



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

Commission du transport en commun
11 mai 2023

Mises à jour de la DG

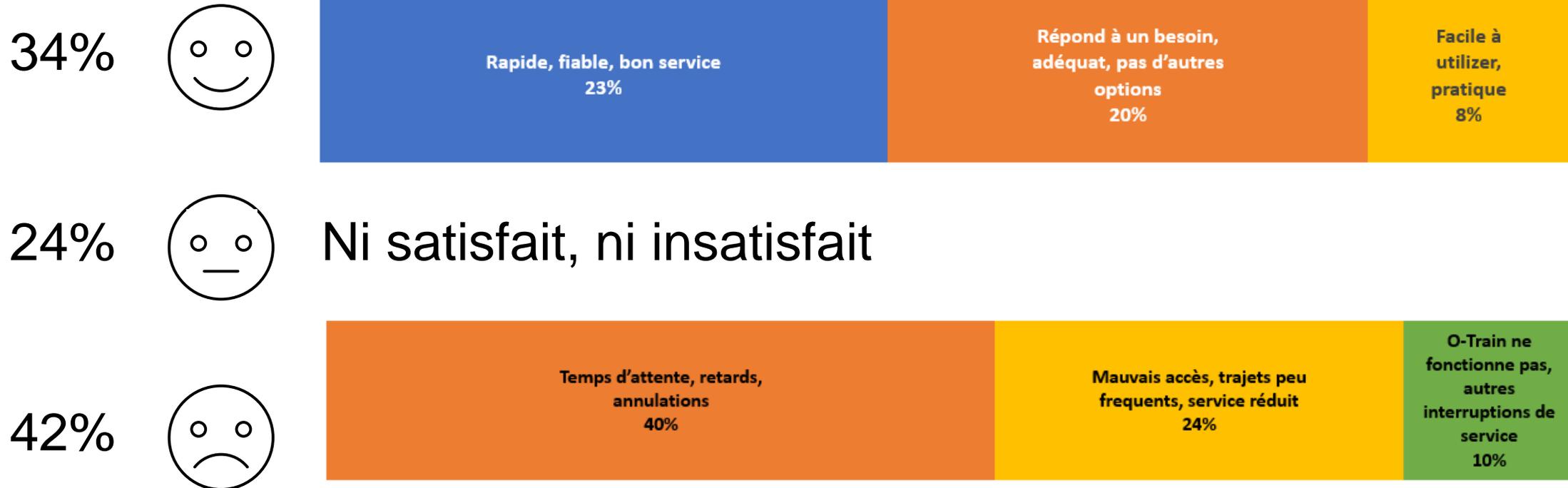


Sondages auprès des clients

- Quatre sondages auprès des clients sont en cours ou ont été réalisés récemment :
 - Une enquête régionale sur les déplacements origine-destination de tout mode, utilisée dans le cadre du Plan directeur des transports.
 - Un sondage sur les attitudes des usagers face au transport en commun, effectué par téléphone par une société nationale de recherche et utilisé à des fins de suivi au fil du temps.
 - Des sondages sur les services de train et d'autobus menés à des fins d'analyse comparative internationale.
 - Un sondage visant à recueillir les besoins et les opinions en matière de déplacements en vue de l'examen des circuits d'autobus.
- Nous remercions nos clients pour leur participation à ces sondages.
- Nous communiquerons les résultats de ces sondages dès qu'ils seront disponibles.

Sondage sur les attitudes des usagers face au transport en commun – principaux résultats

- Sondage téléphonique auprès de 2 029 résidents d'Ottawa, dont 1 535 étaient des clients d'OC Transpo (*marge d'erreur du sondage : $\pm 2,2$ %, 19 fois sur 20*).
- Au total, 73 % des clients déclarent se sentir en sécurité lors de leurs déplacements sur le réseau d'OC Transpo.
- Satisfaction des usagers du transport en commun à l'égard des services offerts par OC Transpo :



