

Subject: OC Transpo Performance Report for the Period Ending December 2021

File Number: ACS2022-TSD-TS-0002

Report to Transit Commission on 18 May 2022

**Submitted on May 9, 2022 by Renée Amilcar, General Manager, Transit Services
Department**

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

613-580-2424 ext. 52205, Pat.Scrimgeour@ottawa.ca

Ward: Citywide

**Objet : Rapport sur le rendement d'OC Transpo pour la période terminée en
décembre 2021**

Dossier n° : ACS2022-TSD-TS-0002

Rapport à la Commission du transport en commun

le 18 mai 2022

**Soumis le 9 mai 2022 par Renée Amilcar, directrice générale, Direction générale
des 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 Commission receive this report for information.

RECOMMANDATION(S) DU RAPPORT

Que la Commission du transport en commun prenne connaissance de ce rapport.

RÉSUMÉ

En 2021, OC Transpo a continué d'assurer la sécurité et la cohésion des services à l'intention de la clientèle des transports en commun, en s'adaptant pour réagir à l'épidémie chronique de la COVID-19 à Ottawa dans la même année. En raison de la fluctuation des restrictions provinciales, des politiques de vaccination, de l'obligation de porter le masque, des changements dans les rassemblements publics et de la manifestation des variant Delta et Omicron, l'année a été difficile et imprévisible pour les transports en commun. C'est pourquoi il est toujours aussi difficile de prévoir l'achalandage, la réalisation des services et leur disponibilité. Le personnel de la Ville a continué de rehausser la surveillance et la planification pour veiller à ce que l'absentéisme du personnel reste le plus faible possible afin d'assurer les services dans l'ensemble du réseau pour les clients.

L'évolution des niveaux de l'achalandage et des habitudes dans les déplacements en raison de la pandémie de COVID-19 a eu un profond retentissement sur le rendement. C'est pourquoi les comparaisons directes entre les données pré-pandémiques et post-pandémiques ne sont pas toujours appropriées.

À l'échelle nationale, il semble que les transports en commun soient engagés sur la voie de la reprise. D'après Statistique Canada, l'achalandage des transports en commun au Canada accusait, en novembre 2021, une baisse de 54 % par rapport à novembre 2019, ce qui constitue une amélioration par rapport à une baisse de 68 % en mai 2021. La baisse de l'achalandage s'explique essentiellement par le télétravail pour de nombreux clients qui empruntaient régulièrement les transports en commun et par le téléapprentissage pour les étudiants. En Ontario, les écoles élémentaires et secondaires ont été fermées pour l'apprentissage en présentiel entre le 8 janvier et le 1^{er} février 2021 et entre le 19 avril 2021 et la fin de l'année scolaire le 22 juin 2021.

D'après Statistique Canada, Ottawa réunit le plus grand nombre de télétravailleurs au pays, puisque près de la moitié (47 %) de l'ensemble des travailleurs a exercé ses fonctions à la maison entre avril et juin 2021.

Durant la deuxième année de la pandémie de COVID-19 à Ottawa, le lancement des programmes de vaccination et l'assouplissement des restrictions sanitaires provinciales ont donné des signes prometteurs de reprise dans l'achalandage des transports en commun. De janvier à décembre 2021, l'achalandage du réseau d'autobus et de l'O-Train a totalisé 31,6 millions de déplacements, soit 22 % de plus que pour la période comprise entre juillet 2020 et juin 2021, soit la plus récente période de publication des

statistiques. En 2021, le service est resté réduit dans la plupart des circuits d'OC Transpo qui assure directement la liaison entre la banlieue et le centre-ville, et nous l'avons adapté à la baisse de la demande, puisque de nombreux travailleurs dans les bureaux du centre-ville et étudiants universitaires ont continué de travailler et d'apprendre à la maison. Après avril 2021, les clients qui ont continué de reprendre les transports en commun jusqu'à la fin de l'année ont été plus nombreux : l'achalandage s'est rétabli entre 42 % et 45 % des niveaux atteints avant la pandémie.

L'achalandage de Para Transpo a lui aussi baissé considérablement durant la pandémie; or, il s'est nettement relevé entre avril et décembre 2021 en raison de l'évolution des mesures sanitaires et de la meilleure accessibilité des vaccins. Les services de Para Transpo ont été offerts aux passagers individuels (soit un passager par véhicule) afin de respecter les mesures de distanciation physique. En outre, pendant une certaine durée, nous avons offert aux clients des services spéciaux de vaccination grâce à une ligne téléphonique réservée. La ponctualité du service de Para Transpo s'est améliorée en 2021 : l'achalandage est resté relativement faible, ce qui a eu pour effet de hausser la disponibilité des véhicules pour les clients.

En 2021, on a continué d'assurer le service de la Ligne 1 de l'O-Train avec 11 trains pendant les périodes de pointe, en offrant un service adapté aux niveaux de l'achalandage. La fiabilité du service a toujours été supérieure à 98 % entre janvier et août 2021. Elle a baissé à moins de 97 % dans le dernier trimestre en raison du déraillement en septembre sur la Ligne 1, ce qui a eu pour effet de fermer le service de transport en train pendant cinq semaines, qui a été remplacé par le service d'autobus R1.

Pour tenir compte des interruptions de service importantes dans les transports en commun en raison de la fermeture de la Ligne 1 de l'O-Train pendant cinq semaines, le Conseil municipal a approuvé la gratuité des services pour les clients en décembre 2021. En décembre, l'achalandage a augmenté, ce qui peut s'expliquer par la gratuité des services et par la levée de certaines restrictions sanitaires.

L'accroissement de l'achalandage du réseau en 2021 par rapport à 2020 a aussi donné lieu à une augmentation des demandes de services des clients. La hausse du volume des appels explique aussi la légère augmentation des délais d'attente dans la réponse téléphonique. OC Transpo a prévu différents systèmes automatisés de service à la clientèle, qui ont permis de donner sur demande aux clients l'information à jour. Le volume d'appels a augmenté dans tous les systèmes de service à la clientèle dans le

deuxième semestre de la période du rapport, ce qui cadre avec les hausses de l'achalandage.

Pendant la période du rapport, la ponctualité a baissé, ce que l'on peut attribuer à l'augmentation des niveaux d'achalandage de l'automne, lorsque les restrictions sanitaires liées ont été graduellement levées.

En raison de l'augmentation de l'achalandage et de la hausse générale de la circulation sur les routes, les blessures infligées aux clients ont elles aussi légèrement augmenté; le freinage d'urgence est la première cause des blessures.

En 2021, le taux de criminalité s'est établi à 5,1 crimes par tranche de 100 000 déplacements, ce qui représente une baisse par rapport aux années précédentes. Surtout, la part des cas de criminalité constituée des crimes contre la personne a diminué pour atteindre son plus creux dans les dernières années.

Voici la synthèse des indicateurs de rendement clé par rapport à 2020 :

- en 2021, l'achalandage des autobus et des trains a baissé de 22 % par rapport à 2020 et de 33 % par rapport à 2019;
- en 2021, l'achalandage de Para Transpo a baissé de 4 % par rapport à 2020 et de 42 % par rapport aux niveaux de 2019;
- les crimes contre la personne ont fléchi pour passer de 25 % en 2019 et de 21 % en 2020 à 16 % en 2021;
- pour les services fréquents de transport en autobus, les clients ont dû attendre en moyenne deux minutes de plus que prévu;
- pour les services de l'O-Train, les clients n'ont pas attendu plus longtemps que prévu;
- la ponctualité du service de Para Transpo s'est établie à 98 %.

CONTEXTE

Avec l'approbation, le 17 février 2021, de la Commission du transport en commun dans le rapport sur la mesure et la déclaration du rendement ([ACS2021-TSD-TS-0002](#)), OC Transpo a institué des indicateurs de rendement qui font l'objet d'un rapport à la Commission deux fois par an. À sa réunion du 20 avril 2022, la Commission du transport en commun a demandé au personnel de la Ville de prévoir d'autres

indicateurs de rendement liés aux services de Para Transpo, et ces nouveaux indicateurs font partie de ce rapport et sont définis dans les passages dans lesquels il en est question.

ANALYSE

Les indicateurs de rendement dont fait état ce rapport portent sur la période de 12 mois comprise entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2021 et font l'objet d'une comparaison avec la période précédente de 12 mois. Ils sont présentés dans quatre catégories :

1. la sécurité des usagers;
2. l'achalandage;
3. le service à la clientèle;
4. la fiabilité du service.

La sécurité des usagers

La sécurité des usagers est une priorité absolue pour OC Transpo. La sécurité et la sûreté du réseau de transport en commun sont essentielles pour assurer la satisfaction et mériter la confiance des usagers. Les indicateurs du rendement pour la sécurité des usagers permettent à OC Transpo de cerner les tendances et de prioriser les moyens d'améliorer l'ensemble du réseau.

Taux de blessures chez les usagers

Le personnel revoit toutes les blessures dans le cadre du Système de gestion de la sécurité (SGS) d'OC Transpo, ce qui permet d'évaluer toutes les questions de sécurité et toutes les tendances et de se pencher sur les mesures correctives et sur les stratégies de maîtrise.

Les blessures des usagers sont déclarées selon deux taux : le taux de blessures global et le taux de blessures graves.

Ces niveaux de blessures sont définis dans la Procédure opérationnelle normalisée pour les enquêtes et les rapports sur les accidents et les incidents d'OC Transpo, selon laquelle toutes les blessures sont évaluées d'après un barème de 1 (blessures les

moins graves) à 5 (blessures les plus graves). L'appendice 1 comprend un tableau qui définit chaque niveau de blessures (tableau 1).

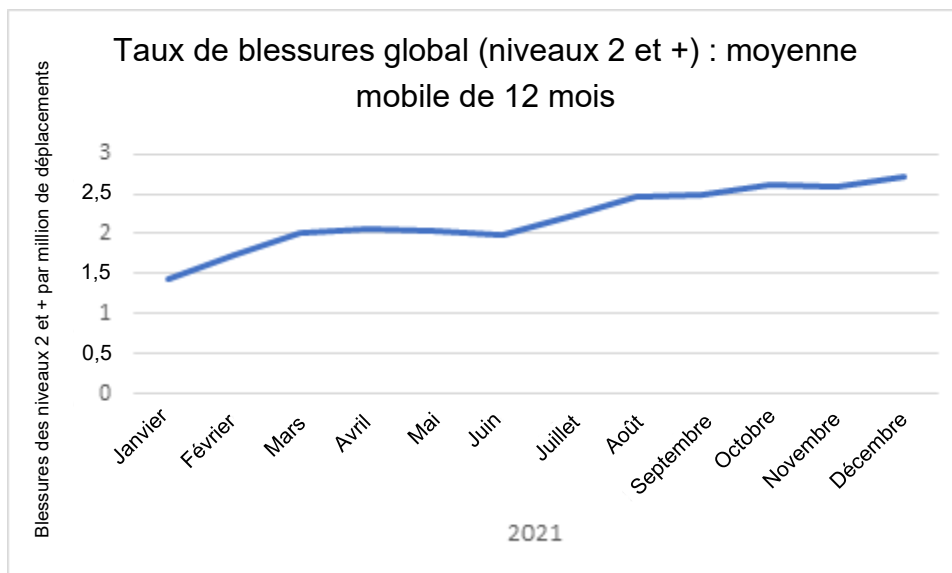


Figure 1 : Taux de blessures global (niveaux 2 et +)

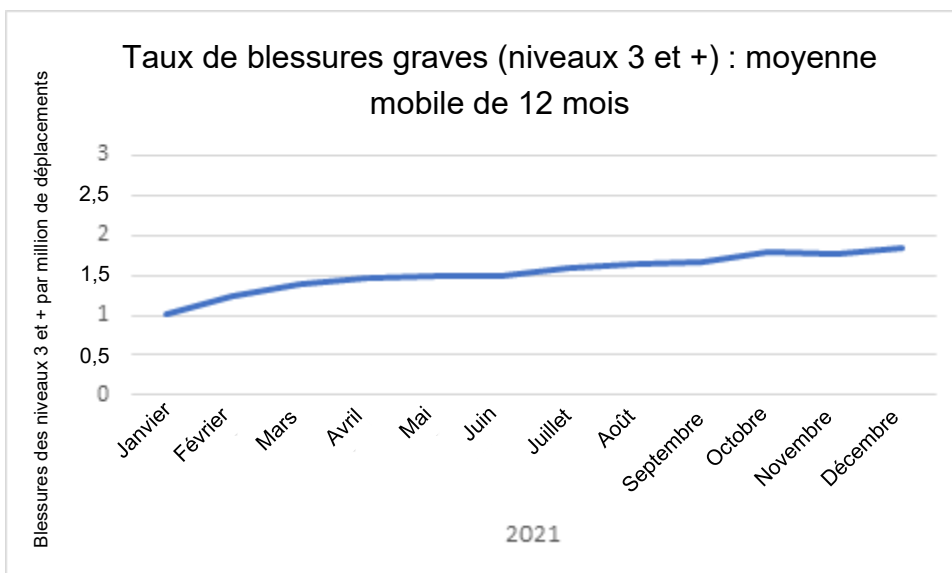


Figure 2 : Taux de blessures graves (niveaux 3 et +)

Pour 2021, comme l'indiquent les figures 1 et 2, le taux de blessures global (niveaux 2 et +) s'est établi à 2,72 blessures d'utilisateurs par million de déplacements. Le taux de blessures graves (niveaux 3 et +) pour cette période s'est élevé à 1,83 blessure grave par million de déplacements. Il s'agit d'une augmentation par rapport aux taux de 2020, soit 1,23 pour le taux global et 0,81 pour le taux de blessures graves.

