

Examen des circuits d'autobus

*Ce que nous
avons entendu*





Table des matières

Synthèse	4
Approche	6
Vue d'ensemble de la consultation	9
Grands thèmes	13
Pprochaines étapes	17
Appendice A : Comment Aires Des Clients	19
Profil démographique	19
Utilisation des transports en commun	22
Déplacements dans les transports en commun	25
Service d'autobus	27
Ce que les répondants souhaitent voir dans le réseau de transport en commun par autobus d'ottawa	30
Appendice B; Comment aires des opérateurs d'autobus	34



Synthèse





SYNTHÈSE

L'Examen des circuits d'autobus d'OC Transpo a été lancé en janvier 2023. Cet examen se déroule pour rétablir les principes de la planification et déterminer les changements à apporter éventuellement à la conception du réseau d'après l'évolution des besoins en déplacements liés à la mise en service des prolongements de l'O-Train dans le cadre de l'étape 2, ainsi que selon l'évolution des habitudes d'utilisation et de déplacement des clients depuis le début de la pandémie de COVID-19.

OC Transpo a déjà mené, en 1997, 2005, 2011 et 2016, des examens rigoureux et fondamentaux de ses normes de service et des services qu'elle offre. Dans l'examen le plus récent, qui s'est déroulé en 2016, elle a cerné les moyens de modifier les circuits d'autobus par rapport à la mise en service de la Ligne 1 de l'O-Train, pour concorder avec les directives du Conseil municipal dans l'aménagement de la nouvelle ligne ferroviaire.

Ce rapport fait la synthèse des résultats de la consultation publique sur l'Examen des circuits d'autobus. Dans le cadre de cette consultation, le public a été invité à faire des commentaires sur l'utilisation qu'il fait d'OC Transpo et sur ce qu'il juge important pour l'avenir de notre réseau d'autobus. Nous avons réuni les commentaires du public dans un sondage en ligne, dans quatre séances portes ouvertes et en contactant par courriel l'équipe du projet.



Approche





APPROCHE

L'Examen des circuits d'autobus permettra de se pencher sur les normes de l'industrie dans l'application des principes de la planification des services, de même que sur les commentaires des clients, des résidents et des intervenants. Nous appliquerons aussi le point de vue de l'équité et de l'inclusion de la Ville d'Ottawa. Nous mettrons au point les changements à apporter éventuellement au réseau de circuits d'autobus, dont les calculs des changements dans les frais d'exploitation et dans la taille du parc d'autobus. Cet examen viendra guider les changements qui seront éventuellement apportés au réseau de circuits d'autobus en 2024 et dans les années suivantes.

Une équipe essentielle constituée de membres du personnel anime actuellement un groupe ciblé d'entrepreneurs qui travailleront en collaboration avec les experts parmi le personnel. Dans cet examen, nous faisons appel aux clients des transports en commun, aux conseillers municipaux, aux groupes de défense des intérêts des clients, aux principaux employeurs et aux autres intervenants en faisant appel à des méthodes de consultation appropriées, selon les modalités exposées ci-après. Cet examen consiste à mettre au point des options dans l'évaluation en faisant appel à des méthodes qui correspondent aux règles de l'art de l'industrie des transports en commun. Le personnel tirera des conclusions et déposera des recommandations en s'inspirant des travaux techniques réalisés par l'entrepreneur. Ce dernier formera le personnel de la Ville pour reprendre la gestion de l'achalandage et du modèle de service, de même que pour le transfert de la technologie et des connaissances.

L'Examen des circuits d'autobus d'OC Transpo comporte quatre phases, que nous exposons ci-après. Des recommandations seront adressées à la Commission du transport en commun et au Conseil municipal dans le processus de budgétisation de 2024 et dans les années suivantes et seront mises en œuvre comme il se doit à partir de 2024.





Phase 1 : Définition de l'avenir de notre réseau d'autobus.

La phase de la consultation de l'Examen des circuits d'autobus s'est déroulée pour permettre au personnel de mieux analyser l'usage que fait le public d'OC Transpo et des facteurs importants pour l'avenir de notre réseau d'autobus. Les résidents ont fait des commentaires dans un sondage en ligne, dans quatre séances portes ouvertes et en contactant directement par courriel l'équipe du projet. Ce rapport porte essentiellement sur les résultats de cette première phase.

Phase 2 : Conception de notre futur réseau d'autobus.

D'après des commentaires réunis dans le sondage et dans les séances portes ouvertes et en nous en remettant à la version à jour des principes de la planification des services, nous sommes en train de créer un modèle de service et d'achalandage des transports en commun et de mettre au point de nouveaux scénarios éventuels pour le réseau d'autobus.

Phase 3 : Recommandation de notre futur réseau d'autobus.

Nous présenterons à la Commission du transport en commun et au Conseil municipal les scénarios du réseau d'autobus pour leur permettre de définir l'orientation de ce réseau d'autobus à Ottawa. Cette activité se déroulera dans le cadre du processus de budgétisation de 2024.

Phase 4 : Mise en œuvre de notre futur réseau d'autobus.

Nous adopterons en 2024 les changements à apporter aux principes de la planification des services, et tous les changements à apporter par la suite aux circuits d'autobus seront mis en œuvre dans les cas opportuns.



Vue d'ensemble de la consultation





VUE D'ENSEMBLE DE LA CONSULTATION

Durant la première phase du projet de l'Examen des circuits d'autobus, le personnel a présenté l'information suivante aux séances portes ouvertes, en interne au personnel des transports en commun et en ligne sur la page Web du projet :

- la synthèse des examens déjà menés par OC Transpo sur ses circuits d'autobus;
- l'objectif et la portée de l'examen;
- les délais des différentes phases de l'examen;
- les séances portes ouvertes et les modalités d'inscription à ces séances;
- le lien donnant accès au sondage;
- les moyens de contacter l'équipe du projet et de faire des commentaires.

Nous avons fait appel aux réseaux de communication énumérés ci-après pour donner de l'information sur ce projet et pour faire connaître aux résidents les occasions de nous adresser des commentaires :

- site Web d'OC Transpo (OCTranspo.com/ExamenDesCircuits);
- site Web de la Ville d'Ottawa ([Participez à l'examen du réseau d'autobus d'OC Transpo | Ville d'Ottawa](#));
- publicités dans les journaux (*Ottawa Citizen*, *Le Droit* et *Ottawa Sun*);
- dossiers d'information remis aux conseillers municipaux pour qu'ils puissent s'en servir dans leurs réseaux de communication, dont les réseaux sociaux et les infolettres;
- maquettes de présentation pendant les séances portes ouvertes;
- billets publiés sur les réseaux sociaux et publicités payantes (Twitter, Facebook, Instagram et LinkedIn);
- liste des destinataires des courriels;
- brochures d'information distribuées à différents endroits;
- présence du personnel dans les grands carrefours de transports en commun.

