



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

Commission du transport en commun
8 février 2024



Mise à jour de la DG





Départ à la retraite de la plus ancienne chauffeuse d'autobus de Para Transpo



Trish Cyr

Tunnel St-Laurent

- L'inspection structurale détaillée effectuée par le personnel municipal et la société d'ingénierie a confirmé que du béton se détachait de la dalle principale.
- L'entrepreneur a enlevé les petits morceaux de béton qui se détachaient.
- Une fois les travaux terminés, l'ingénieur de structures a jugé que la circulation des trains pouvait reprendre en toute sécurité.
- De tels travaux sont souvent nécessaires sur une structure de cet âge.
- La Ville continuera d'inspecter le tunnel de façon régulière.



Recrutement – bilan de 2023

- L'an dernier, nous avons embauché **376** nouveaux apprentis chauffeurs d'autobus
- Au total, **264 (70 %)** de ces apprentis ont obtenu leur diplôme et sont devenus des chauffeurs d'autobus
- Nous avons aussi embauché et formé avec succès :
 - **26** chauffeurs de Para Transpo
 - **26** préposés à l'entretien du transport en commun (incluant des apprentis, mécaniciens et PAB)
 - **30** représentants du service à la clientèle
 - **37** opérateurs du réseau ferroviaire électrique
 - **6** opérateurs du TLR diesel



Démissions volontaires (excluant les départs à la retraite)

Années de service	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Moins de 2 ans	14 / 219 6,4 %	--	3 / 106 2,8 %	12 / 171 7,0 %	16 / 169 9,5 %	25 / 271 9,2 %
2-5 ans	6 / 270 2,2 %	2 / 293 0,7 %	1 / 268 0,4 %	1 / 216 0,5 %	4 / 178 2,2 %	3 / 158 1,9 %
6-10 ans	3 / 307 1,0 %	3 / 243 1,2 %	1 / 237 0,4 %	2 / 244 0,8 %	8 / 280 2,8 %	6 / 282 2,1 %
11-20 ans	2 / 638 0,3 %	3 / 640 0,5 %	1 / 630 0,1 %	5 / 604 0,8 %	5 / 529 0,9 %	6 / 456 1,3 %
20+ ans	1 / 181 0,5 %	--	--	1 / 208 0,5 %	1 / 219 0,5 %	1 / 226 0,4 %
Total	26 / 1615 1,6 %	8 / 1522 0,5 %	6 / 1443 0,4 %	21 / 1442 1,4 %	34 / 1375 2,4 %	41 / 1393 2,9 %

- Certains nouveaux chauffeurs quittent au cours des deux premières années
- Les démissions volontaires (excluant les départs à la retraite) ont légèrement augmenté entre 2018 et 2023
- Nous avons aussi regardé les départs à la retraite et la plupart des chauffeurs qui sont admissibles à la retraite s'en prévalent



Recrutement – besoins pour 2024

- Des discussions détaillées ont eu lieu fin 2023 avec les secteurs d'activité des Services de transport en commun qui se répercutent sur le nombre de chauffeurs d'autobus
- Raisons pour lesquelles des postes de chauffeurs d'autobus s'ouvrent :
 - Départs à la retraite
 - Démissions
 - Promotions (p. ex., opérateur, superviseur, contrôleur de train)
 - Ouverture et prolongements de lignes ferroviaires
 - Postes temporaires et affectations de relève (p. ex., formation, répartiteur)
- Une certaine embauche supplémentaire sera nécessaire pour atteindre notre objectif de 99,5 %



Recrutement – Prévisions pour 2024

- Un total de **450 d'apprentis chauffeurs d'autobus** devront être recrutés pour tenir compte d'un taux d'abandon/d'échec estimatif de 25-30 % pendant la formation PFNCA, de sorte qu'il faut **330 chauffeurs d'autobus** diplômés en 2024
- Nos efforts de planification des ressources pour 2024 cadrent avec notre objectif de fiabilité du service de 99,5 %



Plan de recrutement et de formation des chauffeurs d'autobus pour 2024

Plan	14/15/16 - 23 Déc. 11 (Févr. 5)	1-24 5 févr. (26 mars)	2-24 26 févr. (18 avril)	3-24 18 mars (9 mai)	4-24 8 avril (29 mai)	5-24 29 avril (19 juin)	6-24 21 mai (11 juil.)	7-24 10 juin (31 juil.)	8-24 2 juil. (22 août)	9-24 22 juil. (12 sept.)	10-24 12 août (3 oct.)	11-24 3 sept. (25 oct.)	12-24 23 sept. (15 nov.)	13-24 15 oct. (5 déc.)	14-24 4 nov. (27 déc.)	15-24 25 nov. (17 jan.)	Total
Recrues prêtes à être formées	60	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	450
Diplômés du PFNCA	42	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	330
Chiffres actuels																	
Recrues prêtes à être formées	59	30															
Diplômés du PFNCA	40																

Recrutement

- Avant-goût réaliste de l'emploi – ce n'est pas toujours facile de montrer exactement ce à quoi ressemble réellement un emploi :
 - L'offre d'emploi contient des renseignements précieux
 - Évaluations des compétences spécifiques à l'emploi :
 - Test sur le discernement et la pertinence
 - Test sur le service à la clientèle
 - Évaluation écrite
 - Évaluation de la conduite
 - Visite virtuelle – à bord d'un autobus!
 - Questions d'entrevue reliées aux réalités de l'emploi (horaire, tâches multiples, service à la clientèle et sécurité des clients)
 - Vidéos de témoignages (une journée dans la vie) en ligne
 - FAQ sur les chauffeurs d'autobus partagées avec tous les candidats
 - Orientation des nouveaux chauffeurs d'autobus
 - *NOUVEAU : Quand les candidats se présentent au test sur le service à la clientèle, nous leur parlons du rôle de chauffeur d'autobus

Une journée dans la vie d'une chauffeuse d'autobus



L'un des aspects les plus gratifiants du travail d'Aditi est l'interaction avec les passagers.

Pour la plupart de nos usagers, leur trajet commence avec l'aide d'un chauffeur d'autobus.

Même si OC Transpo compte plus de 1 600 chauffeurs d'autobus, il n'est pas rare que les usagers se souviennent de leurs chauffeurs habituels. Pour de nombreux chauffeurs, il en va de même pour leurs usagers. Leur travail ne se limite pas à la conduite d'un autobus.

Nous avons rencontré Aditi pour savoir ce qui l'a poussée à travailler pour OC Transpo et ce qu'il faut pour devenir un chauffeur d'autobus.

À quoi ressemble une journée typique?


Aditi se réjouit à l'idée de commencer son trajet tous les matins lorsqu'elle arrive à son garage assigné à 6 h 20.

Après s'être dirigée vers son autobus, elle procède à une inspection du véhicule pour s'assurer qu'il est sécuritaire et se prépare ensuite à prendre la route. Son quart de travail commence officiellement au moment où le moteur de l'autobus démarre. Le trajet matinal la conduit de la station Blair au centre-ville et se termine vers 10 h 45.

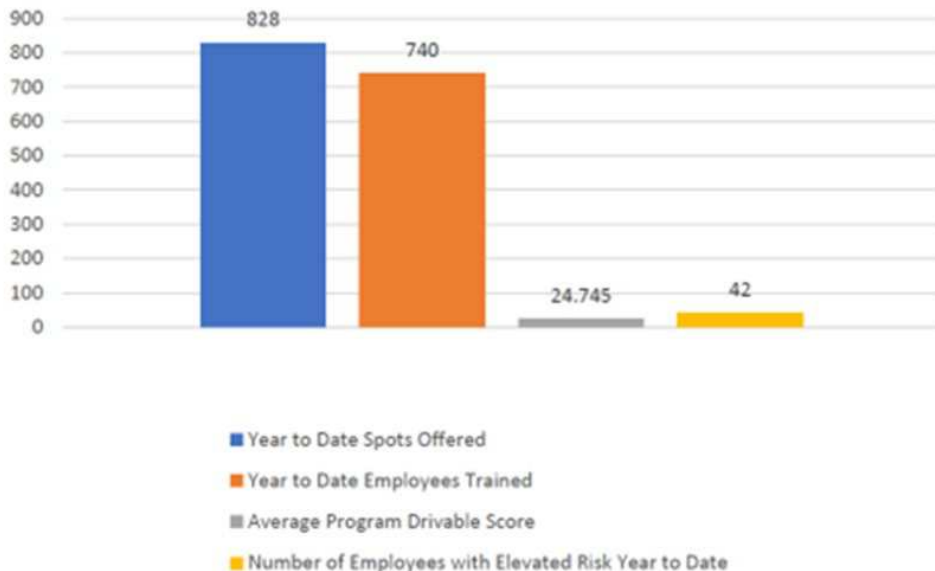


Indicateurs de rendement

Santé et sécurité (depuis novembre 2023)

Blessures des employés						Taux de blessures des clients Cible du SGS : ≤ 1,036				
2020	2021	2022	2023 (À ce jour- nov)	2019		2020	2021	2022	2023 (À ce jour- nov)	
696	717	740	772		0,50	0,81	1,80	1,27	1,17	

	Taux de collisions de véhicules					2023
	2019	2020	2021	2022	(À ce jour- nov)	
Cible du SGS : ≤ 1,273	1,88	1,38	1,40	1,87	2,42	Total
≤ 0,69 entable	0,79	0,80	0,75	0,95	1,12	entable