Les taux par million de déplacements ont augmenté en 2021 par rapport à ce qu'ils étaient en 2020. Si on a comptabilisé, en 2020, 50 blessures aux niveaux 2 et plus et 33 blessures aux niveaux 3 et plus, on en a relevé, en 2021, 86 aux niveaux 2 et plus et 58 aux niveaux 3 et plus. Ces hausses s'expliquent en partie par l'augmentation de l'achalandage.

Le freinage d'urgence a été le facteur récurrent le plus fréquent lié aux blessures des usagers des niveaux 2 et plus. Dans la plupart des incidents, le chauffeur d'autobus a appliqué brusquement les freins pour éviter les collisions avec d'autres véhicules, des cyclistes ou des piétons, ce qui peut s'expliquer par l'augmentation du nombre d'usagers de la route en 2021 par rapport à 2020. Les usagers qui se tiennent debout ou qui marchent dans l'autobus pendant que le véhicule se déplace représentent un autre facteur commun parmi les blessures des niveaux 2 et plus.

Taux de criminalité

Le taux de criminalité apporte de l'information sur la sécurité personnelle des usagers qui empruntent les transports en commun. Cet indicateur tient compte des crimes contre la personne, des crimes contre la propriété, des autres délits relevant du Code criminel et des infractions liées aux drogues. Le tableau 2 de l'appendice 1 comprend un tableau dans lequel nous définissons les délits dans chaque catégorie. Dans le rapport, cet indicateur correspond au total des infractions en vertu du Code criminel du Canada par tranche de 100 000 déplacements d'usagers. Même si nous suivons aussi les infractions en vertu de la *Loi sur la santé mentale* et d'autres lois provinciales, elles ne font pas partie du taux de criminalité.

En 2021, le nombre d'infractions dans l'ensemble a baissé de 11 %, pour passer de 1 807 en 2020 à 1 609 en 2021. Dans l'ensemble du réseau de transport en commun, le taux de criminalité s'est établi à 5,1 crimes par tranche de 100 000 déplacements, ce qui représente une hausse par rapport aux années précédentes, surtout en raison de la baisse de l'achalandage à cause de la pandémie de COVID-19 durant la période correspondante. La part des infractions criminelles constituant des crimes contre la personne a baissé pour s'établir à son plus creux dans les dernières années.

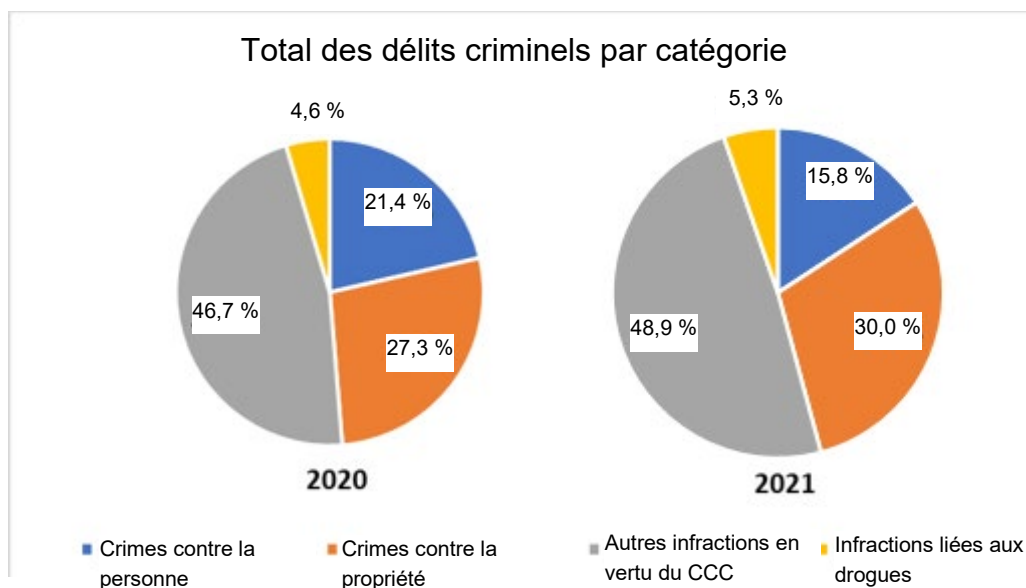


Figure 3 : Pourcentage du total des infractions criminelles par catégorie

La figure 3 établit la comparaison entre les proportions de délits criminels dans l'ensemble par catégorie et révèle quelques tendances. Les crimes contre la propriété et les autres infractions du Code criminel représentent toujours les deux types de délits les plus importants, soit respectivement 30 % et 49 % de l'ensemble des infractions. Les infractions dans la catégorie des crimes contre la personne ont baissé pour passer de 21 % en 2020 à 16 % en 2021. Ces changements pourraient s'expliquer par la présence accrue des agents spéciaux dans le réseau, par les efforts de marketing d'OC Transpo et par la réduction générale de la criminalité à Ottawa. Le Rapport 2019-2020 des tendances de la criminalité dans la Ville d'Ottawa (qui comprend les données les plus récentes publiées) fait état d'une réduction de 22,5 % du taux de criminalité d'Ottawa¹.

Achalandage

Il a été difficile de prévoir l'achalandage en 2021 en raison des changements dans les restrictions sanitaires, de la continuité du travail hybride pour les employés fédéraux et des annulations prolongées de la fréquentation scolaire en présentiel pour les élèves et les étudiants. En règle générale, l'achalandage a augmenté en 2021 par rapport à 2020; or, il accusait toujours une forte baisse par rapport à ce qu'il était avant la pandémie. En 2022, OC Transpo prendra les devants pour accroître l'achalandage grâce à une

¹ Service de police d'Ottawa, [Rapport 2019-2020 sur les tendances de la criminalité dans la Ville d'Ottawa](https://www.ottawapolice.ca/en/crime/resources/Crime-Stats/Crime-Trend-2020-2019.pdf), document publié le 8 juin 2021 : <https://www.ottawapolice.ca/en/crime/resources/Crime-Stats/Crime-Trend-2020-2019.pdf>

campagne de marketing ciblant les usagers, en lançant des perfectionnements comme l'amélioration de la perception et les autobus électriques et en améliorant la fiabilité du service de la Ligne 1 de l'O-Train.

Achalandage du réseau d'autobus et de l'O-Train

Dans le rapport, l'achalandage s'entend du total des déplacements complets en autobus et dans l'O-Train dans l'ensemble du réseau d'OC Transpo. Un déplacement complet correspond à un trajet complet entre le point d'origine de l'utilisateur (par exemple son logement) et sa destination (par exemple son bureau), sans égard au nombre de correspondances entre les autobus ou les trains.

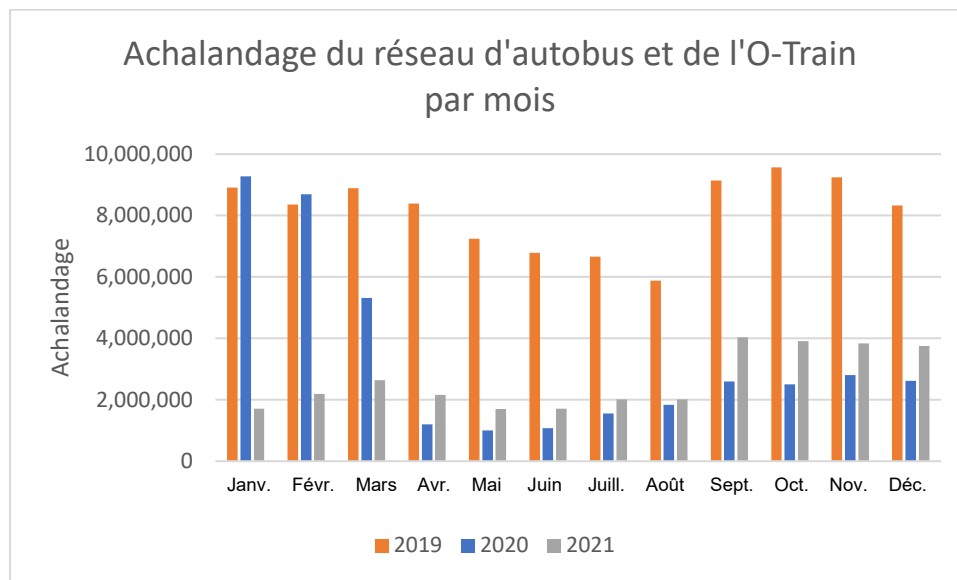


Figure 4 : Achalandage du réseau d'autobus et de l'O-Train par mois

Comme l'indique la figure 4, l'achalandage du réseau d'autobus et de l'O-Train pour la période de janvier à décembre 2021 s'est établi à 31,6 millions d'usagers, soit 22 % de plus que le chiffre comptabilisé pour la période de 12 mois comprise entre juillet 2020 et juin 2021 (26,0 millions d'usagers). En date d'avril 2021, on a constaté une hausse sur un an de l'achalandage jusqu'en décembre 2021. C'est en septembre 2021 que l'achalandage a été le plus élevé pendant la période observée, soit plus de 4 millions de déplacements complets.

L'achalandage des transports en commun a rapidement baissé quand la pandémie de COVID-19 s'est abattue sur Ottawa en mars 2020; en 2021, l'achalandage est resté nettement inférieur aux niveaux atteints avant la pandémie. De janvier à décembre 2021, les niveaux d'achalandage ont atteint 33 % de celui de 2019. On

continue de relever d'un océan à l'autre une baisse comparable de l'achalandage. Il semble que les transports en commun soient en train de reprendre du mieux, d'après les rapports mensuels de Statistique Canada, qui font état de gains incrémentiels. Selon Statistique Canada², l'achalandage des transports en commun au Canada accusait en novembre 2021 une baisse de 54 % par rapport à novembre 2019, ce qui représente une amélioration par rapport à 68 % de moins en mai 2021. La baisse de l'achalandage s'explique essentiellement par les nombreux usagers réguliers des transports en commun auparavant qui télétravaillaient désormais et par les étudiants qui suivent leurs cours en distanciel. En Ontario, on a fermé les écoles élémentaires et secondaires pour l'apprentissage en présentiel du 8 janvier au 1^{er} février 2021, puis du 19 avril 2021 jusqu'à la fin de l'année scolaire, le 22 juin 2021.

Selon Statistique Canada³, Ottawa avait le taux le plus élevé de télétravailleurs au pays, soit près de la moitié (47 %) de l'ensemble des travailleurs qui ont accompli leurs tâches chez eux d'avril à juin 2021. La Ville d'Ottawa communique à intervalles réguliers avec les grands employeurs d'Ottawa, dont le gouvernement fédéral, afin de connaître les horaires et les modèles de travail hybrides pour planifier l'achalandage.

