

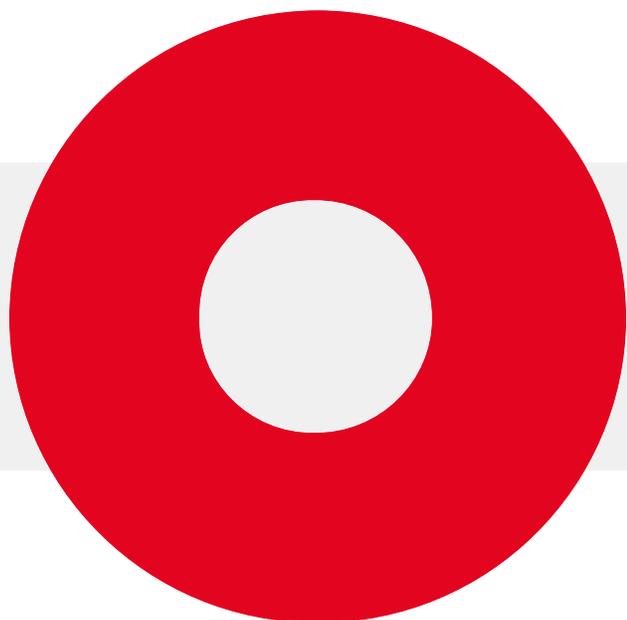


# Feuille de route quinquennale des services de transport en commun



# Table des matières

<b>Message de la directrice générale</b>	3
<b>Qui sommes-nous?</b>	4
<b>Pilier : Nos gens</b>	13
<b>Pilier : Nos clients</b>	20
<b>Pilier : Nos services</b>	27
<b>Pilier : Nos actifs</b>	33
<b>Pilier : Nos finances</b>	39
<b>Mot de la fin</b>	45
<b>Feuille de pointage</b>	46



# Message de la directrice générale

Il y a presque quatre ans, en septembre 2019, la Ville d'Ottawa inaugurait la Ligne 1 de l'O-Train, après un certain retard et des détours qui ont compliqué les déplacements de la clientèle et des travailleuses et travailleurs pendant les travaux. Cette ligne devait redéfinir le réseau de transport en commun de la ville. Cependant, des défauts sur les véhicules et l'infrastructure, des conditions météorologiques imprévues et la pandémie de COVID 19 allaient mener la vie dure au réseau de transport en commun.

Il est évident que ces difficultés, autant avant qu'après le lancement du train léger, ont miné la confiance du public.

Lorsque je suis devenue directrice générale des Services de transport en commun à la fin de 2021, il était clair que nous avons hérité de problèmes majeurs et que nous avons du pain sur la planche.

Néanmoins, j'ai tout de suite vu qu'OC Transpo reposait sur des bases solides : une clientèle loyale, une forte adhésion sociale, de bonnes ressources, de bons véhicules, et une bonne équipe. Nous avons commencé à redéfinir nos objectifs, à simplifier nos processus et à raffiner notre équipe pour nous assurer de travailler avec les esprits les plus brillants possibles.

Je me suis fait un point d'honneur à faire du réseau de transport en commun d'Ottawa une fierté pour les générations d'aujourd'hui et de demain.

Ce réseau reposera sur l'intégrité et la transparence, qui seront rendues possibles par notre engagement à garantir l'excellence du service pour chaque trajet. Mais pour en arriver là, il faut de la planification.

La feuille de route quinquennale d'OC Transpo orientera la modernisation et le développement du réseau de transport en commun afin d'en faire une infrastructure de calibre mondial fiable, dont les clients sont très satisfaits et dans laquelle le personnel s'investit activement.

Puisqu'évolutive, notre feuille de route sera adaptée en fonction des plans municipaux, comme le Plan stratégique de la Ville et la nouvelle version du Plan directeur des transports. En nous assurant de cette flexibilité dès le départ, nous garantissons que notre personnel, nos collègues et notre clientèle avancent tous dans la même direction.

Cette feuille de route trace une voie transparente, responsable et mesurable pour les cinq prochaines années à OC Transpo.

Les fondements, ou « piliers », de nos opérations – Nos gens, Nos clients, Nos services, Nos actifs et Nos finances – sont au cœur de notre feuille de route et nous aideront à rester sur la

bonne voie. Chacun de ces piliers est assorti de priorités stratégiques accompagnées d'indicateurs de rendement clés (IRC) qui nous donnent des données mesurables pour guider nos décisions et ajuster notre trajectoire.

Nous évaluerons chaque pilier et chaque priorité tous les ans et modifierons la feuille de route en conséquence. Ces examens et ajustements réguliers permettent de garder nos priorités à long terme sur les rails.

L'une de nos plus grandes priorités, pour les cinq prochaines années, est le rétablissement de la confiance du public à l'égard d'OC Transpo et le renforcement de notre relation avec notre clientèle et nos intervenants. Nombre d'initiatives de la feuille de route favoriseront la confiance du public, que nous serons en mesure d'évaluer lorsque nos priorités seront bien établies et généreront des résultats mesurables. Une fois que nous aurons ces données en main et après le premier examen annuel, le renforcement et le maintien de la confiance du public deviendront un pilier en soi. Ce nouveau pilier, assorti de ses propres priorités, aura pour but d'aider OC Transpo à devenir un acteur plus authentique, humain et fiable de la ville d'Ottawa dans son ensemble.

Nous allons accomplir tant de choses les cinq prochaines années! Merci à l'ensemble de notre personnel, et merci aux membres du Conseil municipal qui, par leurs commentaires, ont contribué à l'élaboration de cette initiative.

Ensemble, nous bâtissons un réseau de transport en commun de calibre mondial dont pourront profiter les générations d'aujourd'hui et de demain.

## Renée Amilcar

Directrice générale des Services de transport en commun



# Qui sommes-nous?

OC Transpo est le fournisseur de transport en commun de la capitale nationale du Canada. Comptant plus d'un million de résidents et couvrant une superficie de plus de 2 790 kilomètres carrés, Ottawa est l'une des plus grandes villes du pays ainsi que l'une des capitales les plus froides au monde. OC Transpo fournit ses services partout à Ottawa et dans certains secteurs de Gatineau, au Québec.

Bien que le transport en commun soit établi à Ottawa depuis plus de 150 ans, c'est en 1973 qu'est fondé OC Transpo, à la suite de la création de la Municipalité régionale d'Ottawa-Carleton. Dix ans plus tard, OC Transpo réagit à l'augmentation de l'achalandage et à la croissance démographique en lançant un système de transport en commun rapide par autobus.

La voie réservée aux autobus, que l'on nommera Transitway, assure un service sans transfert et abordable des banlieues d'Ottawa au centre-ville. En 2002, la Ville lance le projet pilote de l'O-Train nord-sud, qui est ensuite prolongé en 2015.

Il s'agit de la première tentative d'OC Transpo d'assurer un service de train. Le Transitway a desservi Ottawa efficacement pendant des décennies, mais la croissance démographique et l'intensification du trafic au centre-ville ont incité le Conseil municipal d'Ottawa à se lancer dans un plan ambitieux : faire d'Ottawa la première ville au monde à convertir des sections de son système de transport en commun rapide par autobus en un système de train léger distinct.

En 2019, la Ville a mis en service la Ligne 1 de l'O-Train, un service de train léger souterrain est-ouest qui dessert le centre-ville à une fréquence régulière. Des travaux sont en cours pour bonifier le réseau ferroviaire : les prolongements de l'Étape 2 seront inaugurés dans les prochaines années. Le service sera prolongé vers le sud, l'est et l'ouest, par l'ajout de 44 kilomètres de rails et de 24 stations. Ainsi, 77 % des résidents seront à cinq kilomètres ou moins d'un service ferroviaire fiable et régulier.

**Un des achalandages les plus élevés par habitant dans les villes de taille moyenne en Amérique du Nord**



**OC Transpo en un coup d'oeil**



**97.4 M**

Déplacements d'utilisateurs par année\*



**300 K**

Déplacements sur la Ligne 1 les jours de la semaine\*



**888 K**

Déplacements avec Para Transpo par année\*

\*Achalantage 2019

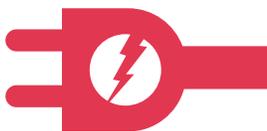
# 855

autobus conventionnels  
entièrement accessibles



# 80 *Para Transpo*

minibuses offrant un  
service porte-à-porte



4 autobus à batterie électrique avec  
une flotte entière d'autobus à zéro  
émission d'ici 2036



# 12.5 KM

de service à grande fréquence d'est  
en ouest de l'O-train avec trains et  
stations entièrement accessibles

train léger électrique  
sur rail à zéro émission



# 3000

employés



# 360k

d'appels  
d'utilisateurs traités  
par année



# 4 M

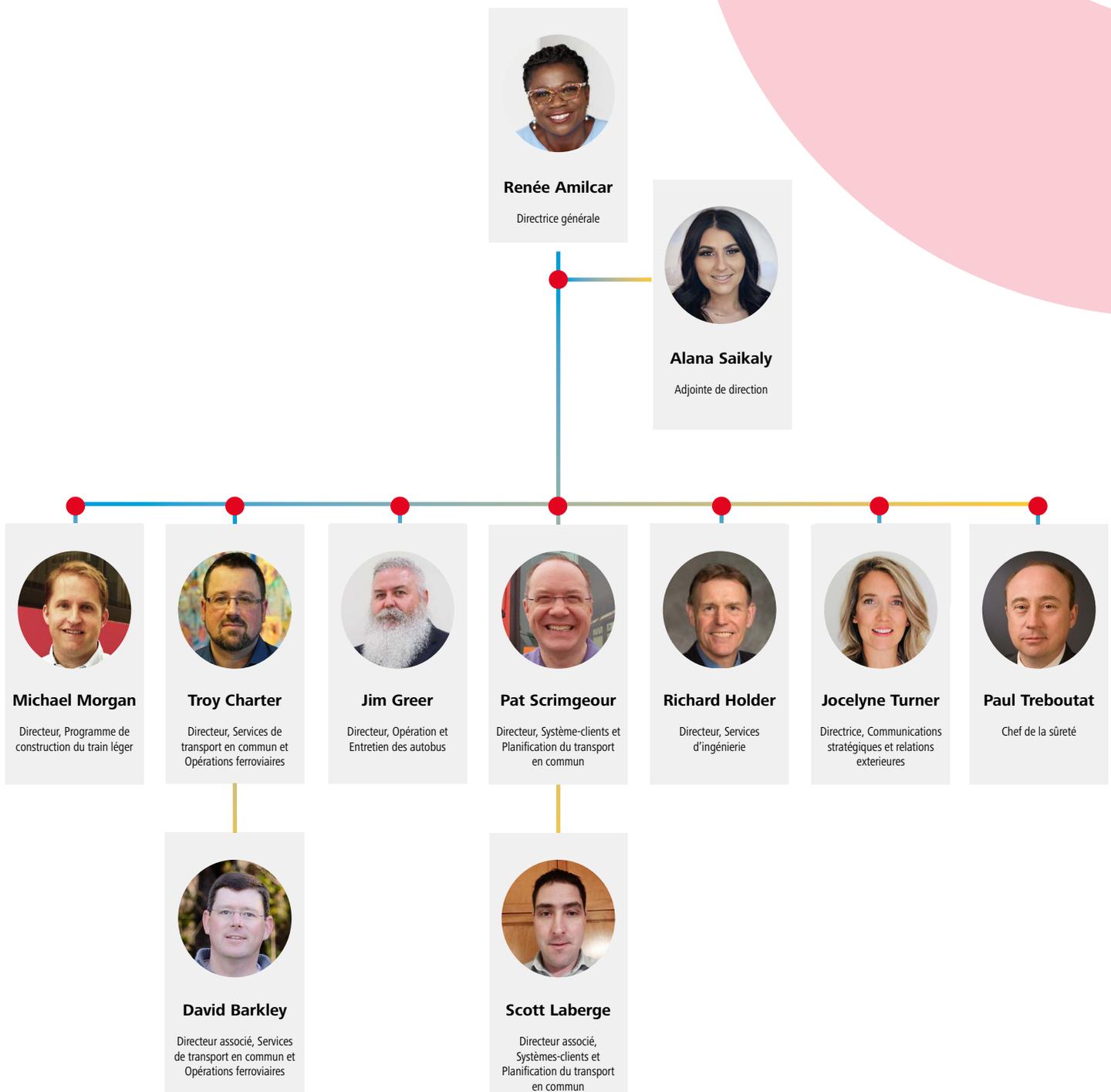
de visites  
uniques du  
site web/année



# 594 M

de demandes  
de données  
ouvertes/ année

# La Direction générale des services de transport en commun : structure Organisationnelle



## Vision

# Vous transporter avec fierté là où vous voulez.

La vision d'OC Transpo traite de deux éléments clés : la fierté et le choix. Nous souhaitons que la ville soit fière de nos services; que notre clientèle soit fière de son réseau de transport en commun public et heureuse de l'utiliser pour se déplacer; que notre personnel soit fier des services qu'il fournit et du travail qu'il effectue. L'un des principaux objectifs décrits dans le Plan officiel de la Ville est que les résidents utilisent des moyens de transport durables (marche, vélo, transport en commun, covoiturage) pour la majorité de leurs déplacements d'ici 2046. Pour que cet objectif soit atteignable, le transport en commun doit représenter un bon choix pour les résidents d'Ottawa – une option sûre, confortable et fiable pour se rendre là où ils souhaitent.



