



Mise à jour sur OC Transpo Para Transpo, trains et autobus

Commission du transport en commun
12 octobre 2023



Compte rendu de la directrice générale







Phase 1a 2113 to 2116



Rapport d'étape : recrutement chauffeurs d'autobus



Cumul annuel des recrues : 272/390 = 70 %

Projection du nombre total de recrues : 376/390 = 96 %

Cumul annuel des nouveaux diplômés : 141/200 = 71 %

Projection du nombre total de diplômés : 284/322 = 88 %

Plan	Déc. (7 févr.)	1-23 20 févr. (18 avril)	2-23 3 avril (15 mai)	3-23 17 avril (29 mai)	4-23 1er mai (13 juin)	5-23 15 mai (27 juin)	6-23 19 juin (11 août)	7-23 4 juillet (24 août)	8/9/10-23 28-30 août (20-24 oct.)	11-23 5 oct. (28 nov.)	12/13-23 23 oct. (13 déc.)	14-23 11 déc. PFNCA (9 févr.)	15/16- 23 12 déc. (10 févr.)	Total
Recrues prêtes à être formées	50	60	24	24	24	24	24	36	60	10	44	10	50	390
Diplômés du PFNCA	42	48	20	20	20	20	20	28	48	8	40	8	42	322
Chiffres actuels														
Recrues prêtes à être formées	50	60	24	20	22	24	22	28	62	10				272
Diplômés du PFNCA	32	38	19	13	19	19	14	19	45	9				141

 Nombre réel
 En cours



Partenariats : vente de billets intégrée



Contexte

- OC Transpo explore des moyens d'intégrer la vente de billets de transport aux billets achetés auprès de tiers pour des événements.
- En partenariat avec RBC Bluesfest et l'OSEG, il offre le transport en commun aux détenteurs de billets.
 - Les clients montrent leur billet au chauffeur d'autobus.
 - Ils doivent appeler le service à la clientèle à la distributrice de billets pour passer le portillon d'accès.
 - Un code QR autocollant est fourni aux abonnés.
- Un projet pilote de codes QR a été mené avec le Bar Robo et Tourisme Ottawa.
 - Un code QR était envoyé par courriel aux clients ayant acheté un billet pour un événement.



Méthode d'intégration privilégiée

- Les codes QR sont la méthode d'intégration privilégiée avec les tiers.
 - Ils remplacent les laissez-passer physiques (économie de 5 \$ par laissez-passer).
 - Ils éliminent la distribution physique et le besoin de remplacer les laissez-passer perdus ou volés.
 - Ils peuvent être produits et envoyés électroniquement à de grandes listes de diffusion.
 - La période de validité du code QR peut être plus flexible.
 - Les commentaires des clients sont positifs.
- À l'heure actuelle, la production des codes QR se fait manuellement.
- Il faudra automatiser le processus pour les déployer à grande échelle.




Travail en cours et suite des choses


- Nous avons demandé à notre fournisseur de systèmes de paiement des titres de transport de mettre en place une nouvelle interface de programmation d'applications (API) de code à barres pour les tiers :
 - Permet aux tiers de demander par voie électronique un code QR valide pour une période donnée;
 - Suit automatiquement le nombre de codes à barres demandés pour faciliter la facturation;
 - Permet aux tiers de fournir aux clients un code QR avec leur billet.
- L'intégration est ainsi possible avec RBC Bluesfest et l'OSEG.
- Cela élargira les possibilités de partenariats avec d'autres tiers (VIA Rail ou fournisseurs de billets d'avion).
- Le déploiement est prévu en 2024.

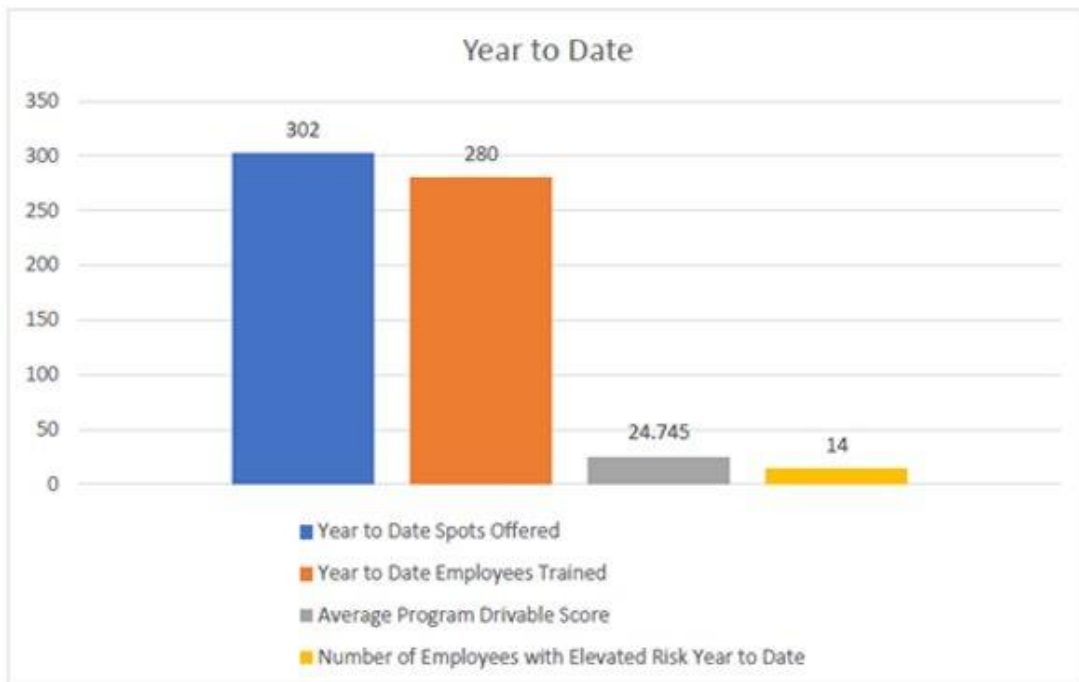


Indicateurs de rendement

Santé et sécurité (à ce jour – août 2023)

