

Subject: Annual Update – Transit Services 5-Year Roadmap

File Number: ACS2024-TSD-TS-0002

Report to Transit Commission on 11 April 2024

**Submitted on April 2, 2024 by Renée Amilcar, General Manager, Transit Services
Department**

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

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

Ward: Citywide

**Objet : Mise à jour annuelle de la feuille de route quinquennale des Services
de transport en commun**

Dossier : ACS2024-TSD-TS-0002

Rapport à la Commission du transport en commun

le 11 avril 2024

**Déposé le 2 avril 2024 par Renée Amilcar, directrice générale, Direction générale
des services de transport en commun**

**Personne-ressource : Renée Amilcar, directrice générale, Direction générale des
services de transport en commun**

613-580-2424, poste 52111; Renee.Amilcar@ottawa.ca

Quartier : À l'échelle de la ville

REPORT RECOMMENDATION

That Transit Commission receive for information the Annual Update – Transit Services 5-Year Roadmap Scorecard, attached as Document 1.

RECOMMANDATION DU RAPPORT

Que la Commission du transport en commun prenne connaissance de la mise à jour annuelle du tableau de bord de la feuille de route quinquennale des Services de transport en commun, reproduite ci-joint dans la pièce 1.

CONTEXTE

En novembre 2019, la Commission du transport en commun a adopté une motion demandant au personnel de déposer à intervalles réguliers des comptes rendus sur le rendement des services. Ce mécanisme de comptes rendus est devenu un point permanent de l'ordre du jour de chacune des réunions de la Commission du transport en commun et fait officiellement partie de la mandature de la Commission du transport en commun pour ce mandat du Conseil municipal. Le contenu de ces comptes rendus comprend toujours les indicateurs de rendement clés (IRC) se rapportant aux services offerts.

En 2021 et 2022, la Direction générale des services de transport en commun a déposé, auprès de la Commission du transport en commun, la version à jour de ses plans d'affaires annuels. Chaque plan fait état des progrès accomplis dans l'année précédente et indique les nouvelles priorités à respecter. Le 30 mars 2022, le Plan d'affaires 2022 du Service de transport en commun et le rapport sur le Plan d'affaires 2021 ([ACS2022-TSD-TS-0001](#)) ont été déposés auprès de la Commission du transport en commun.

Pour poursuivre son évolution sur la voie de la transparence des rapports établis d'après les statistiques, la Direction générale des services de transport en commun a créé une feuille de route quinquennale, constituée d'initiatives et d'indicateurs de rendement clés correspondants potentiels pour tracer les progrès accomplis et veiller à en rendre compte dans ce mandat du Conseil municipal. La feuille de route quinquennale de la Direction générale des services de transport en commun a été déposée le 29 juin 2023 auprès de la Commission du transport en commun ([ACS2023-TSD-TS-0011](#)).

Cette feuille de route quinquennale cadre avec les recommandations et les interventions découlant de l'Enquête publique sur le réseau de train léger sur rail d'Ottawa, ainsi qu'avec les priorités du mandat du Conseil municipal (2023-2026), à savoir :

- une ville mieux connectée, offrant des options de mobilité fiables, sécuritaires et accessibles;
- une ville verte et résiliente.

Vous transporter avec fierté là où vous voulez

La feuille de route quinquennale oriente et guide la modernisation et la croissance d'OC

Transpo pour constituer un réseau de transport en commun d'envergure mondiale, offrant des services plus fiables, très satisfaisants pour les clients et auxquels les employés participent activement.

Cette feuille de route est un document dynamique évolutif, qui est appelé à cadrer avec les plans stratégiques de la Ville d'Ottawa, dont le Plan stratégique officiel et le Plan directeur des transports réactualisé. Cette feuille de route trace un parcours transparent, responsable et mesurable, pour guider OC Transpo dans les quatre prochaines années.

Cette feuille de route quinquennale a été mise au point pour :

- définir la **VISION** que souhaite réaliser OC Transpo;
- créer une **MISSION** définissant les moyens grâce auxquels OC Transpo réalisera cette vision;
- mettre en place les **PILIERS** fondateurs qui définissent ce qu'il y a de plus important pour OC Transpo.