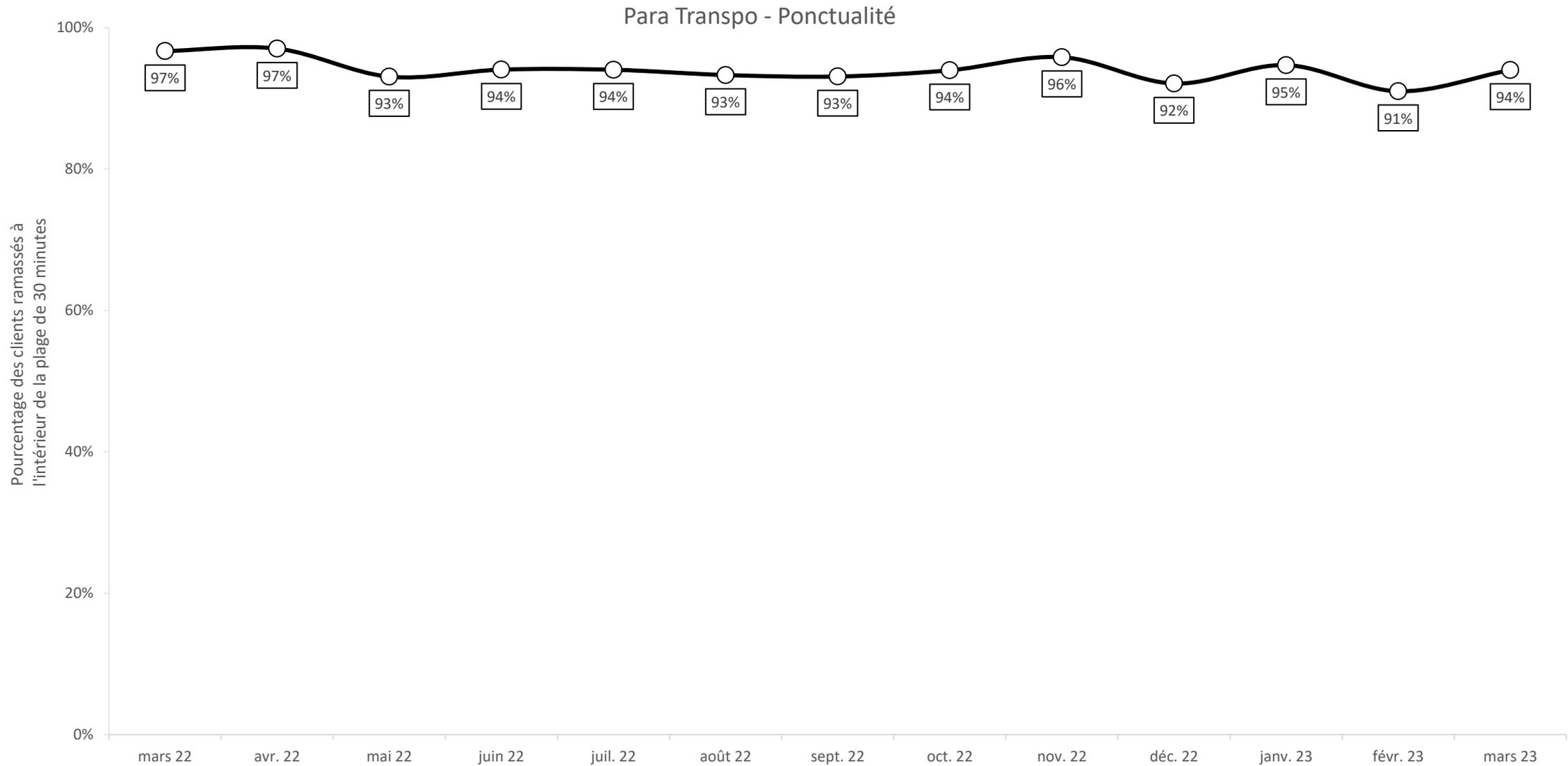
Poursuite du travail

- Le sondage sur les attitudes des usagers à l'égard du transport en commun sera réalisé en détail tous les trois mois.
- Nous réaliserons chaque mois des suivis de sondages téléphoniques de plus petite envergure.
- Nous rendrons compte des résultats au fil du temps et établirons des liens entre les résultats et les changements de politique, de services ou d'environnement.
- Les sondages se poursuivront pour le moment sous forme de sondages téléphoniques.
- Nous demanderons l'autorisation à nos clients de communiquer avec eux par courriel.
- Au fur et à mesure que nous constituerons un bassin de clients disposés à répondre à nos sondages, nous passerons à un sondage en ligne plutôt qu'à un sondage téléphonique.
- Cela nous permettra ainsi d'axer nos communications sur les usagers du transport en commun.
- Nous mènerons également un sondage auprès des clients de Para Transpo.