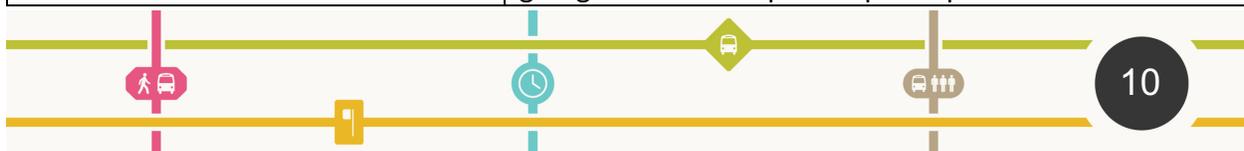




Le tableau ci-après donne un aperçu du rayon d'action des consultations et des activités exercées pour réunir les commentaires.

Tableau 1 Tactiques utilisées pour recueillir les commentaires

Types de consultation	Détails
Sondage en ligne	Environ 8 200 personnes ont répondu au sondage. 6 700 personnes y ont répondu en entier et 1 500 personnes y ont répondu en partie.
Séances portes ouvertes en présentiel	Plus de 90 participants au total; plusieurs conseillers municipaux ont participé à différentes séances portes ouvertes.
	Complexe récréatif Ray-Friel – Le 17 mai 2023 <ul style="list-style-type: none"> • 22 participants
	Sportsplex de Nepean – Le 24 mai 2023 <ul style="list-style-type: none"> • 35 participants
Hôtel de ville – Le 1 ^{er} juin 2023 <ul style="list-style-type: none"> • 35 participants 	
Séance portes ouvertes virtuelle – Le 23 mai 2023	Environ 70 participants et plusieurs conseillers municipaux présents.
Présence du personnel dans les grands carrefours de transports en commun – Différentes dates comprises entre le 13 et le 18 mai	<ul style="list-style-type: none"> • Plus de 285 sondages remplis sur les tablettes du personnel • Plus de 100 clients qui ont numérisé le code QR pour répondre éventuellement au sondage
Séances portes ouvertes animées par des conseillers municipaux (discussions générales sur les transports en commun)	Séance portes ouvertes virtuelle animée par Rawlson King, Stéphanie Plante et Ariel Troster, conseillers municipaux <ul style="list-style-type: none"> • Le 10 mai 2023
	Séance portes ouvertes en présentiel animée par Stéphanie Plante, conseillère municipale. <ul style="list-style-type: none"> • Le 25 mai 2023
Courriel dans la boîte de réception de l'Examen des circuits d'autobus (ExamenDesCircuits@ottawa.ca)	Nous avons reçu plus de 190 courriels.
Consultation interne	Le personnel a consacré trois heures dans chacun des garages d'OC Transpo et a participé à des entretiens à





bâtons rompus avec les chauffeurs et les chauffeuses d'autobus. Les heures ont été coordonnées en fonction des changements de quart de travail (après la période de pointe de l'avant-midi).

Le personnel s'est réuni avec l'équipe de la Planification du service de la Direction générale des services de transport en commun pour réunir les commentaires.

Grands thèmes





GRANDS THÈMES

L'équipe du projet de l'Examen des circuits d'autobus a pris acte des différents commentaires exprimés sur ce qui est important pour l'avenir du réseau de transports en commun par autobus d'OC Transpo, dont 192 courriels adressés par des résidents, plus de 8 000 réponses apportées à la question du sondage appelant à faire des commentaires et 160 participants aux séances portes ouvertes animées par le personnel.

La plupart des résidents qui ont participé à la consultation ont fait savoir qu'ils étaient favorables au projet de l'Examen des circuits d'autobus et qu'ils étaient enthousiastes à l'idée d'être invités à livrer leurs réflexions. Ils ont exprimé de nombreuses demandes pour améliorer la fiabilité du service. Comme l'indique la [Feuille de route quinquennale des services de transport en commun](#), même si cette question sortait du cadre du projet de l'Examen des circuits d'autobus, OC Transpo a consacré des efforts aux différentes améliorations à apporter au service durant la dernière année dans le cadre d'un effort de collaboration qui s'est étendu à toute la Direction générale.

De nombreux résidents ont demandé d'augmenter les fréquences et d'offrir des circuits plus rapides et plus directs. Le lecteur trouvera ci-après le résumé par sujet des grands thèmes des commentaires. En outre, l'[appendice A](#) donne un aperçu de l'ensemble des résultats du sondage. L'[appendice B](#) comprend plus de détails sur les commentaires spécifiques recueillis dans les consultations internes auprès des chauffeurs et des chauffeuses d'autobus.

Commentaires exprimés dans le cadre du sondage et faisant partie du cadre de l'Examen des circuits d'autobus :





Tableau 2 Résumé des thèmes principaux faisant partie du cadre de l'Examen des circuits d'autobus

Sujets	Grands thèmes
Circuits plus directs	<ul style="list-style-type: none"> • Circuits directs menant aux écoles, à l'O-Train et aux parcs relais • Moins de correspondances
Circuits/liaison avec les grands carrefours	<ul style="list-style-type: none"> • Circuits transurbains • Circuits interbanlieues • Amélioration des liaisons
Plus d'options dans le choix des circuits	<ul style="list-style-type: none"> • Étendre la zone de service. • Plus de circuits locaux, ruraux et de Connexion • Rétablissement des circuits qui existaient avant le TLR • Service parallèle à celui de l'O-Train • Service sur demande
Horaires du service	<ul style="list-style-type: none"> • Service offert 24 heures sur 24 et sept jours sur sept • Commencer plus tôt • Finir plus tard • Plus d'heures pendant les fins de semaine
Augmentation de la fréquence	<ul style="list-style-type: none"> • En dehors des heures de pointe • Pendant les heures de pointe • Pendant les fins de semaine
Aucun changement	<ul style="list-style-type: none"> • Certains répondants ont déclaré qu'aucun changement n'était nécessaire.

