



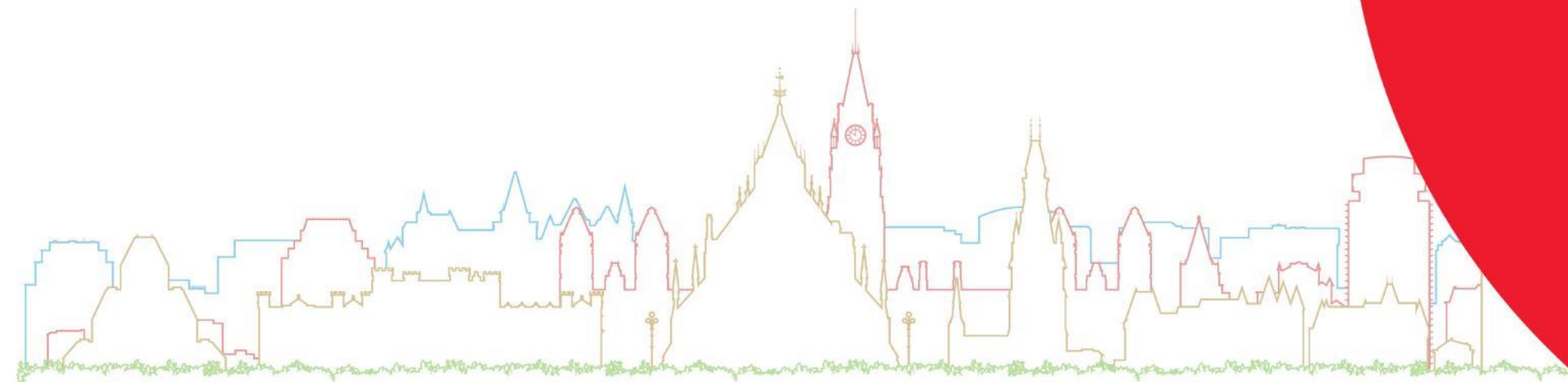


# Mise à jour sur OC Transpo

## Para Transpo, trains et autobus

Comité du transport en commun

Le 14 mai 2026

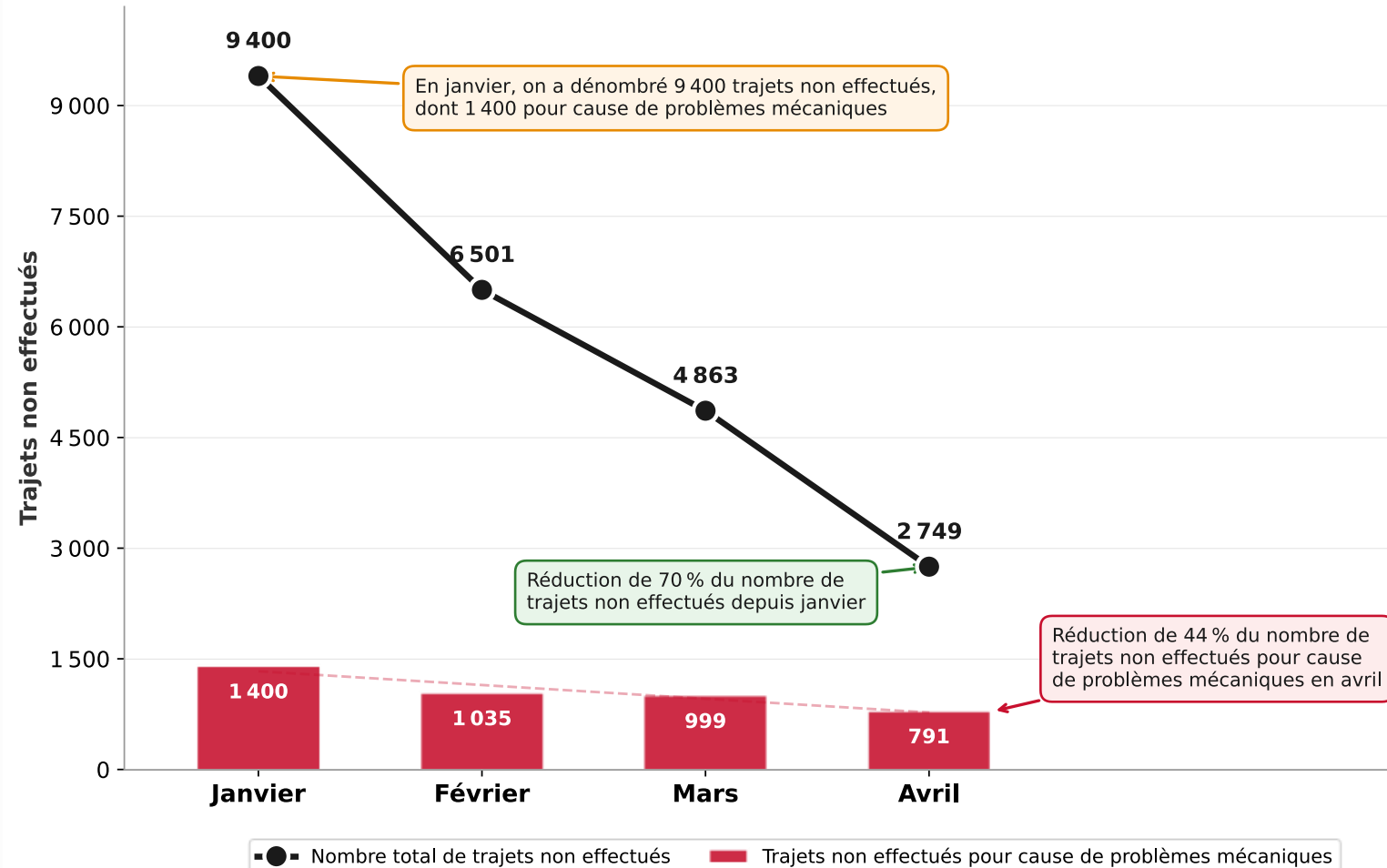




# Mise à jour sur le service d'autobus

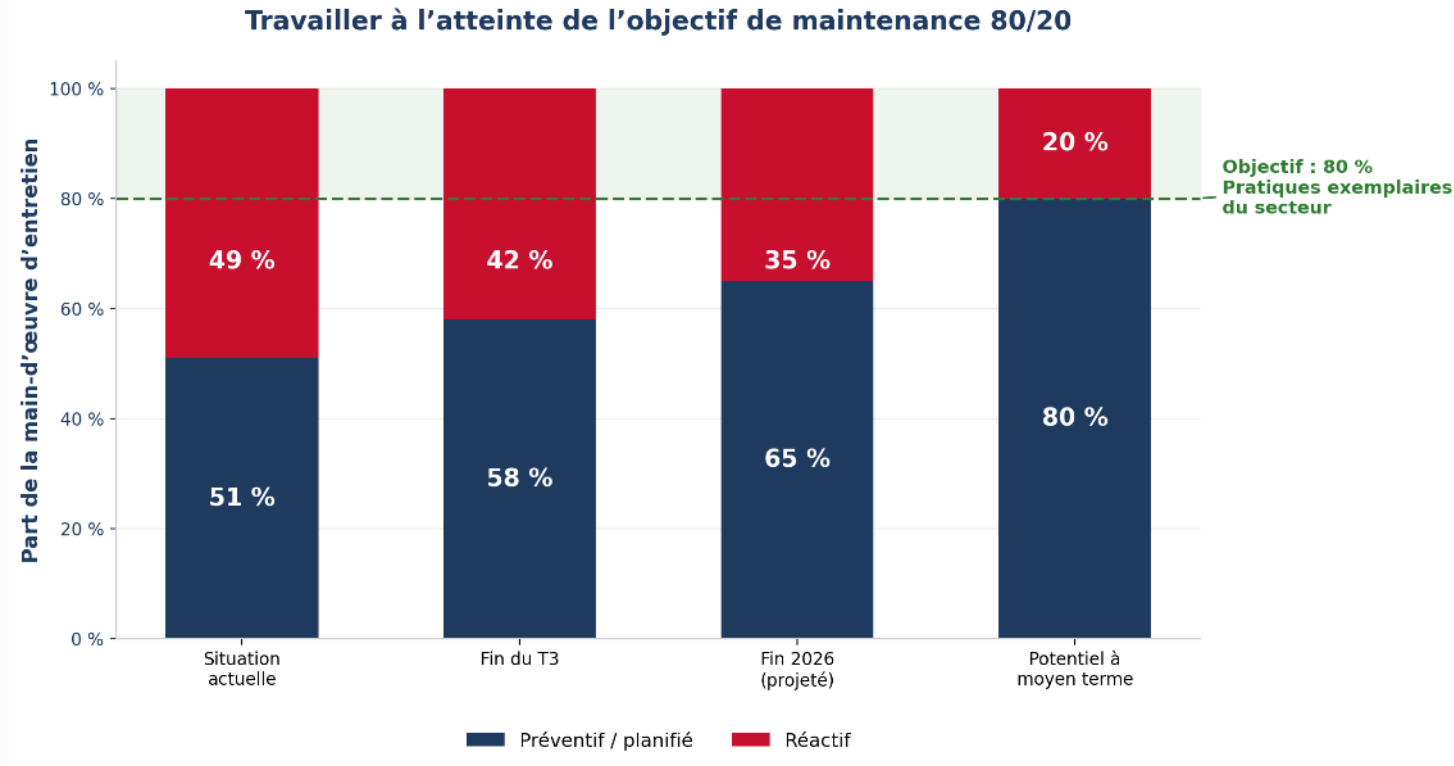
- La disponibilité des autobus continue de s'améliorer pour les clients
- Une réduction de 70 % du nombre de trajets non effectués depuis janvier
- 111 autobus à émission zéro sont désormais disponibles pour offrir plus de trajets aux clients
- Des travaux sont en cours pour assurer la disponibilité des autobus pour la saison des festivals

