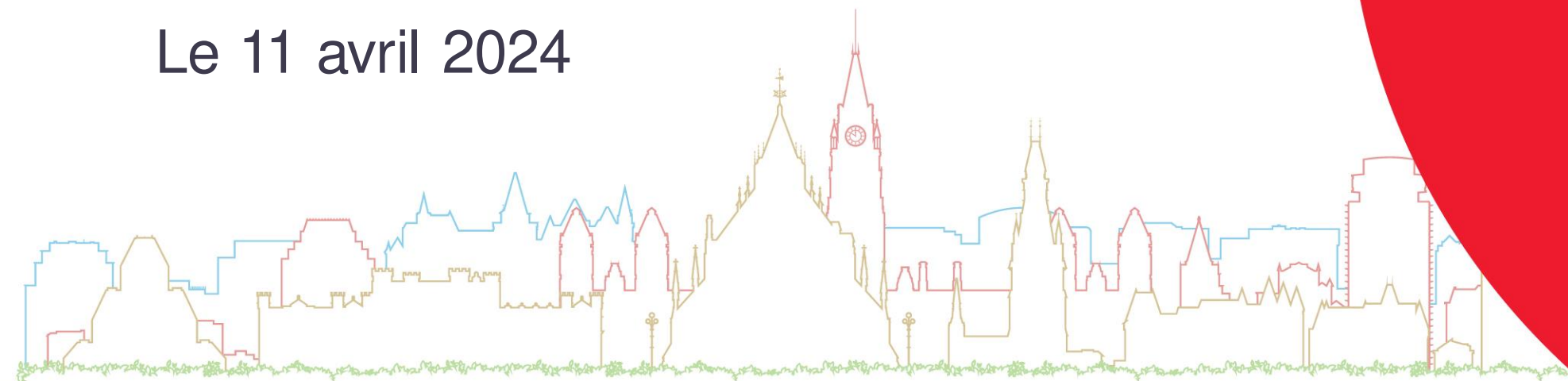


Mise à jour annuelle : Feuille de route quinquennale des Services de transport en commun

