

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

Commission du transport en commun
31 mai 2024



Compte rendu de la directrice générale

- La toute première réunion a eu lieu le 8 mai
- L'objectif est de recueillir les points de vue du public et d'offrir des conseils directement à l'équipe de direction des transports en commun
- Beaucoup de bons commentaires à ce jour; nous avons hâte de travailler avec le groupe lors de prochaines réunions
- Le paiement par débit est maintenant accepté à tous les portillons d'accès et dans tous les autobus
- Déplacez-vous autant que vous voulez toute la journée ou pendant tout le mois avec un plafonnement du tarif
- Juin est le Mois de la reconnaissance des employés
- Les secteurs d'activité organiseront de plus petits événements tout au long du mois, qui culmineront avec une semaine d'activités à l'échelle de la direction générale lors de la dernière semaine de juin
- Nous invitons les conseillers à se joindre à nous pour célébrer nos employés
- Le deuxième Salon annuel de l'emploi a présenté plusieurs possibilités de carrières en transport en commun
- Il a eu lieu samedi dernier au parc relais de la station Greenboro

Groupe de travail consultatif sur le transport en commun



Débit Interac® avec l'O-Paiement



Mois de la reconnaissance des employés



Salon de l'emploi du transport en commun







Félicitations, Paul!

- Paul Treboutat, notre agent en chef de la sécurité, prend officiellement sa retraite
- Il a connu une illustre carrière dans les secteurs militaire, des télécommunications et du transport
- Il s'est joint à OC Transpo en avril 2022
- Il a mis l'accent sur une culture de sécurité, la mise en œuvre efficace du système de gestion de la sécurité et la surveillance de la formation du personnel d'exploitation
- Nous lui souhaitons une excellente retraite!





Indicateurs de rendement

Santé et sécurité (31 mars 2024)

Blessures des employés Cible du SGS : ≤ 7,57						Taux de blessures des clients Cible du SGS : ≤ 1,036				
2021	2022	2023	2024 (À ce jour- mars)	2020		2021	2022	2023	2024 (À ce jour- mars)	
717	740	826	200	0,81	1,80	1,27	1,06	0,93		

Taux de collisions de véhicules		2024 (À ce jour- mars)				
Cible du SGS : ≤ 1,273 Total ≤ 0,69 entable		2020	2021	2022	2023	2024
Total		1,38	1,40	1,87	2,45	2,20
entable		0,80	0,75	0,95	1,10	0,93

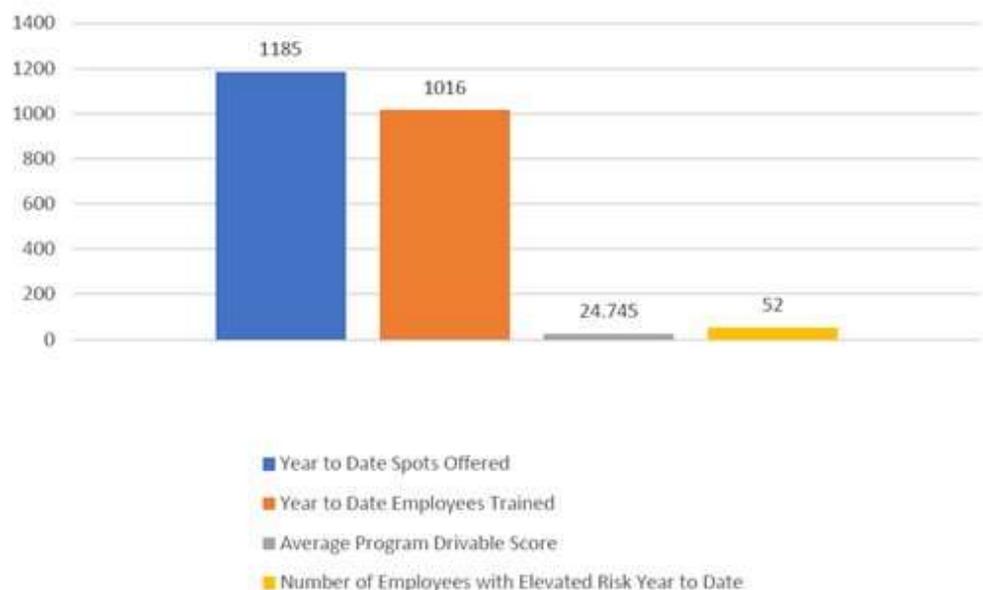
Taux de blessure des employés + clients

- 60 nouvelles blessures signalées par des employés (trois principaux types à ce jour : événements stressants, personne qui a glissé ou trébuché, personne frappée ou coincée)
- Le taux de blessures des clients était de 0,93 par million de trajets

Taux de collision des véhicules

- Le taux *évitable* s'établit à 0,93 collision par tranche de 100 000 kilomètres et est le plus bas cette année
- On observe une baisse du nombre d'infractions aux feux rouges – un total de neuf entre janv. et mars
- Les infractions pour excès de vitesse sont en hausse
- Nous avons lancé une formation d'appoint d'un jour (19 juin 2023) pour tous les employés d'OC Transpo qui doivent conduire des véhicules
- Depuis, 1 304 chauffeurs ont été formés, dont 71 qui ont été identifiés comme ayant besoin de développer des compétences supplémentaires.

Formation de recyclage d'une journée



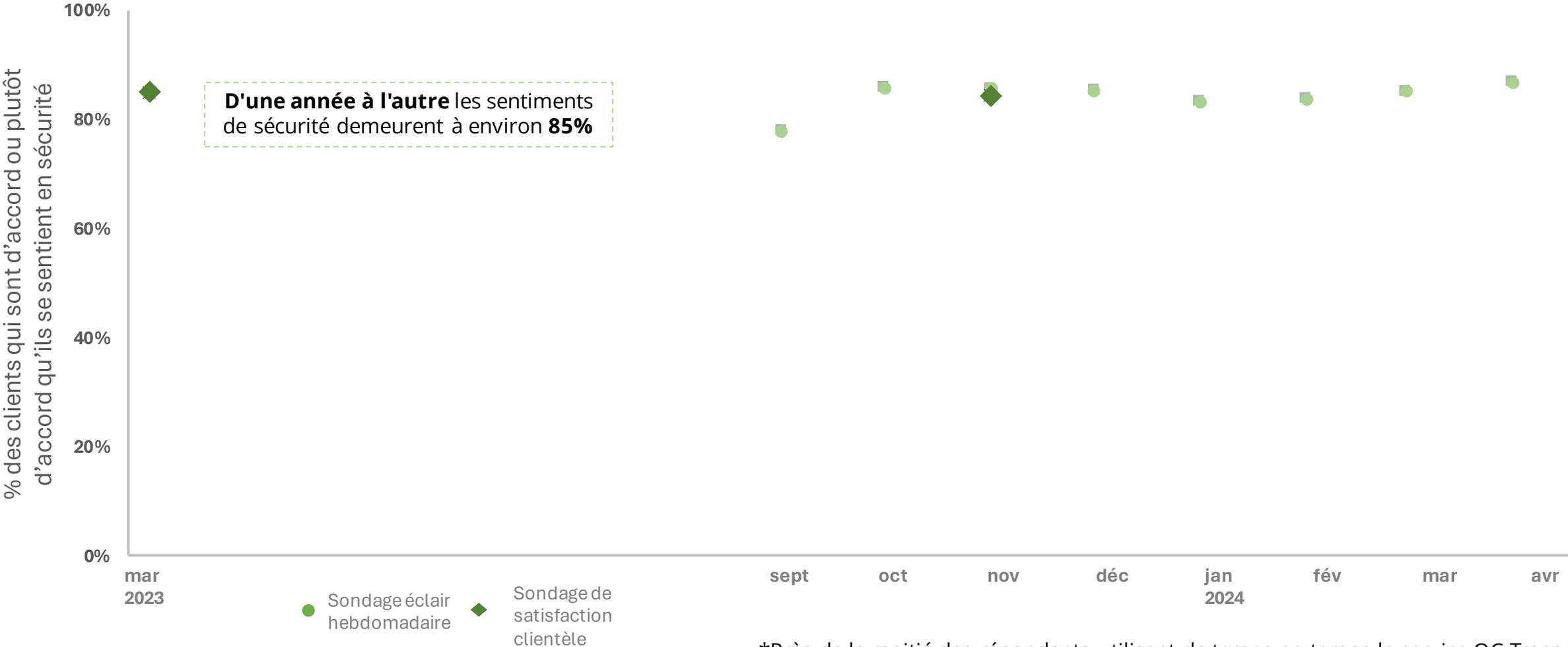
Fréquence des IRC présentés à la Commission du transport en commun

- Le nombre d'IRC présentés à la Commission a augmenté; plusieurs ont une variabilité limitée d'un mois à l'autre
- Selon l'analyse du personnel et les commentaires des conseillers, nous proposons un calendrier mis à jour des IRC présentés à la Commission du transport en commun (mensuellement - à toutes les réunions, chaque trimestre ou présentés ailleurs)
- Tous les IRC sont régulièrement suivis et analysés à l'interne et peuvent être rendus publics