Des travaux sont en cours pour réduire les trajets non effectués



# Travaux d'entretien proactif

- Nous devons fournir aux clients le service que nous leur promettons
- Vers un modèle d'entretien proactif – 80/20
- L'accent pour cet été :
  - Campagnes d'entretien ciblées et remises en état
  - Mise hors service des anciens autobus
  - Intégration de nouveaux AEZ
  - Intégration de nouveaux autobus de 60 pieds
- Cela permet de préparer le parc automobile à faire face à un pic de demandes des clients prévu en septembre et au mauvais temps de l'hiver



# Restauration de la capacité de la Ligne 1

- Le plan d'action visant à restaurer en toute sécurité la capacité de la Ligne 1 est en cours et progresse bien
- Il y a 28 trains équipés d'ensembles de roulements cartouches (ERC) ayant parcouru moins de 100 000 kilomètres
- Deux principaux secteurs d'intervention sont actuellement en cours :
  - Remplaçants des ERC
  - Surveillance de l'état

Calendrier	Service de la Ligne 1
Mai	<ul style="list-style-type: none"><li>• Service de trois à quatre minutes</li><li>• Capacité augmentée avec quelques trains à deux voitures</li></ul>
Mi-juin	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>La capacité de la Ligne 1 entièrement rétablie</b></li><li>• Service de train à deux voitures en semaine</li></ul>
Été	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le nombre de véhicules continue d'augmenter</li><li>• Le calendrier du Prolongement vers l'Est a été finalisé</li></ul>





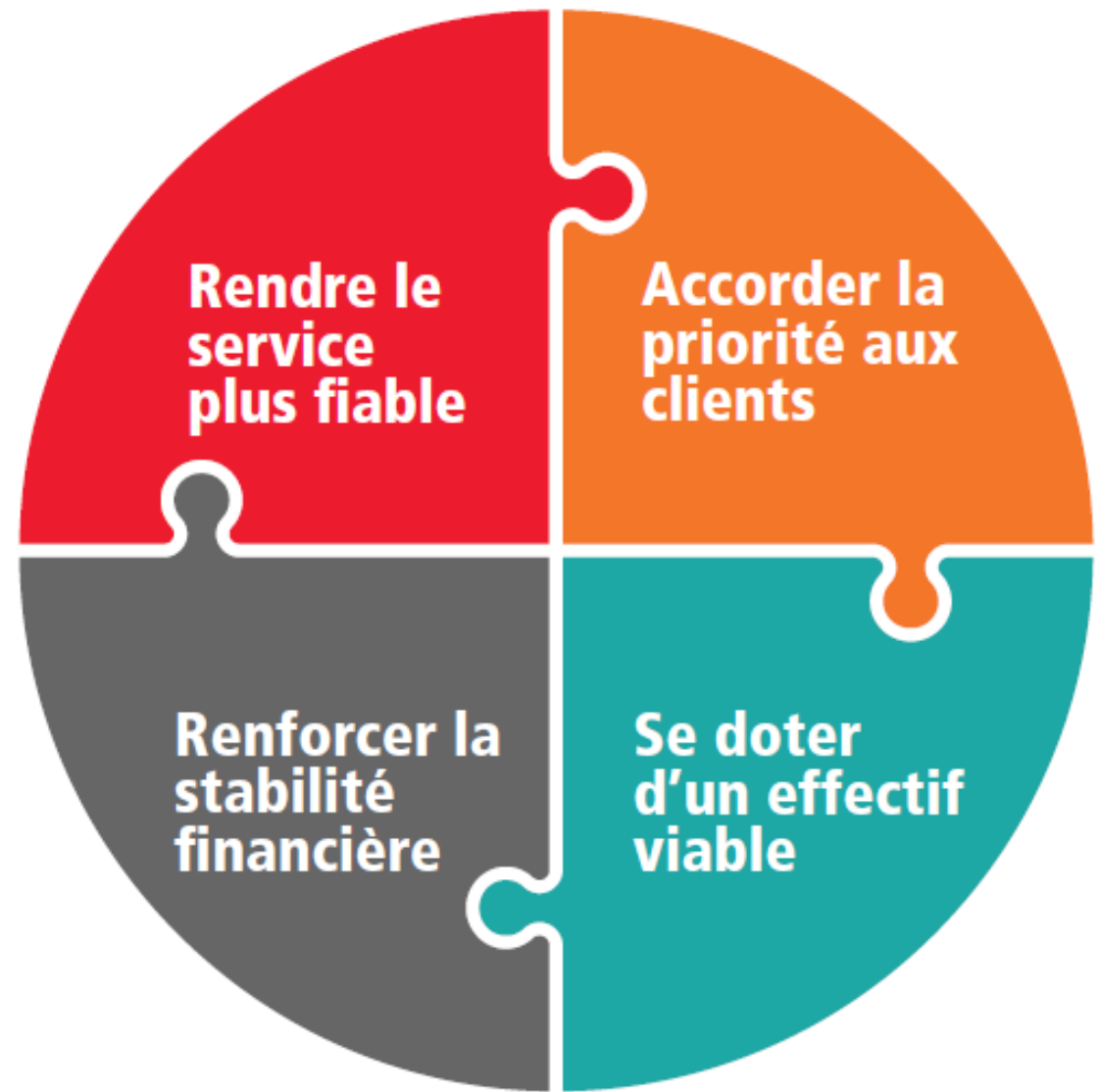
# Le plan d'action axé sur la clientèle d'OC Transpo






# Évaluation initiale

- Possibilités :
  - Restaurer la capacité sur la Ligne 1
  - Nouveau parc d'autobus
  - Nouveaux indicateurs de rendement clés
  - Confiance du public
  - Expérience quotidienne des clients
  - Commentaires des employés et du syndicat
  - Continuer à renforcer les Lignes 2 et 4
  - La mise en œuvre du changement a commencé
- Nouvelle concentration et énergie pour construire un transport en commun durable et fiable

# Plan d'action axé sur la clientèle



# Rendre le service plus fiable

- 1  L'O-Train
- 2  Autobus
- 3  Para Transpo



# L'O-Train

- Restaurer la capacité sur la Ligne 1 d'ici la mi-juin
- Prolongement vers l'est
- Améliorer la résilience hivernale des infrastructures



# Para Transpo

- Améliorations du service telles que des heures prolongées et une réservation plus souple
- Consulter au sujet des priorités des clients
- Accessibilité complète au réseau



# Service d'autobus

## Parc automobile :

- Nouveaux véhicules
- Entretien préventif et remise en état
- Retraits stratégiques d'autobus

## Horaire :

- Tenir compte des temps de trajet réels



Vers un service d'autobus fiable pour les clients

### Situation actuelle

Parc d'autobus	Horaires des autobus
<ul style="list-style-type: none"><li>• Distance moyenne parcourue entre les défaillances ~ 6 000 km</li><li>• Problèmes mécaniques ~ 17 %</li><li>• Entretien préventif et correctif – 51 % / 49 %</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ponctualité – De 65 % à 70 %</li><li>• Régularité – 82 %</li></ul>






