

Subject: Improving Bus Service Reliability

File Number: ACS2025-TSD-TS-0003

Report to Transit Committee on 11 September 2025

**Submitted on September 2, 2025 by Troy Charter, Interim General Manager,
Transit Services Department**

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

613-580-2424 x52205, Pat.Scrimgeour@ottawa.ca

Ward: City-wide

Objet : Amélioration de la fiabilité du service d'autobus

Numéro de dossier : ACS2025-TSD-TS-0003

Rapport présenté au Comité du transport en commun

Rapport soumis le 11 septembre 2025

**Soumis le 2 septembre 2025 par Troy Charter, directeur général par intérim,
Services de 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 Committee receive this report for information.

RECOMMANDATION DU RAPPORT

Que le Comité du transport en commun prenne connaissance de ce rapport à titre informatif.

RÉSUMÉ

Lors de sa réunion du 10 avril 2025, le Comité du transport en commun a approuvé la motion TC2025-19-01 qui demande aux Services de transport en commun de fournir un plan pour améliorer la ponctualité des autobus. La motion prévoit notamment ce qui suit.

« PAR CONSÉQUENT, IL EST RÉSOLU QUE le Comité du transport en commun demande à la directrice générale des Services de transport en commun de lui présenter d'ici septembre 2025 un plan détaillé expliquant comment l'objectif de ponctualité (fiabilité) de 85 % sera atteint, voire dépassé d'ici décembre 2027. »

Le présent rapport fait état des plans opérationnels qui ont été mis en œuvre, ainsi que des éléments quotidiens nécessaires pour fournir un service fiable d'autobus. Il est structuré en fonction de trois exigences principales pour fournir un service fiable d'autobus aux clients.

1. Disposer d'un nombre suffisant d'autobus et d'employés pour assurer le service tous les jours.
2. Disposer d'autobus prêts à rouler et en mesure de commencer chaque trajet à l'heure.
3. Créer des conditions permettant d'assurer la constance de la durée de chaque trajet du début à la fin.

Le rapport présente également les facteurs externes qui pourraient avoir un impact sur la capacité d'OC Transpo d'atteindre les objectifs de fiabilité, notamment l'augmentation de la circulation, le vieillissement du parc d'autobus et les difficultés liées à l'embauche de chauffeurs et de mécaniciens. Il est important de noter, comme indiqué dans la dernière mise à jour du Plan financier à long terme des transports en commun, que les modèles actuels de financement du réseau de transport en commun de la Ville ne sont pas abordables à long terme. Les tentatives menées pour obtenir des fonds auprès d'autres paliers de gouvernement afin de combler des lacunes dans le budget n'ont pas été fructueuses jusqu'à présent, mais les engagements pris par le gouvernement de

l'Ontario pour transférer les coûts du réseau de train léger sur rail d'Ottawa sont prometteurs.

Dans le cadre de l'engagement de la Ville à fournir un service de transport en commun fiable et durable aux résidents d'Ottawa, un certain nombre de plans et d'initiatives ont été mis en place ces dernières années et présentés au Comité du transport en commun et au Conseil, notamment :

- la Feuille de route quinquennale des Services de transport en commun
- le Programme des autobus à émission zéro
- le Plan d'action pour l'entretien des autobus
- l'Examen des circuits d'autobus et le réseau L'autobus réinventé
- le Plan directeur des transports

La Feuille de route quinquennale présente la vision et la mission d'OC Transpo et établit un plan durable à long terme pour les services d'autobus, de train et de Para Transpo. Dans le cadre du plan de durabilité à long terme, cette feuille de route fixe des objectifs et inclut des initiatives stratégiques clés qui ont amélioré la fiabilité des autobus et le taux de service et continueront de le faire.

Pour le taux de service, c'est la mesure dans laquelle les trajets prévus ont été réalisés qui est évaluée. L'objectif défini dans la Feuille de route quinquennale à ce chapitre est 99,5 %. Pour la régularité des services de l'O-Train et des circuits d'autobus fréquents, c'est l'espacement régulier entre les trajets qui est évalué. Le personnel a fixé un objectif de 85 % en se basant sur l'expérience acquise dans le cadre d'autres réseaux de transport en commun dans le monde. Pour la ponctualité des circuits d'autobus moins fréquents, c'est la mesure dans laquelle les trajets arrivent à l'arrêt pas plus d'une minute en avance ou de cinq minutes en retard qui est évaluée. Le personnel a également fixé un objectif de 85 %. Toute analyse de la fiabilité d'un service conventionnel comprend ces trois indicateurs.

Le personnel municipal a également présenté des plans visant à améliorer les services de transport en commun dans le cadre du Plan directeur des transports et de projets routiers individuels qui passent par le Comité de l'infrastructure et des travaux publics. Ces plans comprennent des initiatives visant la priorité des transports en commun, comme des voies réservées aux autobus, des restrictions de stationnement et de virage, ainsi des améliorations à des arrêts d'autobus.

Bien que les indicateurs pour le taux de service et la fiabilité n'aient pas encore atteint les objectifs fixés dans la Feuille de route quinquennale, les services sont restés stables malgré les défis qu'OC Transpo a dû relever, notamment les changements imprévus apportés au *Code canadien du travail* qui ont imposé des pauses obligatoires, un parc d'autobus diesel vieillissant, des embouteillages accrus et des déficits de financement de la part d'autres échelons de gouvernement.

Le taux d'achalandage des transports en commun a augmenté de 17 % entre le milieu de 2023 – vers le début des travaux d'examen des circuits d'autobus – et le milieu de 2025 – soit à la période de rédaction du présent rapport.

Comme indiqué tout au long du rapport, OC Transpo a mis en place des plans et des initiatives visant à stabiliser et à améliorer les services de transport par autobus et en a régulièrement rendu compte, et ce, malgré les difficultés causées par des facteurs financiers, législatifs et environnementaux qui échappent au contrôle de la Ville.

Le personnel continuera de faire progresser et d'adapter ces plans afin de fournir aux résidents et aux usagers des transports en commun un réseau durable et aussi fiable que possible.

CONTEXTE

À sa réunion du 10 avril 2025, le Comité du transport en commun a approuvé la motion TC2025-19-01, qui stipule ce qui suit.

« ATTENDU QUE ce que recherchent avant tout les passagers d'OC Transpo, c'est un service de transport en commun fiable; et

ATTENDU QUE les passagers comptent sur la ponctualité des autobus pour se rendre au travail, à l'école, à leurs rendez-vous et ailleurs; et

ATTENDU QU'un manque de fiabilité a de multiples répercussions sur les passagers, empêchant OC Transpo de fidéliser la clientèle et d'attirer de nouveaux clients; et

ATTENDU QUE la directrice municipale a réaffirmé à la réunion du Conseil municipal du 11 décembre 2024 que la ponctualité (fiabilité) des autobus demeurait l'une des priorités absolues d'OC Transpo; et

ATTENDU QUE dans la dernière décennie, trois causes majeures ont empêché OC Transpo d'offrir des services d'autobus réguliers et fiables, soit la construction de la ligne de la Confédération du train léger (fermeture du Transitway, détours importants, fort absentéisme des chauffeurs), les défaillances structurelles et mécaniques liées aux voitures et à la Ligne après l'ouverture officielle en septembre 2019 (réduction du parc, mais service d'autobus de remplacement requis le long de la Ligne), et le manque de mécaniciens, de chauffeurs et d'autobus ces dernières années; et