Résultats de sondages de satisfaction clientèle - sécurité

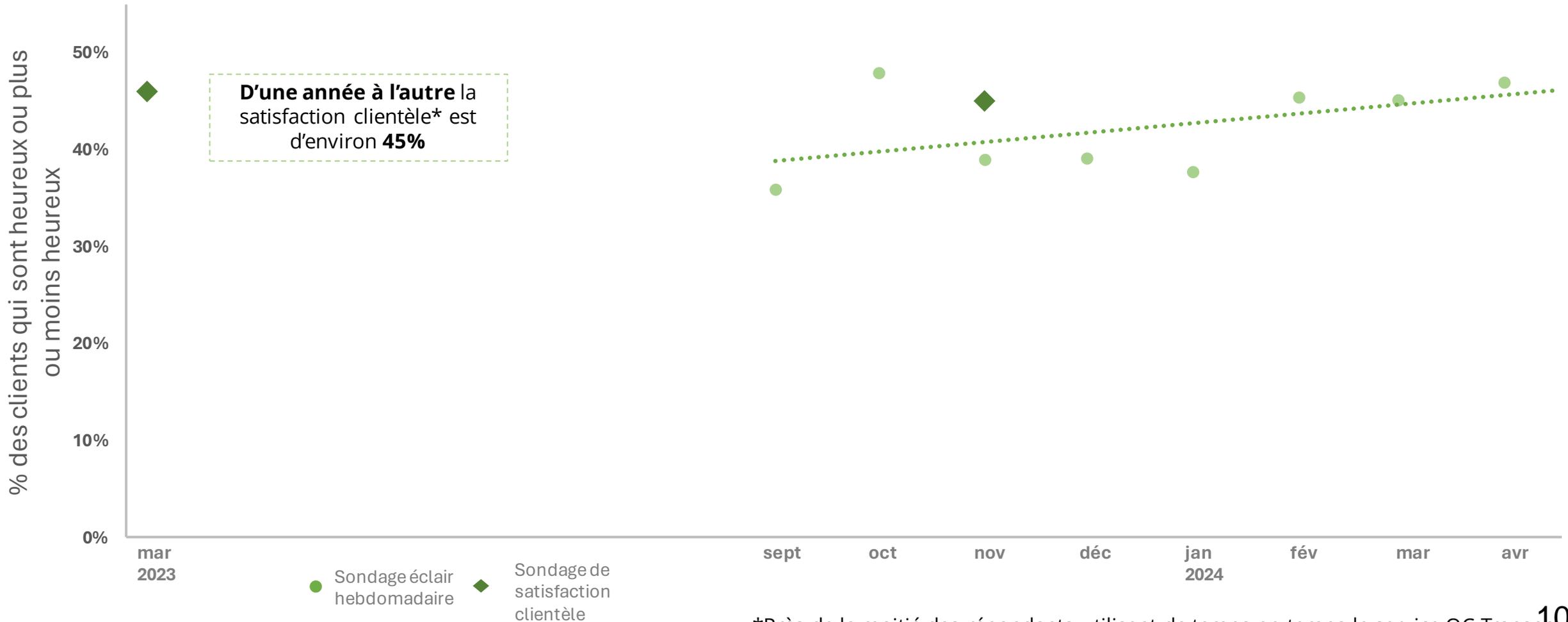
OC Transpo utilise une variété d'outils de sondages afin de mieux connaître les préférences de ces clients et de développer le service d'après leurs réponses. Chaque sondage mensuel compte les réponses de près de 1,000 résidents d'Ottawa (ceci inclut des non-usagers et usagers d'OC Transpo). Les sondages sont représentatifs de la population de la ville d'Ottawa.



*Près de la moitié des répondants utilisent de temps en temps le service OC Transpo⁹

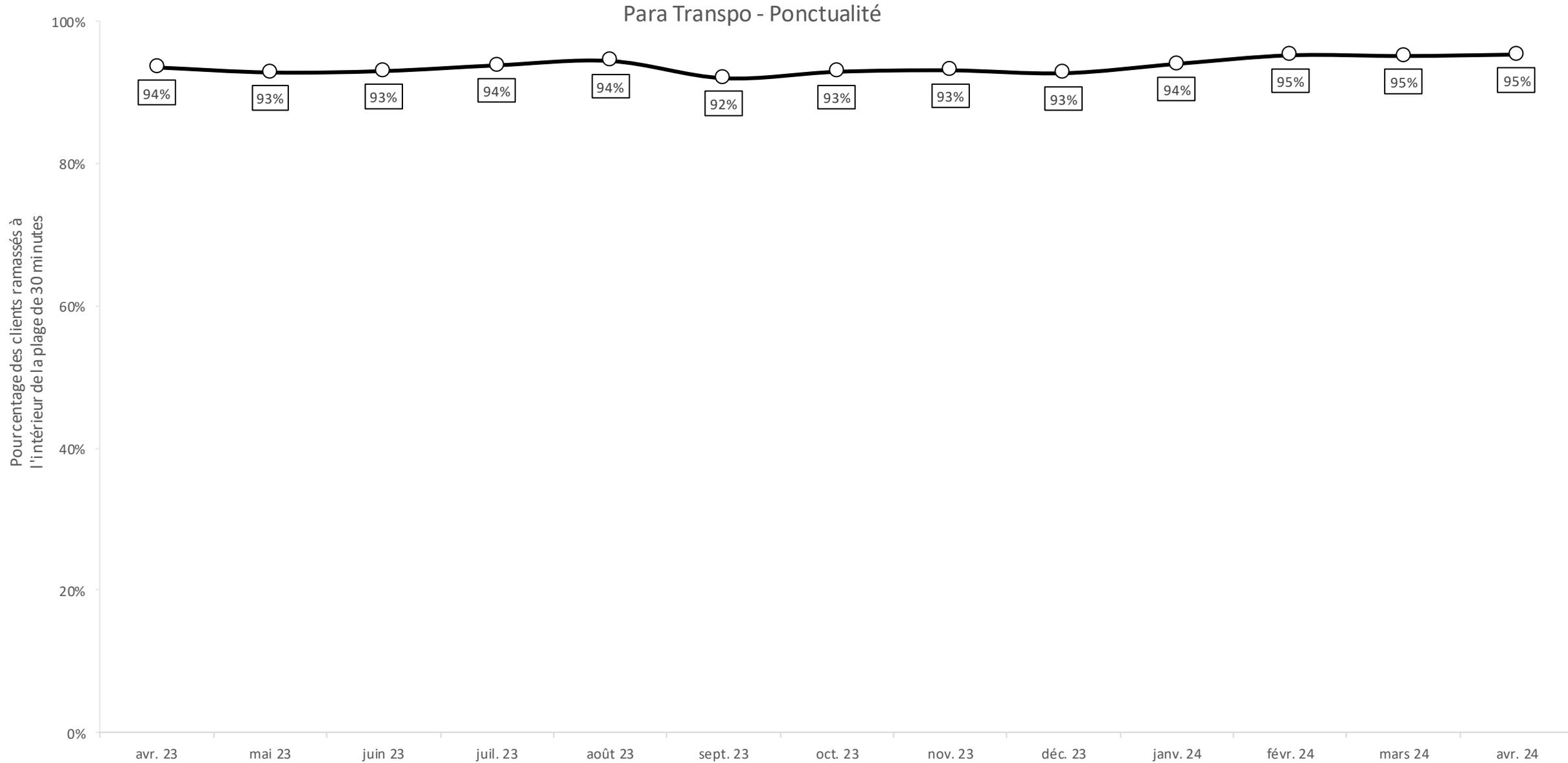
Résultats de sondages de satisfaction clientèle - bonheur

OC Transpo utilise une variété d'outils de sondages afin de mieux connaître les préférences de ces clients et de développer le service d'après leurs réponses. Chaque sondage mensuel compte les réponses de près de 1,000 résidents d'Ottawa (ceci inclut des non-usagers et usagers d'OC Transpo). Les sondages sont représentatifs de la population de la ville d'Ottawa.



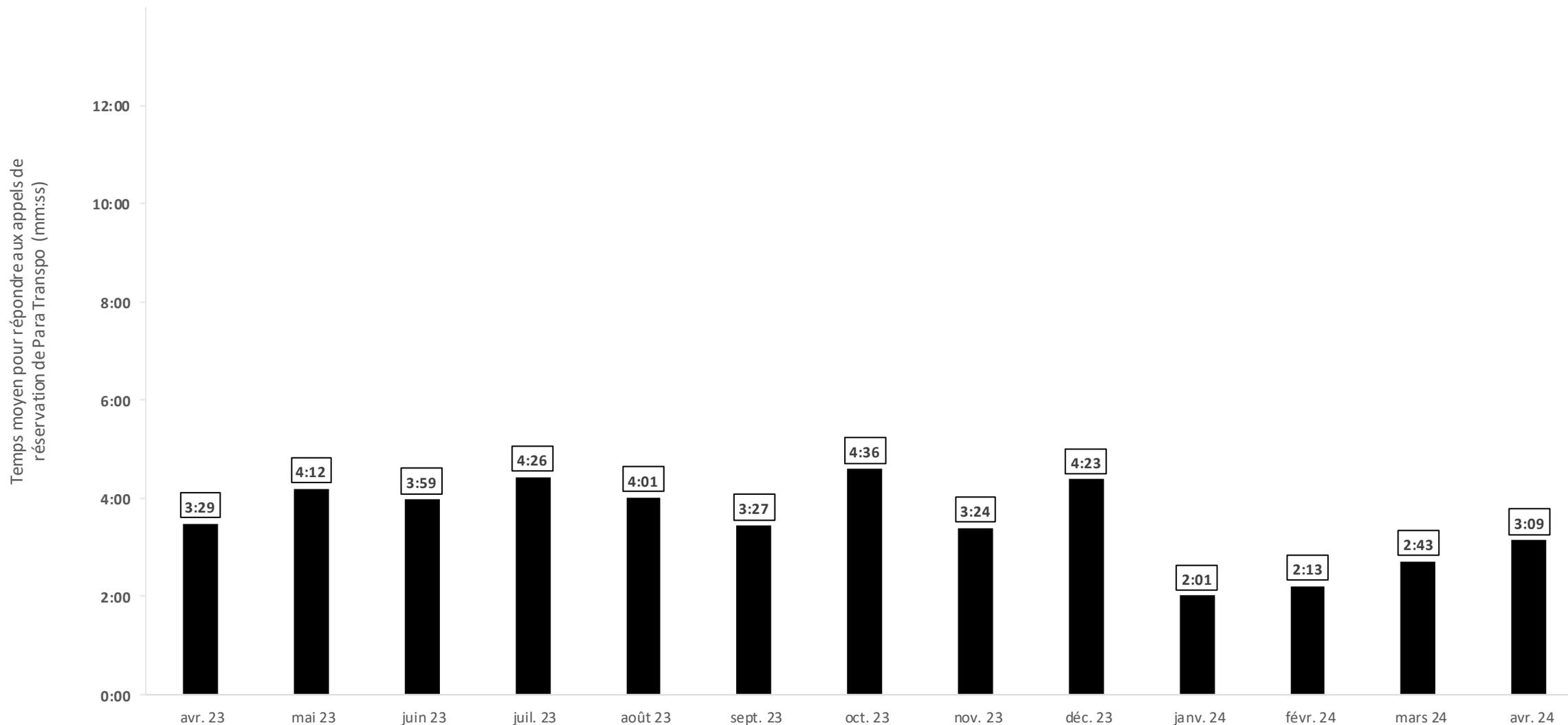
*Près de la moitié des répondants utilisent de temps en temps le service OC Transpo

