


Feuille de route quinquennale des Services de transport en commun : TABLEAU DE BORD



Ce tableau de bord et la feuille de route seront modifiés chaque année. Le tableau de bord est un document dynamique qui évolue en même temps que les Services de transport en commun tout en restant fidèle à notre mission, à notre vision et à notre engagement d'amélioration. Certaines initiatives stratégiques de la feuille de route ont donc été revues ou retirées (si elles ne s'appliquent plus). Quelques projets à long terme et de nouvelles initiatives stratégiques ne figurant pas dans le tableau de bord de cette année seront ajoutés aux prochaines versions.

Figurent ci-dessous les données qualitatives et quantitatives. Les données quantitatives du tableau de bord de la feuille de route comprennent les résultats de 2023, les cibles et les dates d'achèvement projetées. Un code de couleur indique ce qui est sur la bonne voie ainsi que les priorités de la direction de la Direction générale des services de transport en commun. En 2025, nous évaluerons les progrès par rapport aux cibles de 2024 et établirons de nouveaux objectifs.

 Sur la bonne voie

 Priorité de la direction de la Direction générale des services de transport en commun

Nos gens

	Unités	Résultats (2023)	Cible	Date d'achèvement projetée
Recrutement stratégique et planification				
<ul style="list-style-type: none"> Plans stratégiques de dotation et de recrutement en vigueur 	Comparaison entre le plan d'embauche (autobus, entretien, train et service à la clientèle) et les embauches réelles	76,13 %	Réévaluation annuelle	Révision annuelle
<ul style="list-style-type: none"> Plans stratégiques de marketing en vigueur 	Oui/Non	Oui	S.O.	En cours
<ul style="list-style-type: none"> Initiatives et activités de mobilisation 	N ^{bre}	20	20	En cours
<ul style="list-style-type: none"> Délais pour pourvoir les postes de chauffeuses ou chauffeurs d'autobus 	Semaines pour remplir les groupes	6 semaines	6 semaines	En cours
Diversité, équité et inclusion				
<ul style="list-style-type: none"> Plan de diversité, d'équité et d'inclusion en place 	Oui/Non	Oui	Réévaluation tous les deux ans	Prochaine évaluation en 2025
<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'initiatives de diversité mises en œuvre 	N ^{bre}	6	13	T4 de 2024
Engagement du personnel et communications				
<ul style="list-style-type: none"> Taux de maintien en poste 	Taux de maintien en poste (%)	89,6 %	90 %	T4 de 2026
<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'activités organisées pour le personnel 	N ^{bre}	3	5	T4 de 2024
<ul style="list-style-type: none"> Participation totale approximative aux activités organisées pour le personnel 	N ^{bre}	550	650	T4 de 2024
<ul style="list-style-type: none"> Réunions du personnel organisées pour examiner les résultats du sondage auprès du personnel 	N ^{bre}	132	S.O.	T4 de 2024
Renforcement de notre culture de sécurité				
<ul style="list-style-type: none"> Taux de blessures professionnelles dans les installations d'OC Transpo 	N ^{bre} de blessures par 200 000 h	6,5	8	T4 de 2026
<ul style="list-style-type: none"> Collisions de véhicules évitables 	N ^{bre} de collisions par 100 000 km	1,1	1	T4 de 2026
<ul style="list-style-type: none"> Délai de réponse moyen des agentes et agents de sécurité spéciaux 	Minutes	8:16 min	15	T4 de 2026
<ul style="list-style-type: none"> Taux de blessure chez les usagers 	N ^{bre} de blessures par million de déplacements	1,1	1	T4 de 2026
<ul style="list-style-type: none"> Incidents en lien avec l'O-Train à déclarer au Bureau de la sécurité des transports 	N ^{bre} d'incidents signalés	13	18	T4 de 2026

Nos clients

	Unités	Résultats (2023)	Cible	Date d'achèvement projetée
Nouvelles options de paiement				
• Paiement par carte de crédit		Terminé	Terminé	
• Paiement par carte de débit		En cours	Terminé	T4 de 2026
• Billetterie intégrée lors d'activités spéciales pour le transport intervilles		En cours	Terminé	T4 de 2026
Amélioration des services de Para Transpo				
• Utilisation de Mon Para Transpo	%	11 %	50 %	T4 de 2026
• Délais d'attente pour réserver au téléphone	min:s	3:49 min	15 min	Cible dépassée; sera mise à jour
• Plaintes de la clientèle de Para Transpo par millier de déplacements	N ^{bre}	2	0	Révision annuelle
Amélioration du service à la clientèle, y compris la transformation des communications				
• Niveau de service au centre d'appels (délais d'attente moyens)	min:s	3:30 min	15 min	Cible dépassée; sera mise à jour
• Indice de certitude numérique (Digital Certainty Index)		85,9	85	Révision annuelle
Établissement et maintien de relations solides avec le Conseil				
• Nombre de présentations faites à la Commission du transport en commun et au Sous-comité du train léger	N ^{bre}	38	S.O.	En cours
• Nombre de séances d'information technique avec le Conseil	N ^{bre}	2	S.O.	En cours
• Nombre de notes de service à l'intention du Conseil	N ^{bre}	57	S.O.	En cours
• Nombre d'interventions individuelles devant la Commission du transport en commun et le Sous-comité du train léger	N ^{bre}	48	S.O.	En cours