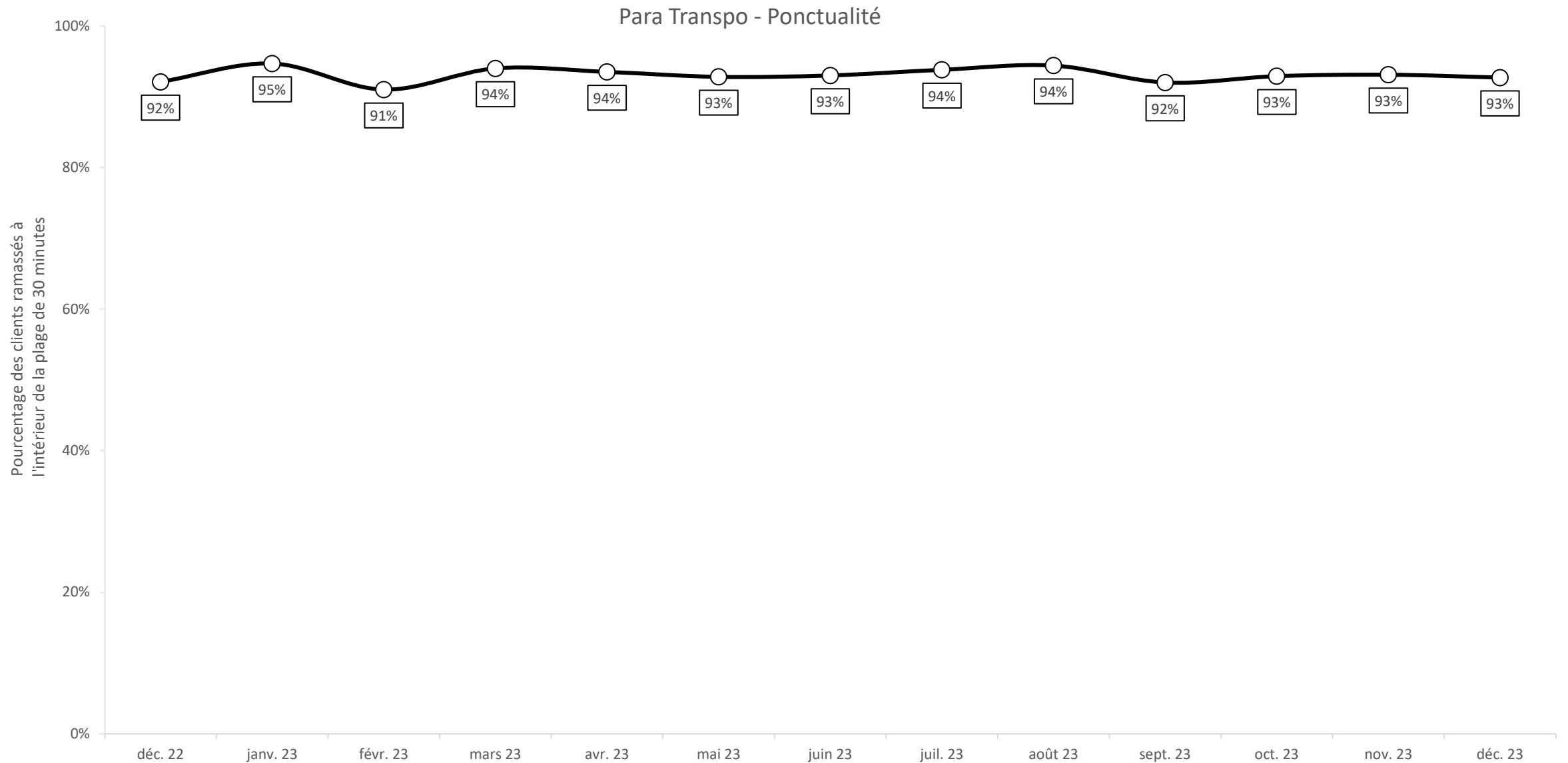
Taux de blessure des employés + clients

- 73 nouvelles blessures signalées par des employés (trois principaux types : coup ou compression, agression, incident stressant)
- Les blessures des clients ont été de 1,17/million de trajets, en baisse par rapport à 1,23 en septembre. Principales raisons : freinage brusque, autobus en mouvement

Taux de collision des véhicules

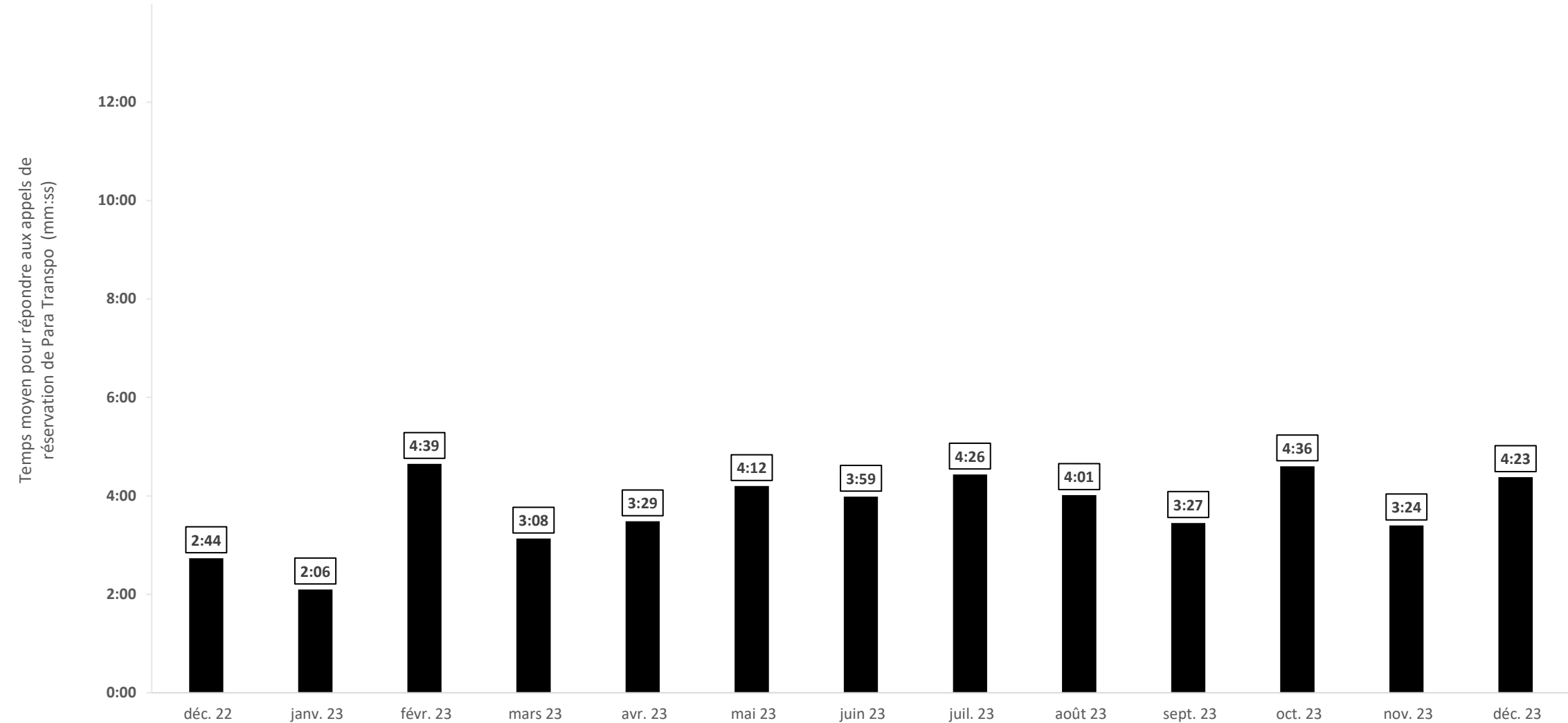
- Le taux *évitable* est de 1,12 collision/100 000 km, en légère baisse par rapport à octobre
- Nous continuons de noter une augmentation du nombre de feux rouges brûlés et d'excès de vitesse
- Un cours de recyclage d'une journée (19 juin) a été offert à tous les employés d'OC Transpo qui sont tenus de conduire des véhicules
- Depuis, 740 conducteurs ont suivi la formation, dont 42 ont été identifiés comme ayant besoin de compétences supplémentaires.

Ponctualité de Para Transpo



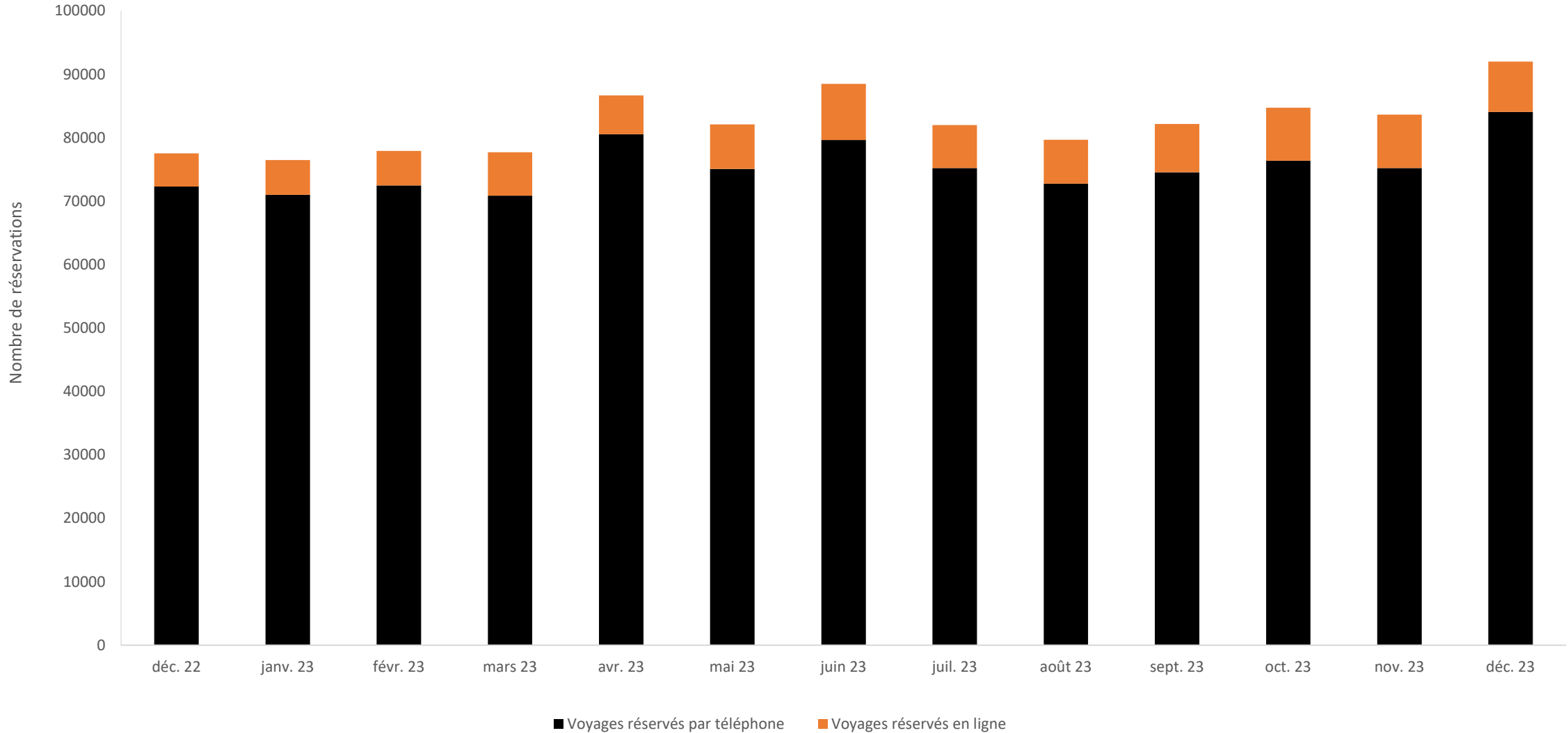
Délais de réponse à la ligne téléphonique de réservation de Para Transpo