ATTENDU QUE mois après mois, le problème de la ponctualité (fiabilité) des autobus a régulièrement été soulevé aux réunions du Comité du transport en commun, la principale question étant de savoir quels investissements immédiats sont faits pour améliorer la fiabilité globale; et

ATTENDU QUE même si la société de transport en commun a vu d'un bon œil les investissements destinés à embaucher des mécaniciens et des chauffeurs, les indicateurs présentés au Comité du transport en commun (jusqu'à février 2025) montrent que la ponctualité (fiabilité) globale ne s'est pas améliorée; et

ATTENDU QUE lors des discussions sur le budget 2025 d'OC Transpo à la réunion du Comité du transport en commun de novembre 2024 et à celle du Conseil municipal du 11 décembre 2024, certaines personnes ont demandé comment la ponctualité (fiabilité) des autobus était priorisée et financée, mais n'ont pas obtenu beaucoup d'information; et

ATTENDU QUE les indicateurs de ponctualité (fiabilité) montrent systématiquement que les objectifs de ponctualité d'OC Transpo ne sont pas atteints;

PAR CONSÉQUENT, IL EST RÉSOLU QUE le Comité du transport en commun demande à la directrice générale des Services de transport en commun de lui présenter d'ici septembre 2025 un plan détaillé expliquant comment l'objectif de ponctualité (fiabilité) de 85 % sera atteint, voire dépassé d'ici décembre 2027. »

ANALYSE

Introduction

Dans le cadre de l'engagement de la Ville à fournir un service de transport en commun fiable et durable aux résidents d'Ottawa, un certain nombre de plans et d'initiatives ont

été mis en place ces dernières années et présentés au Comité du transport en commun et au Conseil, notamment :

- la Feuille de route quinquennale des Services de transport en commun
- le Programme des autobus à émission zéro
- le Plan d'action pour l'entretien des autobus
- l'Examen des circuits d'autobus et le réseau L'autobus réinventé
- le Plan directeur des transports.

La Feuille de route quinquennale présente la vision et la mission d'OC Transpo et établit un plan durable à long terme pour les services d'autobus, de train et de Para Transpo. Dans le cadre du plan de durabilité à long terme, cette feuille de route fixe des objectifs et inclut des initiatives stratégiques clés qui ont amélioré la fiabilité des autobus et continueront de le faire. Dans le cadre de la deuxième mise à jour annuelle de la Feuille de route reçue par le Comité du transport en commun en avril 2025 ([ACS-2025-TSD-TS-0001](#)), OC Transpo a fait état des réalisations suivantes en 2024.

- Embauche de 222 chauffeurs d'autobus et de 12 chauffeurs de Para Transpo.
- Augmentation du taux de service de la Ligne 1 de l'O-Train de 97,1 % à 98,8 %.
- Augmentation du taux de service des autobus de 97,8 % à 98 %.
- Ajout de nouveaux autobus à émission zéro au parc – ce qui se répétera en 2025.

Bien que les indicateurs pour le taux de service et la fiabilité n'aient pas encore atteint les objectifs fixés dans la Feuille de route quinquennale, les services sont restés stables malgré les défis qu'OC Transpo a dû relever, notamment les changements imprévus apportés au *Code canadien du travail* qui ont imposé des pauses obligatoires, un parc d'autobus diesel vieillissant, des embouteillages accrus et des déficits de financement de la part d'autres échelons de gouvernement.

Le taux d'achalandage des transports en commun a augmenté de 17 % entre le milieu de 2023 – vers le début des travaux d'examen des circuits d'autobus – et le milieu de 2025 – soit à la période de rédaction du présent rapport. Cela témoigne de la poursuite du retour au travail en présentiel pour de nombreux clients des transports en commun au cours de cette période. À mesure que le personnel continue de surveiller l'achalandage et les habitudes de déplacement, il pourrait se révéler nécessaire de mettre à jour certaines affectations de ressources aux services prévus pour assurer une harmonisation aux besoins à court et à long terme. Si un financement accru est nécessaire pour atteindre les normes de service fixées par le Conseil, le personnel

préparera des recommandations pour le Conseil dans le cadre des budgets préliminaires de fonctionnement et des immobilisations de 2026.

Le présent rapport fait état de la fiabilité actuelle des services d'autobus d'après l'évaluation du taux de service, de la régularité et de la ponctualité. Il décrit le travail entrepris par le personnel pour améliorer la fiabilité, ainsi que les facteurs ou variables externes qui peuvent limiter la capacité de la Ville à atteindre ses objectifs en matière de fiabilité.

Il est structuré en fonction de trois exigences principales pour fournir un service fiable d'autobus aux clients.

1. Disposer d'un nombre suffisant d'autobus et d'employés pour assurer le service tous les jours.
2. Disposer d'autobus prêts à rouler et en mesure de commencer chaque trajet à l'heure.
3. Créer des conditions permettant d'assurer la constance de la durée de chaque trajet du début à la fin.

Pour chacune de ces trois exigences, le rapport présente l'état actuel des activités planifiées, les possibilités d'ajustement pour améliorer les résultats et les variables qui pourraient retarder l'atteinte des objectifs fixés.

Le rapport fournit également des renseignements sur la façon dont la fiabilité des services est régulièrement communiquée au Comité du transport en commun, au Conseil et à octranspo.com/fr.

Fiabilité du service d'autobus – état actuel

Le personnel d'OC Transpo s'efforce chaque jour d'améliorer tous les aspects du réseau de transport en commun pour les clients en respectant les orientations stratégiques et budgétaires du Conseil. En ce qui concerne la fiabilité des services d'autobus, la Feuille de route quinquennale ([ACS2023-TSD-TS-0011](#)) contient l'objectif de réaliser 99,5 % du service qui est planifié, programmé et affiché dans la section des renseignements pour les clients. Le personnel a également fixé des objectifs pour améliorer progressivement la fiabilité afin que 85 % des trajets sur les circuits fréquents

atteignent les objectifs de régularité et que 85 % des trajets sur les circuits moins fréquents atteignent les objectifs de ponctualité.

Voici des renseignements sur ces indicateurs de la fiabilité.

Taux de service : Mesure dans laquelle les trajets prévus ont été réalisés. L'objectif est de 99,5 %.

- a) Cet indicateur reflète la proportion d'heures de service réalisées par rapport au nombre d'heures programmées.
- b) C'est une représentation du service d'autobus prévu et réalisé, indépendamment de sa ponctualité.

Régularité : Ponctualité des services sur les circuits fréquents, c'est-à-dire assurés toutes les 15 minutes ou plus fréquemment; c'est l'espacement régulier entre les trajets qui est évalué. L'objectif est de 85 %.

- a) Les autobus sur des circuits fréquents qui arrivent aux arrêts à des intervalles réguliers et prévisibles favorisent une expérience positive pour les usagers.
- b) Les autobus qui arrivent aux principaux arrêts d'autobus à une heure qui ne s'éloigne pas de plus de 40 % de l'intervalle prévu sont considérés comme étant à l'heure.

Ponctualité : Ponctualité des services sur les circuits moins fréquents, c'est-à-dire assurés toutes les 16 minutes ou moins fréquemment; cet indicateur montre à quelle fréquence un autobus est à l'heure, en avance ou en retard. L'objectif est de 85 %.