Blessures des employés						Taux de blessures des clients Cible du SGS : ≤ 1,036				
2020	2021	2022	2023 (À ce jour- août)	2019		2020	2021	2022	2023 (À ce jour- août)	
696	717	740	561		0,50	0,81	1,80	1,27	1,36	

	Taux de collisions de véhicules					2023				
	Cible du SGS : ≤ 1,273 Total					2019	2020	2021	2022	2023 (À ce jour- août)
	≤ 0,69 entable					1,88	1,38	1,40	1,87	2,36
						0,79	0,80	0,75	0,95	1,06



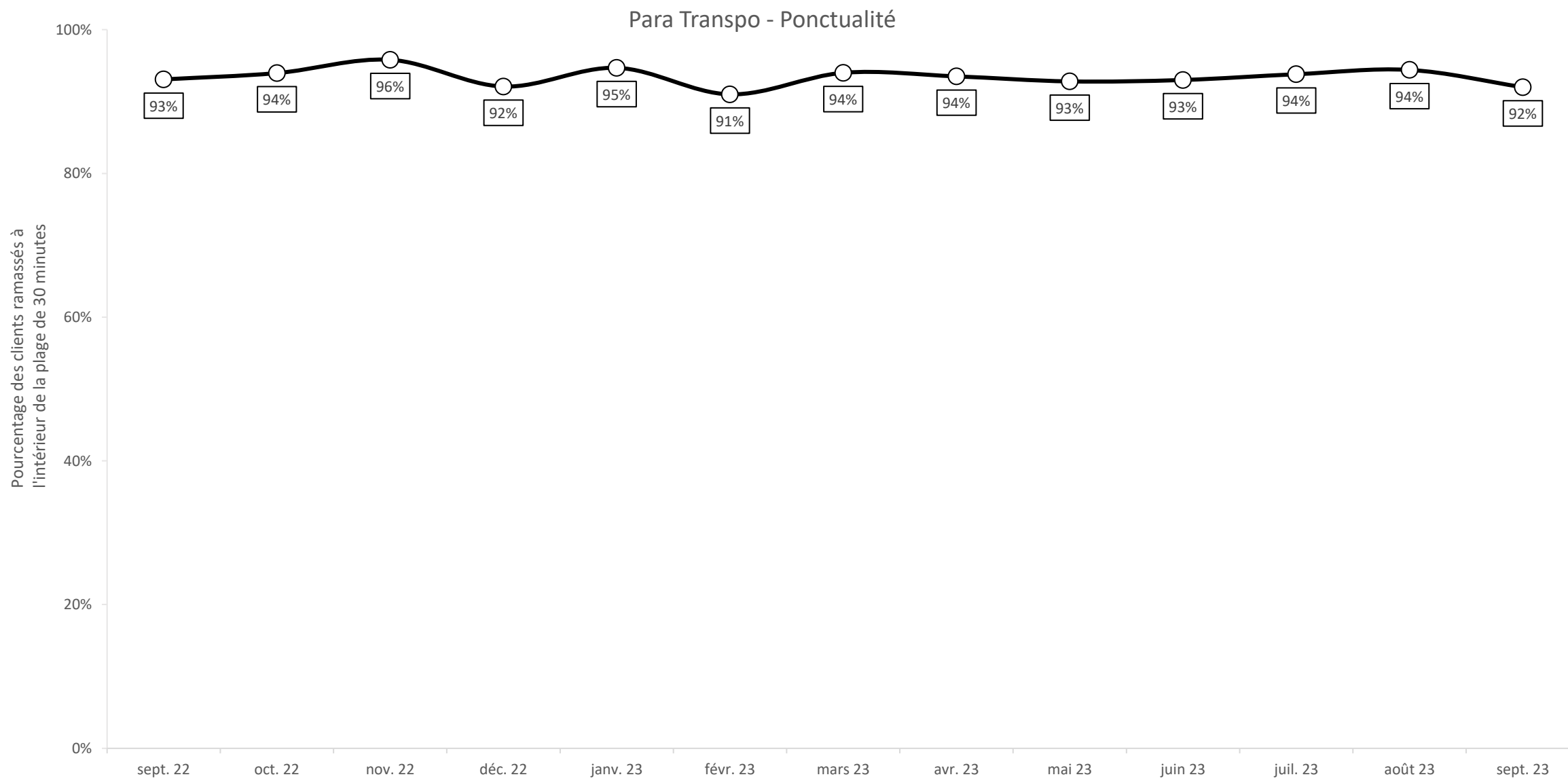
Taux de blessures chez le personnel et les usagers

- 50 nouvelles blessures signalées par les employés en août (les trois types les plus courants : personne frappée ou coincée, agression, événement stressant).
- Les blessures des clients en août étaient les mêmes qu'en juillet (six au niveau 3). Raison principale : événements de freinage brusque.

