



**Thank you for  
all the work  
that you do!**

**Merci pour  
tout le travail  
que vous faites!**

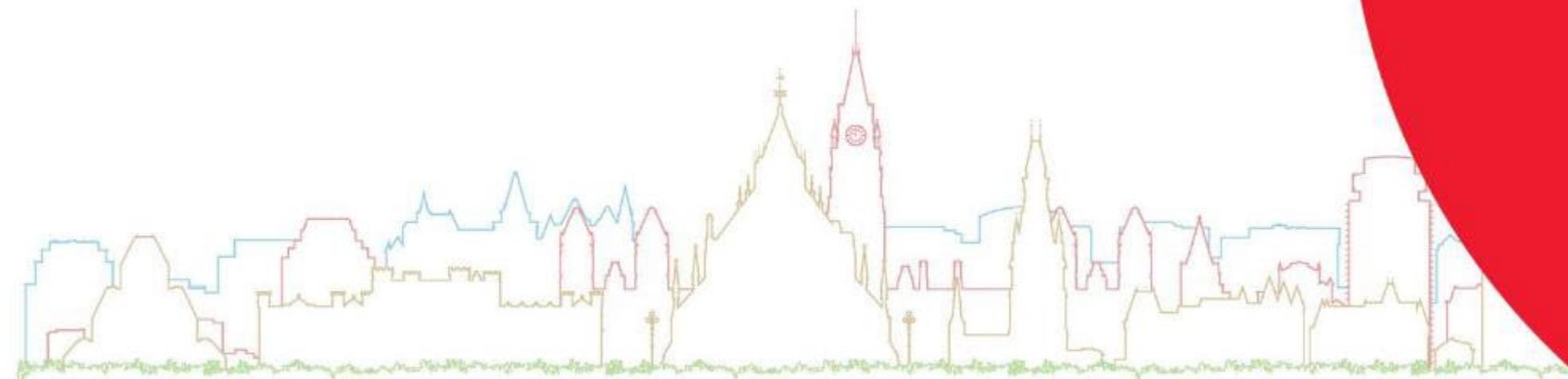


# Mise à jour sur OC Transpo

## Para Transpo, trains et autobus

Comité du transport en commun

Le 17 mars 2025



# Compte rendu de la directrice générale



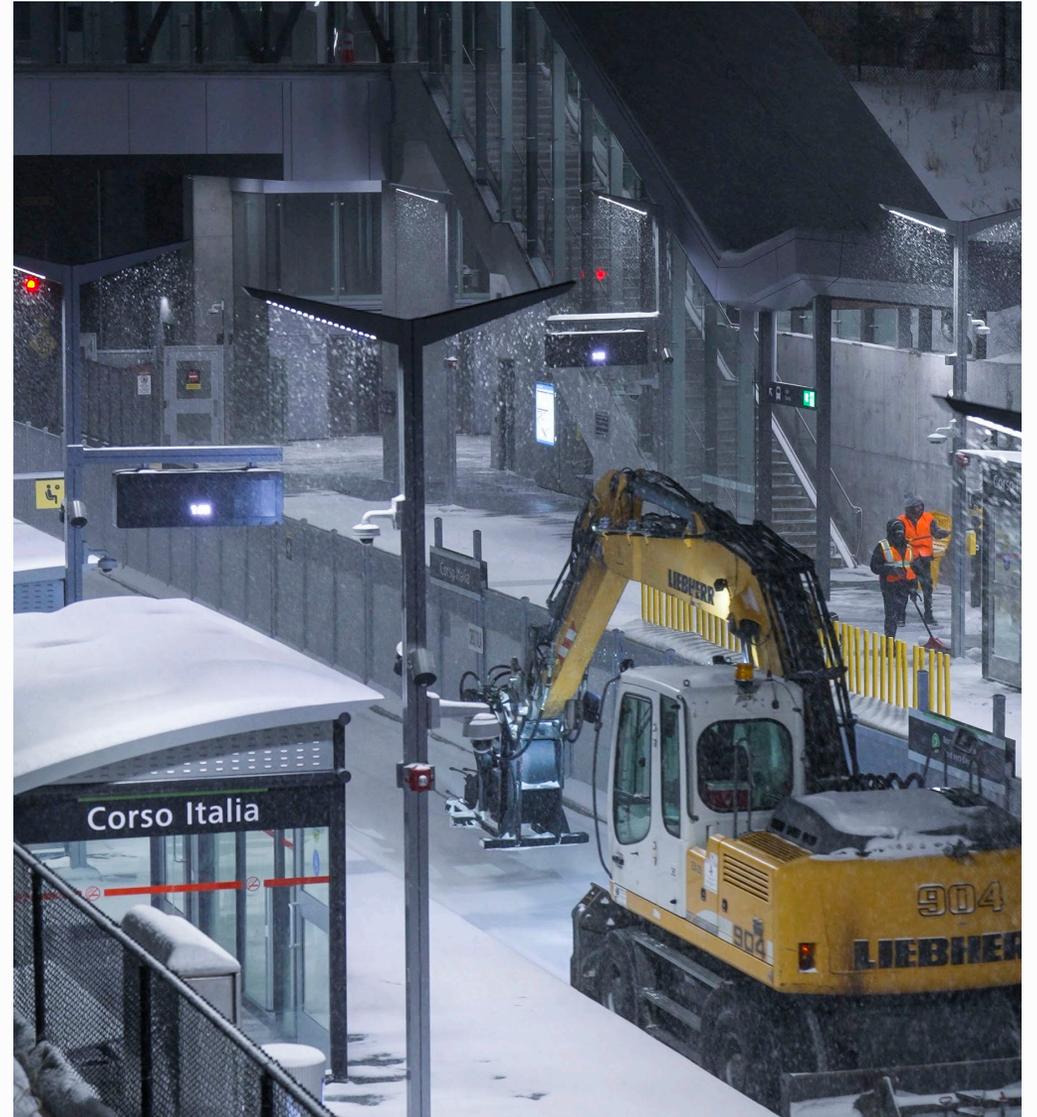
# Fortes tempêtes du 13 et 16 février

## Difficultés éprouvées

- Deux tempêtes en succession rapide laissant en tout ~70 cm de neige
- Détérioration de la circulation et des conditions routières
- Après l'épisode de mauvais temps — rues de la ville sous contrainte, opérations de déneigement (routes, voies ferrées)
- Accumulation de neige sur les voies ferrées; poudrierie et congères

## Réaction

- Activation des plans d'atténuation en cas de graves intempéries
- L'horaire de fortes tempêtes a été mis en œuvre pour la première fois



# Répercussions des conditions météorologiques sur la prestation des services

## Autobus

- Horaire de fortes tempêtes mis en œuvre
- Réduction de l'utilisation des autobus articulés
- Réduction du nombre d'autobus immobilisés
- Poursuite des opérations de déneigement dans la semaine qui a suivi

## Ligne 1

- Problèmes avec le déneigement sur le pont Hurdman et le couloir entre les stations Lees et Hurdman, le 13 février
- Le service s'est poursuivi avec des retards mineurs et sur une seule voie ferrée jusqu'à la fin des événements météorologiques

