

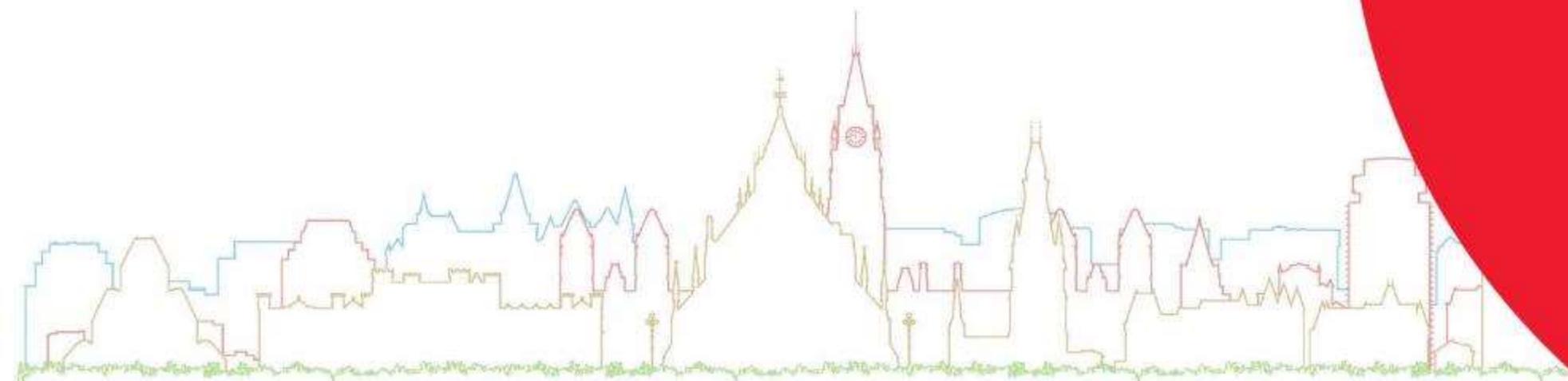


# Mise à jour sur OC Transpo

## Para Transpo, trains et autobus

Comité du transport en commun

Le 13 février 2025



# Mises à jour de la directrice générale



Ottawa

OC Transpo

BLACK  
HISTORY  
OTTAWA

February is Black History Month

**Legacies worth  
preserving, creating  
and celebrating.**

Février est le Mois de l'histoire des Noirs

**Des legacies qui méritent  
d'être  
créés**



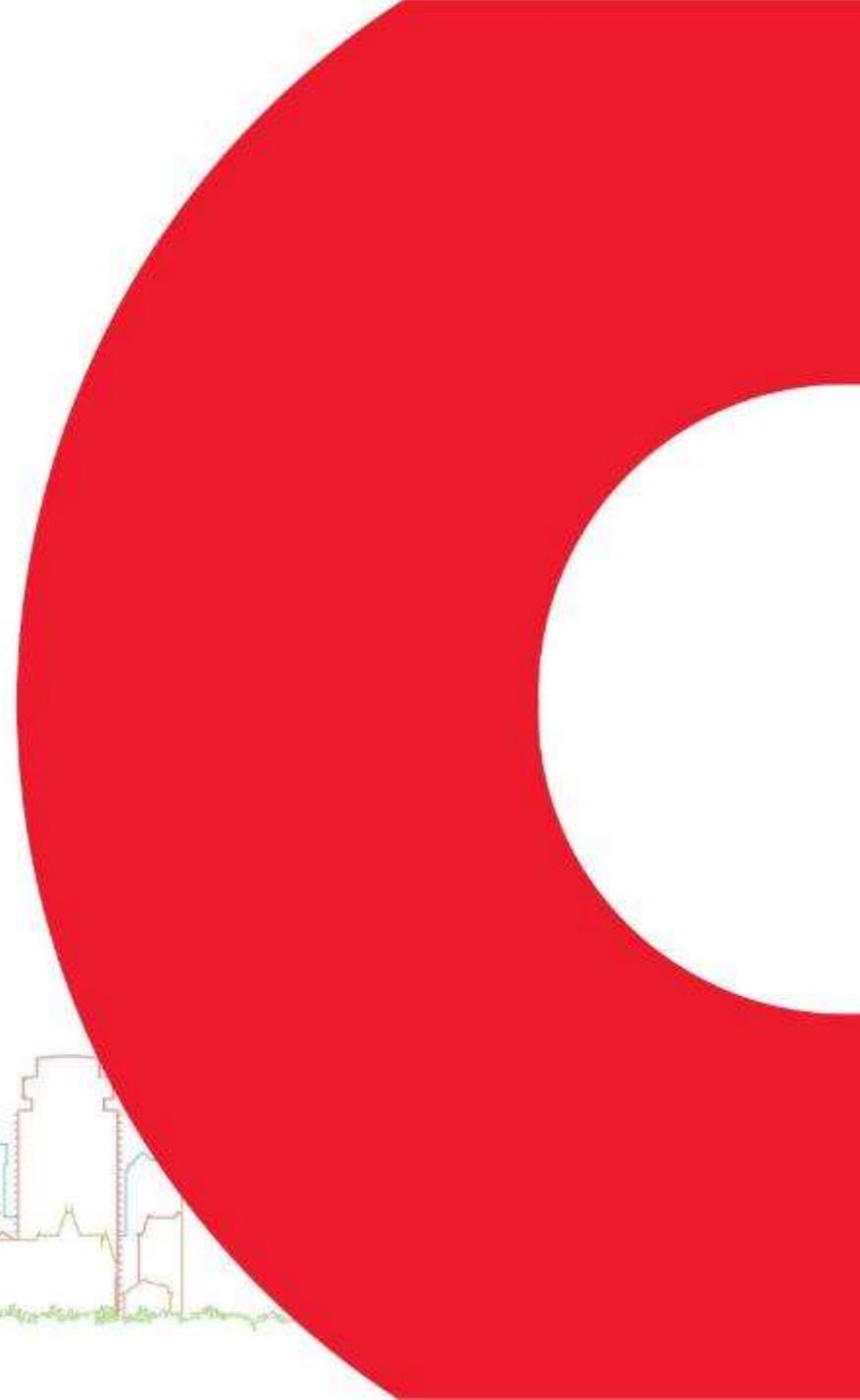
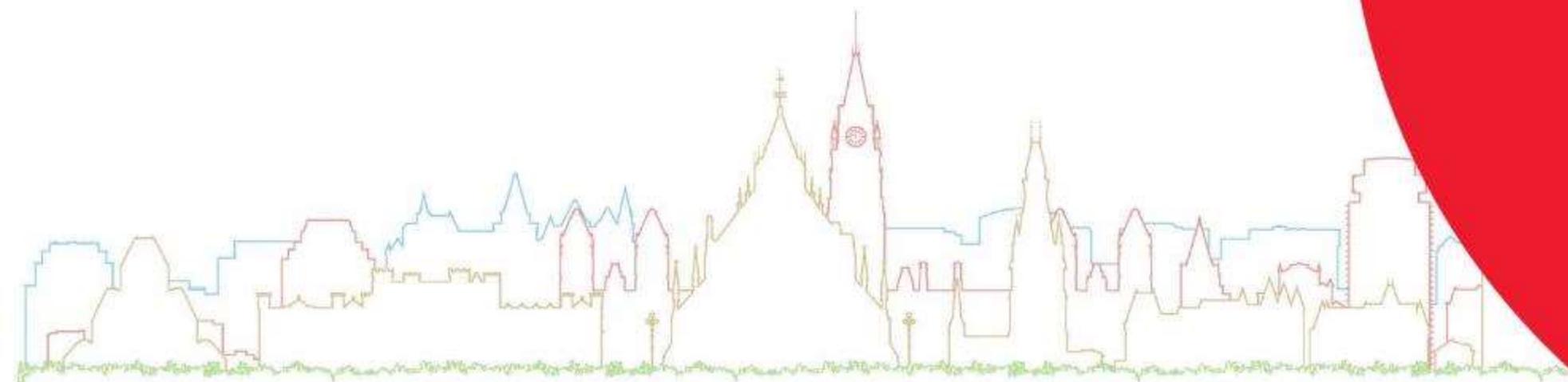
# Marko Kroenke

## Directeur des Services d'ingénierie

- Ingénieur diplômé (P.Eng.) en Colombie-Britannique, en Alberta et en Ontario; ingénieur certifié en Europe
- Plus de 25 ans d'expérience dans le domaine ferroviaire et de la mobilité, solides liens avec l'industrie et leadership éprouvé
- Travail de consultant incluant des projets ferroviaires de grande envergure et complexes à travers le Canada.
- A commencé sa carrière en tant qu'ingénieur d'essai chez Bombardier Transport, progressant rapidement à travers divers rôles de leadership, y compris directeur des systèmes mécaniques et technologiques et chef des systèmes d'ingénierie de l'innovation à l'échelle mondiale.
- A également travaillé et collaboré les principaux intervenants du transport en commun au Canada et à l'échelle mondiale, incluant AECOM, Ricardo Rail et Alstom.
- Participe activement aux activités de l'ASCE, du CRITUC et de l'International Monorail Association.
- L'approche de Marko en matière de leadership est à la fois axée sur les objectifs centrée sur les gens, favorisant des équipes autonomes et obtenant des résultats novateurs et à fort impact.



# 2022-2024 et la route à suivre



# Transparence et responsabilité

- Adoption de la méthode « Mesurer pour gérer » comme philosophie de gestion : définition et suivi d'indicateurs clés de performance pour appuyer des décisions fondées sur des données objectives
- Organisation de visites d'orientation et d'une séance d'information sur l'Étape 2 pour le nouveau mandat du Conseil afin d'établir des relations transparentes avec le Conseil
- Lancement de la première feuille de route quinquennale d'OC Transpo afin de définir une vision et des priorités pour guider notre travail
- Communication plus fréquente et plus proactive avec le Conseil, les médias et les clients
- Soutien à une surveillance rigoureuse de la construction du TLR grâce au sous-comité du train léger
- Réponse rapide à l'enquête publique sur le train léger et élaboration d'un plan d'action pour l'ensemble de la ville, qui a été mis en œuvre et achevé formellement
- Utilisation de ces présentations pour fournir des mises à jour régulières sur les indicateurs clés de performance et mieux expliquer la complexité des opérations de transport en commun



# Priorité à la clientèle

- Mise en place et organisation de réunions et de séances d'information avec le groupe de travail consultatif sur les transports en commun
- Introduction de O-Paiement et du plafonnement des tarifs
- Lancement de « Mon Para Transpo »
- Acquisition de nouveaux minibus Para Transpo
- Création de « Parlons Para Transpo » et organisation de séances avec la clientèle
- Connexion avec l'application Transit et introduction de plusieurs améliorations des informations en temps réel
- Rencontres avec notre clientèle, les conseillers et autres parties prenantes lors des consultations sur l'examen des circuits
- Réalisation d'enquêtes régulières auprès de la clientèle
- Amélioration de la communication avec la clientèle pendant les interruptions de service



# Améliorer la fiabilité

- Mise en place d'une équipe de recrutement centralisée chargée de coordonner l'analyse des effectifs et les campagnes de recrutement stratégiques à grande échelle, y compris l'embauche de plus de 800 nouveaux chauffeurs d'autobus
- Amélioration d'année en année de la fiabilité des services ferroviaires de la Ligne 1, pour atteindre 98,8 % de prestation de services en 2024
- Création d'une équipe dédiée aux services d'ingénierie afin d'accroître la supervision et de se concentrer sur les solutions techniques et d'entretien pour les autobus et les trains
- Lancement d'un programme d'autobus à émission zéro pour concrétiser l'orientation du Conseil afin que notre parc d'autobus fonctionne avec des carburants durables
- Révision des circuits afin d'adapter nos services à la demande de la clientèle
- Élaboration d'un plan d'action pour l'entretien des autobus avec l'objectif d'atteindre un taux de 99,5 % en matière de fiabilité du service d'autobus
- Achèvement substantiel et mise en service des Lignes 2 et 4 de l'O-Train
- Gestion d'un processus d'essai robuste et transparent sur les Lignes 2 et 4 avec une prestation du service de 99,5 %
- Établissement de normes élevées pour les principaux indicateurs clés de la qualité du service; la ponctualité et la fiabilité