Taux de collisions de véhicules

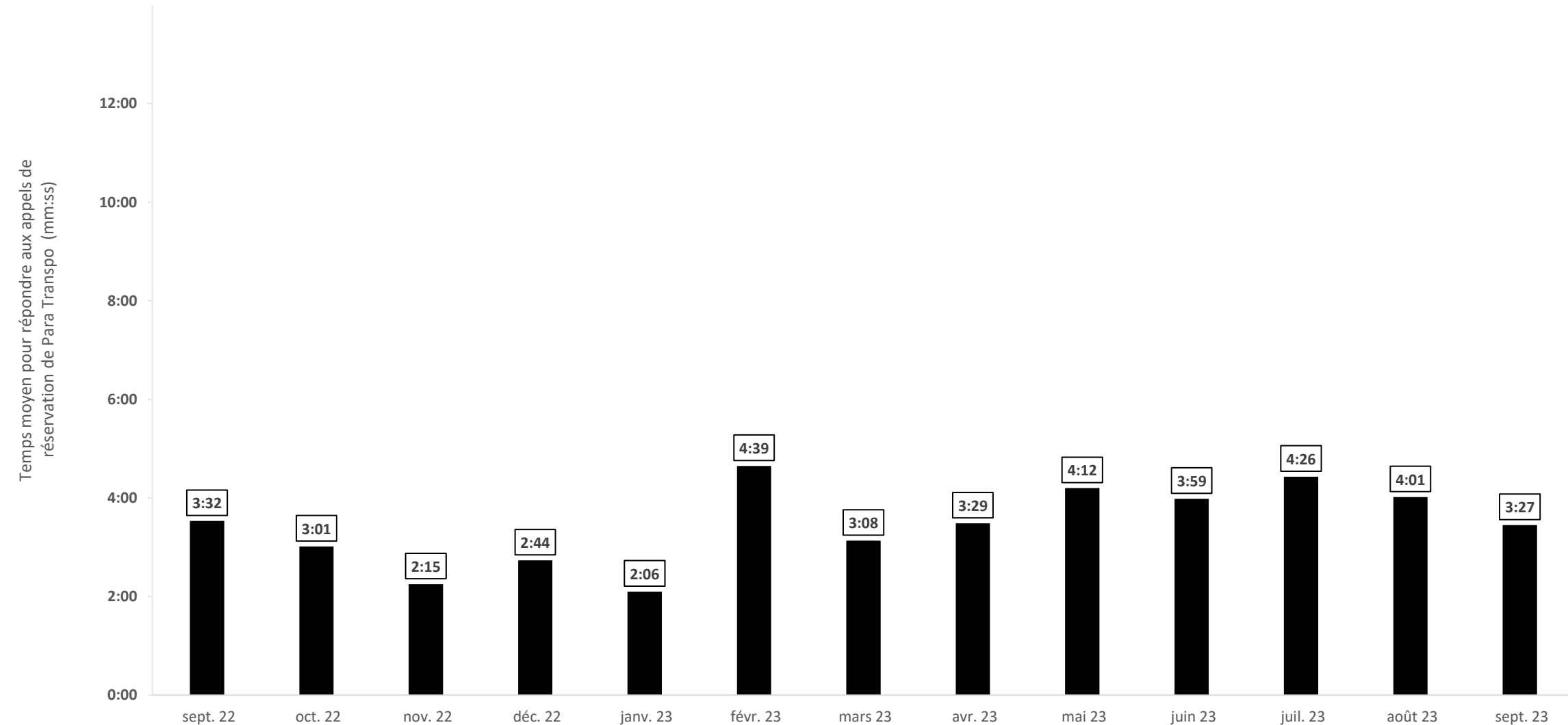
- Le taux évitable s'est légèrement amélioré à 1,06 pour août par rapport à juillet (1,09)
- Nous continuons de constater une augmentation du nombre d'infractions aux feux rouges et de problèmes aux intersections.
- Introduction d'une formation d'appoint d'un jour (19 juin) pour tous les employés d'OC Transpo requis pour conduire des véhicules
- Depuis lors, 280 conducteurs ont été formés, dont 14 ont été identifiés comme ayant besoin de renforcer leurs compétences supplémentaires.

Ponctualité de Para Transpo



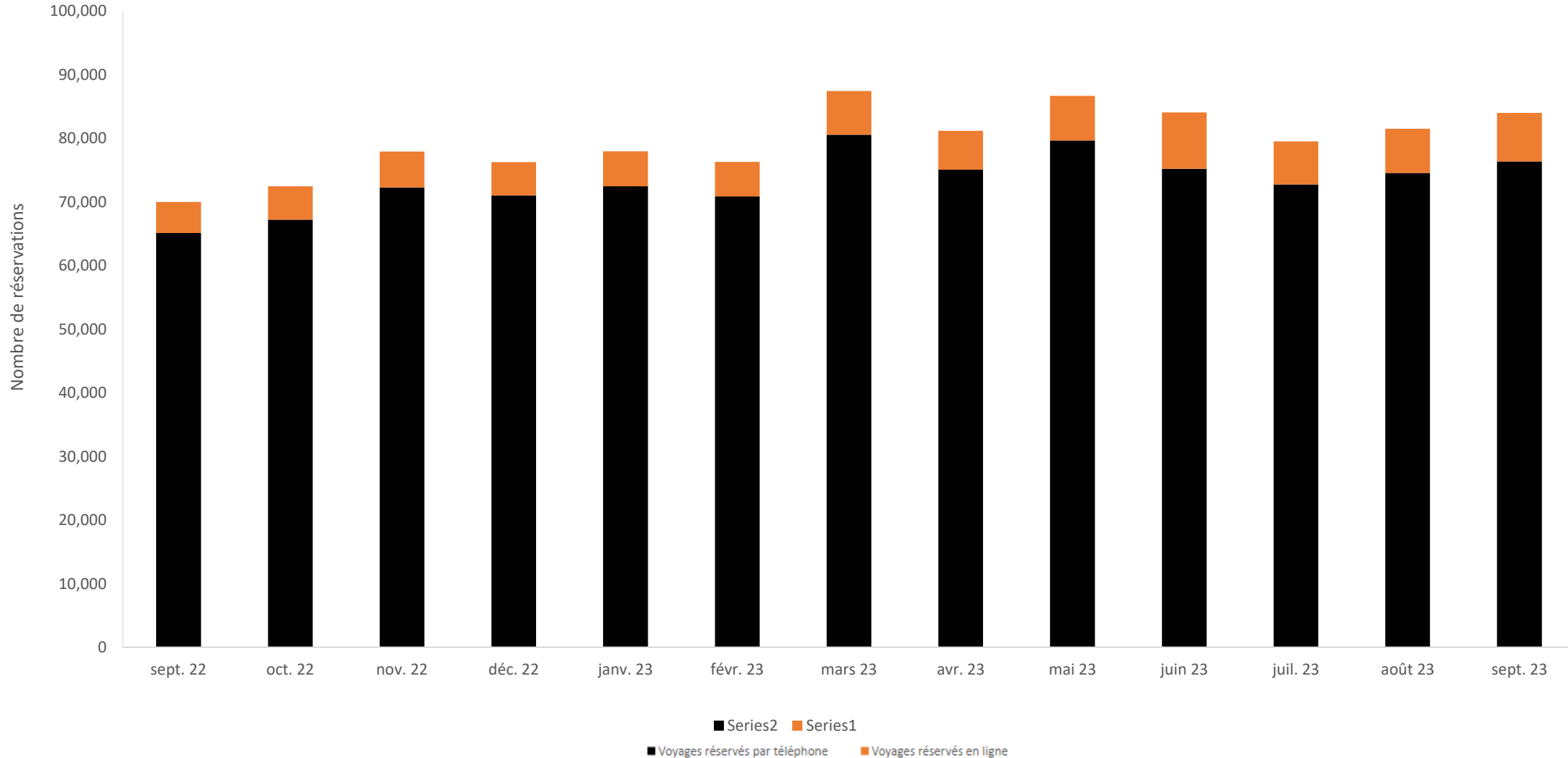
Délais de réponse à la ligne téléphonique de réservation de Para Transpo