- a) Les autobus sur les circuits moins fréquents qui arrivent à l'heure annoncée favorisent une expérience positive pour les usagers.
- b) Les autobus qui arrivent aux principaux arrêts pas plus d'une minute en avance ou de cinq minutes en retard sont considérés comme étant à l'heure.

À l'heure actuelle, l'objectif de 99,5 % pour le taux de service est régulièrement atteint la fin de semaine et pendant d'autres périodes où les niveaux de service sont moins élevés, mais pas tous les jours de la semaine. Les écarts en semaine sont principalement dues à une disponibilité insuffisante des autobus, à des embouteillages, à des détours ou aux pauses imposées par le *Code canadien du travail*. À l'heure

actuelle, l'objectif de 85 % pour la régularité sur les circuits fréquents est atteint dans l'ensemble, mais pas tous les jours sur tous les circuits fréquents. Le présent rapport fait état de solutions pour améliorer ce rendement. De même, l'objectif de 85 % pour la ponctualité sur les circuits moins fréquents est rarement atteint et fait l'objet de mesures correctives décrites dans le présent rapport.

Exigence 1 pour la fiabilité : Disposer d'un nombre suffisant d'autobus et d'employés pour assurer le service tous les jours.

Situation actuelle

En prévision de l'automne 2025, OC Transpo compte 106 circuits réguliers d'autobus et 73 circuits scolaires spéciaux, ce qui permet d'offrir 7 543 trajets distincts chaque jour de semaine et de desservir plus de 480 kilomètres carrés de la ville d'Ottawa et des parties centrales de Gatineau. Pour chaque trajet, il faut prévoir un horaire à suivre pour l'autobus, un nombre déterminé d'heures de travail pour chaque chauffeur et, sur ces circuits, il doit y avoir un autobus sécuritaire et fiable disponible chaque matin et une série de chauffeurs pour le conduire et aider des clients tout au long de la journée.

Un service d'autobus fiable est possible seulement s'il y a un nombre suffisant d'autobus qui sont en bon état et répondent aux normes de sécurité, ainsi qu'un nombre suffisant de chauffeurs prêts à les conduire au début du service et tout au long de la journée.

À l'heure actuelle, le parc d'autobus conventionnels d'OC Transpo est très âgé : un peu plus de la moitié du parc a dépassé sa durée de vie utile prévue. Les calendriers d'entretien des autobus plus anciens fluctuent considérablement et entraînent des heures de travail supplémentaires parce qu'ils nécessitent des travaux d'entretien correctifs imprévisibles pour maintenir leur sécurité et leur fiabilité, contrairement aux autobus plus récents. Le plan du parc d'OC Transpo vise que 75 % à 80 % des autobus soient disponibles pour les services tous les jours et que les 20 % à 25 % restants soient à l'étape de l'entretien de routine ou de l'inspection légale ou hors service en raison d'un incident important qui nécessite des travaux d'entretien correctifs.

La moitié la plus ancienne du parc d'autobus d'OC Transpo est en cours de remplacement. En tout, 350 nouveaux autobus vont être livrés entre 2025 et 2027. Les 26 premiers autobus électriques à batterie sont arrivés au début de 2025 et ont remplacé les 28 plus anciens autobus qui étaient en très mauvais état mécanique. D'ici

le premier trimestre de 2026, 80 autres nouveaux autobus électriques à batterie devraient être livrés, et les 244 restants devraient l'être d'ici le troisième trimestre de 2027. Les autobus électriques à batterie sont livrés à des dates ultérieures à celles qui auraient permis d'assurer la pleine disponibilité nécessaire en raison des examens préalables supplémentaires réalisés par le personnel, qui ont mené à la conclusion d'un partenariat avec la Toronto Transit Commission (TTC) pour acquérir des autobus électriques à batterie, et en raison de problèmes dans la chaîne d'approvisionnement qui touche l'ensemble du secteur de la fabrication d'autobus. La décision de s'associer à la TTC pour l'acquisition a été prise pour donner suite aux recommandations formulées par le Bureau du vérificateur général, en 2022, dans le cadre du Sprint 2 : processus d'appel d'offres pour les autobus électriques de 40 pieds à émission zéro ([ACS2022-OAG-BVG-0008](#)).

À mesure de l'arrivée des nouveaux autobus électriques à batterie, une série de mises à niveau essentielles de logiciels ont lieu pour gérer les nouvelles caractéristiques de ces véhicules. Les mises à niveau du système de répartition assistée par ordinateur utilisé par le Centre de contrôle des opérations du transport en commun fourniront aux contrôleurs des données supplémentaires sur l'état de charge des autobus, ce qui améliorera leur capacité de gérer les perturbations dans les services, d'assurer les trajets et de soutenir les chauffeurs d'autobus en temps réel. Un nouveau système de gestion des cours – qui remplacera un système vieux de 20 ans – élargira les fonctions pour répondre aux besoins spécifiques des autobus électriques, notamment en ce qui concerne la logistique de chargement et de stationnement. Un nouveau système de gestion de l'énergie, conçu pour intégrer l'infrastructure de recharge des autobus au logiciel de gestion et d'entretien des cours, permettra de coordonner l'utilisation de l'énergie et aidera à répondre principalement aux besoins en électricité de la Ville en dehors des heures de pointe afin de réduire les coûts en énergie. Une mise à niveau du logiciel actuel de planification et de gestion du travail ajoutera la capacité de prendre en compte l'autonomie des autobus électriques et leurs besoins en recharge. Cette automatisation évitera aux employés de saisir manuellement ces renseignements et rehaussera l'efficacité et la fiabilité de l'affectation des chauffeurs d'autobus.

Pour entretenir les autobus, il faut également suffisamment de techniciens de camions et d'autocars certifiés pour effectuer tous les travaux de certification, de prévention et de réparation requis. Comme le personnel l'a indiqué au Comité du transport en commun, les pratiques exemplaires dans le secteur exigeraient que la Ville emploie environ 188 mécaniciens de camions et d'autocars certifiés vu le nombre d'heures de travail actuellement requis. OC Transpo en compte actuellement 138 et a mené une

campagne de recrutement ciblée afin de remédier rapidement à la pénurie de techniciens certifiés. Le personnel a également lancé un programme d'apprentissage afin d'offrir une expérience pratique, un mentorat et un emploi garanti aux apprentis qui réussissent les examens de certification. Le personnel a informé le Comité du transport en commun que le travail de mécanique sur des autobus de transport en commun peut être moins attirant pour les mécaniciens agréés que le travail de mécanique sur d'autres véhicules municipaux ou dans le secteur privé. Pour ces derniers, il est possible de réaliser des activités d'entretien pendant les heures habituelles de travail. Dans le secteur du transport en commun, la majorité des autobus fournissent des services aux clients pendant ces heures. Il faut donc réaliser une grande partie des activités d'entretien le soir et la nuit.

Dernièrement, pour entamer les services tous les matins et les maintenir toute la journée, il faut suffisamment de chauffeurs d'autobus disponibles pour travailler chaque jour. En 2022 et en 2023, le personnel a informé le Comité du transport en commun que la Ville n'avait pas assez de chauffeurs d'autobus et qu'une campagne de recrutement plus intensive et un programme de formation élargi étaient en train d'être mis en place. Comme le personnel l'a indiqué en octobre 2024, ce plan de recrutement a permis d'embaucher 828 chauffeurs, et il y a maintenant suffisamment de chauffeurs pour assurer tous les services programmés. Le recrutement et la formation doivent se poursuivre à un rythme rapide, non seulement pour compenser l'attrition, mais aussi parce que de nombreux chauffeurs d'autobus prennent des postes d'opérateurs de trains dans le réseau de l'O-Train en pleine expansion.