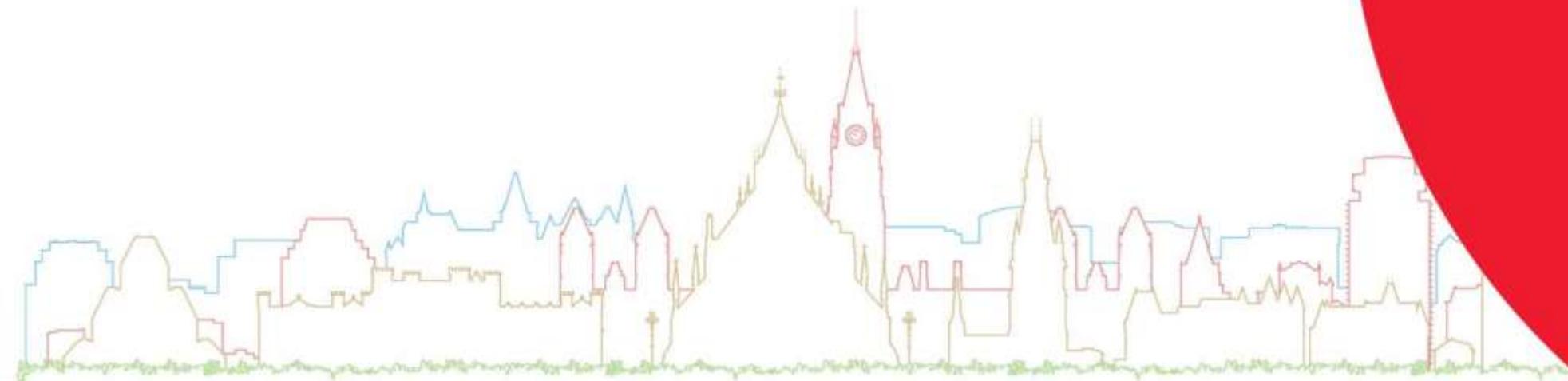


# Ce qui s'en vient

- S'appuyer sur l'ouverture progressive et réussie des Lignes 2 et 4
- Lancer L'autobus réinventé en avril pour s'adapter aux modèles de déplacement de la clientèle et permettre la liaison aux Lignes 2 et 4
- Effectuer des travaux d'immobilisation dans les installations d'OC Transpo pour remplacer notre parc d'autobus conventionnel vieillissant par des autobus à émission zéro de la phase 1
- Planifier la phase 2 de l'acquisition des autobus à émission zéro pour transformer complètement notre parc d'autobus
- Remplacer le parc vieillissant de Para Transpo par de nouveaux minibus
- Améliorer l'information de la clientèle dans les autobus, aux arrêts et stations d'autobus, ainsi qu'en ligne
- Ouverture des prolongements de l'Étape 2 pour étendre l'O-Train à l'est et à l'ouest
- Poursuite du plan d'action pour l'entretien des autobus afin d'améliorer la fiabilité de notre service d'autobus
- Négociations collectives avec les deux principaux syndicats du transport en commun



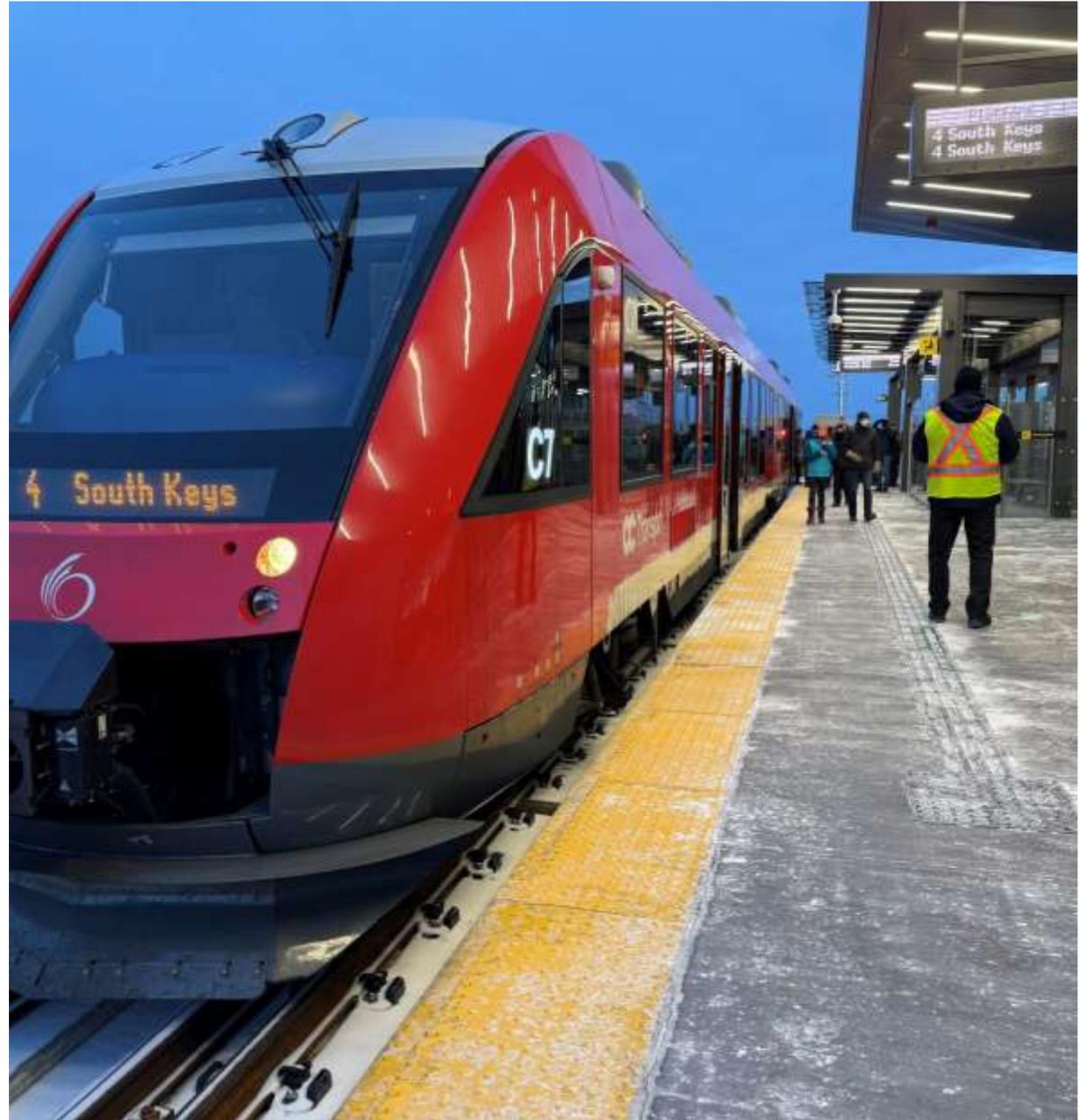
# Mises à jour : Lignes 1, 2 et 4 de l'O-Train



# Bilan : service de la Ligne 1 en semaine en dehors des heures de pointe

- En dehors des heures de pointe en semaine, le service a été modifié à la fin du mois d'août 2024, passant d'un service toutes les cinq minutes à un service toutes les dix minutes
- Le personnel a effectué 140 observations sur le terrain en septembre et en octobre et a constaté que :
  - Les prévisions concernant le volume de la clientèle étaient proches de la réalité
  - L'affluence était faible 87 % du temps
  - Un seul cas de forte affluence a été causé par une déviation temporaire du train
- D'après les données, la capacité fournie est suffisante pour répondre à la demande de la clientèle
- OC Transpo continue de surveiller les taux d'achalandage et ajustera le service si nécessaire





# Chiffres – Lignes 2 et 4

- Plus de 300 000 déplacements-clients au cours des quatre premières semaines d'activité
- Une moyenne de 674 véhicules stationnés par jour de semaine dans les parcs relais de la Ligne 2, soit une augmentation de 69 % par rapport à l'automne 2024, avant l'ouverture de la ligne
  - Une capacité importante reste disponible pour d'autres véhicules
- Les stations Bayview, Carleton et South Keys sont les trois plus fréquentées
- Le taux moyen de prestation de services pour le premier mois d'exploitation a été de 98,5 % pour les Lignes 2 et 4 combinées
- Le service a été étendu avec succès à six jours le 25 janvier



# Ouverture progressive des Lignes 2 et 4

- Mise à jour du système des panneaux indicateurs situés dans les stations et à bord des trains
- Résolution de défauts mineurs sans incidence sur le service
- TNEXT procède à des exercices et à des inspections.
- Cette étape a également permis de :
  - Permettre aux partenaires externes d'effectuer des travaux sans perturber nos opérations;
  - Effectuer des inspections régulières des ponts et des infrastructures pendant les heures de clarté;
- Cette deuxième étape, avant le service 7 jours, permet à OC Transpo de stabiliser la main-d'œuvre et de se concentrer sur la formation continue des opérateurs ferroviaires diesel.



# Résumé de la formation - Opérateurs ferroviaires diesel

Total des opérateurs ferroviaires diesel (OFD) en formation à ce jour	103
OFD qui ont décidé de reprendre un poste de chauffeur d'autobus	18
OFD qui ont été promus à d'autres postes au sein d'OC Transpo	10
Taux de réussite du nouveau Programme de formation des opérateurs ferroviaires diesel	97 %
Certifications pour le nouveau Programme de formation des opérateurs ferroviaires diesel en cours	20
Total des OFD certifiés disponibles pour le service	53
Nombre total d'OFD requis pour le service de sept jours	66
Cible finale – opérateurs diesel ferroviaires (OFD) certifiés	76





## Indicateurs de rendement



# Sécurité, Conformité Réglementaire, Formation et Perfectionnement

## La sécurité selon les chiffres

## Occurrences chez les employés

771

Année précédente: 826 (-6.7 %)