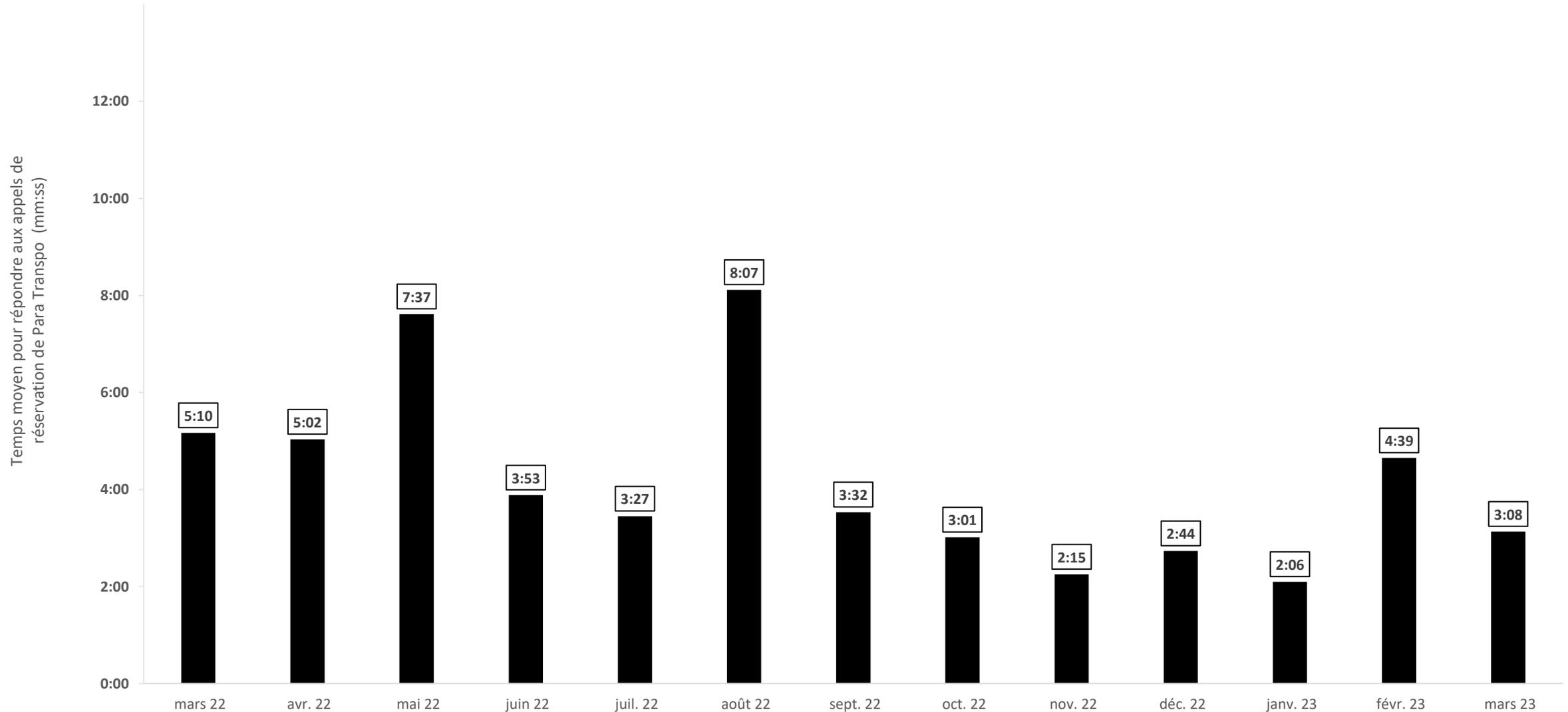
Indicateurs de rendement

Ponctualité de Para Transpo



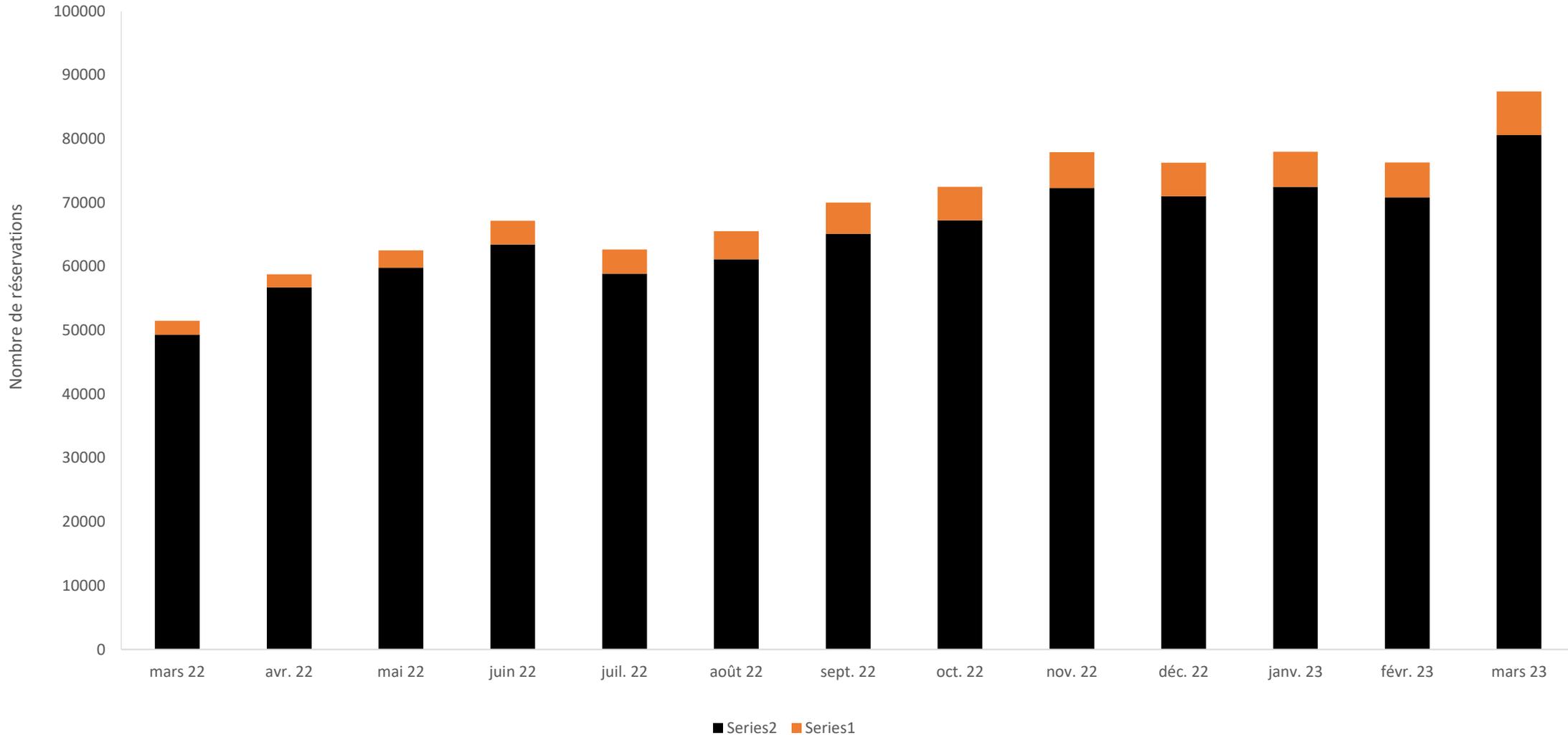
Délais de réponse à la ligne téléphonique de réservation de Para Transpo

Temps moyen pour répondre aux appels de réservation de Para Transpo



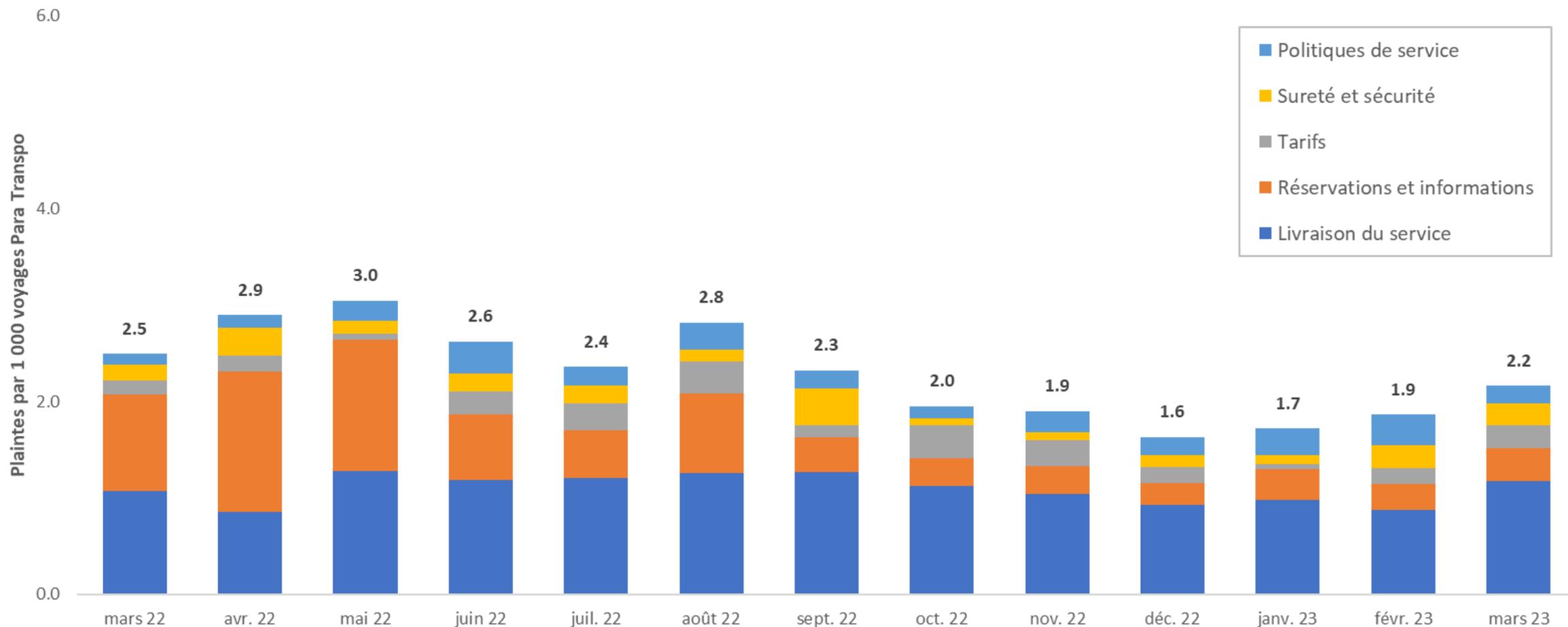
Réservations de Para Transpo par téléphone et en ligne