### Situation future

Parc d'autobus	Horaires des autobus
<ul style="list-style-type: none"><li>• Distance moyenne parcourue entre les défaillances ~ 10 000 km ou plus</li><li>• Problèmes mécaniques ~ 2 %</li><li>• Entretien préventif et correctif – 80 % / 20 %</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ponctualité des autobus dès le départ – 95 %</li><li>• Ponctualité</li><li>• Régularité</li></ul>



# Placer la clientèle au premier plan

- 4  **Sécurité et expérience des clients**
- 5  **Communications fiables**
- 6  **Mesure de ce qui compte pour les clients**



# Placer la clientèle au premier plan



## Sécurité et expérience des clients

- Campagne de propreté des stations
- Revitaliser la station Rideau
- Équipe de visibilité communautaire des agents spéciaux



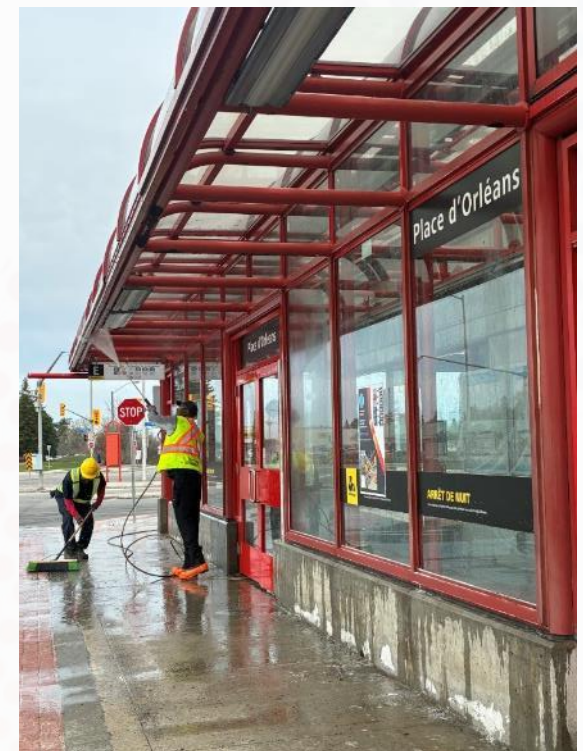
## Communication avec les clients

- Bâtir le service de transport en commun le plus axé sur la clientèle au Canada
- Tenir des assemblées publiques pour recueillir directement les commentaires de la clientèle
- Communiquer plus régulièrement et plus efficacement avec la clientèle



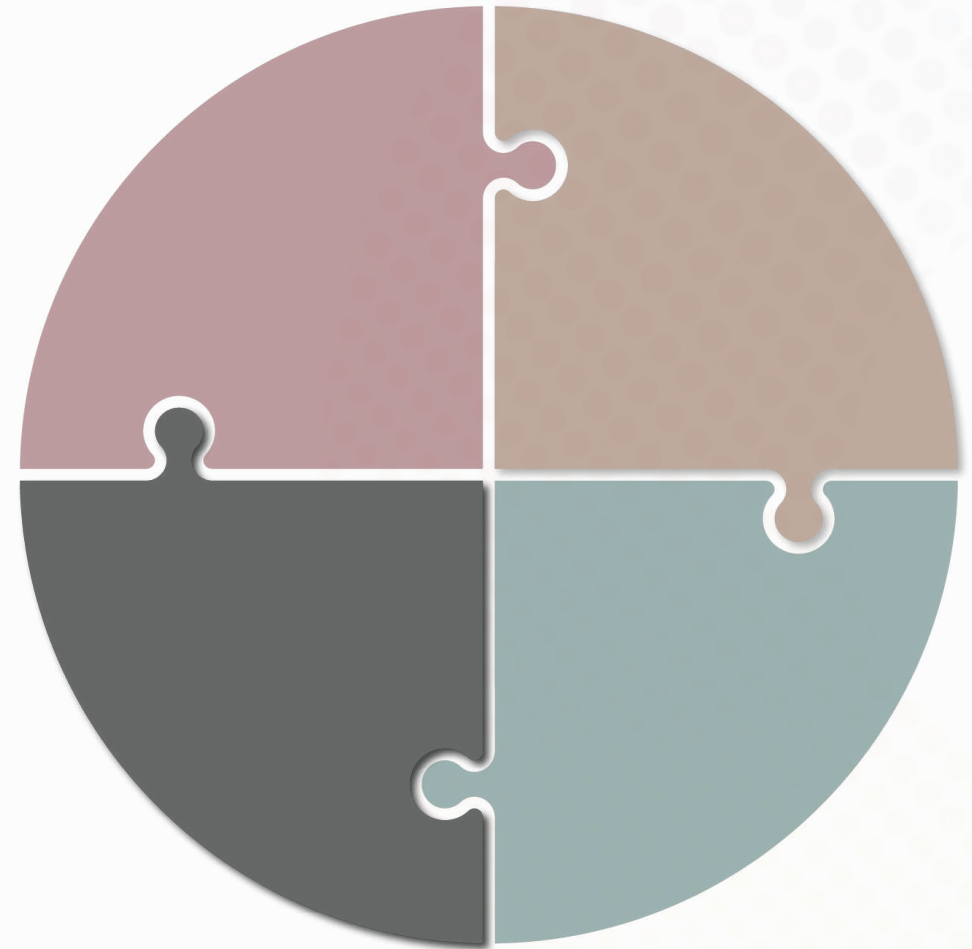
## Mesure de ce qui compte pour les clients

- Indicateurs de rendement clés qui tiennent compte de l'expérience quotidienne
- Nouveaux indicateurs de rendement clés à venir au Comité du transport en commun

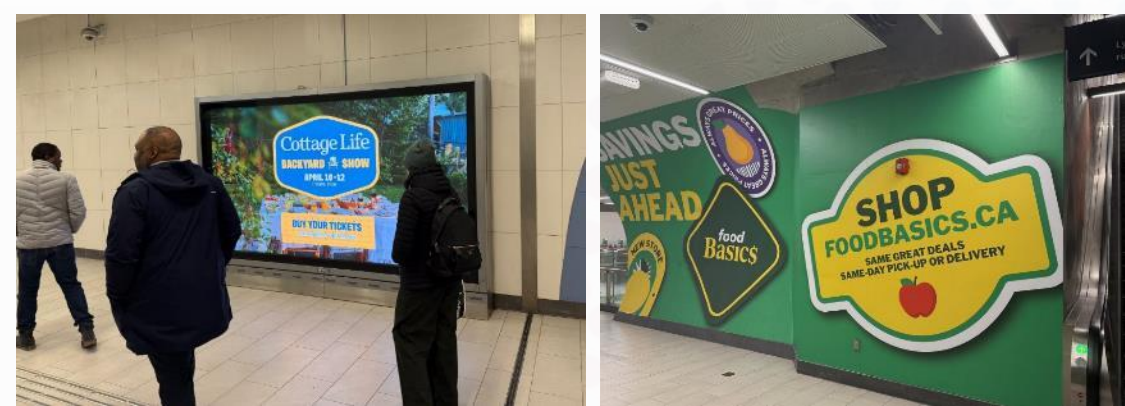


# Renforcer la stabilité financière

- 7  **Plan de transfert et d'investissement pour l'avenir**
- 8  **Recettes non tarifaires et partenariats**



# Renforcer la stabilité financière



## Plan de transfert et d'investissement pour l'avenir

- Plan d'investissement en immobilisations
- Éliminer 85 millions de dollars en tant que contraintes budgétaires annuelles afin de créer une capacité de réinvestissement dans le transport en commun.