Ponctualité de Para Transpo



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

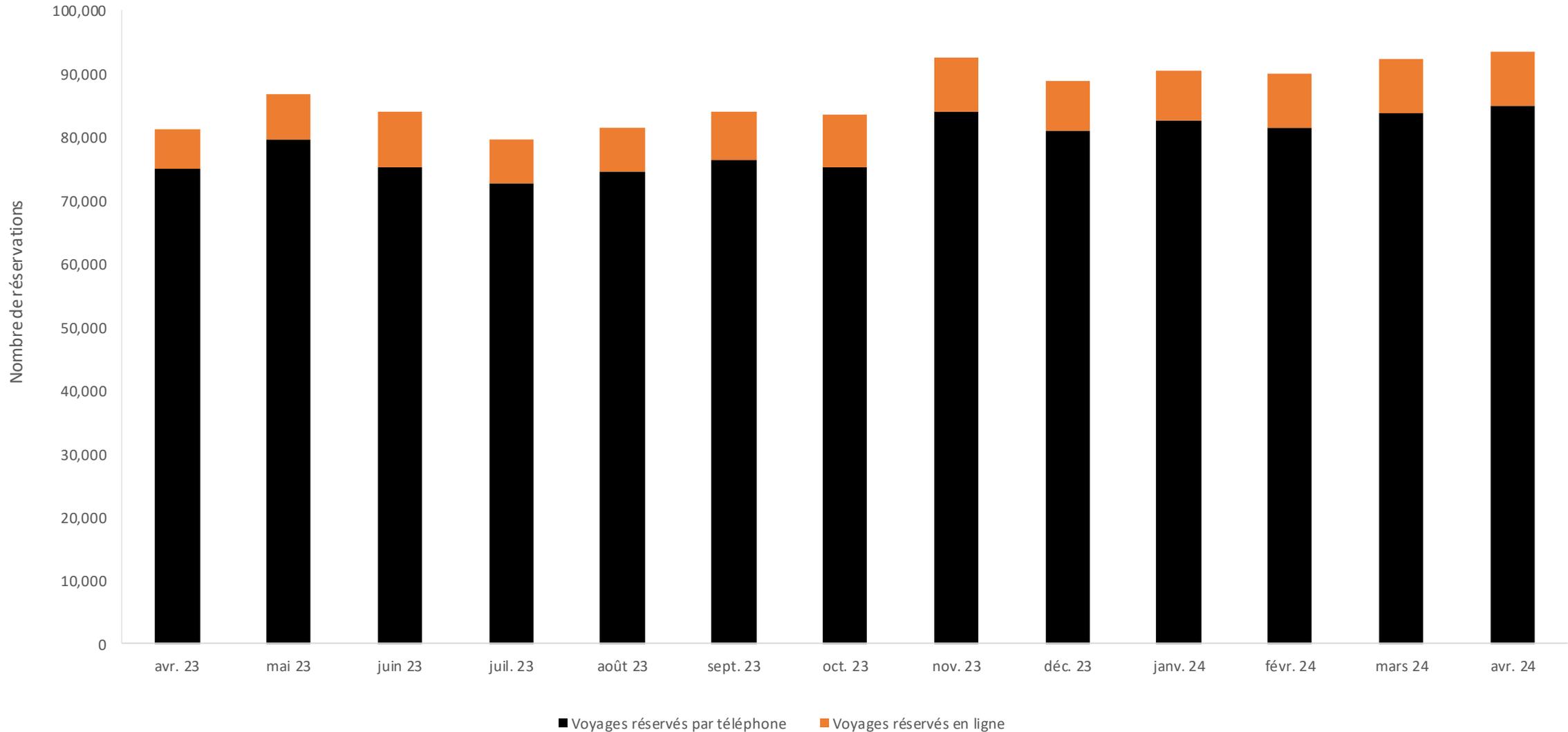
Temps moyen pour répondre aux appels de réservation de Para Transpo



Réservations de Para Transpo par téléphone et en ligne

Chaque trimestre

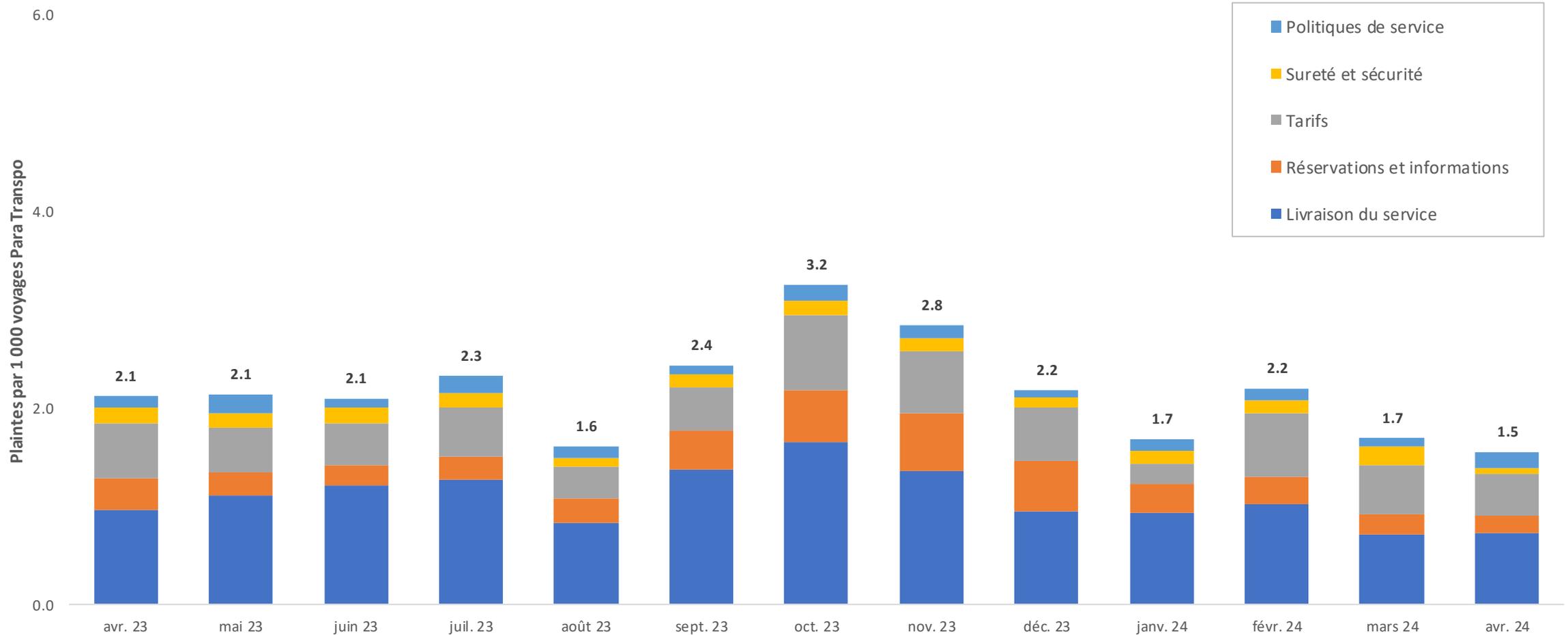
Réservations Para Transpo par mode de réservation