%Changement du nombre d'occurrences signalées par rapport à l'année précédente

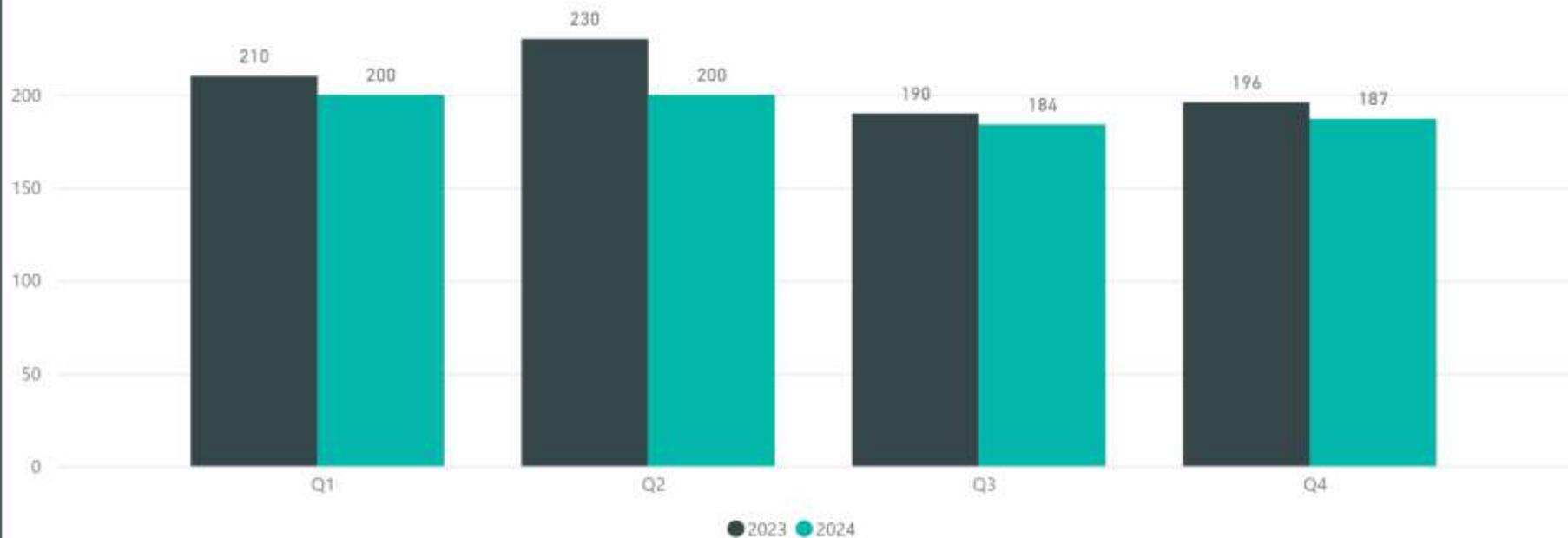
## Infractions excès de vitesse

130

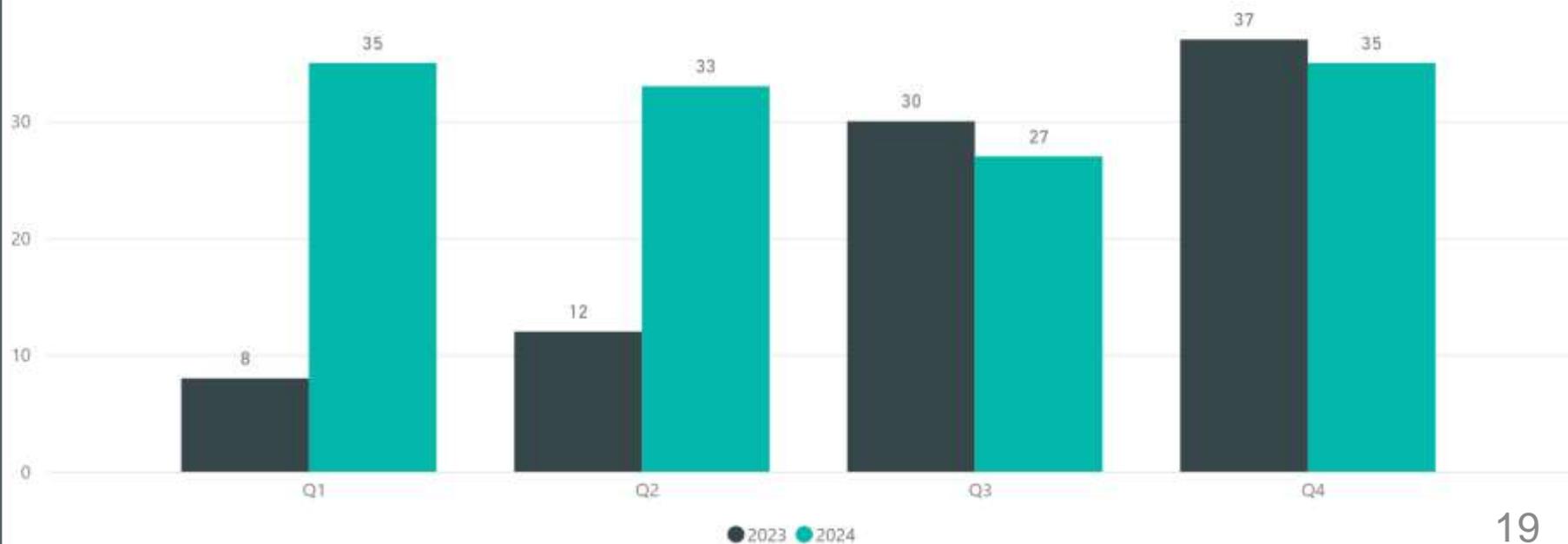
Année précédente: 87( 49.4%)

%Changement du nombre d'infractions pour excès de vitesse par rapport à l'année précédente

### Occurrences chez les employés



### Infractions excès de vitesse



## Taux de blessures chez les clients

0.56

Cible SMS: 1.036

Taux de blessures des clients par million de trajets de passagers

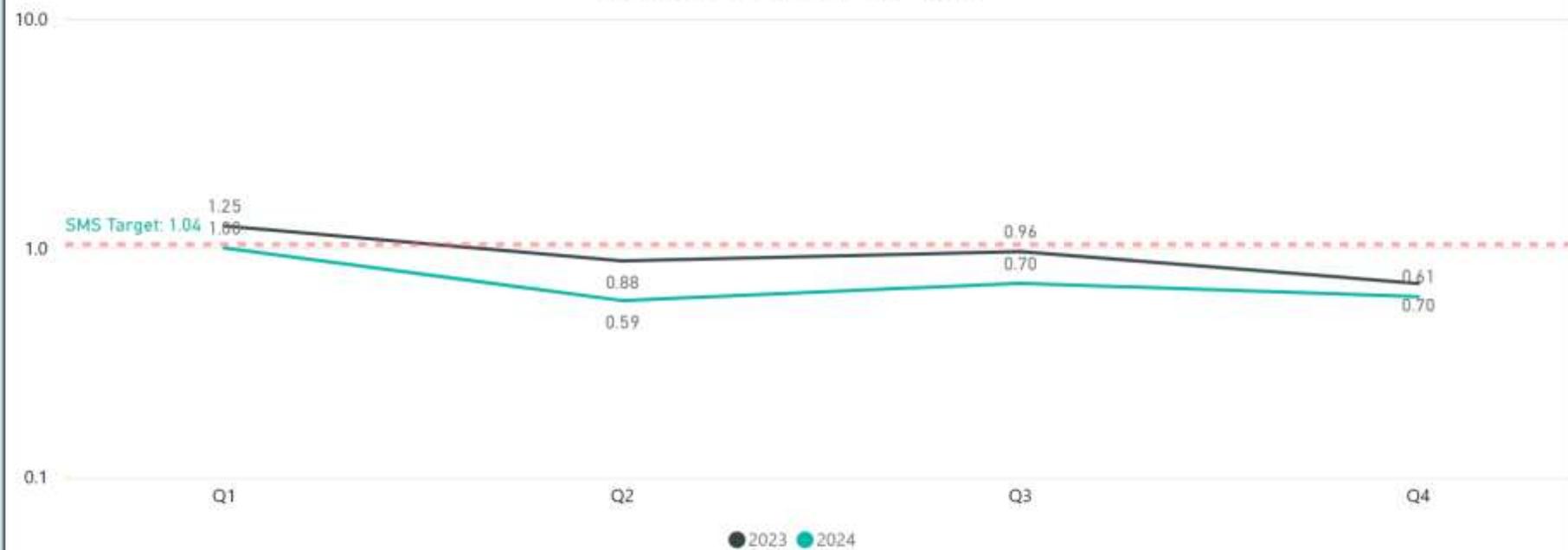
## Fréquence des collisions évitables

1.14

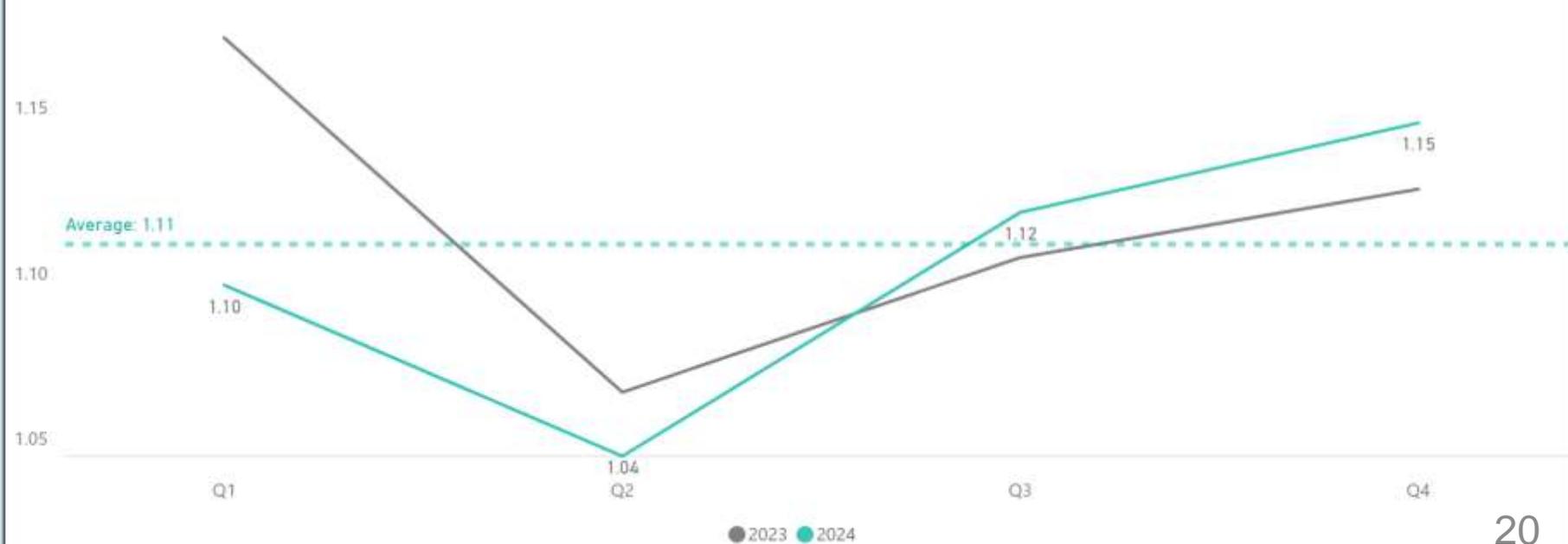
Cible SMS: 0.69

Nombre de collisions évitables par 100 000 km parcourus

### Taux de blessures chez les clients



### Fréquence des collisions évitables



# — 2024 — EN CHIFFRES

Fréquentation  
des transports  
en commun  
(autobus et  
O-Train) :  
**67,9**  
**millions** de  
déplacements  
clients



Fréquentation  
de  
Para Transpo :  
**856 700** de  
déplacements  
clients



Prestation  
du service  
d'autobus  
conventionnels :  
**98 %**



Prestation  
du service  
sur la  
Ligne 1 de  
l'O-Train :  
**98,8 %**



Régularité  
des autobus  
conventionnels  
sur **les circuits**  
fréquents :  
**82 %**



Ponctualité  
des autobus  
conventionnels  
sur **les circuits**  
moins  
fréquents :  
**74 %**



Ponctualité des  
véhicules de  
Para Transpo :  
**93 %**

# Prendre le pouls des clients



Les clients qui utilisent la fonctionnalité « GO » de l'application Transit sont périodiquement invités à remplir de courts sondages pendant leur trajet. Cet instrument d'enquête s'appelle « Sondages instantanés dans GO » et les clients d'OC Transpo soumettent généralement plus de 200 000 réponses par mois. On pose aux clients la question suivante : « Comment s'est passé votre trajet » et présenté avec les options « Excellent, Bien, Neutre, Pas excellent et Cauchemar » comme réponses. Les clients qui disent que leur voyage était « excellent » ou « bien » sont catégorisés comme des clients ayant un « sentiment de bonheur ».