Réservations Para Transpo par mode de réservation



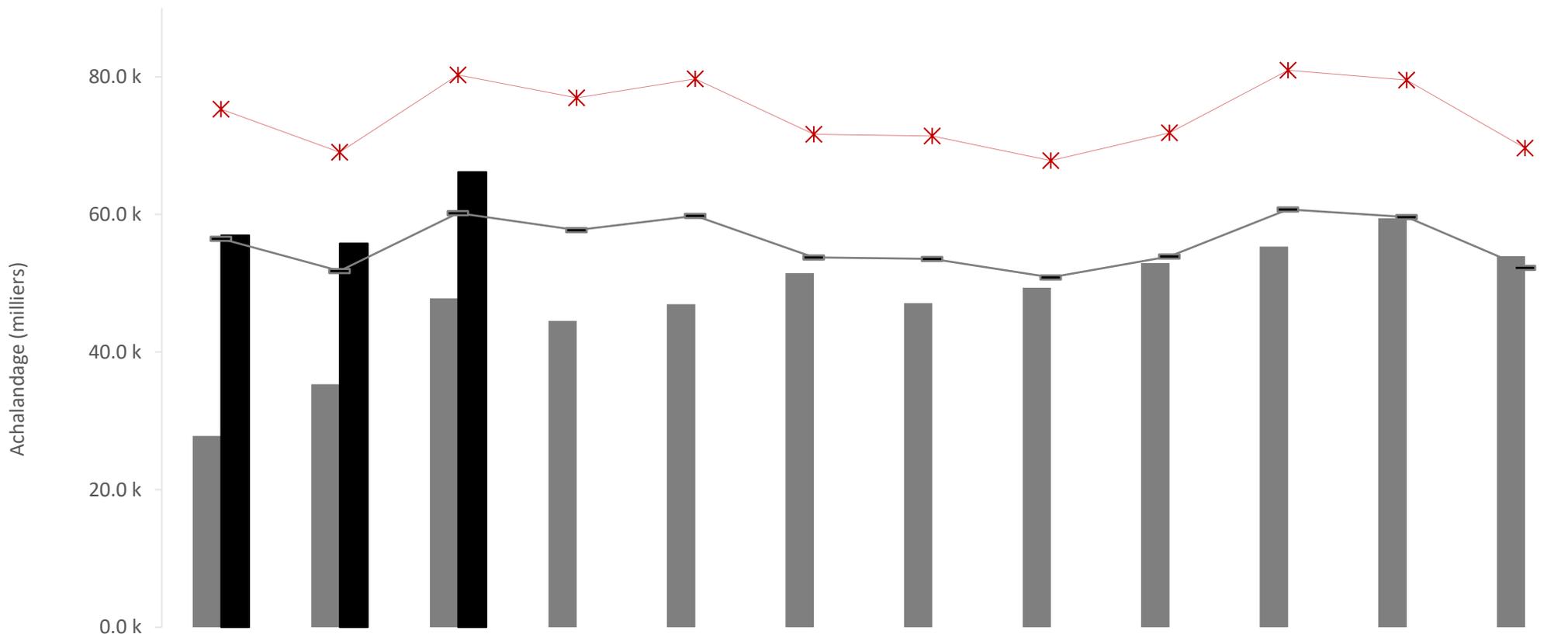
Plaintes concernant Para Transpo par mois et par catégorie

Taux de plaintes reliés au service Para Transpo par catégorie



Achalandage de Para Transpo

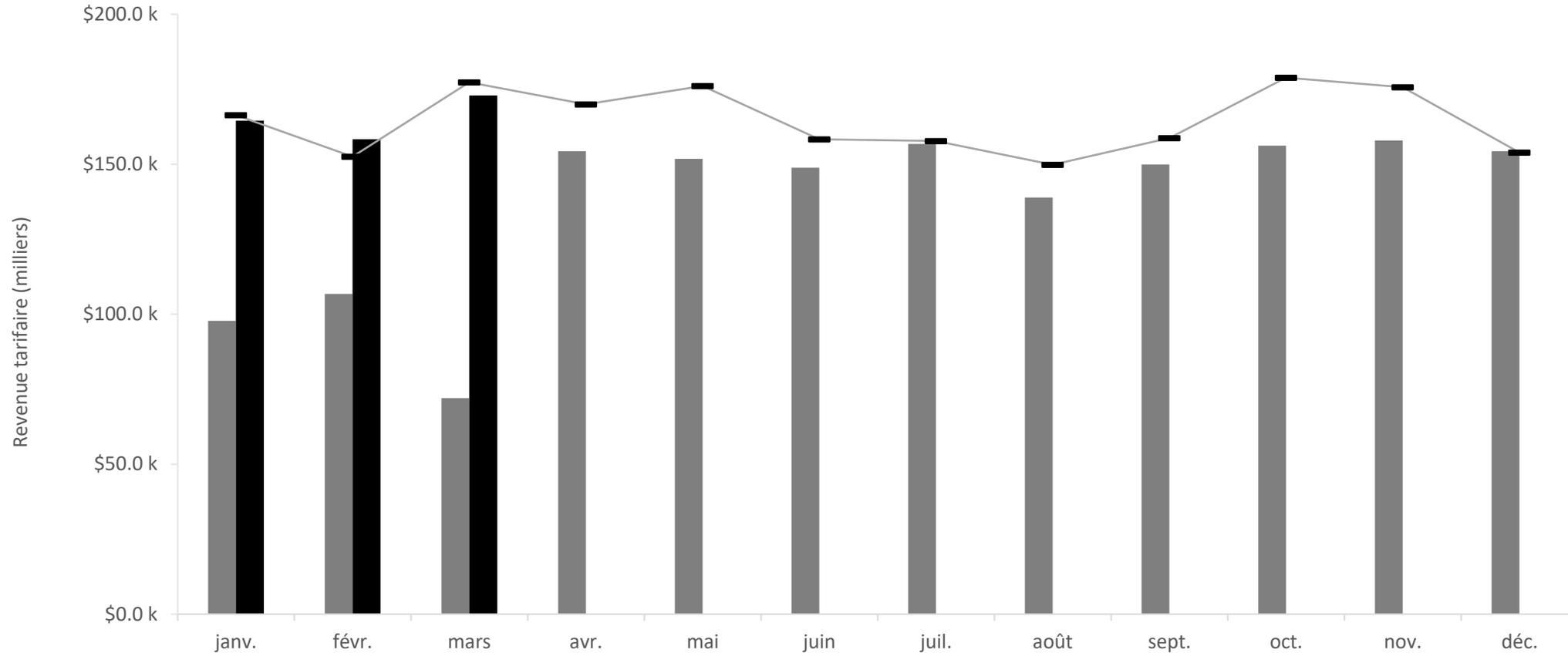
2023 Achalandage Para Transpo



	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									
— 2023 Budget	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