Commentaires exprimés hors du cadre de l'examen des circuits d'autobus, mais partagés en interne :





Tableau 3 Résumé des thèmes principaux hors du cadre de l'Examen des circuits d'autobus

Sujets	Grands thèmes
Sécurité/confort/information/convivialité	<ul style="list-style-type: none"> • Structure des tarifs • Information en temps réel • Applications • Sécurité • Confort des usagers
Amélioration de la fiabilité	<ul style="list-style-type: none"> • De nombreux répondants souhaitent qu'on améliore la fiabilité.
Infrastructures des transports en commun	<ul style="list-style-type: none"> • Voies réservées aux autobus • Améliorations à apporter aux infrastructures des transports en commun • Plus de parcs relais • Plus d'arrêts d'autobus



Prochaines étapes





PPROCHAINES ÉTAPES

En s’inspirant de cette information sur l’évolution des habitudes dans les déplacements depuis la pandémie de COVID-19 et sur les moyens grâce auxquels les résidents souhaitent assurer la liaison avec les prochains prolongements du réseau de l’O-Train, OC Transpo et l’entrepreneur auquel elle fait appel mettront au point une série de différents scénarios pour le réseau des circuits d’autobus d’Ottawa.

Ces scénarios seront présentés à la Commission du transport en commun et au Conseil municipal. Nous donnerons de l’information sur les coûts et les principes des services remaniés pour chacun des scénarios, et les conseillers municipaux auront l’occasion de suggérer les légères modifications à apporter aux circuits.

L’équipe du projet entend achever cette étude d’ici la fin de 2023; toutes les modifications seront apportées aux circuits en 2024 et dans les années suivantes, le cas échéant, de concert avec la mise en service des prolongements de l’Étape 2.



Appendice A : Commentaires des clients





APPENDICE A : COMMENTAIRES DES CLIENTS

PROFIL DÉMOGRAPHIQUE

Dans ce sondage, nous avons demandé de l'information sur le profil démographique des répondants. Dans l'ensemble, 0,6 % de la population d'Ottawa a répondu au sondage, ce qui est statistiquement assez représentatif de l'ensemble de la Ville. Des résidents dont le code postal ne fait pas partie du territoire de la Ville nous ont aussi adressé des réponses. C'est parmi les résidents dont le code postal se situe dans le cœur du centre-ville que la participation a été la plus forte. La plupart des répondants étaient des femmes et l'âge moyen des répondants était compris entre 19 et 49 ans.



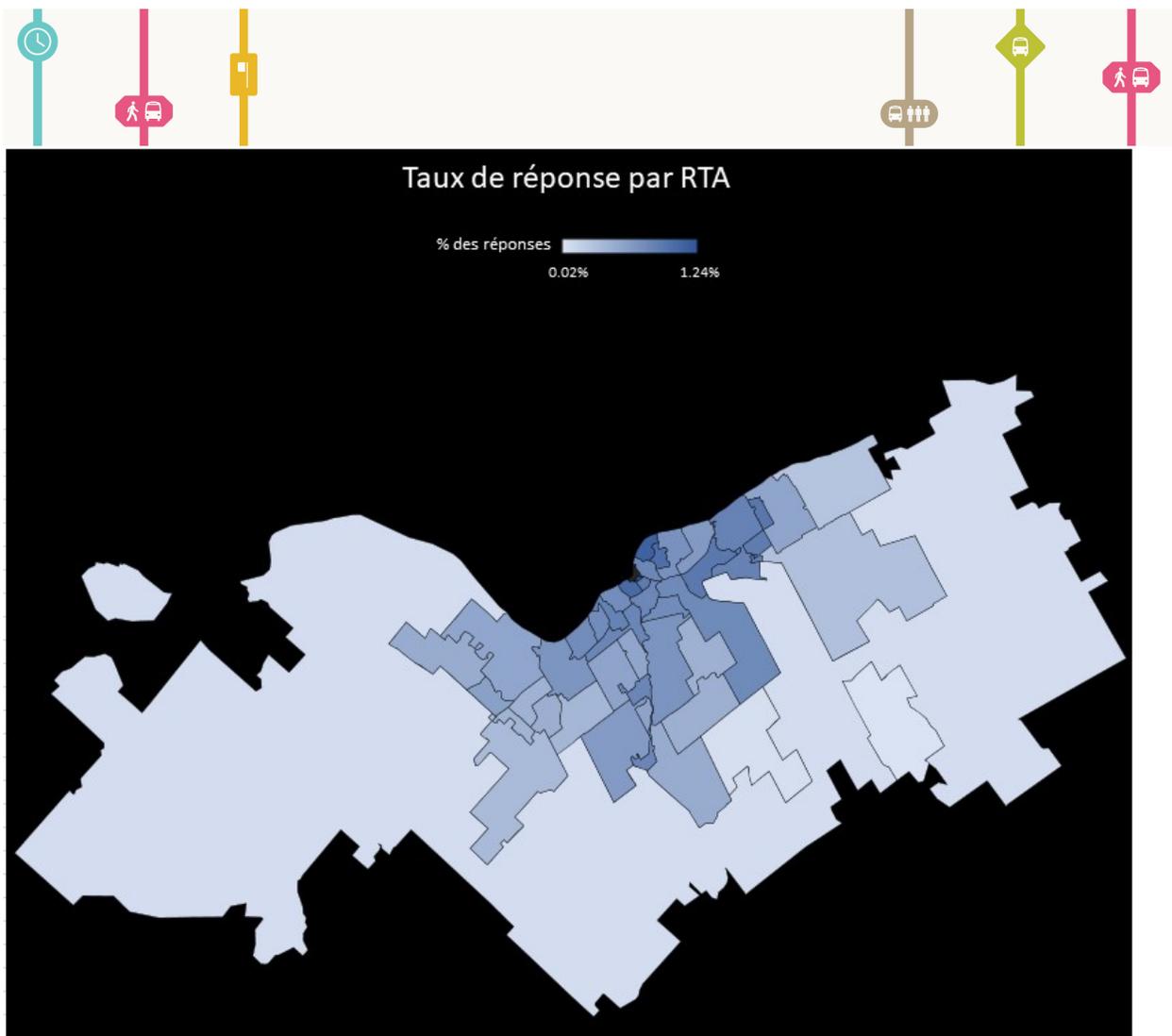


Figure 1 Une carte de la Ville d'Ottawa illustrant le taux de réponse au sondage selon les trois premiers caractères du code postal des répondants.