## Lignes 2 et 4

- Premier événement météorologique important pendant l'ouverture par étapes
- Le service a circulé avec des retards mineurs et une dépendance au service d'autobus parallèle pour les interruptions de courte durée



# Prochaines étapes

Débrevages opérationnels post-tempête en cours. Premières réactions identifiées:

## Autobus

- Examen du plan en cas de forte tempête pour limiter davantage l'utilisation des autobus articulés
- Application du plan sur plusieurs jours pour faciliter les opérations de rétablissement
- Maintien d'une étroite collaboration avec nos collègues de Travaux publics sur le déblaiement après la tempête

## Ligne 1

- Modification du plan d'entretien hivernal par RTM
- Examen des ressources; équipement et personnel
- Recherches sur d'autres couvercles ou dispositifs de protection de commutateur

## Lignes 2 et 4

- Mise en œuvre d'autres couvercles ou dispositifs de protection des commutateurs permanentes et temporaires
- Examen des défaillances liées aux véhicules. Mise en œuvre de procédures d'entretien supplémentaires dans les dépôts d'entretien
- Surveillance de l'accumulation de neige pour cibler les zones qui profiteraient de l'installation de clôtures à neige



**L'autobus réinventé**

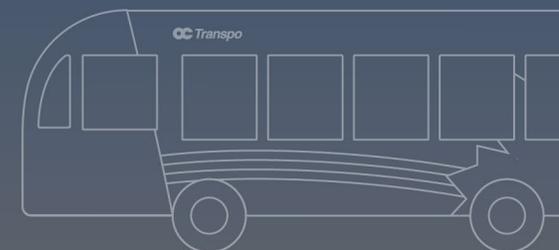
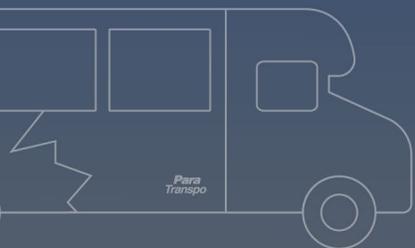


**Prestation des services d'autobus de 99,5 %**

**Plan d'action pour l'entretien des autobus**



**Recrutement**

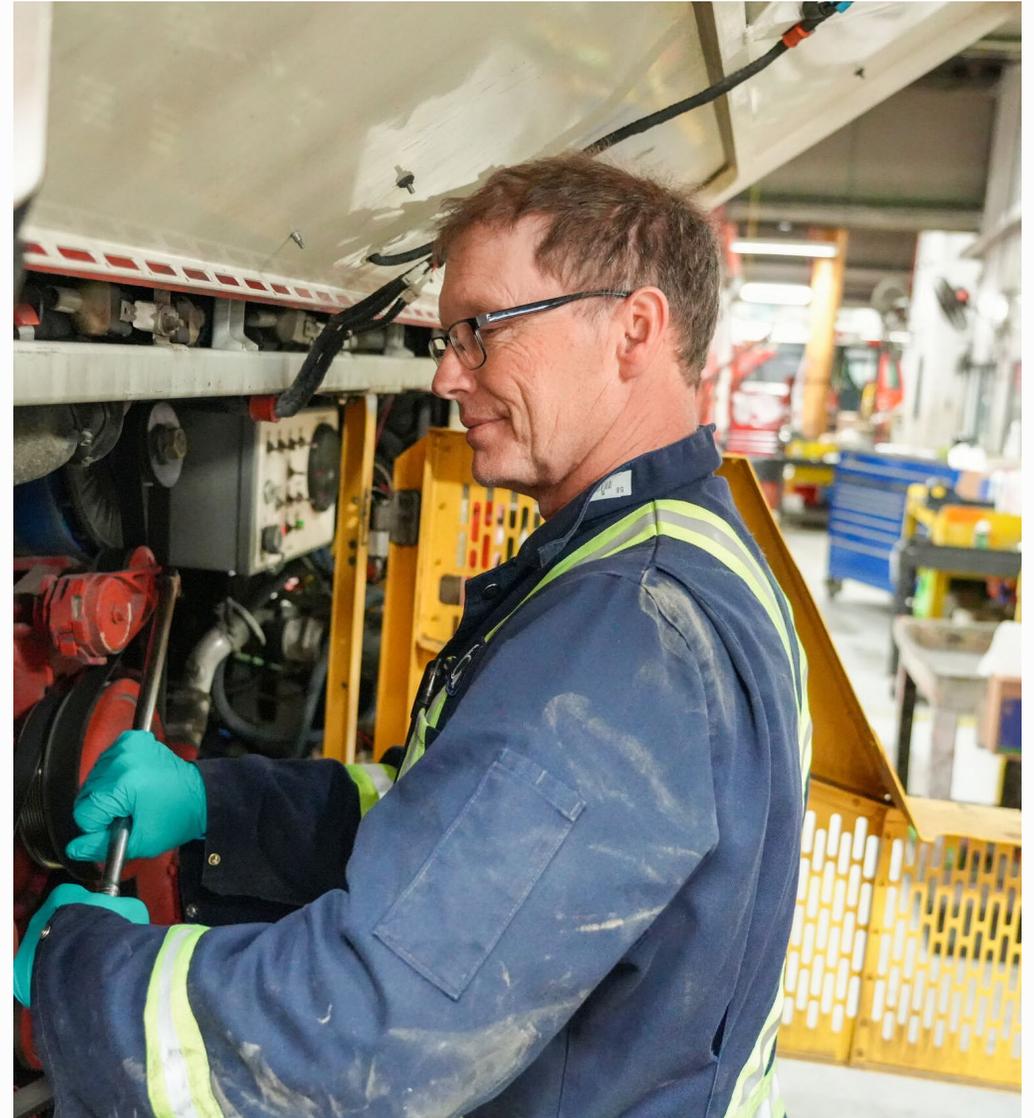


# Plan d'action pour l'entretien des autobus

## Situation actuelle de la disponibilité des autobus

- Répercussions des conditions hivernales; ~150 défauts par jour
- Augmentation des réparations majeures nécessaires, notamment des dommages structurels
- Les niveaux de dotation ont été touchés par les maladies saisonnières
- Retard dans les travaux de réparation de plus grande envergure et qui nécessitent plus de temps

Ressources affectées aux exigences en matière d'entretien qui nécessitent moins de temps ou sont réduites sur le parc automobile vieillissant pour maximiser la disponibilité des autobus à court terme



# Plan d'action pour l'entretien des autobus

## Réaffectation des ressources

- Calendrier d'entretien printanier pour rediriger les ressources existantes vers les travaux de réparation exhaustifs
- Répercussions sur la disponibilité à court terme, mais amélioration de la constance à plus long terme