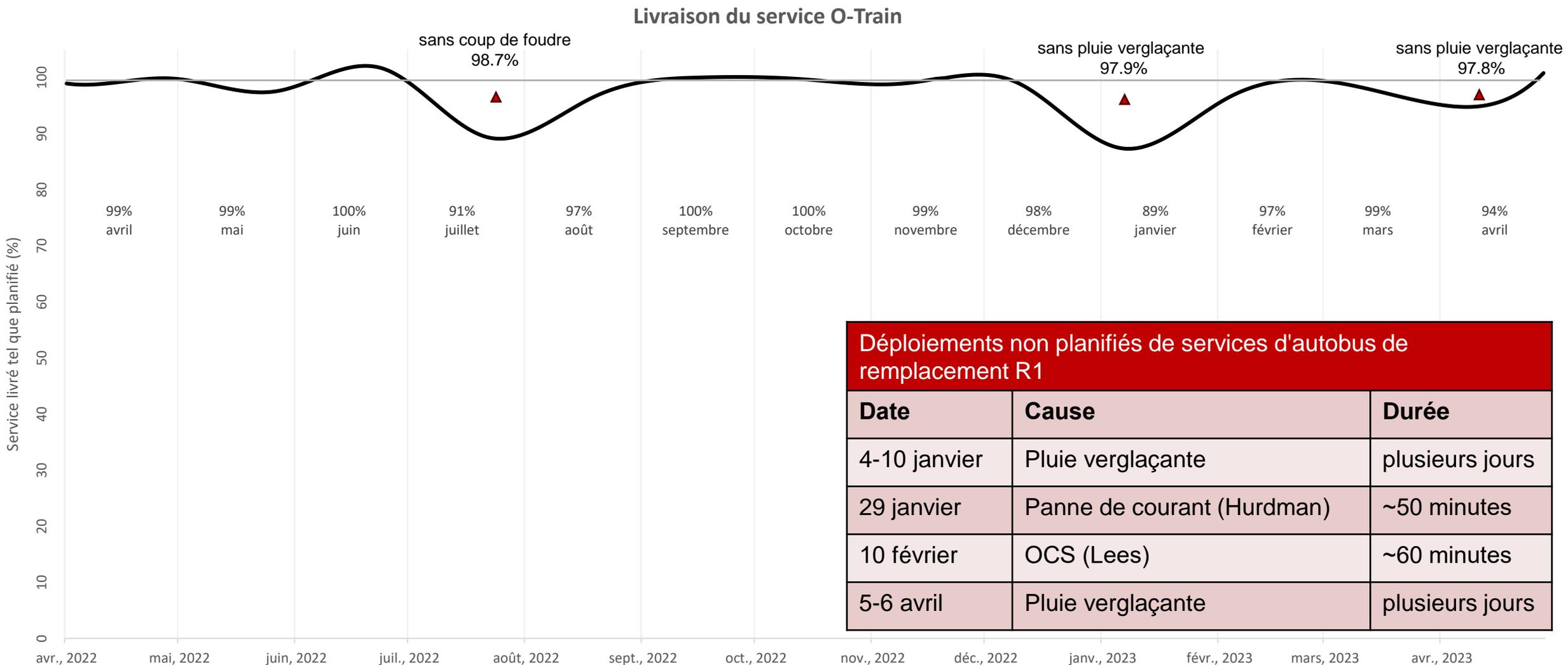
Recettes tarifaires de Para Transpo

2023 Revenue tarifaire Para Transpo



	janv.	févr.	mars	avr.	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.
2022 Réel	\$97.8 k	\$106.8 k	\$72.0 k	\$154.3 k	\$151.8 k	\$148.9 k	\$156.8 k	\$138.9 k	\$149.9 k	\$156.2 k	\$157.9 k	\$154.4 k
2023 Réel	\$164.5 k	\$158.3 k	\$172.9 k									
2023 Budget	\$166.4 k	\$152.6 k	\$177.4 k	\$170.0 k	\$176.1 k	\$158.3 k	\$157.8 k	\$149.8 k	\$158.8 k	\$178.9 k	\$175.7 k	\$153.9 k

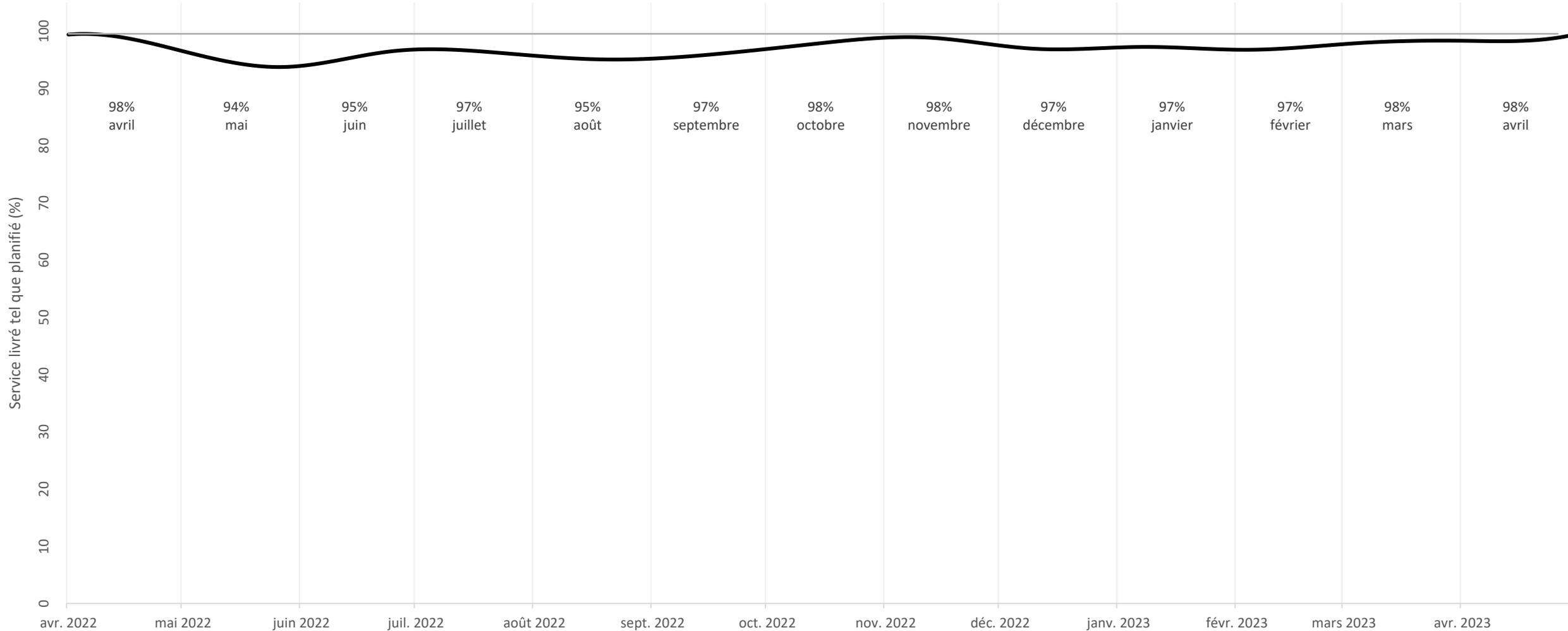
Prestation du service sur la Ligne 1 de l'O-Train



Déploiements non planifiés de services d'autobus de remplacement R1		
Date	Cause	Durée
4-10 janvier	Pluie verglaçante	plusieurs jours
29 janvier	Panne de courant (Hurdman)	~50 minutes
10 février	OCS (Lees)	~60 minutes
5-6 avril	Pluie verglaçante	plusieurs jours