Temps moyen pour répondre aux appels de réservation de Para Transpo



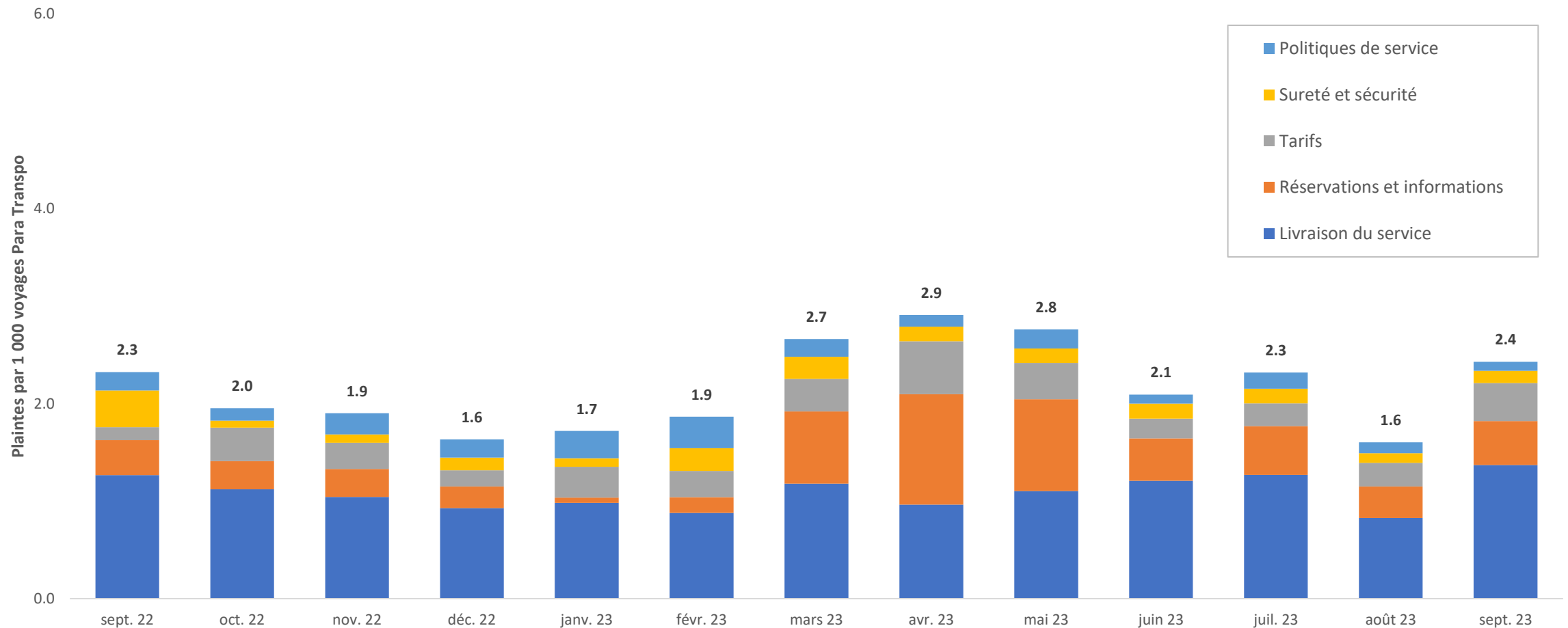
Réservations de Para Transpo par téléphone et en ligne

