

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 2024, 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 2026, nous évaluerons les progrès par rapport aux cibles de 2025 et établirons de nouveaux objectifs pour l'avenir.

 Sur la bonne voie

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

Nos gens

	Unités	Résultats (2023)	Résultats (2024)	Cible	Date d'achèvement projetée
Recrutement stratégique et planification					
• 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 %	77,13 %	Réévaluation annuelle	Révision annuelle
• Plans stratégiques de marketing en vigueur	Oui/Non	Oui	Oui	S.O.	En continu
• Initiatives et activités de mobilisation	N ^{bre}	20	36	20	En continu
• Délais pour pourvoir les postes de chauffeuses ou chauffeurs d'autobus	Semaines pour remplir les groupes	6 semaines	63 semaines	6 semaines	En continu
Diversité, équité et inclusion					
• Plan de diversité, d'équité et d'inclusion en place	Oui/Non	Oui	Oui - élaboration de la réévaluation cette année	Réévaluation tous les deux ans	Prochaine évaluation en 2025
• Nombre d'initiatives de diversité mises en œuvre	N ^{bre}	6	13	13	T4 de 2024
Engagement du personnel et communications					
• Taux de maintien en poste	Taux de maintien en poste (%)	89,6 %	90,3 %	90 %	T4 de 2026
• Nombre d'activités organisées pour le personnel	N ^{bre}	3	5	5	T4 de 2024
• Participation totale approximative aux activités organisées pour le personnel	N ^{bre}	550	650	650	T4 de 2024
• Réunions du personnel organisées pour examiner les résultats du sondage auprès du personnel	N ^{bre}	32*	38	S.O.	T4 de 2024
Renforcement de notre culture de sécurité				Indicateurs	
• Taux de blessures professionnelles dans les installations d'OC Transpo	N ^{bre} de blessures par 200 000 h	6,5	6,0	8	T4 de 2026
• Collisions de véhicules évitables	N ^{bre} de collisions par 100 000 km	1,10	1,14	1	T4 de 2026
• Délai de réponse moyen des agentes et agents de sécurité spéciaux	Minutes	8 min 16 s	11 min 30 s	15	T4 de 2026
• Taux de blessure chez les usagers	N ^{bre} de blessures par million de déplacements	1,1	0,56	1	T4 de 2026
• Incidents en lien avec l'O-Train à déclarer au Bureau de la sécurité des transports	N ^{bre} d'incidents signalés	13	16	18	T4 de 2026

* Le tableau de bord 2023 a indiqué par erreur que le nombre de réunions était de 132. Le bon nombre était de 32.

Nos gens

Unités	Résultats (2023)	Résultats (2024)	Cible	Date d'achèvement projetée
--------	------------------	------------------	-------	----------------------------

Système de gestion de la sécurité - conformité, engagement et culture

Le programme en matière de conformité, de culture et d'engagement a été soumis à une mise à jour détaillée et sera relancé au T1 de 2025. Des données complètes sur son lancement, le suivi des interactions et des rapports à l'EDDG, de même que le rapport achevé sur le SGS, notamment sur la conformité, la culture et l'engagement seront mis à disposition pour le tableau de bord 2025.

Nos clients

	Unités	Résultats (2023)	Résultats (2024)	Cible	Date d'achèvement projetée
Nouvelles options de paiement					
• Options de paiement par carte de crédit		Terminé	Terminé	Terminé	
• Options de paiement par carte de débit		En continu	Terminé	Terminé	T4 de 2026
• Billetterie intégrée lors d'activités spéciales pour le transport intervilles		En continu	En continu	Terminé	T4 de 2026
Amélioration des services de Para Transpo					
• Utilisation de Mon Para Transpo	%	11 %	21 %	50 %	T4 de 2026
• Délais d'attente pour réserver au téléphone	min:s	3 min 49 s	7 min	15 min	Cible dépassée; sera mise à jour
• Plaintes de la clientèle de Para Transpo par millier de déplacements	N ^{bre}	2,2	2,4	0	Révision annuelle
Améliorations au service à la clientèle, notamment la transformation des communications					
• Niveau de service au centre d'appels (délais d'attente moyens)	min:s	3:30 min	5 min 11 s	15 min	Cible dépassée; sera mise à jour
• Indice de certitude numérique		85,9	83,3	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	25	S.O.	En continu
• Nombre de séances d'information technique avec le Conseil	N ^{bre}	2	4	S.O.	En continu
• Nombre de notes de service à l'intention du Conseil	N ^{bre}	57	91	S.O.	En continu
• Nombre d'interventions individuelles devant la Commission du transport en commun et le Sous-comité du train léger	N ^{bre}	48	37	S.O.	En continu