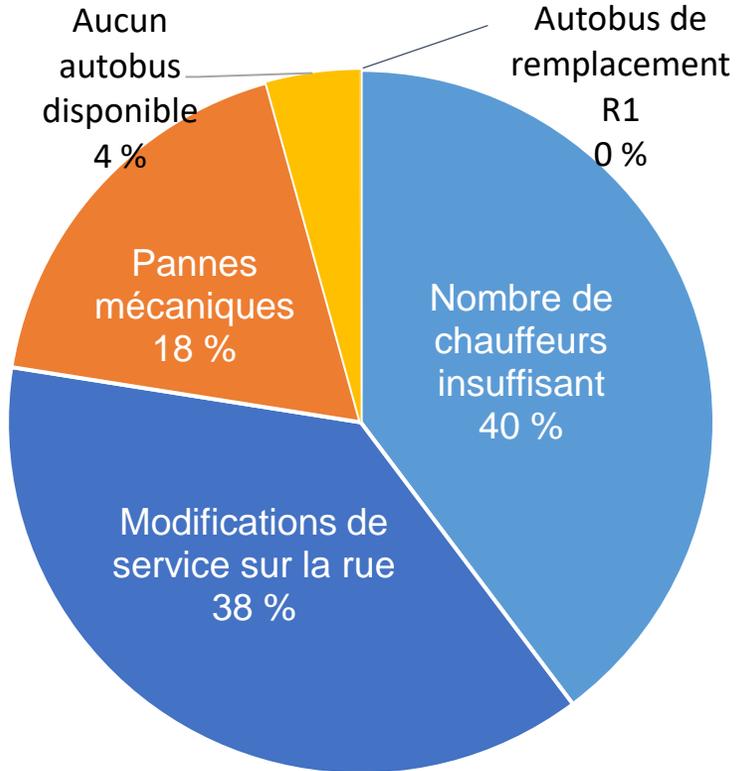
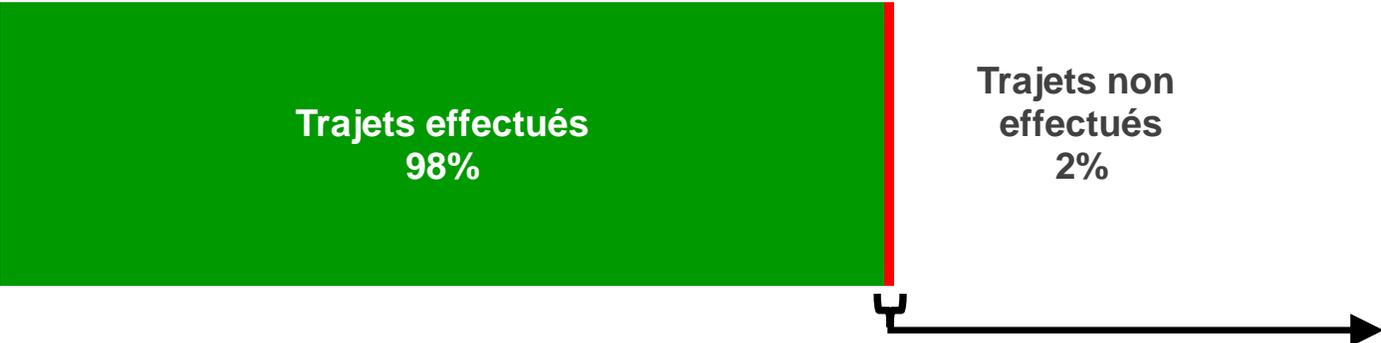
Prestation du service d'autobus conventionnel

Livraison du service autobus



Prestation du service d'autobus conventionnel – mars 2023

Un jour de semaine moyen en mars, excluant la relâche de mars, 231 trajets sur 8 367 trajets prévus n'ont pas été effectués.



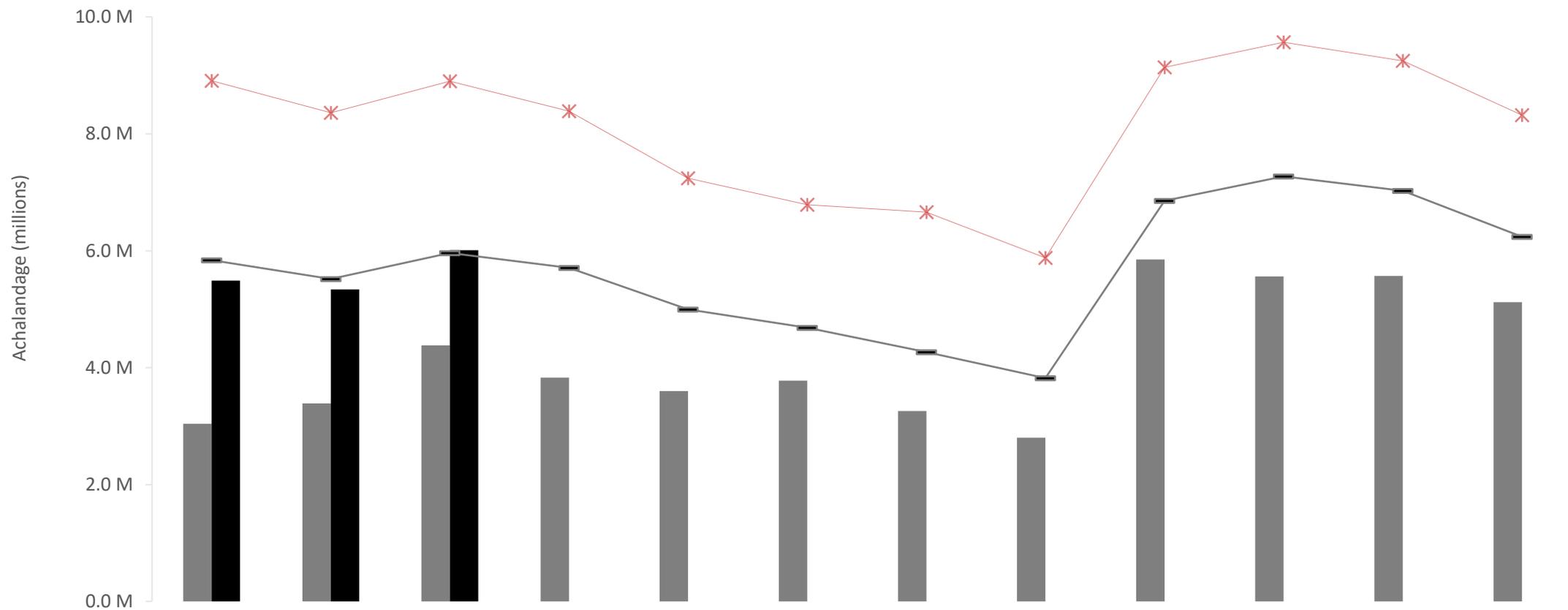
Les trois circuits suivants ont enregistré le plus grand nombre de trajets non effectués au cours du mois de mars. Ce sont également les trois circuits du système qui comptent le plus grand nombre de trajets par jour.