Plaintes concernant Para Transpo par mois et par catégorie

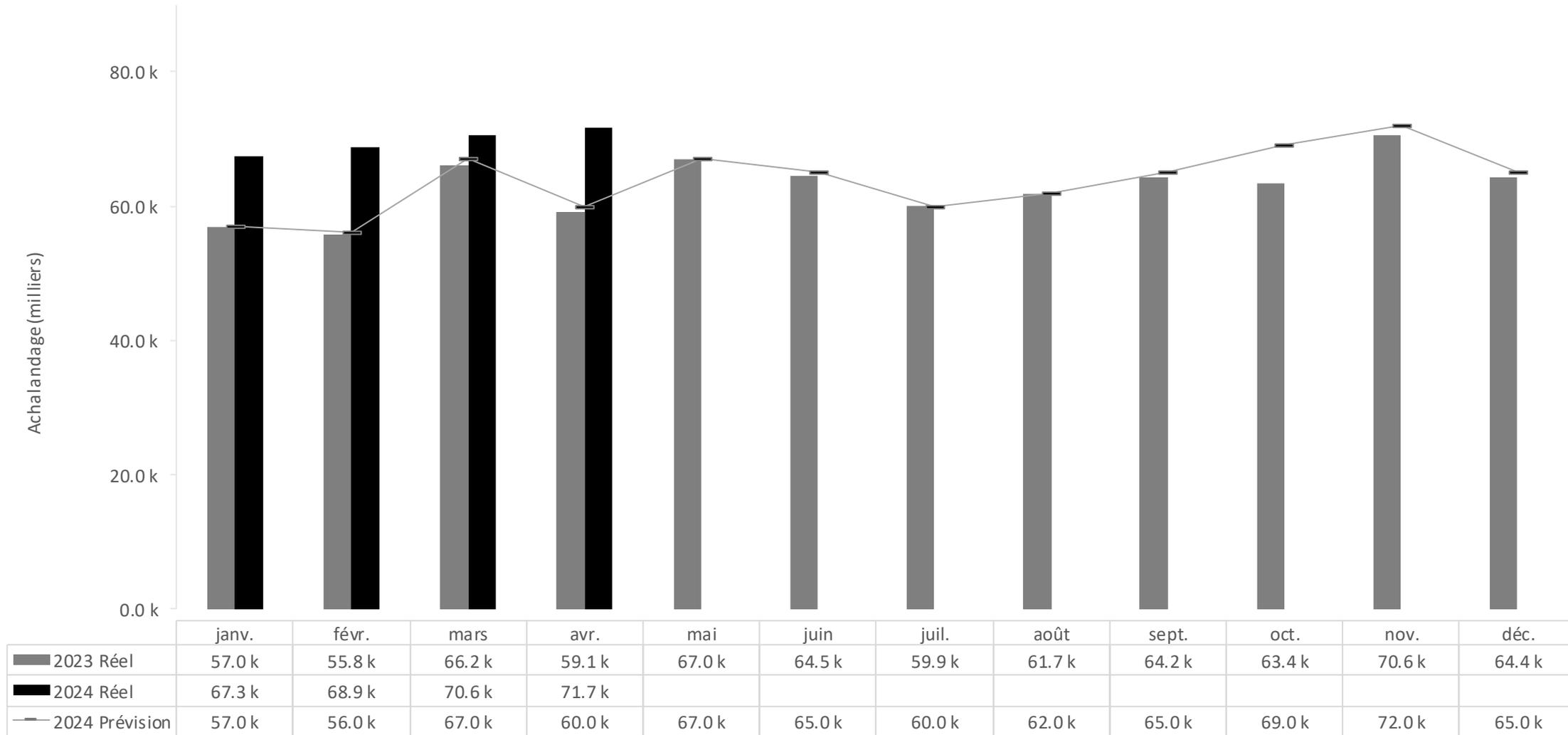
Chaque trimestre

Taux de plaintes reliés au service Para Transpo par catégorie



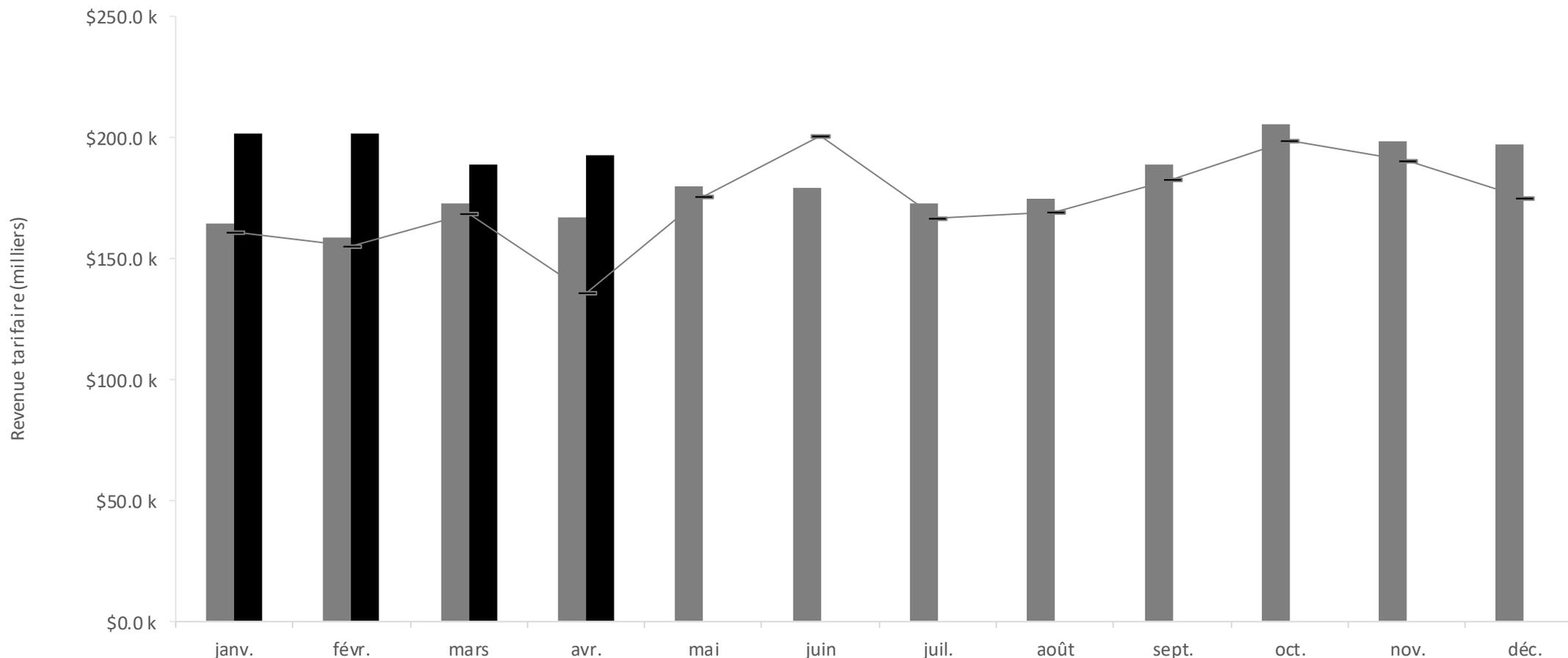
Achalandage de Para Transpo

2024 Achalandage Para Transpo



Recettes tarifaires de Para Transpo

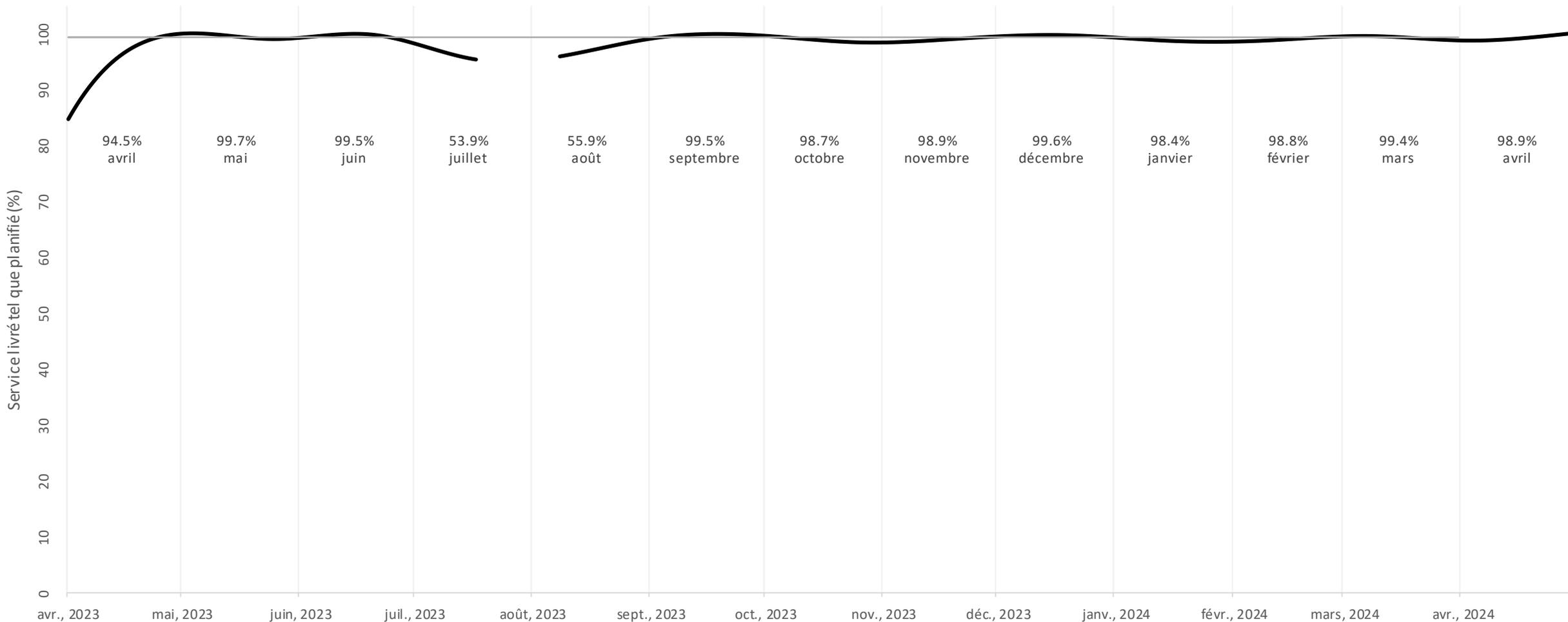
2024 Revenu tarifaire Para Transpo



	janv.	févr.	mars	avr.	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.
2023 Réel	\$164.5 k	\$158.3 k	\$172.5 k	\$166.8 k	\$179.8 k	\$179.2 k	\$172.6 k	\$174.9 k	\$189.0 k	\$205.7 k	\$198.3 k	\$196.9 k
2024 Réel	\$201.8 k	\$201.4 k	\$189.1 k	\$192.5 k								
2024 Prévision	\$161.1 k	\$155.1 k	\$168.8 k	\$135.5 k	\$175.4 k	\$200.7 k	\$166.7 k	\$168.9 k	\$182.5 k	\$198.6 k	\$190.1 k	\$175.2 k