OC Transpo, qui fait partie de groupes de comparaison internationaux pour l'industrie des transports en commun, a pu comparer les niveaux de reprise de l'achalandage à ceux d'autres organismes d'un océan à l'autre et ailleurs dans le monde. Dans le monde entier, l'achalandage des transports en commun baisse à cause de la pandémie de COVID-19. En avril 2021, l'achalandage moyen des trains dans les réseaux ferroviaires urbains des organismes nord-américains qui font partie du groupe Community of Metros (COMET) était d'environ 20 % de ce qu'il était avant la COVID-19, en pourcentage de l'achalandage d'avant la COVID-19. Depuis, on a constaté une tendance à la hausse jusqu'à la fin de 2021 : pour les mêmes organismes, l'achalandage des trains s'est rétabli, vers la fin de l'année, entre 42 % et 45 % des niveaux atteints avant la pandémie. Par comparaison, l'achalandage de la Ligne 1 de l'O-Train est resté de l'ordre de 20 % des niveaux atteints avant la pandémie.

² Statistique Canada, [Transport en commun urbain, novembre 2021](https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/220126/dq220126e-fra.htm), document publié le 1^{er} janvier 2022 : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/220126/dq220126e-fra.htm>

³ Statistique Canada, [Travailler à domicile pendant la pandémie de COVID-19, avril 2020 à juin 2021](https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/210804/dq210804b-fra.htm), document publié le 4 août 2021 : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/210804/dq210804b-fra.htm>

En octobre 2021, le Conseil municipal a approuvé la gratuité du service de transport en commun pour les usagers en décembre 2021, et cette offre a eu pour effet d'augmenter l'achalandage. En décembre 2021, l'achalandage était de 45 % de ce qu'il était avant la pandémie, grâce à une hausse de 41 % en novembre 2021; il s'agissait du résultat combiné de la gratuité du service et de l'évolution de la pandémie et des restrictions sanitaires liées. Le Conseil municipal a approuvé le report de l'augmentation des tarifs de 2022 (du 1^{er} janvier au 1^{er} mai) afin d'indemniser les clients pénalisés par le déraillement du train en septembre 2021. Ce report pourrait donner lieu à un environnement favorable à l'accroissement de l'achalandage à partir du milieu de 2022; cette période fera l'objet des prochains rapports sur le rendement.

Achalandage de Para Transpo

Para Transpo a servi tous les clients qui avaient besoin de ses services pendant la pandémie; toutefois, les niveaux d'achalandage ont baissé depuis que les indicateurs pandémiques de la COVID-19 ont été mis en œuvre, en mars 2020.

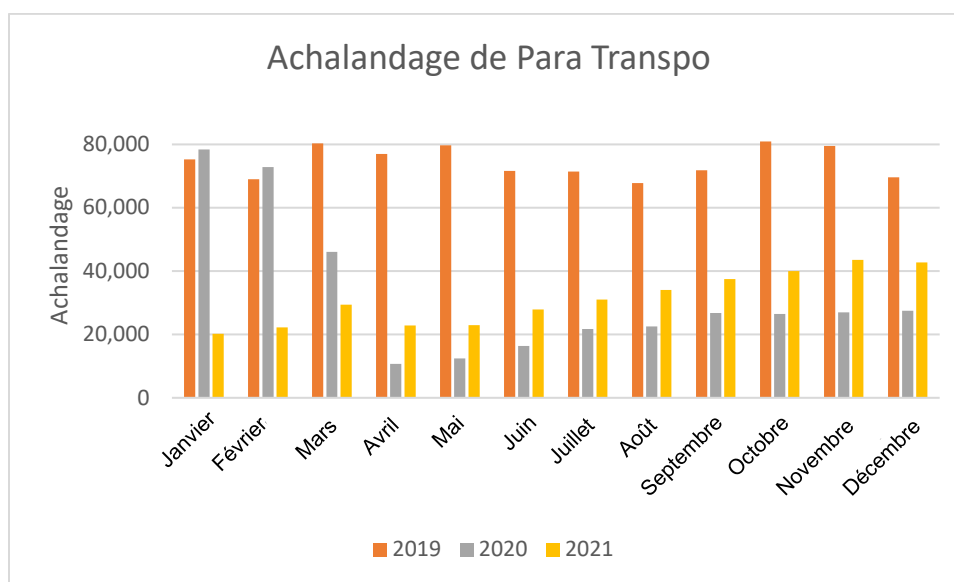


Figure 5 : Achalandage de Para Transpo par mois

Comme l'indique la figure 5, l'achalandage de Para Transpo a augmenté de 25 % en 2021 par rapport à la période précédente de 12 mois comprise entre juillet 2020 et juin 2021; il a toutefois baissé de 58 % dans l'ensemble par rapport à 2019. De janvier à mars 2021, l'achalandage a fléchi de 60 % par rapport à la même période en 2020, qui n'avait pas été pénalisée par la pandémie de COVID-19. Entre avril et décembre 2021, on a observé chaque mois des hausses considérables, sur un an, de l'achalandage de

Para Transpo. C'est en avril 2021 qu'on a relevé le plus fort achalandage sur un an, soit le double de l'achalandage d'avril 2020 (+114 %).

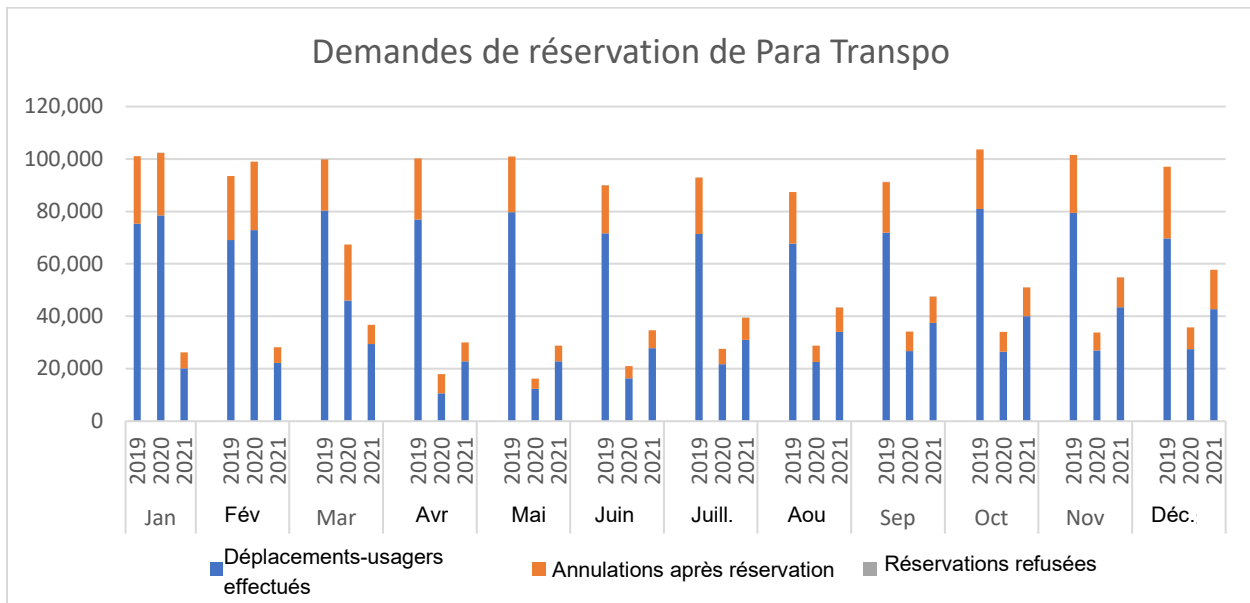


Figure 6 : Demandes de réservation de Para Transpo

Les demandes de réservation de Para Transpo représentent le nombre total de déplacements demandés par les clients. La figure 6 fait état de la proportion des réservations qui ont donné lieu à des déplacements-usagers par rapport aux annulations pour la période comprise entre janvier 2019 et décembre 2021. Pour la période de janvier à décembre 2021, OC Transpo a accepté un total de 293 801 réservations et n'en a refusé que 18.

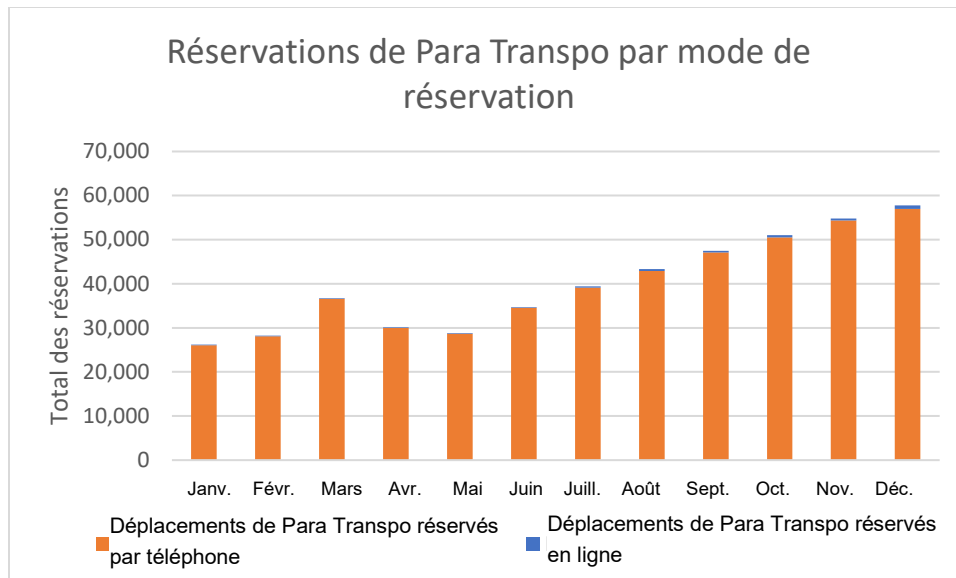


Figure 7 :Réservations de Para Transpo par mode de réservation

La figure 7, qui est nouvelle dans ce rapport, fait état du nombre de réservations de Para Transpo qui ont été effectuées par les usagers en ligne et par téléphone. Si la proportion des déplacements réservés en ligne continue de représenter une modeste fraction du total, le nombre de déplacements réservés en ligne a augmenté constamment durant l'année, pour passer de quelques centaines au début de 2021 à 752 à la fin de l'année. Il faut noter que de nombreux déplacements de Para Transpo sont programmés automatiquement et sont récurrents et qu'il suffit de passer un appel s'il faut remanier les plans courants de l'utilisateur.

En 2022, OC Transpo a lancé, sous l'appellation Mon Para Transpo, un système libre-service qui permet aux usagers de réserver rapidement, d'annuler et de suivre leurs déplacements en ligne. Le nouveau système devrait permettre aux usagers de faire un plus grand nombre de réservations en ligne.

Service à la clientèle

En 2021, OC Transpo est restée souple et fiable dans le service à la clientèle malgré les problèmes causés par la pandémie. Le Centre de service à la clientèle du Centre Rideau a été le seul établissement en service; or, le service en ligne, le téléphone, les réseaux sociaux et le courriel ont donné aux usagers l'occasion de recevoir l'information. L'augmentation de l'achalandage en 2021 par rapport à 2020 a fait augmenter le nombre de demandes de service à la clientèle. Nous prévoyons des ressources pour nous assurer que le soutien de la clientèle reste fiable afin d'accroître la mobilisation des usagers en 2022.

Contacts dans le service à la clientèle – Représentants du service à la clientèle

Les contacts avec les usagers sont établis sur différentes plateformes, dont les appels téléphoniques, les boîtes vocales, les commentaires écrits et de vive voix, les visites dans le Centre de service à la clientèle, le vidéoclavardage dans les distributrices de billets et les réservations de Para Transpo.