À l'heure actuelle, OC Transpo dispose de 1 646 postes de chauffeurs d'autobus prévus au budget pour assurer la prestation des services quotidiens. Après la prise en compte de facteurs comme les vacances, les congés de maladie, les affectations intérimaires et d'autres absences, le nombre de chauffeurs d'autobus disponibles a été estimé à environ 84 % du total des postes au budget au cours du premier semestre de 2025. La Feuille de route quinquennale fixe un objectif de 82 % pour la disponibilité des chauffeurs d'autobus. La disponibilité réelle était de 71 % en 2023 et elle s'était améliorée pour atteindre 88 % en 2024.

Cette première exigence à l'offre d'un service fiable est remplie lorsqu'il y a un nombre suffisant d'autobus en bon état mécanique dans le parc, un nombre suffisant de techniciens pour les maintenir en bon état et un nombre suffisant de chauffeurs d'autobus pour conduire les autobus en service tout au long de la semaine.

Plans d'amélioration

Comme indiqué précédemment, OC Transpo a commandé 400 nouveaux autobus qui seront livrés entre le premier trimestre de 2025 et le troisième trimestre de 2027. De ce nombre, 350 sont de nouveaux autobus électriques à batterie de 40 pieds et 50 sont de nouveaux autobus articulés de 60 pieds à moteur diesel. Lorsque tous ces autobus seront en service, l'âge moyen des autobus du parc d'OC Transpo sera de 4,5 ans, ce qui est tout à fait dans les limites d'un parc d'autobus durable. Si les nouveaux autobus atteignent la même fiabilité que les autobus de 40 pieds à moteur diesel plus récents acquis de 2019 à 2021, ils rehausseront la disponibilité des autobus, le taux de service et la fiabilité des services.

En raison de la vétusté de son parc actuel d'autobus, OC Transpo a mis en œuvre un plan d'action pour leur entretien. Ce plan d'action a été présenté au Comité du transport en commun à sa réunion du 11 avril 2024 dans le cadre de la Feuille de route quinquennale ([ACS2024-TSD-TS-0002](#)). Le plan d'action a été élaboré pour résorber les retards dans l'entretien à court terme tout en établissant des stratégies à long terme pour rationaliser les processus de réparation et améliorer la résilience en réponse aux pressions opérationnelles.

Le personnel apporte des améliorations significatives à la planification des ressources pour l'entretien des autobus afin d'accroître l'efficacité et la fiabilité des services. Il s'emploie plus particulièrement à améliorer la planification et la programmation des réparations des autobus à l'aide d'un modèle d'entretien préventif qui permet de rationaliser les flux de travail d'entretien et de mieux prévoir les charges de travail à venir. Pour répondre aux demandes opérationnelles, des ingénieurs ont été intégrés aux équipes de nuit, ce qui garantit la disponibilité de l'expertise technique en tout temps. De plus, les récents investissements dans l'équipe d'ingénierie technique ont permis d'élargir ses effectifs. L'unité peut ainsi mieux tirer parti de l'analytique des données pour analyser les tendances. C'est pourquoi il est possible d'anticiper avec plus d'exactitude les défaillances mécaniques potentielles et les problèmes récurrents et d'allouer de façon proactive les ressources et les pièces. De plus, le personnel donne la priorité à la gestion de la charge de travail dans les ateliers de carrosserie afin de mieux répartir les tâches de réparation et les tâches d'entretien. Une autre étape cruciale est la collaboration continue avec les fournisseurs, conformément aux recommandations du Bureau de la vérificatrice générale, afin de garantir un travail de grande qualité et la responsabilité des services externes. Pour renforcer davantage la fiabilité des véhicules du parc, le personnel du secteur de l'ingénierie se concentre sur

les autobus qui connaissent des problèmes récurrents afin de trouver des solutions à long terme qui répondent aux préoccupations concernant les fréquents entretiens.

OC Transpo a connu des difficultés constantes pour recruter des mécaniciens qualifiés, et ce, en grande partie à cause de la nature exigeante d'un service qui est en activité 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et, en conséquence, qui a besoin de doter des équipes de jour, de soir et de nuit. De plus, les salaires des mécaniciens d'OC Transpo ne sont pas aussi compétitifs que ceux offerts dans le secteur privé, ce qui complique davantage les efforts de recrutement. Pour résoudre ces problèmes, OC Transpo investit dans les ressources humaines afin de renforcer l'engagement des employés et d'attirer des talents. Un groupe d'employés explore en plus des stratégies novatrices pour attirer des mécaniciens 310T qualifiés. OC Transpo s'est fixé l'objectif de recruter 50 mécaniciens certifiés et souhaite renforcer ses effectifs en menant des initiatives de recrutement ciblées et en rehaussant les efforts de maintien en poste. Un meilleur programme d'apprentissage est désormais en place : il élargit la formation documentée à 51 jours d'enseignement en classe et à 60 jours de formation structurée sur le lieu de travail, en plus d'intégrer l'observation au poste de travail, la formation spécifique aux autobus et le mentorat par des mécaniciens expérimentés. Les apprentis font des quarts de travail rotatifs dans différents garages, ce qui leur permet d'acquérir une expérience pratique de différents volets de l'entretien du parc de véhicules de transport en commun. Le personnel s'assure que les apprentis reçoivent les conseils nécessaires, ce qui favorise le maintien des compétences et la réussite à long terme sur le terrain.

Le personnel a élaboré le plan à long terme pour le parc et a assuré la coordination avec le Plan financier à long terme des transports en commun afin d'acquérir des autobus de remplacement de manière progressive et continue plutôt que de les acquérir en grand nombre, comme cela a été fait pour les autobus articulés en 2010 et comme c'est actuellement fait pour les autobus électriques à batterie qui remplacent les autobus ayant 15 ans. Vu le parc de 750 autobus et le remplacement prévu des autobus après 15 ans, l'idéal serait d'acheter 50 autobus de remplacement par année. Cette stratégie permettrait d'assurer une répartition équilibrée de l'âge des autobus de l'ensemble du parc et d'éviter la répétition de la situation actuelle, à savoir le remplacement d'un seul coup de près de la moitié du parc parce qu'il est vieux et peu fiable. Pour parvenir à une répartition plus équilibrée de l'âge des véhicules, il faudra créer plusieurs cycles d'acquisition d'autobus au cours des décennies à venir. La prochaine récurrence du problème actuel se produira vers 2040. C'est pourquoi des membres du personnel sont aujourd'hui engagés dans la planification pour soutenir les

prochaines générations de membres du personnel qui feront des recommandations au Conseil de l'époque.

Facteurs

Voici des facteurs qui peuvent réduire la disponibilité des autobus et des chauffeurs ou retarder l'amélioration de la disponibilité des autobus et des chauffeurs. Les plans doivent en tenir compte parce qu'ils peuvent influencer sur la capacité des Services de transport en commun à atteindre les objectifs fixés.

