 was underway.

The conclusion of that review led to service adjustments to address some of the delivery issues raised by customers. These improvements are included within the January service change and outlined in the memo dated December 12, 2011.

OC Transpo comprend que chaque client a une perspective et une expérience uniques en rapport avec son utilisation des transports en commun. Nous sommes résolus à résoudre rapidement et efficacement les problèmes qui peuvent surgir. Les Services opérationnels d'OC Transpo ont la responsabilité de fournir de l'information aux membres du conseil municipal par le biais d'un compte courriel affecté à cette tâche.

En 2011, les Services opérationnels ont eu environ 3 000 contacts directs (courriels et appels téléphoniques) avec des membres du conseil municipal. Présentement, un poste équivalent temps plein est affecté au suivi de ces contacts. OC Transpo et le conseil municipal conviennent que chaque demande de renseignements doit obtenir une réponse sur demande.

Dans bien des cas, ces demandes exigent de nos employés des recherches et du temps pour y répondre : réunions avec les gestionnaires, recherche de renseignements sur les opérations, suivi direct auprès du bureau de la conseillère ou du conseiller concerné afin de fournir une réponse détaillée et pertinente à la question. D'autre fois, les demandes de renseignements sont plus générales et portent sur d'autres dossiers similaires; auquel cas, une réponse uniformisée peut suffire.

En ce qui concerne la question du circuit 129, nous avons constaté l'existence de problèmes au chapitre du service et notre personnel examinait la situation. Le bureau du conseiller voulait recevoir une réponse officielle et s'en servir pour répondre aux préoccupations du résident. Nous avons donc fourni une réponse indiquant aux usagers où s'adresser pour faire part de leurs préoccupations, leur expliquant les raisons de la modification de service et leur indiquant comment planifier plus efficacement leurs prochains déplacements. Dans notre réponse, nous avons également souligné qu'un nouvel examen du circuit était en cours.

Les résultats de cet examen ont entraîné des modifications de service de manière à régler quelques problèmes soulevés par les usagers. Ces améliorations font partie des modifications de service du mois de janvier et elles sont décrites dans la note de service du 12 décembre 2011.