## Mission



- **Relier et renforcer les quartiers d'Ottawa.**
- **Fournir des services de transport en commun sûrs, propres, fiables et accessibles.**
- **Prioriser notre personnel et notre clientèle.**

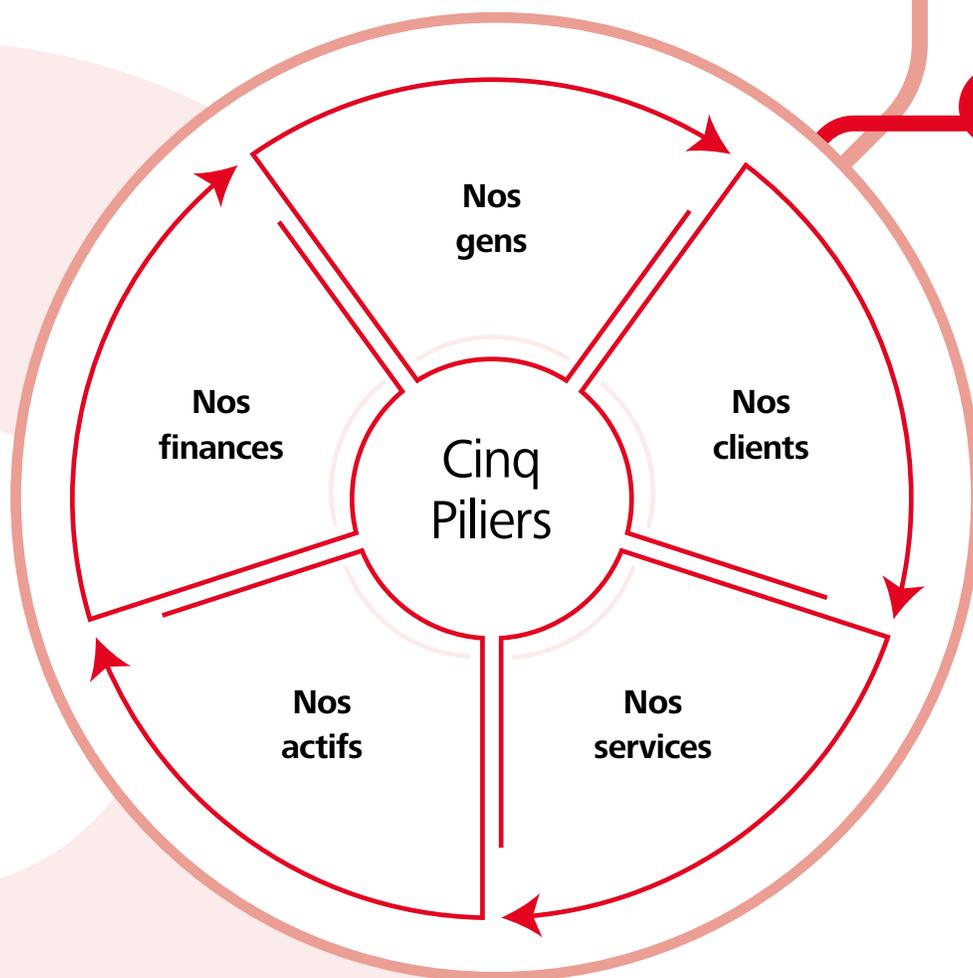
La mission d'OC Transpo témoigne des engagements que prend notre organisation pour se rapprocher de sa vision. Relier les quartiers et répondre à leurs besoins. Respecter notre clientèle en lui fournissant en tout temps un service sûr et de grande qualité, qui soit accessible à tout le monde. Prioriser la sécurité et placer les besoins des gens au centre de toutes nos décisions. Telle est notre mission.



## Nos piliers fondateurs

Pour concrétiser notre vision et notre mission, nous avons mis sur pied cinq piliers fondateurs. Nous les avons placés dans un cercle pour souligner leur interdépendance et l'importance égale donnée à chacun.

Si l'un d'eux est négligé, nous ne pourrions pas atteindre nos objectifs. Nous devons accorder à chacun de ces piliers la même priorité et les mêmes investissements afin de maintenir leur équilibre.



## Notre engagement envers la sécurité

La sécurité est au cœur de toutes nos activités; il s'agit de l'assise de nos piliers fondateurs. Bien qu'elle fasse partie intégrante de toutes nos initiatives, la création d'une culture de sécurité est aussi une initiative stratégique distincte dans le présent plan.

Le cadre du système de gestion de la sécurité d'OC Transpo prévoit une approche structurée et intégrée de sécurité et de gestion des risques ainsi qu'une structure globale pour l'amélioration et l'application continues de pratiques de sécurité. Les objectifs organisationnels de sécurité sont les suivants :

- Réduction des méfaits;
- Réduction des dommages ou des pertes;
- Réduction des interruptions de services.

Le système de gestion de la sécurité assure le suivi de deux grands types de cibles : les cibles organisationnelles et les cibles de la Ligne 1 de l'O-Train. Les cibles organisationnelles comprennent le suivi des blessures ainsi que des inspections, des enquêtes, des communications relatives à la sécurité et des crimes sur des propriétés du réseau de transport en commun; celles de la Ligne 1 comprennent les examens de la conformité, la formation du personnel sur la sécurité et l'état des mesures correctives.

Le maintien de la sécurité de nos gens et de nos clients est un principe qui ne sera jamais compromis. Par son système de gestion de la sécurité et sa culture de sécurité, OC Transpo place la sécurité au premier plan de chaque conversation et de chaque procédure.



## 2022 – Retour sur l'année

En 2022, nous avons rencontré plusieurs situations qu'il est juste de qualifier de « rarissimes ». Mais malgré ces difficultés uniques, nous avons poursuivi nos activités et amélioré l'expérience client de manières novatrices, et le nombre d'usagers a augmenté à un rythme soutenu.

Au début de l'année, les manifestations du convoi ont sévi au centre-ville d'Ottawa pendant des semaines. Cette occupation a énormément nuí aux résidents et à la prestation des services de transport en commun dans le secteur le plus achalandé de la ville. Durant toute l'année, le personnel a travaillé à améliorer la fiabilité du service ferroviaire, particulièrement en réglant des problèmes de matériel qui touchaient les véhicules de l'O-Train.

Les conditions météorologiques se sont aussi révélées être un défi constant en 2022. Accumulation de neige et de glace et froid extrême en hiver, derecho historique en mai, foudroiement sur la Ligne 1 de l'O-Train... Notre réseau en a vu de toutes les couleurs!

Sans nous laisser démonter par ces incidents soudains, nous avons continué de faire avancer nos objectifs à long terme. Nous avons mis sur pied de nouvelles équipes intégrées axées sur l'ingénierie et les communications stratégiques. Au printemps, nous avons eu le plaisir de lancer Mon Para Transpo, une plateforme en ligne où les clients de Para Transpo peuvent planifier leurs déplacements et suivre leur véhicule. Pendant l'été, nous avons apporté la touche finale aux ententes de financement pour notre parc d'autobus électriques à batterie, ce qui nous rapproche un peu plus de l'objectif du parc d'autobus zéro émission d'ici 2040. Le personnel municipal a également participé aux audiences de la Commission d'enquête sur le réseau de train léger sur rail d'Ottawa, qui ont mené à la création, par le Conseil municipal, d'un sous-comité du train léger visant à encadrer de plus près la construction du train léger et à étudier le plan d'action de la Ville pour la mise en œuvre des recommandations de la Commission d'enquête.

Vers la fin de 2022 avaient lieu les élections municipales au terme desquelles ont été élus le nouveau maire et 12 nouveaux membres du Conseil.

Pour terminer l'année, nous avons embauché près de 300 recrues grâce à notre nouvelle campagne de recrutement de chauffeurs d'autobus, et avons vu le nombre d'usagers augmenter chaque mois en raison de notre campagne promotionnelle post-pandémie.

Globalement, 2022 a été une année difficile, mais cruciale pour OC Transpo. Le nombre d'usagers a augmenté considérablement par rapport à 2021. La Direction générale des services de transport en commun a clos son budget de fonctionnement sur un déficit de 25,7 millions de dollars causé principalement par les pertes de revenus et les coûts engendrés par la COVID-19 et ceux, imprévus, de la manifestation du convoi.

En 2023, le Conseil a adopté pour OC Transpo un budget fondé sur un nombre d'usagers représentant 70 % des niveaux pré-pandémie. L'inflation et la croissance du service sont atténuées en partie par un remaniement du parc de véhicules afin de le faire concorder avec le niveau de service actuel et par la levée de certaines mesures sanitaires renforcées. Sont également prévus des fonds pour l'exploitation des lignes 2 et 4 de l'O-Train, dont la mise en service est prévue en fin d'année. La Ville sollicite actuellement une aide financière auprès des gouvernements fédéral et provincial pour compenser le manque à gagner, mais la prudence dont nous avons fait preuve pendant la pandémie a laissé OC Transpo en bonne posture pour la suite.

Après une année comme 2022, nous sommes prêts pour 2023 et les années suivantes. Notre travail sera axé sur l'agrandissement de notre réseau ferroviaire, la mise en pratique des principes de transparence et de responsabilisation, le remaniement de notre réseau d'autobus pour répondre aux nouveaux besoins de nos communautés, l'électrification de notre parc d'autobus et le rétablissement de notre clientèle.



# Initiatives



## Nos gens

---

- Planification de la relève, rendement des gestionnaires et résilience opérationnelle pour assurer la continuité des activités
- Recrutement stratégique
- Diversité, équité et inclusion
- Engagement du personnel et communications
- Renforcement de notre culture de sécurité

## Nos clients

---

- Systèmes tarifaires et de paiement avancés
- Amélioration des services de Para Transpo
- Amélioration du service à la clientèle, notamment par la transformation des communications
- Services de transport en commun sur demande
- Établissement et maintien de relations solides avec le Conseil

## Nos services

---

- Examen des circuits d'autobus
- Stabilisation de la prestation des services et renforcement de la fiabilité
- Mesurer pour gérer (IRC)
- Étape 2 : de la construction à la mise en service

## Nos actifs

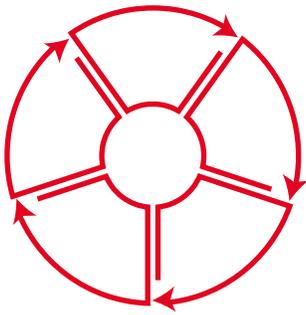
---

- Fin de l'Étape 2 du projet de train léger
- Examen des activités principales
- Mise en service des autobus à émission zéro (y compris des actifs)
- Systématisation des processus administratifs de la direction générale

## Nos finances

---

- Élaboration de modèles financiers et priorisation des principaux domaines d'activité par secteurs d'activité
- Mise en œuvre du prochain plan financier à long terme
- Renforcement des capacités en matière de relations avec les gouvernements
- Planification opérationnelle à long terme et examen du cycle de vie



PILIER :

# Nos gens



# Nos gens

« Nos gens », ce sont toutes les personnes qui travaillent au sein de la Direction générale des services de transport en commun et dont les efforts collectifs créent l'exceptionnel réseau de transport en commun qu'est OC Transpo à Ottawa. Ces professionnelles et professionnels talentueux occupent un large éventail de postes : postes opérationnels; d'ingénieur, de technicien et de mécanicien; de planification et d'analyse; de formation et de certification professionnelle; de responsable de la sûreté, de la sécurité et de la réglementation; de communication et d'administration, et bien plus encore.