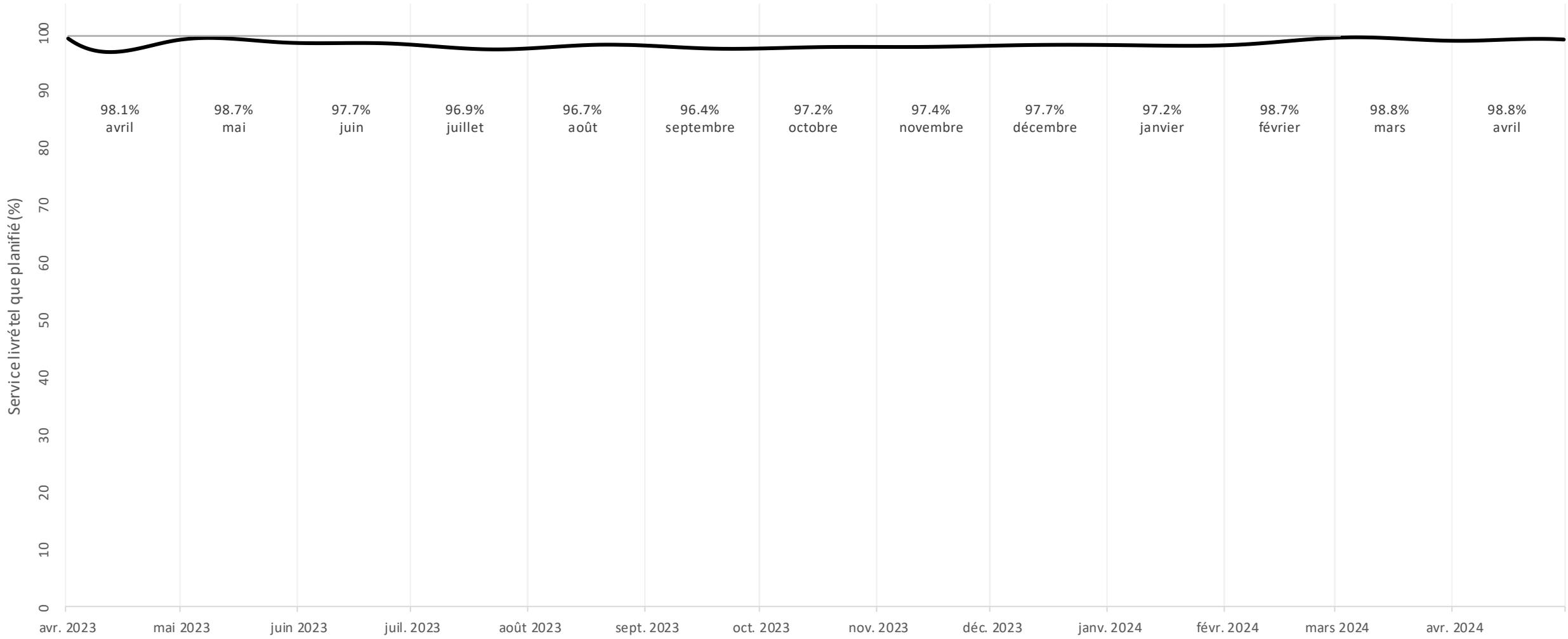
Prestation du service sur la Ligne 1 de l'O-Train

Livraison du service O-Train



Prestation du service d'autobus conventionnel

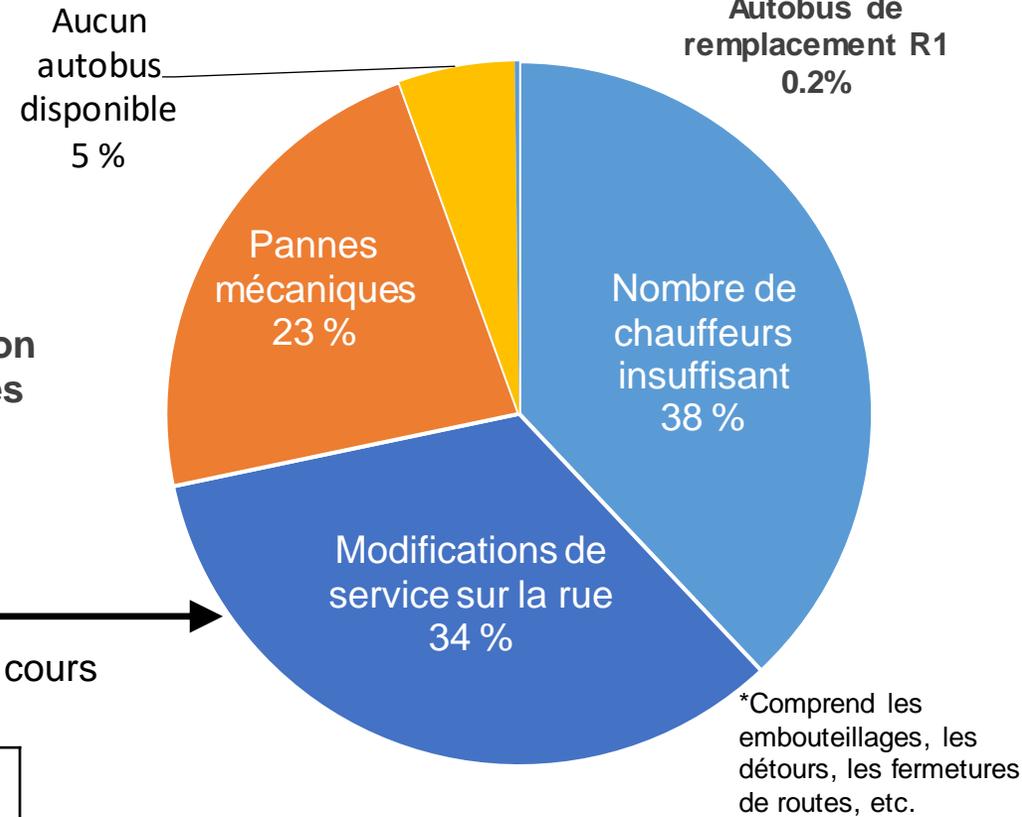
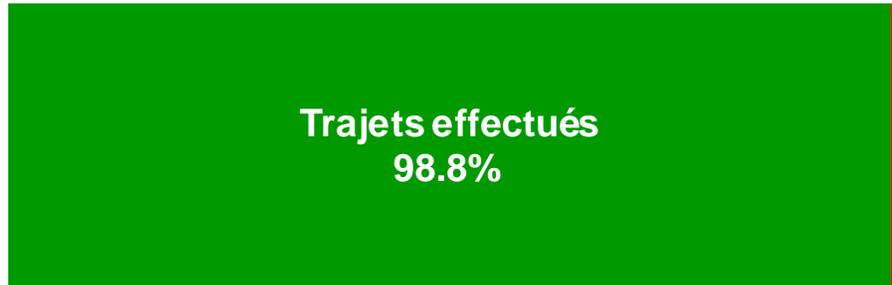
Livraison du service autobus



Prestation du service d'autobus conventionnel – avril 2024

Présentés ailleurs

Un jour de semaine moyen en avril,
101 trajets sur 8 137 trajets prévus n'ont pas été effectués.



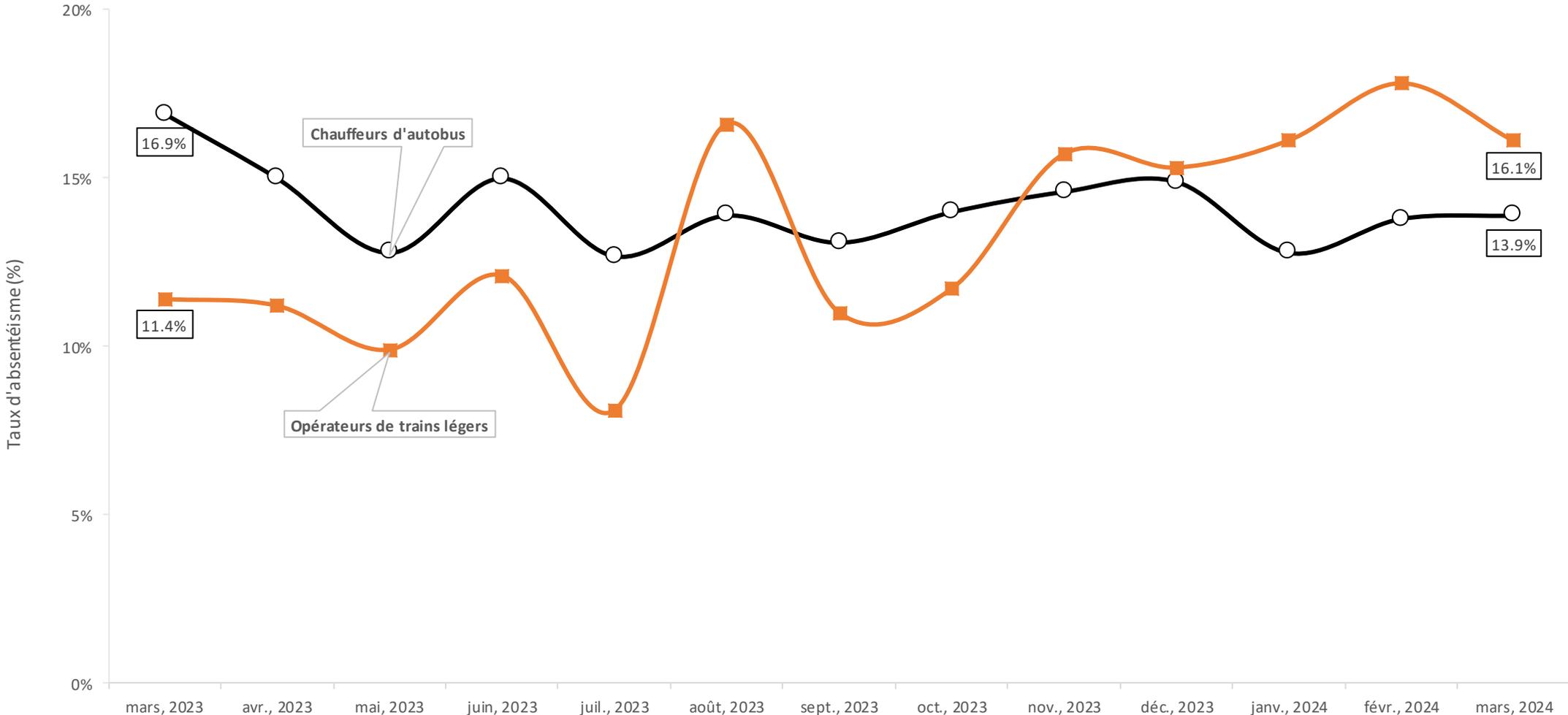
Les trois circuits suivants ont enregistré le plus grand nombre de trajets non effectués au cours du mois d'avril.