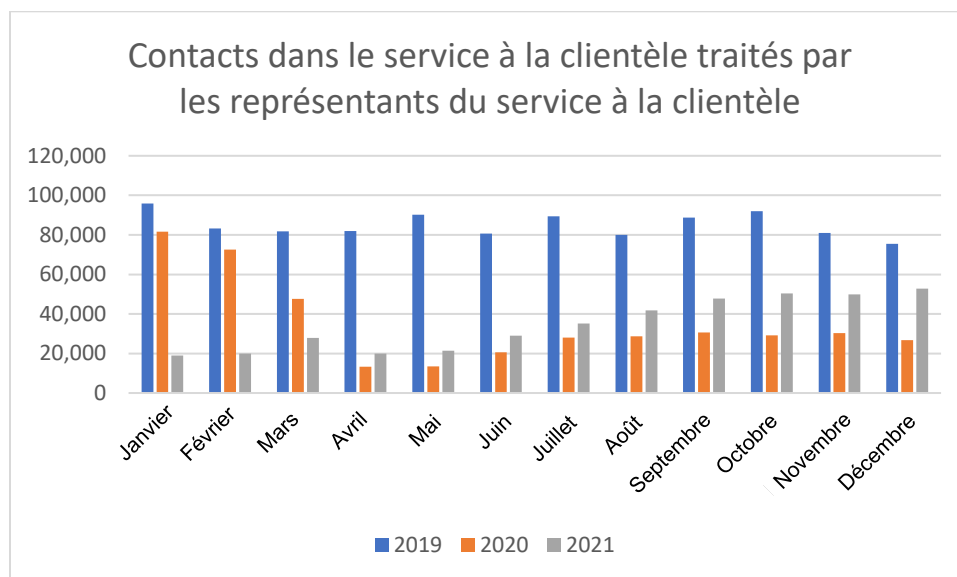


Figure 8 : Contacts dans le service à la clientèle traités par les représentants du service à la clientèle

En avril 2021, les contacts traités dans le service à la clientèle par les représentants du service à la clientèle ont été supérieurs aux volumes de 2020. Dans les mois de janvier à mars 2021, les volumes ont baissé par rapport à la période correspondante de 2020, qui n'avait pas été entièrement pénalisée par la pandémie de COVID-19.

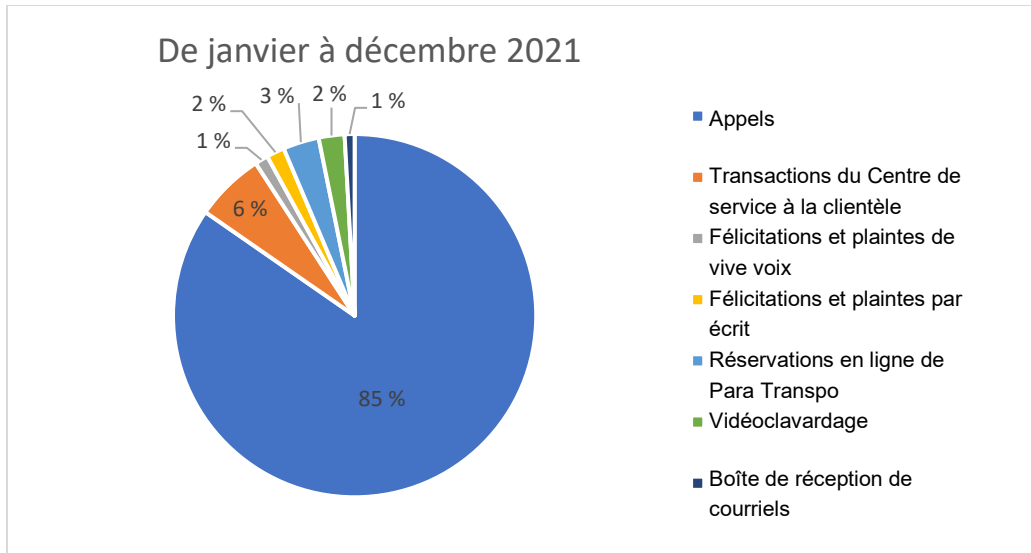


Figure 9 : Contacts dans le service à la clientèle par catégorie

Durant cette période, la grande majorité des contacts avec les usagers, soit 85 % de l'ensemble des contacts, s'est déroulée par téléphone. Les transactions du Centre de service à la clientèle représentent 6 % de l'ensemble des contacts pour cette période, soit une baisse de 13 % par rapport à la période du rapport précédent.

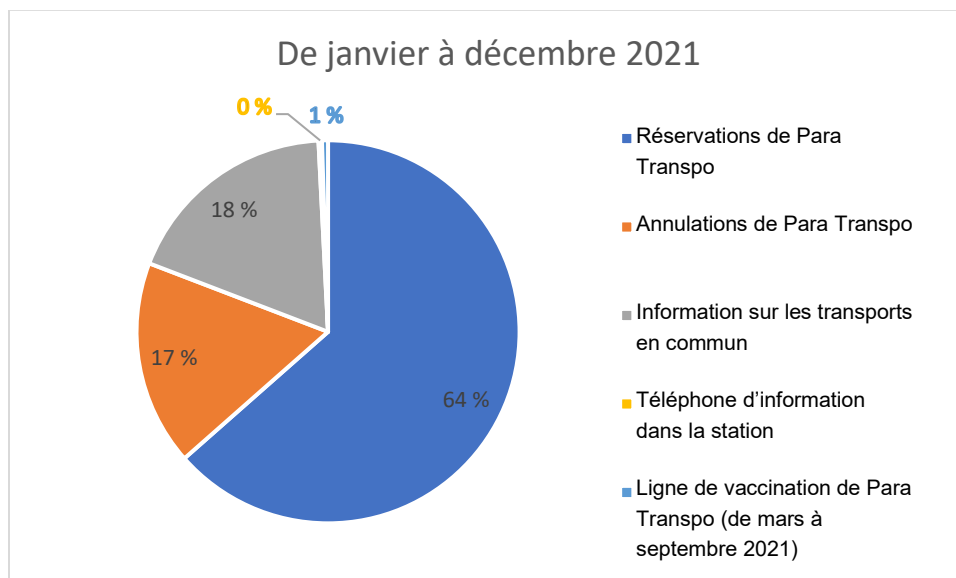


Figure 10 : Appels de service à la clientèle par type

Dans la période comprise entre janvier et décembre 2021, la plupart des appels reçus se rapportaient aux réservations (64 %) ou aux annulations (17 %) de Para Transpo. Du 4 mars au 15 septembre 2021, nous avons mis en œuvre une ligne téléphonique de réservations du transport pour la vaccination contre la COVID-19 temporaire et

exclusive à Para Transpo. Cette catégorie a donné lieu à 1 841 appels dans le total de 276 928 appels traités durant cette période. Les appels téléphoniques d'information sur les transports en commun ont représenté 18 % des appels reçus dans la même période. Lancé en 2022, le nouveau système Mon Para Transpo permettra aux usagers de faire en ligne un plus grand nombre de réservations et d'annulations dans les déplacements effectués grâce à Para Transpo.

Délais moyens de réponse aux demandes de renseignement

Le délai moyen de réponse aux demandes de renseignement correspond à la durée moyenne au cours de laquelle les clients doivent attendre au téléphone avant de parler à un représentant du service à la clientèle.

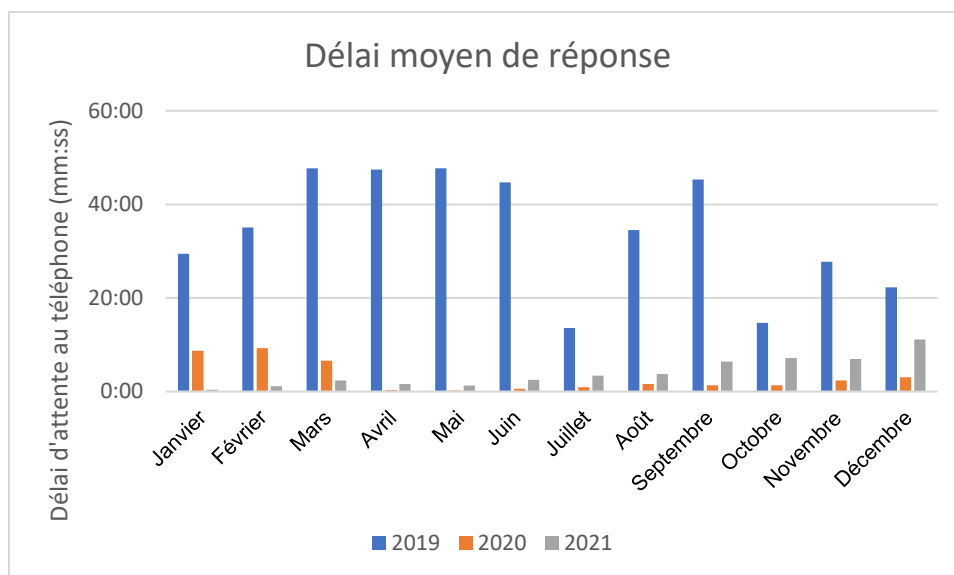


Figure 11 : Délai moyen de réponse

Comme l'indique la figure 11, dans la période du rapport comprise entre janvier et décembre 2021, le délai moyen de réponse par mois a été supérieur à celui de 2020. Cette augmentation a été causée par la reprise de l'achalandage par rapport au creux pandémique, ce qui explique le plus grand volume d'appels et les délais d'attente au téléphone. Le délai moyen de réponse continue d'être nettement inférieur aux délais comptabilisés avant la pandémie. Avant le choc de la COVID-19, le délai moyen de réponse s'était amélioré considérablement à partir de janvier 2020, lorsque le Conseil a investi pour augmenter les effectifs.

Délai moyen de réponse aux appels de réservation de Para Transpo

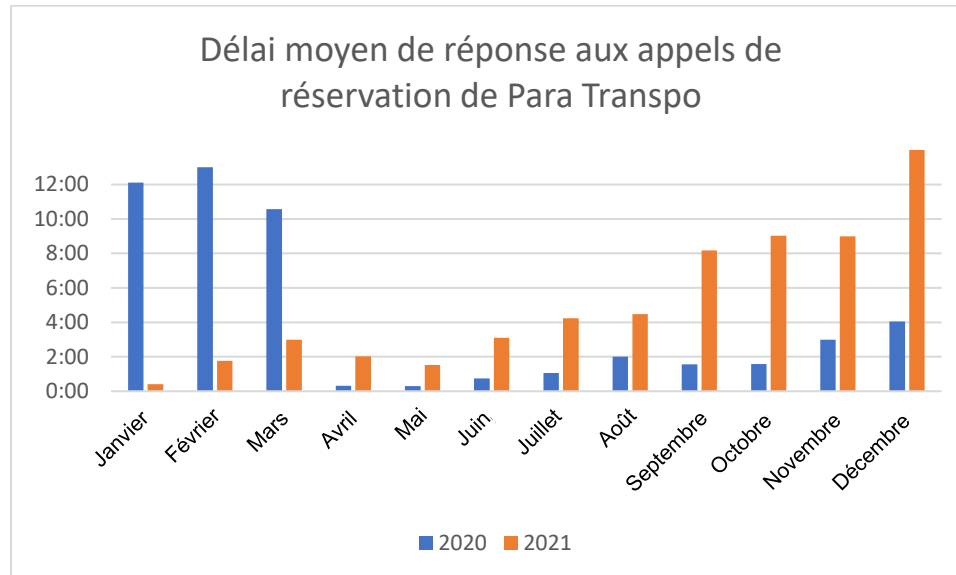


Figure 12 : Délai moyen de réponse aux appels de réservation de Para Transpo

Comme l'indique la figure 12 ci-dessus, le délai moyen de réponse aux appels de réservation de Para Transpo, nouvel indicateur dans ce rapport, est resté très faible entre janvier et août 2021. De même, par rapport à l'ensemble des délais d'attente de tous les appels, les délais d'attente des appels de Para Transpo ont augmenté à l'automne 2021, essentiellement en raison de la hausse de l'achalandage et du volume d'appels. L'investissement consenti par le Conseil municipal dans le nouveau système Mon Para Transpo permettra aux clients de réserver et d'annuler les déplacements en ligne et, par conséquent, d'éviter d'avoir à attendre dans la file d'attente téléphonique.

Contactés dans le service à la clientèle – Systèmes automatisés

Outre les demandes de renseignements auxquelles répondent les représentants du service à la clientèle, OC Transpo offre différents systèmes automatisés de service à la clientèle qui permettent de communiquer sur demande l'information à jour. Nous suivons la participation pour chacun des différents outils : appels de fonction dans l'IPA (interface de programmation d'applications) ouverte (demandes de renseignements transmises au système d'OC Transpo depuis l'application d'OC Transpo sur iPhone, ainsi qu'à partir d'autres applications et sites Web indépendants); pages vues sur octranspo.com; volume d'appels acheminés au système des annonces automatiques des horaires (613-560-1000); et nombre de demandes adressées par message texte (SMS) au 560560.