Vision : « **Vous transporter avec fierté là où vous voulez.** »

Pour réaliser notre vision, nous avons défini comme suit notre **mission** :

- OC Transpo relie et renforce les quartiers d'Ottawa.
- OC Transpo fournit des services de transport en commun sûrs, propres, fiables et accessibles.
- OC Transpo priorise son personnel et sa clientèle.

La vision et la mission d'OC Transpo se fondent sur cinq piliers fondateurs, qui définissent tous les initiatives stratégiques, mesurées et surveillées grâce aux IRC.



Dans le cadre de sa volonté d'améliorer la transparence pour le Conseil municipal, la clientèle d'OC Transpo et le grand public, la Direction générale des services de transport en commun met chaque année à jour les IRC notés dans la feuille de route quinquennale.

ANALYSE

Depuis qu'on a adopté la feuille de route quinquennale de la Direction générale des services de transport en commun le 29 juin 2023 ([ACS2023-TSD-TS-0011](#)), le personnel a analysé et affiné les indicateurs de rendement clés (IRC), a établi des délais et des cibles et a mis au point des calendriers de rapports pour veiller à suivre constamment les données.

La fiche de pointage est la synthèse annuelle des IRC importants d'OC Transpo et vise à assurer l'appoint des comptes rendus mensuels adressés sur les IRC à la Commission du transport en commun. Les IRC notés dans la fiche de pointage ci-jointe (pièce 1) établissent les référentiels et les cibles finales des prochains rapports annuels. Essentiellement, la déclinaison actuelle de la fiche de pointage établit un référentiel pour les nouveaux IRC et apporte les indicateurs des progrès accomplis et des cibles à atteindre pour les IRC établis en 2023.

Les IRC déjà établis et indiqués dans la fiche de pointage mettent en lumière les baromètres qualitatifs et quantitatifs à plus long terme qui donnent une vue d'ensemble du rendement d'OC Transpo dans l'année écoulée.

Le personnel a continué de rendre compte, à la Commission du transport en commun, au Sous-comité du train léger (SCTL) et au Conseil municipal, les progrès accomplis dans les grands dossiers dans le cadre de notre volonté de transparence et de redevabilité. De nombreuses mises à jour ont été apportées et d'autres IRC ont été ajoutés dans ces comptes rendus pour donner suite aux demandes et aux commentaires de la Commission.

En outre, la Direction générale des services de transport en commun a déposé deux comptes rendus sur le Plan d'action du TLR auprès du SCTL pour donner suite à l'Enquête publique sur le réseau de train léger sur rail d'Ottawa. D'importants progrès ont été accomplis pour donner suite aux recommandations issues de l'Enquête publique : 89 des 95 recommandations déposées par la Ville ont été appliquées ou intégrées dans les politiques municipales permanentes pour être mises en œuvre dans les prochains projets.

Pour ce compte rendu annuel, OC Transpo a ajouté, dans la feuille de route, six nouvelles initiatives stratégiques. Le lecteur trouvera ci-après de plus amples renseignements sur ces initiatives, ainsi que sur le pilier correspondant.

- Système de gestion de la sécurité – Conformité, volonté et culture
- Transition à long terme avec les autobus à émission zéro
- Plan d'action pour l'entretien des autobus
- Stratégie à long terme des garages (chemin Merivale, chemin Pinecrest et chemin Colonnade)
- Respect des délais et régularité
- Moral des employés

Nos gens

Recrutement stratégique

OC Transpo a adopté en 2023 l'ambitieux objectif d'assurer 99,5 % du service d'autobus programmé. Le recrutement stratégique joue un rôle prépondérant dans la

réalisation de cette cible.

En 2023, dans le cadre de sa campagne de recrutement continue, OC Transpo a recruté et formé 264 chauffeurs d'autobus et 26 conducteurs de véhicules de Para Transpo. Elle a en outre recruté de nouveaux employés pour leur confier des fonctions dans l'entretien et le service à la clientèle. Les initiatives de recrutement stratégique de 2024 permettront d'attirer un plus grand nombre d'employés opérationnels essentiels pour veiller à ce qu'OC Transpo puisse compter sur le personnel dont elle a besoin pour offrir aux résidents d'Ottawa des services de qualité.

