

**Subject: On-Demand Transit Service – Demonstration Pilot Project and
Analysis of Future Expansion**

File Number: ACS2023-TSD-TCSP-0015

Report to Transit Commission on September 14, 2023

**Submitted on September 5, 2023 by Renée Amilcar, General Manager, Transit
Services Department**

**Contact Person: Pat Scrimgeour, Director, Transit Customer Services and
Planning, Transit Services Department**

613-580-2424 ext 52205, pat.scrimgeour@ottawa.ca

Ward: Citywide

**Objet : Service de transport en commun sur demande – Projet pilote de
démonstration et analyse de l'expansion future**

Numéro de dossier : ACS2023-TSD-TCSP-0015

Rapport présenté à la Commission du transport en commun

Rapport soumis le 14 septembre 2023

**Soumis le 5 septembre par Renée Amilcar, Directrice générale, Services de
transport en commun**

**Personne-ressource : Pat Scrimgeour, Directeur, Systèmes-clients et
Planification du transport en commun, Services de transport en commun**

613-580-2424 poste 52205, pat.scrimgeour@ottawa.ca

Quartier : À l'échelle de la ville

REPORT RECOMMENDATION

That the Transit Commission receive this report for information.

RECOMMANDATION DU RAPPORT

**Que la Commission du transport en commun reçoive ce rapport à
titre d'information.**

CONTEXTE

Le service de transport en commun sur demande permet de fournir le service d'une façon qui répond aux besoins des clients en matière de déplacements en temps réel et qui réduit les temps d'attente, les temps de déplacement et les coûts de fonctionnement parce qu'il évite les parties improductives de l'horaire d'un autobus à circuit fixe. Des versions du service sur demande ont fait partie du système d'OC Transpo par le passé et ont été remplacées par un service d'autobus à circuit fixe en raison de la hausse de l'achalandage. Le service sur demande est utilisé par plusieurs réseaux de transport en commun au Canada, plus particulièrement depuis le début de la pandémie de COVID-19 et dans les secteurs ou aux heures de faible achalandage.

Le projet pilote de transport en commun sur demande est l'une des 22 initiatives stratégiques indiquées dans la Feuille de route quinquennale des services de transport en commun (ACS2023-TSD-TS-0011) qui a été présentée à la Commission du transport en commun le 29 juin 2023. De plus, la Ville a entrepris une évaluation du service de transport en commun sur demande dans le cadre de l'entente conclue avec le gouvernement provincial pour octroyer des fonds aux termes de l'Accord sur la relance sécuritaire afin de rembourser à la Ville des recettes tarifaires perdues et d'autres coûts engagés pour contrer la pandémie de COVID-19.

DISCUSSION

Projet pilote de démonstration – Automne 2023

Le projet pilote de démonstration a pour but de montrer et de tester comment le service sur demande fonctionnerait au sein du réseau d'OC Transpo. Idéalement, il devrait réduire les temps d'attente et les temps de déplacement des clients et présenter un coût d'exploitation inférieur qu'à l'actuelle dans un secteur de la ville de faible achalandage. Pour pouvoir utiliser le parc de minibus de la Ville, le projet pilote n'aurait lieu que la fin de semaine seulement. Il devrait débuter à l'automne 2023. L'expansion du service sur demande pourrait commencer en 2024, comme indiqué plus loin dans le présent rapport.

Le secteur privilégié par le personnel pour le projet pilote est Blackburn Hamlet. Le service sur demande remplacerait le circuit 28 la fin de semaine et assurerait les correspondances avec la station Blair. Ce circuit demeurerait inchangé du lundi au vendredi, et le circuit 25 sur le chemin Innes demeurerait inchangé sept jours sur sept.