Diagramme à secteurs illustrant le genre auquel les répondants s'identifient : 57,6 % au genre féminin, 40 % au genre masculin et 2,3 % ont répondu non binaire.

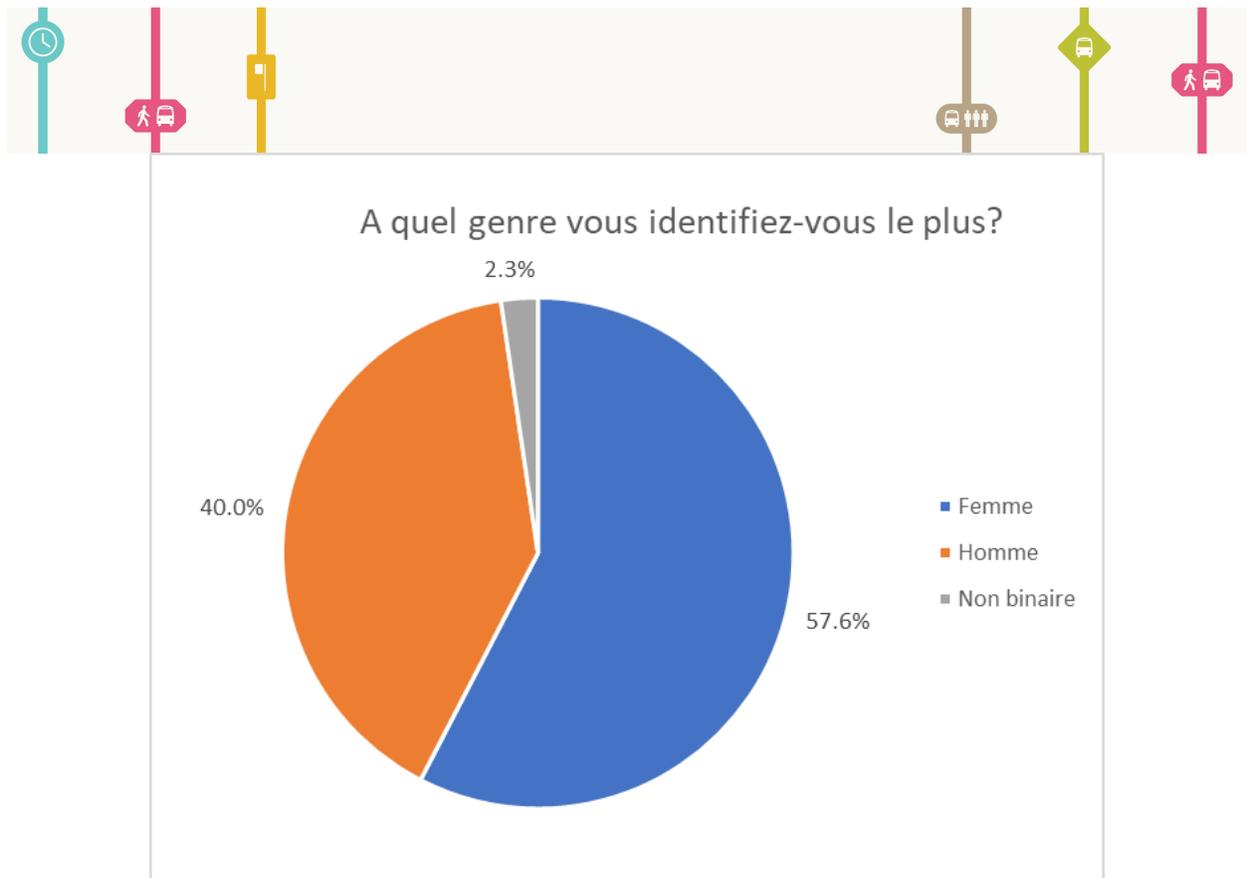


Figure 2 Diagramme à secteurs du genre auquel la majorité des répondants au sondage ont indiqué s'identifier.

n = 6323



UTILISATION DES TRANSPORTS EN COMMUN

Parmi tous les répondants au sondage, 89 % ont fait savoir qu'ils faisaient au moins un déplacement par semaine dans les transports en commun. Parmi ceux qui faisaient un déplacement dans les transports en commun, on dénombrait en moyenne 7,5 déplacements par semaine. 61 % des répondants ont fait savoir qu'ils faisaient leurs déplacements en semaine, entre 6 h et 9 h et entre 15 h et 18 h, soit pendant les périodes de pointe de l'avant-midi et de l'après-midi. Selon le sondage, la durée moyenne des déplacements des répondants était de 51 minutes. La plupart des répondants ont fait savoir qu'ils utilisaient les transports en commun pour se rendre au travail et rentrer à la maison; les loisirs constituaient ensuite la raison la plus courante (par exemple pour visiter des amis). Les déplacements à destination et au départ des écoles constituent la quatrième raison pour laquelle les répondants font appel aux transports en commun. Certains facteurs ont pu influencer ces réponses, par exemple le lancement du sondage après la fermeture estivale des universités et des collèges et à l'approche de la fin de l'année des études élémentaires et secondaires. On a dénombré environ 1 000 répondants en âge d'étudier (de 12 à 25 ans) contre 4 500 autres qui n'avaient pas l'âge scolaire. La pandémie de COVID-19 a obligé plus de 1 900 répondants à faire moins souvent appel aux transports en commun qu'ils le faisaient avant la pandémie. Toutefois, plus de 1 800 répondants ont fait savoir que la pandémie n'avait pas d'incidence sur l'utilisation qu'ils faisaient des transports en commun.