## Préparation pour L'autobus réinventé

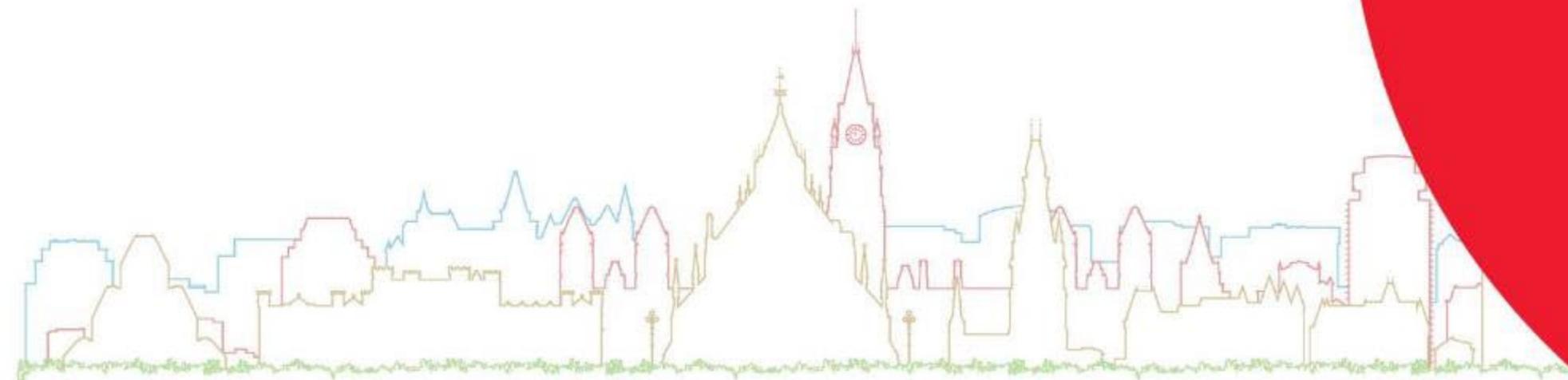
- Collaborer avec la direction syndicale pour attirer des mécaniciens agréés de l'externe
- Améliorer les stratégies de maintien en poste pour les mécaniciens agréés
- Travailler en collaboration avec le gouvernement du Canada pour attirer des talents à l'international

## Déplacements opérationnels - Juin 2025

- Fermetures importantes au garage St-Laurent pour la construction de l'infrastructure des autobus électriques
- La plupart des activités d'entretien seront déplacées dans les trois autres garages, jusqu'à ce que le Programme des autobus à émission zéro soit achevé



# **Analyse comparative internationale : Sondages sur la satisfaction des usagers**



# Participation d'OC Transpo à des groupes d'analyse comparative internationaux



- **COMET** — Community of Metros
  - Réunit la plupart des principaux réseaux de transport en commun sur rail du monde
  - OC Transpo est l'un des quatre réseaux canadiens qui en font partie



- **IBBG** – International Bus Benchmarking Group
  - Composé de 16 agences de transport en commun d'Europe, d'Amérique du Nord et d'Asie
  - OC Transpo est l'un des trois réseaux canadiens qui en font partie



- **GOAL** – Group of American Light Rail Systems
  - Composé de 16 réseaux nord-américains de transport en commun sur rail de taille moyenne
  - OC Transpo est l'un des quatre réseaux canadiens qui en font partie



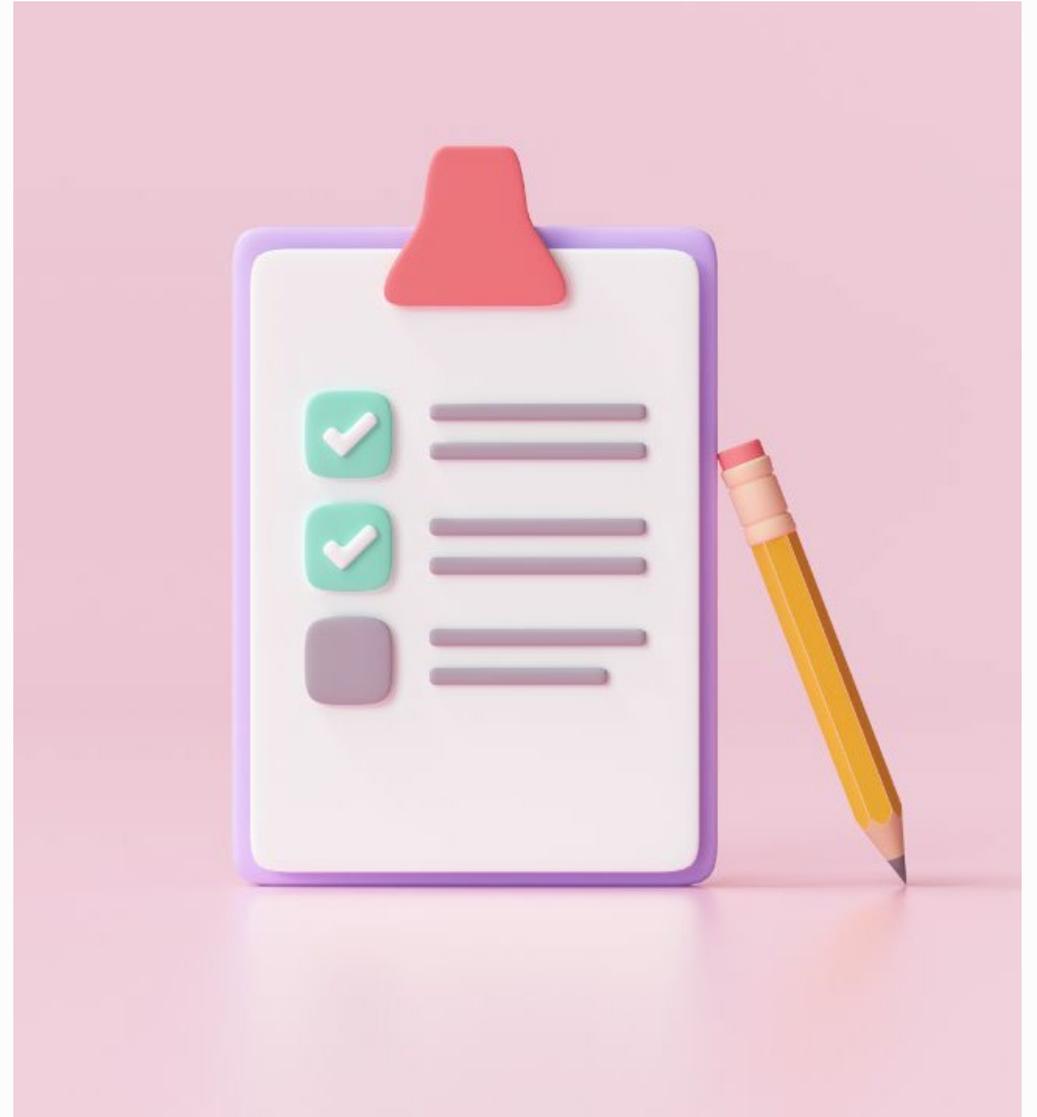
# Analyses comparatives

- COMET, IBBG et GOAL sont autonomes et soutenus par le Centre des stratégies des transports de l'Imperial College de Londres
- Les activités du groupe comprennent ce qui suit.
  - Échange d'informations
  - Production de rapports et partage d'indicateurs de rendement clés à l'aide de définitions communes
  - Études approfondies des problèmes actuels
  - Sondage sur la satisfaction des usagers selon une méthodologie commune
  - Réunions régulières



