

Subject: Communicating Real-Time Information to Customers

File Number: ACS2023-TSD-TS-0004

Report to Transit Commission on 11 May 2023

Submitted on May 2, 2023 by Pat Scrimgeour, Director, Transit Customer Systems and Planning

Contact Person: Pat Scrimgeour, Director, Transit Customer Systems and Planning

(613) 580-2424 ext. 52205, pat.scrimgeour@ottawa.ca

Ward: Citywide

Objet : Communication d'information en temps réel aux clients

Dossier : ACS2023-TSD-TS-0004

Rapport à la Commission du transport en commun

le 11 mai 2023

Soumis le 2 mai 2023 par Pat Scrimgeour, directeur, Systèmes-clients et Planification du transport en commun

Personne-ressource : Pat Scrimgeour, directeur, Systèmes-clients et Planification du transport en commun

613-580-2424, poste 52205, pat.scrimgeour@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

Lors de la réunion de la Commission du transport en commun du 9 février 2023, le commissaire Hill a présenté la demande de renseignements TC 2023-01 – Communication d'information en direct en temps réel aux usagers. La demande de renseignements exigeait du personnel de fournir de l'information sur les processus d'OC Transpo, le budget et les futures améliorations proposées pour la communication d'information en direct aux usagers.

Le 30 mars 2023, le personnel répondait à la demande de renseignements du commissaire Hill en indiquant qu'une présentation serait apportée lors de la réunion du mois de mai de la Commission du transport en commun. La présentation décrira la situation actuelle de l'information en temps réel fournie aux clients et de futurs plans en vue d'apporter des améliorations.

DISCUSSION

Le personnel d'OC Transpo est déterminé à rebâtir la confiance de ses clients. Nous comprenons que des renseignements d'autobus et de train constants et fiables en temps réel sont importants pour nos clients. Une composante d'une expérience client positive consiste à offrir des prévisions d'arrivée des autobus pour aider les clients à planifier leur itinéraire et à prendre des décisions quant au moment où ils doivent partir pour effectuer leur trajet. De plus, il est important pour les clients de savoir que si une perturbation de service a lieu, ils peuvent accéder facilement à de l'information fiable pour savoir comment cette perturbation pourrait toucher leur trajet.

En 2010, OC Transpo a été l'une des premières agences au Canada à fournir des prévisions en temps réel d'arrivée des autobus. En utilisant le système actuel, un client peut demander l'heure d'arrivée prévue d'un autobus à son arrêt en utilisant une application, en appelant au 613-560-1000, ou en envoyant un message texte à 560560. Le système générera une estimation de l'heure d'arrivée prévue selon la position GPS en temps réel de l'autobus en service et le temps de déplacement prévu entre cette position et l'arrêt d'autobus du client. Cette heure d'arrivée ajustée par GPS est une estimation; plus l'autobus est proche de l'arrêt demandé, plus l'estimation est exacte.

Au cours des années où les prévisions des arrivées d'autobus en temps réel ont été lancées, la technologie a devancé les anciens systèmes existants d'OC Transpo, et il est temps maintenant d'actualiser nos systèmes d'information en temps réel pour correspondre aux normes de l'industrie.

Avec le lancement de la Ligne 1 de l'O-Train, le changement opérationnel le plus marquant de l'histoire d'OC Transpo, nous avons adapté nos horaires, notre répartition et nos technologies d'information de la clientèle afin de répondre à des exigences en évolution et de remplacer des systèmes en fin de vie. Un montant d'environ 1,05 million de dollars a été approuvé depuis 2020 en vue d'améliorer l'information en temps réel et par l'entremise du budget de 2023, un autre montant de 2,45 millions de dollars a été approuvé.

En 2022, une transformation technologique pluriannuelle a été achevée en vue de mettre à niveau le logiciel utilisé par la salle de contrôle de localisation et de répartition des véhicules. Cette mise à niveau a également compris une nouvelle application intégrée de prévisions des arrivées qui utilise les données de localisation et d'horaires GPS pour calculer l'heure d'arrivée des autobus en temps réel.

Conjointement avec ces changements de logiciels et pour un interfaçage réussi, une nouvelle interface de programmation d'application (API) en temps réel a été lancée en 2020. L'API procure aux systèmes de logiciels un mode automatique de demande et de réception des données d'arrivée. Elle est utilisée par notre site Web, notre propre application iPhone, notre service téléphonique 560-1000 et notre service de message texte 560560. Des développeurs d'applications indépendants peuvent s'abonner à l'API au moyen de la Politique sur les données ouvertes de la Ville. Pour obtenir des renseignements en temps réel, les clients peuvent choisir l'application qui leur convient parmi un certain nombre d'applications indépendantes présentées dans notre galerie d'applications à octranspo.com.