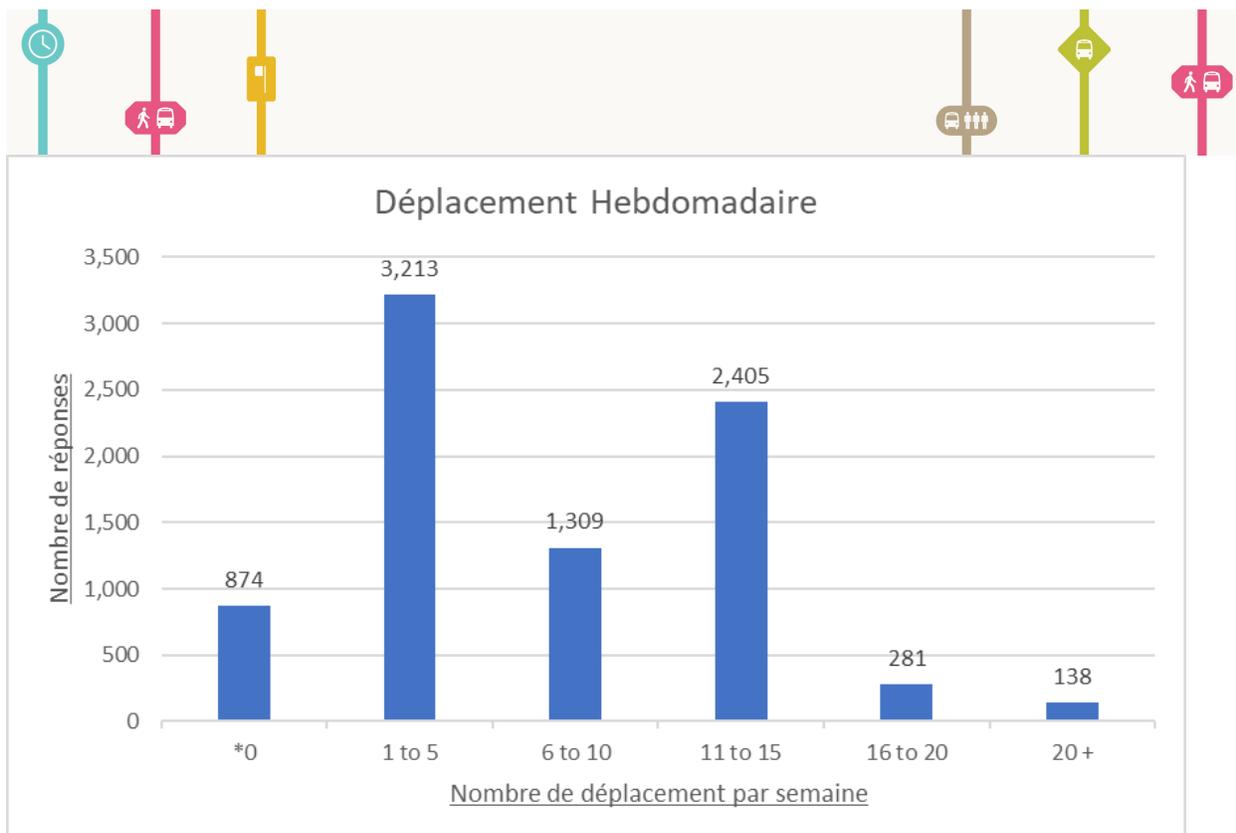


Figure 3 Graphique à barres illustrant le nombre de déplacements en transport en commun que les répondants effectuent en moyenne au cours d'une semaine.

*La catégorie de 0 déplacement par semaine comprend les réponses suivantes : « Je n'utilise plus les transports en commun », « J'utilise les transports en commun pour les événements ou plus occasionnellement » et « OC Transpo ne sert pas mon secteur ».



Utilisation des transports en commun avant et après la pandémie

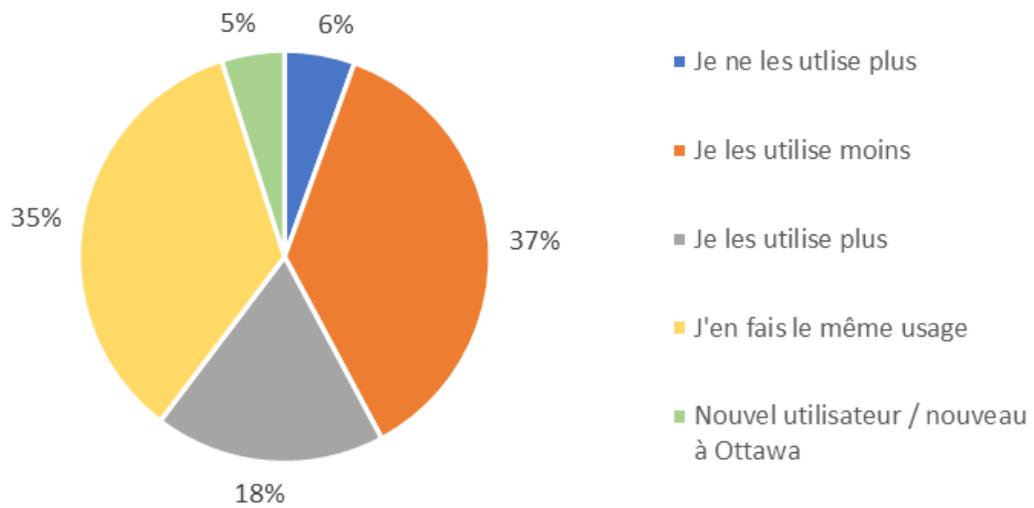


Figure 4 Diagramme à secteurs illustrant comment l'utilisation du transport en commun par les répondants a changé depuis la pandémie.





DÉPLACEMENTS DANS LES TRANSPORTS EN COMMUN

84 % des répondants ont fait savoir qu'il faut compter moins de 10 minutes pour se rendre à leur arrêt d'autobus. La durée moyenne qu'un répondant doit compter pour se rendre à son arrêt d'autobus était de 7,7 minutes, et 70 % des répondants ont fait savoir que la distance à franchir pour se rendre à leur arrêt est tout à fait convenable.

