

Subject: Responding to O-Train Line 1 disruptions

File Number: ACS2023-TSD-TS-0002

Report to Transit Commission on 13 April 2023

Submitted on March 31, 2023 by Renée Amilcar, General Manager, Transit Services Department

Contact Person: Renée Amilcar, General Manager, Transit Services Department

(613) 580-2424 ext. 52111, rene.e.amilcar@ottawa.ca

Ward: Citywide

Objet : Réponse aux perturbations sur la Ligne 1 de l'O-Train

Dossier : ACS2023-TSD-TS-0002

Rapport à la Commission du transport en commun

Le 13 avril 2023

Soumis le 31 mars 2023 par Renée Amilcar, directrice générale, Direction générale du transport en commun

Personne-ressource : Renée Amilcar, directrice générale, Direction générale du transport en commun

(613) 580-2424, poste 52111, rene.e.amilcar@ottawa.ca

Quartier : À l'échelle de la ville

REPORT RECOMMENDATION(S)

That the Transit Commission receive this report for information.

RECOMMANDATION(S) DU RAPPORT

Que la Commission du transport en commun prenne connaissance du présent rapport.

CONTEXTE

En septembre 2019, la Ville d'Ottawa lançait la Ligne 1 de l'O-Train, qui représente l'Étape 1 du réseau de train léger sur rail. Pour créer une redondance dans le réseau de

transport en commun, OC Transpo a mis au point un service d'autobus de remplacement pour les moments où l'O-Train ne fonctionne pas, que ce soit pour des travaux planifiés ou en réponse à des incidents imprévus. Ce service de remplacement est appelé le service d'autobus de remplacement R1.

Au cours des discussions portant sur le service d'autobus de remplacement R1 à la réunion de la Commission du transport en commun le 9 février 2023, la directrice générale de la Direction générale des services de transport en commun s'est engagée à fournir une présentation qui donnerait de l'information sur le processus de prise de décision sous-tendant le déploiement du service R1, ainsi que sur les répercussions de ce déploiement d'autobus sur le réseau de transport en commun dans son ensemble.

ANALYSE

Le service d'autobus R1 est déployé au besoin pendant les périodes où le service de l'O-Train est temporairement interrompu ou perturbé. Le service d'autobus de remplacement R1 ne peut pas offrir les mêmes capacité, fiabilité et vitesse que le service sur la Ligne 1 de l'O-Train. Par conséquent, lorsque le service R1 est déployé, l'expérience client est touchée; les délais de déplacement augmentent, et des correspondances supplémentaires pourraient être nécessaires.

Le personnel tient compte des procédures d'exploitation standard lors du déploiement du service R1 et il a établi divers circuits pour les autobus R1 afin d'optimiser le service et de réduire au minimum les répercussions sur les clients. De nombreux facteurs sont pris en compte lors du déploiement du service R1, notamment l'emplacement de la perturbation, l'heure de la journée, la fréquence actuelle du service et le volume des clients.

La présentation à la Commission du transport en commun fournira plus de détails sur les éléments suivants :

- Aperçu du service d'autobus de remplacement R1.
- Considérations et prise de décision relativement au déploiement du service R1.
- Répercussions sur les autres services de transport en commun lorsque les autobus sont déployés pour le service R1.
- Besoins en personnel et en ressources d'exploitation pour le service R1.

- Soutenir nos clients et communiquer avec eux tout au long d'une perturbation de service.

RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

Aucune répercussion financière n'est associée à la recommandation figurant dans le présent rapport.

RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES

Rien n'empêche, du point de vue juridique, de prendre connaissance de ce rapport pour information.

RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ

L'accessibilité fait partie intégrante du développement du réseau de train léger sur rail d'Ottawa, y compris la conception du service d'autobus de remplacement R1. Les arrêts d'autobus sur rue R1 désignés ont été choisis pour assurer un trajet extérieur sécuritaire, direct et accessible depuis les stations de l'O-Train adjacentes, et pour permettre l'embarquement de clients ayant des capacités diverses. Les autobus qui desservent ces arrêts sont les mêmes que ceux qui offrent un service conventionnel à l'échelle de la ville. Ils sont dotés des mêmes caractéristiques d'accessibilité, notamment des rampes, deux espaces pour les personnes utilisant des appareils d'aide à la mobilité, des barres d'appui et des poignées à contraste élevé, des annonces automatiques sonores et visuelles du prochain arrêt et des annonces sonores extérieures du circuit et de la destination.

De plus, lorsqu'elle communique avec les clients au sujet du service de remplacement R1, OC Transpo utilise une variété de supports pour s'assurer que le message est transmis à tous les clients, notamment des annonces sonores et visuelles dans les stations et dans les trains, un affichage visuel et numérique, des alertes Web, des messages sur les médias sociaux et des messages texte. Cependant, OC Transpo reconnaît que la mise en œuvre du service de remplacement R1 peut entraîner un niveau d'effort accru pour les clients lorsqu'ils se rendent à destination et en reviennent, et augmenter la complexité et la durée de leurs déplacements. C'est pourquoi des préavis sont fournis aux clients dans la mesure du possible, et le personnel du service à la clientèle d'OC Transpo est déployé, autant que possible, à l'emplacement touché pour aider les clients.

SUITE À DONNER

Le personnel de la Direction générale des services de transport en commun mettra en œuvre toute directive reçue en lien avec les conclusions du présent rapport.