Un peu plus de 3 200 personnes travaillent à OC Transpo et sont chargées du fonctionnement et de l'entretien des 204 circuits, des 54 stations et des plus de 5 000 arrêts d'autobus qui rendent possibles plus de 70 millions de déplacements-clients par année (plus de 100 millions avant la pandémie). Nos services sont offerts 24 heures par jour, 7 jours par semaine et 365 jours par année. OC Transpo possède l'un des plus grands réseaux de transport en commun en Amérique du Nord, son parc de véhicules comptant près de 1 000 trains et autobus. Rien de tout cela ne serait possible sans l'expertise et le dévouement du personnel des sept secteurs d'activité de la Direction générale des services de transport en commun.

À OC Transpo, nous nous employons à investir dans nos gens et à les mobiliser de manières novatrices. Par la présente feuille de route, nous veillerons à ce que notre direction générale soit diversifiée et inclusive. Nous bâtirons une véritable culture de sécurité et améliorerons nos communications pour mieux informer tout le monde de ce qui se passe dans notre direction générale.



## Indicateurs de rendement clés



**Pourcentage de plans de relève de la gestion terminés**



**Pourcentage d'évaluations du rendement du personnel effectuées**



**Pourcentage de postes vacants prévus au budget**



**Utilisation de congés de maladie (absentéisme)**



**Nombre de blessures au travail dans les installations d'OC Transpo**

# Planification de la relève, rendement des gestionnaires et résilience opérationnelle pour assurer la continuité des activités

## Pilier

Nos gens

## Piliers connexes

Nos services, Nos actifs

## Échéancier

T1 de 2023 – T1 de 2026

## Responsables

Directrice générale et équipe de direction de la Direction générale

Les activités d'OC Transpo sont souvent touchées par des facteurs hors de son contrôle. Les récentes perturbations de la circulation au centre-ville, les derniers phénomènes météorologiques extrêmes et la pandémie ont montré à quel point notre organisation doit être résiliente pour réussir. Nous devons le plus possible atténuer les risques et nous préparer aux imprévus. En recrutant et en offrant des occasions de perfectionnement à nos gens, en mettant en place des processus clairs et en nous assurant d'obtenir les ressources et le soutien nécessaires à nos activités, nous créerons une organisation saine et résiliente en mesure de fournir ses services à sa clientèle et de réagir avec assurance aux situations imprévues.

## Principales mesures et étapes

- Élaborer et mettre en œuvre un plan quadriennal complet de relève de la gestion afin d'assurer la continuité des activités et la résilience opérationnelle.
- Assurer une approche équilibrée en embauchant des personnes qualifiées issues de la diversité autant à l'interne qu'à l'externe.
- Mettre en place des évaluations annuelles du rendement pour l'ensemble du personnel et élaborer des plans de perfectionnement individuel pour relever les occasions d'encadrement et de cheminement.
- Recenser les compétences organisationnelles pour déterminer celles qui pourraient être appliquées à d'autres secteurs de la direction générale.

## Mesurer notre réussite

Indicateurs de réussite de l'initiative :

- Pourcentage de plans de relève de la gestion terminés.
- Nombre de personnes occupant des postes temporaires ou intérimaires.
- Pourcentage d'évaluations du rendement du personnel effectuées.
- Pourcentage de plans de perfectionnement individuel terminés ou mis en œuvre.
- Recensement des compétences organisationnelles.



## Recrutement stratégique

### Pilier

Nos gens

### Pilier connexe

Nos services

### Échéancier

T1 – T4 de 2023

### Responsables

Communications stratégiques et Relations extérieures, avec le soutien de tous les secteurs d'activité

Le recrutement stratégique et la planification de la relève sont tous deux tributaires d'une bonne stratégie de ressources humaines. Nous effectuerons une analyse stratégique des besoins en dotation actuels et futurs afin de créer une stratégie de recrutement à long terme. OC Transpo sera prêt à s'adapter à l'augmentation des effectifs prévue à la mise en service de chaque nouveau tronçon de l'Étape 2 et au-delà.

## Principales mesures et étapes

- Élaborer des plans stratégiques de dotation et de recrutement pour la direction générale.
- Élargir nos activités de communication et de recrutement externes pour trouver des talents d'autres secteurs qui ont des compétences compatibles.
- Officialiser les postes existants, stabiliser les postes intérimaires et réduire le nombre d'affectations temporaires.
- Consulter les Ressources humaines de la Ville pour normaliser et officialiser les processus d'embauche.
- Prévoir les contraintes de dotation à court et long terme afin d'activerement réduire le nombre de postes vacants, par exemple en demandant davantage d'opérateurs de train pour la mise en service d'un nouveau tronçon de l'Étape 2.
- Continuer d'intégrer l'Optique d'équité et d'inclusion de la Ville au processus d'embauche en veillant à la diversité des comités d'embauche et des bassins de recrutement.

## Mesurer notre réussite

Indicateurs de réussite de l'initiative :

- Nombre de plans stratégiques de dotation et de recrutement en vigueur.
- Pourcentage de postes vacants prévus au budget.
- Pourcentage de comités d'embauche diversifiés.
- Nombre de postes intérimaires et temporaires.
- Délai moyen pour pourvoir les postes vacants.



# Diversité, équité et inclusion

## Pilier

Nos gens

## Pilier connexe

Nos services

## Échéancier

T1 de 2023 – T4 de 2026

## Responsable

Communications stratégiques et Relations extérieures

OC Transpo collabore avec des partenaires de la Ville d'Ottawa pour favoriser l'atteinte des objectifs municipaux de diversité, d'équité et d'inclusion :

- Comblent l'écart entre la représentation actuelle de la diversité à OC Transpo et dans le marché du travail afin que l'effectif de l'organisation reflète la population qu'il sert.
- Renforcer les compétences liées à la diversité et à l'inclusion de tous les membres du personnel afin de favoriser un milieu inclusif et compréhensif dans toute l'organisation.
- Offrir un environnement sûr à l'ensemble du personnel.

Les initiatives de la direction générale sont conçues pour respecter ou appuyer les livrables présentés dans le Plan municipal sur la diversité et l'inclusion.

## Principales mesures et étapes

Élaborer et mettre en œuvre successivement deux plans d'action biennaux de diversité et d'inclusion prévoyant des initiatives axées sur les trois domaines prioritaires suivants :

- Recruter des personnes issues de la diversité : Mettre en œuvre des initiatives visant à inciter les personnes issues de la diversité à présenter leur candidature pour des postes à OC Transpo et à les soutenir durant le processus.
- Cultiver un milieu de travail inclusif : Mettre en œuvre des initiatives d'apprentissage et de sensibilisation pour le personnel d'OC Transpo, afin de créer un effectif uni, sensible et réactif aux besoins des communautés qu'il sert.
- Maintenir en poste les membres du personnel issus de la diversité : Mettre en œuvre des initiatives visant à créer un environnement sûr où les membres du personnel peuvent être eux-mêmes, à établir une compréhension commune de la diversité et de l'inclusion au sein du personnel, et à instaurer un milieu de travail respectueux et inclusif.

## Mesurer notre réussite

Indicateurs de réussite de l'initiative :

- Nombre d'initiatives axées sur la diversité identifiées, mises en œuvre ou exécutées.
- Participation du personnel aux événements.
- Représentation, au sein du personnel et de la gestion, des quatre populations en quête d'équité par rapport au marché du travail d'Ottawa.



## Engagement du personnel et communications

### Pilier

Nos Gens

### Piliers connexes

S.O.

### Échéancier

Q1 2023 – Q4 2026

### Responsable

Communications stratégiques et Relations extérieures

Nos gens sont notre plus grande force, et c'est grâce à eux que nous maintenons l'excellence de nos services. OC Transpo investit des ressources considérables pour attirer, former et maintenir en poste un effectif professionnel et de grande qualité. La création d'un environnement où le personnel se sent écouté, informé, apprécié et interpellé est essentielle aux opérations de transport en commun et représente une priorité pour OC Transpo. Nous voulons créer une culture où les gens sont heureux de venir travailler et sont passionnés par ce qu'ils font, et où le lien entre leur travail et notre vision et mission est concret.

## Principales mesures et étapes

- Distribuer chaque année un sondage sur le mieux-être du personnel, à compter du T2 de 2023.
- Mettre en œuvre chaque année des plans de mobilisation du personnel comprenant divers événements et initiatives dans les cinq domaines prioritaires suivants :
  - Activités de mobilisation;
  - Occasions d'apprentissage et de perfectionnement;
  - Forums pour le personnel;
  - Occasions de soutien au personnel;
  - Communications internes solides.

## Mesurer notre réussite

Indicateurs de réussite de l'initiative :

- Résultats et taux de participation des sondages.
- Nombre de participants aux événements.
- Diminution de l'utilisation des congés de maladie (absentéisme).
- Taux de roulement et de rétention du personnel.



## Renforcement de notre culture de sécurité

### Pilier

Nos gens

### Pilier connexe

S.O.

### Échéancier

T1 de 2023 – T4 de 2026

### Lead(s)

Service de sécurité, de conformité, de formation et de perfectionnement

La sécurité est la pierre angulaire des opérations d'OC Transpo. La protection de nos gens et de nos clients requiert la vigilance constante de l'ensemble du personnel. La sécurité ne peut pas reposer seulement sur des plans, des procédures et des postes désignés : c'est l'affaire de tous. En instaurant une culture de sécurité, nous faisons en sorte que cet important sujet soit amené lors des discussions et des interactions quotidiennes, et que tous les membres du personnel se sentent à l'aise de parler et d'agir pour assurer leur sécurité et celle des gens qui les entourent.