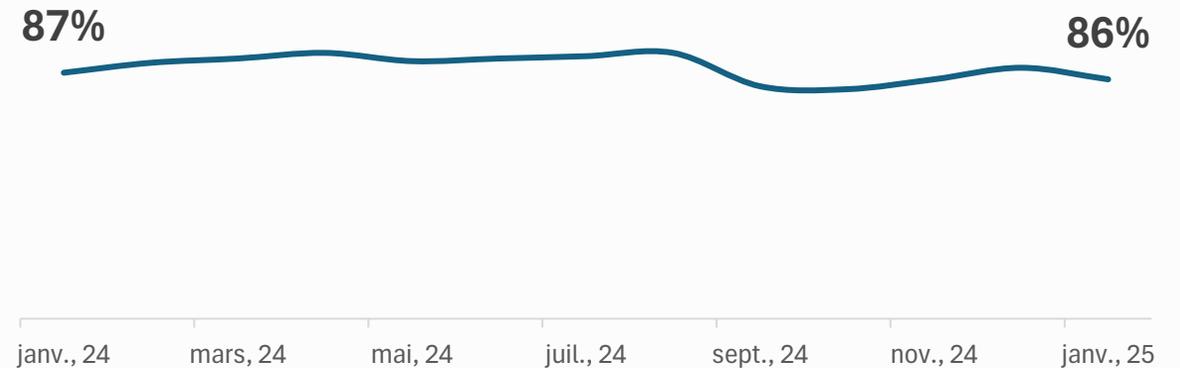


Moyenne sur 12 mois des clients se sentant heureux

**88%**

Identique au mois précédent

Pourcentage des passagers heureux



# Para Transpo Indicators



Moyenne sur 12 mois  
Temps pour répondre aux appels de réservations

**7 minutes**

8 plus faible que le mois précédent  
1 minute de plus que le mois précédent

Mois le plus récent  
proportion des voyages réservés en ligne

**40 %**

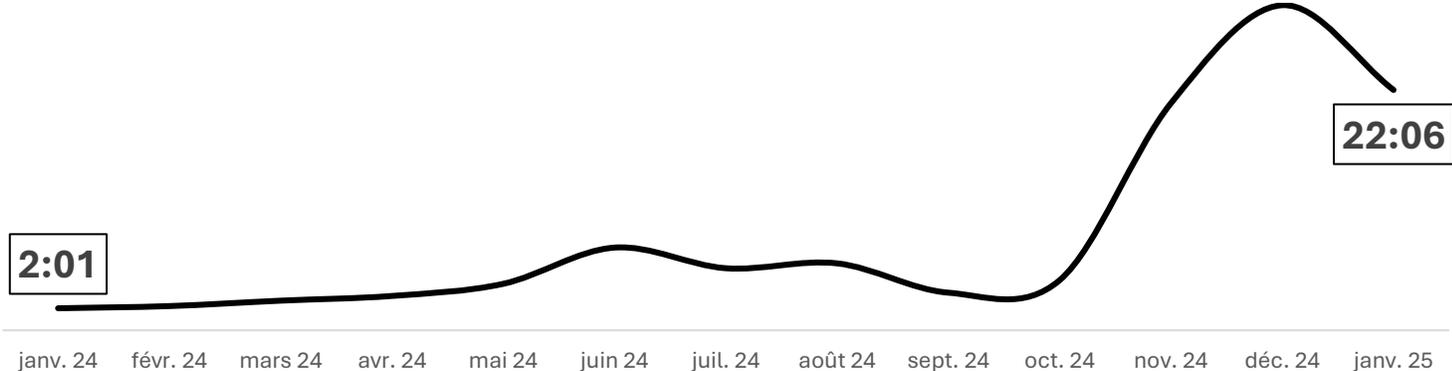
3 % plus élevé que le mois précédent  
19 % plus élevé que le même mois l'an dernier année

Moyenne sur 12 mois  
Taux de plaintes concernant Para Transpo

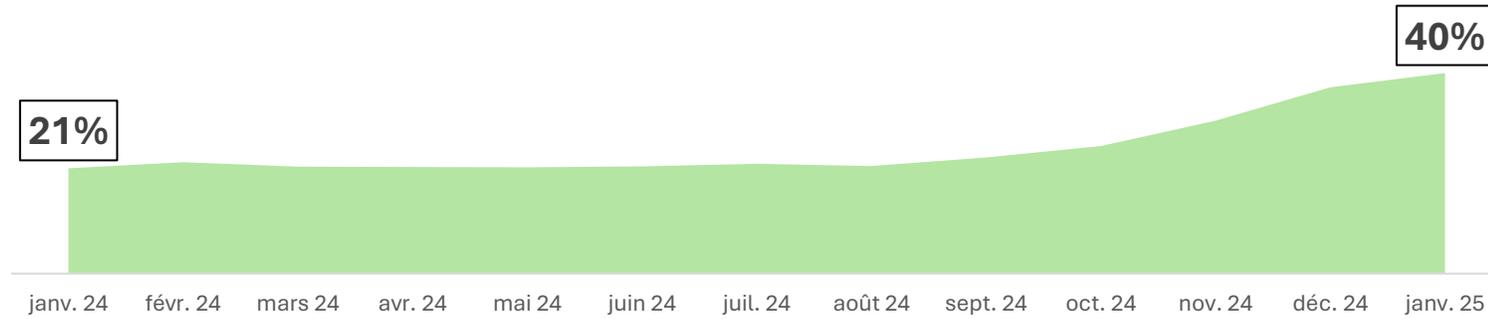
**2,2**

1 % plus faible que le mois précédent

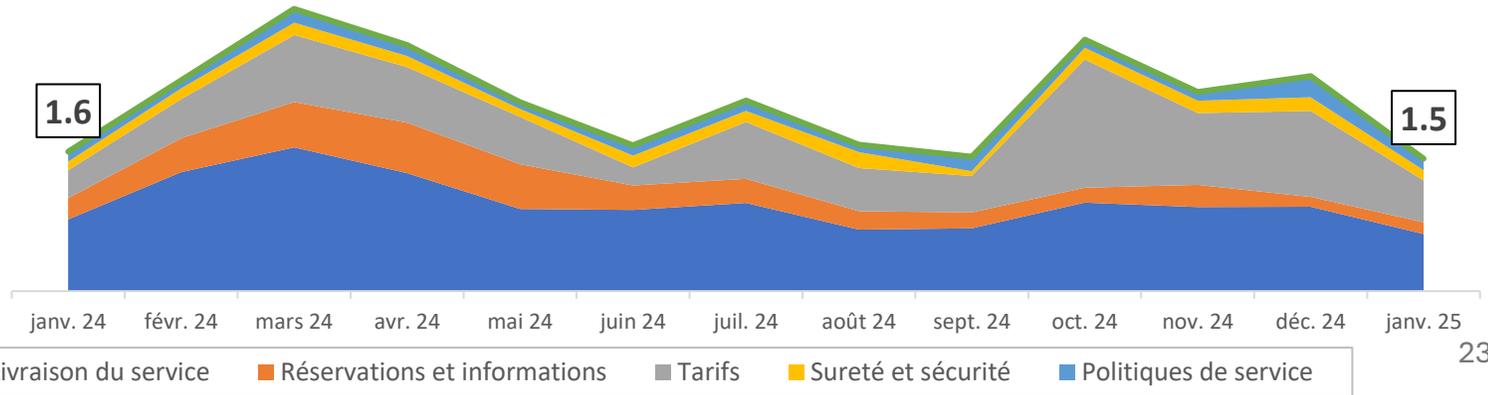
Temps moyen pour répondre aux appels de réservation (mm:ss)



Pourcentage des voyages Para Transpo réservés en ligne



Plaintes par 1 000 voyages Para Transpo



# Achalandage

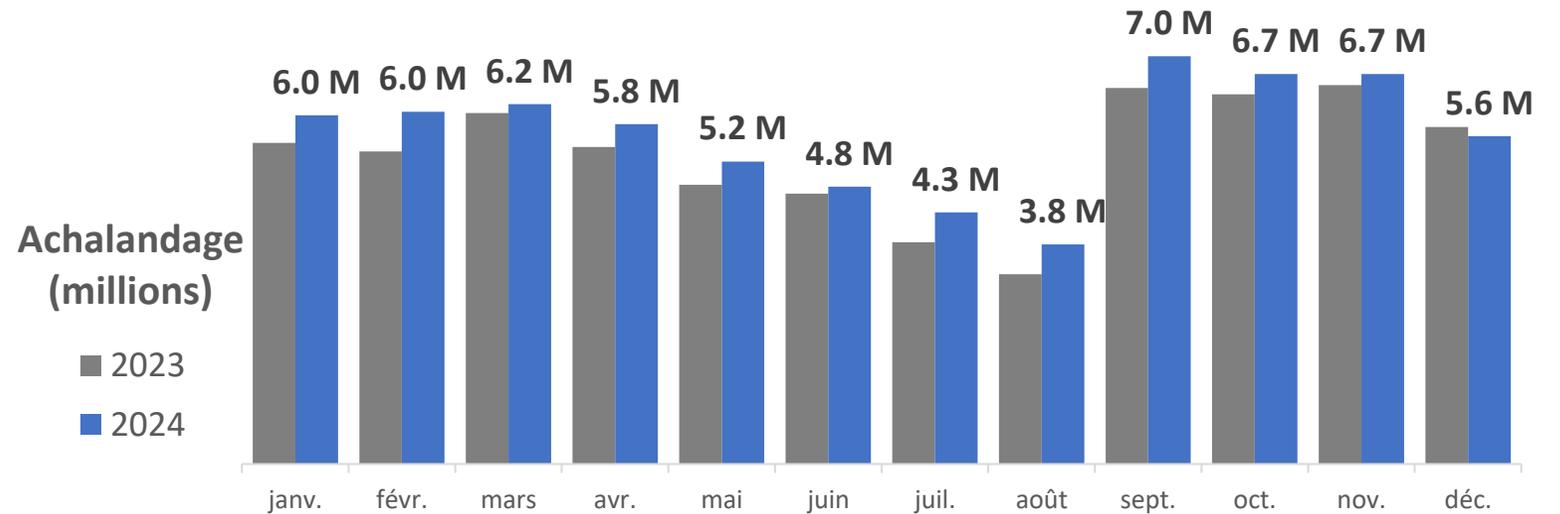


Achalandage total sur 12 mois

**67,9 M**

0.2 % plus faible que le mois précédent

7 % plus élevé que l'année précédente

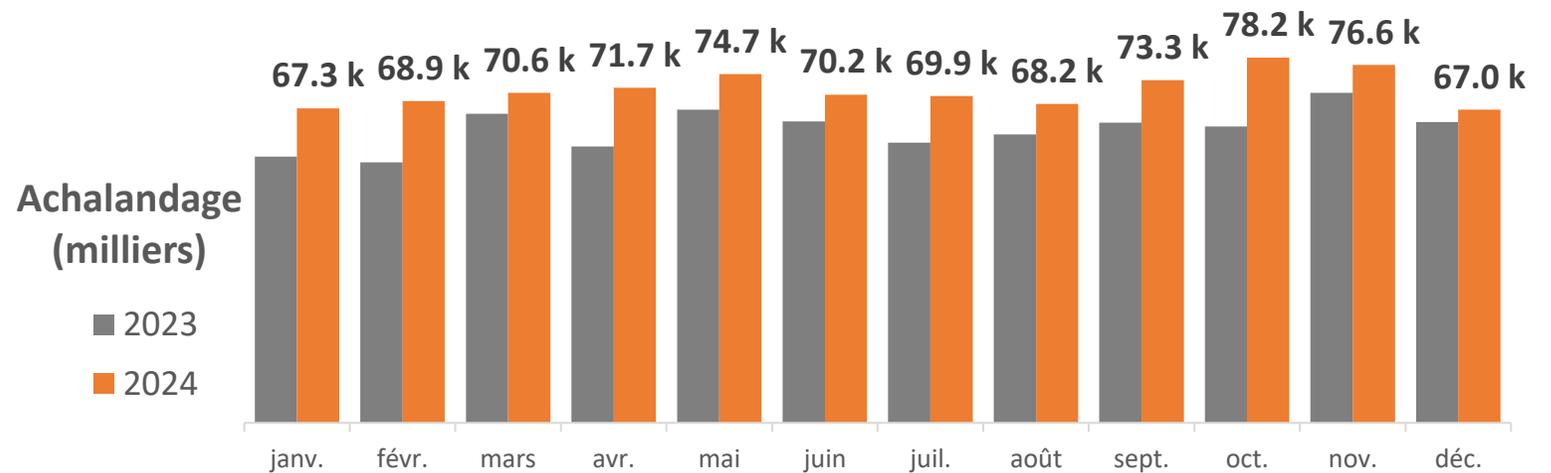


Achalandage total sur 12 mois

**861 400**

0.6 % plus élevé que le mois précédent

13 % plus élevé que l'année précédente



# Ponctualité



Moyenne de la régularité sur 12 mois  
Régularité des circuits fréquents

**82%**

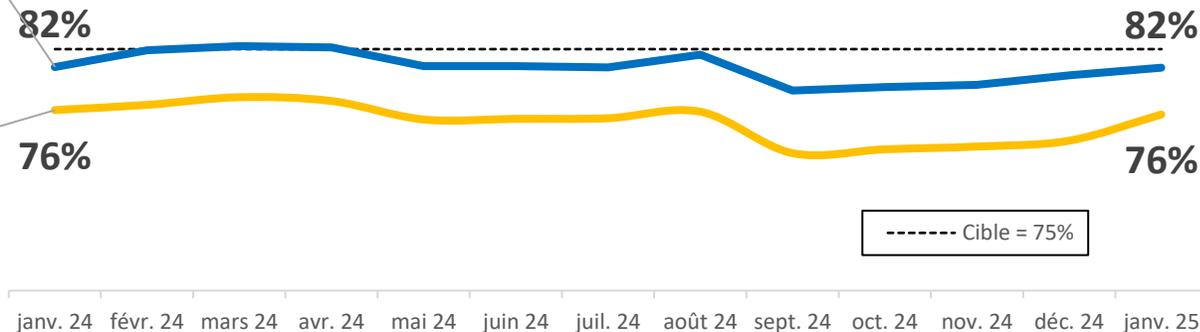
3% plus faible que l'objectif  
Identique au mois précédent