Réservations Para Transpo par mode de réservation



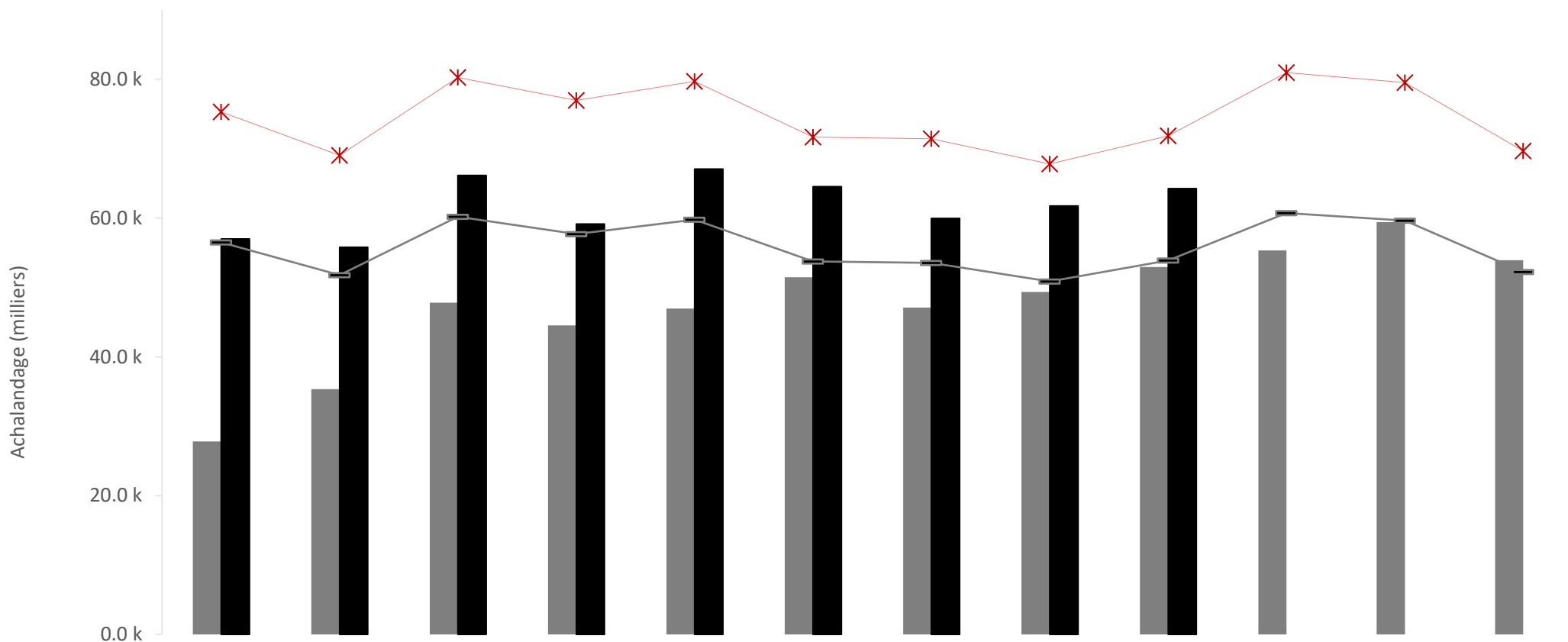
Plaintes concernant Para Transpo par mois et par catégorie

Taux de plaintes reliés au service Para Transpo par catégorie



Achalandage de Para Transpo

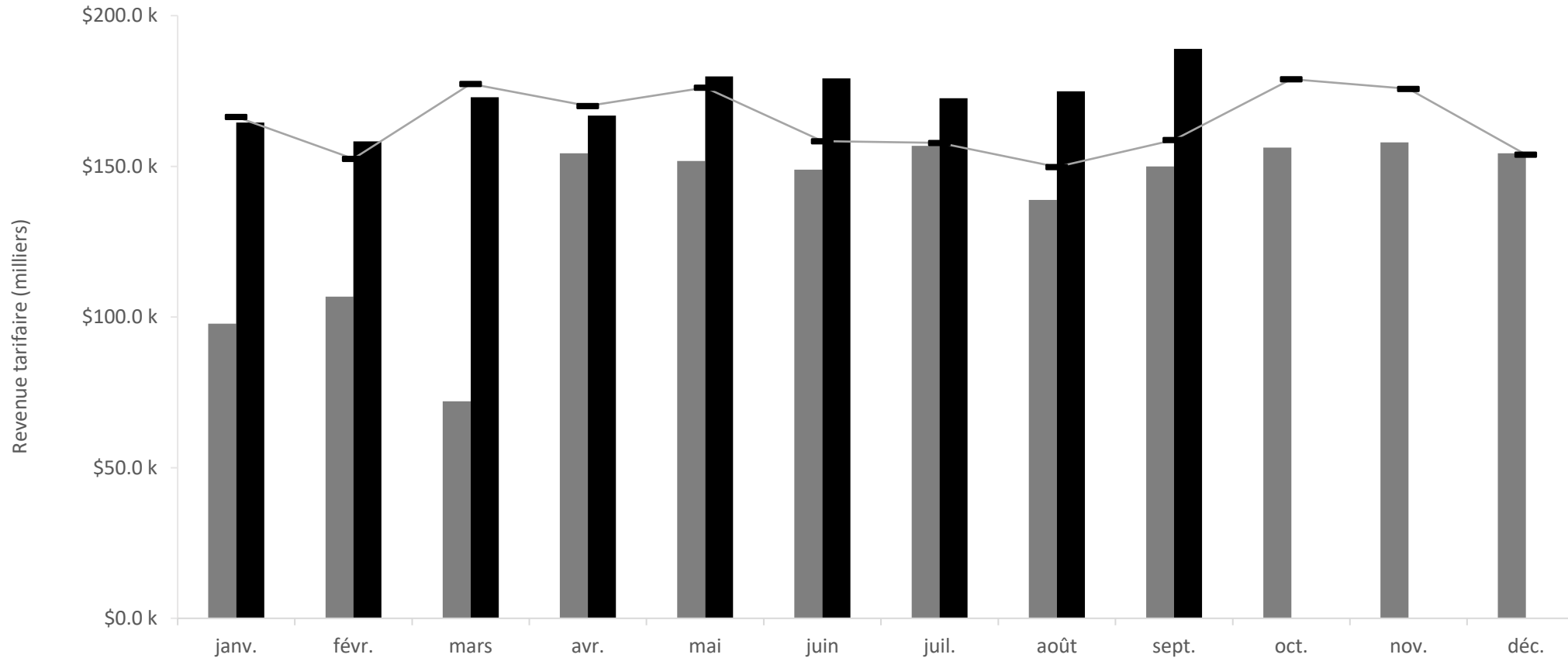
2023 Achalandage Para Transpo



	janv.	févr.	mars	avr.	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.
■ 2022 Réel	27.8 k	35.3 k	47.8 k	44.5 k	47.0 k	51.5 k	47.1 k	49.4 k	52.9 k	55.3 k	59.4 k	53.9 k
■ 2023 Réel	57.0 k	55.8 k	66.2 k	59.1 k	67.0 k	64.5 k	59.9 k	61.7 k	64.2 k			
— 2023 Prévision	56.5 k	51.8 k	60.2 k	57.7 k	59.8 k	53.7 k	53.6 k	50.9 k	53.9 k	60.7 k	59.6 k	52.2 k
✱ 2019 Réel	75.3 k	69.0 k	80.3 k	76.9 k	79.7 k	71.7 k	71.4 k	67.8 k	71.9 k	81.0 k	79.5 k	69.6 k