## Recettes non tarifaires et partenariats

- Innover et établir des partenariats
- Faire progresser les possibilités de publicité numérique



# Bâtir un effectif durable

9

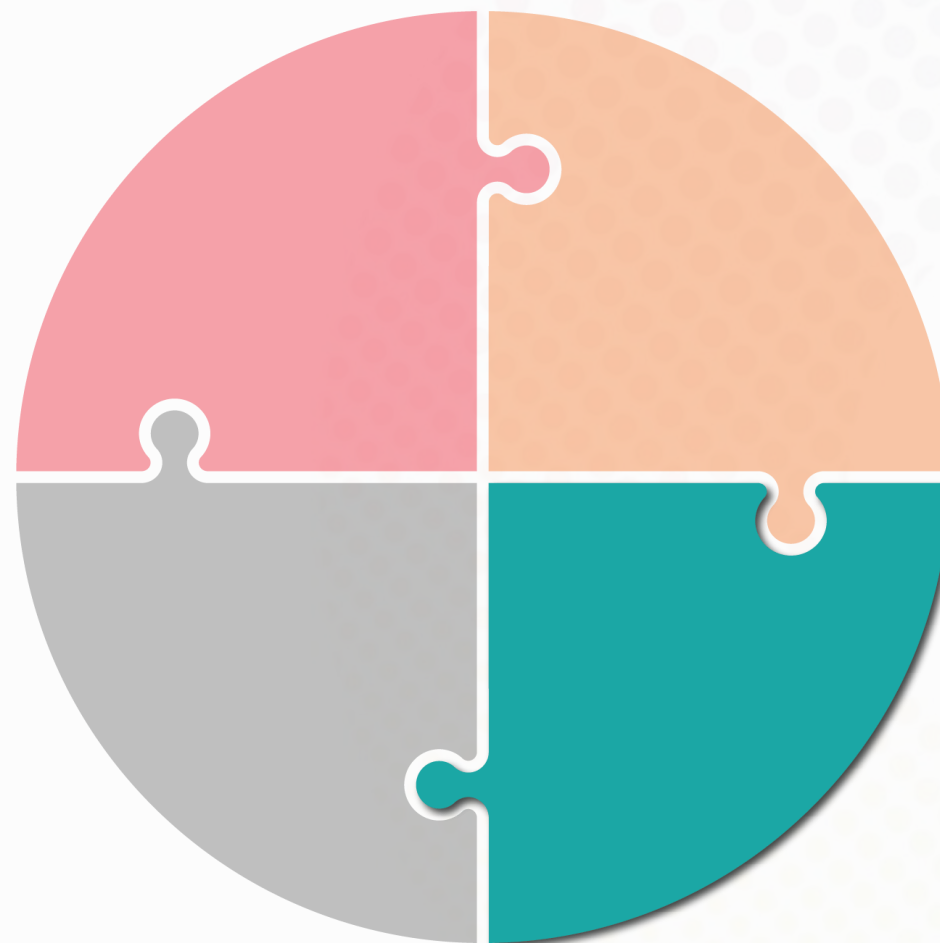


**Stratégie relative à la main-d'œuvre intégrée**

10



**Motivation et habilitation du personnel**



# Bâtir un effectif durable



## Stratégie relative à la main-d'œuvre intégrée

- Mise en place d'un plan intégré de gestion des talents et de formation pour soutenir la viabilité des opérations à long terme.
- Collaboration avec nos partenaires pour bâtir une pluriannuelle de planification de la main-d'œuvre.



## Motivation du personnel

- Établir un lien avec les employés pour renforcer l'enthousiasme et l'adhésion au plan.
- Veiller à ce que les employés soient bien soutenus et motivés alors que nous passons à la mise en œuvre des modifications prévues dans ce plan.



# Nouveautés

- Nouvelle concentration sur l'expérience des clients pour harmoniser tous les éléments en vue d'une meilleure prestation de services, maintenant et à long terme
- **Service d'autobus fiable** : améliorations de l'entretien du parc automobile, nouveaux autobus et barèmes mis à jour
- **Sécurité et sûreté** : le personnel de tout le système, revitalisation de la station Rideau et campagnes de sécurité
- **Service à la clientèle amélioré** : employés motivés et informés et objectifs d'embauche mis à jour pour offrir un meilleur service
- **Avenir durable** : Transfert, nouveau financement et plan d'investissements à long terme



# Plan de transition concernant les IRC

- Nous actualisons nos indicateurs afin de les rendre plus conformes à nos objectifs et priorités concernant l'expérience du service
- Et de veiller à ce qu'ils reflètent directement l'expérience offerte à la clientèle, dans l'ensemble
- Alors que de nouvelles mesures sont mises au point et appliquées, nous continuerons de faire le suivi des IRC actuels et d'en rendre compte pendant la période de transition
- De nouveaux IRC seront lancés en juin



# Indicateurs de rendement

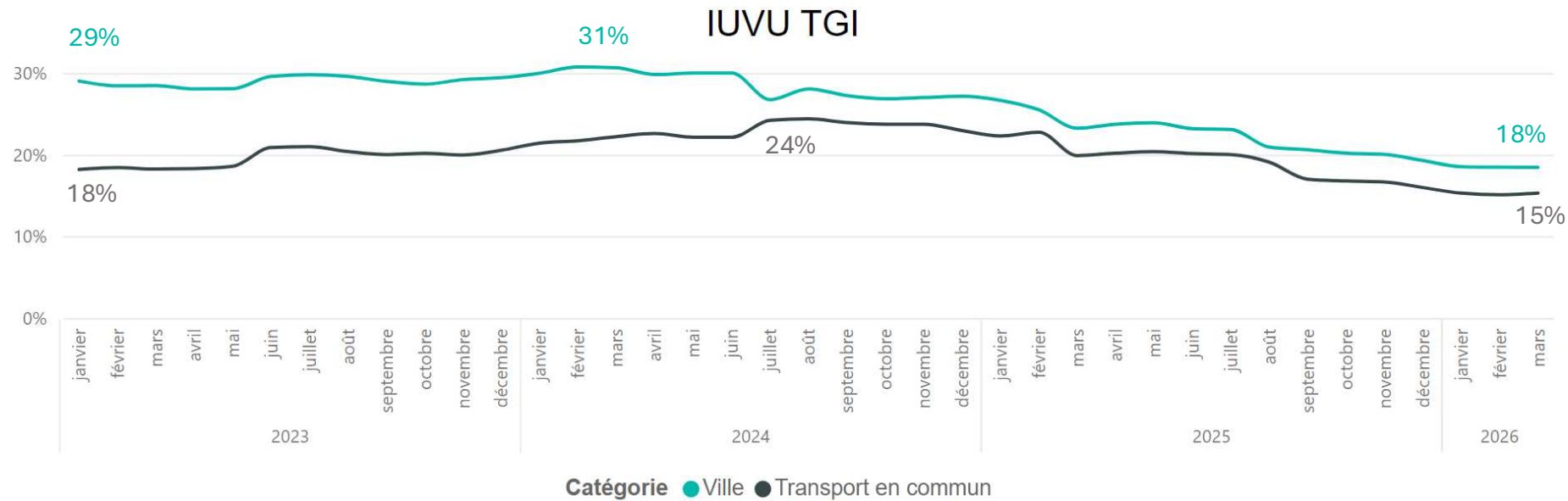


## Immatriculation d'utilisateur de véhicule utilitaire (IUUVU)

Taux global d'infractions (TGI)

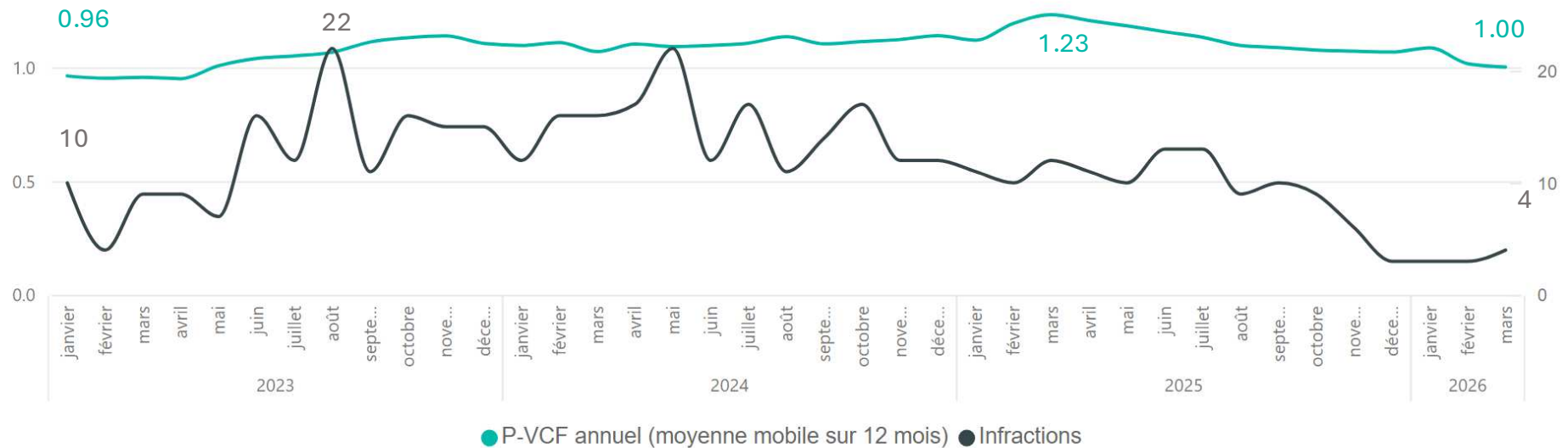
# 15%

\*Calculé à l'interne



## Tendances du rendement en matière de sécurité : P-VCF annuel et infractions

Le P-VCF est présenté sous forme de moyenne mobile sur 12 mois; les infractions sont présentées comme un décompte mensuel