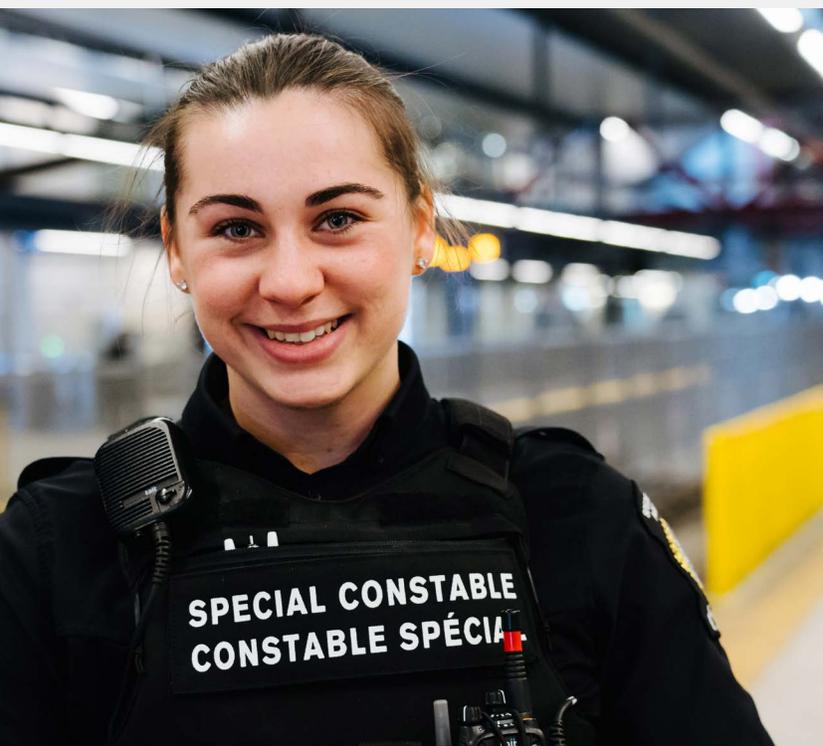
## Principales mesures et étapes

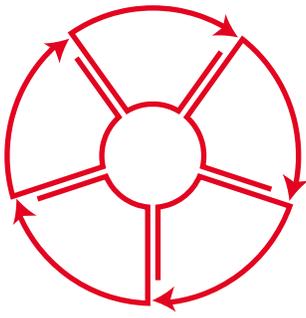
- Élaborer un plan annuel de communication sur la sécurité prévoyant des communications thématiques tout au long de l'année.
- Créer une base de données intégrée pour tous les incidents de sécurité à OC Transpo, comprenant des renseignements sur les problèmes, les incidents, les enquêtes, les mesures correctives et l'élimination des lacunes en matière de sécurité.
- Renforcer les pratiques de gestion et d'analyse des risques.

## Mesurer notre réussite

Indicateurs de réussite de l'initiative :

- Taux de blessures au travail dans les installations d'OC Transpo.
- Collisions d'autobus évitables et contraventions pour infraction au Code de la route.
- Nombre d'appels pris en charge par l'Unité des agents spéciaux.
- Taux de blessures chez la clientèle.
- Nombre d'incidents de l'O-Train à déclarer au Bureau de la sécurité des transports.





PILIER :

# Nos clients



# Nos clients

« Nos clients », ce sont les gens que nous amenons à destination jour après jour. Qu'il s'agisse de résidents, d'étudiants ou de visiteurs, tous comptent sur nous et nos services pour se rendre rapidement et efficacement là où ils doivent aller.

Or, ce n'est pas une mince affaire que d'assurer plus de 70 millions de déplacements par année – plus de 100 millions avant la pandémie. Nos 3 200 membres du personnel travaillent 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, beau temps mauvais temps, pour transporter la clientèle, écouter ses commentaires et y répondre, et planifier un avenir inclusif et moderne pour les transports en commun à Ottawa.

Dans les cinq prochaines années, nos services seront améliorés grâce à de nouveaux systèmes tarifaires et de paiement avancés, la transformation de nos communications et l'évaluation d'autres solutions de transport en commun, comme le transport en commun sur demande. Ces initiatives nous permettent d'élargir nos services en tenant compte des besoins émergents des usagers.



## Indicateurs de rendement clés



Résultats du sondage sur le service à la clientèle



Lancement des nouvelles options de paiement selon l'échéancier



Utilisation de Mon Para Transpo



Compte rendu des conclusions de l'étude sur les services de transport en commun sur demande à la Commission du transport en commun

## Systemes tarifaires et de paiement avancés

### Pilier

Nos clients

### Piliers connexes

Nos services et Nos actifs

### Échéancier

T1 de 2023 – T4 de 2026

### Responsable

Systemes-clients et Planification du transport en commun

Le paiement sans contact et l'interopérabilité avec la Société de transport de l'Outaouais (STO) facilitent l'utilisation du transport en commun. Nous comptons étendre le paiement par carte de crédit et de débit, et avec le portefeuille électronique à l'ensemble des autobus et stations de l'O-Train. Nous travaillerons aussi avec nos partenaires de la STO pour que ces nouvelles options s'appliquent aux correspondances entre les deux réseaux.

## Principales mesures et étapes

- Lancer le paiement par carte de crédit et de débit dans l'ensemble des autobus et des stations de l'O-Train.
- Remplacer les systèmes de traitement des titres à mesure qu'ils arrivent à la fin de leur vie utile.
- Rester au fait des avancées technologiques en matière de paiement pour qu'OC Transpo demeure à l'avant-garde du service à la clientèle.

## Mesurer notre réussite

Indicateurs de réussite de l'initiative :

- Lancement de nouvelles options de paiement selon l'échéancier.
- Nombre de clients qui utilisent les nouvelles options de paiement.
- Interopérabilité du système avec celui de la STO.



# Amélioration des services de Para Transpo



## Pilier

Nos clients

## Pilier connexe

Nos services

## Échéancie

À partir du T3 de 2023

## Responsables

Systèmes-clients et Planification du transport en commun et Opérations et Entretien des autobus, avec le soutien des Communications stratégiques et Relations extérieures et des Services d'ingénierie du transport en commun



OC Transpo s'engage à fournir des services de transport adapté qui sont fiables, abordables et flexibles aux clients qui ne peuvent ou ne souhaitent pas utiliser les modes de transport en commun conventionnels. Faisant fond sur de récentes améliorations, comme le système de réservation en ligne Mon Para Transpo, nous proposerons des services davantage axés sur la clientèle, avec le soutien de la Commission du transport en commun et du Conseil.



## Principales mesures et étapes

- Procéder à une étude de faisabilité sur le service de nuit, les réservations le jour même et les réservations pour les déplacements à plus de 24 heures d'avis.
- Mieux former et sensibiliser les chauffeuses et chauffeurs de taxi sous contrat.
- Concevoir des mesures pour inciter les usagers de Para Transpo à utiliser le service conventionnel, en tout ou en partie, pour leurs déplacements.
- Inviter les usagers à gérer leurs déplacements avec Mon Para Transpo.

## Mesurer notre réussite

Indicateurs de réussite de l'initiative :

- Satisfaction de la clientèle de Para Transpo.
- Recensement des plaintes des usagers de Para Transpo.
- Utilisation de Mon Para Transpo.
- Délais d'attente sur la ligne de réservation.
- Lancement du remplacement des minibus de Para Transpo.

# Amélioration du service à la clientèle, notamment par la transformation des communications

## Pilier

Nos clients

## Piliers connexes

Nos services et Nos gens

## Échéancier

T1 de 2023 – T4 de 2026

## Responsables

Systèmes-clients et Planification du transport en commun et Communications stratégiques et Relations extérieures

La seule raison d'être d'OC Transpo est de fournir d'excellents services de transport en commun. Notre réussite dépend donc uniquement de la satisfaction de la clientèle. Notre but est d'être à l'écoute et d'agir en fonction de ce qu'on nous dit. Nous voulons fournir à nos clients une information claire et juste en temps opportun, et veiller à ce qu'ils puissent demander et obtenir les renseignements et l'aide dont ils ont besoin, à l'endroit et au moment où ils en ont besoin.

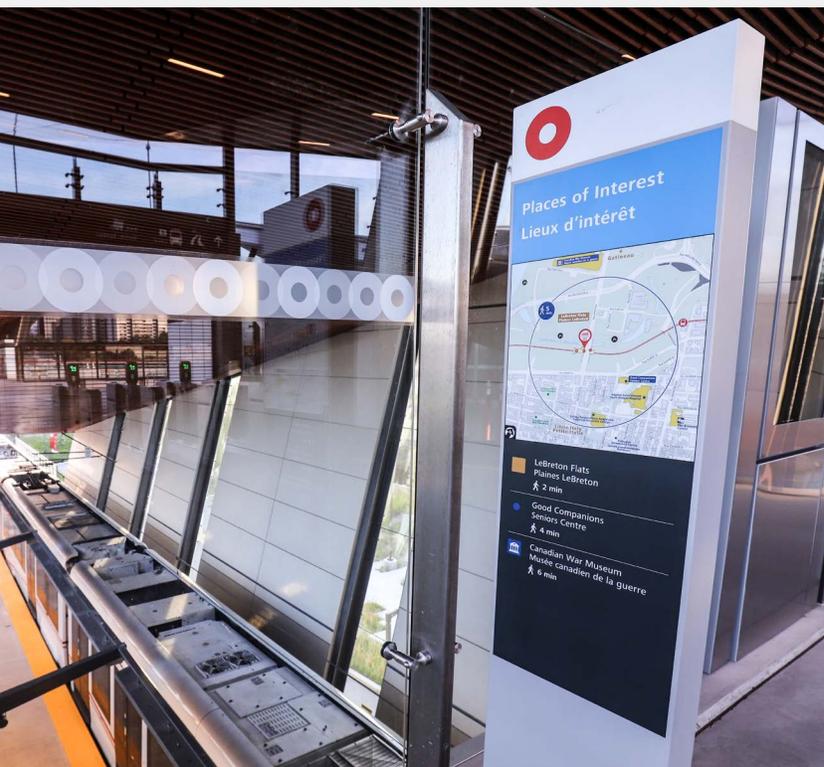
## Principales mesures et étapes

- Être à l'écoute de la clientèle : séances d'information, consultations et sondages réguliers.
- Publier de façon proactive des renseignements et des données opérationnelles, à des fins de transparence.
- Élaborer un plan pour élargir le soutien à la clientèle.

## Mesurer notre réussite

Indicateurs de réussite de l'initiative :

- Résultats du sondage sur le service à la clientèle.
- Résultats de consultations menées auprès de la clientèle.
- Diminution du temps d'attente au téléphone.
- Baisse du nombre de plaintes.
- Consultations accrues auprès des communautés et des parties prenantes.



## Projet pilote de services de transport en commun sur demande

### Pilier

Nos clients

### Pilier connexe

Nos services

### Échéancier

T2 de 2023 – T4 de 2025

### Responsable)

Systèmes-clients et Planification du transport en commun

Baucoup de nos clients ont changé leurs habitudes de déplacement, ce qui ouvre la voie à des améliorations et à des gains d'efficacité. Une des avenues possibles est le service de transport en commun sur demande, une option offrant une flexibilité dans les circuits et les horaires, afin de répondre aux besoins immédiats de la clientèle. Nous comptons évaluer la viabilité de cette option à Ottawa et présenter nos conclusions à la Commission du transport en commun.

## Principales mesures et étapes

- Embaucher une entreprise spécialisée dans l'évaluation de services sur demande et de logiciels connexes pour déterminer la viabilité d'une telle option à Ottawa.
- Établir les objectifs d'un tel service (connectivité accrue, amélioration de la qualité du service, desserte d'autres secteurs, optimisation des ressources).
- Procéder à l'analyse des secteurs où ce service pourrait être viable au plan opérationnel.
- Prévoir un projet pilote dans certains secteurs, en temps opportun.
- Rendre compte des résultats à la Commission du transport en commun

## Mesurer notre réussite

Indicateurs de réussite de l'initiative :

- Processus d'élaboration du plan de travail pour le projet pilote.
- Cadre du projet pilote, y compris les critères d'évaluation.
- Achalandage et coût du projet pilote.
- Formulation d'une recommandation à la Commission du transport en commun sur la poursuite ou l'élargissement du service sur demande.



## Établissement et maintien de relations solides avec le Conseil

### Pilier

Nos clients

### Pilier connexe

Nos services

### Échéancier

À partir du T4 de 2022

### Responsable

Directrice générale

OC Transpo est à la fois un service public et une direction générale de la Ville d'Ottawa. En tant que fonctionnaires, les membres du personnel d'OC Transpo doivent s'assurer que les représentantes et représentants élus ont toute l'information nécessaire pour superviser le réseau de transport en commun d'Ottawa. Dans le plan d'action de la Ville pour répondre aux recommandations de la Commission d'enquête sur le réseau de train léger sur rail d'Ottawa, le personnel s'est engagé à assumer ses responsabilités et à faire preuve de transparence et d'honnêteté dans ses communications avec le Conseil et ses instances de surveillance. Il est essentiel d'établir et de maintenir de solides relations axées sur la collaboration et la transparence avec les membres du Conseil pour assurer un service de transport en commun d'excellence aux clients d'OC Transpo.