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	363	6 288	94 %
15 (circuit avant avril)	313	5 829	95 %
85	216	4 090	95 %

*Comprend les embouteillages, les détours, les fermetures de routes, les clients malades, les autobus bloqués, etc.

Achalandage : Ligne 1 et autobus conventionnels

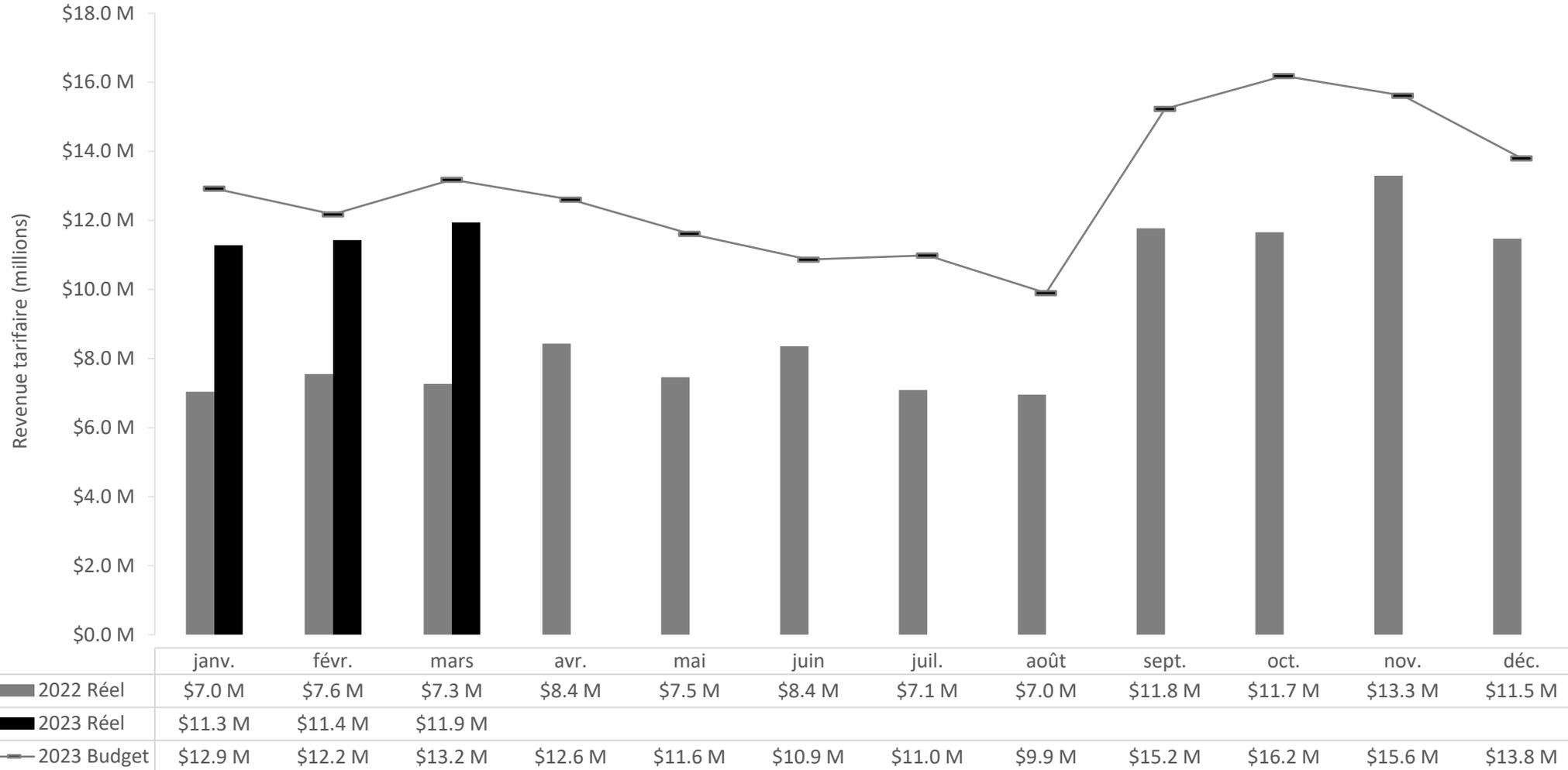
2023 Achalandage des autobus et de l'O-Train



	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	5.3 M	6.0 M									
— 2023 Budget	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