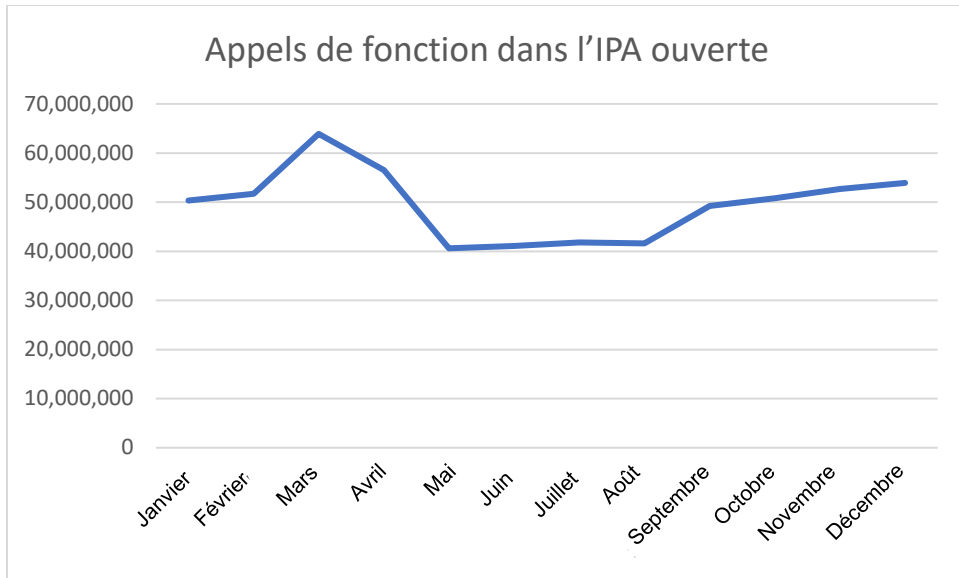


Figure 13 : Appels de fonction dans l'IPA ouverte par mois

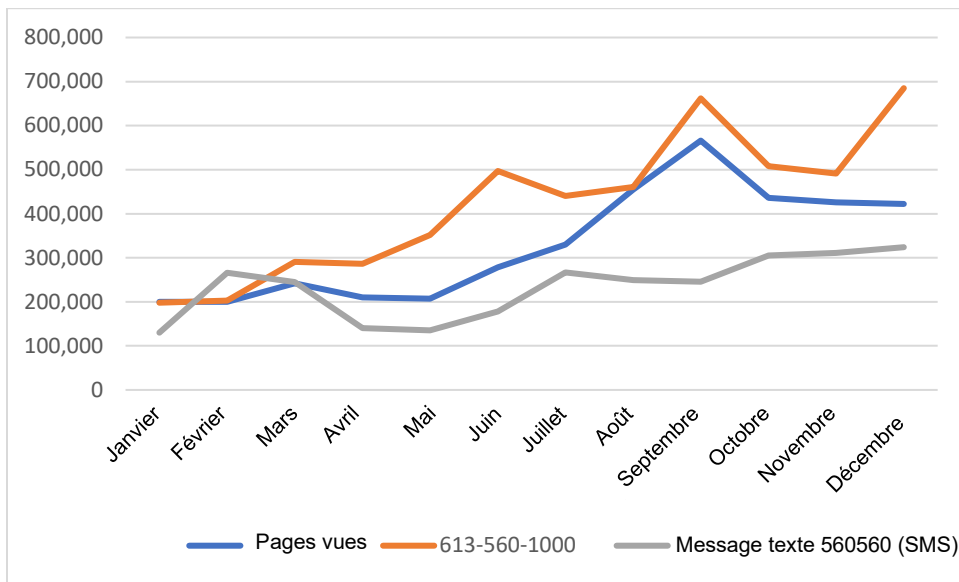


Figure 14 : Comparaison des demandes d'information des usagers par mois et par réseau

| Période de 2021 | Appels dans l'IPA des Données ouvertes | Pages vues sur octranspo.com | 613-560-1000 | Message texte 560560 (SMS) |
|-----------------|--|------------------------------|------------------|----------------------------|
| Janvier | 50 300 000 | 200 000 | 198 000 | 130 000 |
| Février | 51 700 000 | 200 000 | 203 000 | 266 000 |
| Mars | 63 900 000 | 242 000 | 291 000 | 245 000 |
| Avril | 56 500 000 | 210 000 | 286 000 | 140 000 |
| Mai | 40 600 000 | 207 000 | 352 000 | 135 000 |
| Juin | 41 100 000 | 278 000 | 497 000 | 178 000 |
| Juillet | 41 800 000 | 330 000 | 440 000 | 267 000 |
| Août | 41 600 000 | 455 000 | 461 000 | 249 000 |
| Septembre | 49 200 000 | 566 000 | 662 000 | 246 000 |
| Octobre | 50 800 000 | 436 000 | 508 000 | 305 000 |
| Novembre | 52 700 000 | 426 000 | 491 000 | 311 000 |
| Décembre | 53 900 000 | 422 000 | 685 000 | 324 000 |
| Total | 594 100 000 | 3 972 000 | 5 074 000 | 2 796 000 |

Figure 15 : Contacts dans le service à la clientèle par système

Comme l'indiquent les figures 13 et 14 et selon les précisions du tableau de la figure 15, les appels passés dans l'API des Données ouvertes ont culminé en mars 2021, avant de chuter, puis de remonter graduellement à partir de septembre 2021. En 2021, le nombre de pages vues sur le site www.octranspo.com/fr a inscrit un pic en mars et une hausse importante sur un mois, entre juin et septembre, avant de baisser légèrement dans le dernier trimestre. Le volume de messages textes a plongé en avril et en mai, avant d'augmenter sur un mois jusqu'à la fin de l'année. Les appels acheminés au système automatisé d'annonce des horaires (613-560-1000) ont inscrit des hausses importantes en juin, septembre et décembre. Ces hausses du volume correspondent à la reprise de l'achalandage.

Plaintes des usagers – Para Transpo

Le nombre de plaintes déposées sur les opérations de Para Transpo en 2020 et 2021 constitue un nouvel élément d'information dans ce rapport.

Comme on peut le constater dans la figure 16 ci-après, le nombre total de plaintes est resté stable sur un an : il a légèrement baissé pour passer de 767 en 2020 à 757 en 2021. Afin de mieux représenter le taux des plaintes des usagers, nous reproduisons

ci-après le nombre de plaintes par tranche de 1 000 déplacements d’usagers de Para Transpo.

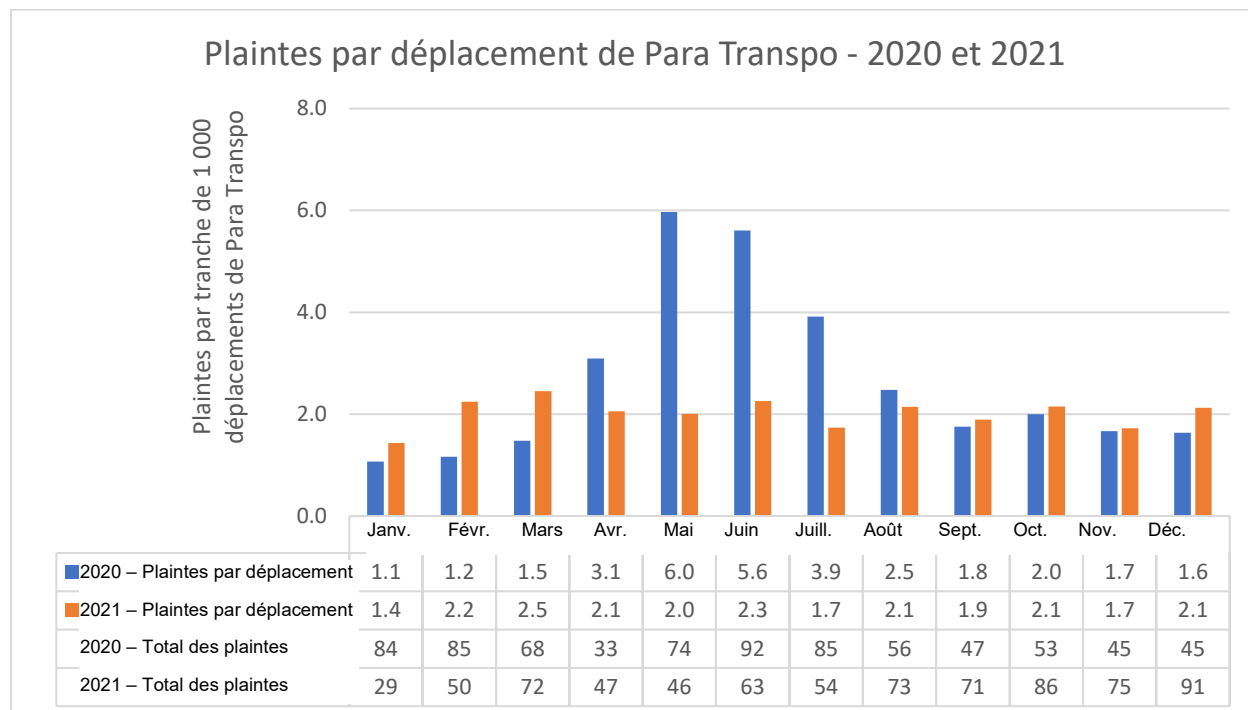


Figure 16 : Plaintes par déplacement de Para Transpo

Nous présentons pour la première fois dans ce rapport ce nouvel indicateur. Comme on peut le constater dans la figure 16 ci-dessus, le nombre de plaintes par déplacement est resté stable en 2021, pour s’établir à une moyenne de 2,0 plaintes par tranche de 1 000 déplacements. Si, dans l’ensemble, le taux moyen de plaintes a été le même en 2020, on peut observer des variations plus substantielles dans le taux de plaintes, surtout dans les premiers mois de la pandémie, d’avril à juillet 2020. L’augmentation du nombre de plaintes déposées durant ces mois s’explique par la hausse du nombre de plaintes liées aux services offerts.

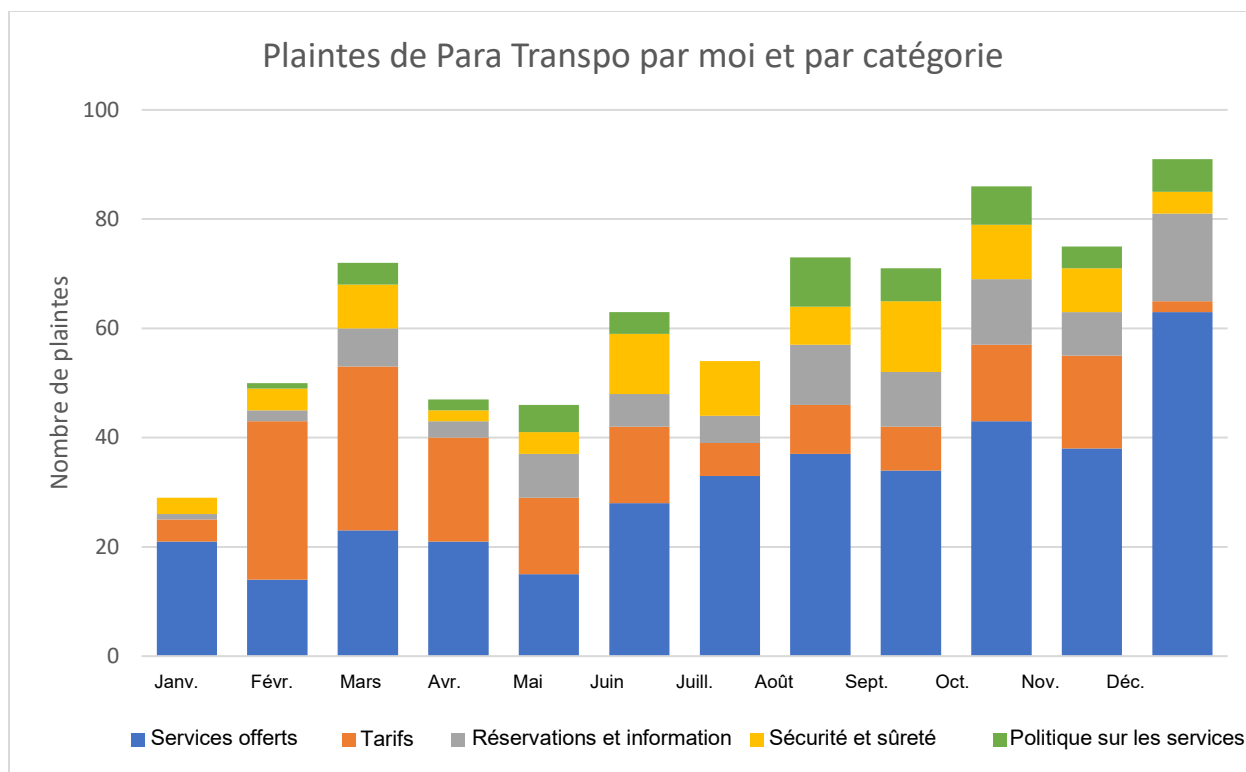


Figure 17 : Plaintes de Para Transpo par mois et par catégorie pour 2021

La figure 17 ci-dessus indique le nombre de plaintes adressées à Para Transpo par mois en 2021 et par catégorie de plaintes. Dans l'ensemble, les services offerts, puis les tarifs ainsi que les réservations et l'information constituent les raisons les plus courantes pour lesquelles les clients se sont plaints en 2021. Généralement, on a observé en 2021 par rapport à 2020 une baisse du nombre de plaintes liées aux services offerts, qui est passé de 505 plaintes en 2020 à 370 en 2021. L'évolution tendancielle à la hausse du nombre de plaintes correspond au taux de l'achalandage. Cette augmentation du nombre de plaintes est le résultat du plus grand nombre d'utilisateurs, plutôt que de l'augmentation du nombre de plaintes par usager. Il s'agit aussi d'un nouvel indicateur dans ce rapport.