Système de gestion de la sécurité – Conformité, volonté et culture

Durant l'examen le plus récent de la feuille de route quinquennale, l'équipe de dirigeants de la Direction générale a recommandé de créer une priorité stratégique pour mesurer et surveiller la mise en œuvre des trois éléments du Système de gestion de la sécurité, à savoir la conformité universelle, la volonté et la culture. Puisqu'il s'agit d'une nouvelle initiative stratégique, nous n'avons pas encore créé de référentiel. L'objectif de cette initiative consiste à permettre à OC Transpo de devenir un organisme de sécurité proactif plutôt que réactif et à veiller à prioriser constamment la sécurité dans l'ensemble de l'organisme.

Moral des employés

La fidélité et la passion du personnel d'OC Transpo sont les plus grands atouts de notre direction générale. Le personnel a constamment fait preuve de cette volonté durant toute la pandémie en conduisant les résidents d'Ottawa à leur travail, à leurs rendez-vous médicaux et aux destinations essentielles comme les supermarchés et les pharmacies. Or, nous savons que le stress de la pandémie et les impératifs des opérations de transport en commun à assurer 24 heures sur 24 et sept jours sur sept pèsent lourdement sur nos employés. Comme toutes les autres directions générales de la Ville d'Ottawa, la Direction générale des services de transport en commun est très attentive aux résultats du Sondage des employés de 2023, qui ont mis en lumière les inquiétudes exprimées sur la lourdeur de la charge de travail et sur l'épuisement professionnel. Les discussions menées avec nos partenaires syndicaux ont mis en relief ces inquiétudes.

Dans cette initiative stratégique, OC Transpo entend consacrer des ressources et son attention à l'amélioration du moral des troupes, en répondant aux commentaires et aux inquiétudes exprimées par notre personnel et en créant un milieu de travail qui appuie nos employés et salue le travail accompli.

Nos clients

Transformation de la communication

OC Transpo a montré qu'elle améliorerait la communication et la transparence lorsque la Ligne 1 de l'O-Train a été fermée à la fin de juillet jusqu'au début d'août 2023. Elle a communiqué continuellement et constamment avec les clients, le Conseil municipal et les médias. Le personnel de la Ville a transmis au Conseil municipal des douzaines de notes de service et de courriels, a organisé plus d'une douzaine de points de presse, a déployé des dizaines d'employés chargés du rayonnement dans les stations de la Ligne 1 de l'O-Train et a animé une séance d'information technique détaillée lorsqu'on a repris le service partiel.

Nouvelles options de paiement

Les clients peuvent faire appel à de nouveaux moyens pratiques de paiement de leur passage grâce à l'O-Paiement. Les clients peuvent payer le prix de leur passage avec une carte de crédit sur tous les valideurs de titres de transport dans les autobus d'OC Transpo et dans les portillons d'accès des stations de la Ligne 1 de l'O-Train. On prévoit d'apporter d'autres mises au point à l'O-Paiement : on mène actuellement des essais pour les cartes de crédit et les cartes de campus des laissez-passer U-Pass. Les clients ont aussi accès à l'information améliorée sur les heures d'arrivée des autobus en temps réel grâce à une récente mise à niveau. Auparavant, les heures d'arrivée des autobus rajustées selon la géolocalisation étaient diffusées uniquement lorsque les autobus entamaient leur trajet. Désormais, on donne aux clients l'information sur les heures d'arrivée des autobus en temps réel même si les autobus n'ont pas commencé leur trajet. Il s'agit d'une amélioration importante, qui permet de donner aux clients plus d'information et de mieux les rassurer sur les heures d'arrivée de leur autobus aux arrêts.

Nos services

Stabilisation des services offerts et amélioration de la fiabilité

L'uniformité et la fiabilité des services de transport en commun sont un aspect essentiel de la feuille de route quinquennale. Le personnel s'est consacré à définir et à suivre les baromètres du rendement, à corriger les problèmes techniques et à adopter de nouvelles fonctions et de nouveaux systèmes de surveillance pour accroître la fiabilité de notre réseau de transports en commun.