## Fréquence des collisions évitables (P-VCF)

Cumul annuel à ce jour

# 1.10

Cible SMS: 0.69 (+59%)

Nombre de collisions évitables par 100 000 km parcourus

# Blessures déclarées



## Taux de blessures chez les clients

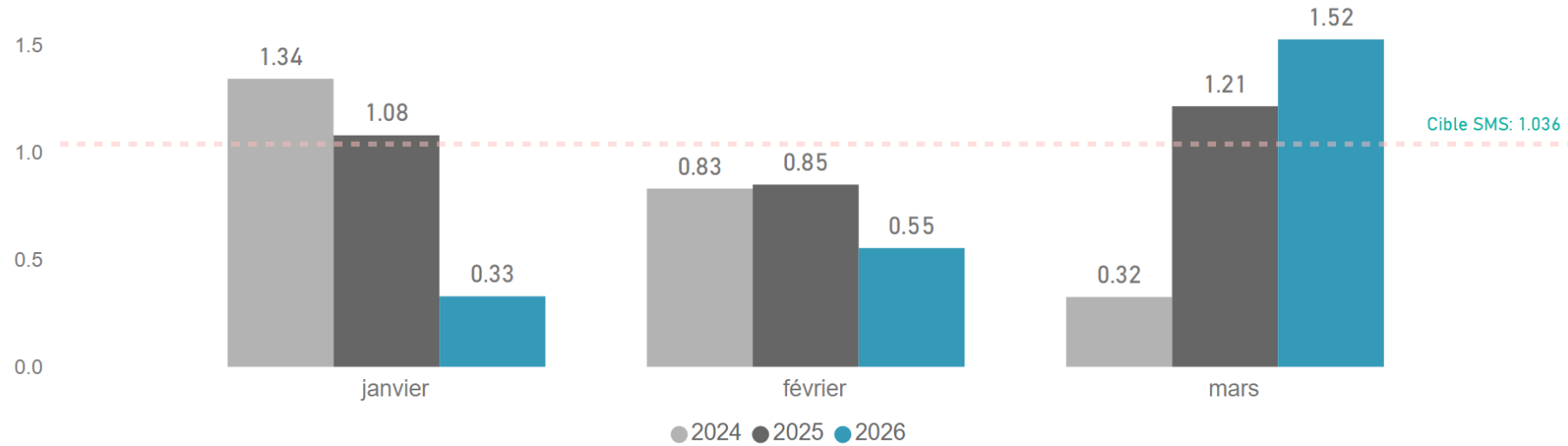
Année en cours

0.80

Cible SMS: 1.04 (-23%)

Taux de blessures des clients par million de trajets de passagers

## Taux mensuel de blessures des clients



## Accidents du travail déclarés

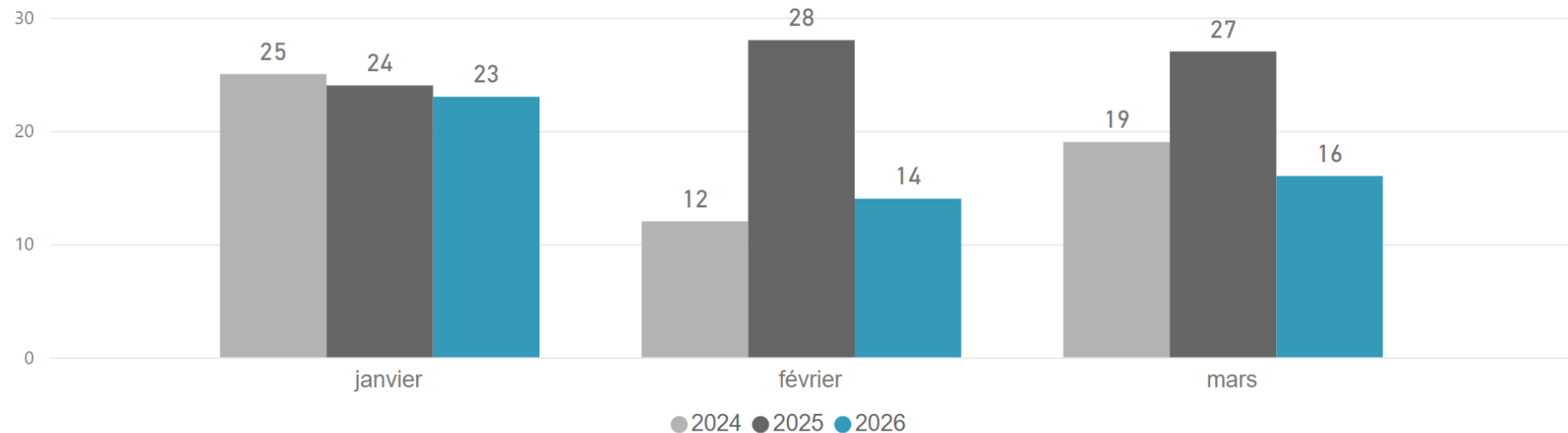
Accident avec arrêt de travail déclaré

## Accidents du travail déclarés

Accident avec arrêt de travail déclaré

53

Année précédente: 79 (-33%)  
%Changement du nombre d'occurrences signalées par rapport à l'année précédente





## Violence envers les employés du transport en commun

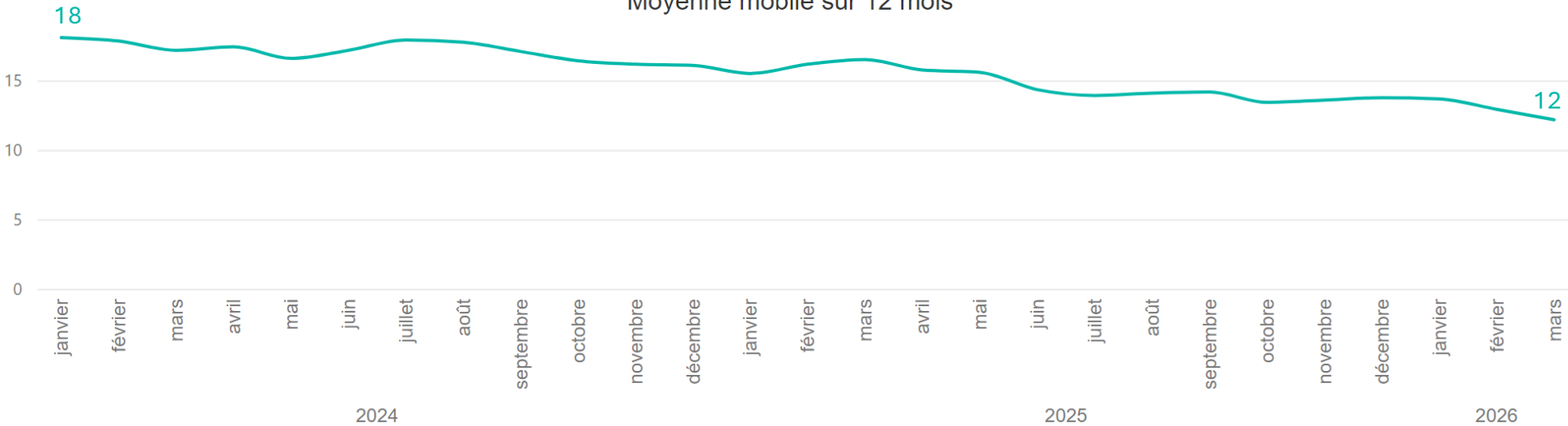
Moyenne mobile sur 12 mois

12

Même période l'an dernier: 17 (+26%)