Temps moyen pour répondre aux appels de réservation de Para Transpo



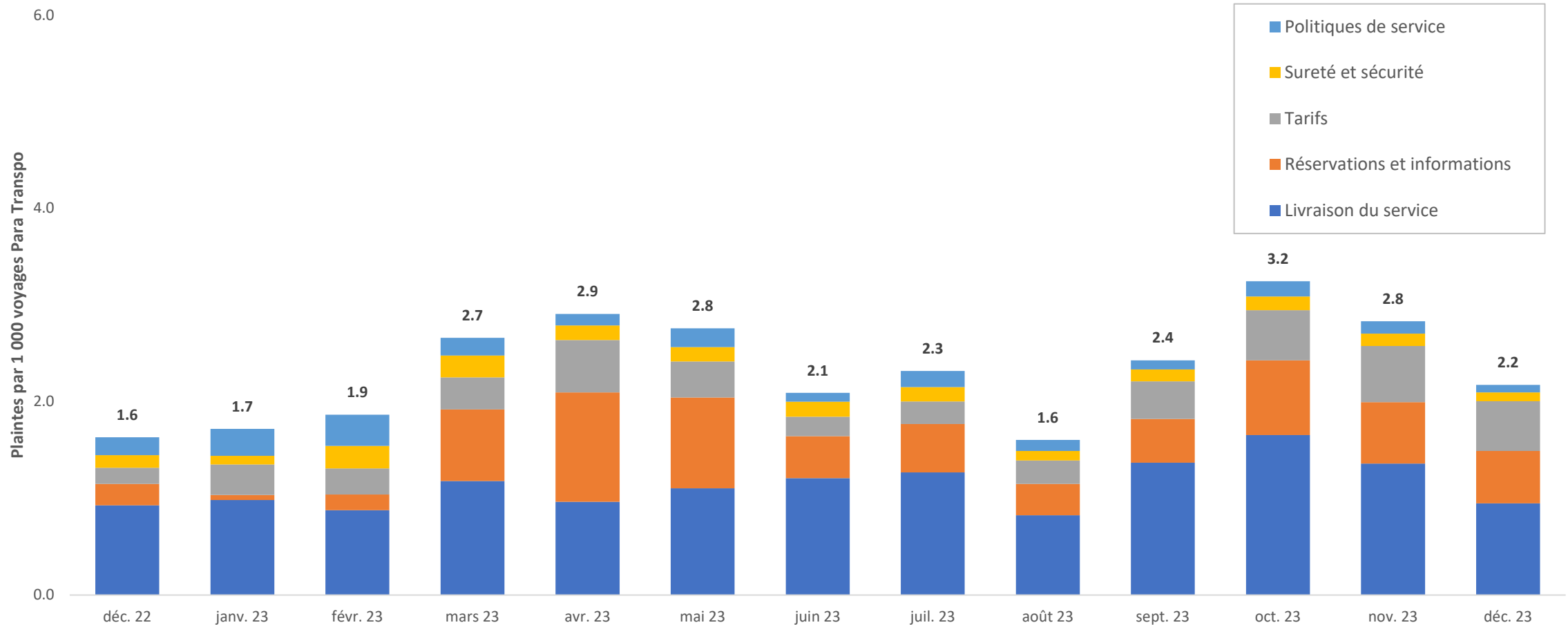
Réservations de Para Transpo par téléphone et en ligne

Réservations Para Transpo par mode de réservation



Plaintes concernant Para Transpo par mois et par catégorie

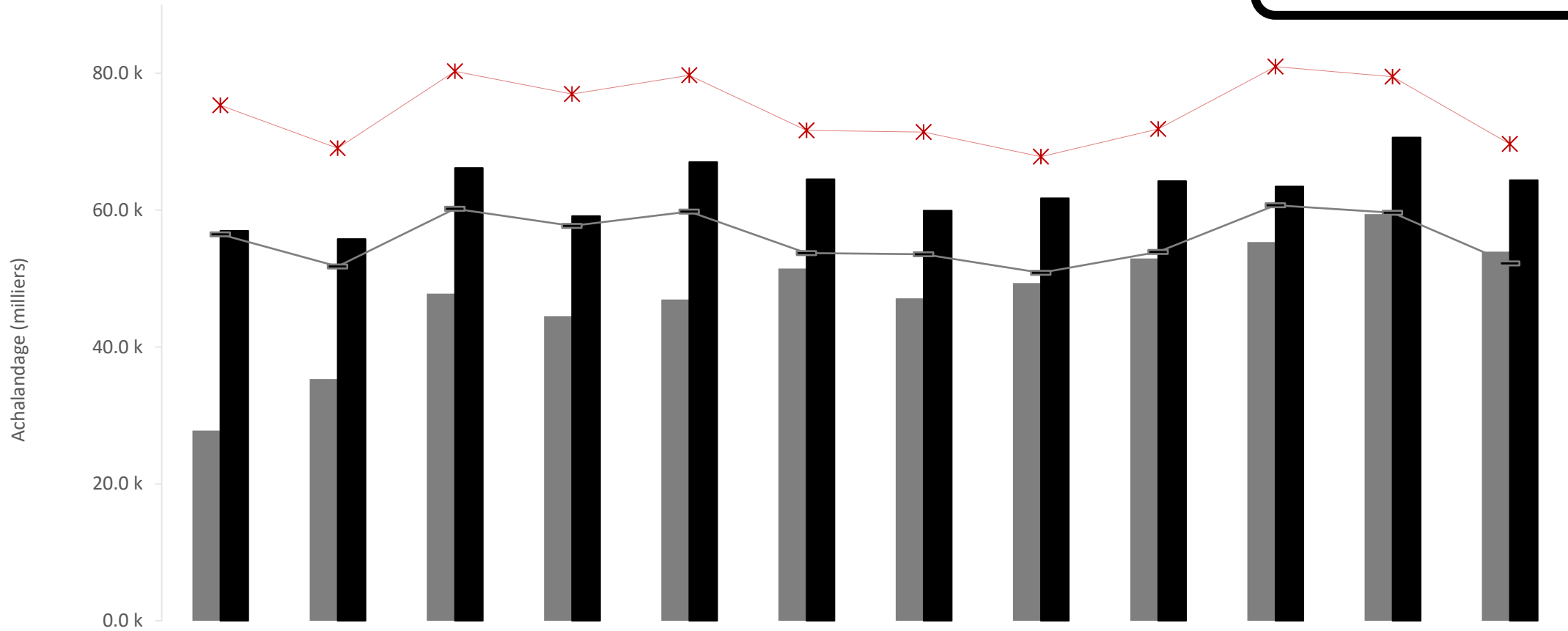
Taux de plaintes reliés au service Para Transpo par catégorie