Dans le cadre du plan adopté par OC Transpo pour stabiliser les services, le personnel

a mené en 2023 un vaste examen des circuits d'autobus. L'autobus réinventé est le résultat de cet examen, qui mise sur les liaisons multimodales dans le cadre de la mise en service des lignes 2 et 4 du réseau de l'O-Train. Cette optimisation des circuits d'autobus améliorera la fiabilité de l'ensemble du réseau de transport en commun et la praticité du service à la clientèle.

Le service de la Ligne 1 de l'O-Train n'a pas cessé d'être fiable depuis l'interruption qui s'est produite en juillet 2023. On devrait déposer au deuxième trimestre de 2024 l'analyse des causes explicatives du problème du palier des essieux.

Dans le cadre d'une nouvelle initiative stratégique, nous avons adopté le Plan d'action pour l'entretien des autobus afin d'harmoniser les efforts de réalisation de notre objectif d'assurer 99,5 % des services journaliers programmés. Cette nouvelle initiative consistera à adopter de nouveaux systèmes de surveillance afin de prédire plus fidèlement les besoins en ressources et en effectifs et de programmer et prioriser les travaux en conséquence afin de maximiser le nombre journalier d'autobus et la disponibilité des chauffeurs d'autobus. Les premiers efforts commencent déjà à donner des résultats. Comme on l'a fait observer à l'occasion des récentes réunions de la Commission du transport en commun, la fiabilité du service traditionnel d'autobus s'est améliorée et se rapproche tendanciellement de notre objectif de 99,5 %.

Les plans adoptés pour recruter des centaines de nouveaux chauffeurs d'autobus et pour former des douzaines de nouveaux conducteurs du TLR en 2024 permettront de s'assurer qu'OC Transpo peut compter sur les niveaux de dotation voulus afin de répondre aux impératifs journaliers du service tout en tenant compte de l'attrition et des mutations internes pour assurer les opérations de transport en train.

Respect des délais et régularité

Dans la foulée des progrès accomplis dans l'amélioration des services de transport en autobus, principal facteur de l'annulation des trajets journaliers, l'étape suivante consiste à suivre plus rigoureusement le respect des délais. Une nouvelle initiative stratégique permettra d'adopter des indicateurs réguliers et constants à terme afin d'atteindre l'objectif de 86 % dans le respect des délais des circuits d'autobus pour une fréquence de 16 minutes ou plus. Les améliorations apportées dans le cadre du remaniement du réseau, ce qui correspond au résultat de l'examen des circuits d'autobus de 2023, devraient accroître mesurablement le respect des délais.

Nos infrastructures

Transition et mise en service des autobus à émission zéro (dont les infrastructures)

OC Transpo continue de réduire son empreinte carbone pour respecter le Plan directeur sur les changements climatiques approuvé par le Conseil municipal. Quatre autobus électriques à batterie sont en service et atteignent leurs cibles. On est en train de réaménager les garages, qui seront prêts à accueillir des douzaines d'autobus électriques supplémentaires dans le cadre de la dernière commande passée, récemment finalisée en collaboration avec d'autres organismes de transport en commun partenaires en Ontario. Comme nous l'avons fait observer auparavant dans ce rapport, OC Transpo a adopté une nouvelle initiative stratégique pour assurer la transition à long terme avec un parc d'autobus non polluants. Cette initiative consiste à intégrer dans les opérations l'équipe du projet d'ingénierie des autobus à émission zéro, ce qui créera une synergie pendant l'acquisition et la mise en œuvre du nouveau parc d'autobus.

Le 8 mars 2024, la Commission du transport en commun a pris connaissance du Bilan du Programme des autobus non polluants ([ACS2024-TSD-ES-0001](#)). Ce bilan fait le point sur le rendement des autobus du projet pilote, sur la situation de l'acquisition des nouveaux autobus ainsi que sur les travaux de rénovation à apporter aux garages et aux infrastructures. L'une de ces nouvelles initiatives stratégiques se rapporte directement aux garages : il s'agit entre autres de la Stratégie à long terme des garages (chemin Merivale, chemin Pinecrest et chemin Colonnade), qui est essentielle à la transition avec le parc d'autobus non polluants.