Moyenne de la ponctualité sur 12 mois  
Ponctualité des circuits moins fréquents

**74%**

11% plus faible que l'objectif  
Identique au mois précédent

Régularité  
Circuits fréquents  
<= 15 min  
Ponctualité  
Circuits moins  
fréquents > 15  
min



**9%**

Des voyages sont arrivés plus d'une minute à l'avance, pour les circuits moins fréquents

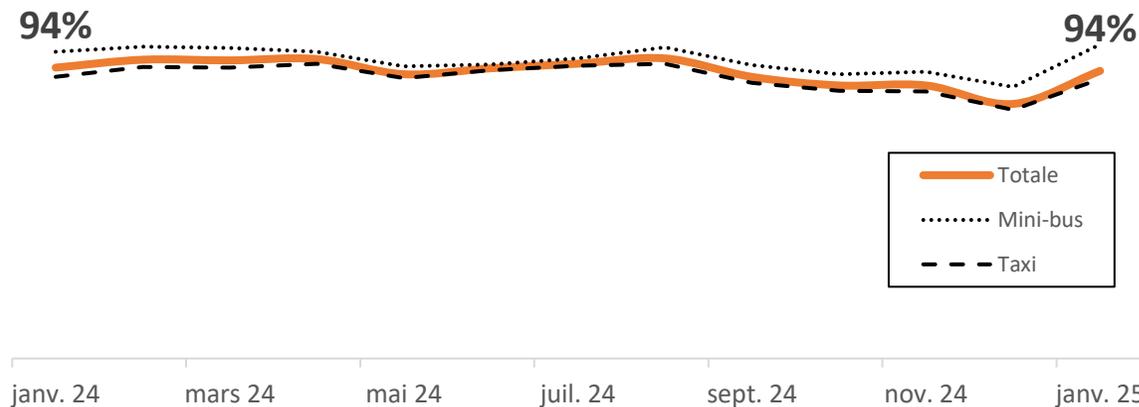


Moyenne de la ponctualité sur 12 mois

**94 %**

1 % plus élevé que le mois précédent

% des clients ramassés à l'intérieur de la plage de 30 minutes



# Prestation du service



1



2

4

Moyenne de prestation du service sur 12 mois

**98,9 %**

0.6 % plus faible que l'objectif

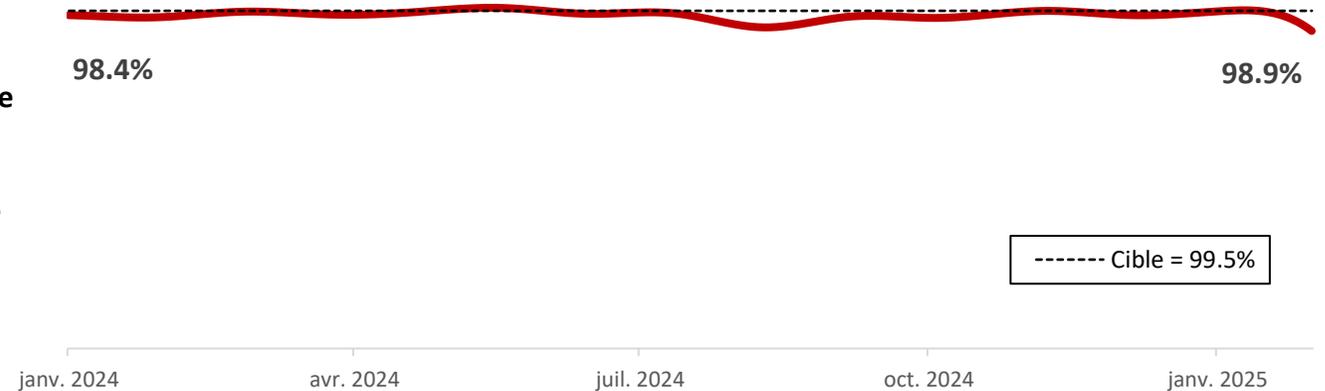
0.1 % plus élevé que le mois précédent

Janvier 2025 moyenne de prestation du service

**98,5 %**

1.0 % plus faible que l'objectif

% Service livré tel que planifié



## Autobus

Moyenne de prestation du service sur 12 mois

**98,1 %**

1,4 % plus faible que l'objectif

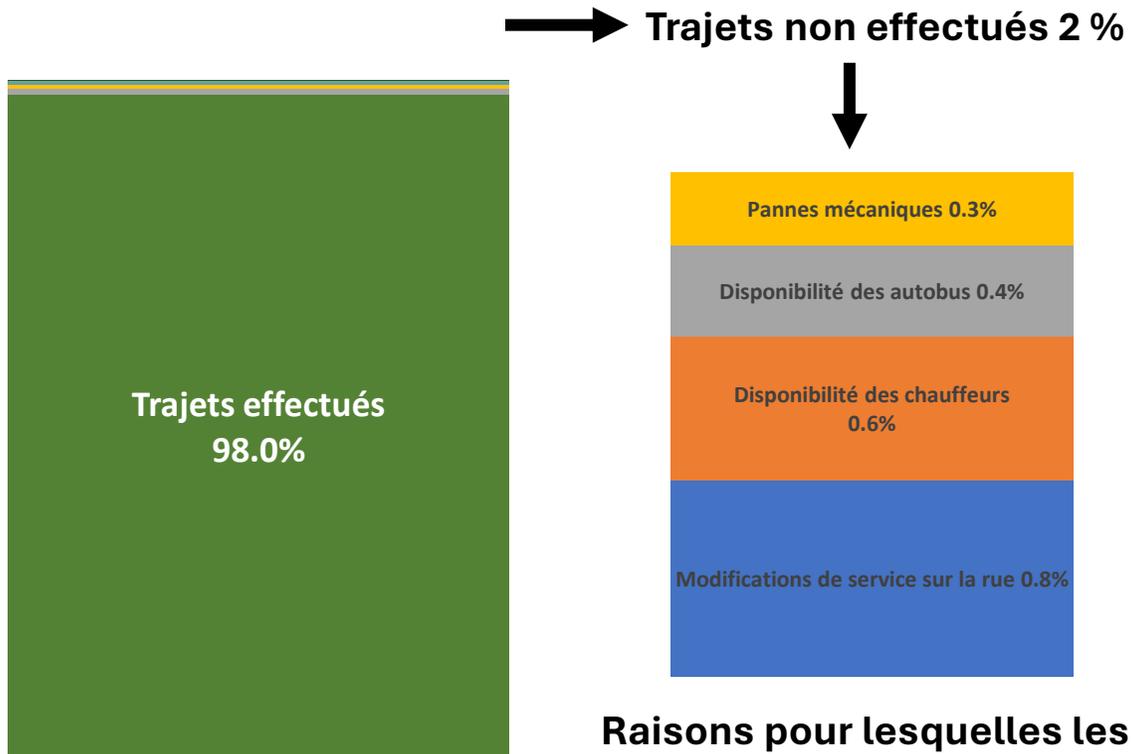
0,1 % plus élevé que le mois précédent

% Service livré tel que planifié



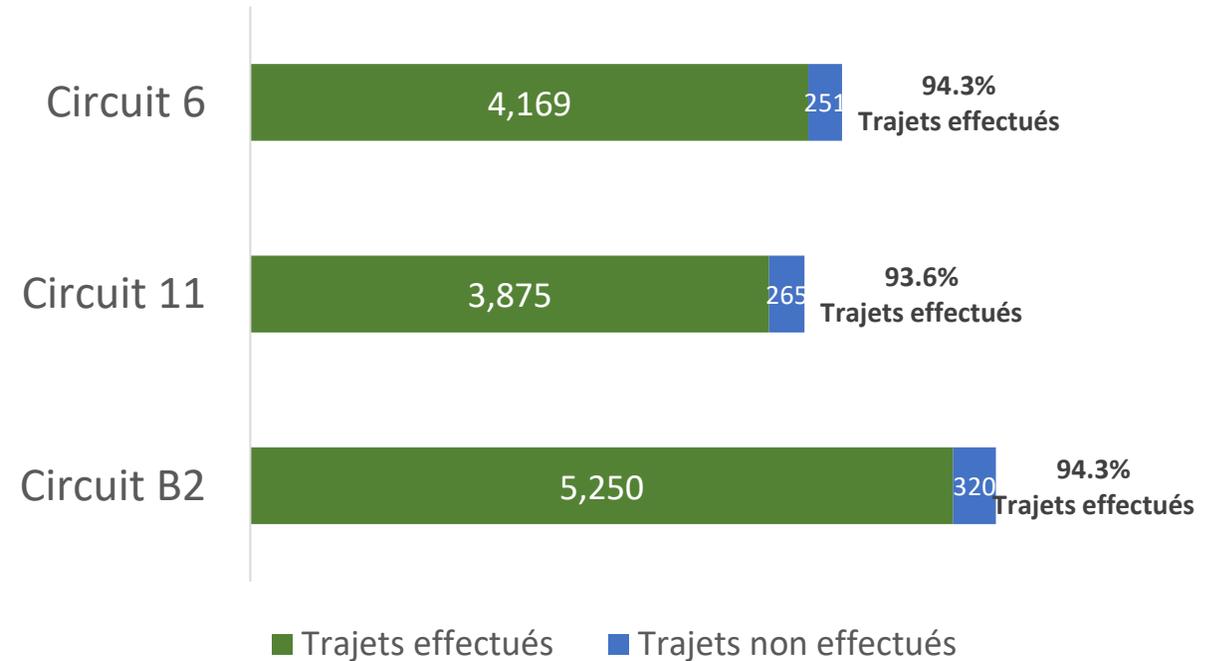
# Prestation du service d'autobus

## Détails – prestation du service d'autobus



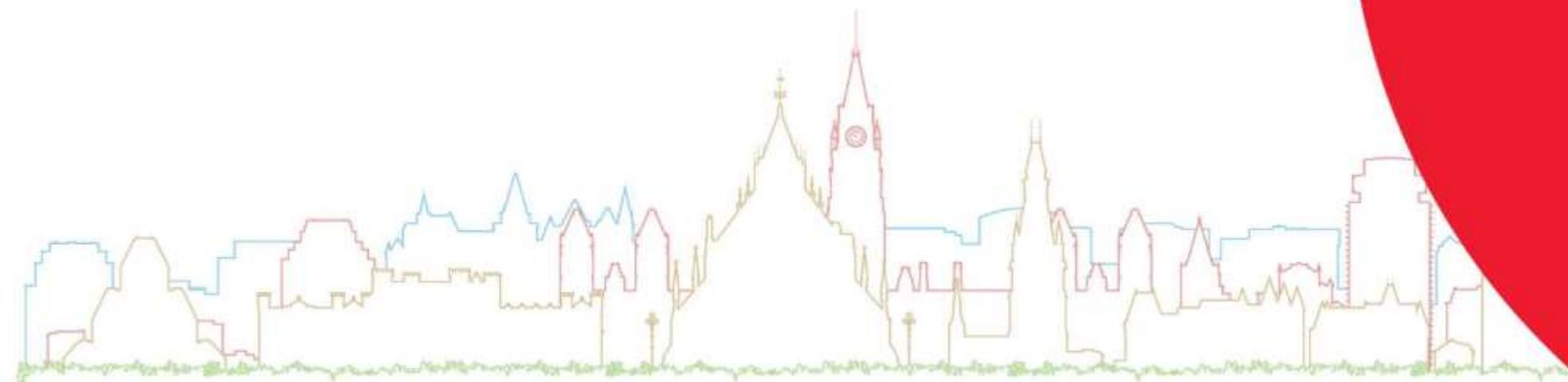
Raisons pour lesquelles les voyages n'ont pas été effectué, comme pourcentage de tout les voyages planifiés

## Circuits avec le plus de trajets non effectués



Janvier 2025

# Mise à jour du parc d'autobus



# Mise à jour du parc d'autobus

## Parc d'autobus conventionnels

- Comme mentionné précédemment, la fiabilité mécanique de notre parc vieillissant continue de diminuer
  - Augmentation des travaux structurels majeurs; réparations longues et coûteuses
  - Le nombre d'heures de travail par inspection d'entretien préventif augmente de manière significative.