Le personnel continuera de soumettre, en temps opportun, des rapports et des recommandations justes et honnêtes au Conseil et à ses comités permanents et commissions. En outre, le personnel d'OC Transpo collaborera avec les membres du Conseil pour comprendre les problèmes propres aux nombreux quartiers et communautés d'Ottawa et les résoudre.

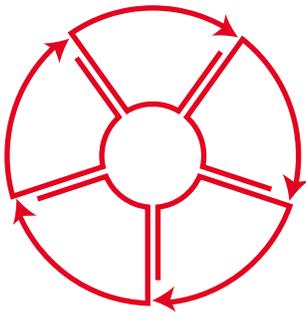
## Principales mesures et étapes

- Organiser des visites des installations d'OC Transpo tôt dans le nouveau mandat du Conseil.
- Présenter, en 2023, la feuille de route quinquennale à la Commission du transport en commun.
- Mettre en œuvre les recommandations de la Commission d'enquête sur le réseau de train léger sur rail d'Ottawa et en faire un compte rendu au Conseil, par souci de transparence.
- Faire des présentations claires fondées sur des données à la Commission du transport en commun et à d'autres comités permanents du Conseil.
- Présenter régulièrement au maire, aux membres du Conseil et aux commissaires du transport en commun des bilans sur les enjeux actuels et futurs liés au réseau de transport en commun d'Ottawa.

## Mesurer notre réussite

Indicateurs de réussite de l'initiative :

- Nombre de présentations et de rapports soumis au Conseil, aux comités et à la Commission du transport en commun.
- Nombre de notes de service transmises au Conseil.
- Nombre de réunions avec des membres du Conseil concernant des enjeux liés au transport en commun.
- Commentaires des membres du Conseil.



PILIER :

# Nos services



# Nos services

« Nos services » comprennent toutes les activités où il y a un contact avec la clientèle : nos services d'autobus conventionnels sur le Transitway et dans les rues de la ville, nos services de train léger en pleine expansion qui relient différents secteurs d'Ottawa et nos services de transport adapté. En soi, c'est la manifestation de notre engagement relatif au pilier « Nos gens », soit d'amener nos clients là où ils doivent aller.

Font partie de notre feuille de route des mesures pour stabiliser la prestation des services et accroître leur fiabilité. Nous pourrions relever des possibilités d'optimisation et de croissance en procédant à un examen approfondi de nos circuits et en gérant les opérations à partir de données et d'indicateurs de rendement clés.



## Indicateurs de rendement clés



**Temps de déplacement global par rapport à la distance parcourue**



**Pourcentage de la population à distance de marche d'un arrêt d'autobus (400 à 800 m)**



**Pourcentage de déplacements quotidiens prévus effectués**



**Nombre de circuits d'autobus ajustés en vue d'une optimisation**



**Pourcentage de cibles annuelles atteintes concernant les IRC**



**Exécution réussie des projets de préparation à l'Étape 2**



**Ponctualité – autobus et train léger**

## Examen des circuits d'autobus

### Pilier

Nos services

### Piliers connexes

Nos gens et Nos clients

### Échéancier

T1 de 2023 – T4 de 2024

### Responsables

Systèmes-clients et Planification du transport en commun, avec le soutien des Communications stratégiques et Relations extérieures, des Opérations et Entretien des autobus et des Services de transport en commun et Opérations du TLR

Notre réseau d'autobus doit faire l'objet d'un examen approfondi de ses circuits afin de tenir compte des changements dans les habitudes d'utilisation et de déplacement des usagers depuis la pandémie de COVID-19. Nous comptons utiliser les données recueillies dans notre récente enquête sur les déplacements et dans l'enquête Origine-Destination du Plan directeur des transports pour modifier nos circuits en fonction des nouveaux modèles d'achalandage et de déplacements.



## Principales mesures et étapes

- Consulter la clientèle et la population au moyen de sondages.
- Trouver des options et établir des priorités avec les parties prenantes : membres du Conseil, ZAC, établissements d'enseignement postsecondaire, hôpitaux
- Harmoniser les propositions de modifications découlant de l'examen des circuits avec le Plan officiel, le Plan directeur des transports et l'Optique d'équité et d'inclusion de la Ville.
- Étudier les possibles changements de politique pour rendre les circuits d'autobus plus équitables et fournir des services en fonction des modèles d'achalandage.
- Examiner les politiques de gestion du réseau de transport en commun et les normes de service d'OC Transpo et recommander des ajustements à la Commission du transport en commun et au Conseil.
- Arrimer les circuits d'autobus pour desservir les principales stations de l'O-Train (Étape 2) dès leur ouverture.

## Mesurer notre réussite

Indicateurs de réussite de l'initiative :

- Pourcentage de résidentes et résidents à distance de marche d'un arrêt d'autobus (400 à 800 m).
- Pourcentage de la clientèle à distance de marche d'un arrêt d'autobus (400 à 800 m).
- Comparaison entre le nombre de kilomètres parcourus par des véhicules transportant des usagers et le nombre total de kilomètres parcourus.
- Temps de déplacement global par rapport à la distance parcourue.
- Nombre total d'usagers.

# Stabilisation de la prestation des services et renforcement de la fiabilité

## Pilier

Nos services

## Piliers connexes

Nos clients et Nos gens

## Échéancier

Stabiliser la prestation des services d'ici la fin du T4 de 2022 et renforcer la fiabilité à partir de la fin du T4 de 2023

## Responsables

Tous les secteurs d'activité

La confiance de nos clients à l'égard d'OC Transpo repose sur notre capacité à offrir en continu des services fiables et sûrs. La priorité a été de stabiliser la prestation des services d'autobus et de train, notamment en resserrant la supervision de l'entretien des rails, en arrimant les circuits d'autobus aux services de l'O-Train, en stabilisant l'entretien des autobus et en augmentant le nombre de chauffeuses et chauffeurs afin de limiter les annulations de service. Pour améliorer les services, nous avons aussi investi dans le service à la clientèle et les ressources d'information. Une fois les services stabilisés, notre priorité sera d'améliorer la ponctualité pour rebâtir la confiance du public à l'endroit du réseau et attirer de nouveaux clients.

## Principales mesures et étapes

- Réduire les annulations de services en vue d'une stabilisation d'ici la fin de 2022.
- Accroître la ponctualité et réduire les temps d'attente excessifs d'ici la fin de 2023.
- Analyser les coûts des options pour accroître la fiabilité du service et la ponctualité afin que les investissements soient les plus profitables possibles pour les clients.
- Recommander des normes relatives aux horaires, à la ponctualité et aux temps d'attente à la Commission du transport en commun et au Conseil.
- Fixer des cibles réalistes en fonction du budget et des niveaux de service approuvés par le Conseil, ainsi que des pratiques exemplaires nord-américaines.
- Analyser les causes fondamentales des problèmes de ponctualité sur certains circuits en procédant à une collecte de données.
- Déterminer quelles sont les répercussions sur le service qu'OC Transpo peut ou non contrôler ou influencer.
- Élaborer et mettre en œuvre un plan de continuité pour les systèmes de technologies de l'information de sorte que tous les systèmes névralgiques soient dotés d'une redondance, en cas de problèmes techniques.

## Mesurer notre réussite

Indicateurs de réussite de l'initiative :

- Pourcentage de déplacements quotidiens effectués.
- Pourcentage de trajets d'autobus à l'heure (selon les normes approuvées par le Conseil).
- Nombre de circuits d'autobus ajustés en vue d'une optimisation.
- Pourcentage de systèmes informatiques dotés d'un système auxiliaire.
- Nombre moyen de kilomètres parcourus entre les défaillances de service par voiture de train léger.
- Nombre moyen de kilomètres parcourus entre les défaillances de service pour l'O-Train.
- Nombre moyen de kilomètres parcourus entre les défaillances de service pour chaque parc d'autobus.
- Ponctualité et temps d'attente excessifs – autobus et train léger.



## Mesurer pour gérer – Outils intelligents et processus avancé de collecte et d'analyse de données

### Pilier

Nos services

### Piliers connexes

Tous les piliers

### Échéancier

À partir du T1 de 2023

### Responsables

Tous les secteurs d'activité

OC Transpo adoptera une approche de gestion fondée sur les données afin d'évaluer le rendement à partir de normes mesurables et objectives, autant que possible. Des indicateurs de rendement clés (IRC) seront donc associés aux principaux projets et initiatives établis dans la feuille de route d'OC Transpo afin d'en mesurer les progrès. Les gestionnaires devront régulièrement rendre compte de ces IRC et, dans le cadre du processus d'examen annuel de leur rendement, atteindre leurs cibles et objectifs. OC Transpo se chargera de faire des comptes rendus réguliers au Conseil et au public sur les progrès relatifs aux IRC, par l'intermédiaire de la Commission du transport en commun.

## Principales mesures et étapes

- Confirmer que des processus de collecte de données sont en place pour l'ensemble des IRC établis dans la feuille de route.
- Instaurer des systèmes redditionnels (tableau de bord, bulletins de rendement) afin que les IRC fassent l'objet d'un suivi et d'une évaluation en continu.
- Intégrer les IRC dans les processus de mesure du rendement annuel du personnel.
- Désigner une seule source (membre du personnel ou base de données) pour gérer les IRC établis dans la feuille de route et en faire le suivi.
- Instaurer des outils intelligents pour simplifier la collecte et l'analyse de données, autant que possible.

## Mesurer notre réussite

Indicateurs de réussite de l'initiative :

- Nombre de mécanismes de suivi et de reddition de compte mis en place.
- Pourcentage d'IRC mis à jour et présentés à la Commission du transport en commun.
- Pourcentage de cibles annuelles atteintes concernant les IRC.
- Nombre d'outils ou de processus intelligents mis en place.



## Étape 2 : de la construction à la mise en service

### Pilier

Nos services

### Piliers connexes

Nos gens, Nos clients et Nos actifs

### Échéancier

Ouvertures progressives du T3 de 2023 à la fin de 2026

### Responsables

Programme de construction du train léger, Systèmes-clients et Planification du transport en commun et Opérations du TLR

Faisant fond sur la Ligne de la Confédération (Ligne 1) et la Ligne Trillium (Ligne 2), l'Étape 2 étendra les avantages du train léger vers le sud, l'est et l'ouest par l'ajout de 44 kilomètres de rails et de 24 stations. Une fois le projet terminé, 77 % de la population d'Ottawa habitera dans un rayon de cinq kilomètres d'un service fiable et efficace de train léger. À terme, le réseau permettra à 24 000 clients à l'heure de traverser le centre-ville dans chaque direction, aux périodes de pointe, ce qui transformera la façon dont les résidentes et résidents se déplacent dans la ville.

## Principales mesures et étapes

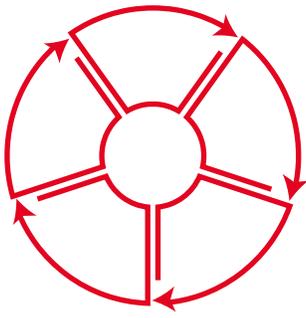
- Gérer le projet et superviser l'équipe de projet pour que le prolongement soit un succès, des étapes de conception et de construction jusqu'à la mise en service.
- Mettre en œuvre le Programme de préparation opérationnelle du train léger pour qu'OC Transpo soit prêt pour le prolongement.
- Mettre en œuvre le Programme de gestion de la mise en œuvre du train (PGMOT) pour gérer les activités requises avant la mise en service.