# Sondages sur la satisfaction des usagers

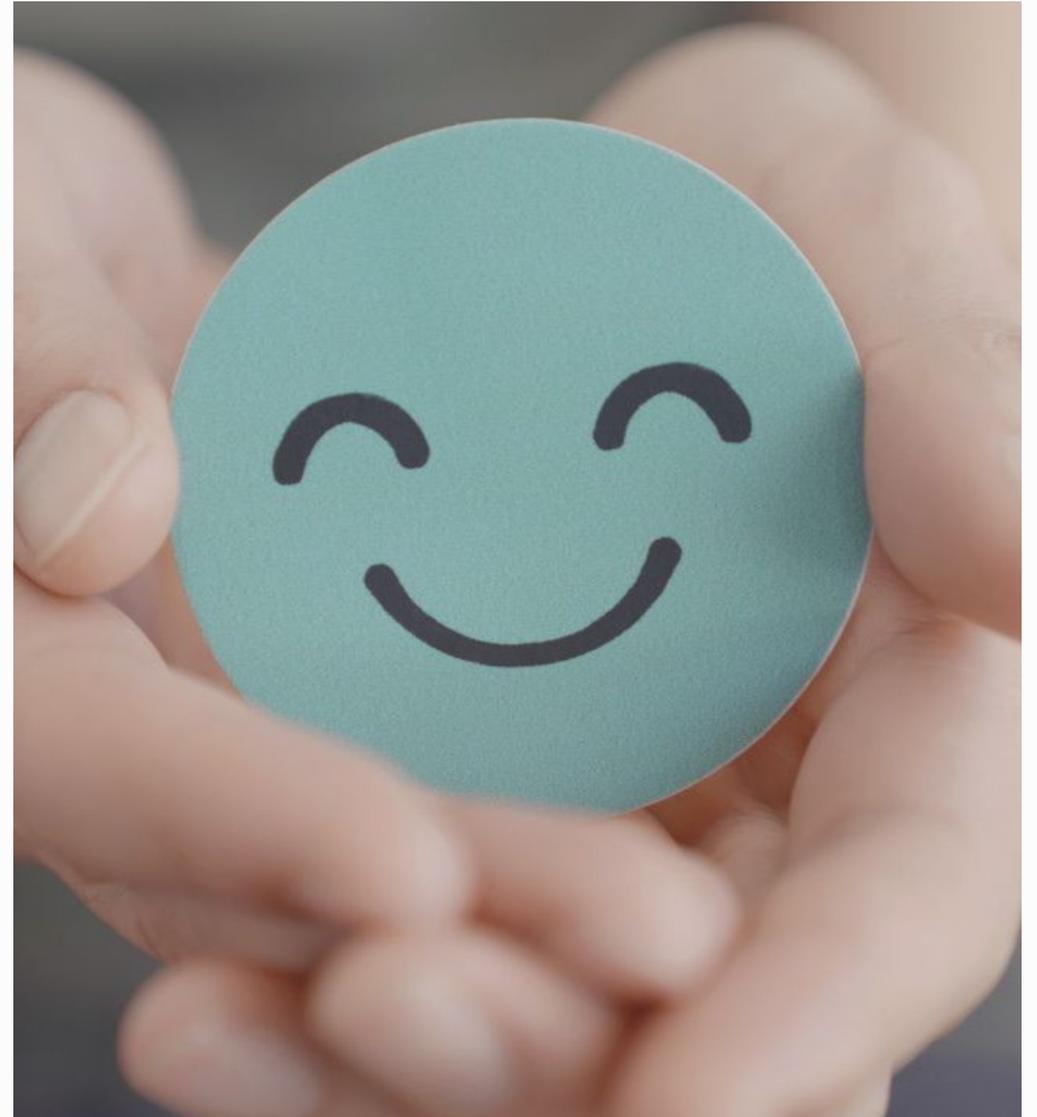
- Avril-mai 2024
- Environ 2 000 réponses de clients d'OC Transpo
- Les résultats d'OC Transpo de 2024 se sont améliorés par rapport à ceux de 2023
- Objectifs
  - Analyser le rendement relatif pour répondre aux attentes des usagers
  - Améliorer les domaines dans lesquels nous avons sous-performé
  - *Pas pour* comparer directement la satisfaction globale des usagers entre les réseaux de transport en commun de différentes villes



# Sondages sur la satisfaction des usagers

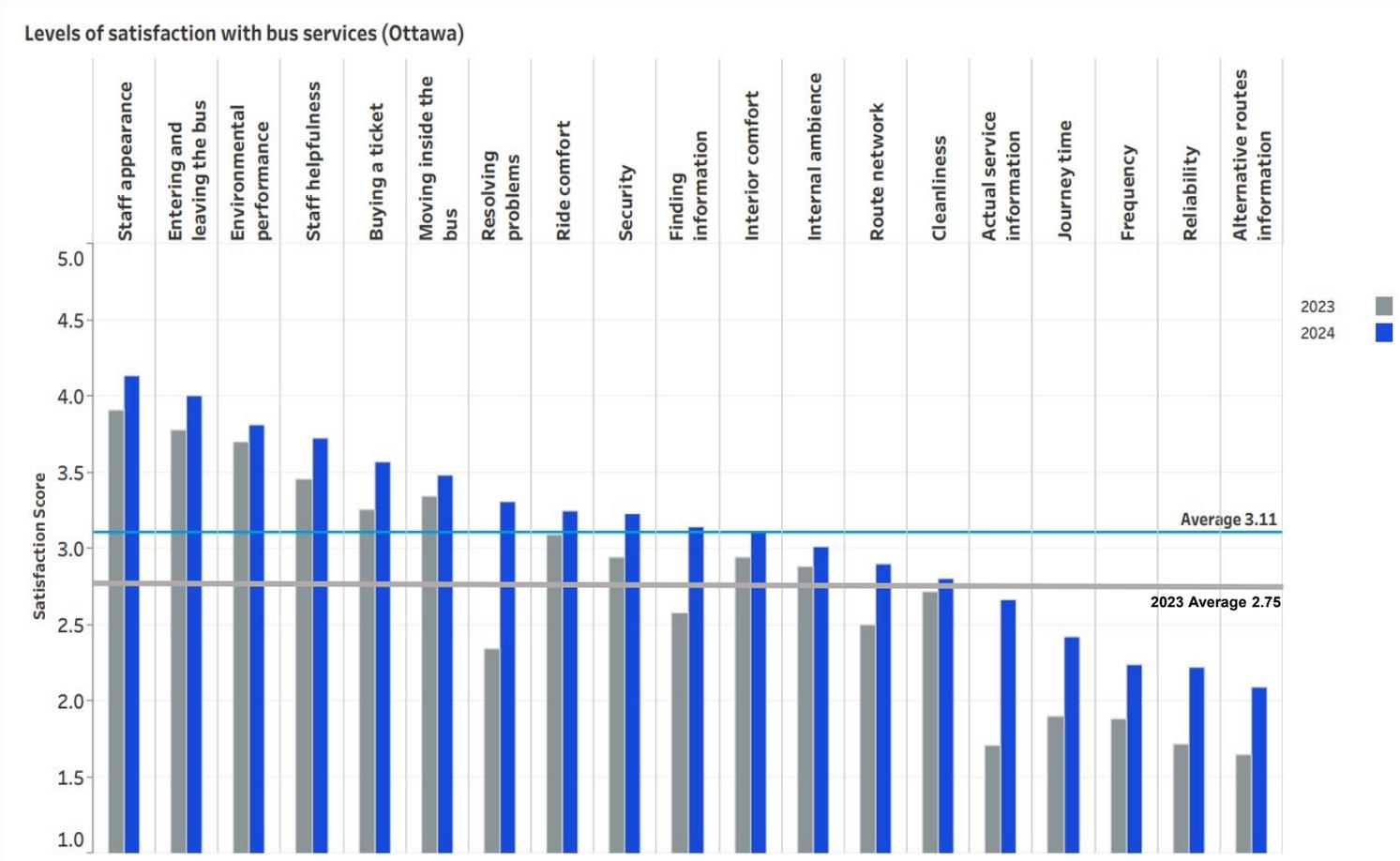
Les sondages couvrent les points de vue des usagers sur :