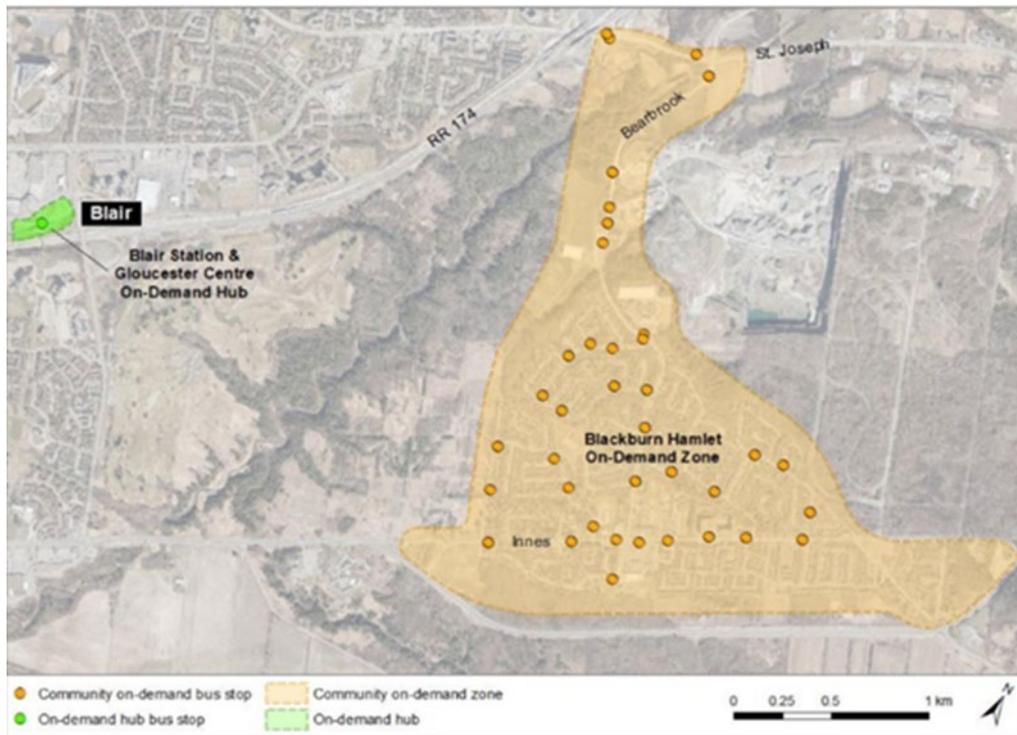


Figure 1 : Secteur du service de transport en commun sur demande (Blackburn Hamlet) et arrêts actuels

Ce secteur a été choisi après l'évaluation de tous les secteurs dans l'ensemble du secteur de transport en commun urbain (STU) à la lumière des critères qui suivent.

- secteurs où le service de transport en commun est assuré toutes les 30 minutes ou moins fréquemment
- secteurs où les distances de marche sont de plus de 10 minutes (800 mètres) selon la politique actuelle de conception des services
- secteurs où les correspondances sont limitées avec les principales stations de correspondance et les autres destinations principales
- secteurs et heures où l'achalandage est relativement faible
- nouveaux secteurs qui présentent une certaine demande de transport en commun, mais dont la population n'est pas encore assez importante pour justifier un service de transport en commun conventionnel

- secteurs où les services de transport en commun existants ne répondent pas à la norme minimale de rendement financier.



Figure 2 : Circuit 28 à l'heure actuelle

Les résidents qui se déplacent depuis, vers ou dans le secteur de service sur demande auraient la possibilité de réserver un trajet au moyen d'une application pour téléphone intelligent, en ligne, ou en appelant le centre de service à la clientèle d'OC Transpo. Ils recevraient une confirmation de l'heure et du lieu de l'arrivée du véhicule, qui serait l'arrêt d'autobus le plus proche. Les clients paieraient leur billet à l'entrée dans l'autobus et seraient amenés jusqu'à leur destination. Tous les trajets réservés commenceraient ou se termineraient dans le secteur de service ou à la station Blair. L'autobus ferait des arrêts réguliers et programmés à la station Blair pour les clients qui commencent leur déplacement à cet endroit.

Le personnel collaborera avec la conseillère municipale du quartier qui comprend

Blackburn Hamlet pour présenter le projet pilote de démonstration aux personnes qui y résident, ainsi que pour cerner et régler rapidement tout volet qui pourrait être amélioré.