## Parc de minibus de Para Transpo

- Le parc de minibus existant a dépassé sa durée de vie utile prévue.
- Rencontre des problèmes de fiabilité à ceux du parc d'autobus conventionnels.

# Plan d'action pour l'entretien des autobus

- **Travail terminé**
- Mise à jour du régime d'entretien préventif pour améliorer l'efficacité des inspections d'entretien préventif.
- **Travail en cours**
- Augmentation des heures de travail disponibles en inspectant les éléments critiques de sécurité sur les autobus devant être retirés du service à mesure que les autobus électriques sont livrés.
- Réaffectation des ressources pour entretenir les flottes diesel existantes et les nouveaux autobus électriques.
- Mise en œuvre d'un programme d'entretien préventif avec notre équipe d'ingénierie pour intégrer les leçons apprises.



# Mise à jour du parc d'autobus

## Autobus articulés au diesel d'occasion

- Aucun autobus d'occasion provenant d'agences canadiennes de transport en commun ne répondant à nos critères disponibles.
- Se tourner vers les sociétés de transport en commun internationales
  - Des ajustements mineurs seraient nécessaires pour répondre aux spécifications canadiennes

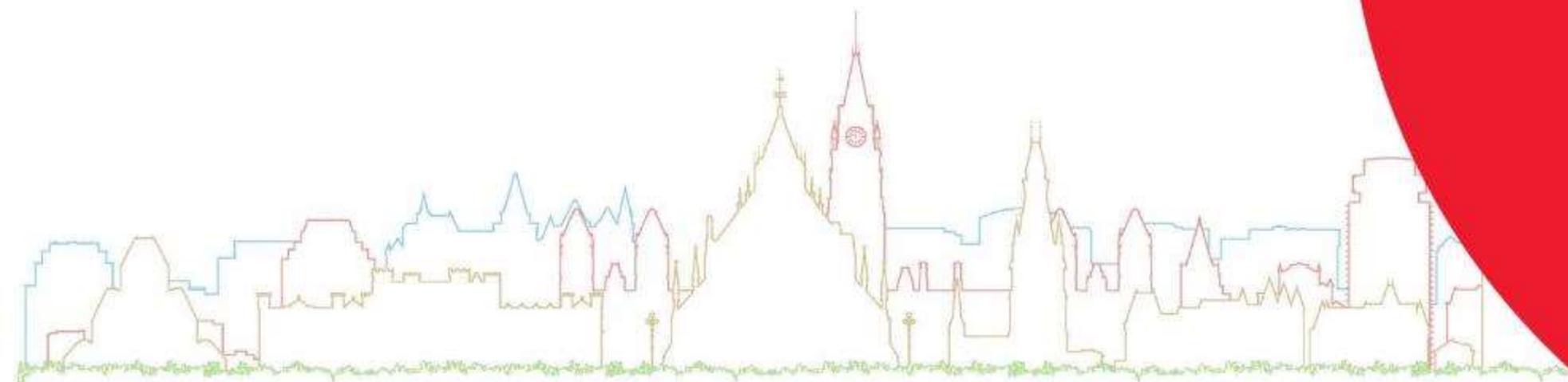
## Nouveaux autobus articulés diesel

- Utilisation de l'initiative d'approvisionnement en commun de Metrolinx et collaboration avec New Flyer Industries pour l'achat d'au moins 40 autobus articulés diesel de 60 pieds, avec une livraison prévue pour le 4<sup>e</sup> trimestre 2026 / le 1<sup>er</sup> trimestre 2027.

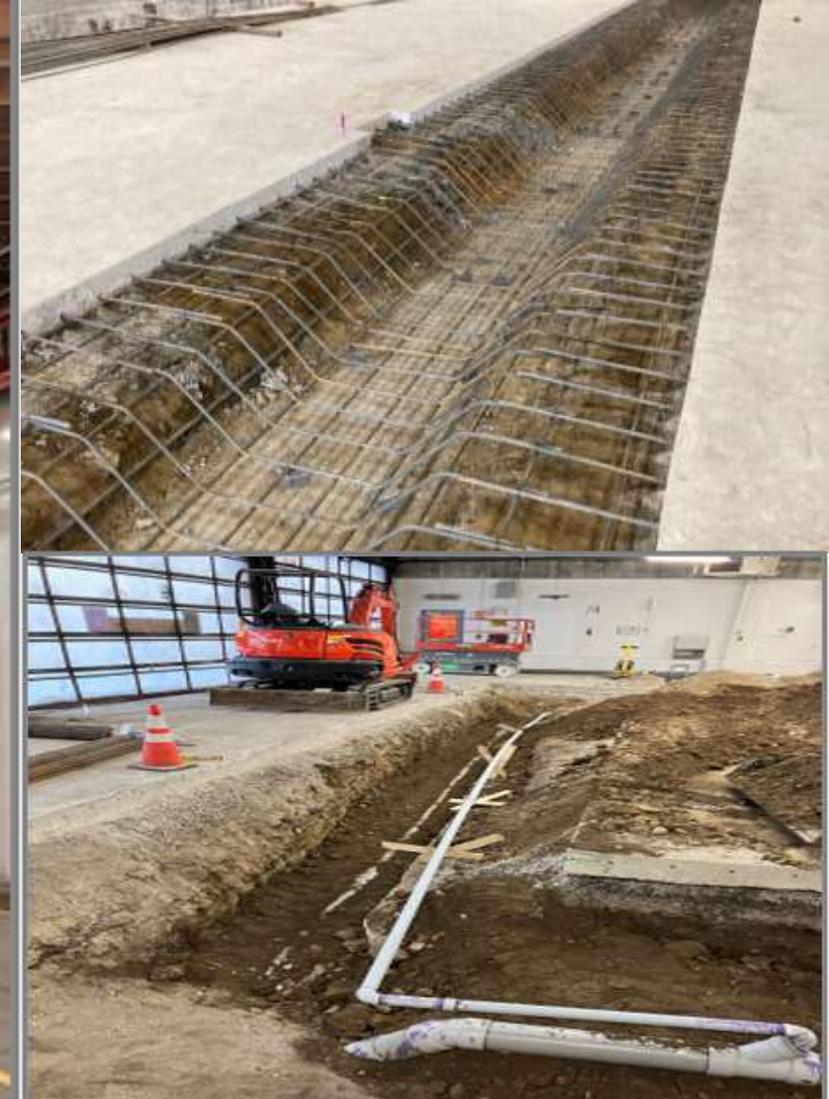




# Mise à jour sur les autobus électriques et les installations







# Infrastructure



# Infrastructure électrique



## Production d'autobus



## Essais / Mise en service

# Plan d'acquisition des autobus

	2024			2025				2026				2027															
	Q4			Q1		Q2		Q3		Q4		Q1		Q2		Q3		Q4									
	O	N	D	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>40' ZEB</b>	<b>26 Buses</b>																										
							<b>80 Buses</b>																				
										<b>124 Buses</b>																	
																<b>120 Buses</b>											



# Programme des autobus à émission zéro - Échéancier

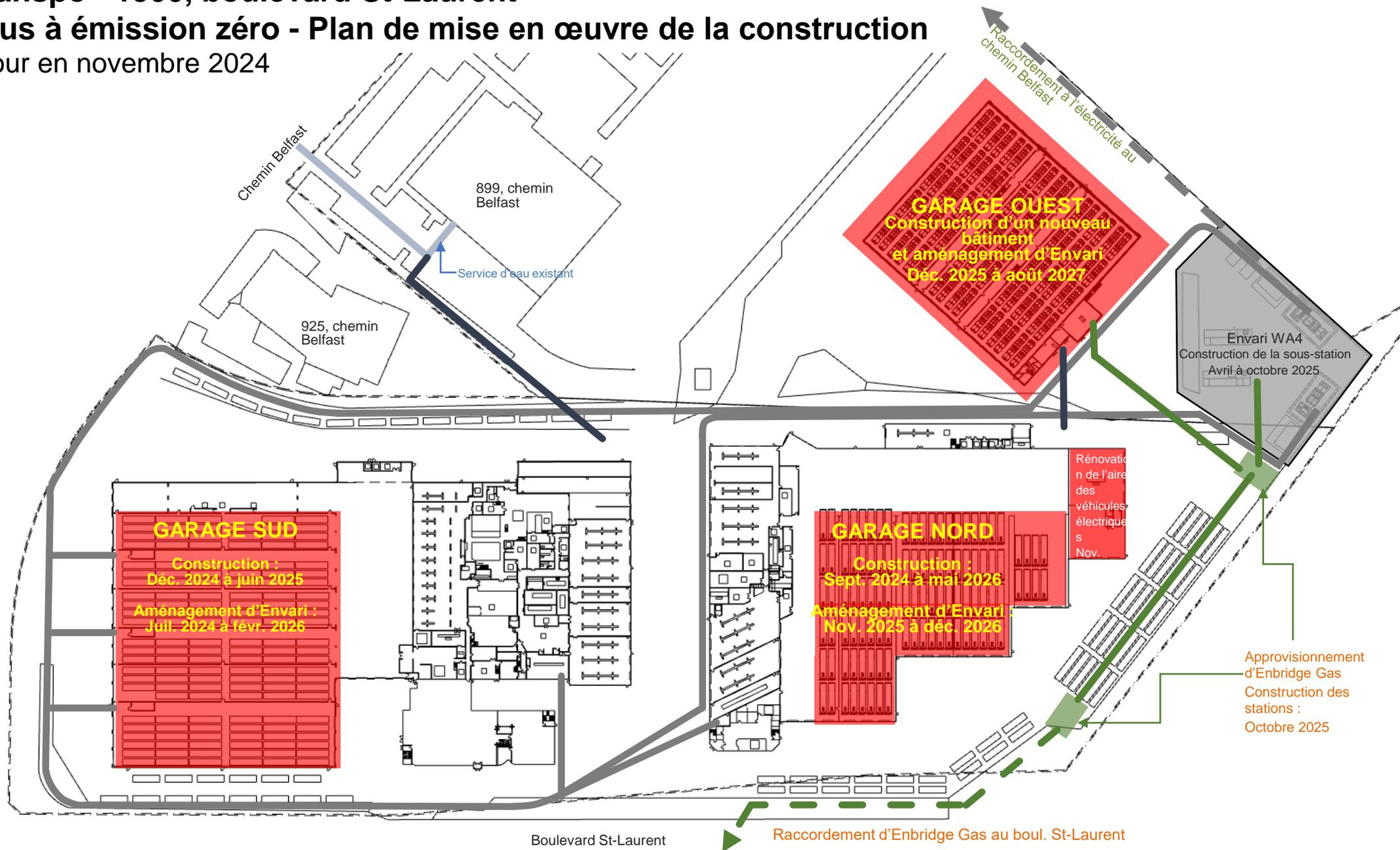
			2024				2025				2026				2027																							
			Q1		Q2		Q3		Q4		Q1		Q2		Q3		Q4																					
			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
30 Bus	Infrastructure	South Garage - Phase 1	█																																			
	Electrical Infrastructure	South Garage - Phase 1							█																													
	EV Bays	North Garage							█																													
	Bus Delivery	Delivery of 26 buses													█																							
80 bus	Infrastructure	South Garage - Phase 2													█																							
	Electrical Infrastructure	South Garage - Phase 2													█																							
	Substation, Generators, Distribution														█																							
	Bus Delivery	Delivery of 80 buses													█																							
124 Bus	Infrastructure	South Garage - Phase 2													█																							
	Electrical Infrastructure	South Garage - Phase 2													█																							
	Infrastructure	North Garage - Phase 1													█																							
	Electrical Infrastructure	North Garage - Phase 1													█																							
	Infrastructure	North Garage - Phase 2													█																							
	Electrical Infrastructure	North Garage - Phase 2													█																							
	Bus Delivery	Delivery of 124 buses													█																							
120 Bus	Infrastructure	North Garage - Phase 2													█																							
	Electrical Infrastructure	North Garage - Phase 2													█																							
	Infrastructure	New Garage													█																							
	Electrical Infrastructure	New Garage													█																							
	Bus Delivery	Delivery of 120 buses													█																							