- la disponibilité du service (heures, fréquence, réseau)
- l'accès aux services (stations et véhicules)
- la facilité d'utilisation (liaisons, paiement du tarif, orientation)
- les informations (avant et pendant le trajet)
- la fiabilité,
- le service à la clientèle (serviabilité du personnel, résolution des problèmes)
- le confort et la propreté des stations et des véhicules
- l'encombrement
- la sécurité (stations et véhicules)
- la satisfaction globale



# Satisfaction des usagers

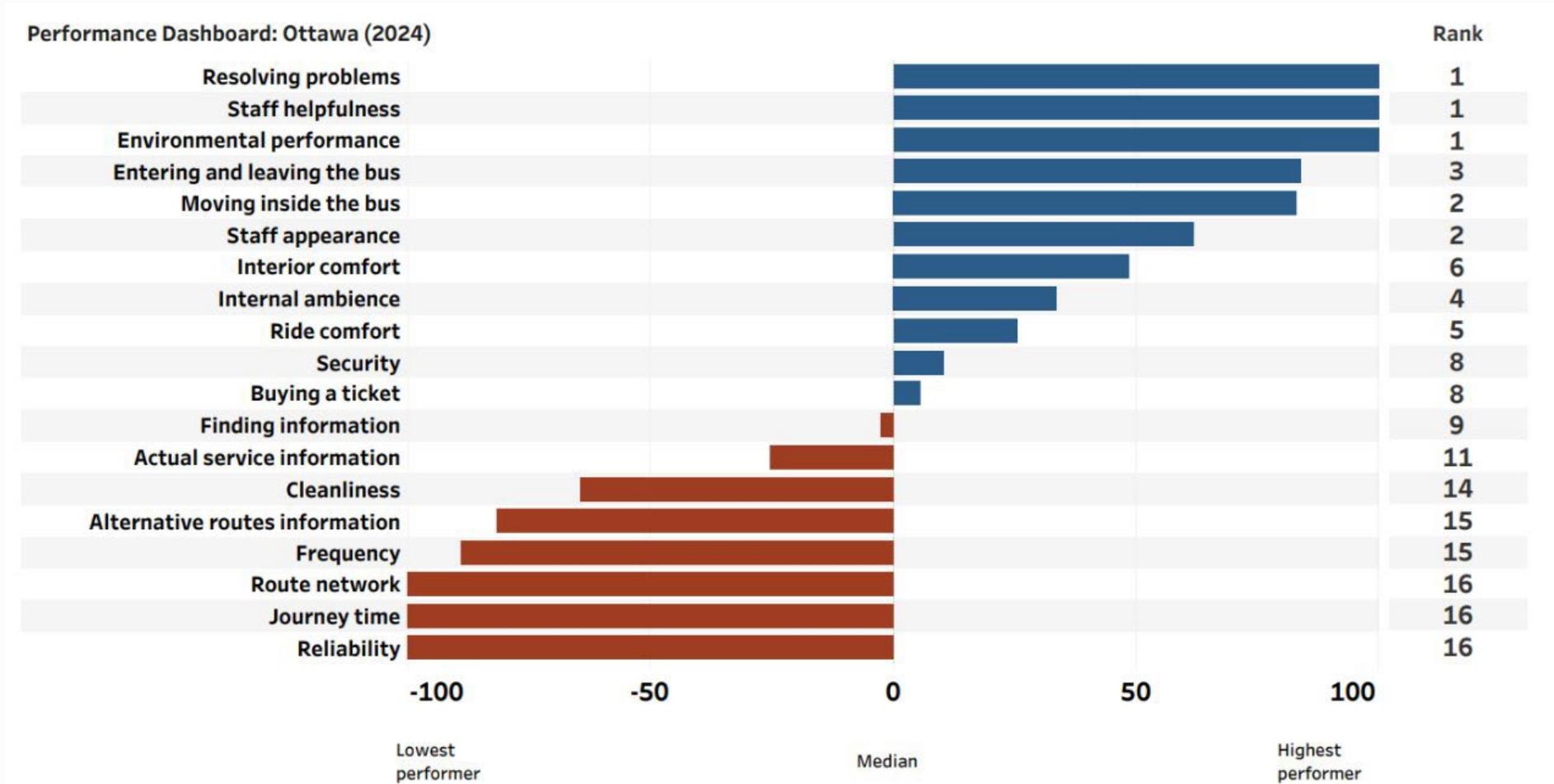
## Service d'autobus — Résultats d'OC Transpo



- Augmentation de l'appréciation des usagers dans tous les domaines; plusieurs domaines nécessitent encore des améliorations

# Satisfaction des usagers

## Service d'autobus — Comparaison internationale



# Satisfaction générale à l'égard du service d'autobus d'OC Transpo

- Le sondage a demandé aux usagers de donner leur impression générale à propos du service d'autobus d'OC Transpo et de tous les aspects présentés sur les diapositives précédentes
- Lorsqu'on leur a demandé leur impression générale, les usagers ont accordé au service d'autobus d'OC Transpo une note de 2,38 (sur une échelle de 1 à 5), comparativement à 1,76 en 2023
- Lorsque tous les aspects ont été combinés, les usagers ont accordé une note moyenne de 3,11, comparativement à 2,75 en 2023
- Les aspects les plus importants du service d'autobus d'OC Transpo, selon les usagers, étaient les suivants.
  - Disponibilité du service (heures, fréquence, réseau)
  - Durée des trajets
  - Information facile à trouver
- Ces trois aspects ont également été classés comme les plus importants dans toutes les villes qui ont participé au sondage