Nos finances

Planification opérationnelle à long terme et examen du cycle de la durée utile

La prochaine campagne qui se déroulera sur le thème « L'autobus réinventé » est le fruit de l'examen des circuits d'autobus de 2023. Cet examen était pensé pour examiner et confirmer les principes de la planification des services de transport en commun, pour déterminer les changements à apporter à la conception du réseau afin de profiter pleinement du prolongement du réseau de l'O-Train dans le cadre de l'étape 2 et pour tenir compte des changements dans les habitudes de déplacement des clients depuis que la pandémie de COVID-19 a éclaté. Les changements apportés aux circuits d'autobus permettront d'assurer la durabilité du réseau de circuits d'autobus et d'aider OC Transpo à atteindre son objectif dans la réalisation de notre objectif d'assurer 99,5 % du service programmé.

En 2023, OC Transpo a procédé à un examen rigoureux de ses finances et travaille actuellement en collaboration avec la Direction générale des finances et des services organisationnels pour respecter les directives-cadres exposées dans la motion [ACS2034-OCC-CCS-0153](#). Dans cette motion, on demande au personnel de la Ville de mettre sur pied un groupe de travail interne afin d'« examiner tous les leviers de l'abordabilité possibles ».

Conclusion

Les indicateurs de rendement clés et les initiatives dont fait état la feuille de route quinquennale permettent au personnel, au Conseil municipal et au public de suivre les progrès accomplis par OC Transpo dans la réalisation de ses objectifs.

La vision à long terme exposée dans la feuille de route quinquennale est guidée par des priorités mesurables et cadre avec les priorités 2022-2026 du mandat du Conseil municipal et avec les priorités de la Ville, soit :

- le Plan financier à long terme;
- le Plan directeur des transports;
- le Plan directeur sur les changements climatiques;
- la Gestion intégrale des actifs.

Les IRC de la feuille de route améliorent la transparence, ce qui permet de rehausser la confiance de la clientèle d'OC Transpo essentielle pour bâtir un réseau de transport en commun durable, fiable et sécuritaire pour les résidents, les navetteurs et les touristes.

RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

Nous mettons continuellement à jour le Modèle de l'abordabilité des transports en commun afin de tenir compte des changements apportés dans les plans d'exploitation et d'infrastructures. Le prochain Plan financier à long terme des transports en commun cadrera avec la version révisée du Plan directeur des transports en 2024-2025. Toutes les incidences financières produites par le plan quinquennal de la Direction générale des services de transport en commun seront évaluées dans le cadre du modèle d'abordabilité pour s'assurer qu'il concorde avec le Plan financier à long terme afin de veiller à la viabilité financière de la Direction générale des services de transport en commun à terme.

RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES

Rien n'empêche, du point de vue juridique, de prendre connaissance du présent rapport

pour information.

COMMENTAIRES DES CONSEILLERS MUNICIPAUX

Ce rapport s'applique à l'ensemble de la Ville.

CONSULTATION

Le personnel de la Direction générale des services de transport en commun continue de consulter la clientèle, les employés et le Conseil municipal à propos des projets et des initiatives indiqués dans ce rapport. Les activités de consultation consistent entre autres à tenir des consultations auprès du public sur l'Étape 2 et à mettre sur pied le groupe de travail de la clientèle de Para Transpo.

OC Transpo continue de faire le point à intervalles réguliers auprès de la Commission du transport en commun et du Sous-comité du train léger et participera au Conseil consultatif des transports en commun, qui devrait être mis sur pied et se réunir pour la première fois dans les prochains mois.

RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ

Selon l'une des déclarations de sa mission, exposées dans la feuille de route quinquennale, OC Transpo entend « [f]ournir des services de transport en commun sûrs, propres, fiables et accessibles ». Toutes les constituantes du projet de l'Étape 2 du réseau de l'O-Train, du prochain marché d'achat d'autobus et des services d'OC Transpo respecteront la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

Le personnel veillera à ce que l'ensemble des lois, des normes et des lignes de conduite en vigueur sur l'accessibilité soit respecté pendant le déroulement des projets et des initiatives dont fait état ce rapport. Il continuera de consulter les personnes en situation de handicap et les parties prenantes de l'accessibilité pour s'assurer que l'on tient compte de leurs points de vue et pour promouvoir l'inclusion.

RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES ACTIFS

Les actifs d'OC Transpo constituent l'un des cinq piliers de la feuille de route quinquennale. Dans les prochaines années, OC Transpo tiendra compte de tous les nouveaux tronçons de l'Étape 2 du réseau de l'O-Train et de leurs propriétés, véhicules, infrastructures et technologies nécessaires pour exploiter ce nouveau réseau. En outre, OC Transpo renouvellera son parc de minibus de Para Transpo et convertira

progressivement son parc d'autobus conventionnels, qui sera doté de véhicules à émission zéro.

RÉPERCUSSIONS ENVIRONNEMENTALES

Le Plan directeur sur les changements climatiques d'Ottawa établit des cibles de 100 %, d'ici 2050, dans la réduction des gaz à effet de serre (GES) pour l'ensemble de la Ville et de 100 %, d'ici 2040, pour l'administration municipale.

La Ville s'est donné pour objectif de convertir, d'ici 2036, tous les autobus d'OC Transpo en véhicules à émission zéro. La mise en service des nouveaux tronçons du TLR dans le cadre de l'Étape 2 – dans les sens est, ouest et sud – permettra d'offrir à tous les résidents de la Ville des services de transport en commun durables et écobienveillants.

RÉPERCUSSIONS SUR LES AUTOCHTONES, SUR LES GENRES ET SUR L'ÉQUITÉ

La feuille de route quinquennale de la Direction générale des services de transport en commun fait état d'un souci aigu de l'équité et mise sur la volonté d'OC Transpo de créer un réseau de transport en commun équitable. Comme l'indique le Bilan du Plan directeur des transports d'avril 2023 ([ACS2023-PRE-TP-0001](#)), un réseau de transport équitable permet « à chacun d'avoir accès aux destinations auxquelles il doit se rendre et de triompher des obstacles systémiques qui nuisent à la participation sociale et économique ». C'est pourquoi OC Transpo et les priorités exposées dans ce rapport visent à améliorer l'accessibilité du service pour les personnes en proie à des obstacles liés aux transports en commun.

Selon les points de vue de l'équité et de l'inclusion de la Ville, les améliorations ainsi apportées aux services de transport en commun tiennent compte des besoins et des contraintes en mobilité des femmes, des enfants, des personnes âgées, des personnes en situation de handicap, des personnes vivant dans la pauvreté, des Autochtones, des membres des communautés racisées et des autres groupes méritant l'équité.

RÉPERCUSSIONS SUR LE PLAN DE LA GESTION DES RISQUES

Ce rapport fait état des répercussions sur la gestion des risques.

RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES

Nous avons tenu compte des répercussions sur les zones rurales dans la mise au point des projets décrits dans leurs grandes lignes dans la feuille de route quinquennale de la Direction générale des services de transport en commun. Le réseau de transport de la Ville, dont le réseau du train léger sur rail, est pensé pour offrir des options à tous les résidents.

RÉPERCUSSIONS TECHNOLOGIQUES

Les répercussions technologiques, exposées dans la feuille de route quinquennale, comprennent la mise en œuvre du Programme des autobus à émission zéro, des améliorations à apporter au service d'OC Transpo et aux systèmes de paiement du prix des passages, ainsi que de l'amélioration de la surveillance de la Ligne 1 de l'O-Train.

PRIORITÉS DU MANDAT DU CONSEIL

Voici entre autres les priorités du mandat 2023-2026 du Conseil municipal :

- Une ville offrant plus d'options de mobilité fiables, sécuritaires et accessibles, ce qui consiste essentiellement à améliorer la fiabilité des transports en commun.
- Une ville verte et résiliente, ce qui consiste essentiellement à améliorer les infrastructures essentielles grâce à la gestion des actifs.

SUITE À DONNER

La Direction générale des services de transport en commun (DGSTC) déposera chaque année des comptes rendus sur les progrès accomplis dans la réalisation des IRC indiqués dans la feuille de route quinquennale. La DGSTC rend également compte des progrès et des résultats des nombreuses priorités exposées dans la feuille de route quinquennale de la Direction générale des services de transport en commun dans le cadre du compte rendu déposé à intervalles réguliers par OC Transpo à chacune des réunions de la Commission du transport en commun.

Pièce 1

Feuille de route quinquennale de la Direction générale des services de transport en commun : fiche de pointage.