Achalandage de Para Transpo

2023 Achalandage Para Transpo

Fréquentation pour toute l'année 2023 :
754 000 déplacements-clients

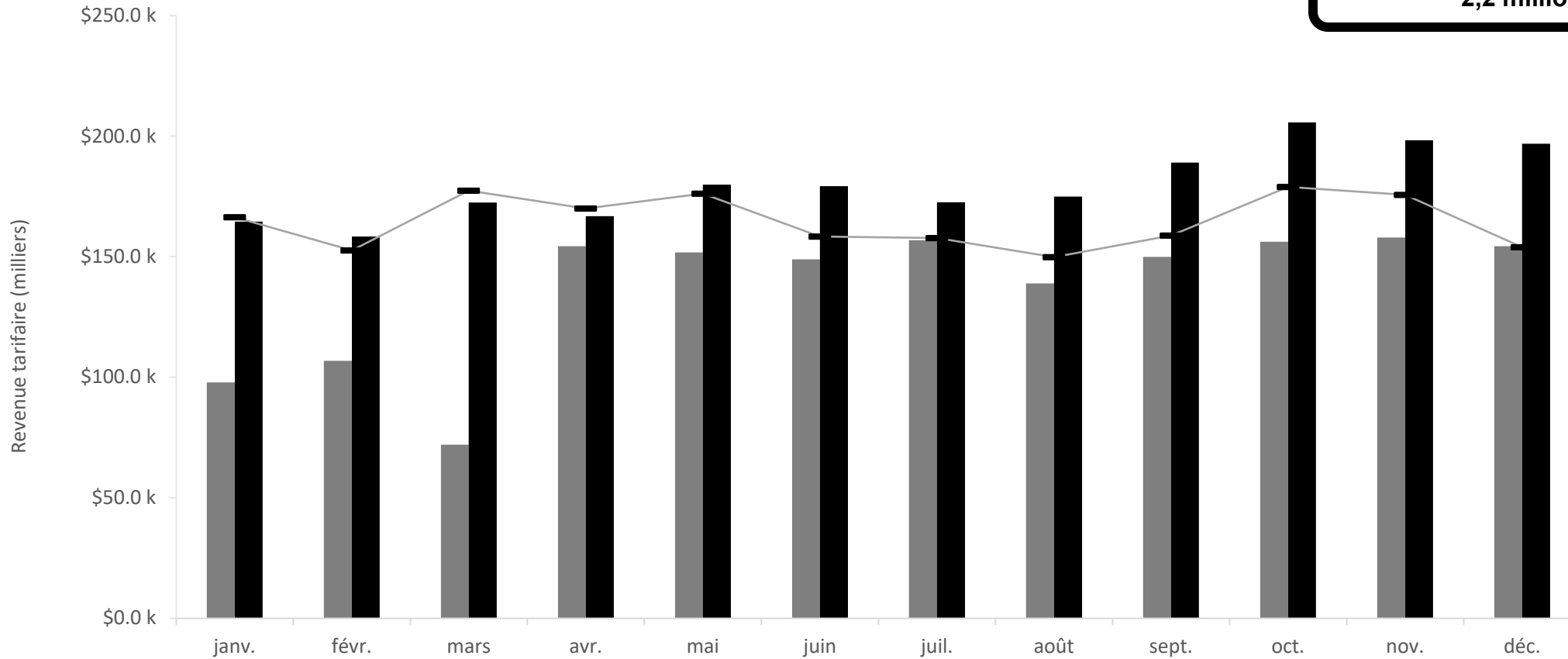


	janv.	févr.	mars	avr.	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.
■ 2022 Réel	27.8 k	35.3 k	47.8 k	44.5 k	47.0 k	51.5 k	47.1 k	49.4 k	52.9 k	55.3 k	59.4 k	53.9 k
■ 2023 Réel	57.0 k	55.8 k	66.2 k	59.1 k	67.0 k	64.5 k	59.9 k	61.7 k	64.2 k	63.4 k	70.6 k	64.4 k
— 2023 Prévision	56.5 k	51.8 k	60.2 k	57.7 k	59.8 k	53.7 k	53.6 k	50.9 k	53.9 k	60.7 k	59.6 k	52.2 k
✖ 2019 Réel	75.3 k	69.0 k	80.3 k	76.9 k	79.7 k	71.7 k	71.4 k	67.8 k	71.9 k	81.0 k	79.5 k	69.6 k

Recettes tarifaires de Para Transpo

2023 Revenue tarifaire Para Transpo

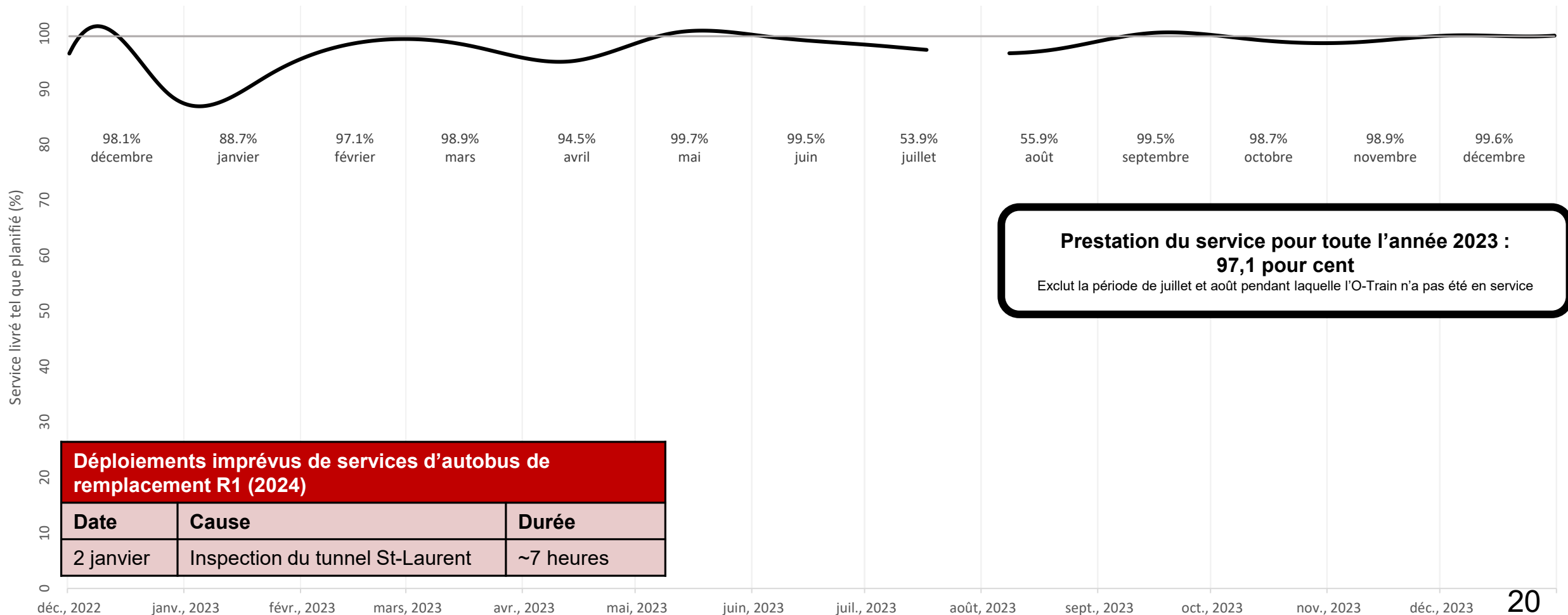
**Recettes tarifaires pour toute l'année 2023 :
2,2 millions de dollars**



	janv.	févr.	mars	avr.	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.
2022 Réel	\$97.8 k	\$106.8 k	\$72.0 k	\$154.3 k	\$151.8 k	\$148.9 k	\$156.8 k	\$138.9 k	\$149.9 k	\$156.2 k	\$157.9 k	\$154.4 k
2023 Réel	\$164.5 k	\$158.3 k	\$172.5 k	\$166.8 k	\$179.8 k	\$179.2 k	\$172.6 k	\$174.9 k	\$189.0 k	\$205.7 k	\$198.3 k	\$196.9 k
2023 prévision	\$166.4 k	\$152.6 k	\$177.4 k	\$170.0 k	\$176.1 k	\$158.3 k	\$157.8 k	\$149.8 k	\$158.8 k	\$178.9 k	\$175.7 k	\$153.9 k

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

Livraison du service O-Train



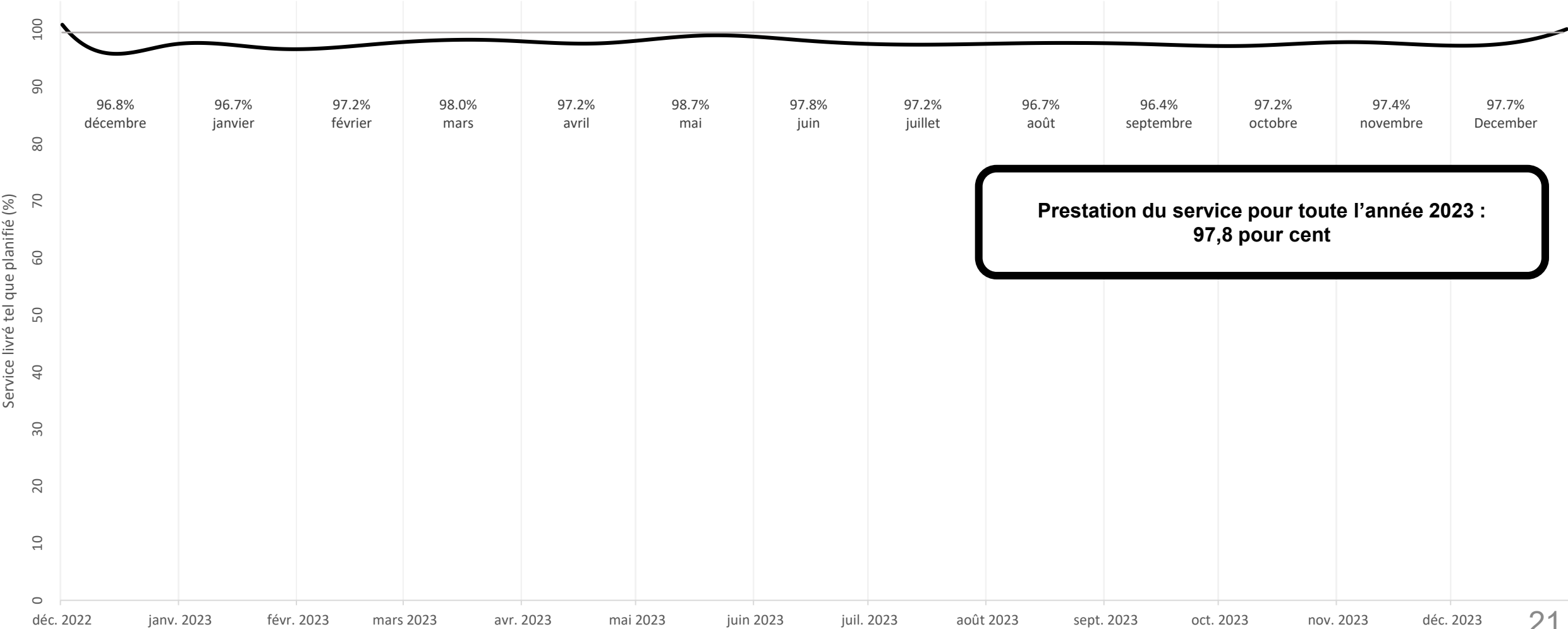
Prestation du service pour toute l'année 2023 :
97,1 pour cent
 Exclut la période de juillet et août pendant laquelle l'O-Train n'a pas été en service

Déploiements imprévus de services d'autobus de remplacement R1 (2024)

Date	Cause	Durée
2 janvier	Inspection du tunnel St-Laurent	~7 heures

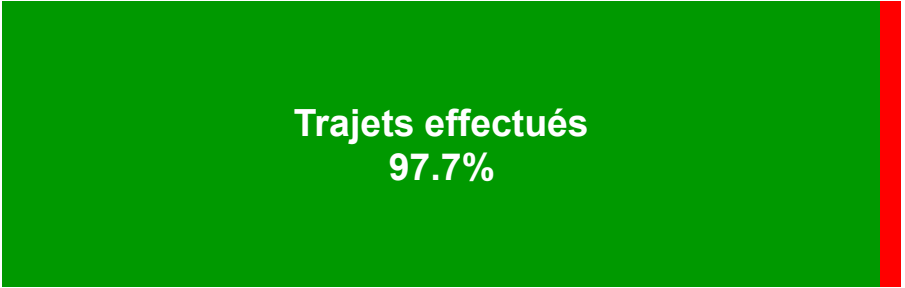
Prestation du service d'autobus conventionnel