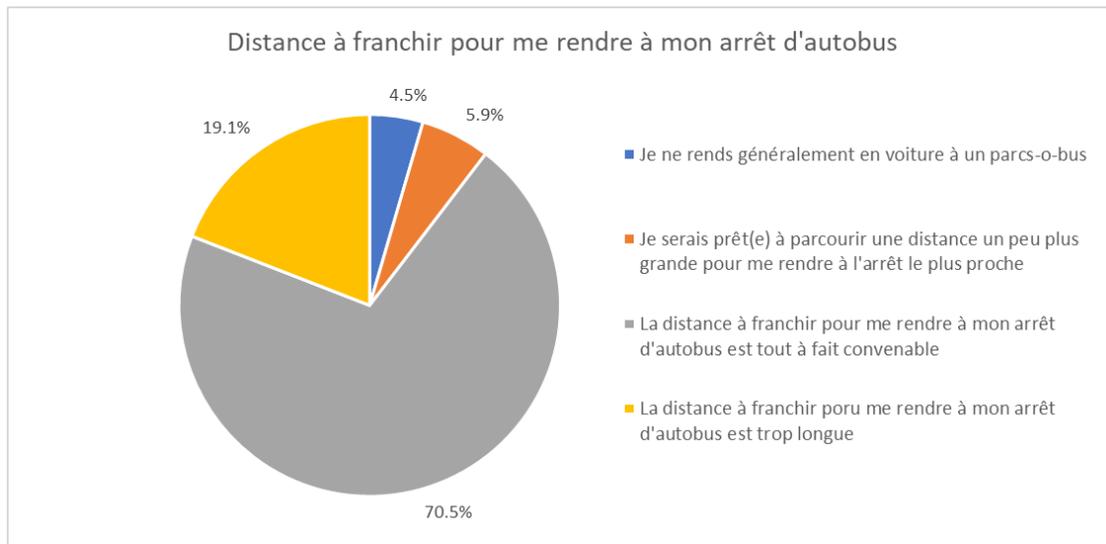


Figure 5 Graphique circulaire illustrant l'état d'esprit des répondants concernant la distance jusqu'à leur arrêt d'autobus.

84 % des répondants ont fait savoir qu'ils étaient en mesure de trouver un siège après être montés dans l'autobus. Les réponses étaient contrastées quand on demandait aux répondants si leur autobus était généralement trop achalandé.



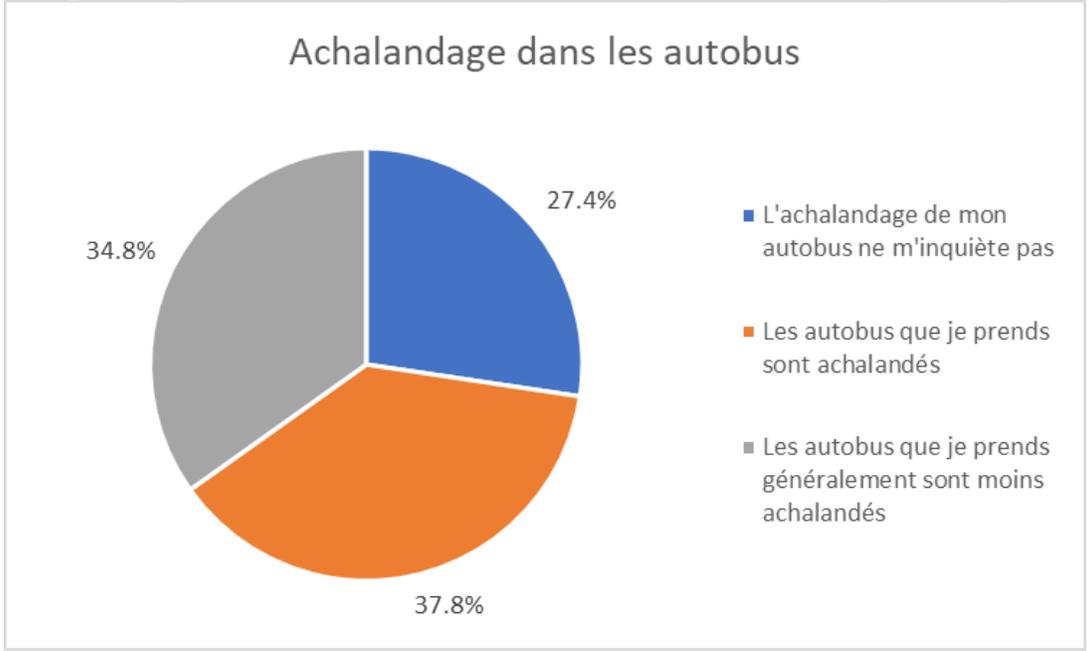


Figure 6 Graphique circulaire illustrant l'état d'esprit des répondants concernant leur expérience avec l'encombrement dans les autobus.





SERVICE D'AUTOBUS

Lorsqu'on leur a demandé de penser à des changements qui pourraient être apportés aux horaires du service d'autobus d'OC Transpo, nombreux sont les répondants qui étaient d'avis qu'il n'y avait pas de changements à apporter. Parmi ceux qui croyaient qu'il fallait apporter des changements à l'horaire du service, nombreux sont ceux qui souhaitaient que cet horaire soit prolongé.

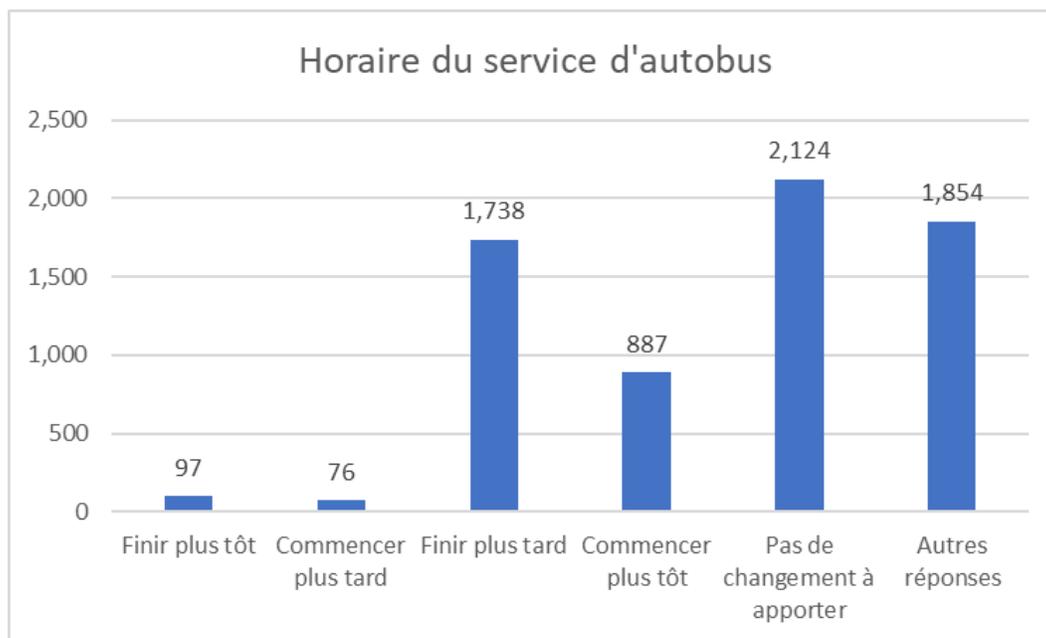


Figure 7 Graphique à barres indiquant l'état d'esprit des répondants concernant les heures de service des autobus d'OC Transpo

Lorsqu'on leur a demandé de penser à des changements à apporter à la fréquence du service d'autobus d'OC Transpo, 47 % des répondants ont fait savoir qu'ils souhaiteraient que le service soit plus fréquent sur les circuits de leur quartier.