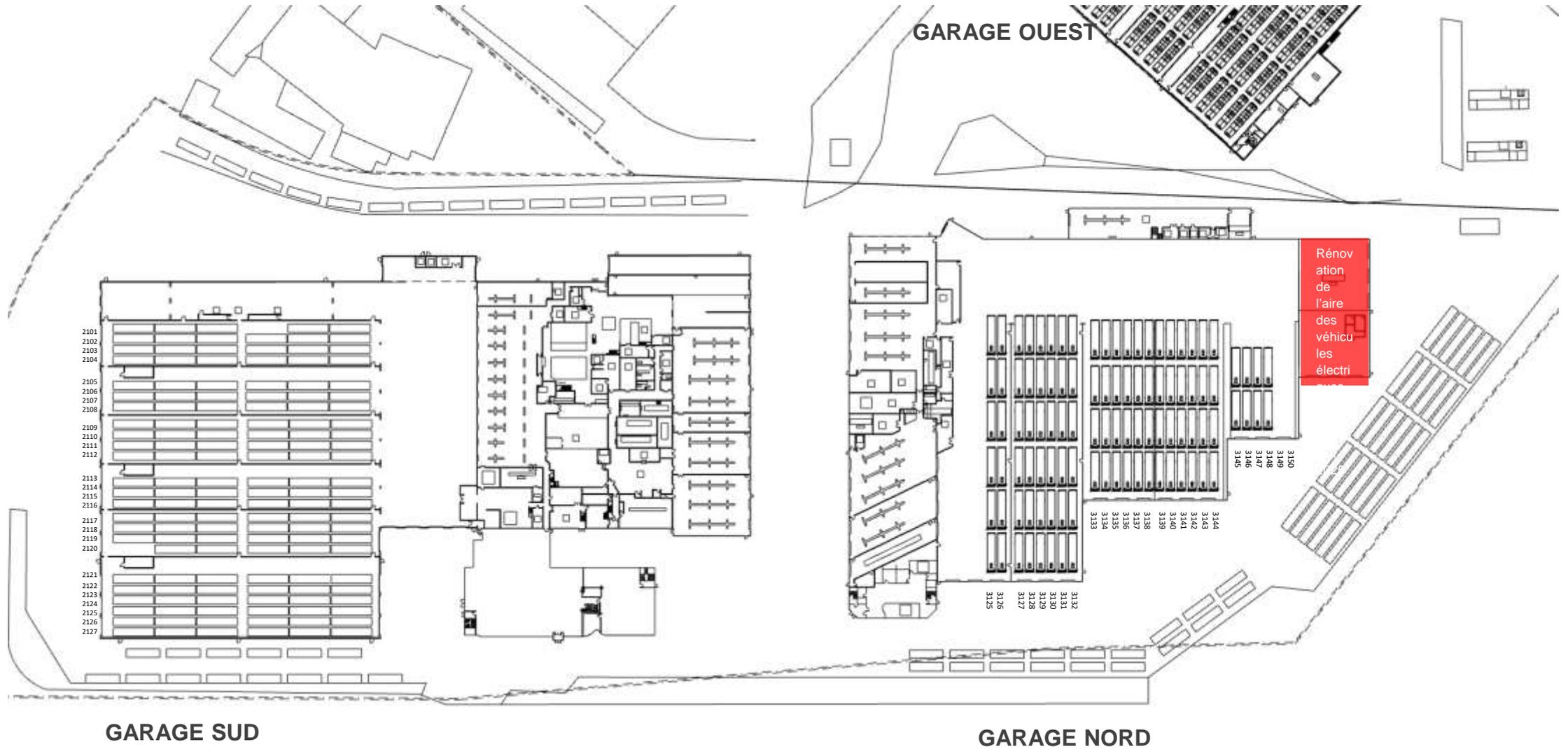
# OC Transpo - 1500, boulevard St-Laurent