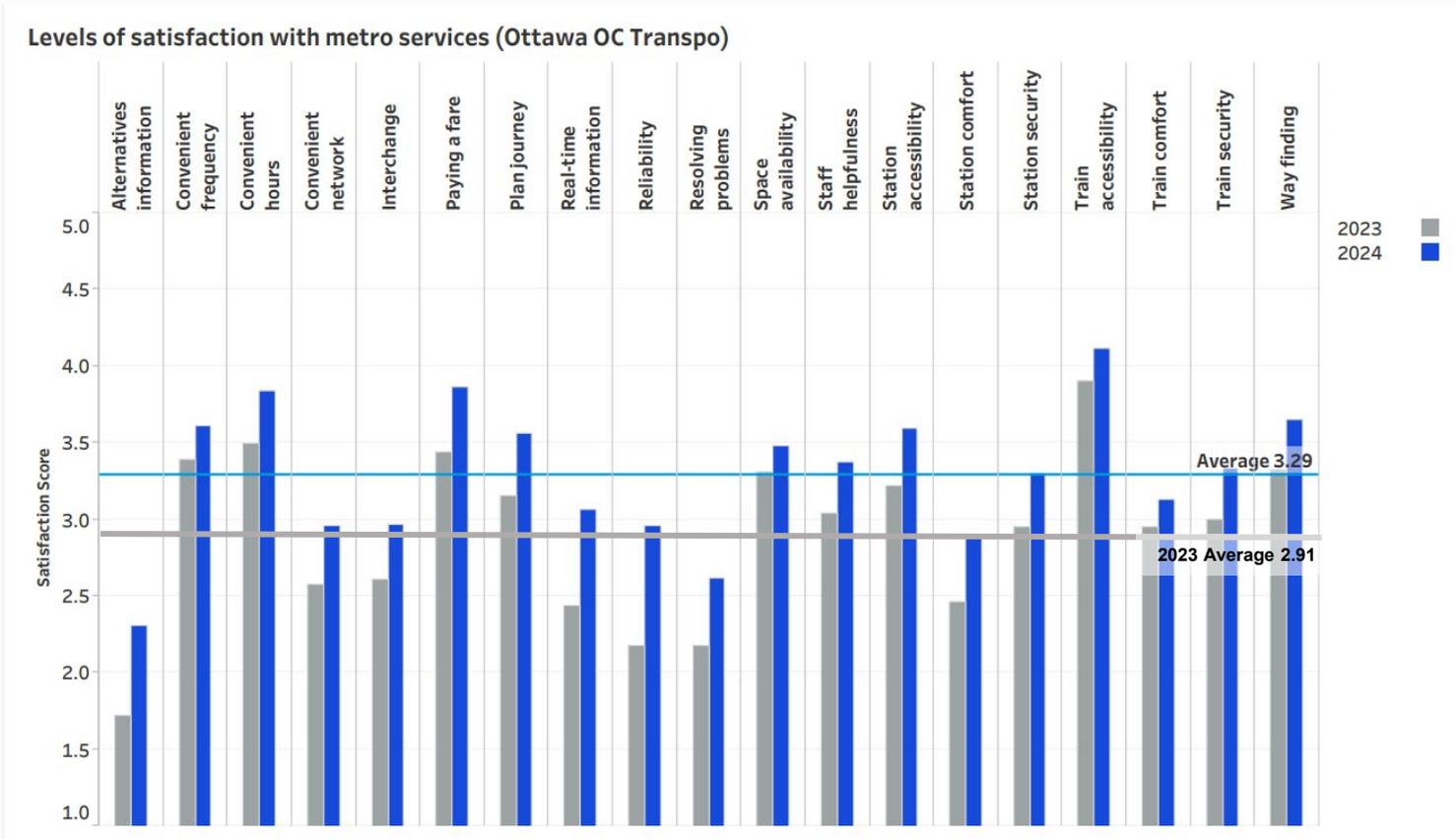
# Priorités pour le service d'autobus d'OC Transpo

Réseau de circuits	Mise en œuvre de L'autobus réinventé en avril 2025
Durée des trajets	Mise en œuvre de L'autobus réinventé en avril 2025
Fiabilité	Accent mis sur la fourniture de services à 99,5 % et sur l'amélioration de la régularité et de la ponctualité
Fréquence	Service plus fréquent dans le nouveau réseau de circuits d'autobus Service plus fréquent sur les lignes et les prolongements de l'O-Train au fur et à mesure de leur mise en service
Informations sur les options de circuits	Amélioration constante de la publication en ligne de données en temps réel

- Ces priorités concordent étroitement avec la feuille de route quinquennale.

# Satisfaction des usagers

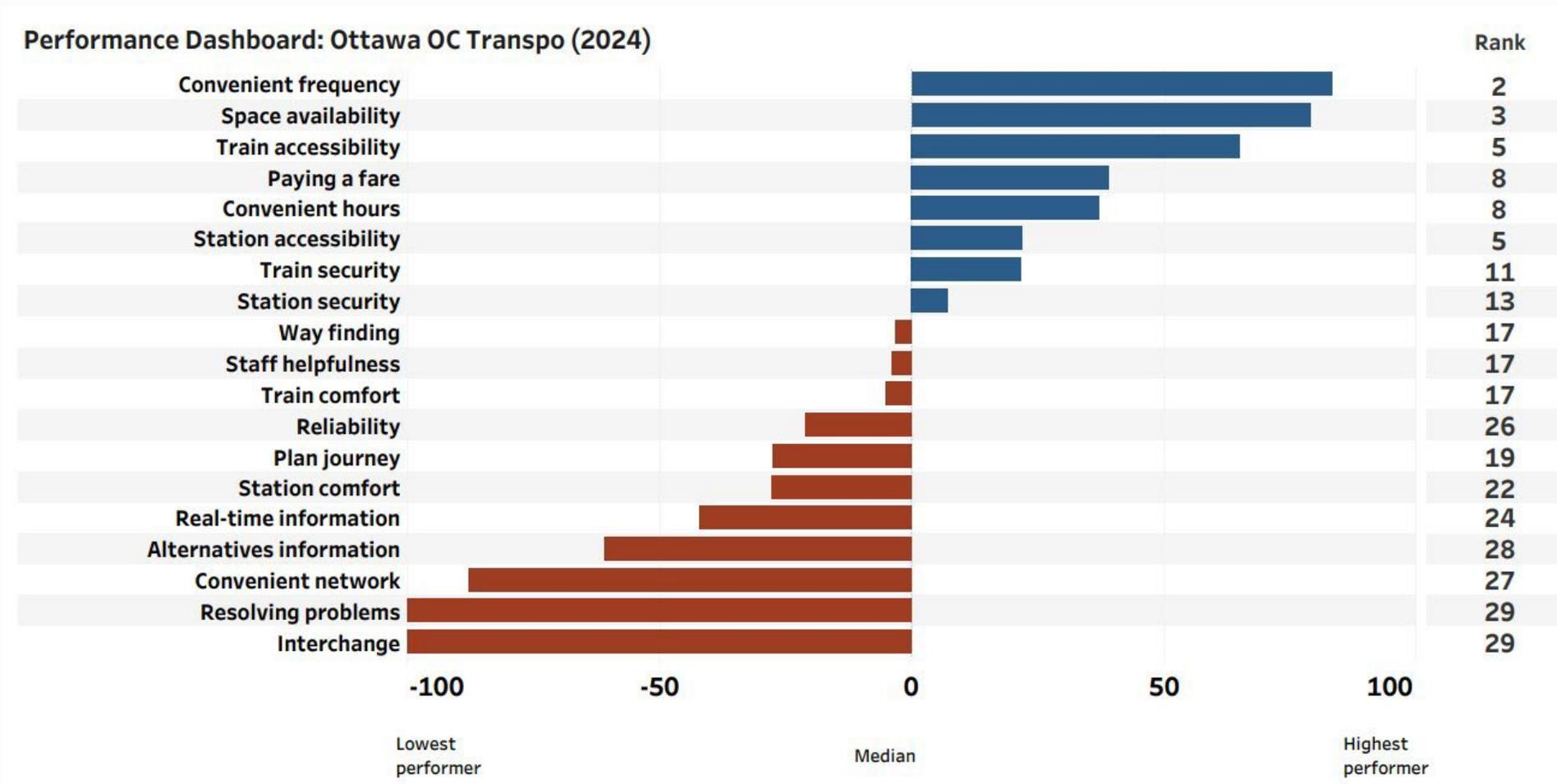
## Service de train léger — Résultats d'OC Transpo