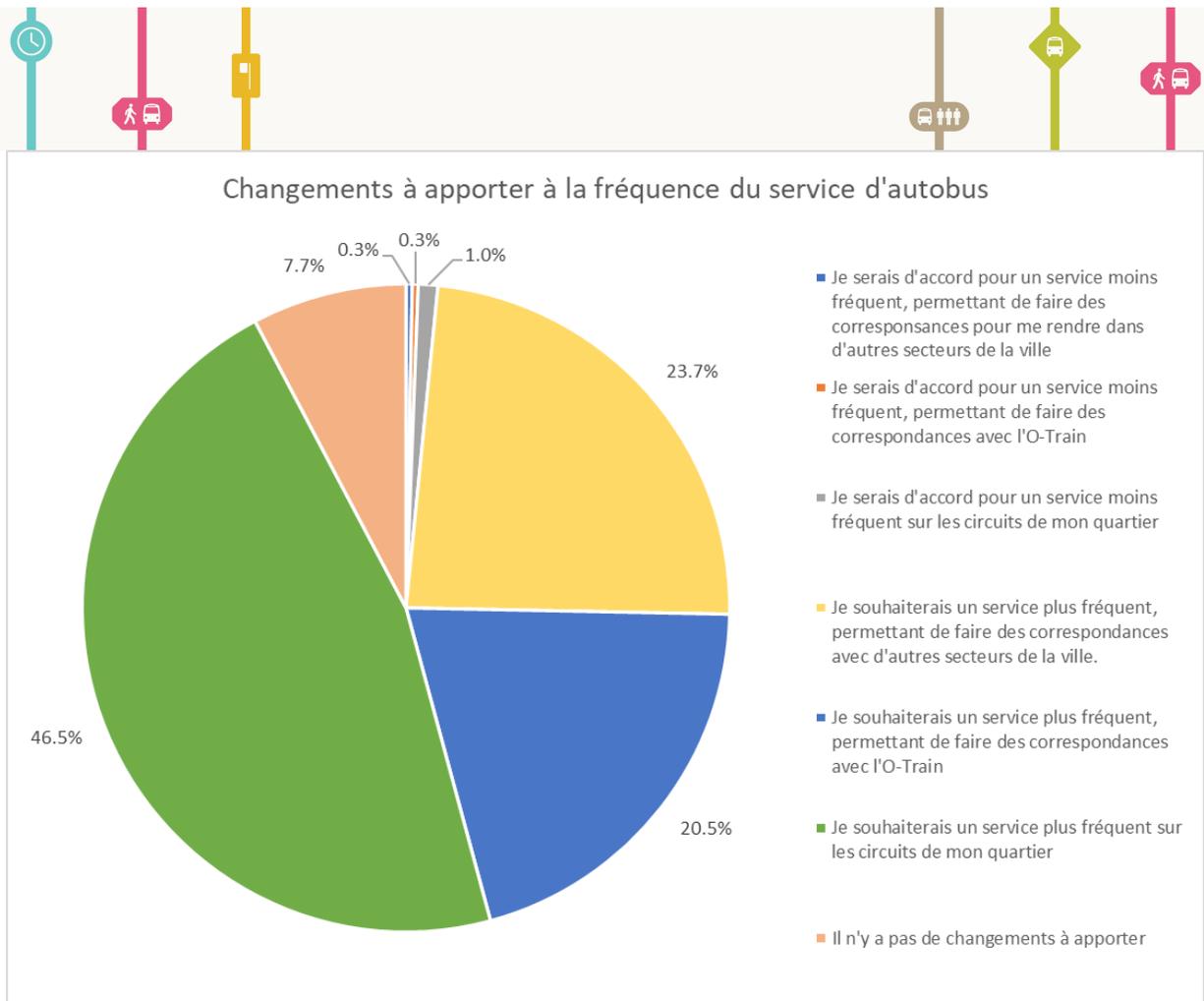


Figure 8 Graphique circulaire illustrant l'état d'esprit des répondants concernant la fréquence de l'autobus qu'ils prennent habituellement

Lorsqu'on leur a demandé de réfléchir à des changements à apporter aux circuits d'autobus d'OC Transpo, de nombreux répondants ont fait savoir qu'ils souhaitaient des circuits plus rapides et plus directs pour se rendre à leur destination, ainsi que des options pour un service plus fréquent.