## Violence envers les employés du transport en commun

Moyenne mobile sur 12 mois



## Infractions violentes par nombre de passagers

### Infractions violentes

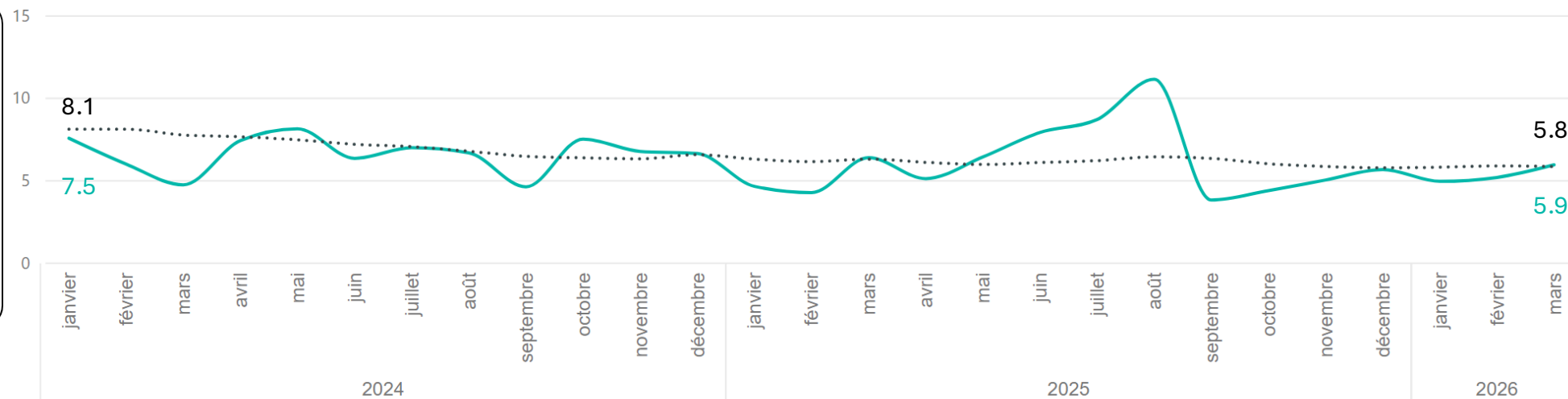
Infractions violentes par 1 million de passagers

5.3

Même période l'an dernier : 5.1 (-4%)

Cumul annuel à ce jour

● Infractions violentes par 1 million de passagers ● Moyenne mobile sur 12 mois



# Achalandage



Achalandage total sur 12 mois

## 69,0 M

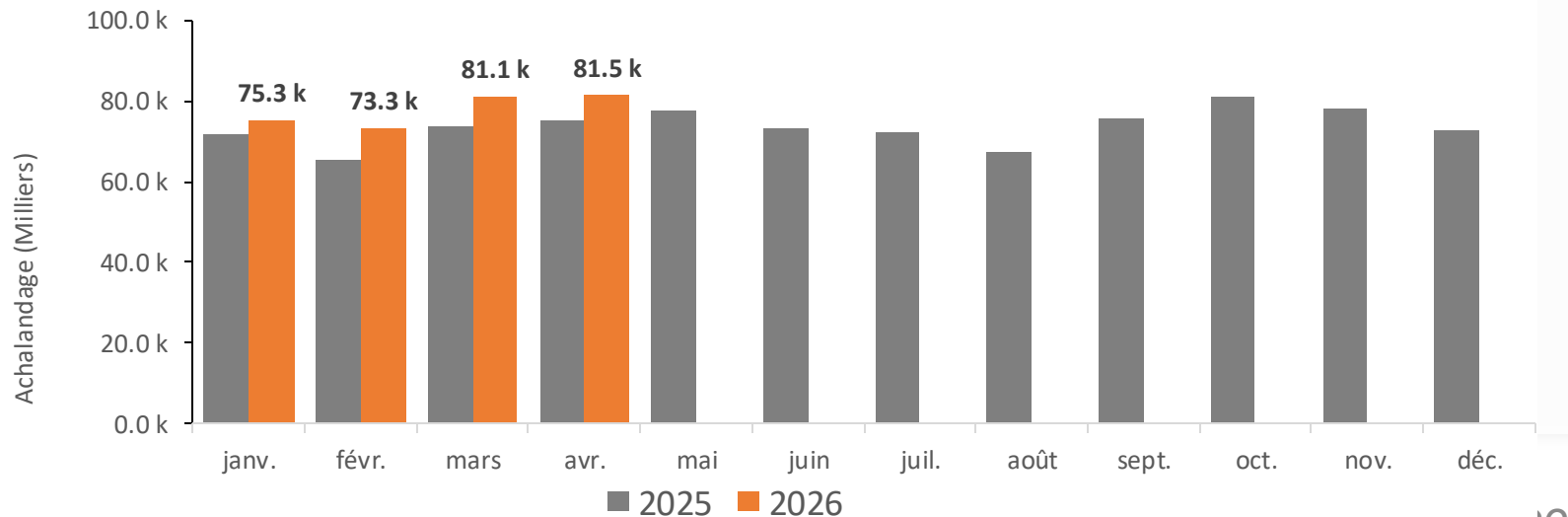
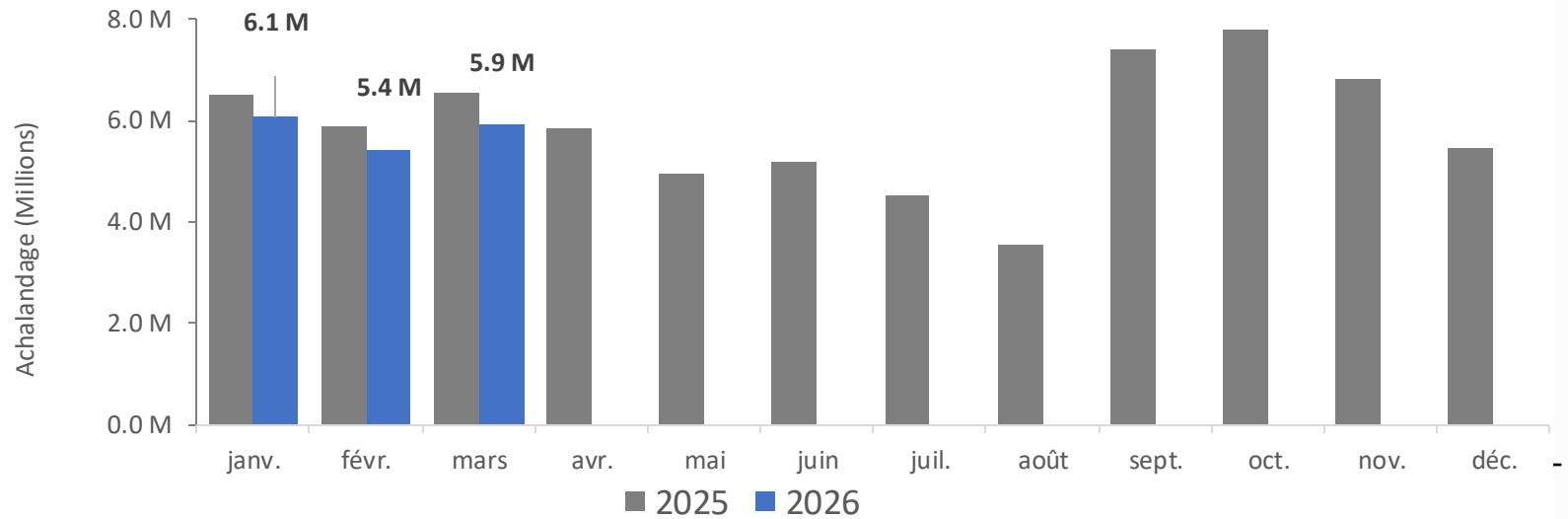
0,9% plus faible que le mois précédent  
0,4% plus élevé que l'année précédente