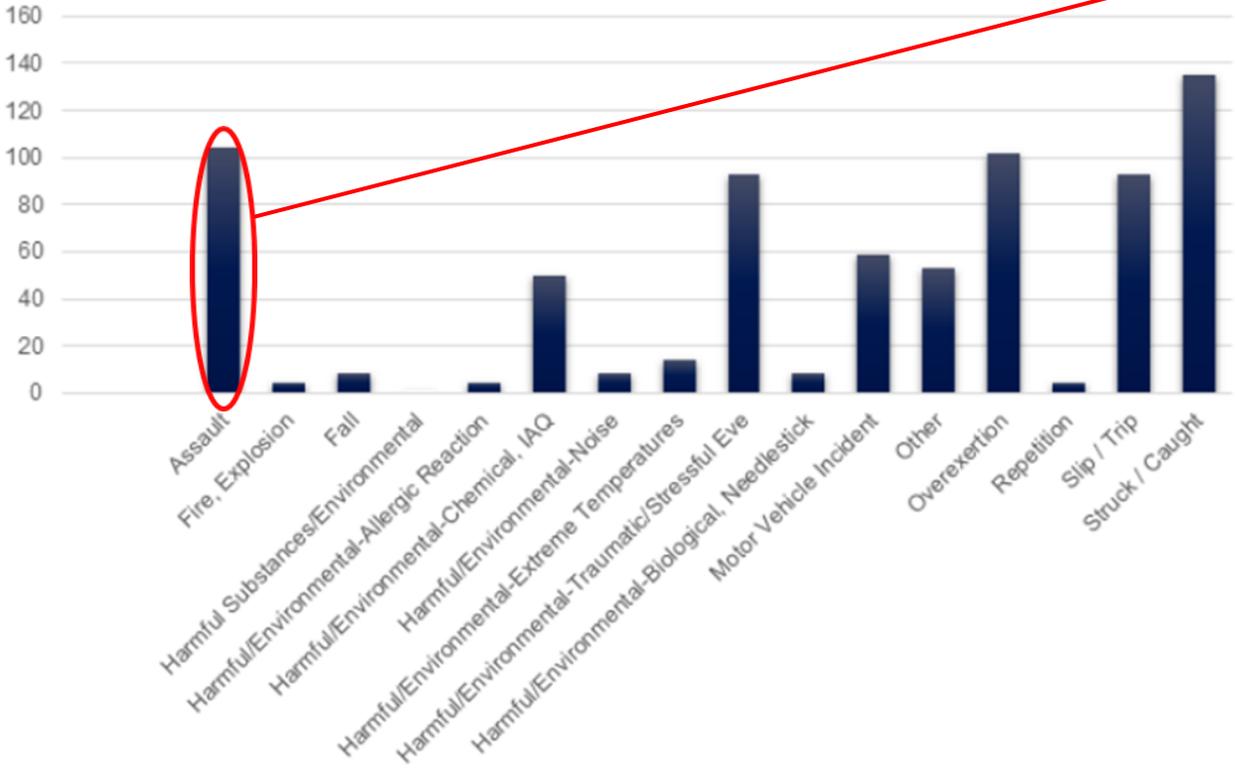


Santé et sécurité – blessures et agressions des employés

Employee Injuries					Customer Injury Rate				
2020	2021	2022	2023 (YTD MAR)		2019	2020	2021	2022	2023 (YTD MAR)
696	717	740	210		0.50	0.81	1.80	1.27	1.13

Year	Location			Total
	Operator's Seat	Elsewhere on Bus	Off Bus	
2018	93	2	10	105
2019	79	5	3	87
2020	56	5	4	65
2021	33	4	1	38
2022	36	4	9	49
5 Year %	86%	6%	8%	

2022 Employee Occurrence Reports



Agressions

- Le graphique de gauche a été présenté à la Commission du transport en commun le 13 avril (cette diapositive met l'accent sur les agressions).
- La catégorie des agressions est tirée des classifications de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents de travail et saisie par l'Unité de la sécurité et de la conformité au travail des Ressources humaines de la Ville d'Ottawa.
- Toutes les formes de violence et de harcèlement en milieu de travail, comme la violence verbale ou d'autres comportements non criminels, sont incluses.
- En 2022, il y a eu 104 « agressions » :
- 49 de ces agressions ont été commises contre des chauffeurs d'autobus;
- 40 ont eu lieu à l'intérieur d'un autobus;
- 9 ont eu lieu à l'extérieur d'un autobus.



Unité des agents de sécurité spéciaux



Chef McRae

Agente de sécurité spéciale en chef



Unité des agents de sécurité spéciaux (UASS)

Nos agents de sécurité spéciaux sont des agents de la paix assermentés en vertu d'un protocole d'entente (PE) avec le Service de police d'Ottawa.

L'UASS est une unité axée sur le service à la clientèle qui s'assure de la sécurité des clients, des employés et des biens du transport en commun.

Les agents de l'UASS accomplissent leur mandat en :

- patrouillant 24 heures sur 24;
- répondant aux appels de service;
- enquêtant sur les incidents;
- aidant les membres vulnérables de la communauté (p. ex. programme « Grab and Go »).

Le Code criminel ainsi que les lois provinciales et municipales (*Loi sur les permis d'alcool, Loi de 1999 sur la sécurité dans les rues et le Règlement sur le transport en commun*) constituent des sources d'autorité.



Centre des communications de l'UASS

Préposés à la réception des appels

- Répondent à des appels provenant du public, du personnel du transport en commun, de téléphones d'urgence et de téléphones publics.

Répartiteurs

- Envoyent des agents de sécurité spéciaux et demandent l'intervention d'autres services d'urgence, le cas échéant.

Opérateurs de caméra de surveillance

- Chargés de la surveillance caméra des stations, des autobus, des trains et des parcs-o-bus, et des immeubles d'OC Transpo.



Mandat

- Protéger les usagers, les employés et les installations
- Maintenir la paix
- Prévenir le crime et les infractions
- Promouvoir la sécurité et conscientiser la population à ce sujet
- Aider les personnes qui en ont besoin

Valeurs

- Respecter les principes de la Charte canadienne des droits et libertés
- Fournir au public un service équitable, juste et professionnel
- Traiter toutes les victimes d'acte criminel avec compassion et empathie
- Être accessible, courtois et ouvert d'esprit
- Reconnaître et respecter la diversité des cultures
- Répondre aux normes professionnelles et déontologiques les plus élevées



Formation des recrues

Les agents de l'UASS reçoivent une formation de sept semaines en classe et de quatre mois en voiture avec un agent formateur sur :

- le droit canadien;
- la Charte canadienne des droits et libertés;
- l'utilisation de la force du Service de police d'Ottawa (requalification annuelle);
- les premiers soins;
- la sensibilisation à la diversité;
- la gestion des incidents.

Autres formations :

- Perspective autochtone et inuite de « The Path » (Le Sentier)
- Formation en santé mentale

Formation médicale avancée

- Formation médicale – Certification de premier répondant médical (Advanced Trauma First Aid)
- Trousse Narcan (vaporisateur)
- Garrot
- Pansements compressifs
- Administration d'oxygène en cas d'urgence

Le perfectionnement professionnel continu est assuré par le Collège de police de l'Ontario et d'autres organismes.



Indicateurs de rendement clés (IRC)

Appels de service : Proactifs (patrouilles à haute visibilité à des endroits clés, activités d'intervention coordonnées) et réactifs, provenant du public, des employés d'OC Transpo et d'autres organismes de la Ville.

Appels de service (2022)

Appels de service : **20 377**

Rapports d'incidents en ligne : **207**

Accusations criminelles : **124**

Avis d'infraction provinciale : **143**

Infractions aux règlements municipaux : **29**

Appels médicaux : **662**

Réanimations à l'aide de naloxone : **48**



Partenariats de l'UASS

Exigences

Le PE avec les services policiers définit les paramètres administratifs, les exigences relatives au statut d'agent de sécurité spécial et les exigences opérationnelles.

Intervention

L'UASS répond à de nombreux appels de service qui, autrement, relèveraient du Service de police d'Ottawa, réduisant ainsi leur demande.

Enquêtes

L'UASS appuie les unités d'enquête spécialisées du Service de police d'Ottawa.

Patrouilles

L'UASS fournit des patrouilles de sécurité proactives au système de transport en commun et à ses usagers.

Aide médicale

L'UASS fournit des services de premiers soins avancés en cas de traumatisme (conformément à la certification de premier répondant médical) dans le réseau de transport en commun.

Sensibilisation

L'UASS organise des présentations sur la sécurité dans les transports ferroviaires et les transports en commun à l'intention des écoles et des groupes communautaires.

Soutien

Groupe de travail sur les personnes sans-abri.

Collaboration

Participation à des comités internes et externes.



Unité des agents de sécurité spéciaux

1986



2023



En nous appuyant sur notre passé, nous continuons sur notre lancée prometteuse.



Des questions?