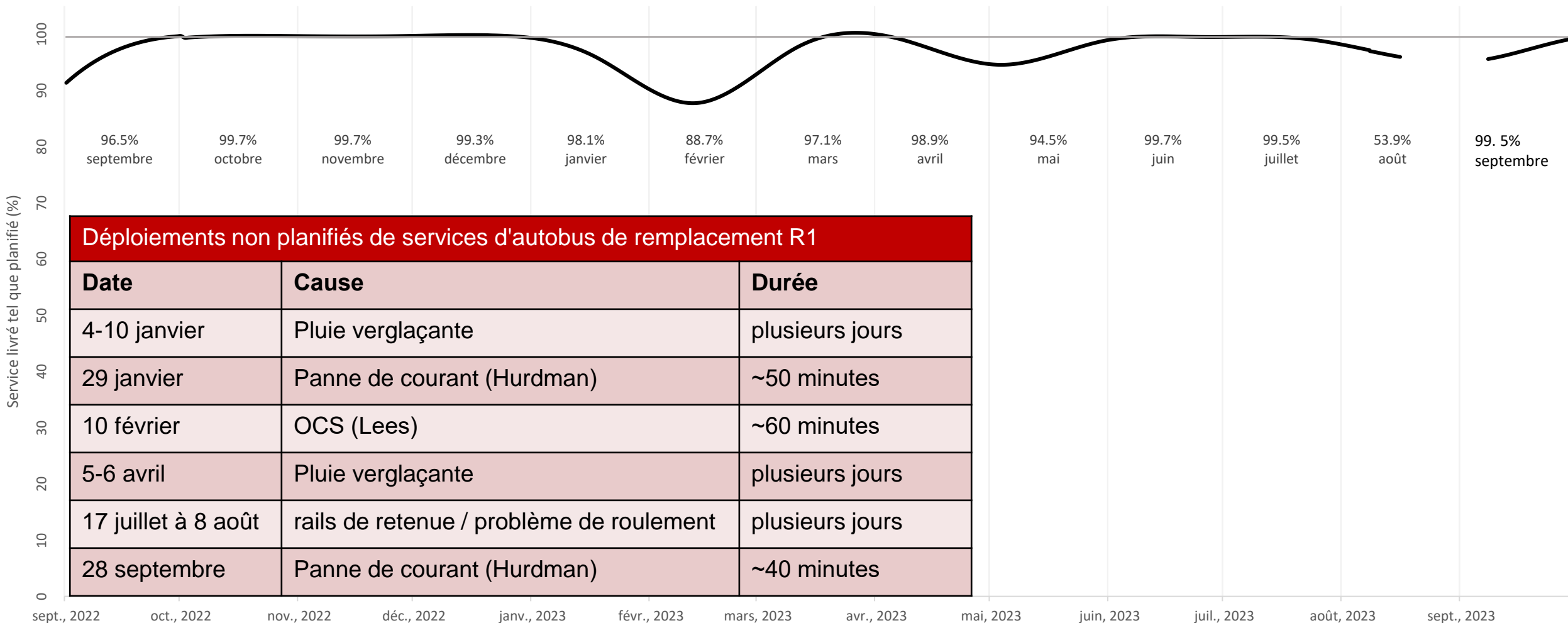
Recettes tarifaires de Para Transpo

2023 Revenue tarifaire Para Transpo

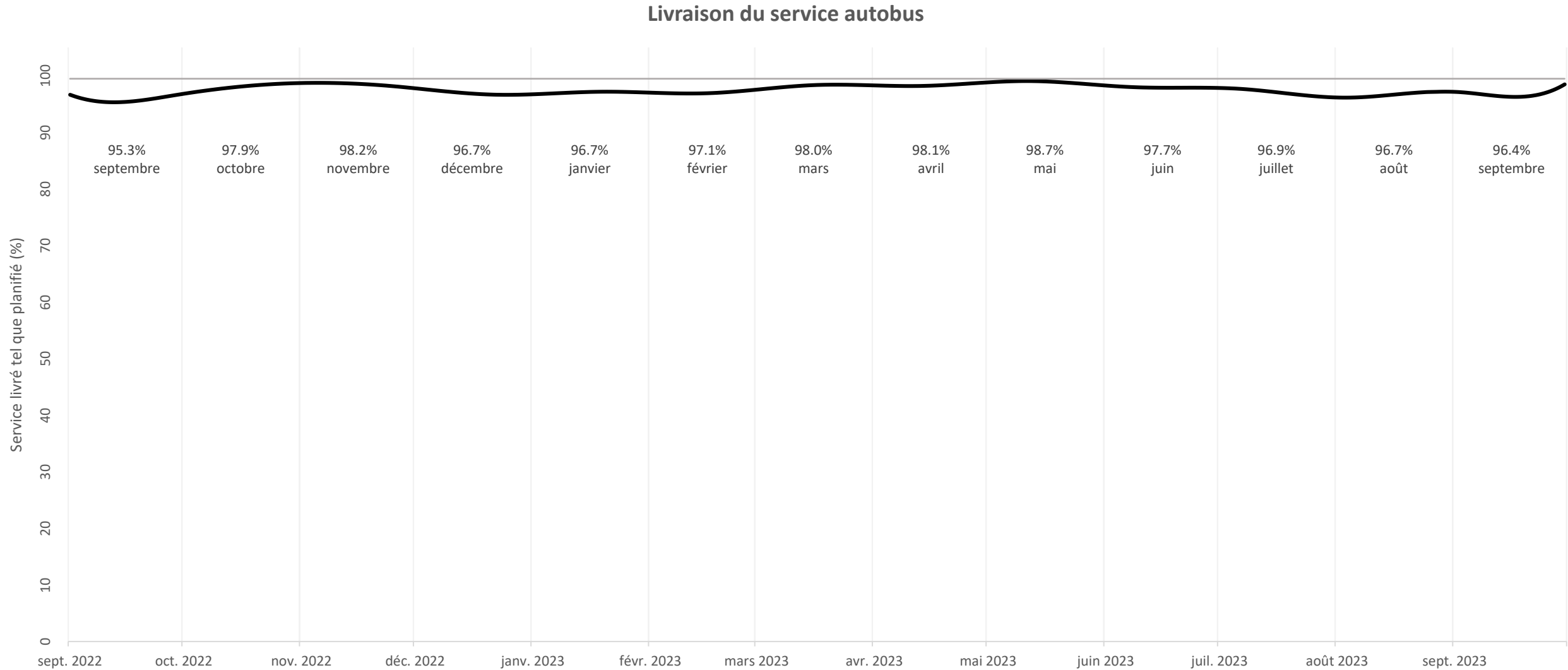


Prestation du service sur la Ligne 1 de l'O-Train

Livraison du service O-Train

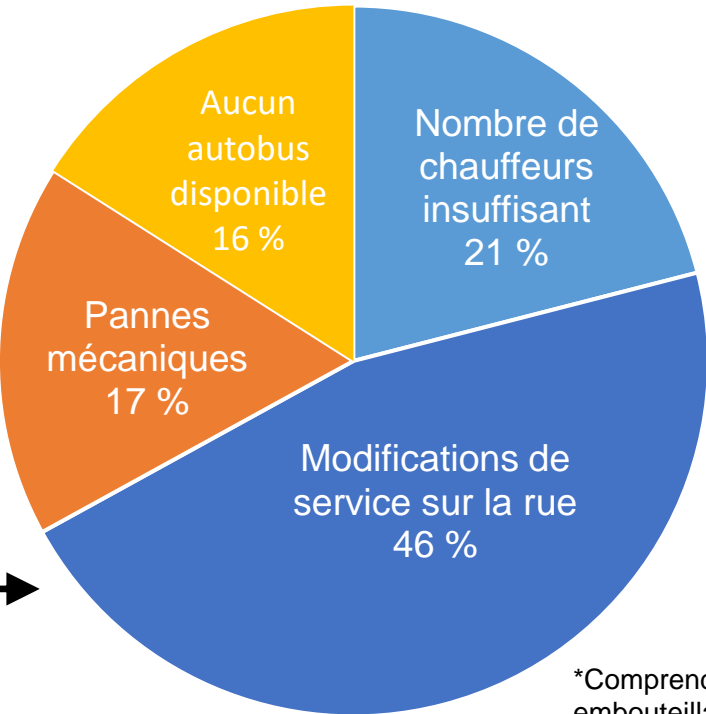


Prestation du service d'autobus conventionnel



Prestation du service d'autobus conventionnel – septembre 2023