Nombre total d'usagers sur 12 mois

## 909.8k

0,7% plus élevé que le mois précédent  
5,2% plus élevé que l'année précédente



# Livraison de service autobus

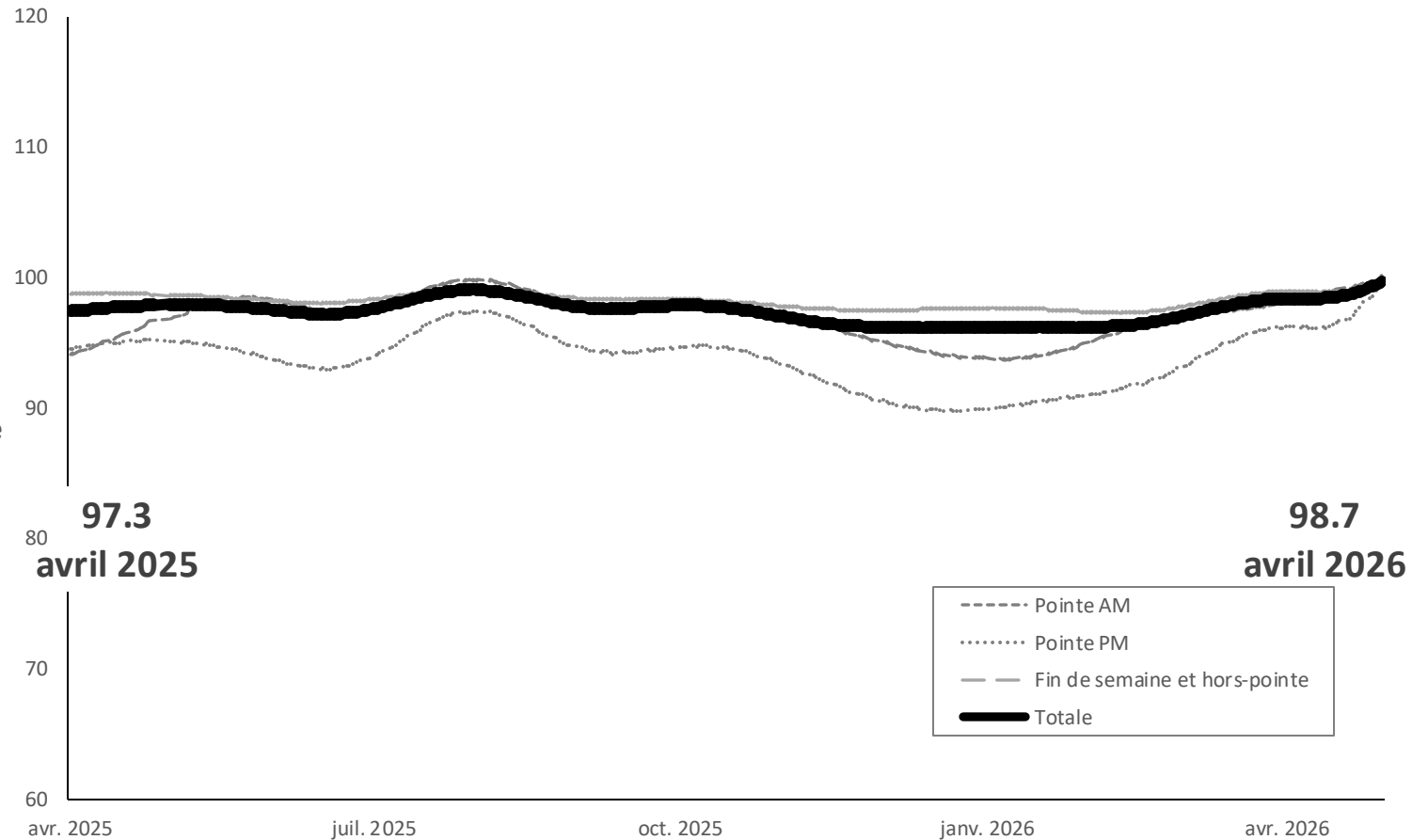
## % Service livré tel que planifié

Moyenne de prestation du service sur 12 mois

**97,3%**

2,2% plus faible que l'objectif  
0,1% plus haut que mois précédent

% Service livré tel que planifié

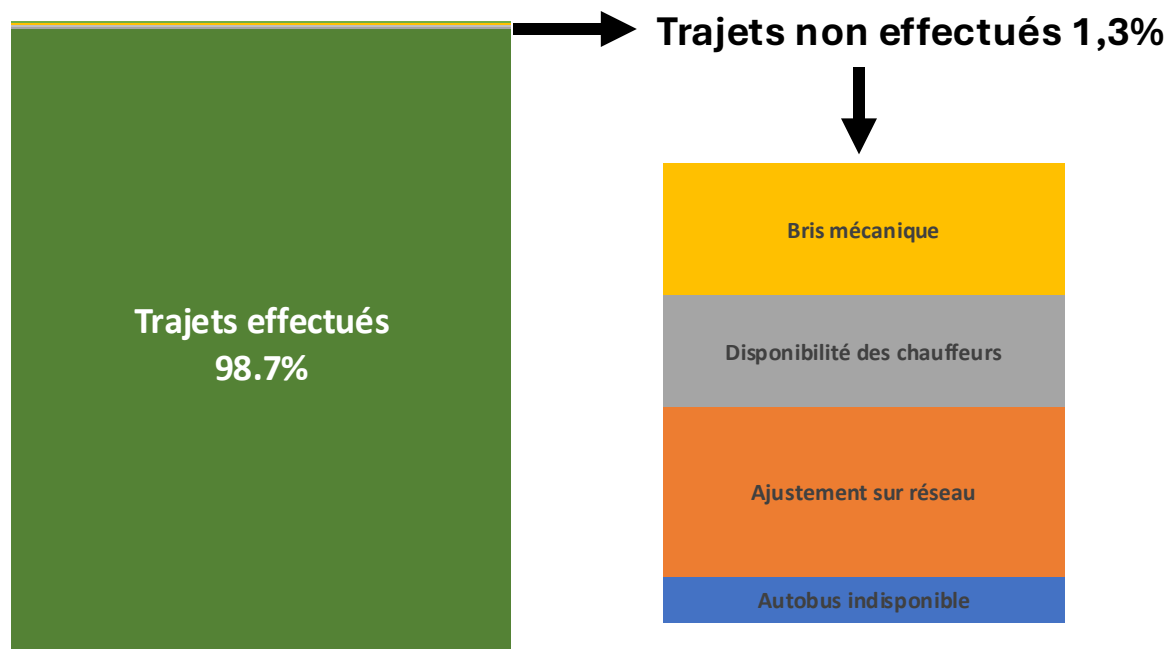


**Prestation du service**

Mesure dans laquelle les trajets prévus ont été réalisés  
Cible de 99,5 %

# Prestation du service d'autobus

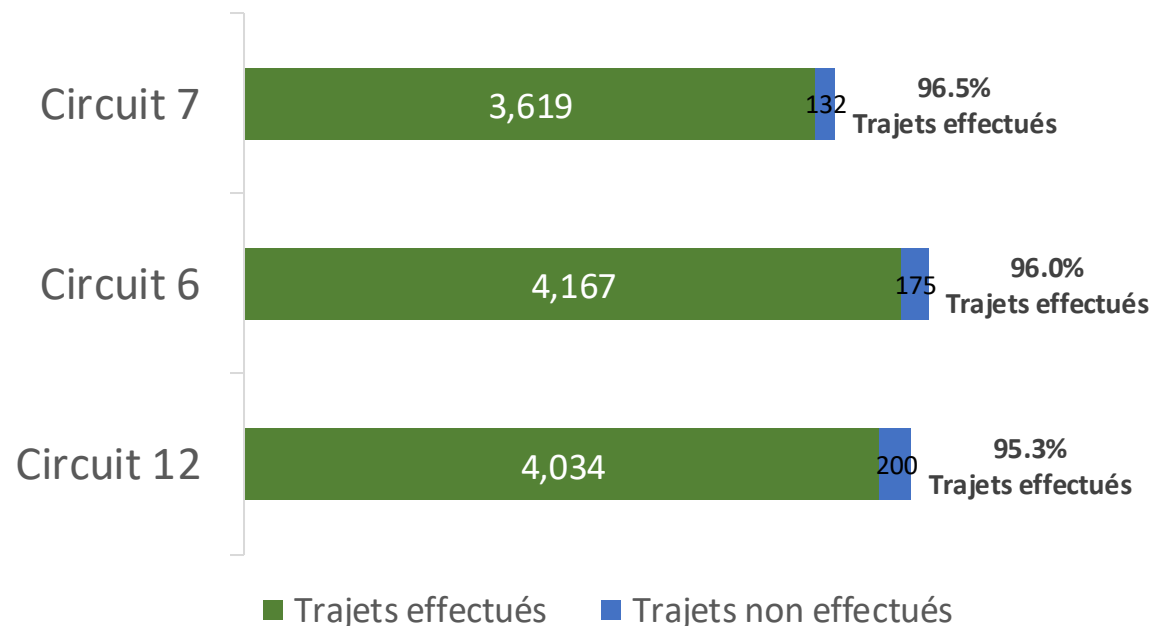
## Détails – prestation du service d'autobus