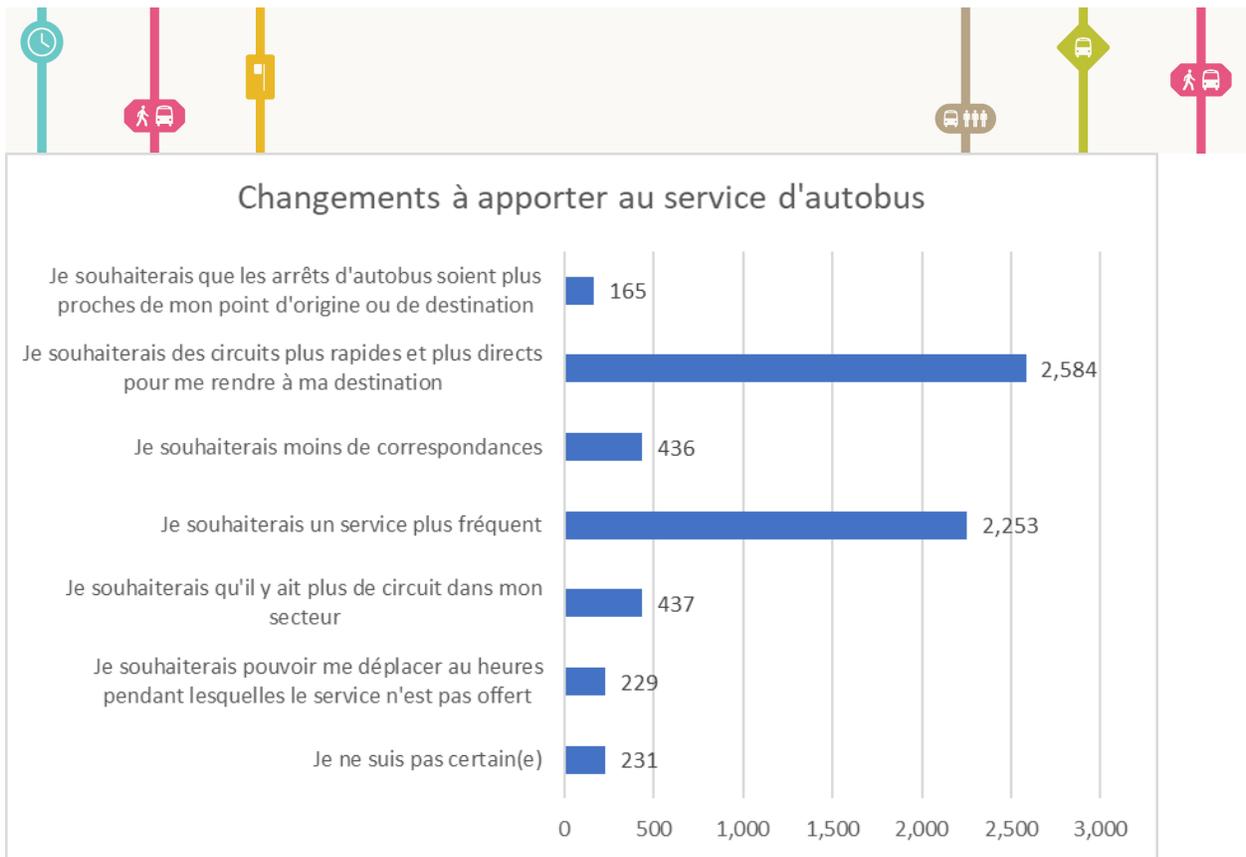


Figure 9 Graphique à barres illustrant les changements que les répondants veulent voir dans le service d'autobus d'OC Transpo.



CE QUE LES RÉPONDANTS SOUHAITENT VOIR DANS LE RÉSEAU DE TRANSPORT EN COMMUN PAR AUTOBUS D'OTTAWA

Plus de 8 200 réponses complètes ont été soumises. Les grands thèmes de ces réponses, que nous décrivons ci-après, font le total du nombre de répondants dont les demandes étaient comparables.

Commentaires exprimés dans le cadre du sondage et faisant partie du cadre de l'Examen des circuits d'autobus :

Figure 10 Récapitulatif des thèmes principaux faisant partie du cadre de l'Examen des circuits d'autobus

Sujets	Grands thèmes
Circuits plus directs	1 998 demandes : <ul style="list-style-type: none"> • Circuits directs menant aux écoles, à l'O-Train et aux parcs relais • Moins de correspondances
Circuits/liaison avec les grands carrefours	1 116 demandes : <ul style="list-style-type: none"> • Circuits transurbains • Circuits interbanlieues • Amélioration des liaisons
Plus d'options dans le choix des circuits	1 388 demandes : <ul style="list-style-type: none"> • Étendre la zone de service • Plus de circuits locaux, ruraux et de Connexion • Rétablissement des circuits qui existaient avant le TLR • Service parallèle à celui de l'O-Train • Service sur demande
Horaires du service	335 demandes : <ul style="list-style-type: none"> • Service offert 24 heures sur 24 et sept jours sur sept • Commencer plus tôt. • Finir plus tard. • Plus d'heures pendant les fins de semaine
Augmentation de la fréquence	2 616 demandes : <ul style="list-style-type: none"> • En dehors des heures de pointe • Pendant les heures de pointe • Pendant les fins de semaine





Aucun changement	<ul style="list-style-type: none">• 84 répondants ont déclaré qu'aucun changement n'était nécessaire.
------------------	---



31



Commentaires exprimés hors du cadre de l'examen des circuits d'autobus, mais partagés en interne :

Figure 11 Récapitulatif des thèmes principaux hors du cadre de l'Examen des circuits d'autobus

Sujets	Grands thèmes
Sécurité/confort/information/convivialité	1 336 demandes : <ul style="list-style-type: none"> • Nouvelle structure des tarifs (296) • Information et demandes en temps réel (510) • Sécurité et confort des usagers (530)
Amélioration de la fiabilité	<ul style="list-style-type: none"> • 1 923 répondants souhaitent qu'on améliore la fiabilité.
Infrastructures des transports en commun	340 demandes : <ul style="list-style-type: none"> • Voies réservées aux autobus (41) • Améliorations à apporter aux infrastructures des transports en commun (158) • Plus de parcs relais (52) • Plus d'arrêts d'autobus (89)



Appendice B : Commentaires des opérateurs d'autobus





APPENDICE B; COMMENTAIRES DES OPÉRATEURS D'AUTOBUS

Rétroaction des chauffeurs et des chauffeuses d'autobus dans la consultation interne

L'équipe du projet a passé trois heures dans chacun des garages d'OC Transpo afin de connaître l'avis des chauffeurs et des chauffeuses d'autobus sur ce à quoi devrait ressembler éventuellement notre réseau de transports en commun. On avait prévu, à la fin de la période de pointe de l'avant-midi, des moments au cours desquels de nombreux chauffeurs et chauffeuses d'autobus attendaient leur prochain quart de travail. L'équipe les a encouragés à répondre au sondage et à adresser par courriel, dans la boîte de réception de l'Examen des circuits d'autobus, des suggestions précises, dont il n'avait pas été question dans les entretiens.

Hormis l'information sur certains couloirs et circuits dans lesquels les chauffeurs et les chauffeuses d'autobus relèvent le plus de congestion, les affirmations suivantes rendent compte de l'ensemble des commentaires exprimés :

- Il faut améliorer le service à destination de Riverside-Sud.
- La circulation est plus congestionnée aujourd'hui qu'elle l'était avant la pandémie.
- Il faut mieux étaler la fréquence du service pour des circuits comparables.
- Il faut améliorer le service à destination des nouveaux quartiers.
- Il faut prolonger l'horaire de service sur les circuits rapides.
- Il faut des circuits plus rapides et plus directs.
- Il faut prévoir plus de temps pour parcourir le circuit et plus de temps pour récupérer à la fin du circuit.
- Il faut plus de feux prioritaires pour les transports en commun.





OC *Transpo*