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	136	5,388	97.5%
11	124	4,083	97.0%
7	105	4,418	97.6%

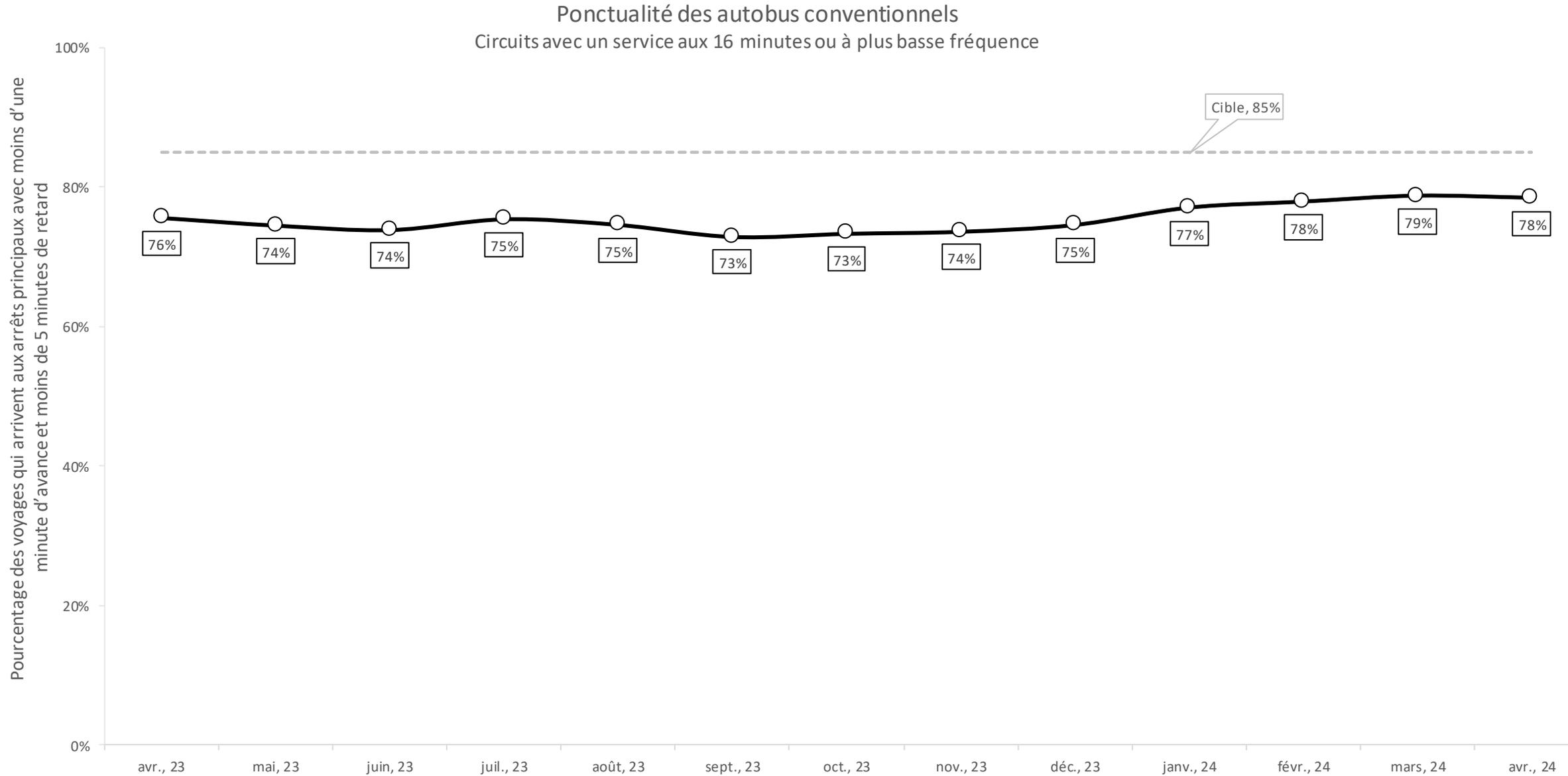
Absentéisme

Moyenne annuelle des chauffeurs d'autobus : 14,7 %
Moyenne annuelle des opérateurs de trains légers : 12,1 %