Nos services

	Unités	Résultats (2023)	Résultats (2024)	Cible	Date d'achèvement projetée
Examen des circuits d'autobus					
• Nombre de consultations publiques	N ^{bre}	4	Terminé	S.O.	
• Nombre de commentaires écrits reçus	N ^{bre}	6 900	Terminé	S.O.	
• Recommandations reçues par la Commission du transport en commun pour information au terme de l'examen des circuits d'autobus		Oui	Terminé		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 %	98 %	99,5 %	T4 de 2027
• Ligne 1 de l'O-Train – déplacements quotidiens réalisés	%	97,1 %	98,8 %	99,5 %	T4 de 2027
• Parc de véhicules de transport en commun – autobus non disponibles pour répondre à la demande de service	%	26 %	24,9 %	17,5 %	T4 de 2027
• Disponibilité des chauffeuses et chauffeurs d'autobus	%	71 %	85 %	82 %	T4 de 2027
• Parc de véhicules de transport en commun - Distance moyenne parcourue entre les défaillances	km	7 443	5 901		Indicateur de la fiabilité du parc de véhicules de transport en commun
• Achalandage total	N ^{bre}	64,2 M	67,9 M		Établi dans le cadre du Plan financier à long terme du transport en commun
Ponctualité					
• Régularité sur les circuits fréquents	%	-	82 %	85 %	Les dates cibles seront établies lorsque nous aurons atteint 99,5 % de la disponibilité du service
• Circuits d'autobus conventionnels avec passage au 16 minutes ou plus	%	74,5 %	74 %	85 %	
• Ponctualité – Para Transpo	%	92,9 %	93 %	95 %	
Plan d'action pour l'entretien des autobus					
• Recrutement, formation et embauche du nombre ciblé de chauffeurs d'autobus et de mécaniciens certifiés pour assurer la continuité du service	%	-	En continu		En continu
Transfert de la construction à la mise en service de l'Étape 2					
• Lignes 2 et 4	Le transfert de la construction à la mise en service a été achevé. La mise en service commercial sur les Lignes 2 et 4 a commencé avec un service sur cinq jours le 6. Le service sur six jours a commencé le 25 janvier. Le service sur sept jours a été lancé le 16 mars 2025.				

Nos infrastructures

	Unités	Résultats (2023)	Résultats (2024)	Cible	Date d'achèvement projetée
Fin de l'Étape 2 du projet de train léger					
• Lignes 2 et 4		À la suite de l'achèvement réussi de la mise à l'essai et de la mise en service et la période de rodage, les Lignes 2 et 4 ont ouvert avec succès avec une approche par étapes et un service sur cinq jours, le 6 janvier 2025. Le service a été élargi sur six jours le 25 janvier, puis à un service sur sept jours le 16 mars. Le service a bien fonctionné et comme prévu. OC Transpo continue de surveiller le service et d'apporter les ajustements nécessaires au besoin, y compris la mise à jour de la PON.			
• Prolongement de la Ligne 1 vers l'est		La mise en service commercial sur le prolongement de la Ligne 1 vers l'est est prévu en 2025, avec un achèvement substantiel et une période de rodage prévue pour les T2/T3 de 2025.			
• Prolongement de la Ligne 1 vers l'ouest		La construction des stations, de la voie de guidage, de la voie ferrée et de la structure des services publics à l'extérieur de la voie de guidage, de même que les travaux routiers continuent de progresser. La construction du tunnel en tranchée couverte a été achevée en 2024 et les travaux sont désormais en cours sur l'infrastructure de la voie de guidage à l'intérieur des tunnels. Les équipes ont terminé les travaux sur le système de suspension caténaire (SSC) à l'installation d'entretien léger et de remisage (IELR), et les travaux pour le SSC commencent à progresser à l'est de la station Moodie, vers la station Bayshore. L'électrification de la cour et le début des essais devraient avoir lieu à la fin du T3/T4 de 2025.			
Transition et livraison des autobus à émission zéro (y compris l'infrastructure)					
• Autobus électriques intégrés au sein du parc automobile	N ^{bre}	4	4	30	T1 de 2025
• Distance totale parcourue par autobus électrique	km	61 393	57 801	55 000	Cible à revoir après l'intégration des autobus supplémentaires au parc automobile
• Fiabilité des bornes de recharge	%	99 %	94 %	95 %	Cible à revoir après l'installation de l'infrastructure supplémentaire
Systématisation des processus administratifs de la direction générale					
• Gestion et contrôle des documents Pourcentage de documents sur les pratiques opérationnelles se trouvant dans SharePoint	%	40 %	45 %	100 %	T4 de 2025
Transition à long terme vers les autobus à émission zéro					
• Planification à long terme pour une transition complète vers les autobus à émission zéro		-	En continu		En continu
Stratégie des biens immobiliers à long terme d'OC Transpo (Merivale/Pinecrest/Colonnade)					
• Étude des futures exigences pour l'espace de garage alors que le parc automobile de transport en commun d'OC Transpo change		-	En continu		En continu
• Étude de nos futurs besoins en matière de dotation		-	En continu		En continu

Nos finances

	Unités	Résultats (2023)	Résultats (2024)	Cible	Date d'achèvement projetée
Planification opérationnelle à long terme et examen du cycle de la durée utile					
• Examen des économies opérationnelles		Terminé	Terminé		Révision annuelle
• Examen du processus et des coûts d'entretien		Terminé	Terminé		Révision annuelle
Mesurer pour gérer (IRC)					
• IRC à jour présentés à la Comité du transport en commun 	Nbre	17	22	À déterminer	Les membres du personnel continuent de consulter le Comité du transport en commun sur le nombre d'IRC pour assurer son efficacité.
 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.					