Fiabilité des services

La fiabilité des services a été constamment supérieure à 98 % de janvier à août 2021, ce qui constitue une amélioration par rapport à la même période en 2020. La fiabilité du service d'autobus a augmenté pour passer de 98 % en 2020 à 99 % en 2021. Or, dans l'ensemble, la fiabilité du réseau a baissé à moins de 97 % dans le dernier trimestre de 2021 à cause du déraillement du train sur la Ligne 1 de l'O-Train en septembre. Malgré

ce déraillement, OC Transpo a pu assurer le service d'autobus R1 pour veiller à ce que les clients puissent se rendre à leur destination.

Disponibilité des services

La disponibilité des services correspond au pourcentage des heures de service programmées qui ont été assurées. Comme l'indique la figure 18, la disponibilité des services pour le train et l'autobus en 2021 a été constamment supérieure à 98 % de janvier à août, même si la Ligne 1 de l'O-Train a été fermée pendant cinq jours en août.

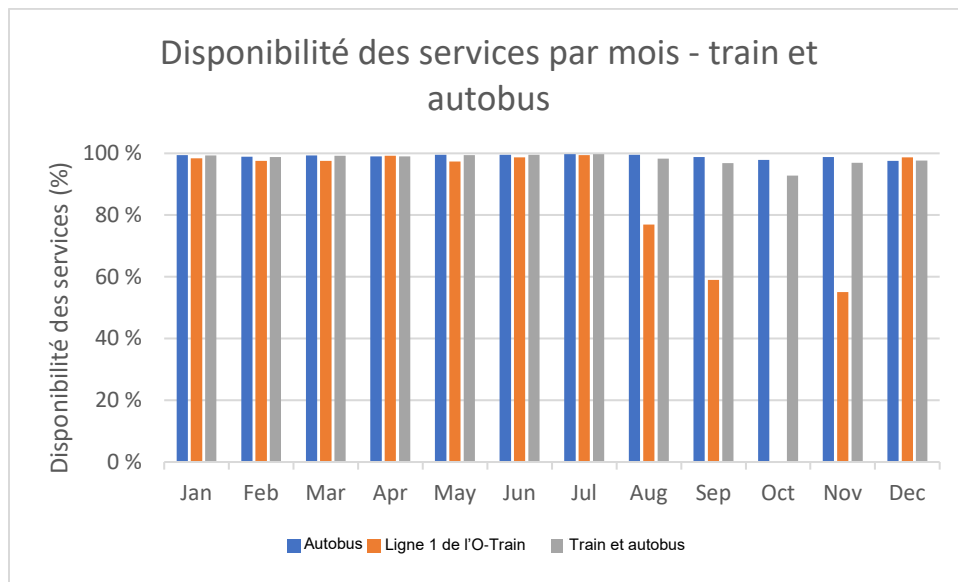


Figure 18 : Disponibilité des services par mois – Ligne 1 de l'O-Train et autobus

Les résultats pour septembre, octobre et novembre ont tous été considérablement pénalisés par le déraillement du train de la Ligne 1 en septembre, ce qui a donné lieu à la fermeture de la Ligne 1 de l'O-Train du 20 septembre au 11 novembre et ce qui a obligé à distraire des autobus de leur service régulier afin de prévoir la capacité qui allait permettre de remplacer le service de l'O-Train. La disponibilité des services s'est rétablie à 98 % en décembre, ce qui s'explique par le rendement satisfaisant au moment de la reprise du service sur la Ligne 1.

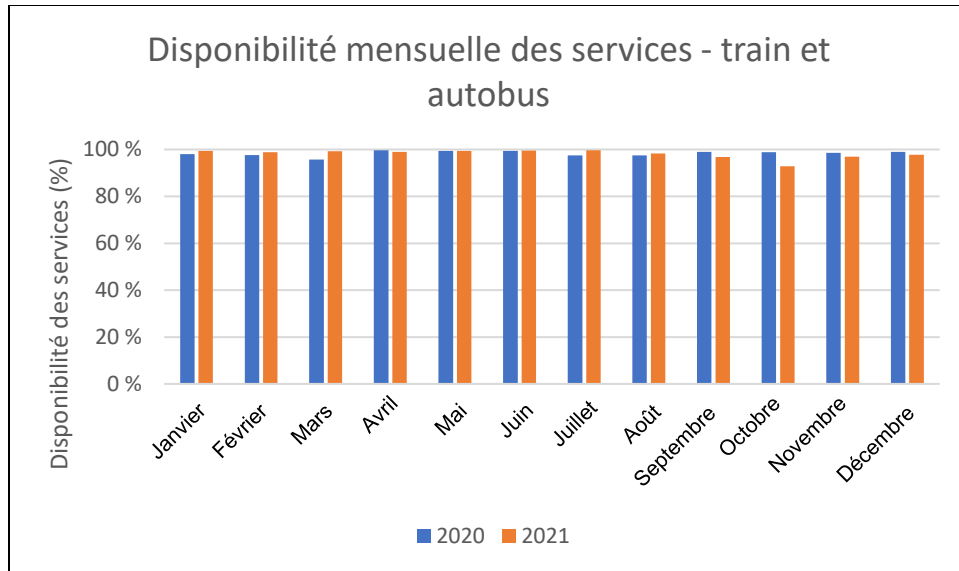


Figure 19 : Disponibilité des services de train et d'autobus par mois

Comme l'indique la figure 19, la disponibilité des services pour chaque mois en 2021 par rapport au même mois en 2020 fait aussi état des répercussions du déraillement du train de la Ligne 1 en septembre. La disponibilité des services a été comparable ou supérieure, de janvier à août 2021, à la même période en 2020. Pour la période de septembre à décembre, la disponibilité des services s'est détériorée en 2021 par rapport à 2020.

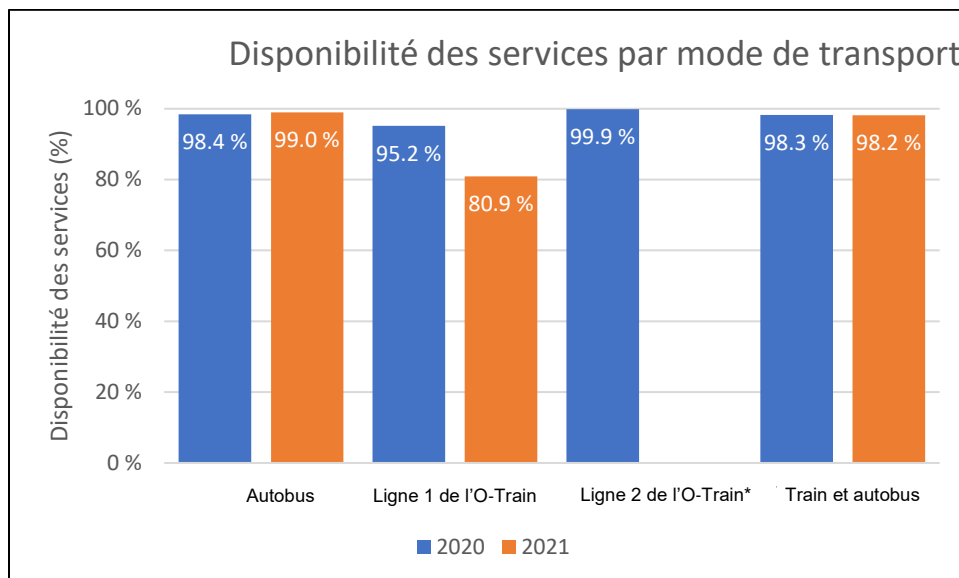


Figure 20 : Disponibilité des services par mode de transport – comparaison de 2020 et de 2021

Note : La Ligne 2 a été fermée le 2 mai 2020 (dans le cadre de l'Étape 2 du projet d'agrandissement du réseau).

La comparaison de 2020 et de 2021 par mode de transport dans la figure 20 fait ressortir une amélioration de la disponibilité du service d'autobus, qui est passée de 98% à 99%. La disponibilité du service de la Ligne 1 de l'O-Train a été pénalisée par les fermetures liées aux déraillements en août et en septembre, ce qui a eu pour effet de la réduire de 95 % en 2020 à 81 % en 2021. En excluant les fermetures liées à ces déraillements, la disponibilité du service de la Ligne 1 s'est chiffrée à 98 % en 2021.

Les figures 21 et 22 ci-après donnent un aperçu des services de transport en train et en autobus qui n'ont pas été assurés comme prévu, ainsi que de leurs différents indicateurs pour ce qui est du respect de l'horaire.

| Mois | Services non assurés (%) | Délais d'attente excédentaires (minutes) |
|-----------|--------------------------|--|
| Janvier | 1,6 | 0,0 |
| Février | 2,4 | 0,1 |
| Mars | 2,4 | 0,1 |
| Avril | 0,8 | 0,0 |
| Mai | 2,6 | 0,1 |
| Juin | 1,3 | 0,0 |
| Juillet | 0,6 | 0,0 |
| Août | 23,1* | 0,2 |
| Septembre | 41,0* | 0,1 |
| Octobre | 100,0* | Sans objet* |
| Novembre | 44,9* | 0,0 |
| Décembre | 1,3 | 0,0 |

Figure 21 : Ensemble des services offerts sur la Ligne 1 de l'O-Train

Note 1 : La Ligne 1 a été fermée du 9 au 13 août 2021 et du 19 septembre au 12 novembre 2021.

Note 2 : On ne peut pas calculer les délais d'attente excédentaires pour les jours au cours desquels les trains n'ont pas assuré le service en août, septembre, octobre et novembre.

Délais d'attente excédentaires pour les services fréquents

Le délai d'attente excédentaire correspond à la différence entre le délai d'attente programmé et le délai d'attente réel des clients dans les services fréquents en autobus et en train; ce baromètre donne une idée de la régularité des services. Le délai d'attente excédentaire serait nul si tous les déplacements se déroulaient à la perfection dans le respect de l'horaire. Cet indicateur est calculé pour les services assurés toutes les 15 minutes ou selon une plus grande fréquence, en tenant compte du service de l'O-Train.

| Mois | Services rapides et fréquents en autobus | | Ligne 1 de l'O-Train | |
|--------------|--|---|--|---|
| | Délais d'attente excédentaires (minutes) | Ratio du délai d'attente moyen par rapport au délai d'attente programmé | Délais d'attente excédentaires (minutes) | Ratio du délai d'attente moyen par rapport au délai d'attente programmé |
| Janvier | 1,8 | 26,9 % | 0,0 | 1,7 % |
| Février | 2,0 | 29,1 % | 0,1 | 2,2 % |
| Mars | 2,1 | 30,7 % | 0,1 | 0 % |
| Avril | 2,2 | 32,7 % | 0,0 | 0 % |
| Mai | 1,6 | 23,6 % | 0,1 | 0 % |
| Juin | 0,9 | 13,7 % | 0,0 | 0 % |
| Juillet | 2,0 | 28,0 % | 0,0 | 0 % |
| Août | 2,0 | 28,0 % | 0,2 | 0 % |
| Septembre | 2,6 | 37,4 % | 0,1 | 0 % |
| Octobre | 3,1 | 44,3 % | Sans objet* | Sans objet* |
| Novembre | 2,4 | 34,4 % | 0,0 | 0 % |
| Décembre | 2,7 | 37,9 % | 0,0 | 0 % |
| Total | 2,1 | 30,1 % | 0,1 | 0 % |

Figure 22 : Délais d'attente excédentaires mensuels par mode de transport

Note : On ne peut pas calculer les délais d'attente excédentaires pour les journées au cours desquelles les trains n'ont pas assuré les services en août, septembre, octobre et novembre.