Nos services

	Unités	Résultats (2023)	Cible	Date d'achèvement projetée
Examen des circuits d'autobus				
• Nombre de consultations publiques	N ^{bre}	4	S.O.	
• Nombre de commentaires écrits reçus	N ^{bre}	6 900	S.O.	
• Recommandations reçues par la Commission du transport en commun pour information au terme de l'examen des circuits d'autobus		Yes		Rapport reçu par la Commission du transport en commun au T3 de 2023
Stabilisation de la prestation de services et renforcement de la fiabilité				
• Services d'autobus – déplacements quotidiens réalisés	%	97,8 %	99,5 %	Dès que possible
• Ligne 1 de l'O-Train – déplacements quotidiens réalisés	%	97,1 %	99,5 %	Dès que possible
• Parc d'autobus – véhicules non disponibles pour répondre à la demande	%	26 %	17,5 %	Dès que possible
• Chauffeuses et chauffeurs d'autobus disponibles	%	71 %	82 %	Dès que possible
• Parc d'autobus – rapport sur les différents types de véhicules	%	90,6 %	100 %	Dès que possible
• Parc d'autobus – distance moyenne parcourue entre les bris	km	7 443		T1 de 2025
• Achalandage total	N ^{bre}	64,2 M		T4 de 2024
Ponctualité				
• Circuits d'autobus conventionnels avec passage au 16 minutes ou plus	%	74,5 %		Les dates cibles seront établies lorsque nous aurons atteint 99,5 % de la disponibilité du service
• Ponctualité – Para Transpo	%	92,9 %	95 %	Les dates cibles seront établies lorsque nous aurons atteint 99,5 % de la disponibilité du service
Étape 2 : de la construction à la mise en service				
• Lignes 2 et 4		Le passage de la construction à la mise en service pour l'Étape 2 avance bien et est supervisé par l'équipe du programme de préparation des Opérations ferroviaires. La formation du personnel opérationnel se poursuit, et tous les postes sont pourvus. Des exercices de simulation inter-directions générales et des exercices pour le personnel opérationnel ont eu lieu ou sont en cours. Une dernière répétition générale et une simulation à grande échelle sont en préparation et auront lieu après la course d'essai avant la mise en service commercial.		

Nos infrastructures

	Unités	Résultats (2023)	Cible	Date d'achèvement projetée
Delivery of Stage 2 light Rail				
<ul style="list-style-type: none"> Lignes 2 et 4 				
Ligne Trillium de l'O-Train (Lignes 2 et 4) : les derniers travaux, ainsi que la mise à l'essai et la mise en service, avancent bien. Des essais supplémentaires sont en cours pour évaluer la fonctionnalité intégrée et la performance globale du système. Ce qu'il reste à faire avant la mise en service : mettre à l'essai l'intégration du système, vérifier le système de rapports sur la gestion et le rendement de l'entretien, préparer l'entretien, démontrer la performance du système, suivre la dernière formation et occuper la station.				
<ul style="list-style-type: none"> Prolongement de la Ligne 1 vers l'ouest 				
Dans l'est, l'installation du système de suspension caténaire entre les stations Jeanne-D'Arc et Trim avance, et les essais initiaux du système de commandes basé sur les communications (CBTC) vont commencer sous peu. La mise à l'essai préliminaire du pantographe entre les stations Blair et Jeanne-D'Arc est terminée. Ce qu'il reste à faire dans les 12 prochains mois : finir l'installation du système de suspension caténaire, mettre à l'essai le CBTC, faire un test de communication, et mettre en service les stations.				
<ul style="list-style-type: none"> Line 1 west extension 				
En ce qui concerne le prolongement de la Ligne de la Confédération vers l'ouest, les travaux de construction des stations, de la voie de guidage et du tunnel en tranchée couverte se poursuivent. Les travaux pour ce tunnel, de même que la pose des rails à l'installation d'entretien léger et de remisage et à l'ouest de la station Moodie, avancent. Les travaux d'importance restants comprennent la fin de la construction du tunnel et de la voie de guidage, l'installation des rails, la construction des stations et l'installation de tous les systèmes électriques.				
Mise en service des autobus à émission zéro (y compris les infrastructures)				
<ul style="list-style-type: none"> Véhicules électriques faisant partie du parc d'autobus 	Nbre	4	30	T1 de 2025
<ul style="list-style-type: none"> Distance totale moyenne parcourue par les autobus électriques 	km	61 393	55 000	Cible à revoir après l'ajout d'autobus au parc
<ul style="list-style-type: none"> Taux de fiabilité des bornes de recharge 	%	99 %	95 %	Cible à revoir après l'installation de bornes supplémentaires
Systématisation des processus administratifs de la direction générale				
<ul style="list-style-type: none"> Gestion et contrôle des documents <p>Pourcentage de documents sur les pratiques opérationnelles se trouvant dans SharePoint</p>	%	40 %	100 %	T4 de 2025

Nos finances

	Unités	Résultats (2023)	Cible	Date d'achèvement projetée
Planification opérationnelle à long terme et examen du cycle de vie				
• Examen des économies opérationnelles		Terminé		Révision annuelle
• Examen du processus et des coûts d'entretien		Terminé		Révision annuelle
Mesurer pour gérer (IRC)				
• IRC à jour présentés à la Commission du transport en commun 	N ^{bre}	17	À déterminer	En 2024, le personnel analysera le nombre d'IRC pour s'assurer qu'il est adéquat



L'équipe de direction de la Direction générale a grandement amélioré l'efficacité opérationnelle en instaurant des indicateurs de rendement clés (IRC). Ces indicateurs sont essentiels pour évaluer diverses activités de la direction générale. Leur examen hebdomadaire permet de voir rapidement les tendances dans le rendement et facilite la prise de décisions éclairées. Cette proactivité met l'accent sur l'amélioration continue et l'harmonisation avec les objectifs de l'organisation.