Il n'y aurait pas d'augmentation nette des coûts de fonctionnement pour réaliser le projet pilote. Le logiciel et les services de soutien pour le projet pilote sont fournis par le fournisseur, à savoir Pantonium, qui a reçu une subvention du gouvernement fédéral par l'intermédiaire de Technologies du développement durable Canada. Le coût de fonctionnement des minibus qui assureraient le service est compensé par les économies réalisées en ne faisant pas circuler d'autobus conventionnels sur le circuit 28 les fins de semaine. Les coûts en personnel de soutien et les coûts en immobilisations mineures seraient financés à partir des budgets existants.

La Ville possède 80 minibus et ils sont utilisés pour assurer le service de Para Transpo. De ce nombre, 65 circulent chaque jour du lundi au vendredi (les autres font l'objet d'une maintenance ces jours-là) et 44 circulent le week-end. Ces autobus, ainsi que les taxis sous contrat, répondent à la quasi-totalité des demandes de déplacement des clients de Para Transpo. La mise en œuvre du projet pilote n'aura donc aucun effet négatif sur le service de Para Transpo.

Comme c'est le cas pour toutes les parties du système d'OC Transpo, nous surveillerons le rendement du service sur demande. Les résultats du projet pilote aideront à orienter les décisions par la suite concernant la possible expansion du service sur demande à d'autres secteurs. S'il est décidé ultérieurement de mettre fin au service sur demande dans ce secteur, le personnel rétablira le service actuel sur le circuit 28 la fin de semaine.

Expansion possible ultérieure du service sur demande

L'évaluation des secteurs de la ville a permis de repérer une série d'endroits où le service sur demande pourrait être une façon appropriée de fournir un service de transport en commun. Il s'agit notamment des secteurs où le service est actuellement disponible, mais où l'achalandage a diminué depuis la pandémie de COVID-19 parce que de nombreux employés de bureau travaillent du domicile ou selon des horaires hybrides. Il y a également de nouveaux secteurs sans service de transport en commun à l'heure actuelle et des secteurs où il y a seulement un service limité à certaines heures de la journée.

Nous intégrerons cette évaluation aux conclusions de l'examen actuel des circuits d'autobus afin de formuler des recommandations à l'intention de la Commission du transport en commun. Les résultats du projet pilote de démonstration orienteront

l'élaboration de ces recommandations, ainsi que la préparation de la mise en œuvre de toute expansion une fois que la Commission du transport en commun et le Conseil auront pris des décisions.

Voici un aperçu des avantages que peut procurer un service de transport en commun sur demande.

- Augmentation de l'achalandage dans les secteurs où le transport en commun est peu utilisé grâce à la réduction des temps d'attente ou des temps de déplacement ou à l'introduction d'un service moins coûteux aux heures creuses de la journée.
- Augmentation de l'efficacité opérationnelle en utilisant des minibus plus petits et en évitant les parties improductives d'un horaire d'autobus à circuit fixe, c'est-à-dire les parties où il n'y a pas de client à ce moment-là.
- Amélioration de la fiabilité du service en proposant des itinéraires directs et des correspondances avec les carrefours de transport en commun et en fournissant des informations en temps réel sur l'heure d'arrivée prévue des minibus.
- Amélioration de la satisfaction des clients grâce à un service fondé sur les demandes de déplacement des clients, une réaction souple aux demandes des clients, une plus grande connectivité à un réseau de transport en commun plus large et un plus grand contrôle des clients sur leurs déplacements.
- Minimisation des impacts environnementaux, y compris une réduction des émissions et des coûts de carburant en réduisant le nombre d'autobus qui fonctionnent au ralenti et avec peu de passagers.

L'expansion du service sur demande au-delà d'un projet pilote limité aux fins de semaine nécessiterait l'acquisition de minibus supplémentaires. Un rapport séparé sera présenté à la Commission du transport en commun pour recommander l'affectation de fonds à cette expansion. Tout minibus acheté dans l'avenir pour le service sur demande sera identique aux minibus achetés pour le service de Para Transpo afin qu'ils puissent être utilisés de manière interchangeable pour les deux types de service.