Un jour de semaine moyen en septembre, 291 trajets sur 8 190 trajets prévus n'ont pas été effectués.



*Comprend les embouteillages, les détours, les fermetures de routes, etc.

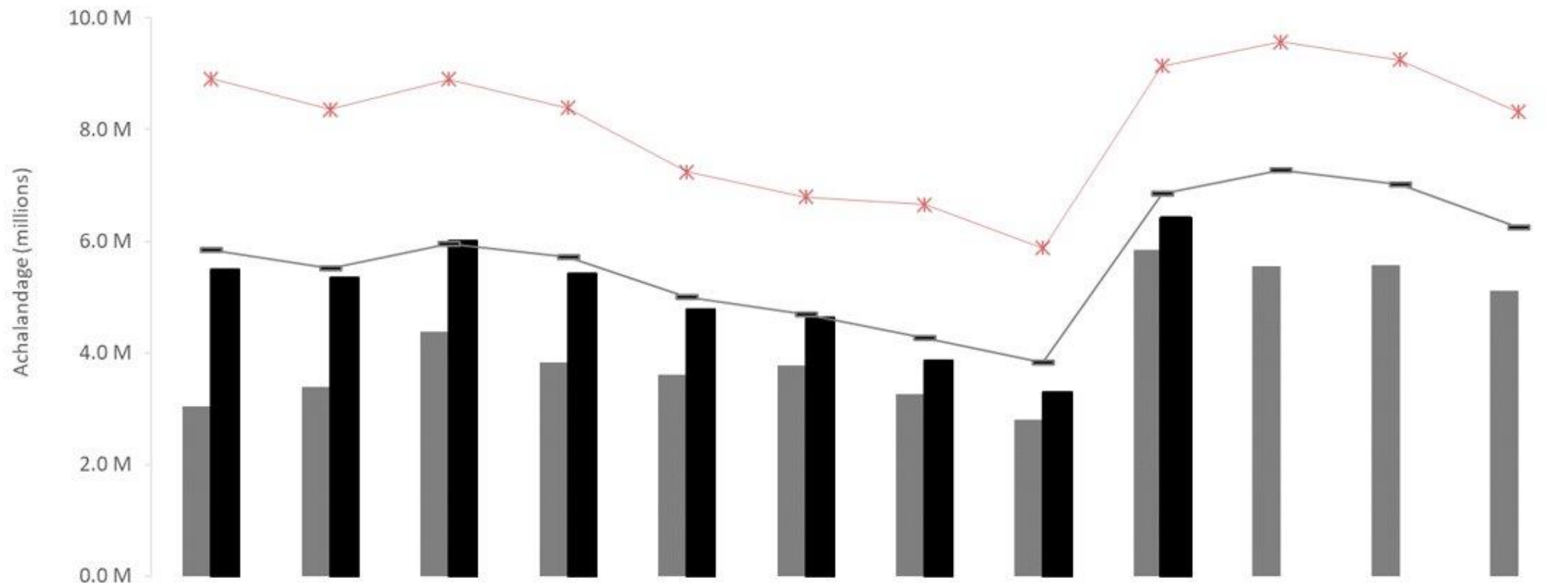
Les trois circuits suivants ont enregistré le plus grand nombre de trajets non effectués au cours du mois de mars.