Absentéisme des opérateurs



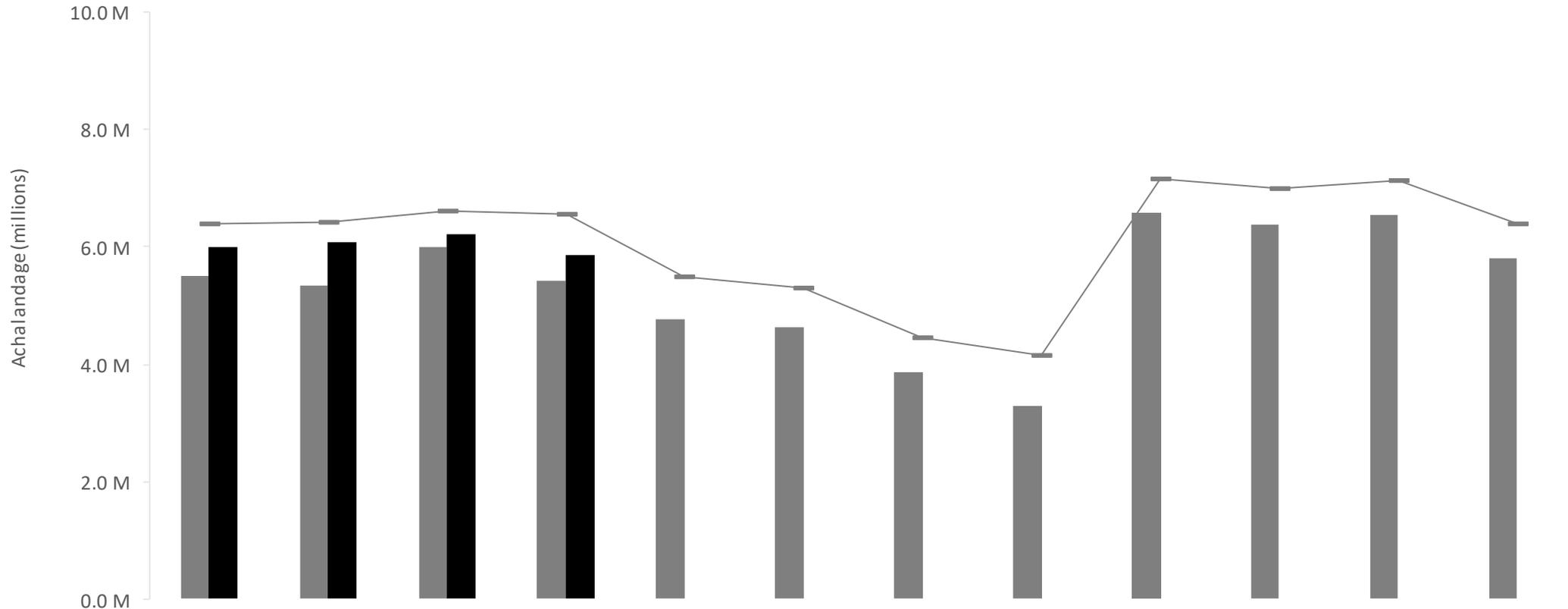
Ponctualité des d'autobus conventionnel



Achalandage : Ligne 1 et autobus conventionnels

Toutes les réunions

2024 Achalandage des autobus et de l'O-Train

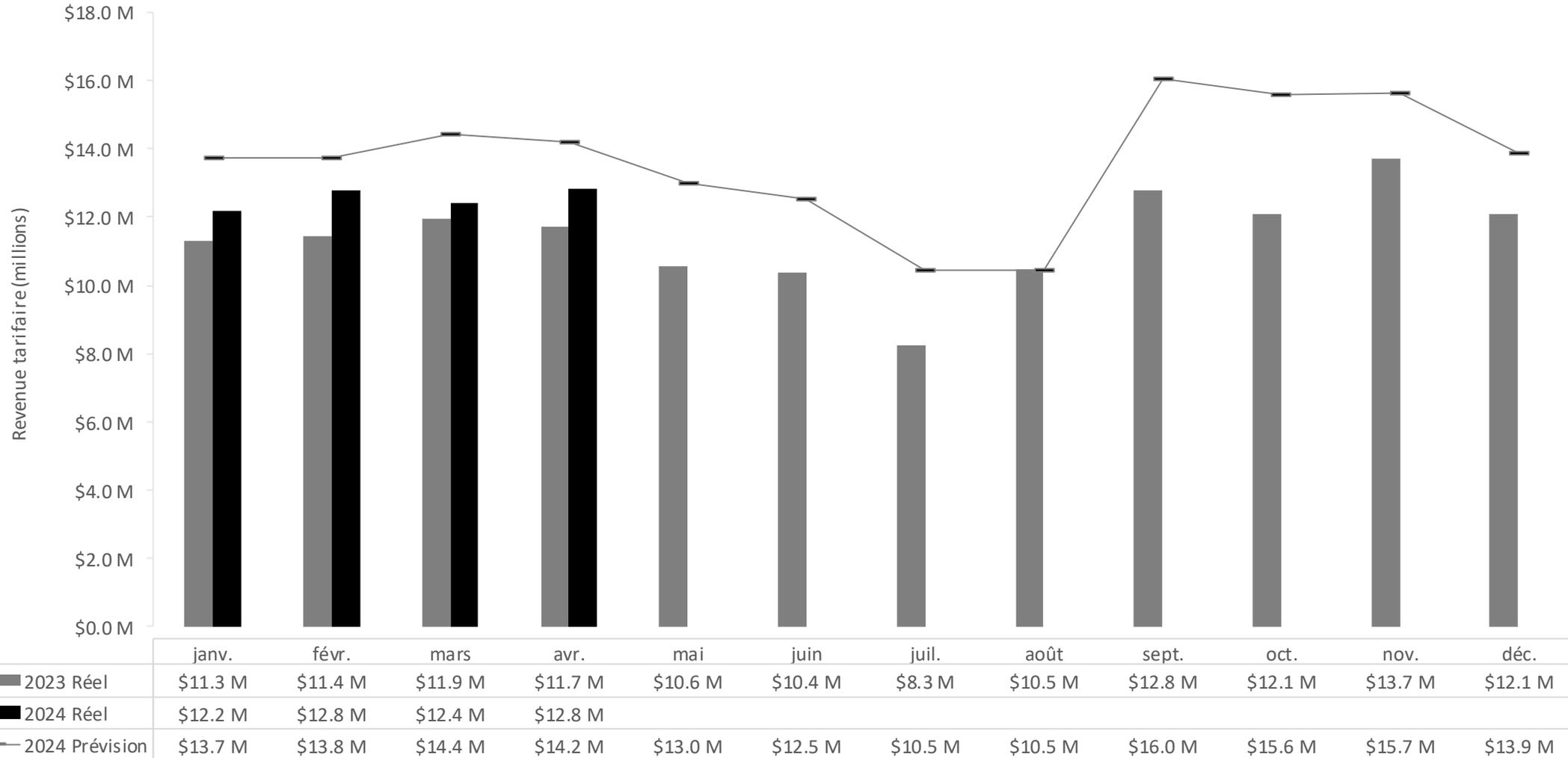


	janv.	févr.	mars	avr.	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.
2023 Réel	5.5 M	5.4 M	6.0 M	5.4 M	4.8 M	4.6 M	3.9 M	3.3 M	6.6 M	6.4 M	6.6 M	5.8 M
2024 Réel	6.0 M	6.1 M	6.2 M	5.9 M								
2024 Prévision	6.4 M	6.4 M	6.6 M	6.6 M	5.5 M	5.3 M	4.4 M	4.2 M	7.1 M	7.0 M	7.1 M	6.4 M

Recettes tarifaires : Ligne 1 et autobus conventionnels

Présentés ailleurs

2024 Revenu tarifaire des autobus et de l'O-Train



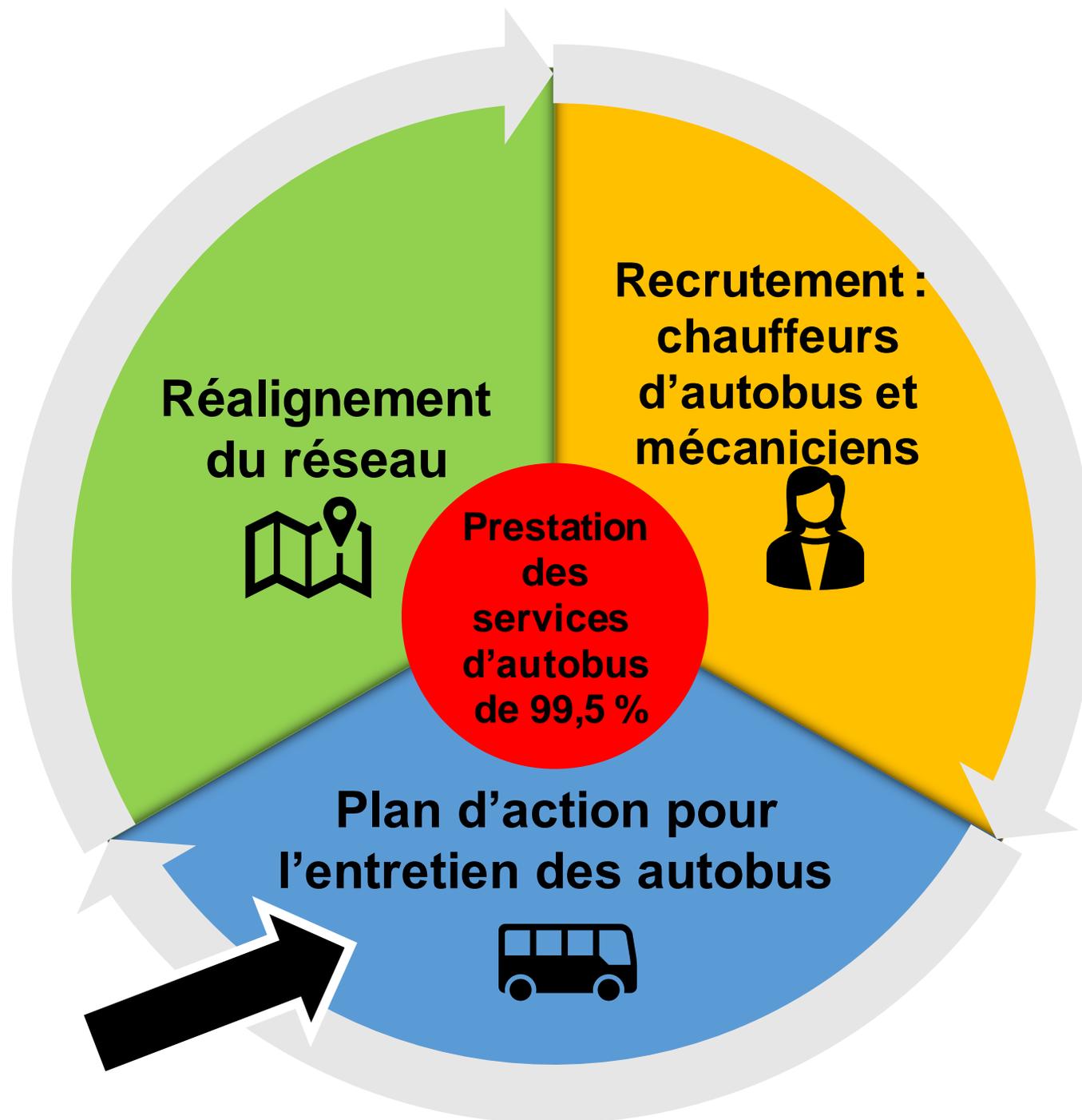
Plan de recrutement et de formation des chauffeurs d'autobus pour 2024

Chaque trimestre

Plan	14/15/1 6 - 23 Déc. 11 (Févr. 5)	1-24 5 févr. (26 mars)	2-24 26 févr. (18 avril)	3-24 18 mars (9 mai)	4-24 8 avril (29 mai)	5-24 29 avril (19 juin)	6-24 21 mai (11 juil.)	7-24 10 juin (31 juil.)	8-24 2 juil. (22 août)	9-24 22 juil. (12 sept.)	10-24 12 août (3 oct.)	11-24 3 sept. (25 oct.)	12-24 23 sept. (15 nov.)	13-24 15 oct. (5 déc.)	14-24 4 nov. (27 déc.)	15-24 25 nov. (17 jan.)	Total
Recrues prêtes à être formées	60	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	450
Diplômés du PFNCA	42	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	330
Chiffres actuels																	
Recrues prêtes à être formées	59	30	26	24	27	18	25										150
Diplômés du PFNCA	38	19	19	19	18	15	21										111

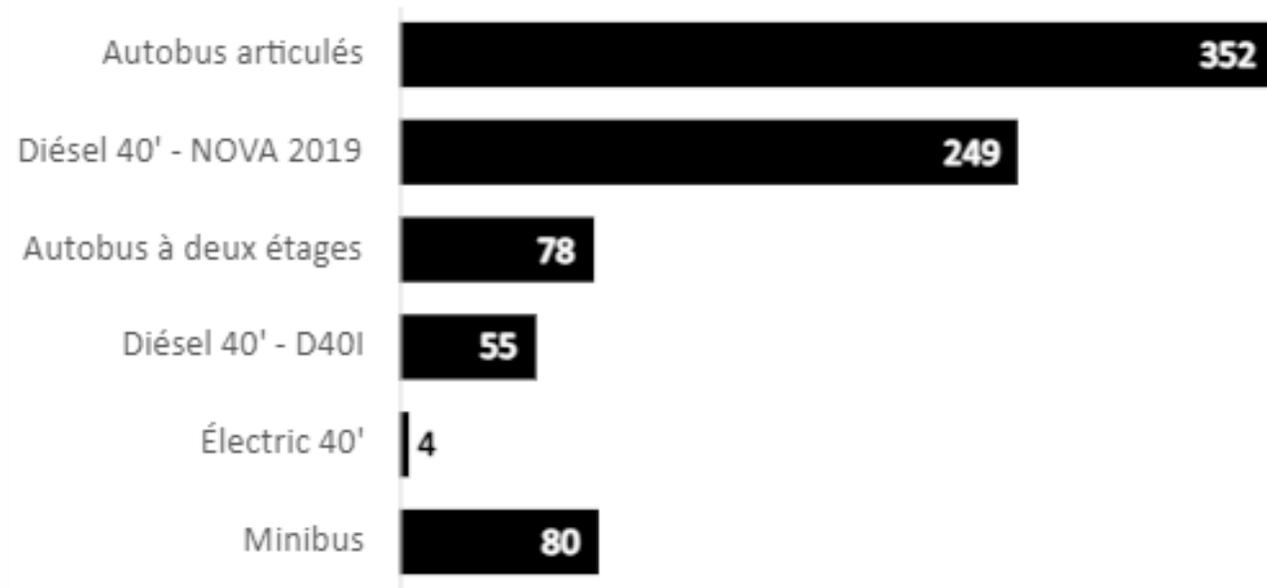
Nombre réel
 En cours

Indicateurs de rendement clés (IRC)	À toutes les réunions	Chaque trimestre	Présentés ailleurs
Achalandage de Para Transpo et du service conventionnel (autobus et O-Train)	<input checked="" type="checkbox"/>		
Prestation de service de la Ligne 1 de l'O-Train et des autobus conventionnels	<input checked="" type="checkbox"/>		
Ponctualité des autobus conventionnels (service fréquent)	<input checked="" type="checkbox"/>		
Ponctualité des autobus conventionnels (service moins fréquent)	<input checked="" type="checkbox"/>		
Ponctualité des autobus de Para Transpo	<input checked="" type="checkbox"/>		
Délais de réponse de la ligne téléphonique de réservations de Para Transpo, réservations par téléphone et en ligne et plaintes par mois/catégorie		<input checked="" type="checkbox"/>	
Absentéisme		<input checked="" type="checkbox"/>	
Recrutement des chauffeurs d'autobus et plan de formation		<input checked="" type="checkbox"/>	
Sondages auprès des clients (satisfaction envers la sécurité et de la clientèle)		<input checked="" type="checkbox"/>	
Recettes tarifaires de Para Transpo et du service conventionnel (autobus et O-Train)			<input checked="" type="checkbox"/>
Prestation du service d'autobus conventionnels (détaillée mensuellement)			<input checked="" type="checkbox"/>