- Augmentation de l'appréciation des usagers dans tous les domaines; plusieurs domaines nécessitent encore des améliorations

# Satisfaction des usagers

## Service de train léger — Comparaison internationale



# Satisfaction générale à l'égard du service de train léger d'OC Transpo

- Le sondage a demandé aux usagers de donner leur impression générale à propos du service de train léger d'OC Transpo et de tous les aspects présentés sur les diapositives précédentes
- Lorsqu'on leur a demandé leur impression générale, les usagers ont accordé au service de train léger d'OC Transpo une note de 3,03 (sur une échelle de 1 à 5), comparativement à 2,34 en 2023
- Lorsque tous les aspects ont été combinés, les usagers ont accordé une note moyenne de 3,29, comparativement à 2,91 en 2023
- Les aspects les plus importants du service de train léger d'OC Transpo, selon les usagers, étaient les suivants.
  - Disponibilité du service (heures, fréquence, réseau)
  - Fiabilité
  - Sécurité
- Ces trois aspects ont également été classés comme les plus importants dans toutes les villes qui ont participé au sondage



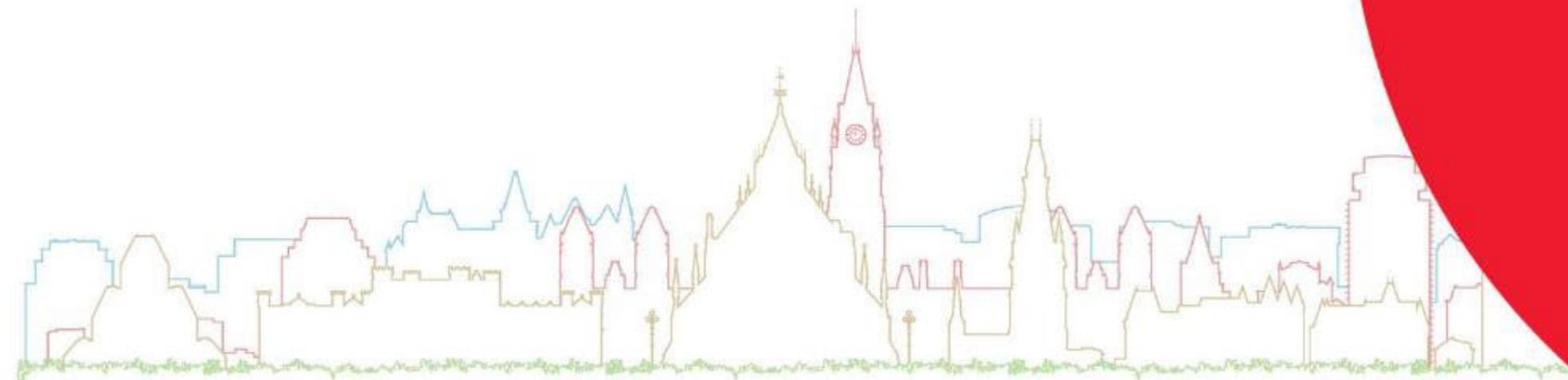
# Priorités pour OC Transpo — Service de train léger

Correspondance entre les lignes	Nouvelles liaisons à la station Bayview entre les lignes 1 et 2 et à la station South Keys entre les lignes 2 et 4 ouvertes en janvier 2025
Résolution de problèmes	Accent accru sur le service à la clientèle
Réseau pratique	Ouverture des lignes 2 et 4 en janvier 2025 Chantiers des prolongements est et ouest se rapprochant de l'ouverture
Informations sur les options	Amélioration constante de la publication de données en temps réel
Informations en temps réel	Amélioration constante de la publication en ligne et en station de données en temps réel

- Ces priorités concordent étroitement avec la feuille de route quinquennale

# L'autobus réinventé

Dimanche 27 avril



# Examen des circuits d'autobus de 2023

- L'examen des circuits d'autobus figurait dans la feuille de route quinquennale d'OC Transpo
- Réagir aux changements dans les habitudes de déplacement et les niveaux d'achalandage
- Préparation des liaisons aux nouvelles stations de l'O-Train
- Amélioration de la fiabilité du service
- Réaffectation des économies réalisées sur les coûts d'exploitation des autobus pour soutenir les coûts d'exploitation des lignes 2 et 4 de l'O-Train
- Plusieurs modes de consultation au milieu de 2023
- Nouveau réseau de circuits d'autobus présenté à la Commission du transport en commun en novembre 2023



# Nouveau réseau de circuits d'autobus

- Nouveau réseau de circuits d'autobus présenté à la Commission du transport en commun en novembre 2023
- Le personnel a travaillé avec plusieurs conseillers pour répondre à certains commentaires
- Le personnel distribuera aux bureaux des conseillers un document de référence consolidé indiquant tous les nouveaux circuits d'autobus avec des liens vers des informations en ligne
- Les usagers ont/auront accès à toutes les informations sur les circuits et les horaires sur [octranspo.com](https://octranspo.com) et dans le Planificateur de trajet en ligne



# Ajustements depuis la présentation initiale

- Circuit 24 — Conservera le service direct vers la station Blair jusqu'à l'ouverture du prolongement est de la Ligne 1 de l'O-Train; le circuit 226 offrira le trajet direct
- Circuit 49 — Liaison avec la Ligne 1 de l'O-Train à la station Hurdman
- Circuit 73 — Itinéraire ajusté près des bureaux de la GRC
- Circuit 99 — Certains trajets seront prolongés jusqu'à Weybridge
- Circuit 110 — Certains trajets du matin iront jusqu'à la station Greenboro pour desservir les travailleurs d'Amazon avant le début du service du matin sur la Ligne 2 de l'O-Train
- Circuit 138 — Période de pointe. Les trajets en direction de la zone de pointe passeront par la promenade Grey Nuns
- Circuit 173 — Prolongation jusqu'au centre de Barrhaven



# Changements dans les déplacements des usagers

- Fréquence et temps d'attente
  - Service plus fréquent sur certains circuits principaux (service aux 15 minutes)
  - Réaffectation des capacités excédentaires de certains circuits orientés vers le centre-ville
  - Capacité suffisante pour transporter tous les usagers actuels; autobus plus bondés qu'actuellement
- Durée des trajets
  - Trajets plus rapides pour certains usagers profitant d'un service rapide et de grande capacité sur la Ligne 2 de l'O-Train
- Liaisons
  - Plus de liaisons vers les centres communautaires et les destinations telles que les stations de transport en commun et les épiceries
- Distance de marche
  - La rationalisation du service exigera de certains usagers de marcher plus longtemps jusqu'à l'arrêt d'autobus le plus proche
- Correspondances
  - Plusieurs circuits de la série 200 ont été supprimés; certains ont remplacés par des circuits locaux prolongés
  - L'amélioration des circuits locaux ajoutera une correspondance à certains usagers



The background is a dark blue gradient. On the left side, there are three vertical stripes: a blue one, a grey one, and a pink one. In the top right corner, there is a large red circle that overlaps the dark blue background.