INCIDENCE SUR LE PLAN FINANCIER

Le présent rapport ne présente pas d'incidence sur le plan financier. Le logiciel et les services de soutien pour le projet pilote sont fournis par le fournisseur, à savoir Pantonium, qui a reçu une subvention du gouvernement fédéral par l'intermédiaire de

Technologies du développement durable Canada. Le coût de fonctionnement des minibus qui assureraient le service est compensé par les économies réalisées en ne faisant pas circuler d'autobus conventionnels sur le circuit 28 les fins de semaine. Les coûts en personnel de soutien et les coûts en immobilisations mineures seraient financés à partir des budgets existants.

INCIDENCE SUR LE PLAN JURIDIQUE

Il n'existe aucun obstacle juridique à la réception du présent rapport à titre d'information.

CONSULTATION

Le projet décrit dans le présent rapport est un projet pilote d'évaluation. Le personnel des Services de transport en commun informera la Commission du transport en commun de la progression du projet pilote et fera un rapport après son évaluation. Le personnel consultera les clients qui participeront au service sur demande.

INCIDENCE SUR LE PLAN DE L'ACCESSIBILITÉ

L'un des énoncés de mission d'OC Transpo indiqués dans la Feuille de route quinquennale est : « Fournir des services de transport en commun sûrs, propres, fiables et accessibles. ». Tous les éléments des futurs achats d'autobus et services de Para Transpo seront conformes à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

Le personnel veillera au respect des lois, des normes et des lignes directrices applicables en matière d'accessibilité lors de la réalisation du projet de service sur demande décrit dans le présent rapport. Il continuera de faire appel à des personnes handicapées et à des intervenants en matière d'accessibilité afin de prendre en compte et d'intégrer leurs points de vue et de promouvoir l'inclusion.

Les véhicules mentionnés dans le présent rapport sont des minibus entièrement accessibles qui sont actuellement utilisés pour fournir des services de transport adapté. L'application pour téléphone intelligent qui servira à offrir le service sur demande est entièrement accessible et conforme au niveau AA de la version 2.0 des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG).

L'utilisation des minibus du parc actuel les fins de semaine seulement pour offrir le service sur demande n'aura aucune incidence sur la disponibilité du service de Para Transpo.

INCIDENCE SUR LE PLAN DU CLIMAT

Le Plan directeur sur les changements climatiques de la Ville d'Ottawa établi des cibles de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) de la collectivité de 100 % d'ici 2050 et de la municipalité de 100 % d'ici 2040. Le secteur des transports contribue à 44 % des émissions globales de GES de la Ville d'Ottawa. Pour atteindre ces objectifs, il faudra donc modifier considérablement la technologie des véhicules et les habitudes de déplacement, comme le prévoit la stratégie Évolution énergétique établie par la Ville. L'un des avantages signalés par de nombreux organismes à la suite du lancement du transport en commun sur demande est la réduction de la distance parcourue et des économies de carburant.

INCIDENCE SUR LE PLAN RURAL

L'incidence sur le plan rural a été prise en compte lors de l'élaboration du projet décrit dans le présent rapport. Le projet pilote initial de démonstration se déroulera dans un secteur de transport en commun urbain et non dans un secteur rural. Le service de transport en commun sur demande peut se révéler une option viable pour les secteurs ruraux.

INCIDENCE SUR LE PLAN DE LA TECHNOLOGIE

Le service de transport en commun sur demande mise une technologie logicielle pour offrir des horaires flexibles et des itinéraires optimisés. Un fournisseur propose un service de serveur pour cette technologie logicielle et le personnel des Services de transport en commun travaille en étroite collaboration avec les équipes responsables des technologies de l'information à la Ville et à OC Transpo pour s'assurer de tenir compte de toute incidence sur le plan de la technologie tout au long du projet.

PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL

Le présent rapport appuie les priorités suivantes :

- Une ville qui offre davantage d'options de mobilité fiables, sécuritaires et accessibles.
- Une ville verte et résiliente.

DISPOSITION

Le personnel des Services de transport en commun informera la Commission du transport en commun de la progression du projet pilote et fera un rapport après son évaluation.