Livraison du service autobus

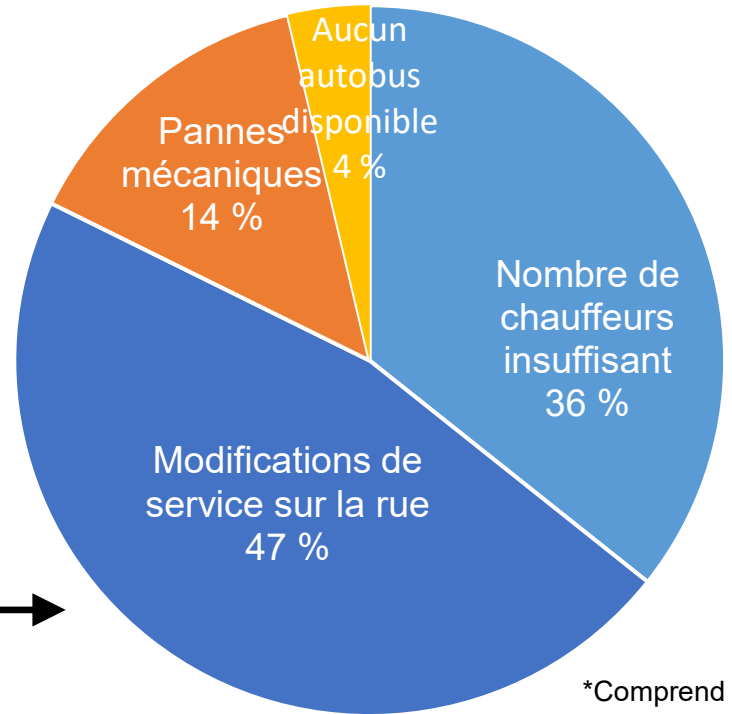


Prestation du service d'autobus conventionnel – décembre 2023

Un jour de semaine moyen en décembre, 260 trajets sur 8 158 trajets prévus n'ont pas été effectués.



Trajets non effectués 2.3%



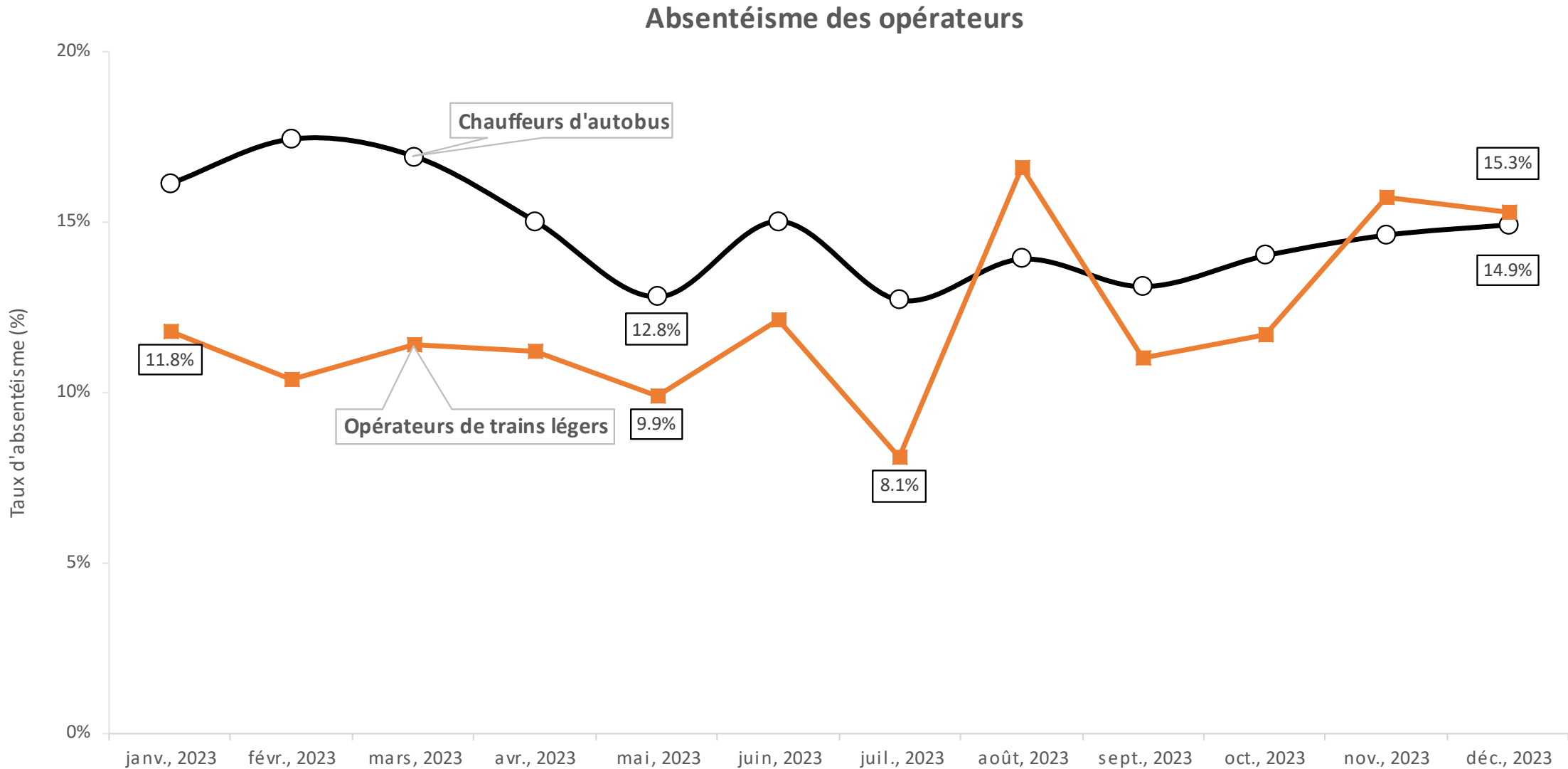
*Comprend les embouteillages, les détours, les fermetures de routes, etc.

Les trois circuits suivants ont enregistré le plus grand nombre de trajets non effectués au cours du mois de décembre.

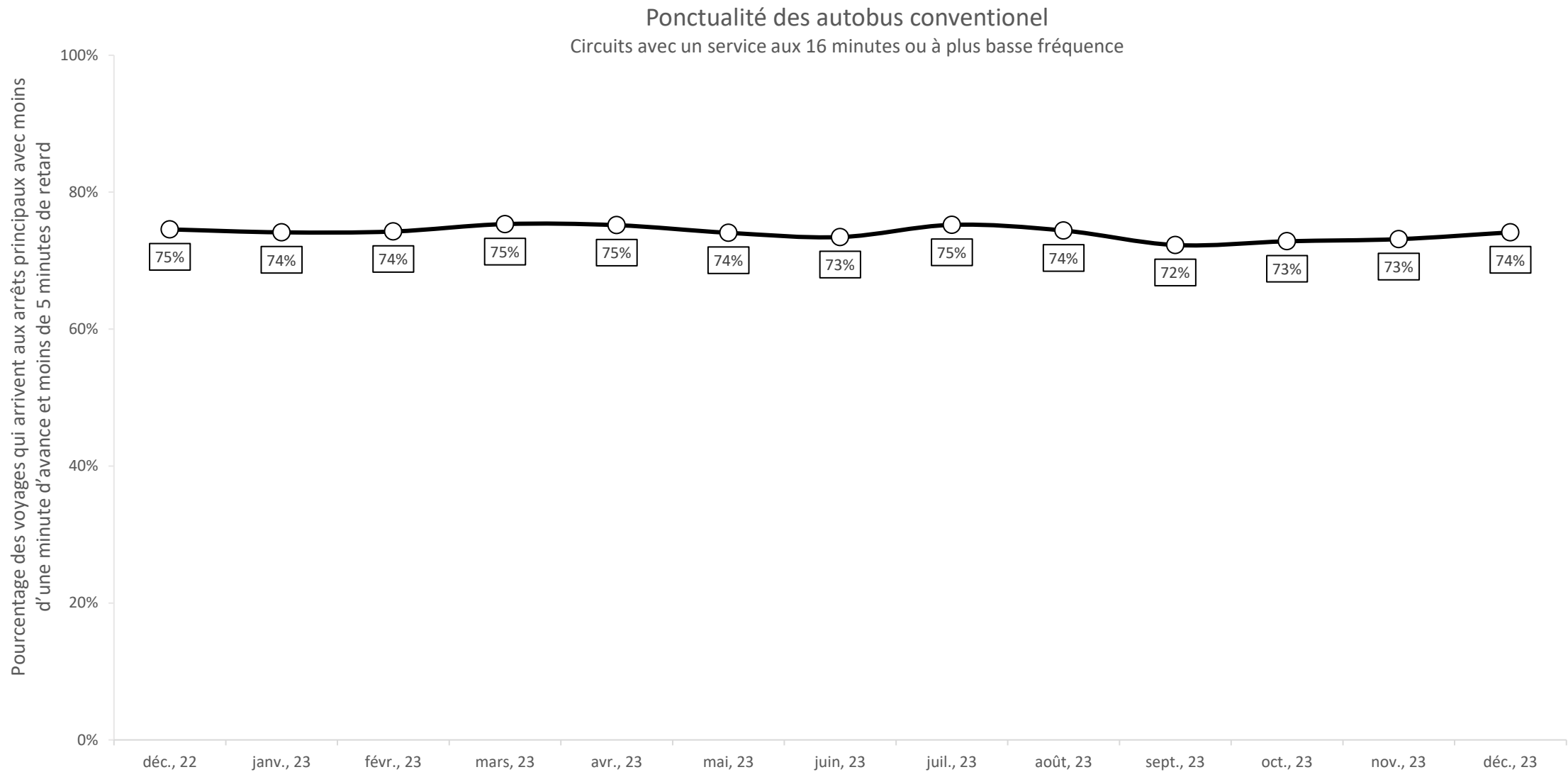
Circuit	Trajets non effectués (mois complet)	Trajets prévus (mois complet)	Trajets effectués
Autobus qui remplacent le service de la Ligne 2 de l'O-Train	332	5 483	93.9%
12	193	4 561	95.8%
11	183	4 083	95.5%