# L'autobus réinventé

## Campagne d'information

# Aperçu de la campagne L'autobus réinventé

## Étape 1 : Sensibilisation

Terminée

- Vue d'ensemble du réseau d'autobus sur octranspo.com
- Système et cartes des circuits avec service fréquent
- Début de la promotion sur les réseaux sociaux
- Série de blogues « Votre prochain trajet »
- Courte vidéo « L'autobus réinventé »

Terminée

## Étape 2 : Préparation

Terminée

- Page Web détaillée de L'autobus réinventé sur octranspo.com
- Toutes les cartes sont disponibles
- Modifications apportées à l'information dans la rue
- Aperçu du trajet sur le Planificateur de trajet
- Communau-bus et activités publiques en personne
- Engagement des conseillers
- Relations avec les médias
- Brochures à emporter

Terminée

## Étape 3 : Action

Janvier 2025 — Mai 2025

- Fonctionnalités importantes et alertes sur octranspo.com
- Modifications apportées à l'information dans la rue
- Affiches dans les stations
- Sensibilisation des usagers
- Messages d'intérêt public
- Campagne de publicité payée
- Envoi postal à tous les ménages
- Renseignements sur le service scolaire

En cours

# Planifiez votre trajet à l'avance

Nous invitons les clients à consulter la page [octranspo.com/BusReinvente](https://octranspo.com/BusReinvente) pour :

- voir tous les circuits modifiés et accéder aux cartes du réseau;
- comprendre les modifications apportées à chaque circuit;
- planifier des circuits personnalisés dans le nouveau réseau à l'aide du planificateur de trajet;
- se renseigner sur les symboles et les couleurs des circuits d'autobus, et les types de service offert;
- se familiariser avec les changements apportés à la signalisation dans la rue;
- lire des billets de blogue présentant des détails sur le nouveau réseau.

**OC Transpo**

**Baseline**  
Your route is changing  
Votre circuit d'autobus sera modifié

**April 27 avril**



On April 27, nearly all OC Transpo bus routes will change as part of New Ways to Bus, impacting most customers.

Le 27 avril, presque tous les circuits d'autobus d'OC Transpo seront modifiés dans le cadre du programme L'autobus réinventé, entraînant des changements pour la majorité des clients.

Find out how this impacts you.  
Plan your new trip  
[octranspo.com/NewWaysToBus](https://octranspo.com/NewWaysToBus)

Découvrez comment cela vous affecte.  
Planifiez votre nouveau trajet  
[octranspo.com/BusReinvente](https://octranspo.com/BusReinvente)

**Changes at Baseline Station | Changements à la station Baseline**

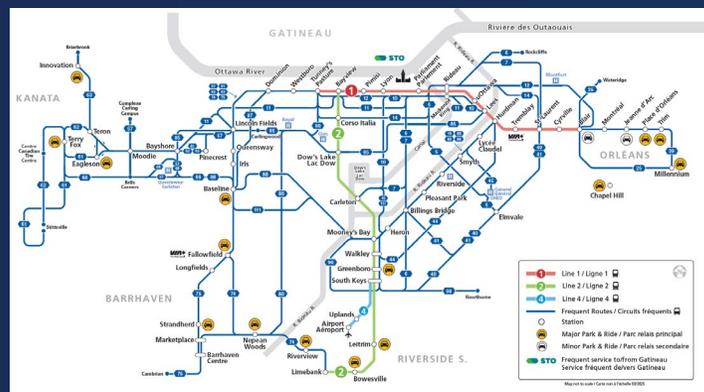
*Modified routes *Circuits modifiés	**Added to station **Ajoutés à la station	**Removed from station **Retirés de la station
73 Runney's Pasture Lambark	88 Bayshore Hurdman	53 Runney's Pasture
74 Runney's Pasture Lambark	111 Billings Bridge Carlton	68 Terry Fox
75 Runney's Pasture Cambrian	167 Amberwood	112 Billings Bridge Carlton
82 Runney's Pasture Lambark Fields	116 Greenboro	117 Greenboro
	189 Cobanada	

\*These routes continue to serve the stations, but have changes to their routing.  
\*Ces circuits continuent de desservir les mêmes stations, mais leur itinéraire a été modifié.

\*\*New routes will be replaced with alternative service nearby.  
\*\*Les nouvelles destinations seront remplacées par un service alternatif à proximité.

No changes to routing:  
Aucune modification des itinéraires: 84 87 305

INFO 613-560-5000 [octranspo.com](https://octranspo.com)



# Information dans la rue

- De nouveaux panneaux seront dévoilés environ deux semaines avant le 27 avril
- Les arrêts d'autobus neufs et désaffectés seront dotés d'avis imprimés spéciaux informant les usagers de la date d'entrée en vigueur
- L'installation des panneaux d'arrêt d'autobus est en cours
- De nouveaux horaires et de nouvelles cartes papier seront également installés
- Affichages d'information dans les stations avant la mise en œuvre
- Dépliants et supports pour barres d'appui dans les bus une semaine avant la mise en œuvre



# Sensibilisation

- Continuer à assister aux événements et à soutenir les bureaux des conseillers avec des informations sur les usagers
- Trousse d'information pour les conseillers — médias sociaux, bulletins, documents graphiques et imprimés fournis en avril
- Collaboration avec les écoles postsecondaires, les groupes communautaires et d'autres parties concernées pour partager de nouvelles informations sur les services avec leurs clients
- Communications ciblées aux écoles, aux parents et aux élèves



# Campagne de publicité payée

- Commencée au début du mois de mars et se poursuivra jusqu'au mois de mai
- Des messages ciblés diffusés par différents canaux atteindront divers publics dans toute la ville, notamment par :
  - les médias imprimés
  - les médias numérique
  - la radio
  - les plateformes de diffusion en continu
  - les médias sociaux
  - des panneaux d'affichage et des affiches





Que vous voyagiez à partir de  
Bells Corners ou de Blackburn Hamlet,  
votre cricuit d'autobus va changer  
le 27 avril.

L'autobus réinventé

 OC Transpo

**Planifiez votre nouveau trajet !**

[octranspo.com/BusReinvente](https://octranspo.com/BusReinvente)

**Des questions?**