Dans le cadre de l'investissement supplémentaire du Conseil cette année, un projet visant à améliorer notre plateforme numérique a été mis en œuvre. Ce projet est axé sur quatre secteurs principaux :

1. Flux de données
2. Qualité des données
3. Alertes pour les clients
4. Outils de déplacement

Ce projet permettra d'obtenir :

- Un nouveau flux de données en temps réel fondé sur la norme de l'industrie GTFS-RT et des outils améliorés d'information de la clientèle pour la planification des déplacements.

- Un nouveau système d'alerte des clients, améliorant la qualité et la rapidité des alertes en réduisant les étapes manuelles nécessaires pour l'envoi aux clients et intégrant des alertes au sein du flux de données en temps réel.
- Un nouveau portail d'alertes des clients sur octranspo.com, permettant aux clients de s'abonner et de personnaliser les alertes selon leurs itinéraires particuliers.
- Des mises à jour d'octranspo.com en vue de fournir de nouveaux outils et de nouvelles fonctionnalités, comme la planification du déplacement en temps réel.
- Un projet pilote d'écrans numériques d'information à l'encre électronique aux arrêts très achalandés permettant de fournir des prévisions d'arrivée en temps réel.
- Une conception actualisée de nos écrans d'information du transport en commun aux stations, avec des prévisions en temps réel plus exactes et des alertes améliorées, et l'expansion des écrans d'information du transport en commun dans la plus grande partie du réseau.

Ces mises à niveau devraient être mises en œuvre entre 2023 et 2025. De nouvelles fonctionnalités seront offertes à mesure qu'elles seront disponibles. Des améliorations ont d'ores et déjà été effectuées en 2023. L'infrastructure et la capacité des serveurs ont été accrues afin de mieux soutenir les demandes d'API et les calculs de prévisions. En avril, un changement de configuration de système a augmenté la disponibilité des prévisions en temps réel d'environ 5 %.

Amélioration des communications

Outre les améliorations technologiques, OC Transpo est toujours déterminée à améliorer les communications à la clientèle au moyen de multiples canaux. Le 1^{er} mai 2023, OC Transpo a lancé deux nouveaux comptes Twitter, @OC_TranspoAide et @OC_TranspoHelps afin de mieux soutenir les clients. Ces comptes axés sur le service à la clientèle répondent aux demandes de renseignements des clients et procurent des mises à jour sur les déviations et les perturbations importantes au moment où elles se produisent.

De concert avec les améliorations des systèmes de base décrits ci-dessus, le personnel continuera de travailler avec les développeurs indépendants qui fournissent les applications de téléphones intelligents que de nombreux clients utilisent. De plus

amples renseignements au sujet de ces applications indépendantes sont offerts à <https://www.octranspo.com/fr/planifiez/outils-dinformation/galerie-dapplications/>

Le site Web Octranspo.com continue d'être pour les consommateurs le meilleur endroit pour obtenir les tout derniers renseignements au sujet de leur trajet. Les clients peuvent vérifier les informations sur le prochain départ, les déviations et d'autres renseignements importants de trajet, et s'abonner pour obtenir des alertes par messages texte. Les clients peuvent aussi texter 560560 ou composer le 613-560-1000 pour des renseignements sur leur trajet. Nous continuons de chercher de nouvelles façons d'aider les clients à planifier leurs déplacements et à comprendre les services qui leur sont offerts.

RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

Il n'y a aucune incidence financière qui empêche de prendre connaissance de ce rapport pour information.

RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES

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

RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ

Le personnel continuera de consulter des personnes en situation de handicap et les intervenants en matière d'accessibilité pour veiller à ce que leurs points de vue soient pris en compte et intégrés, et pour promouvoir l'inclusion. Le personnel veillera également à ce que toutes les lois applicables en matière d'accessibilité, toutes les normes et toutes les directives soient respectées pendant l'exécution du projet et des initiatives décrits dans le présent rapport. En outre, les sites Web, le contenu Web et les applications Web développées pour communiquer de l'information en temps réel aux clients respecteront toutes les exigences de la Politique sur l'accessibilité Web de la Ville et les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG).

PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL

Les priorités pour le mandat du Conseil 2019-2022 :

- Transport intégré : Assurer l'efficacité de la mobilité au moyen d'un réseau de transport urbain durable, accessible, et connecté.

- Excellence du service par l'innovation : Offrir des services novateurs et de qualité et les améliorer constamment pour répondre aux besoins des particuliers et des communautés.

SUITE À DONNER

Le personnel continuera de développer et de mettre en œuvre de nouvelles technologies en vue d'améliorer l'expérience client sur le réseau de transport en commun d'OC Transpo, notamment l'avancée de l'information en temps réel. La direction générale mettra en œuvre toute directive reçue dans le cadre du présent rapport d'information.