Circuit	Trajets non effectués (mois complet)	Trajets prévus (mois complet)	Trajets effectués
Autobus qui remplacent le service de la Ligne 2 de l'O-Train	347	5,517	93.7 %
7	340	4,471	92.4 %
12	331	4,460	92.6 %

Un service nolisé a été offert à la GRC du 17 au 24 septembre au niveau de 5 à 6 autobus par jour, entre 5h00 et 24h00.

Achalandage : Ligne 1 et autobus conventionnels

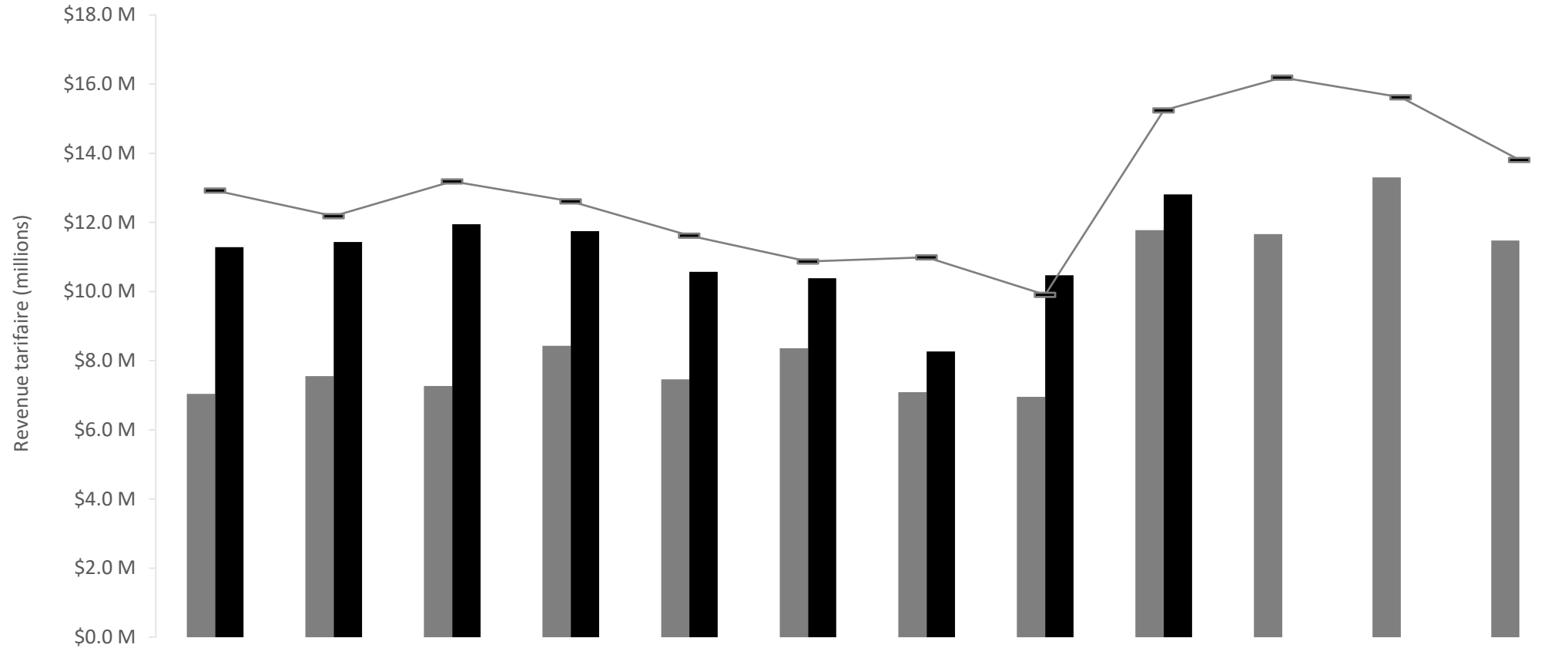
2023 Achalandage des autobus et de l'O-Train



	janv.	févr.	mars	avr.	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.
■ 2022 Réel	3.0 M	3.4 M	4.4 M	3.8 M	3.6 M	3.8 M	3.3 M	2.8 M	5.9 M	5.6 M	5.6 M	5.1 M
■ 2023 Réel	5.5 M	5.4 M	6.0 M	5.4 M	4.8 M	4.6 M	3.9 M	3.3 M	6.4 M			
— 2023 Prévision	5.8 M	5.5 M	6.0 M	5.7 M	5.0 M	4.7 M	4.3 M	3.8 M	6.9 M	7.3 M	7.0 M	6.2 M
* 2019 Réel	8.9 M	8.4 M	8.9 M	8.4 M	7.2 M	6.8 M	6.7 M	5.9 M	9.1 M	9.6 M	9.3 M	8.3 M

Recettes tarifaires : Ligne 1 et autobus conventionnels

2023 Revenu tarifaire des autobus et de l'O-Train



Des questions?