Absentéisme

Moyenne annuelle des chauffeurs d'autobus : 14,7 %
Moyenne annuelle des opérateurs de trains légers : 12,1 %



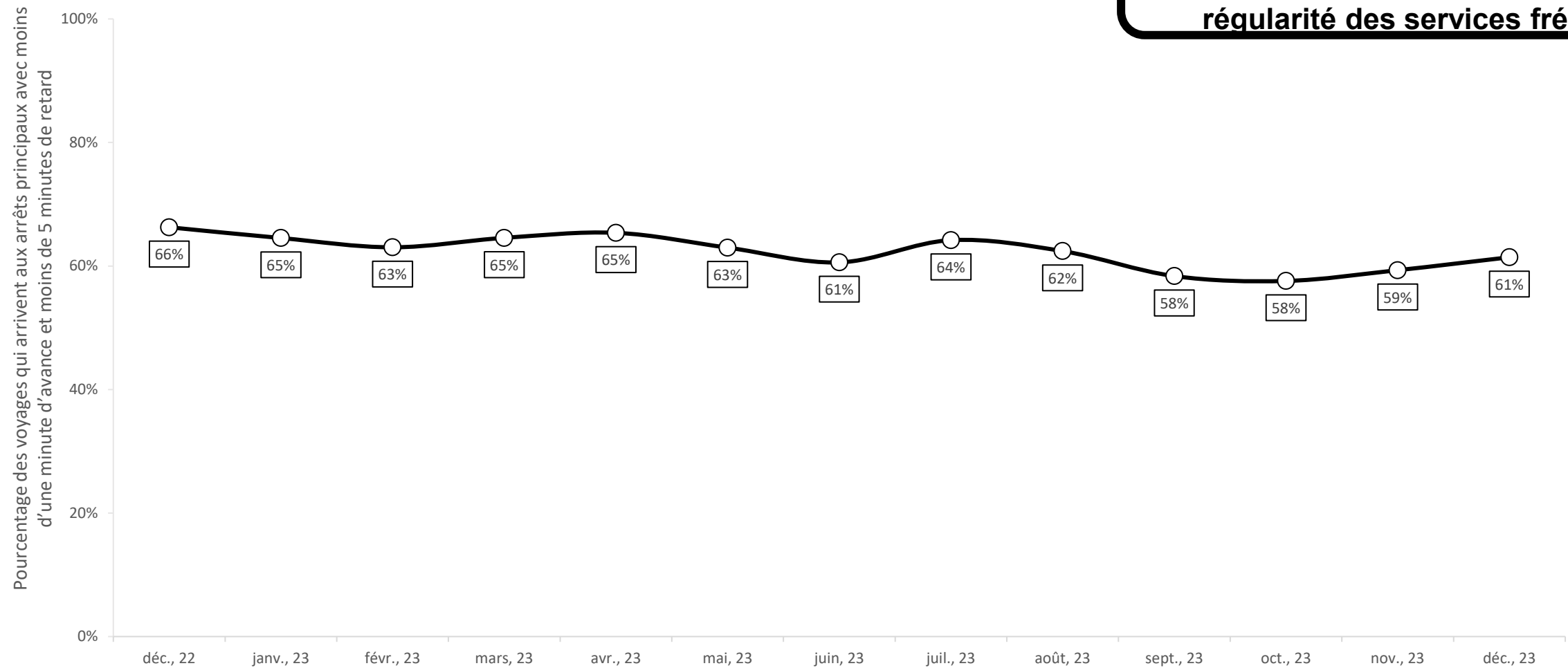
Ponctualité des d'autobus conventionnel



Ponctualité des d'autobus conventionnel

Ponctualité des autobus conventionnels
Circuits avec un service aux 16 minutes ou à plus haute fréquence

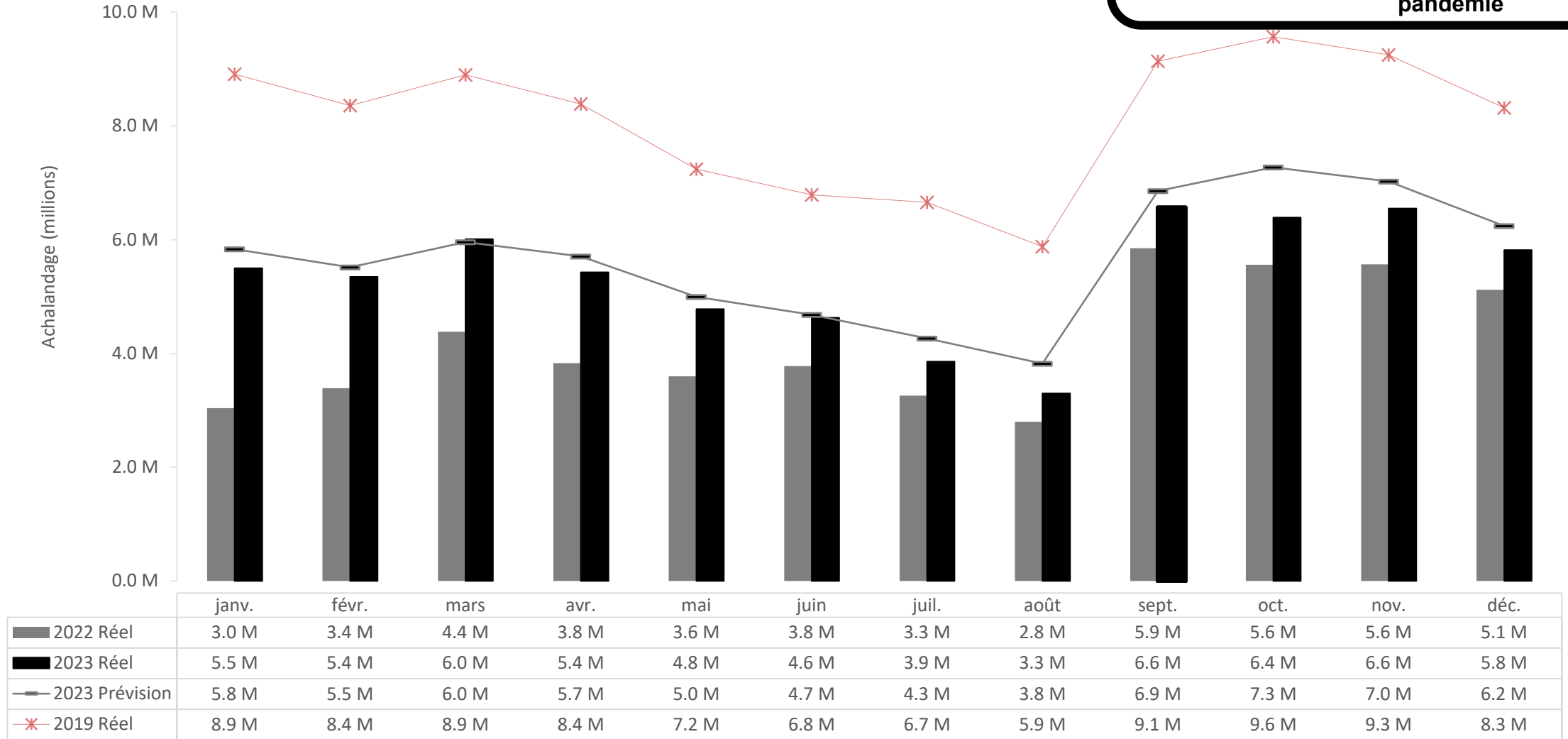
Mesure provisoire — Le personnel étudie les pratiques exemplaires pour rendre compte de la ponctualité et de la régularité des services fréquents.



Achalandage : Ligne 1 et autobus conventionnels

2023 Achalandage des autobus et de l'O-Train

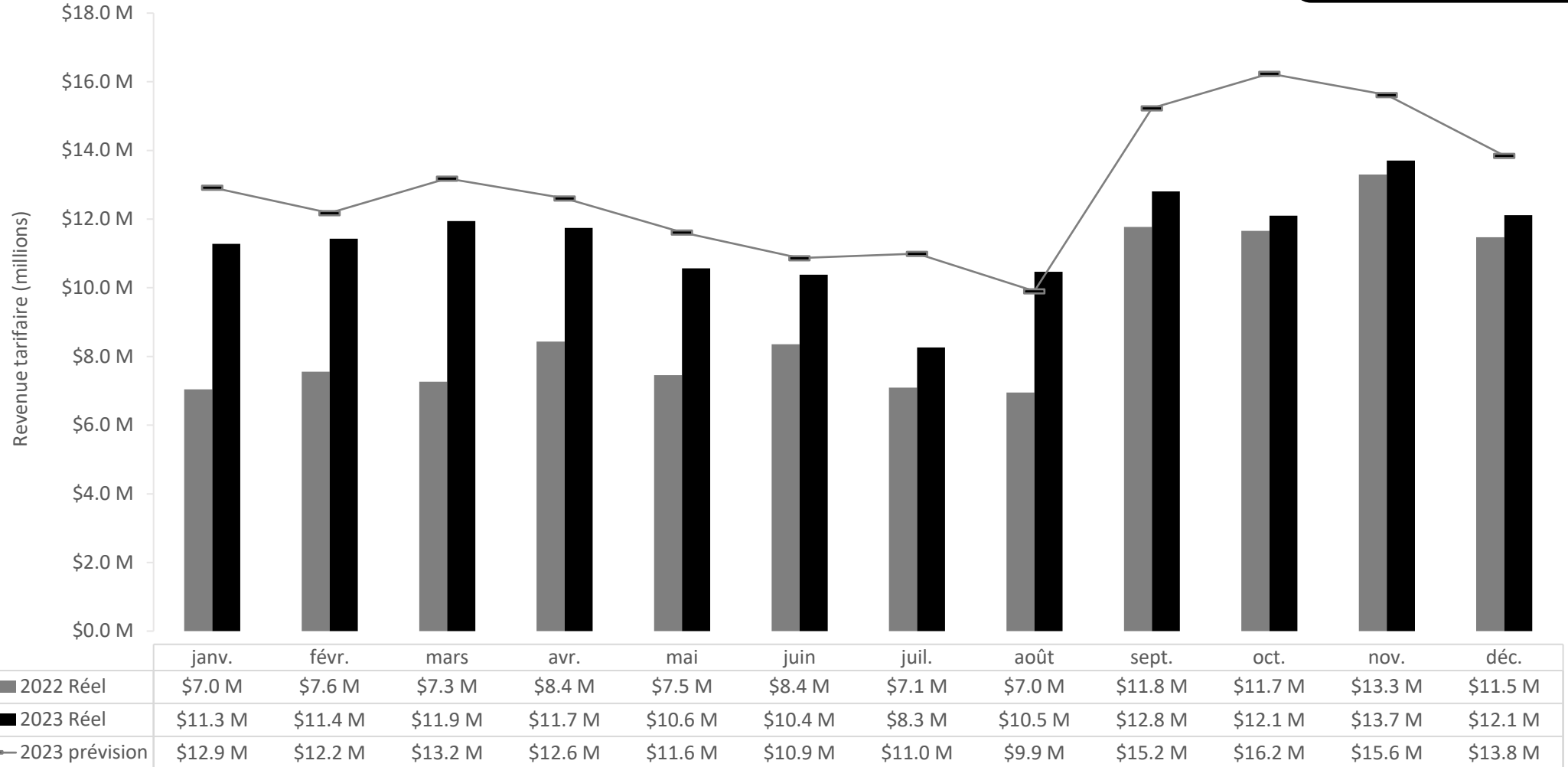
Fréquentation pour toute l'année 2023 :
64,2 millions de déplacements-clients
66 % du niveau d'avant la pandémie
O-Train : 50 % du niveau d'avant la pandémie
Autobus conventionnel : 70 % du niveau d'avant la pandémie