## Mesurer notre réussite

Indicateurs de réussite de l'initiative :

- Transfert réussi de la responsabilité des Lignes 2 et 4 de l'O-Train aux Opérations.
- Absence sur les Lignes 2 et 4 de problèmes devant être signalés au Bureau de la sécurité des transports dans les six premiers mois de service.
- Absence de panne majeure sur les Lignes 2 et 4 dans la première année de service.
- Transfert réussi de la responsabilité du nouveau tronçon est de la Ligne 1 aux Opérations.
- Absence sur le nouveau tronçon est de la Ligne 1 de problèmes devant être signalés au Bureau de la sécurité des transports dans les six premiers mois de service.
- Absence de panne majeure sur le nouveau tronçon est de la Ligne 1 durant la première année de service.
- Transfert réussi de la responsabilité des nouveaux tronçons vers l'ouest des Lignes 1 et 3.
- Absence sur les nouveaux tronçons vers l'ouest des Lignes 1 et 3 de problèmes devant être signalés au Bureau de la sécurité des transports dans les six premiers mois de service.
- Absence de panne majeure sur les tronçons ouest des Lignes 1 et 3 durant la première année de service.





PILIER :

# Nos actifs



# Nos actifs

« Nos actifs » comprennent les propriétés, les véhicules, les infrastructures et les technologies constituant notre réseau de transport en commun et servant à fournir nos services à la clientèle, 365 jours par année. Des investissements adéquats dans nos actifs et leur entretien nous permettent d'offrir le niveau de service auquel s'attend notre clientèle.

Divers projets sont prévus dans le cadre de notre planification opérationnelle à long terme pour les mois et années à venir : mises en service des prolongements prévus à l'Étape 2 de l'O-Train, poursuite du remplacement de notre flotte d'autobus par des véhicules à émission zéro et renouvellement de la flotte de Para Transpo. De plus, nous comptons revoir et systématiser les processus administratifs de la direction générale afin de les simplifier, et de simplifier d'autres initiatives visant à prendre soin de nos actifs.



## Indicateurs de rendement clés



**Efficacité de la ligne de l'O-Train après l'inauguration des nouveaux tronçons**



**Économies réalisées avec les autobus à émission zéro par rapport à ceux au diesel**



**Temps de traitement des contrats et économies connexes**



**Nombre d'autobus à émission zéro en service**

## Fin de l'Étape 2 du projet de train léger

### Pilier

Nos actifs

### Piliers connexes

Nos services, Nos clients et Nos gens

### Échéancier

T1 de 2023 – T4 de 2026

### Responsables

Tous les secteurs d'activité

OC Transpo compte mener plus d'une vingtaine de projets et activités stratégiques en lien avec l'Étape 2, qui prolongera le réseau vers le sud, l'est et l'ouest. Le Programme de préparation opérationnelle du train léger, qui utilise une approche de gestion de projet structurée, couvre divers volets, de la dotation en personnel à la formation, pour nous assurer que nous serons prêts à accueillir la clientèle dès la journée d'inauguration des différents segments. Ce travail doit tenir compte des recommandations de la Commission d'enquête sur le réseau de train léger sur rail d'Ottawa afin d'appliquer universellement les leçons tirées de l'enquête et du projet en général à l'Étape 2.

## Principales mesures et étapes

- Vérifier que les projets avancent en fonction de l'échéancier établi.
- Faire le suivi de chaque projet et en faire un compte rendu mensuellement à l'équipe de direction de la Direction générale des services de transport en commun.
- Informer le Sous-comité du train léger et le Conseil de la progression des projets.
- Clore les projets à mesure qu'ils sont terminés.

## Mesurer notre réussite

Indicateurs de réussite de l'initiative :

- Dans les six premiers mois de service, les Lignes 2 et 4 de l'O-Train sont opérationnelles au moins 98,5 % du temps, et on ne compte aucune défaillance ou interruption majeure ayant eu une incidence sur les usagers.
- Dans les six premiers mois de service, le nouveau tronçon est de la Ligne 1 de l'O-Train est opérationnel au moins 98,5 % du temps, et on ne compte aucune défaillance ou interruption majeure ayant eu une incidence sur les usagers.
- Dans les six premiers mois de service, les nouveaux tronçons ouest des Lignes 1 et 3 de l'O-Train sont opérationnels au moins 98,5 % du temps, et on ne compte aucune défaillance ou interruption majeure ayant eu une incidence sur les usagers.



## Examen des activités principales

### Pilier

Nos actifs

### Pilier connexe

S.O.

### Échéancier

T1 – T4 de 2023

### Responsables

Direction générale et tous les secteurs d'activité

OC Transpo possède et entretient un vaste éventail d'actifs, allant de systèmes informatiques à des autobus à deux étages. Or, si toutes nos actifs jouent un rôle essentiel dans le bon fonctionnement de nos activités, il se peut que certaines d'entre elles soient arrivées à la fin de leur vie utile ou qu'il soit plus avisé d'en confier la gestion à un tiers. L'examen des activités principales permettra d'évaluer les actifs essentielles pour vérifier si la direction générale en fait la meilleure utilisation possible.

## Principales mesures et étapes

- Procéder à un inventaire complet de nos actifs : autobus et trains, véhicules non commerciaux, stations, abribus, systèmes informatiques, etc.
- Pour chaque actif, déterminer s'il devra être renouvelé lorsqu'il sera arrivé à la fin de sa vie utile.
- Faire une analyse de rentabilité de nos actifs pour savoir, par exemple, s'il serait plus économique pour la direction générale et la Ville d'en externaliser l'entretien.

## Mesurer notre réussite

Indicateurs de réussite de l'initiative :

- Délai d'intervention moyen d'un sous-traitant externe.
- Coût d'entretien des autobus par kilomètre parcouru.
- Économies réalisées avec les autobus à émission zéro par rapport aux autobus au diesel.
- Analyse du parc d'autobus actuel pour savoir si la proportion de véhicules de rechange est appropriée pour assurer le bon fonctionnement des activités.
- Liste des principaux systèmes informatiques qui arrivent à la fin de leur vie utile et de ceux qui seront remplacés.



## Mise en service des autobus à émission zéro (y compris des infrastructures)



### Pilier

Nos actifs

### Piliers connexes

Nos services et Nos clients

### Échéancier

À partir du T1 de 2023

### Responsable

Services d'ingénierie du transport en commun



La Ville d'Ottawa s'est donné pour objectif de remplacer la totalité des autobus d'OC Transpo par des autobus à émission zéro d'ici 2036. Cet objectif cadre avec les cibles établies par le Conseil municipal dans le Plan directeur sur les changements climatiques, soit de réduire les émissions de gaz à effet de serre de la Ville de 100 % d'ici 2040. Il s'agit d'un changement substantiel pour le parc actuel d'autobus, puisque les autobus désuets seront mis hors service et remplacés par de nouveaux autobus à émission zéro. De plus, il faudra prévoir de nouvelles infrastructures, pratiques de sécurité au travail et formations pour les chauffeurs d'autobus et le personnel d'entretien, pour que ce programme soit déployé de façon sécuritaire. Pour les prochaines phases, on sélectionnera la technologie émission zéro la plus appropriée, et on recommandera une stratégie financière, en collaboration avec les organismes partenaires et les instances supérieures.

## Principales mesures et étapes

- Lancer le processus d'approvisionnement des nouveaux autobus électriques à batterie.
- Concevoir un plan de transition visant à ajouter graduellement des autobus électriques pour remplacer ceux qui sont arrivés à la fin de leur vie utile.
- Concevoir un plan de transition visant les installations pour les autobus à émission zéro notamment pour installer des bornes de recharge dans les installations et le long du réseau de transport en commun, au besoin, afin de répondre aux exigences opérationnelles.
- Examiner et mettre à jour les procédures opérationnelles normalisées pour qu'OC Transpo puisse pleinement intégrer les nouveaux autobus électriques à ses opérations.
- Concevoir des plans de formation pour que le personnel soit adéquatement formé pour conduire et entretenir les autobus électriques à batterie en toute sécurité.

## Mesurer notre réussite

Indicateurs de réussite de l'initiative :

- Progrès dans le processus d'approvisionnement des autobus électriques à batterie.
- Progrès dans la construction des installations pour garer et entretenir les autobus à émission zéro.
- Comparaison entre le pourcentage d'autobus à émission zéro et d'autobus au diesel en service.
- Comparaison entre le pourcentage de kilomètres parcourus par les autobus à émission zéro et les autobus au diesel.
- Comparaison entre le coût pour alimenter les autobus à émission zéro et le coût du carburant des autobus au diesel.
- Comparaison entre les coûts d'entretien des autobus à émission zéro et des autobus au diesel.
- Nombre d'événements thermiques enregistrés annuellement.

# Systematisation des processus administratifs de la direction générale (gestion des contrats et contrôle des documents)

## Pilier

Nos actifs

## Pilier connexe

S.O.

## Timeline

T4 de 2024 – T4 de 2025

## Lead(s)

Communications stratégiques et Relations extérieures

La gestion efficace des services contractuels et la bonne tenue des documents opérationnels internes sont essentielles à nos opérations. OC Transpo gère et met à jour des centaines de procédures opérationnelles normalisées et des dizaines de contrats avec des fournisseurs externes qui participent à la prestation de nos services. Nous veillerons à ce que les documents soient faciles d'accès et conformes aux normes municipales, et à ce que nos contrats soient gérés de façon à ce que la Ville reçoive tous les services auxquels elle a droit.

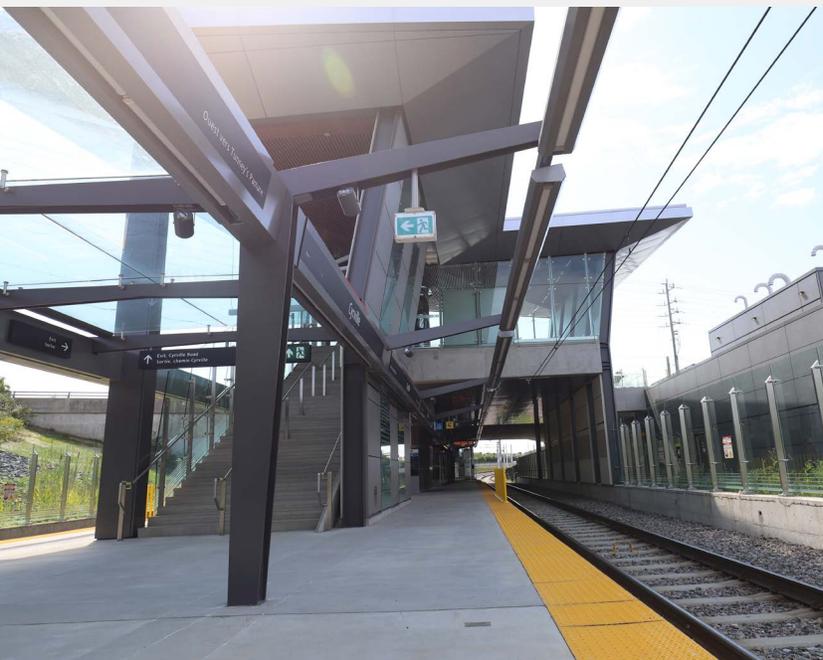
## Principales mesures et étapes

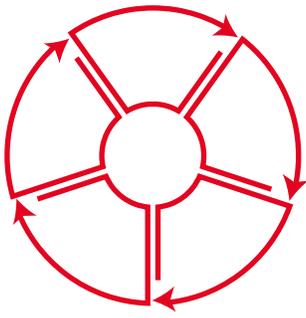
- Procéder à des vérifications pour nous assurer que les processus de contrôle des documents d'OC Transpo respectent les normes municipales.
- Enquêter auprès d'autres directions générales de la Ville pour connaître leurs pratiques exemplaires en matière de contrôle des documents.
- Étudier les autres solutions technologiques possibles pour le contrôle des documents.
- Concevoir une procédure opérationnelle normalisée pour la tenue de documents, notamment sur leur cycle de vie et la façon de les catégoriser.
- Analyser diverses méthodes pour simplifier, consolider et prioriser la gestion des contrats.
- Créer une procédure opérationnelle normalisée encadrant les responsabilités de gestion des contrats à OC Transpo.
- Instaurer la signature électronique de documents.

## Mesurer notre réussite

Indicateurs de réussite de l'initiative :

- Nombre d'améliorations apportées aux processus et de procédures opérationnelles normalisées mises en place.
- Nombre de solutions technologiques pour le contrôle des documents recensées et mises de l'avant.
- Diminution des erreurs dans le traitement des contrats.