La lecture de la figure 22 ci-dessus démontre les avantages considérables du train comme mode de transport en commun. La fiabilité des autobus est sanctionnée par l'achalandage, les travaux de voirie, les détours et l'état de la chaussée. C'est ce qu'expriment clairement la variation des délais d'attente et le ratio des délais d'attente réels par rapport aux délais d'attente programmés dans la troisième colonne à partir de la gauche. Par contre, hormis l'interruption des services en raison du déraillement, l'O-Train a constamment comptabilisé des délais d'attente extrêmement courts et respecté fidèlement l'horaire parce qu'il assure le service dans un réseau exclusif, qui n'est pas touché par l'achalandage automobile.

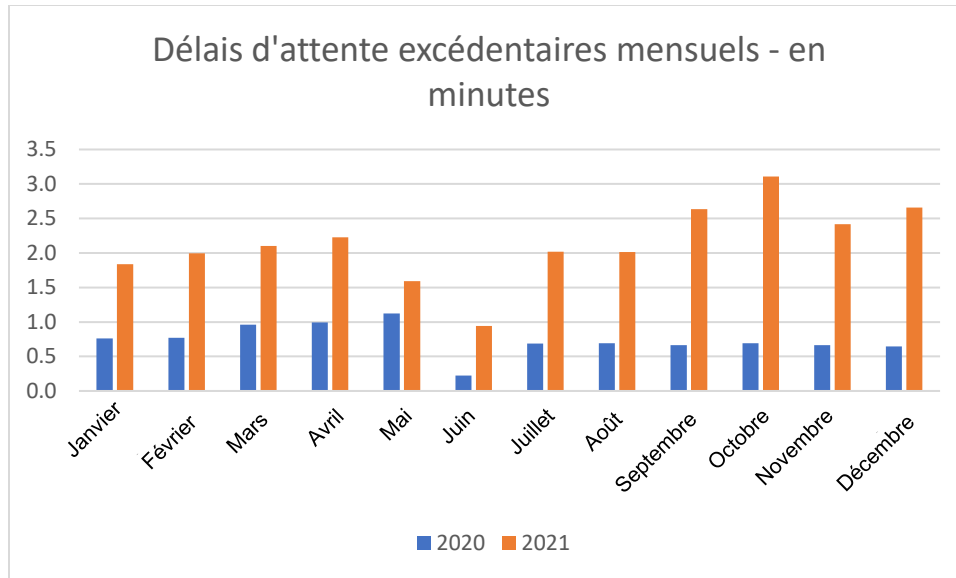


Figure 23 : Délais d'attente excédentaires par mois

Comme l'indique la figure 23, les délais d'attente excédentaires pour la plus grande partie de 2021 ont été compris entre deux et trois minutes, ce qui est plus long qu'en 2020, alors que pour la plupart des mois, les délais d'attente excédentaires ont été inférieurs à une minute. Cette augmentation des délais d'attente s'explique par l'accroissement des niveaux de l'achalandage automobile et est le résultat de la fermeture de la Ligne 1 de l'O-Train du 19 septembre au 12 novembre.

Ponctualité pour les services moins fréquents

La ponctualité est un indicateur du pourcentage des déplacements au départ des arrêts majeurs au plus une minute avant et au plus cinq minutes après l'heure programmée. Cet indicateur est calculé pour les circuits d'autobus qui assurent les services toutes les 16 minutes ou moins souvent. On considère que les arrivées hâtives aux arrêts de destination et aux arrêts du circuit Connexion, dans les cas où les clients ne font que descendre du train, sont à l'heure, puisque ces arrivées hâtives sont un résultat positif pour les clients.

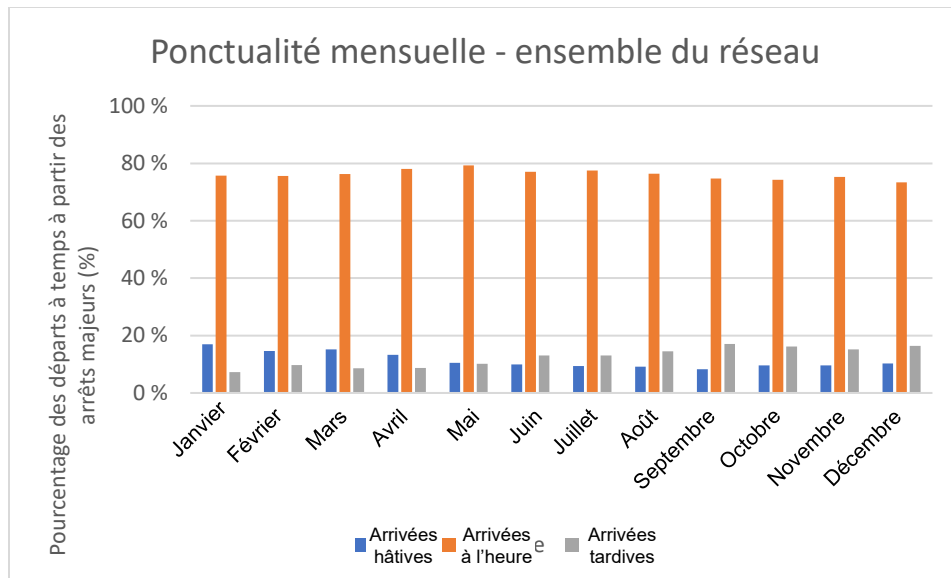


Figure 24 : Ponctualité mensuelle

Comme l'indique la figure 24, la ponctualité est restée essentiellement stable en 2021, malgré les légères baisses constatées dans le dernier trimestre de l'année.

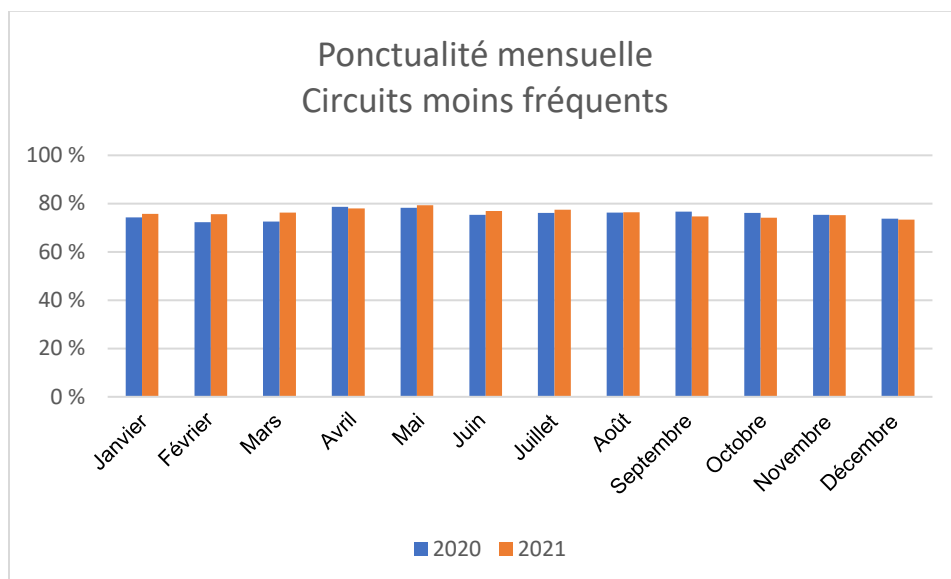


Figure 25 : Ponctualité mensuelle – Circuits moins fréquents

Comme l'indique la figure 25, la ponctualité sur les circuits moins fréquents est restée relativement stable en 2021. Entre septembre et décembre 2021, la ponctualité a varié entre 73 % et 75 % par rapport à la même période en 2020, au cours de laquelle elle était comprise entre 74 % et 77 %. On peut attribuer ces baisses de la ponctualité à la plus grande proportion des autobus arrivés tardivement, probablement en raison de la

hausse des niveaux d'achalandage automobile en automne, lorsque les restrictions sanitaires liées à la COVID-19 ont été peu à peu levées. En avril 2021, nous avons apporté des mises au point à la durée programmée des trajets afin de corriger la hausse de la proportion des autobus arrivés hâtivement en 2020 et au début de 2021. Ces mises au point ont eu pour effet de réduire le nombre d'autobus arrivés hâtivement jusqu'à la fin de l'année.

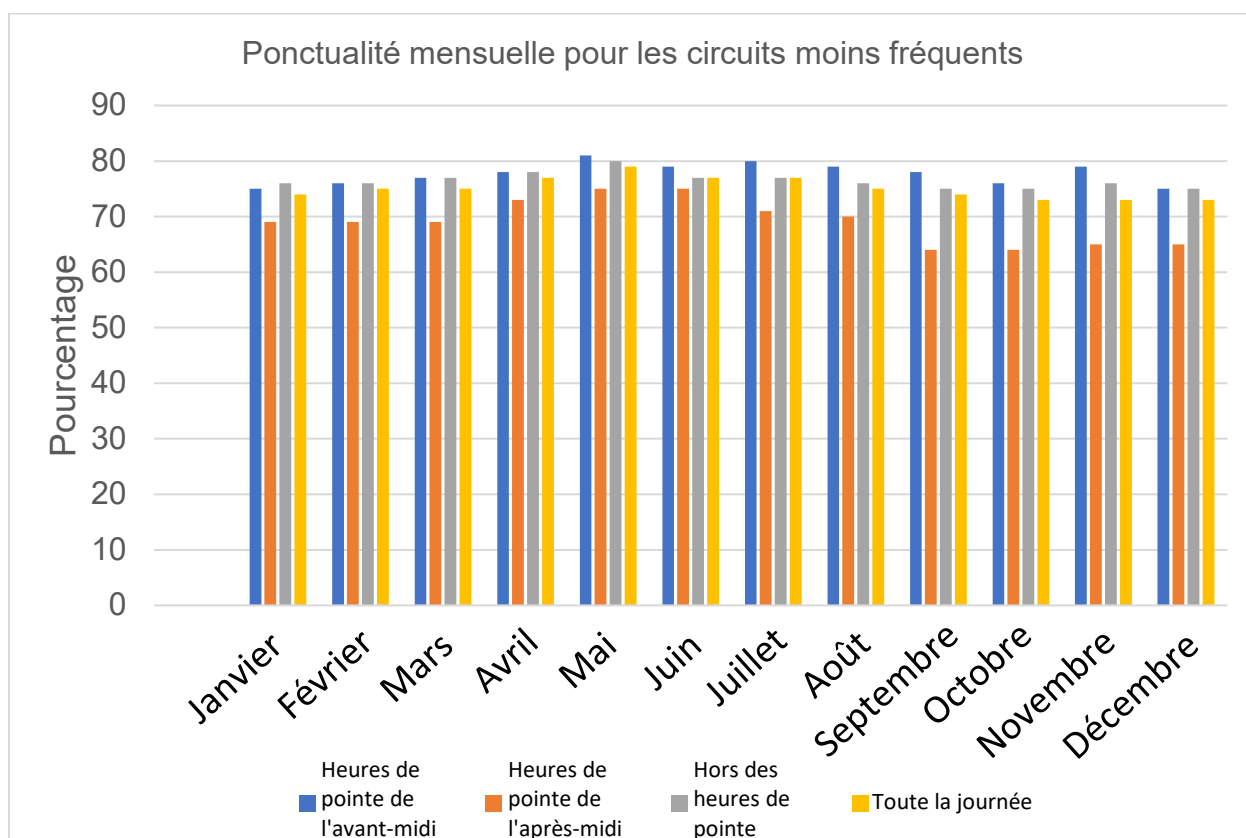


Figure 26 : Ponctualité mensuelle pour les circuits moins fréquents

Comme l'indique la figure 26, la ponctualité en semaine est souvent supérieure durant l'avant-midi et hors des heures de pointe par rapport à ce qu'elle est pendant la période de pointe de l'après-midi, en raison de l'augmentation des niveaux d'achalandage automobile dans les périodes de pointe de l'après-midi.