## Autobus à émission zéro - Plan de mise en œuvre de la construction

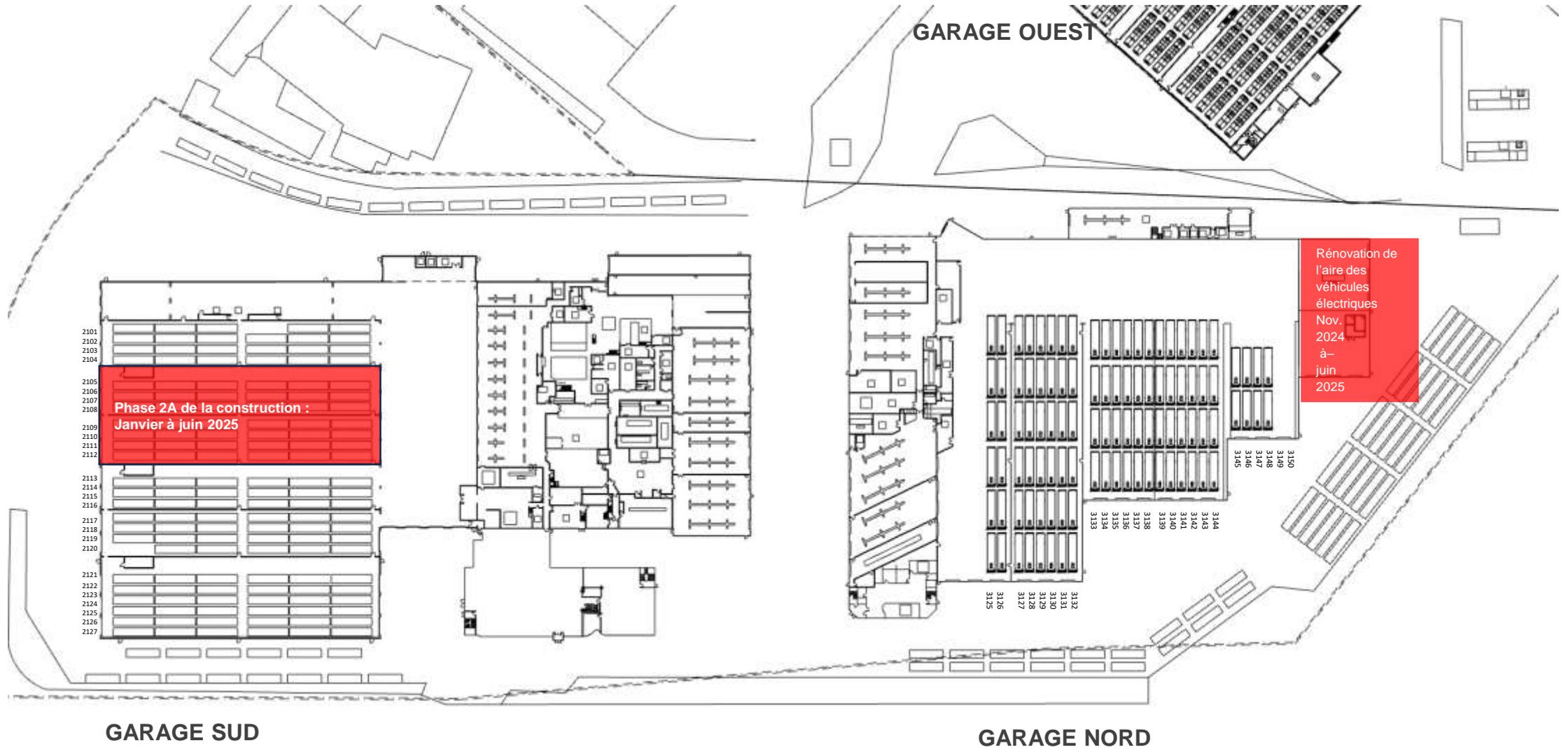
Mis à jour en novembre 2024



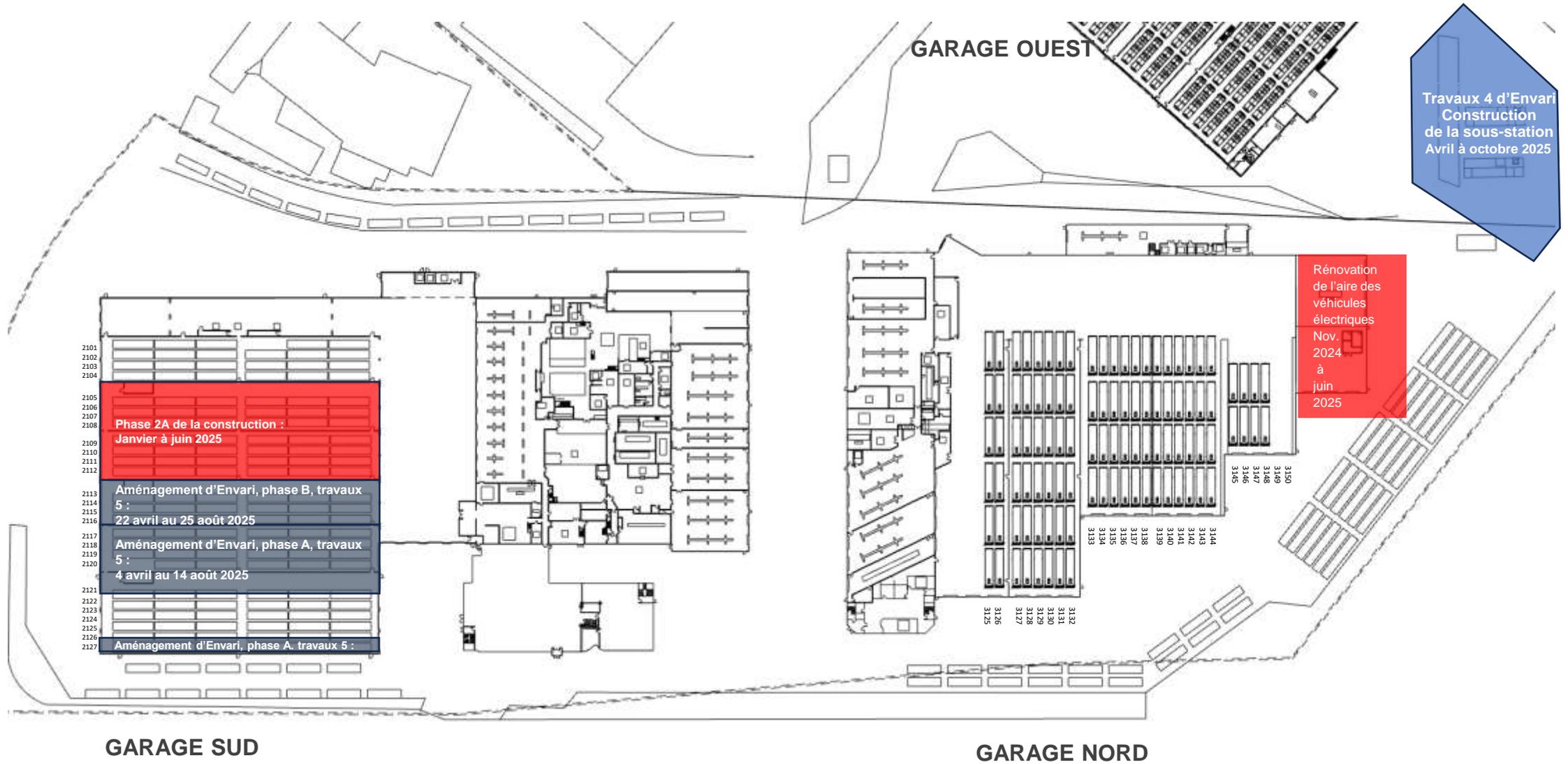
# Janvier 2025



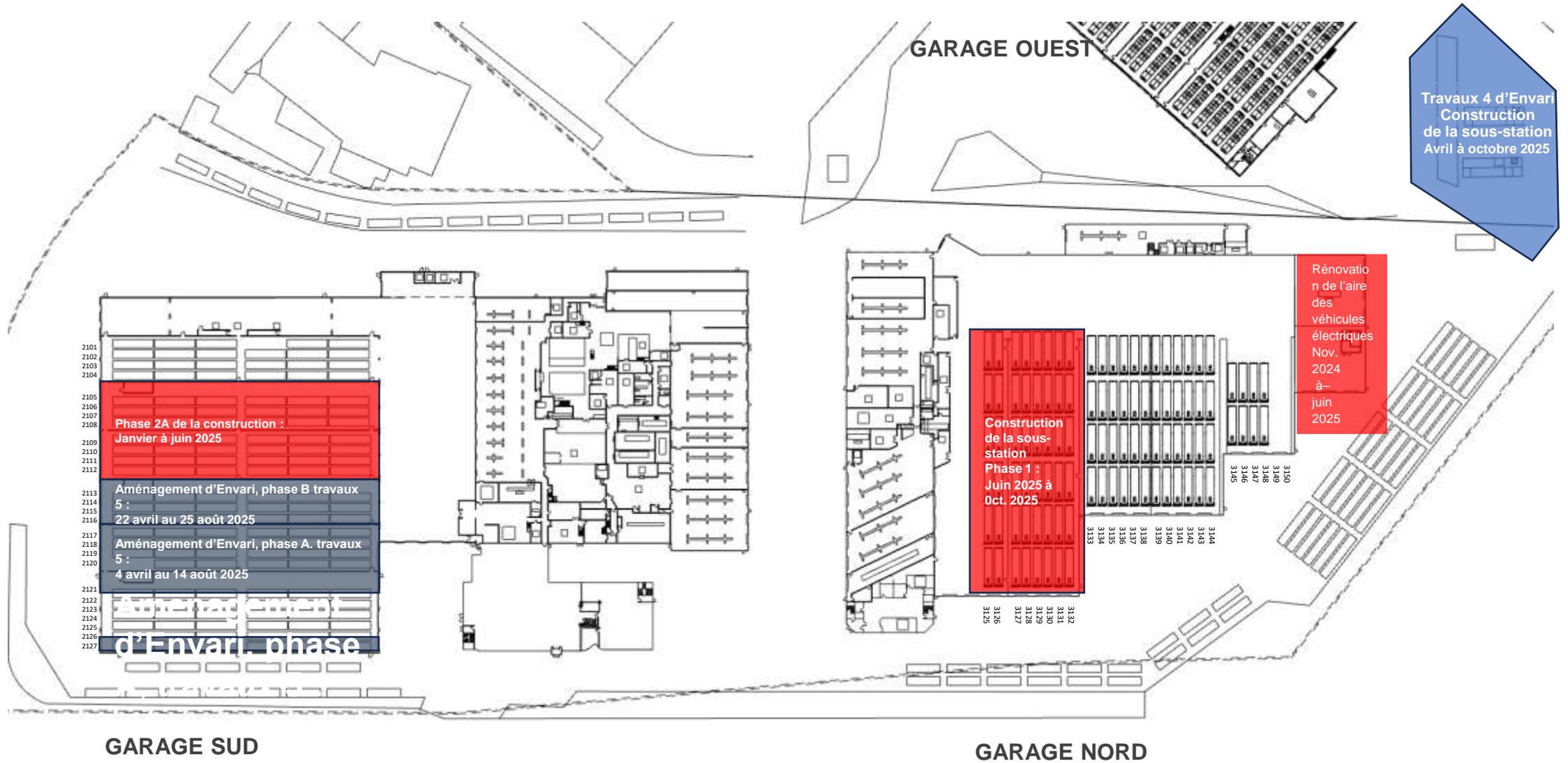
# Fin janvier à mars 2025



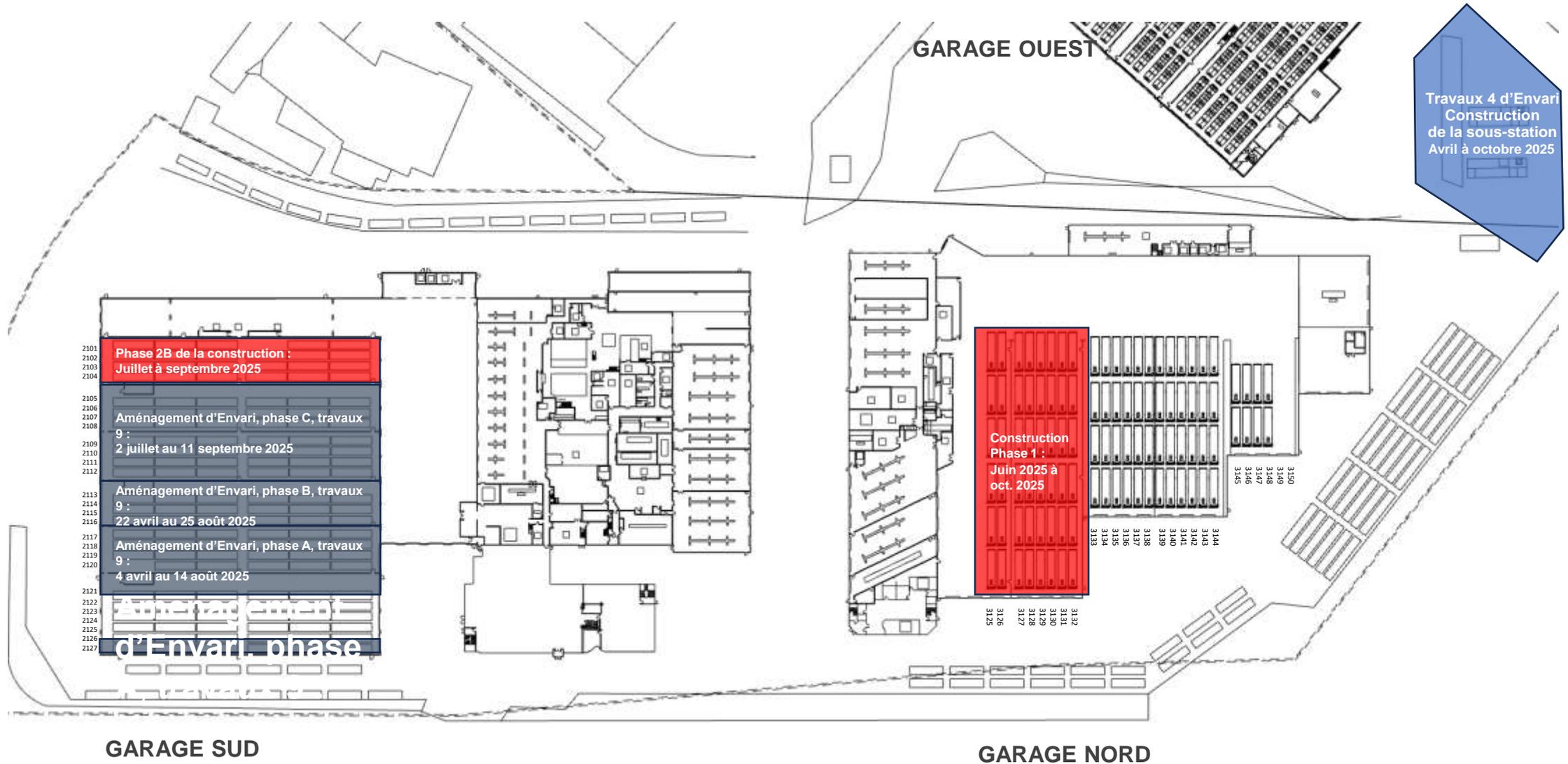
# Avril à mai 2025



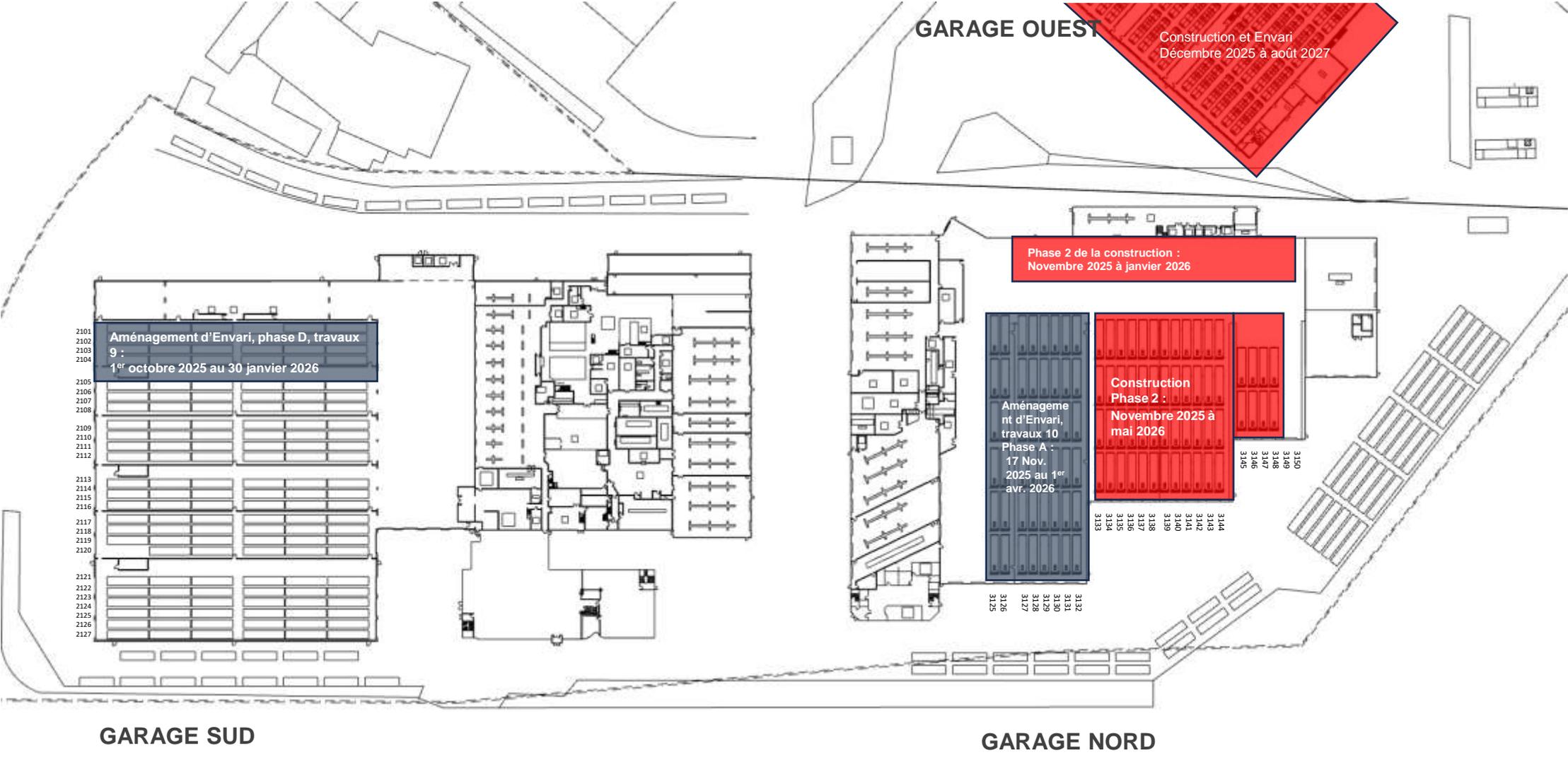
# Juin 2025



# Juillet 2025



# Décembre 2025



**Des questions?**