- Changements sur le marché du travail et dans l'attrait du transport en commun en tant que choix de carrière.
- Retards dans la livraison de nouveaux autobus par les fabricants.
- Défauts inattendus dans le parc d'autobus – D'ici la fin du troisième trimestre de 2027, la moitié du parc d'OC Transpo sera constituée d'autobus électriques à batterie très récents. S'ils présentent des défauts électriques ou mécaniques, que ce soit à Ottawa ou dans d'autres villes, il y a un risque qu'une grande partie du parc doive être mise hors service ou que nous n'atteignons pas les objectifs de disponibilité pour les autobus.
- Nouvelles caractéristiques des autobus électriques à batterie – D'ici la fin de 2027, la moitié du parc d'OC Transpo sera constituée d'autobus électriques à batterie très récents. On s'attend à ce qu'ils soient fiables sur le plan mécanique et structurel parce qu'ils seront neufs, mais les systèmes de stockage d'énergie, de propulsion et de contrôle de ces autobus sont nouveaux pour nos effectifs et ils peuvent présenter de nouveaux défis. Il faudra s'adapter et les surmonter.
- Le calendrier des activités d'entretien peut avoir un impact sur la disponibilité immédiate continue du bon type d'autobus pour chaque trajet. Jusqu'à l'achèvement des prolongements dans le cadre de l'Étape 2 de l'O-Train, il est nécessaire de mettre en service des autobus articulés de grande capacité pour un grand nombre de trajets prisés sur des circuits fréquents, et la disponibilité de ces autobus articulés est piètre, comme indiqué précédemment dans ce rapport, parce qu'ils font partie des autobus les plus anciens du parc.
- Le renouvellement du parc d'autobus vieillissants diminuera le nombre d'heures d'entretien, mais la pénurie de techniciens 310T certifiés dans le secteur pourrait

avoir une incidence sur la capacité d'OC Transpo de répondre aux exigences pour la disponibilité des services d'autobus quotidiens.

Exigence 2 pour la fiabilité : Disposer d'autobus prêts à rouler et en mesure de commencer chaque trajet à l'heure.

Situation actuelle

Lorsque suffisamment d'autobus et de chauffeurs d'autobus seront disponibles pour entamer les services comme prévu chaque matin, il faudra ensuite que ces autobus soient en mesure de commencer chaque trajet à l'heure.

Les facteurs qui peuvent retarder la capacité d'un autobus de commencer son prochain trajet programmé à l'heure sont : sa circulation dans des voies non réservées où il peut devoir composer avec des embouteillages, des collisions, des activités de construction, des mauvaises conditions météorologiques et des détours.

Lorsqu'il s'agit d'un léger retard, le Centre de contrôle des opérations du transport en commun fournit des solutions en temps réel, par exemple, dépêcher un autobus de réserve pour qu'il offre un trajet susceptible d'être annulé, demander à un chauffeur qui termine un trajet de prolonger ses heures de travail et d'accepter des heures supplémentaires pour offrir un trajet ou redistribuer les autobus sur les circuits fréquents afin d'éviter de longues interruptions de service.

Lorsqu'il s'agit de longs retards qui sont prévisibles, mais temporaires, par exemple s'il y a des zones de construction depuis longtemps sur un circuit, des ressources supplémentaires sont nécessaires parce que les autobus devront parcourir de plus longues distances en raison de déviations ou passer plus de temps sur le circuit en raison des retards causés par les travaux de construction.

Les autobus de réserve peuvent offrir la flexibilité nécessaire pour remplacer un autobus qui a un problème mécanique ou qui a été retardé pendant un précédent trajet. L'offre actuelle d'autobus de réserve est toutefois très limitée en raison de la faible fiabilité de la partie la plus ancienne du parc et cette solution est disponible seulement lorsqu'il y a des autobus et des chauffeurs supplémentaires. À l'heure actuelle, ces autobus sont généralement affectés à une série complète de trajets avant de quitter le garage, ce qui signifie que le Centre de contrôle des opérations du transport en commun ne peut pas les affecter selon la demande.

Plans d'amélioration

Les améliorations visant à garantir que les autobus sont disponibles pour commencer les trajets à l'heure peuvent être apportées dans deux grandes catégories : préventives et réactives.

Les améliorations préventives sont celles qui réduisent l'incidence des retards si importants qu'ils empêchent les autobus de partir à l'heure. Améliorer la fiabilité mécanique des autobus, comme indiqué plus en détail dans la section sur l'exigence précédente, réduira la probabilité qu'un autobus éprouve une défectuosité qui l'empêche de terminer un trajet. Allonger les périodes de récupération aux terminus, moyennant des coûts, peut donner plus de marge de manœuvre pour absorber les variations dans l'heure d'arrivée des autobus. Programmer davantage d'autobus et de chauffeurs en attente et prêts à assurer les trajets qui risquent d'être retardés ou annulés est également utile, là encore, moyennant des coûts.

Les améliorations réactives sont celles qui renforcent la capacité du personnel de gérer un retard et de faire partir un trajet de son point de départ à l'heure. Augmenter le nombre d'autobus en attente à des endroits clés comporte un impératif budgétaire – il faut plus d'autobus et de chauffeurs. Retirer des autobus déjà programmés pour augmenter le nombre d'autobus en attente améliore la fiabilité, mais réduit les ressources disponibles pour les services planifiés et programmés. Le personnel s'efforce de conseiller le Conseil sur l'équilibre approprié entre les ressources programmées et les ressources en attente dans le cadre du processus budgétaire annuel. Le personnel a également expérimenté la possibilité de placer des autobus en attente à des stations sans toutefois y affecter un chauffeur afin que les chauffeurs puissent en utiliser un si leur autobus connaît une défaillance, ainsi que la possibilité de placer des chauffeurs en attente à des stations sans leur affecter un autobus afin qu'ils puissent prendre en charge un autobus si son chauffeur est en retard en raison de la pause légale ou s'il éprouve un problème de santé.

Le personnel suit également les progrès accomplis du côté des logiciels qui pourraient bientôt être en mesure de prédire les retards par l'apprentissage automatique à partir des tendances dans la circulation et d'autres influences, et de fournir des conseils sur les options possibles pour les contrôleurs. Si ces innovations se révèlent fiables, elles amélioreront le suivi de la qualité des services et accéléreront la prise de décision au Centre de contrôle des opérations.

Facteurs

Les facteurs suivants peuvent avoir un impact sur la capacité d'OC Transpo de s'assurer que les autobus sont disponibles pour commencer les trajets à l'heure :

- Des changements législatifs peuvent avoir une incidence sur la programmation des trajets. Par exemple, ces dernières années, le gouvernement a modifié le *Code canadien du travail* pour imposer une pause programmée dans la journée de travail des chauffeurs d'autobus. Cette pause n'existait pas auparavant et n'était pas prévue dans la convention collective conclue entre la Ville et ses chauffeurs d'autobus. Maintenant que la pause est imposée par une loi, les chauffeurs d'autobus en retard ne peuvent pas accepter de travailler pendant leur pause programmée pour combler leur retard. Il faut soit qu'un nouveau chauffeur prenne le relais, soit qu'un chauffeur d'autobus de réserve soit affecté à son trajet. S'il n'y a pas de chauffeur ou d'autobus de réserve disponible ou au bon endroit pour remplacer le chauffeur qui prend sa pause, l'annulation d'un trajet peut être inévitable.
- Tous les risques liés à la fiabilité mécanique décrits dans le cadre de la première exigence s'appliquent également ici : il faut du temps, si un autobus connaît une panne, pour que les équipes d'entretien le réparent et le remettent en service. S'il n'y a pas d'autobus de réserve disponible ou au bon endroit pour remplacer l'autobus en panne, l'annulation d'un trajet peut être inévitable.
- Programmer davantage de périodes de récupération et d'autobus ou de chauffeurs en attente nécessite des fonds supplémentaires à la fois dans le budget des immobilisations pour acheter plus d'autobus et dans le budget de fonctionnement pour embaucher des employés pour le fonctionnement et l'entretien.
- Tous les risques décrits dans l'exigence suivante, à savoir que les autobus terminent toujours leurs trajets à l'heure, peuvent également influencer sur la capacité d'un autobus de commencer son prochain trajet à l'heure.
- Lorsque les autobus sont requis à court terme pour d'autres raisons, par exemple remplacer ou compléter les trains en cas de problème sur une ligne de l'O-Train, ou procurer un abri lors d'un incendie, il y a un impact immédiat sur la fiabilité des services d'autobus.