PILIER :

# Nos finances



# Nos finances

« Nos finances » représentent les investissements réalisés en vue de soutenir nos opérations. En tant qu'administrateur de fonds publics, OC Transpo veille à investir judicieusement les fonds budgétés pour assurer la réussite à long terme du réseau de transport en commun d'Ottawa.

Le budget d'OC Transpo, chiffré à 737 millions de dollars en 2023, comporte diverses sources, comme les recettes tarifaires, l'impôt pour le transport en commun (relevé d'imposition foncière), les investissements en immobilisations dans le cadre du processus budgétaire annuel, et différents bailleurs de fonds, notamment les gouvernements provincial et fédéral.

Les projets majeurs et les acquisitions spéciales – comme le prolongement du réseau prévu dans le cadre de l'Étape 2 de l'O-Train et le nouveau parc d'autobus électriques – sont financés en partie par tous les ordres de gouvernement et nos partenaires du secteur, et gérés séparément du budget de fonctionnement général.

Dans les cinq prochaines années, dans le cadre de la préparation du prochain plan financier à long terme, nous comptons revoir notre modèle opérationnel en portant une attention particulière au mode de gestion de nos infrastructures et de leur cycle de vie.



## Indicateurs de rendement clés



**Ajout ou élimination de domaines d'activité, après examen**



**Exactitude des prévisions annuelles relatives à l'achalandage et aux recettes tarifaires**



**Embauches à des postes en relations stratégiques**



**Pourcentage de temps utilisable des principaux systèmes informatiques d'OC Transpo**



**Pourcentage de véhicules non commerciaux remplacés avant qu'ils ne soient défectueux**

# Élaboration de modèles financiers et priorisation des principaux domaines d'activité par secteurs d'activité

## Pilier

Nos finances

## Pilier connexe

S.O.

## Échéancier

T1 – T4 de 2023

## Responsables

Systèmes-clients et Planification du transport en commun et équipe de direction de la Direction générale, avec le soutien des Finances, des Ressources humaines et des Relations de travail

OC Transpo administre des fonds publics et travaille avec la Direction générale des finances et des services organisationnels de la Ville pour établir des modèles financiers à long terme prudents pour orienter les dépenses et investissements dans le réseau de transport en commun d'Ottawa. Ces modèles financiers résument les dépenses actuelles et constituent une assise pour le calcul des répercussions potentielles d'une activité ou d'une décision. La validité de chaque modèle repose sur la pertinence des données et hypothèses qu'il contient. Pour s'assurer de l'exactitude des dépenses et des recettes, le personnel recensera et évaluera les principaux domaines d'activité d'OC Transpo. Une fois l'évaluation faite, ils seront classés en ordre de priorité pour déterminer si certains devraient être éliminés.

## Principales mesures et étapes

- Recenser les principaux domaines d'activité par secteurs d'activité.
- Examiner les coûts actuels de chaque domaine d'activité.
- Classer les domaines d'activité en ordre de priorité et repérer les occasions de réduire les coûts ou d'éliminer ceux qui sont inutiles.
- Concevoir et mettre en œuvre des modèles décisionnels selon les budgets et recettes associés aux domaines d'activité nouveaux et existants.

## Mesurer notre réussite

Indicateurs de réussite de l'initiative :

- Coût des principaux domaines d'activité (services, projets, initiatives).
- Coût réel des initiatives qui recouvrent les coûts initiaux en générant des recettes.
- Ajout ou élimination de domaines d'activité, après examen.



# Mise en œuvre du prochain plan financier à long terme

## Pilier

Nos finances

## Piliers connexes

Nos clients, Nos actifs et Nos services

## Échéancier

T1 – T4 de 2023

## Responsables

Direction générale et Finances, avec le soutien de tous les secteurs d'activité

Le Plan financier à long terme (PFLT) du transport en commun évalue l'abordabilité du réseau d'Ottawa en fonction des prévisions à long terme (recettes liées au transport en commun, coûts de fonctionnement et dépense en immobilisations). La dernière mise à jour du PFLT a été reportée au début de 2023 vu l'instabilité de l'achalandage attribuable à la pandémie de COVID-19. Le personnel d'OC Transpo collaborera avec le personnel des Finances pour présenter au Conseil les options à envisager, dont différents scénarios de recettes.

## Principales mesures et étapes

- Examiner différents ratios coûts-recettes tarifaires et leurs répercussions sur l'impôt foncier.
- Prévoir les recettes en fonction de divers modèles tarifaires et scénarios.
- Soumettre le prochain plan financier à long terme au Conseil, aux fins d'évaluation.
- Faire un suivi de l'achalandage et des recettes, et les comparer aux prévisions du PFLT.
- Faire des ajustements en fonction des changements importants ayant une incidence sur le modèle d'abordabilité du transport en commun.

## Mesurer notre réussite

Indicateurs de réussite de l'initiative :

- Exactitude des prévisions annuelles relatives à l'achalandage et aux recettes tarifaires.
- Comparaison favorable des budgets annuels avec les prévisions de recettes et de dépenses du PFLT.
- Adéquation entre les prévisions financières et les priorités actuelles et futures pour les services de transport en commun.
- Réalisation des futurs projets d'immobilisations en conformité avec le PFLT.



## Renforcement des capacités en matière de relations avec les gouvernements



### Pilier

Nos finances

### Pilier connexe

S.O.

### Échéancier

T1 – T2 de 2023, puis en continu par la suite

### Responsables

Direction générale, avec le soutien des Communications stratégiques et Relations extérieures et des Finances



À l'instar des autres sociétés de transport en commun du Canada, OC Transpo fonctionne dans un environnement hautement réglementé et reçoit du financement des gouvernements provincial et fédéral. Les politiques et lois adoptées par le Parlement et l'Assemblée législative de l'Ontario pouvant avoir d'importantes répercussions sur ses opérations, OC Transpo a besoin de ressources dédiées pour relever les possibilités de financement, les changements apportés aux lois et aux politiques, et les occasions de consultation avec d'autres ordres de gouvernement ou d'autres organismes gouvernementaux ou ministères, comme Transports Canada et le ministère des Transports de l'Ontario. Selon le cas, OC Transpo peut alors travailler en coordination avec des sociétés homologues, par l'intermédiaire de regroupements comme la Fédération canadienne des municipalités (FCM) et l'Association canadienne du transport urbain (ACTU).

## Principales mesures et étapes

- Établir une relation de travail avec les principales parties prenantes et les décideurs.
- Nouer des liens avec les associations axées sur le transport en commun (p. ex. ACTU, Union internationale des transports publics, American Public Transportation Association et FCM).
- Surveiller les nouvelles initiatives gouvernementales, ainsi que les initiatives actuelles et en transformation.
- Offrir des conseils stratégiques à la direction générale et à l'équipe de direction.

## Mesurer notre réussite

Indicateurs de réussite de l'initiative :

- Création et dotation de postes en relations stratégiques.
- Participation aux consultations avec d'autres ordres de gouvernement.
- Participation accrue dans les groupes de travail du secteur.
- Nombre d'occasions de financement ciblées et mises en œuvre.



# Planification opérationnelle à long terme et examen du cycle de vie

## Pilier

Nos finances

## Piliers connexes

Nos actifs

## Échéancier

T1 – T4 de 2023

## Responsables

Systèmes-clients et Planification du transport en commun et Opérations et Entretien des autobus

OC Transpo possède et utilise un éventail de véhicules non commerciaux et gère plusieurs systèmes informatiques; tous ces actifs servent à l'exécution de nos services et à nos clients. Selon l'actif, OC Transpo est responsable de la gestion des contrats, des réclamations au titre d'une garantie, de l'approvisionnement, de la maintenance des systèmes informatiques et des services de dépannage pour ces derniers. Ces actifs seront évalués pour déterminer si OC Transpo devrait continuer de les gérer ou les éliminer à la fin de leur vie utile. Il serait aussi possible d'en confier la gestion à nos directions générales partenaires ou à un sous-traitant externe.

## Principales mesures et étapes

- Confirmer l'acquisition de véhicules non commerciaux et les ententes relatives à la garantie avec les Services du parc automobile et les Services de l'approvisionnement.
- Clarifier les rôles et responsabilités relatifs à l'achat de véhicules non commerciaux.
- Mettre en œuvre, surveiller et revoir tout changement dans les rôles et ententes, selon les besoins.
- Évaluer la pertinence pour OC Transpo de gérer ses principaux systèmes informatiques à l'interne, ou d'en confier la gestion à une autre direction générale ou à un sous-traitant.

## Mesurer notre réussite

Indicateurs de réussite de l'initiative :

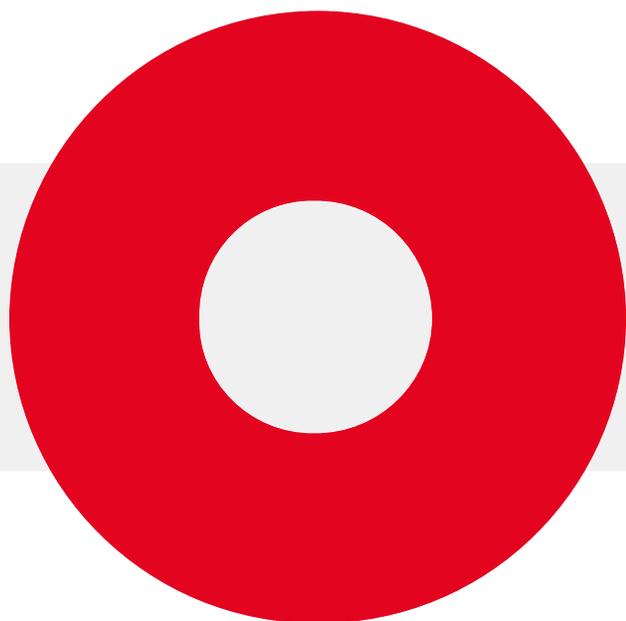
- Pourcentage de véhicules non commerciaux conformes aux spécifications et répondant aux attentes du personnel.
- Pourcentage de véhicules non commerciaux remplacés avant qu'ils ne soient défectueux.
- Pourcentage de temps utilisable des principaux systèmes informatiques d'OC Transpo.
- Pourcentage de systèmes informatiques pour lesquels est offert un soutien 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.



# Mot de la fin

Nos gens, Nos clients, Nos services, Nos actifs et Nos finances : chacun de ces piliers joue un rôle de premier plan dans la réalisation de notre feuille de route. La vision à long terme présentée ici s'articule autour de 22 priorités mesurables, qui sont déjà en chantier. Des rapports sur les indicateurs de rendement clés seront régulièrement présentés à la Commission du transport en commun pour rendre compte des progrès réalisés dans la concrétisation de la feuille de route et de ses priorités.

C'est notre fierté de vous transporter là où vous voulez.