Recettes tarifaires : Ligne 1 et autobus conventionnels

2023 Revenu tarifaire des autobus et de l'O-Train

**Recettes tarifaires pour toute l'année 2023 :
136,8 millions de dollars**



OC *Transpo*

Ottawa

Mise à jour sur les pauses du CCT

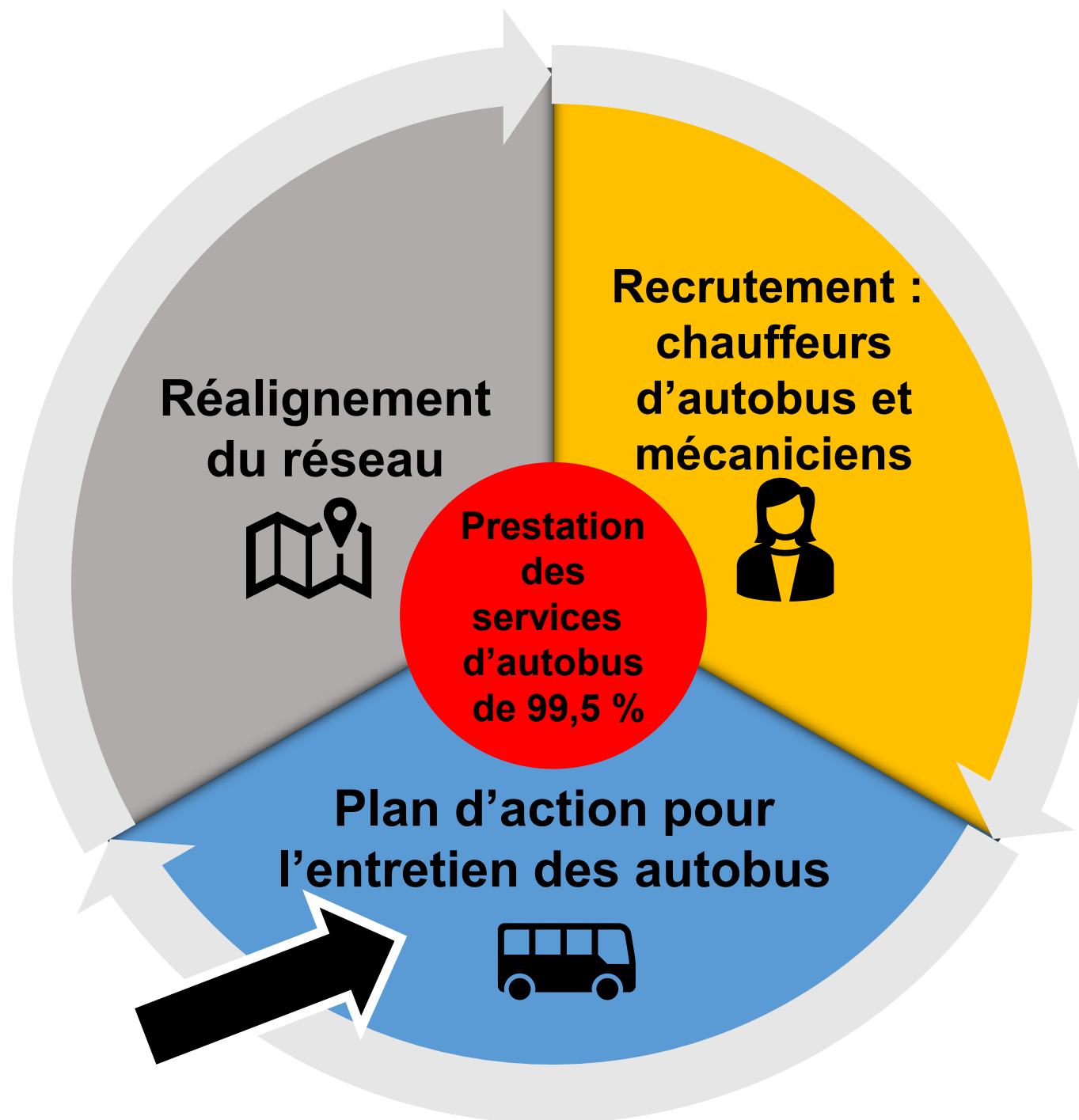


Plan d'action — à court terme

- OC Transpo a récemment mis fin à la pratique qui consistait à permettre aux chauffeurs d'autobus de bénéficier de pauses rémunérées de 30 minutes assujetties à la législation fédérale en travaillant dans la rue; les chauffeurs d'autobus ne peuvent pas conduire un autobus pendant cette période de 30 minutes.
- Le personnel continue de surveiller les données de rendement des circuits afin de s'assurer que la durée des trajets est réaliste, ce qui a permis d'améliorer 75 des 131 circuits au cours de la dernière année.
- Les annulations de trajets d'autobus en raison du CCT sont quotidiennement vérifiées et les tendances sont signalées. L'atténuation pourrait inclure des ajustements de l'heure de départ et d'arrivée des trajets ou de la gestion du rendement.
- Une collecte des données plus approfondie nous a permis d'avoir de meilleures mesures quant à la façon dont les annulations de trajets en raison du CCT se produisent, à quel endroit et pour quelle raison. Ces données permettront d'améliorer l'établissement des horaires afin de réduire les annulations.

Stratégie à long terme sur les pauses du CCT

- Le personnel va poursuivre un examen approfondi et complet de la durée des trajets et des pratiques en matière d'établissement des horaires.
- Ce travail, qui est en cour depuis de nombreux mois, sera restructuré avec un plan de travail officiel et des rapports réguliers à la direction.
- Le travail futur comprendra une analyse des causes profondes des circuits et des trajets problématiques afin d'évaluer la faisabilité de toutes les éventuelles mesures d'atténuation.
- L'atténuation pourrait inclure des ajustements à la durée des trajets, des changements aux pratiques d'établissement des horaires (temps de récupération, répartition de la durée des trajets, points de relève, etc.) ou la mise en œuvre de mesures de transport en commun prioritaire.
- Il s'agit d'un projet réunissant différentes directions générales, avec un apport significatif de la part des nombreux groupes au sein des Services de transport en commun et des partenaires de la Ville.
- Il s'agira d'un projet permanent, sans date limite, axé sur l'amélioration continue.



Plan d'action pour l'entretien des autobus

Enjeu	Période	Solutions à court terme
Retard dans les inspections d'entretien préventif et autobus non disponibles	T3-T4 2023	Blitz d'heures supplémentaires de deux semaines + incitatifs <ul style="list-style-type: none">On a mis en place après l'été le blitz d'OC Transpo visant à éliminer le retard accumulé avec l'entretien des autobus à cause de la fermeture du TLR pendant quatre semaines Discussions en cours avec le syndicat pour aider à trouver des solutions <ul style="list-style-type: none">Des réunions aux deux semaines ont été instaurées avec les dirigeants syndicaux
	T1 2024	Projet pilote <ul style="list-style-type: none">Collaborer avec les représentants syndicaux sur diverses solutions pour les horaires afin d'améliorer le modèle de couverture 24/7Discuter d'éventuels projets pilotes comme des primes de quarts et des semaines de travail condensées Groupe de travail sur le moral <ul style="list-style-type: none">Continuer de se réunir toutes les deux semaines avec le syndicat pour s'occuper des préoccupations et améliorer les relations de travail

Plan d'action pour l'entretien des autobus

Enjeu	Période	Solutions à long terme
Charge de travail élevée et lourdes charges	T3-T4 2023	Plan de ressources par rapport à la charge de travail <ul style="list-style-type: none">• Améliorer la planification et du calendrier des réparations d'autobus• Assurer la continuité de la planification sur une base quotidienne et hebdomadaire• Élaborer des plans de levage précis• Faire des démarches pour s'occuper de la charge de travail à l'atelier de carrosserie en soutenant le travail en cours avec le chef de la sécurité afin de réduire le nombre de collisions survenant sur les circuits d'autobus Contrats de service externes (fournisseurs) <ul style="list-style-type: none">• Envisager la possibilité de conclure un contrat d'entretien de service pour au moins un an• Discussions en cours avec les syndicats
	T1 2024	Examen de la charge de travail <ul style="list-style-type: none">• Mieux comprendre le taux élevé de collisions• Envisager d'aller de l'avant avec les plans consistant à conclure des contrats de collaboration et d'entretien continus avec nos fournisseurs