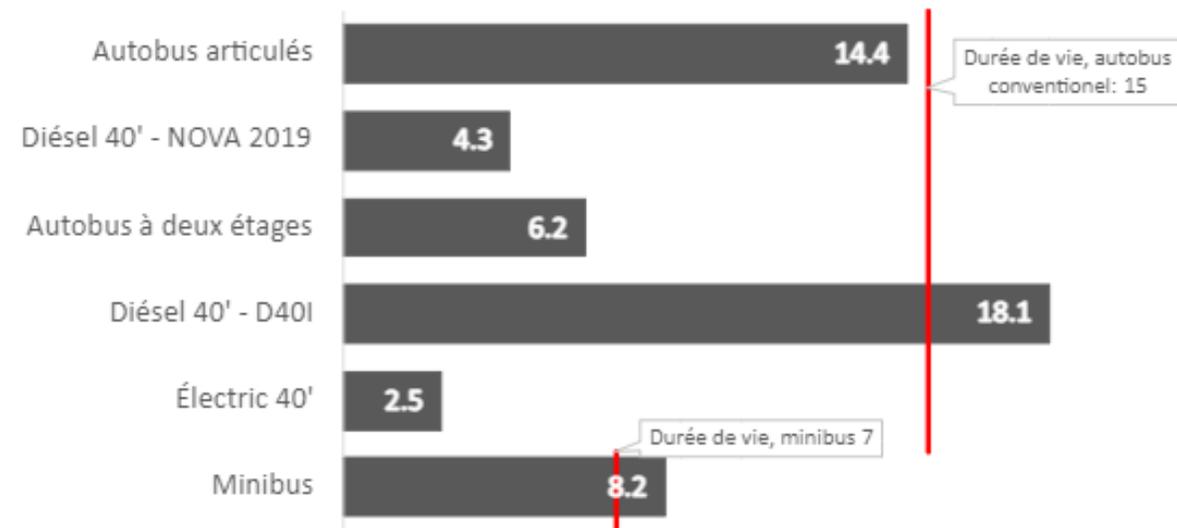


Composition du parc d'autobus

Taille du parc d'autobus



Age moyen du parc d'autobus



Plan d'action pour l'entretien des autobus

Types d'entretien des autobus :

- Entretien préventif conformément aux exigences
- Entretien préventif non prévu par les exigences
- Réparations reliées à des défauts ou des collisions



Plan d'action pour l'entretien des autobus – Travaux achevés

Problèmes	État d'avancement	Solutions
Retard dans les inspections d'entretien préventif	Terminé <input checked="" type="checkbox"/>	Blitz d'heures supplémentaires de deux semaines + incitatifs <ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre du blitz d'OC Transpo après l'été visant à régler le retard dans l'entretien des autobus
Peaufiner le programme de formation pour les apprentis et les mécaniciens	Terminé <input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> Transfert de la formation des mécaniciens et apprentis au portefeuille du chef de la sécurité
Postes vacants	Terminé <input checked="" type="checkbox"/>	Intégration de nouveaux gestionnaires externes <ul style="list-style-type: none"> Entretien du parc d'autobus Planification de l'entretien stratégique des autobus

Plan d'action pour l'entretien des autobus - Mise à jour

Problèmes	Période	Solutions
Engagement du personnel	En cours	T1 de 2024 : Projet pilote Groupe de travail sur le moral <ul style="list-style-type: none"> Continuer de se réunir toutes les deux semaines avec le syndicat pour trouver des solutions aux préoccupations Discuter d'éventuels projets pilotes comme des primes de quarts et des semaines de travail condensées
Entretien préventif	T3-T4 de 2024	T2 de 2024 (Mise à jour) <ul style="list-style-type: none"> Une harmonisation de l'entretien préventif est en cours afin de réduire le temps d'arrêt nécessaire des autobus pour achever les inspections d'entretien préventif Des plans de levage individuels sont créés dans les garages pour améliorer l'efficacité des entretiens préventifs et augmenter la capacité de réaliser des réparations reliées à des défauts
	En cours	<ul style="list-style-type: none"> À l'issue du plan d'harmonisation, un plan d'entretien anticipé sera établi pour prévoir et effectuer des réparations correctives avant d'en venir à une défektivité
Technologie désuète	Terminé 	T1 de 2024 : nouvelles technologies <ul style="list-style-type: none"> Identifier des systèmes logiciels plus efficaces pour des mises à jour du cycle de vie et des mises à niveau
	T4 2024	T2 de 2024 (Mise à jour) <ul style="list-style-type: none"> La mise en œuvre des mises à niveau du logiciel d'entretien au parc de véhicules (M5) est en cours La mise en œuvre d'un nouveau logiciel de gestion de la cour (GIRO) commencera au T4 de 2024

Plan d'action pour l'entretien des autobus - Mise à jour

Problèmes	Période	Solutions
<p>Charges de travail élevées et lourdes</p>	En cours	<p>T1 de 2024 : Planification des ressources à l'interne et à l'externe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Améliorer la planification et le calendrier des réparations d'autobus • Soutenir le travail en continu avec l'agent en chef de la sécurité pour réduire le nombre de collisions • Examen des contrats d'entretien et de réparations avec nos fournisseurs
	En cours	<p>T2 de 2024 (Mise à jour)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continuer d'évaluer les modèles de sous-traitance potentiels pour les contrats d'entretien et de service avec nos fournisseurs
<p>Entretien préventif – utilisation de ressources techniques</p>	En cours	<p>T1 de 2024 : Soutien technique pour le transport en commun</p> <ul style="list-style-type: none"> • Augmenter le soutien technique pour combler plus de quarts de travail • Travailler en collaboration avec des partenaires de l'industrie comme la Société de transport de Montréal (STM) pour partager les plans d'entretien préventif pour les parcs automobiles de grande capacité • Élaborer des programmes d'entretien en prévision des besoins pour le service d'été et d'hiver • Proposer un nouveau processus afin de répondre aux appels des chauffeurs d'autobus sur la route à propos des défaillances des bretelles d'autobus • Proposer des campagnes techniques pour s'attaquer aux réparations répétitives et les réduire
	En cours	<p>T2 de 2024 (Mise à jour) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre un processus fiable d'analyse des causes explicatives pour tous les problèmes mécaniques afin de mieux comprendre les modes de défaillance évitables et inévitables



Travaux annuels d'entretien des voies de la Ligne 1 de l'O-Train





Fermetures partielles à l'été

- Les travaux annuels d'entretien des voies de l'O-Train sont prévus du 15 au 28 juillet
- Fermeture partielle de la station Tunney's Pasture à la station Rideau
- Ce que cela signifie pour les clients :
 - La Ligne 1 circulera de Blair à uOttawa dans les deux directions
 - Le service R1 circulera de la station Tunney's Pasture à la station Hurdman
 - Le service d'autobus de la Navette Express E1 entre Blair et Lyon sera élargi toutes les heures de la journée
- Des affiches seront installées dans le réseau avant ces fermetures pour aviser les clients des modifications au service et les diriger vers les arrêts d'autobus R1
- L'information et les mises à jour seront communiquées par divers canaux, notamment des alertes pour les clients, des mises à jour publiées sur les médias sociaux, des affiches dans les stations de la Ligne 1 et notre site Web

Travaux estivaux d'entretien et de réparations de la voie

- Ces travaux sont nécessaires pour:
 - Effectuer l'entretien planifié régulier afin d'assurer des améliorations en continu de la fiabilité et de la durabilité
 - Faire avancer les mesures correctives
- Les activités comprennent :
 - Poursuite des travaux pour régler l'infiltration d'eau (fuite) dans les tunnels du centre-ville et les fuites dans les stations
 - Réparations du drainage et installation d'une pompe d'assèchement aux stations Lyon et Parlement
 - Traitement de scellant des couches et des plinthes de béton à la station Tunney's.
- Nous allons profiter de la fermeture partielle pour effectuer de l'entretien général et de propreté supplémentaire dans les stations, y compris :
 - Nettoyage des surfaces vitrées au-dessus de la voie et des œuvres d'art public, enlèvement de la peinture à des endroits spécifiques dans les stations du tunnel du centre-ville et réparation du béton et des tuiles



Automnes - Travaux supplémentaires

- Des fermetures partielles de la Ligne 1 sont prévues en octobre 2024 dans le cadre du programme d'entretien régulier requis pour assurer la durabilité et la fiabilité à long terme
- Les fermetures seront prévues en soirée après 23 h 30 et les fins de semaine
- Lorsque possible, nous prioriserons un service sur une voie unique plutôt que des fermetures partielles de la ligne
- Les activités comprendront :
 - Programme de ballast
 - Programme de revêtement
 - Meulage des rails



Travaux supplémentaires - raccordement à l'Étape 2 vers l'est

- Raccorder les prolongements nouvellement construits nécessite des fermetures de service partielles afin de procéder à la mise à l'essai et mise en service complètes et d'intégrer les nouvelles infrastructures à la ligne existante.
- Une fermeture partielle sera nécessaire des stations St-Laurent à Blair pour permettre le raccordement des systèmes techniques, des ordinateurs et de la signalisation entre la Ligne 1 existante et l'Étape 2 du prolongement vers l'est
- Les travaux seront effectués lors de quelques dimanches ou pendant les opérations en fin de soirée
- Nous travaillons avec les entrepreneurs dans le but de combiner et de coordonner les autres travaux pour réduire les répercussions sur les clients; les dates et l'horaire restent à confirmer



Des questions?