Ponctualité de Para Transpo

On donne aux clients qui réservent des déplacements auprès de Para Transpo un délai de 30 minutes, dans lequel leur minibus ou leur taxi devrait passer les prendre. La ponctualité de Para Transpo s'entend du pourcentage des déplacements qui répondent à ce critère.

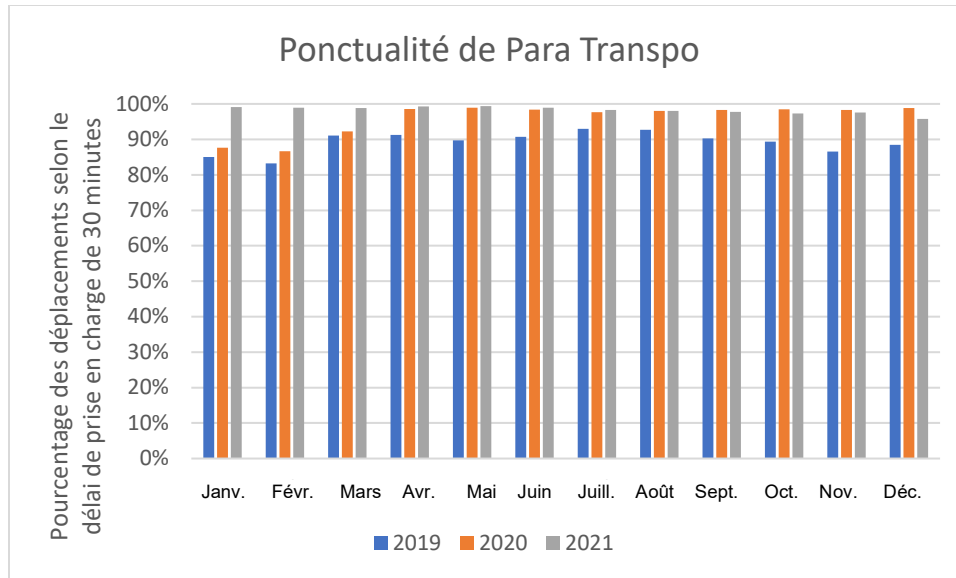


Figure 27 : Ponctualité de Para Transpo

La ponctualité de Para Transpo a augmenté pour passer de 96 % en 2020 à 98 % en 2021, comme l'indique la figure 27.

Nous avons observé, de janvier à août 2021, des hausses sur un an de la ponctualité des déplacements de Para Transpo. En raison de l'augmentation des niveaux d'achalandage automobile et de la progression du nombre d'utilisateurs en automne, la ponctualité a légèrement baissé de septembre à décembre 2021; elle est toutefois restée supérieure à ce qu'elle était avant la pandémie.

Disponibilité des ascenseurs

OC Transpo est consciente de l'importance des ascenseurs des stations pour les personnes qui ont des problèmes de mobilité. Il existe un vaste régime d'entretien et un processus qui permet de réparer rapidement les ascenseurs en panne et d'assurer la redondance dans la mesure du possible. On mesure la disponibilité des ascenseurs en fonction du pourcentage de la durée au cours de laquelle ils sont en service. Puisque de nombreuses stations sont dotées d'un deuxième ascenseur qui prend la relève, dans l'éventualité où un ascenseur est hors service pendant une certaine durée pendant que les ascenseurs redondants restent en service et assurent l'accès à tous les quais, on considère que ces stations sont accessibles et que les ascenseurs sont disponibles à raison de 100 %. Dans les stations qui n'ont qu'un ascenseur, chaque fois qu'un ascenseur est hors service, la panne vient réduire la disponibilité totale des ascenseurs.

Il y a 35 ascenseurs dans les stations du Transitway et 59 dans les stations de la Ligne 1 de l'O-Train.

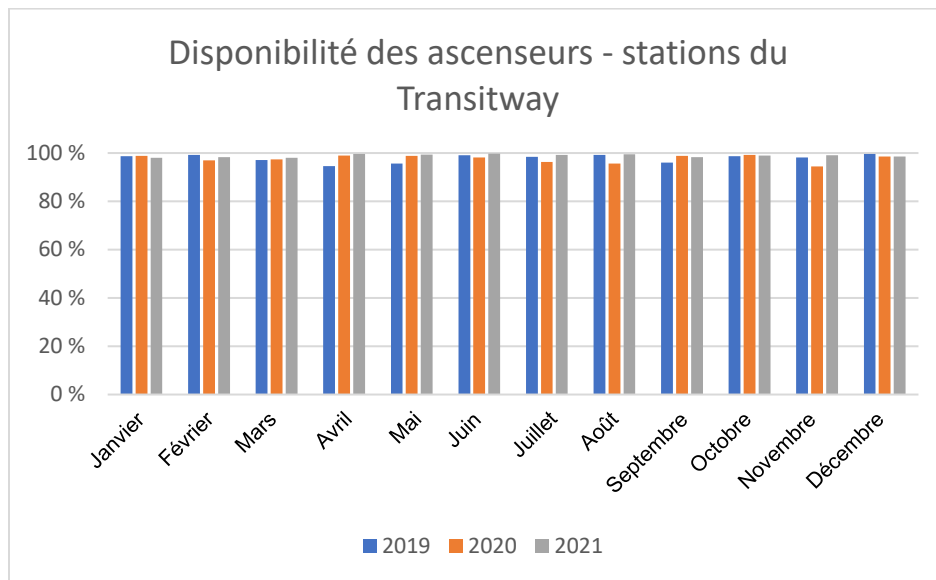


Figure 28 : Disponibilité des ascenseurs – stations du Transitway

Comme l'indique la figure 28, la disponibilité des ascenseurs des stations du Transitway et de l'O-Train a été très élevée en 2021. Dans l'ensemble, la disponibilité des ascenseurs des stations du Transitway et de l'O-Train s'est chiffrée à 99 % en 2021 (figure 28). Dans les stations du Transitway, la disponibilité des ascenseurs s'est établie à 99 % en 2021. Dans les stations de la Ligne 1 de l'O-Train, la disponibilité des ascenseurs s'est maintenue à 100 % effectivement en 2021.

Conclusion

OC Transpo favorise une culture d'amélioration continue afin d'assurer des services de qualité qui répondent aux besoins des particuliers et de la collectivité que nous servons. Les employés prennent déjà des mesures pour se pencher sur ces indicateurs de rendement et ont mis en place des processus pour surveiller continuellement le rendement.

Le Conseil municipal a investi dans plusieurs initiatives, dont Mon Para Transpo et le projet pilote d'autobus électriques; nous lui soumettons fréquemment des comptes rendus sur les changements opérationnels et organisationnels destinés à améliorer la stabilité de la Ligne 1 de l'O-Train.

Le personnel déposera un nouveau rapport sur les indicateurs de rendement pour la période comprise entre juillet 2021 et juin 2022.

INCIDENCES FINANCIÈRES

Il n'y a pas de répercussions financières liées à la recommandation exprimée dans ce rapport.

IMPLICATIONS LÉGALES

Aucun obstacle de nature juridique n'est associé à l'approbation des recommandations formulées dans le présent rapport.

COMMENTAIRES DES CONSEILLERS MUNICIPAUX

Ce rapport s'applique à l'ensemble de la Ville.

COMMENTAIRES DES COMITÉS CONSULTATIFS

Sans objet.

CONSULTATION

Les clients, le personnel, la Commission du transport en commun et le Conseil municipal continuent d'adresser à la Direction générale des services de transport en commun des commentaires sur les indicateurs et les initiatives exposés dans ce rapport.

RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ

La mesure du rendement et les comptes rendus permettront d'améliorer continuellement les services et les installations liés à l'accessibilité d'OC Transpo. Les indicateurs du rendement portent entre autres sur l'achalandage de Para Transpo, le service à la clientèle, la ponctualité de Para Transpo et la disponibilité des ascenseurs.

RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES BIENS

Il n'y a pas d'empêchement de nature juridique à transmettre les renseignements contenus dans ce rapport.

RÉPERCUSSIONS CLIMATIQUES

Les mesures du rendement indiquant une augmentation ou un maintien de l'achalandage ont des répercussions positives sur la réduction des gaz à effet de serre

(GES). La diminution du recours aux véhicules privés est essentielle pour atteindre les cibles de réduction de GES à court, à moyen et à long terme de la Ville, telles que décrites dans le Plan directeur sur les changements climatiques.

RÉPERCUSSIONS ÉCONOMIQUES

Sans objet.

RÉPERCUSSIONS ENVIRONNEMENTALES

Il n'y a pas de répercussions environnementales.

RÉPERCUSSIONS SUR LES AUTOCHTONES, SUR LES GENRES ET SUR L'ÉQUITÉ

Considérations relatives aux politiques autochtones

Les mesures du rendement décrites dans le présent rapport suivent les progrès d'OC Transpo dans des secteurs importants pour combler les écarts sur les plans sociaux, économiques et en matière de santé. L'incidence possible sur les Autochtones qui dépendent des transports en commun est reconnue.

Répercussions sur les genres et l'équité

Les mesures du rendement décrites dans le présent rapport suivent les progrès réalisés par OC Transpo et les secteurs jugés importants pour orienter des politiques qui bénéficieront aux groupes en quête d'équité. La compréhension des diverses expériences liées au genre et vécues par les groupes minoritaires constitue un élément important pour améliorer la sécurité des usagers, l'achalandage et la fiabilité du service, et permet à OC Transpo d'instaurer des pratiques et des services inclusifs.

RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES RISQUES

Il n'y a pas de répercussions sur la gestion des risques.

RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES

Ce rapport donne de l'information sur l'ensemble des services d'OC Transpo, dans les zones urbaines comme dans les zones rurales. Nous ne présentons pas séparément les chiffres portant sur les services dans les zones rurales.

RÉPERCUSSIONS TECHNOLOGIQUES

Sans objet.

PRIORITÉS DU MANDAT DU CONSEIL

Dans les priorités de son mandat de 2019-2022, le Conseil municipal demande au personnel de mettre au point des indicateurs pour mesurer le rendement du réseau multimodal d'OC Transpo, ainsi qu'une méthode permettant de déposer deux fois par an des rapports auprès de la Commission du transport en commun. Le présent rapport respecte cette directive du Conseil municipal.

PIÈCES JUSTIFICATIVES

L'appendice 1 (pièce 1) est reproduit tout de suite à la fin de ce rapport.

SUITE À DONNER

Le personnel continuera de surveiller le rendement du réseau d'OC Transpo et d'en rendre compte.

Pièce 1

Appendice 1

Sécurité des usagers

Tableau 1 : Niveau de gravité des blessures – Procédure opérationnelle normalisée pour les enquêtes et les rapports sur les accidents et les incidents (2019)

| Niveaux de gravité des blessures | Définition |
|----------------------------------|---|
| 1 | La blessure n'oblige pas les paramédics à intervenir. |
| 2 | La blessure n'oblige pas à transporter le blessé à l'hôpital; elle est toutefois traitée par les paramédics. |
| 3 | La blessure oblige à transporter le blessé à l'hôpital, même si elle ne paraît pas grave et qu'elle ne cause pas de séquelles permanentes. |
| 4 | La blessure paraît grave ou cause des séquelles permanentes et oblige à transporter le blessé à l'hôpital; il faut notifier un organisme de réglementation. |
| 5 | La blessure est mortelle. |

Tableau 2 : Infractions criminelles par catégorie

| Catégories | Infractions |
|--|---|
| Crimes contre la personne | Voie de fait; voie de fait contre un agent de la paix; agression sexuelle; vol qualifié; menaces proférées; action indécente; harcèlement criminel. |
| Crimes contre la propriété | Vol; dommages matériels, méfaits. |
| Autres infractions en vertu du Code criminel du Canada | Violation de la paix; violations des conditions de la liberté sous caution; mandats; infractions avec des armes à feu. |
| Infractions liées aux drogues | Infractions liées aux drogues |