- La rareté des fonds oblige toujours à faire des choix entre les dépenses liées à la fiabilité et celles liées à la fréquence, à la capacité, aux heures des services ou à l'existence de certains circuits.

Exigence 3 pour la fiabilité : Créer des conditions permettant d'assurer la constance de la durée de chaque trajet du début à la fin.

Situation actuelle

La durée totale des trajets de chaque circuit peut varier considérablement. La section précédente du rapport traite des facteurs qui influencent le départ à l'heure des autobus. La présente section porte sur la nécessité que les autobus arrivent à des heures constantes à chaque arrêt le long du circuit.

Lors de la réunion du Comité du transport en commun du 12 juin 2025, le personnel a présenté une analyse approfondie des variations dans la durée des déplacements pour le circuit 11 sur le chemin Richmond, la rue Wellington Ouest et la rue Somerset. Les renseignements présentés lors de cette réunion sont un exemple des considérations décrites de façon plus générale dans le présent document. Dans cette présentation, le personnel a montré que la durée moyenne des trajets en direction de l'est était de 1 heure 7 minutes et que la durée réelle des trajets variait de 56 minutes à 1 heure 18 minutes. Il s'agit d'une variabilité impossible à prévoir de plus ou moins 16 %.

La ponctualité des autobus sur chaque circuit est sujette à des variations causées par des facteurs comme des embouteillages, la configuration des routes, des travaux de construction, des déviations, la fréquentation des transports en commun, les conditions météorologiques et des incidents à bord des véhicules.

Le personnel responsable des transports en commun travaille de façon continue avec des collègues d'autres services de la Ville pour minimiser l'impact des travaux de construction sur les services de transport en commun, calibrer la synchronisation des feux de circulation et discuter de la gestion continue de la circulation. Le personnel collabore également avec des collègues et des conseillers pour déterminer s'il est possible de modifier la configuration de routes afin de réduire la durée des trajets pour les usagers des transports en commun et de réduire la variabilité. Le Plan directeur des transports et les budgets annuels des immobilisations reflètent le soutien apporté par le Conseil aux initiatives visant la priorité des transports en commun, comme le

déplacement d'arrêt d'autobus, des signaux d'évitement des files d'attente et des voies réservées aux autobus.

Voici deux exemples d'études menées sur la durée de trajets de transports en commun.

- Les services d'autobus sur la rue Bank, entre la rue Wellington et la station Billings Bridge, doivent composer avec des embouteillages, des fermetures de voies pour le stationnement et peu de mesures accordant la priorité aux transports en commun, ce qui entraîne un service peu fiable pour les usagers. La Ville entreprend actuellement une étude de faisabilité sur la priorisation des transports actifs et des transports en commun sur la rue Bank (de l'autoroute 417 au canal Rideau), qui comprend une analyse des options permettant d'améliorer l'efficacité et la fiabilité des transports en commun le long du corridor.
- Le personnel municipal entreprend actuellement une étude de planification et d'évaluation environnementale du corridor prioritaire de transport en commun du boulevard Saint-Laurent (du chemin Hemlock au chemin Innes). Elle permettra d'examiner les voies réservées aux autobus et les améliorations à apporter aux arrêts d'autobus existants. Ces mesures s'ajouteraient à la voie réservée aux autobus qui a été mise en place sur le boulevard Saint-Laurent du chemin Smyth au chemin Innes et qui a amélioré la fiabilité des services dans ce couloir congestionné.

Le Conseil a approuvé la mise en œuvre de mesures visant la priorité du transport en commun à de nombreux autres emplacements dans le cadre du Plan directeur des transports. Ce plan, approuvé par le Conseil le 23 juillet 2025 ([ACS2025-PDB-TP-0012](#)), procure une stratégie à long terme pour orienter le développement du réseau de transport de la Ville jusqu'en 2046. Il y est notamment précisé ce qui suit : « En dollars de 2024, le Réseau routier prioritaire et le Réseau de transports en commun comprennent les projets d'infrastructures menés par la Ville pour une valeur d'environ 3,9 milliards de dollars, ainsi que des projets de transports en commun de 2,3 milliards de dollars et des projets routiers de 1,6 milliard de dollars. ». Ces nouveaux projets de transport en commun rapide et ces grands projets prioritaires de transport en commun, une fois achevés, réduiront la durée des trajets et leur variabilité, ce qui rendra les services de transport en commun plus rapides et plus fiables.

La plus vaste et importante initiative prise par le Conseil pour réduire la durée des trajets en transport en commun et leur variabilité est l'aval des projets qui ont permis de

construire des transports en commun rapides consécutivement depuis le début des années 1980. La construction du Transitway était une innovation de premier plan dans le secteur qui a retiré des autobus des principaux couloirs établis dans des rues sujettes aux embouteillages et aux retards pour les mettre dans un couloir exclusif et qui a amélioré les aires d'attente des usagers aux stations. Le Transitway s'est adapté à la croissance de la ville et à l'augmentation des déplacements en transport en commun jusqu'au point où il approchait de sa limite physique pour accepter davantage d'usagers, ce qui a suscité la construction de la Ligne 1 de l'O-Train. Cette tendance à la croissance n'a été interrompue que lorsque la pandémie de COVID-19 a perturbé les conditions économiques dans le monde entier. Le projet O-Train et les prolongements en cours de construction ont permis et permettront également de retirer des services de transport en commun de rues congestionnées de la ville et de les placer dans un couloir physiquement séparé souterrain, au niveau du sol ou surélevé, selon les besoins de chaque zone, et ont amélioré les aires d'attente des usagers aux stations. La capacité finale est en plus beaucoup plus élevée que celle du Transitway, ce qui permettra une adaptation pendant de nombreuses décennies de croissance supplémentaires.

Les prolongements de l'O-Train récemment mis en service et actuellement en construction améliorent et amélioreront également la fiabilité des services d'autobus en permettant de raccourcir les itinéraires des autobus de rabattement et, ainsi, de réduire le nombre de zones où les embouteillages et d'autres facteurs peuvent entraîner des retards. À titre d'exemple, un circuit d'autobus en provenance de Kanata traverse maintenant le chemin March, puis emprunte l'autoroute 417 et utilise les voies réservées aux autobus lorsqu'elles sont aménagées ou circule parmi les véhicules dans le cas contraire. Il emprunte ensuite le Transitway en direction sud-ouest et la Kichi Zībī Mīkan qui sont touchés par des travaux de construction, avant de tourner sur la rue Scott et de traverser plusieurs intersections achalandées avant d'atteindre la station Tunney's Pasture. Lorsque l'O-Train sera prolongé jusqu'à la station Moodie, ce circuit d'autobus n'aura plus qu'à traverser la circulation dense sur le chemin March, qu'à emprunter les voies réservées aux autobus sur l'autoroute 417 et à effectuer la courte correspondance sur des routes ouvertes à la circulation automobile entre l'échangeur de l'autoroute et la nouvelle station Moodie Drive. De là, les usagers prendront des trains ou des autobus pour effectuer leur prochain trajet.