# Feuille de pointage: Nos gens

	Unité	Critères 2023	Objectif	Données réelles	Date d'atteinte de l'objectif
<b>Planification de la relève, rendement des gestionnaires et résilience opérationnelle pour assurer la continuité des activités</b>					
• Pourcentage de plans de relève de la gestion terminés	%				T1 de 2026
• Pourcentage d'évaluations du rendement du personnel effectuées	%				T1 de 2026
• Pourcentage de plans de perfectionnement individuel terminés ou mis en œuvre	%				T1 de 2026
• Nombre de personnes occupant des postes temporaires ou intérimaires	#				T1 de 2026
• Recensement des compétences organisationnelles	O/N				T1 de 2026
<b>Recrutement stratégique</b>					
• Nombre de plans stratégiques de dotation et de recrutement en vigueur	#				T4 de 2023
• Pourcentage de postes vacants prévus au budget	%				T4 de 2023
• Pourcentage de comités d'embauche diversifiés	%				T4 de 2023
• Délai moyen pour pourvoir les postes vacants	#				T4 de 2023
• Nombre de postes intérimaires et temporaires	#				T4 de 2023
<b>Diversité, équité et inclusion</b>					
• Représentation, au sein du personnel et de la gestion, des quatre populations en quête d'équité par rapport au marché du travail d'Ottawa	#				T4 de 2026
• Nombre d'initiatives axées sur la diversité imaginées, mises en œuvre ou exécutées	#				T4 de 2026
• Participation du personnel aux événements	#				T4 de 2026
<b>Engagement du personnel et communications</b>					
• Résultats et taux de participation des sondages	%				T4 de 2026
• Nombre de participants aux événements	%				T4 de 2026
• Diminution de l'utilisation des congés de maladie (absentéisme)	%				T4 de 2026
• Taux de roulement et de rétention du personnel	%				T4 de 2026
<b>Renforcement de notre culture de sécurité</b>					
• Taux de blessures au travail dans les installations d'OC Transpo	#				T4 de 2026
• Collisions d'autobus évitables et contraventions pour infraction au Code de la route	#				T4 de 2026
• Nombre d'appels pris en charge par l'Unité des agents spéciaux	#				T4 de 2026
• Taux de blessures chez la clientèle	#				T4 de 2026
• Nombre d'incidents de l'O-Train à déclarer au Bureau de la sécurité des transports	#				T4 de 2026

# Feuille de pointage: Nos clients

	Unité	Critères 2023	Objectif	Données réelles	Date d'atteinte de l'objectif
<b>Systèmes avancés de paiement des titres de transport</b>					
• Lancement de nouvelles options de paiement selon l'échéancier	%				T4 de 2026
• Interopérabilité du système avec celui de la STO	%				T4 de 2026
• Nombre de clients qui utilisent les nouvelles options de paiement	%				T4 de 2026
<b>Amélioration des services de Para Transpo</b>					
• Satisfaction de la clientèle de Para Transpo	#				En cours
• Recensement des plaintes des usagers de Para Transpo	%				En cours
• Utilisation de Mon Para Transpo	%				En cours
• Délais d'attente sur la ligne de réservation	m:s				En cours
• Lancement du remplacement des minibus de Para Transpo	O/N				En cours
<b>Amélioration du service à la clientèle, notamment par la transformation des communications</b>					
• Résultats du sondage sur le service à la clientèle	#				T4 de 2026
• Résultats de consultations menées auprès de la clientèle	#				T4 de 2026
• Diminution du temps d'attente au téléphone	#				T4 de 2026
• Baisse du nombre de plaintes	#				T4 de 2026
• Consultations accrues auprès de la population et de parties prenantes	#				T4 de 2026
<b>Services de transport en commun sur demande</b>					
• Processus d'élaboration du plan de travail pour le projet pilote	O/N				T4 de 2025
• Cadre du projet pilote, y compris les critères d'évaluation	O/N				T4 de 2025
• Achalandage et coût du projet pilote	#				T4 de 2025
• Formulation d'une recommandation à la Commission du transport en commun sur la poursuite ou l'élargissement du service sur demande	O/N				T4 de 2025
<b>Établissement et maintien de relations solides avec le Conseil</b>					
• Nombre de présentations et de rapports soumis au Conseil, aux comités et à la Commission du transport en commun	#				En cours
• Nombre de notes de service transmises au Conseil	#				En cours
• Nombre de réunions avec des membres du Conseil concernant des enjeux liés au transport en commun	#				En cours
• Commentaires des membres du Conseil	O/N				En cours

# Feuille de pointage : Nos services

	Unité	Critères 2023	Objectif	Données réelles	Date d'atteinte de l'objectif
<b>Examen des circuits d'autobus</b>					
• Pourcentage de résidentes et résidents à distance de marche d'un arrêt d'autobus (400 à 800 m)	%				T4 de 2024
• Pourcentage de la clientèle à distance de marche d'un arrêt d'autobus (400 à 800 m)	%				T4 de 2024
• Comparaison entre le nombre de kilomètres parcourus par des véhicules transportant des usagers et le nombre total de kilomètres parcourus	%				T4 de 2024
• Temps de déplacement global par rapport à la distance parcourue	#				T4 de 2024
• Nombre total d'usagers	#				T4 de 2024
<b>Stabilisation de la prestation des services et renforcement de la fiabilité</b>					
• Pourcentage de déplacements quotidiens effectués	#				En cours
• Pourcentage de trajets d'autobus à l'heure (selon les normes approuvées par le Conseil)	%				En cours
• Nombre de circuits d'autobus ajustés en vue d'une optimisation	#				En cours
• Pourcentage de systèmes informatiques dotés d'un système auxiliaire	%				En cours
• Nombre moyen de kilomètres parcourus entre les défaillances de service par voiture de train léger	#				En cours
• Nombre moyen de kilomètres parcourus entre les défaillances de service pour l'O-Train	#				En cours
• Nombre moyen de kilomètres parcourus entre les défaillances de service pour chaque parc d'autobus	#				En cours
• Ponctualité et temps d'attente excessifs – autobus et train léger	#				En cours
<b>Mesurer pour gérer (IRC)</b>					
• Nombre de mécanismes de suivi et de reddition de compte mis en place	#				En cours
• Pourcentage d'IRC mis à jour et présentés à la Commission du transport en commun	#				En cours
• Pourcentage de cibles annuelles atteintes concernant les IRC	#				En cours
• Nombre d'outils ou de processus intelligents mis en place	#				En cours
<b>Étape 2 : de la construction à la mise en service</b>					
• Transfert réussi de la responsabilité des Lignes 2 et 4 de l'O-Train à Opérations	O/N				fin de 2026
• Absence sur les Lignes 2 et 4 de problèmes devant être signalés au Bureau de la sécurité des transports dans les six premiers mois de service	O/N				fin de 2026
• Absence de panne majeure sur les Lignes 2 et 4 dans la première année de service	O/N				fin de 2026
• Transfert réussi de la responsabilité du nouveau tronçon est de la Ligne 1 à Opérations	O/N				fin de 2026
• Absence sur le nouveau tronçon est de la Ligne 1 de problèmes devant être signalés au Bureau de la sécurité des transports dans les six premiers mois de service	O/N				fin de 2026
• Absence de panne majeure sur le nouveau tronçon est de la Ligne 1 durant la première année de service	O/N				fin de 2026
• Transfert réussi de la responsabilité des nouveaux tronçons vers l'ouest des Lignes 1 et 3	O/N				fin de 2026
• Absence sur les nouveaux tronçons vers l'ouest des Lignes 1 et 3 de problèmes devant être signalés au Bureau de la sécurité des transports dans les six premiers mois de service	O/N				fin de 2026
• Absence de panne majeure sur les tronçons ouest des Lignes 1 et 3 durant la première année de service	O/N				fin de 2026

# Feuille de pointage : Nos actifs

	Unité	Critères 2023	Objectif	Données réelles	Date d'atteinte de l'objectif
<b>Fin de l'Étape 2 du projet de train léger</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dans les six premiers mois de service, les Lignes 2 et 4 de l'O-Train sont opérationnelles au moins 98,5 % du temps, et on ne compte aucune défaillance ou interruption majeure ayant eu une incidence sur les usagers</li> </ul>	%				T4 de 2026
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dans les six premiers mois de service, le nouveau tronçon est de la Ligne 1 de l'O-Train est opérationnel au moins 98,5 % du temps, et on ne compte aucune défaillance ou interruption majeure ayant eu une incidence sur les usagers</li> </ul>	%				T4 de 2026
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dans les six premiers mois de service, les nouveaux tronçons ouest des Lignes 1 et 3 de l'O-Train sont opérationnels au moins 98,5 % du temps, et on ne compte aucune défaillance ou interruption majeure ayant eu une incidence sur les usagers</li> </ul>	%				T4 de 2026
<b>Examen des activités principales</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Délai d'intervention moyen d'un sous-traitant externe</li> </ul>	#				T4 de 2023
<ul style="list-style-type: none"> <li>Coût d'entretien des autobus par kilomètre parcouru</li> </ul>	\$				T4 de 2023
<ul style="list-style-type: none"> <li>Économies réalisées avec les autobus à émission zéro par rapport aux autobus au diesel</li> </ul>	\$				T4 de 2023
<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse du parc d'autobus actuel pour savoir si la proportion de véhicules de rechange est appropriée pour assurer le bon fonctionnement des activités</li> </ul>	O/N				T4 de 2023
<ul style="list-style-type: none"> <li>Liste des principaux systèmes informatiques qui arrivent à la fin de leur vie utile et de ceux qui seront remplacés</li> </ul>	O/N				T4 de 2023
<b>Mise en service des autobus à émission zéro (y compris des infrastructures)</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Progrès dans le processus d'approvisionnement des autobus électriques à batterie</li> </ul>	#				En cours
<ul style="list-style-type: none"> <li>Progrès dans la construction des installations pour garer et entretenir les autobus à émission zéro</li> </ul>	%				En cours
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comparaison entre le pourcentage d'autobus à émission zéro et d'autobus au diesel en service</li> </ul>	%				En cours
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comparaison entre le pourcentage de kilomètres parcourus par les autobus à émission zéro et les autobus au diesel</li> </ul>	%				En cours
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comparaison entre le coût pour alimenter les autobus à émission zéro et le coût du carburant des autobus au diesel</li> </ul>	\$				En cours
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comparaison entre les coûts d'entretien des autobus à émission zéro et des autobus au diesel</li> </ul>	\$				En cours
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre d'événements thermiques enregistrés annuellement</li> </ul>	#				En cours
<b>Systématisation des processus administratifs de la direction générale</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre d'améliorations apportées aux processus et de procédures opérationnelles normalisées mises en place</li> </ul>	#				T4 de 2025
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de solutions technologiques pour le contrôle des documents recensées et mises de l'avant</li> </ul>	#				T4 de 2025
<ul style="list-style-type: none"> <li>Diminution des erreurs dans le traitement des contrats</li> </ul>	%				T4 de 2025

# Feuille de pointage : Nos finances

	Unité	Critères 2023	Objectif	Données réelles	Date d'atteinte de l'objectif
<b>Élaboration de modèles financiers et priorisation des principaux domaines d'activité par secteurs d'activité</b>					
• Coût des principaux domaines d'activité (services, projets, initiatives)	\$				T4 de 2023
• Coût réel des initiatives qui recouvrent les coûts initiaux en générant des recettes	\$				T4 de 2023
• Ajout ou élimination de domaines d'activité, après examen	#				T4 de 2023
<b>Mise en œuvre du prochain plan financier à long terme</b>					
• Exactitude des prévisions annuelles relatives à l'achalandage et aux recettes tarifaires	#				T4 de 2023
• Comparaison favorable des budgets annuels avec les prévisions de recettes et de dépenses du PFLT	%				T4 de 2023
• Adéquation entre les prévisions financières et les priorités actuelles et futures pour les services de transport en commun	O/N				T4 de 2023
• Réalisation des futurs projets d'immobilisations en conformité avec le PFLT	O/N				T4 de 2023
<b>Renforcement des capacités en matière de relations avec les gouvernements</b>					
• Création et dotation de postes en relations stratégiques	O/N				En cours
• Participation aux consultations avec d'autres ordres de gouvernement	O/N				En cours
• Participation accrue dans les groupes de travail du secteur	O/N				En cours
• Nombre d'occasions de financement ciblées et mises en œuvre	O/N				En cours
<b>Planification opérationnelle à long terme et examen du cycle de vie</b>					
• Pourcentage de véhicules non commerciaux conformes aux spécifications et répondant aux attentes du personnel	%				T4 de 2023
• Pourcentage de véhicules non commerciaux remplacés avant qu'ils ne soient défectueux	%				T4 de 2023
• Pourcentage de temps utilisable des principaux systèmes informatiques d'OC Transpo	%				T4 de 2023
• Pourcentage de systèmes informatiques pour lesquels est offert un soutien 24 heures sur 24, 7 jours sur 7	%				T4 de 2023