Le 11 avril 2024



Vision

Vous transporter avec fierté là où vous voulez

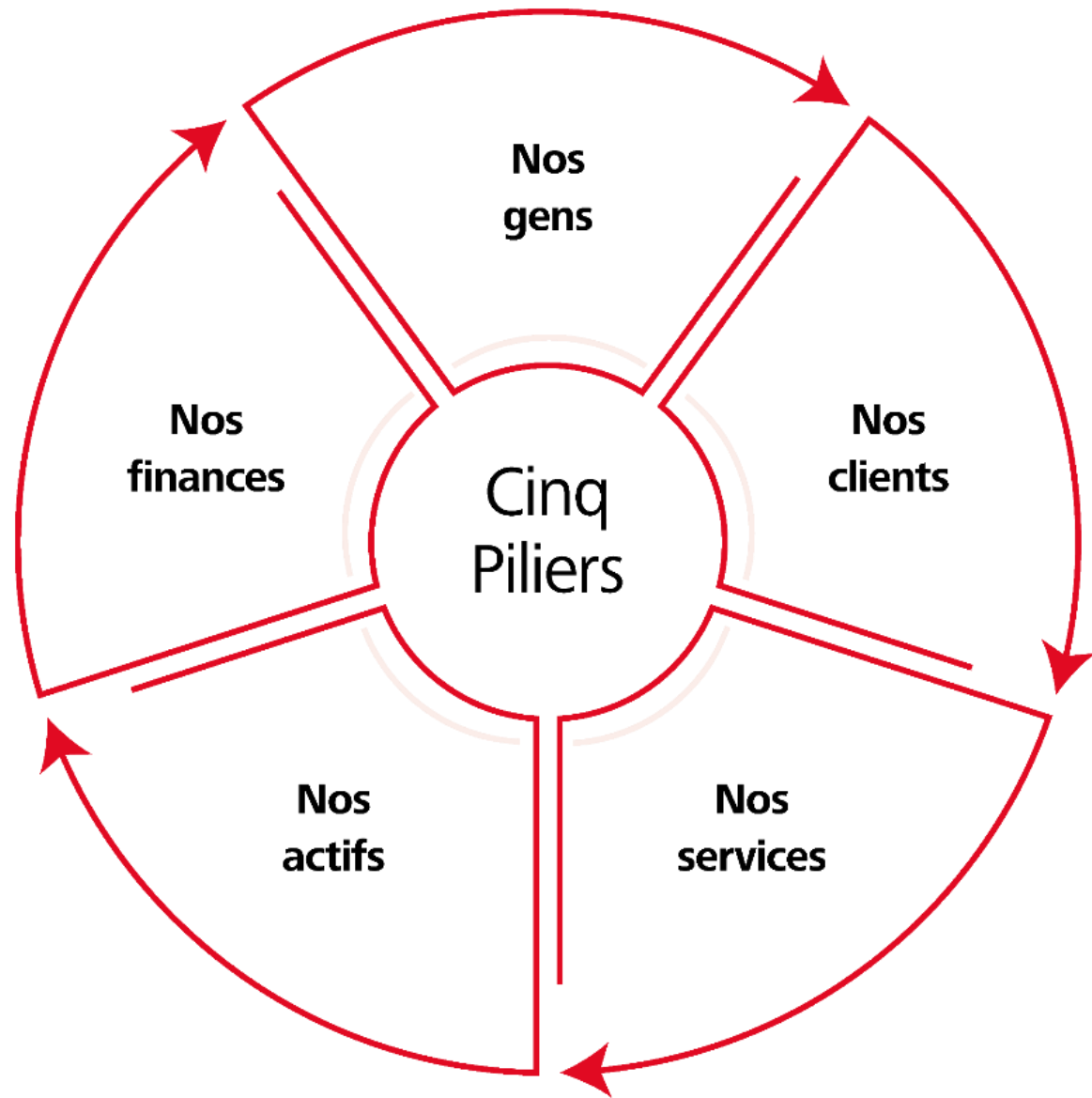
Mission

Nous améliorons et bâtissons les communautés d'Ottawa

Nous nous engageons à offrir des services de transport en commun sécuritaires, propres, fiables et accessibles

Nous donnons la priorité à nos employés et à nos clients





Initiatives stratégiques - liées à nos piliers fondateurs

La sécurité est au cœur de chaque initiative stratégique

Notre personnel	Nos clients	Notre service	Nos infrastructures	Nos finances
<ol style="list-style-type: none">1. Assurer la continuité des activités par la planification de la relève, le rendement des gestionnaires et la résilience opérationnelle2. Recrutement stratégique3. Diversité, équité et inclusion4. Engagement du personnel et communications5. Renforcement de notre culture de sécurité	<ol style="list-style-type: none">1. Offrir des systèmes tarifaires perfectionnés2. Améliorer les services de Para Transpo3. Améliorer le service à la clientèle, notamment la transformation des communications4. Services de transport en commun sur demande5. Créer et maintenir des relations solides avec le Conseil	<ol style="list-style-type: none">1. Examen des circuits d'autobus2. Stabiliser la prestation des services et améliorer la fiabilité3. Mesurer pour gérer (IRC)4. Transfert de la construction à la mise en service de l'Étape 2	<ol style="list-style-type: none">1. Fin des prolongements de l'Étape 2 de l'O-Train2. Examen des activités principales3. Transition et mise en service des autobus à émission zéro (y compris l'infrastructure)4. Systématisation des procédures administratives de la direction générale	<ol style="list-style-type: none">1. Élaboration de modèles financiers et priorisation des principales branches d'activité par secteur d'activité2. Mise en œuvre du prochain plan financier à long terme3. Renforcement des capacités en matière de relations avec le gouvernement4. Planification opérationnelle à long terme et examen du cycle de vie

Mesurer pour gérer

Mesures et étapes

- Confirmation des processus de collecte de données
- Centralisation de la surveillance et du suivi des IRC
- Mise en œuvre des systèmes de reddition de comptes (bulletins)
- Suivi et gestion

Indicateurs de réussite

- Nombre de mécanismes de suivi et redditionnels mis en œuvre
- Pourcentage d'IRC mis à jour et présentés à la Commission du transport en commun
- Pourcentage de cibles annuelles atteintes concernant les IRC



Ajout de six nouvelles initiatives stratégiques en 2024

1. Système de gestion de la sécurité – Conformité, engagement et culture
2. Transition à long terme vers les autobus à émission zéro
3. Plan d'action pour l'entretien des autobus
4. Stratégie à long terme pour les garages (Merivale/Pinecrest/Colonnade)
5. Ponctualité et régularité
6. Moral du personnel





Feuille de route quinquennale des Services de transport en commun :

TABLEAU DE BORD



es/No

Oui

Réévaluation
tous les
deux ans

6

13

89.6%

90%

3

5

550

650

132

N/A

IRC : suivi

IRC	Unité	Résultats 2023	Objectif	Date d'achèvement projetée
Délais pour pourvoir les postes de chauffeurs d'autobus	Semaines	Six semaines	Six semaines	En cours
Taux de rétention des employés	%	89,6 %	90 %	T4 de 2026
Paiement des tarifs par carte de crédit	O/N	Achevé	S. O.	Achevé
Temps d'attente lors des appels au Centre d'appels	Minutes et secondes	3 min 30 s	15 min	Objectif dépassé, à mettre à jour
Présentations à TC et au SCTL	Nombre	38	S. O.	En cours
Taux de fiabilité des bornes de recharge pour véhicules électriques	%	99 %	95 %	L'objectif sera révisé avec l'installation de nouvelles infrastructures
Compte-rendu des IRC à TC lors de chaque réunion	Nombre	17	À déterminer	Le personnel procédera à l'examen en 2024

IRC : domaines prioritaires

IRC	Unité	Résultats 2023	Cible	Date d'achèvement projetée
Collisions de véhicules évitables	# par 100 000 km	1,1	1	T4 de 2026
Taux de blessure chez les usagers	# par 1 M de déplacements	1,1	1	T4 de 2026
Prestation du service d'autobus	%	97,8 %	99,5 %	Dès que possible
Prestation du service de la Ligne 1 de l'O-Train	%	97,1 %	99,5 %	Dès que possible
Autobus non disponibles pour répondre aux besoins de service	%	26 %	17,5 %	Dès que possible
Ponctualité de Para Transpo	%	92,9 %	95 %	Dès que possible
Ponctualité pour les circuits d'autobus circulant à toutes les 16 minutes ou moins	%	74,5 %	85 %	Dates cibles établies lorsque 99,5 % de la prestation de service est achevée

Des questions?