Lors de la préparation des horaires pour les trajets des autobus, le personnel établit la durée des trajets du début à la fin en se basant sur les données sur la durée réelle des trajets de façon à ce que 85 % des autobus arrivent au moment prévu. La période de récupération au terminus est ensuite allouée de manière à ce que 95 % des autobus

commencent leur prochain trajet à l'heure prévue. Selon cette approche, il y aura toujours 15 % des autobus qui arriveront en retard à leur destination et 5 % des autobus qui commenceront en retard leur prochain trajet. Les contrôleurs du Centre de contrôle des opérations du transport en commun et les superviseurs qui travaillent sur le terrain collaborent avec les chauffeurs d'autobus pour gérer les autobus qui arrivent en retard (15 %) et les autobus qui commencent en retard (5 %), ainsi que pour gérer les trajets qui partent en avance.

Ces indicateurs (85^e et 95^e percentiles) sont fixés en fonction de l'expérience et des pratiques exemplaires dans le secteur des transports en commun. Si les indicateurs sont plus élevés, moins de trajets sont effectués en retard, mais la durée des trajets est plus longue pour chaque usager sur le circuit et il est plus probable que des autobus soient en avance et doivent s'arrêter plusieurs fois le long du circuit pour attendre l'heure de départ prévue. Si les indicateurs sont moins élevés, plus de trajets sont en retard, ce qui nécessite plus d'attention de la part des chauffeurs, des superviseurs et des contrôleurs, et plus d'usagers doivent attendre plus longtemps que prévu aux arrêts le long du circuit, mais la durée de certains trajets est plus courte, et moins d'autobus sont en avance.

Les nouveaux horaires qui ont été élaborés pour de nombreux circuits à la suite de l'Examen des circuits d'autobus et des changements apportés au réseau L'autobus réinventé en avril 2025 ont suivi ces principes et ont été mis à l'essai sur le terrain par le personnel. Comme indiqué précédemment, le taux d'achalandage des transports en commun a augmenté d'environ 17 % entre le milieu de 2023 et le milieu de 2025, et les embouteillages peuvent aussi avoir augmenté. Certains des horaires introduits plus tôt cette année peuvent donc déjà être déphasés. Les données actuellement recueillies, ainsi que celles qui seront recueillies entre septembre et décembre, soit lorsque davantage de clients retourneront à l'école et au travail, permettront de déterminer si d'autres ajustements doivent être apportés aux horaires en 2026. L'achèvement de projets de construction actuels, notamment les travaux du ministère des Transports sur l'autoroute 417 et les travaux de construction des prolongements de l'Étape 2 de l'O-Train, réduira la congestion routière, ce qui améliorera la fiabilité des autobus.

Plans d'amélioration

Il est possible d'améliorer la constance de la durée des trajets tout au long des circuits grâce à une combinaison de grands et de petits projets et par une amélioration continue des conditions et des pratiques de fonctionnement.

Les grands projets comprennent la poursuite du développement du réseau de transport en commun rapide d'Ottawa, comme le prévoit le Plan directeur des transports. Les principaux investissements dans le transport en commun approuvés par le Conseil dans le cadre de ce plan sont les suivants.

- Couloirs nouveaux et élargis pour le Transitway, notamment le Transitway sur le chemin Baseline et le chemin Heron, le Transitway de Cumberland, le Transitway Sud, le Transitway Sud-Ouest, le Transitway Kanata Nord et le Transitway du chemin Heron et du chemin Walkley – La construction de ces projets permettra de retirer des autobus des voies de circulation congestionnées, où ils peuvent être retardés par des voitures tournant à droite et des véhicules de livraison arrêtés, en plus de permettre une meilleure synchronisation avec les feux de circulation pour permettre aux autobus de traverser des intersections.
- Projets de voies continues réservées aux autobus sur l'avenue Carling, le chemin Blair, le boulevard Saint-Laurent, le chemin de Montréal, le chemin Merivale et le chemin Conroy – Ces voies permettront aux autobus de secteurs établis et en expansion de rejoindre le réseau de l'O-Train et du Transitway en étant moins retardés par la congestion routière.
- Prolongements de l'O-Train vers Kanata/Stittsville et Barrhaven – Ces prolongements permettront aux usagers de se rendre plus rapidement vers le centre de la ville en évitant la circulation routière à Kanata et à Barrhaven et en contournant tout incident ou embouteillage qui ralentit la circulation dans la Ceinture de verdure.

Comme indiqué précédemment, chacun des projets énumérés dans le Plan directeur des transports améliorera la fiabilité des services de transport en commun.

Parmi les projets de moindre envergure, notons la poursuite de la conception et de l'installation de mesures accordant la priorité aux transports en commun et de projets de transport actif en fonction des données et des analyses comme celles qui ont été présentées au Comité du transport en commun pour le circuit 11. Il peut s'agir de déplacer des arrêts d'autobus pour que les autobus n'aient pas à se réinsérer dans la circulation, de construire des pistes cyclables pour séparer les vélos des autobus, de modifier des règlements sur le stationnement et la synchronisation des feux de circulation pour favoriser les transports en commun, ou d'ajouter des feux de circulation qui interviennent en présence d'autobus pour leur donner la priorité sur les voitures.

Le contrôle et la réduction de la variabilité de la durée des trajets dans le cadre de projets de transport en commun rapide et de projets accordant la priorité aux transports en commun, lorsqu'ils sont possibles, contribueront à minimiser le retard des 15 % de trajets qui ne se situent pas dans le 85^e percentile. La réduction de la variabilité grâce à des mesures accordant la priorité aux transports en commun permet de raccourcir la durée des trajets.

Il est en outre possible de susciter l'amélioration continue de diverses façons, dont les suivantes.

- Raccourcir les circuits d'autobus et accroître leur autonomie pour que l'effet d'un incident sur une partie du circuit ou un circuit lié entraîne moins de retards pour les autobus et les usagers sur le reste du circuit.
- Rendre les circuits d'autobus plus rectilignes et réduire les déviations par rapport à la voie principale, ce qui réduira le nombre de virages nécessaires et l'exposition aux sources d'encombrement.
- Avoir des points de terminus de circuits dans des stations du Transitway et de l'O-Train, où un plus grand nombre d'autobus et de chauffeurs – qui sont programmés ou acceptent de faire des heures supplémentaires – sont disponibles pour assurer les trajets retardés.
- Recueillir et analyser régulièrement les données sur des milliers de trajets d'autobus afin d'ajuster périodiquement non seulement la durée totale des trajets, mais aussi celle entre les arrêts le long du circuit. Les usagers pourront ainsi avoir plus de certitudes quant à l'heure où les autobus doivent arriver aux arrêts.