Plan d'action pour l'entretien des autobus

Enjeu	Période	Solutions à long terme
Peaufiner le programme de formation pour les apprentis et les mécaniciens	T3-T4 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre sur pied d'une équipe de formation interne relevant du CSO pour les mécaniciens et les apprentis • Développer une expérience structurée pour les apprentis afin d'améliorer les chances de réussite • Signer un protocole d'entente avec le syndicat pour retenir les apprentis après l'obtention du diplôme • Poursuivre l'analyse comparative avec d'autres sociétés de transport en commun
	T1 2024	<ul style="list-style-type: none"> • Transférer la formation des mécaniciens et apprentis au portefeuille du chef de la sécurité
Recrutement de mécaniciens	T3-T4 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer un plan de relève pour les retraites à venir • Établir des partenariats avec des écoles de métiers et avec Métiers spécialisés Ontario • Collaborer avec des chasseurs de têtes • Travailler avec le personnel pour améliorer l'expérience (le moral) des mécaniciens
	T1 2024	<p>Recruter davantage de mécaniciens</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lancer une campagne de recrutement • Utiliser des projets pilotes comme incitatif de recrutement • Travailler avec les représentants syndicaux pour envisager de recruter des superviseurs de garages externes

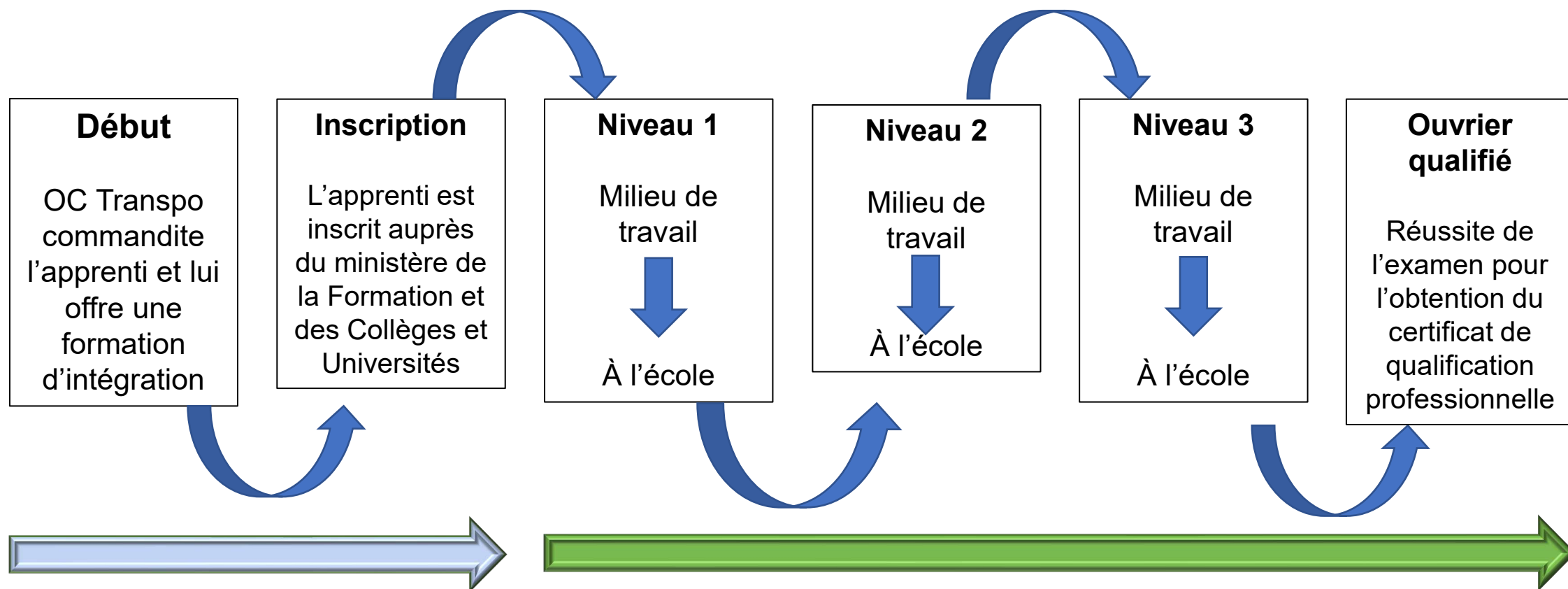
Plan d'action pour l'entretien des autobus

Enjeu	Période	Solutions à long terme
Postes vacants	T3-T4 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Recruter un gestionnaire de l'entretien des autobus • Combler les postes de gestionnaires de programme vacants
	T1 2024	<p>Intégration de deux nouveaux gestionnaires externes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opérations liées à l'entretien des autobus • Planification de l'entretien des autobus
Technologies désuètes	T3-T4 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Rechercher des systèmes logiciels plus efficaces et plus précis • S'assurer que les systèmes logiciels peuvent prendre en charge les autobus à émission zéro et l'infrastructure de recharge • Travailler avec les STI de la Ville sur une solution logicielle recommandée
	T1 2024	<ul style="list-style-type: none"> • Commencer les mises à niveau du logiciel d'entretien au parc de véhicules (M5) • Entreprendre le projet de fin de vie utile du système de gestion des cours

Plan d'action pour l'entretien des autobus

Enjeu	Période	Solutions à long terme
Utilisation efficace des ressources d'ingénierie	T3-T4 2023	<ul style="list-style-type: none">• Examiner le plan d'entretien pour augmenter la distance moyenne entre les défaillances (DMED)• Élaborer un plan d'action pour répondre aux appels récurrents des chauffeurs d'autobus sur la route• Tenir une étude du travail pour trouver des gains d'efficacité• Faire le suivi des IRC mensuels en matière d'entretien et rapport à l'équipe de direction
	T1 2024	<p>L'Ingénierie des transports en commun va :</p> <ul style="list-style-type: none">• Travailler à l'augmentation du soutien technique pour couvrir tous les quarts de travail• Travailler en collaboration avec des partenaires de l'industrie comme la Société de transport de Montréal (STM) pour partager les pratiques exemplaires et les plans d'entretien préventif pour les flottes de grande capacité• Élaborer des programmes d'entretien en prévision des besoins pour le service d'été et d'hiver• Proposer un nouveau processus afin de répondre aux appels des chauffeurs d'autobus sur la route à propos des défaillances des bretelles d'autobus• Proposer et suivre des campagnes techniques pour s'attaquer aux réparations répétitives et les réduire• Continuer à faire un suivi mensuel des IRC de l'entretien

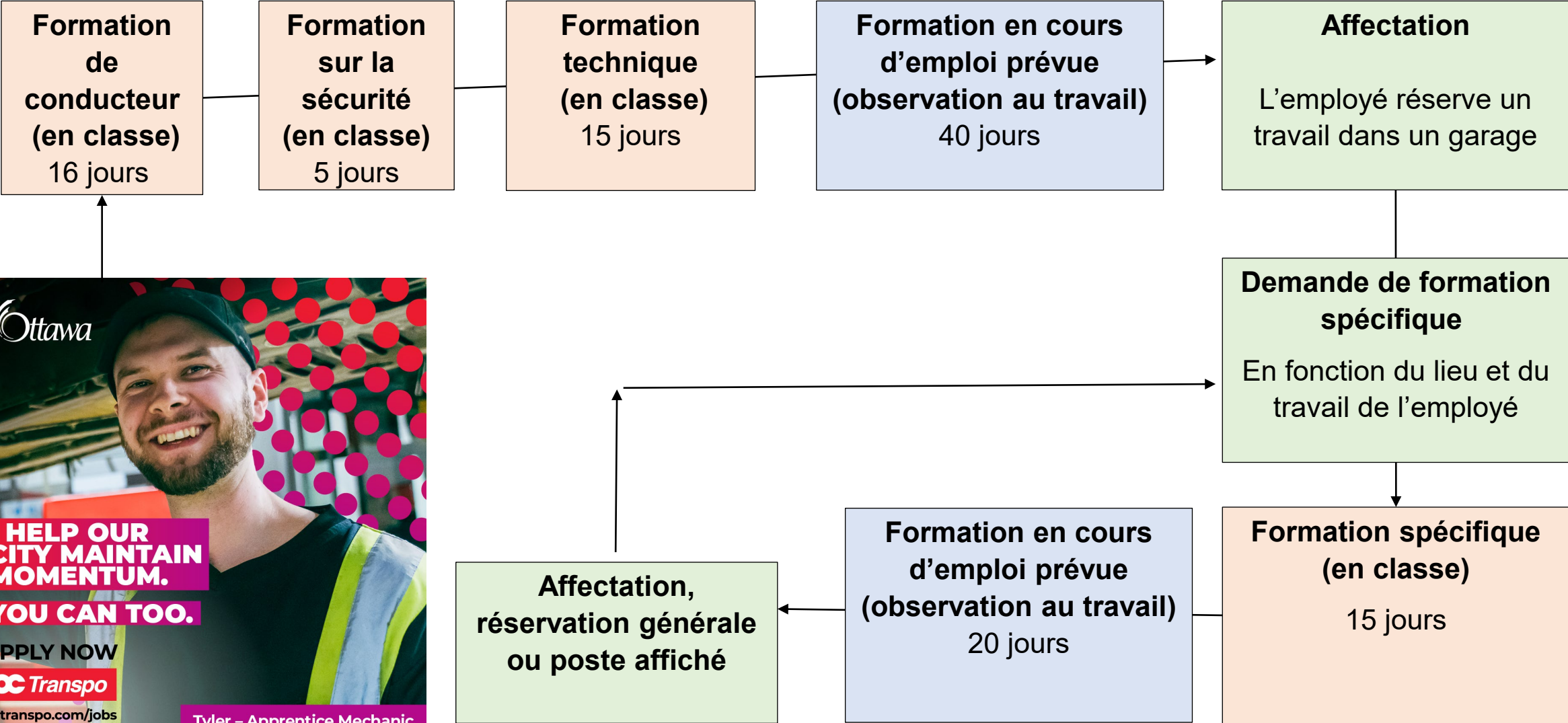
Processus de certification des apprentis



- Programme de 111 jours
- Combinaison de formation en milieu de travail et en classe
- Introduction à l'entretien d'OC Transpo

- 6 000 heures d'expérience en milieu d'emploi avec l'employeur
- 720 heures de formation en classe
- Processus durant environ trois ans et demi
- Complexité supplémentaire due au fait de travailler sur des autobus plutôt que des camions

Formation d'intégration pour apprenti d'OC Transpo



Des questions?