Facteurs

- Les conditions météorologiques défavorables constituent un risque important en ce qui concerne la ponctualité des transports. La neige et la pluie verglaçante créent des conditions de conduite difficiles pour les chauffeurs d'autobus et tous les autres chauffeurs sur la route, qui incitent à réduire la vitesse et intensifient habituellement les embouteillages. Les autobus circulant sur des voies réservées qui restent libres ou sur des Transitways peuvent avancer sans être gênés par la circulation, mais sont tout de même susceptibles d'être retardés par les conditions météorologiques. Lors de fortes chutes de neige, les protocoles limitent l'utilisation des autobus articulés, en plus de prévoir la fermeture de

certaines arrêts d'autobus et même la modification de trajets. En 2025, deux chutes de neige importantes en février ont réduit la ponctualité à 72 % ce mois-là. Il était de 75 % en janvier et en mars.

- Bien que les niveaux de congestion routière observés au jour le jour puissent être pris en compte lors de l'établissement de la durée des trajets pour chaque circuit, une congestion accrue provoquée par des accidents, des fermetures de routes dans des couloirs parallèles, des déviations en raison de travaux de construction et d'autres événements retardera souvent les autobus, plus particulièrement ceux qui partagent la route avec d'autres véhicules.
- La mise en œuvre de mesures accordant la priorité aux transports en commun, bien qu'elle soit idéale pour les usagers et les activités de transport en commun, a toujours lieu d'une façon qui cherche à établir un équilibre avec les autres usagers de la route – piéton, cyclistes, automobilistes et camionneurs – et d'autres objectifs urbains, comme le stationnement en bordure de rue et les livraisons. Comme pour tous les aménagements routiers, la conception et l'intégration de ces mesures doivent également tenir compte de l'accessibilité afin que tout le monde puisse utiliser les installations en toute sécurité. En cas de désaccord, au sein de la communauté, en ce qui concerne les priorités pour un tronçon de route, les conseillers et le personnel peuvent participer à l'élaboration d'un compromis. La nature de chaque discussion étant différente, il peut s'ensuivre des incohérences dans l'application des mesures accordant la priorité aux transports en commun dans la ville.
- La construction de nouveaux transports en commun rapides nécessite beaucoup de fonds d'immobilisations non seulement de la part d'une source municipale, mais aussi bien souvent d'échelons supérieurs d'administration. La disponibilité de ces fonds ne cadre pas toujours avec les priorités de la Ville et n'est pas toujours continue.
- Consacrer davantage de fonds aux activités de transports en commun peut améliorer la fiabilité du service en permettant d'allonger la durée de trajets, d'accroître les périodes de récupération aux terminus et d'ajouter des autobus et des chauffeurs de réserve. Ils pourraient également servir à accroître l'étendue du réseau de circuits d'autobus jusque dans des secteurs non desservis ou mal desservis ou à augmenter la fréquence des services pour réduire les temps d'attente et l'encombrement. À l'heure actuelle, le personnel n'a pas reçu d'orientation du Conseil à l'effet de prioriser la fiabilité par rapport aux niveaux de

service et n'a pas non plus de mécanisme permettant de s'assurer que le financement prévu au budget est augmenté afin de maintenir ou d'améliorer la fiabilité des services puisque la congestion routière s'accroît au fil de la croissance de la ville.

Mot de la fin

Comme il est expliqué en détail le présent rapport, OC Transpo a établi et fait progresser divers plans et initiatives visant à stabiliser les services de transport par autobus, et ce, malgré les difficultés causées par des facteurs financiers, législatifs et environnementaux qui échappent au contrôle de la Ville. Le personnel continuera de mettre en œuvre et d'adapter ces plans afin de fournir aux résidents et aux usagers un réseau de transport en commun durable et aussi fiable que possible.

Fournir de bons services de transport en commun qui répondent efficacement aux besoins de la population d'Ottawa est le mandat principal des Services de transport en commun. Pour être bons, des services de transport en commun doivent présenter de nombreuses caractéristiques – disponibilité, durée efficace de trajets, confort, sécurité, fiabilité, praticité, accessibilité, prix pour les clients, abordabilité pour les sources de financement – et les décisions stratégiques et budgétaires prises par le Conseil constituent nécessairement un équilibre entre ces facteurs et d'autres. L'accent mis sur la fiabilité doit être envisagé en tenant compte de toutes les autres caractéristiques de bons services de transport en commun. Le personnel suivra toujours l'orientation stratégique du Conseil, plus particulièrement dans ce cas, si l'accent est davantage mis pour maximiser la fiabilité des services par rapport à d'autres considérations.

Le personnel continuera de rendre compte régulièrement au Comité du transport en commun et au Conseil municipal de la fiabilité des services, comme indiqué précédemment, ainsi que d'autres mesures de rendement, en plus de continuer de publier les indicateurs de fiabilité dans le site octranspo.com. Le personnel continuera également de surveiller la fiabilité à chaque minute de chaque jour et d'apporter des ajustements aux services pour éviter les retards et intervenir s'ils sont inévitables afin que les clients puissent continuer de se déplacer jusqu'à leur destination.

RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

Il n'y a aucune répercussion financière associée à la recommandation formulée dans le présent rapport.

RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES

Il n'y a aucune obstacle juridique associée à la recommandation formulée dans le présent rapport.

RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ

OC Transpo adhère au Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (PAMVO), et le Plan d'accessibilité 2024-2026 satisfait aux obligations fédérales d'OC Transpo au titre de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (2019), car les services sont offerts à l'échelle interprovinciale. Toute élaboration de politiques ou de procédures, ainsi que les communications avec les clients et la mobilisation du public indiquées dans les recommandations du rapport, auront lieu d'une façon qui respecte l'Optique d'équité et d'inclusion de la Ville.

Le personnel veillera à ce que l'ensemble des lois, des procédures opérationnelles normalisées et des lignes directrices applicables en matière d'accessibilité soit respecté pendant la réalisation du travail requis pour donner suite aux recommandations présentées dans la motion TC2025--19--01.

RÉPERCUSSIONS SUR LE PLAN DE LA GESTION DES RISQUES

Les risques associés au fait d'atteindre ou de dépasser l'objectif de rendement de 85 % d'ici décembre 2027 sont décrits dans le présent rapport.

RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES

Le réseau de transport de la Ville est conçu pour offrir des options à tous les résidents. Une fois achevée, l'Étape 2 de l'O-Train donnera accès à un réseau qui s'étendra du chemin Trim à la promenade Moodie et, vers le sud, jusqu'à Riverside-Sud. Les résidents des zones rurales auront accès à des parcs relais dans diverses stations, ce qui leur permettra d'emprunter facilement le réseau public de transport en commun dans le secteur urbain. De plus, les circuits ruraux Connexion sont assurés aux heures de pointe à partir de plusieurs villages ruraux. Atteindre l'objectif de 85 %,

conformément à la motion, profitera à tous les usagers des transports en commun, y compris à ceux des zones rurales.

PRIORITÉS DU MANDAT DU CONSEIL

Les priorités pour le mandat de 2023-2026 du Conseil municipal comprennent :

- une ville qui offre davantage d'options de mobilité fiables, sécuritaires et accessibles
- une ville qui est verte et résiliente.

SUITE À DONNER

En novembre 2019, la Commission du transport en commun a adopté une motion pour demander au personnel de fournir des mises à jour régulières sur le rendement des services. Ce mécanisme de rapport est resté un point permanent de l'ordre du jour de chaque réunion de cette commission (aujourd'hui renommée le Comité du transport en commun) et est reflété officiellement dans le mandat de ce comité.

Les Services de transport en commun continueront de fournir des mises à jour sur les indicateurs clés de rendement au Comité du transport en commun dans le cadre des mises à jour d'OC Transpo sur Para Transpo, les trains et les autobus.