**Avril 2026**

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

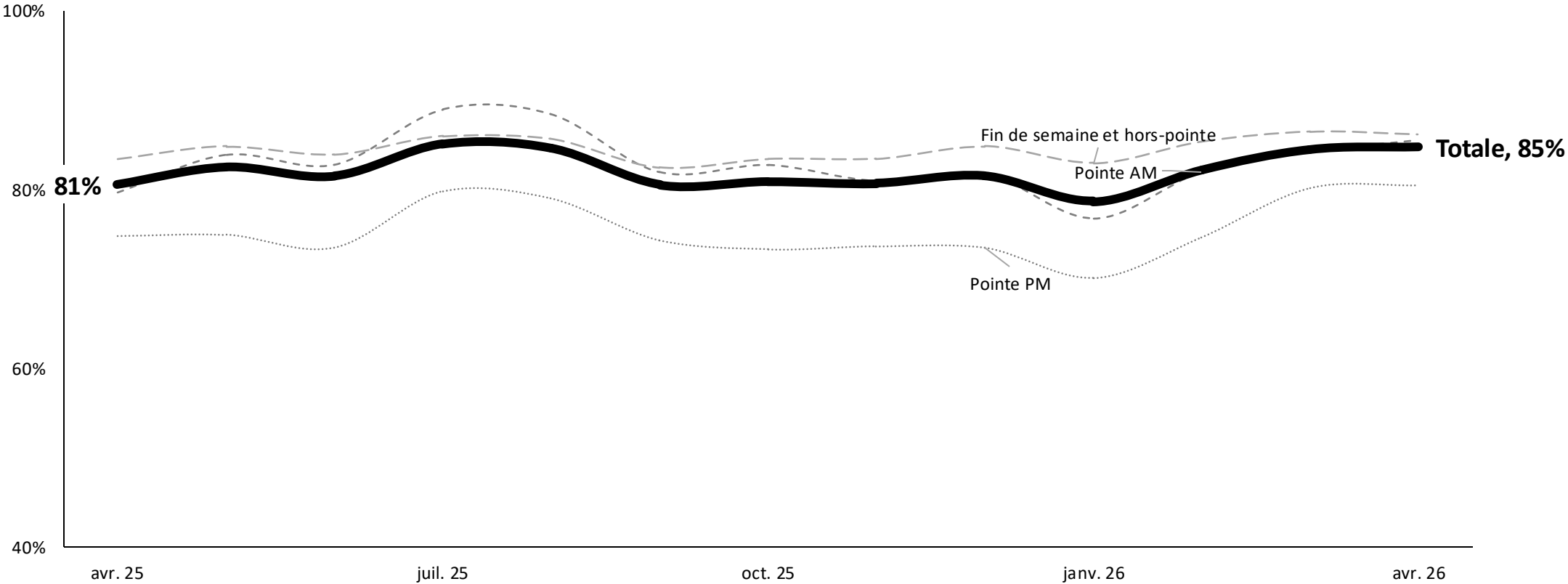
## Circuits avec le plus de trajets non effectués



# Régularité de service autobus

**Régularité**  
Pour les circuits fréquents : indique si les trajets sont espacés également  
Cible de 85 %

Moyenne de la régularité sur 12 mois  
Régularité des circuits fréquents  
**82%**  
3% plus faible que l'objectif  
Identique au mois précédent



# Ponctualité de service autobus



**Ponctualité**

Pour les circuits moins fréquents : indique si les trajets arrivent à l'arrêt pas plus d'une minute en avance ou de cinq minutes en retard

Cible de 85 %

Moyenne de la ponctualité sur 12 mois

**Ponctualité des circuits moins fréquents**

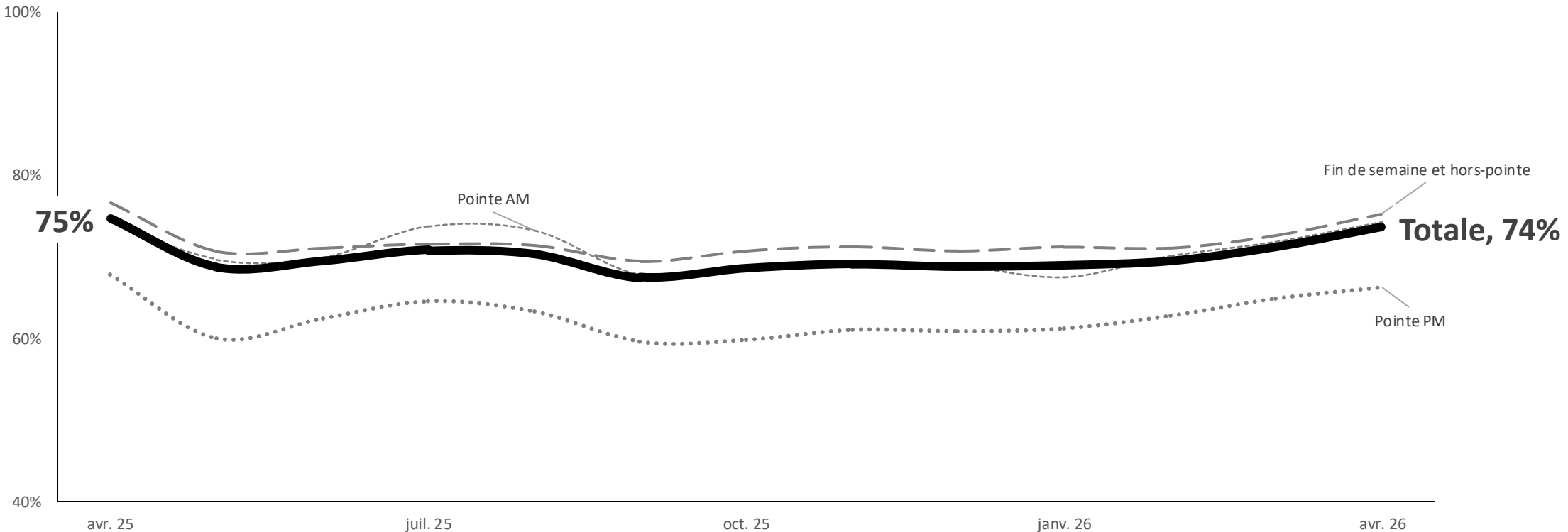
**70%**

15% plus faible que l'objectif

Identique au mois précédent

**14%** Des voyages sont arrivés plus d'une minute à l'avance, pour les circuits moins fréquents

**16%** Des voyages sont arrivés plus de cinq minutes en retard, pour les circuits moins fréquents

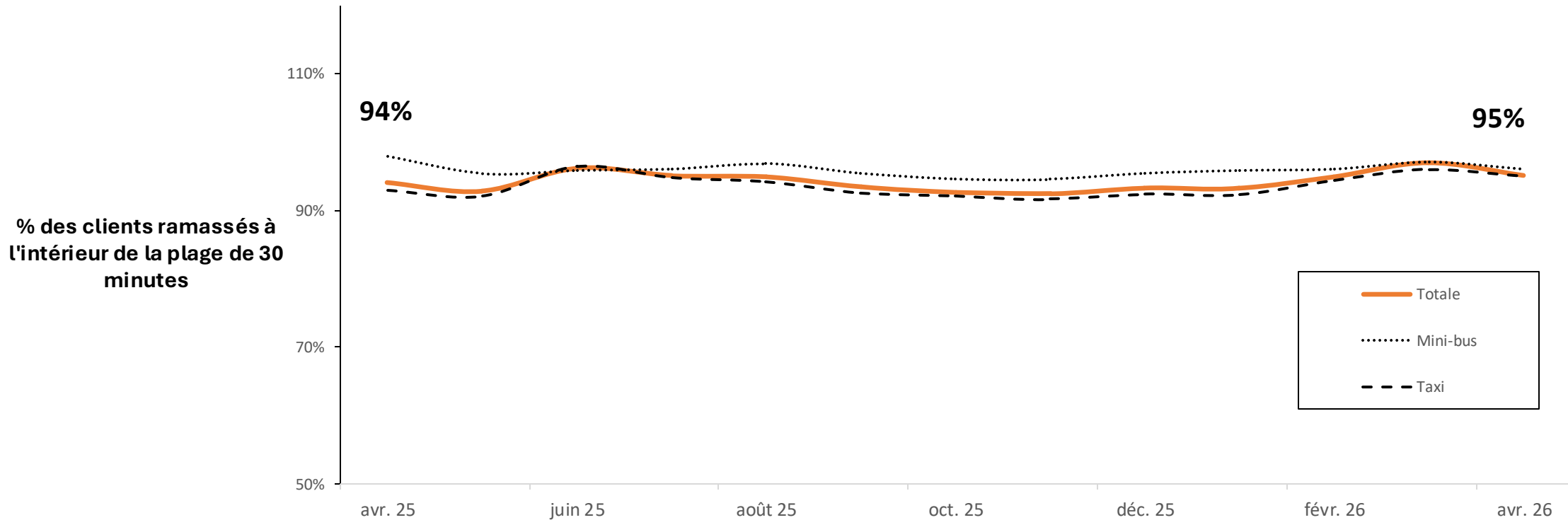


# Ponctualité de service Para Transpo



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

Moyenne de la ponctualité sur 12 mois  
**94%**  
Identique au mois précédent



# Prestation du service O-Train



## O-Train



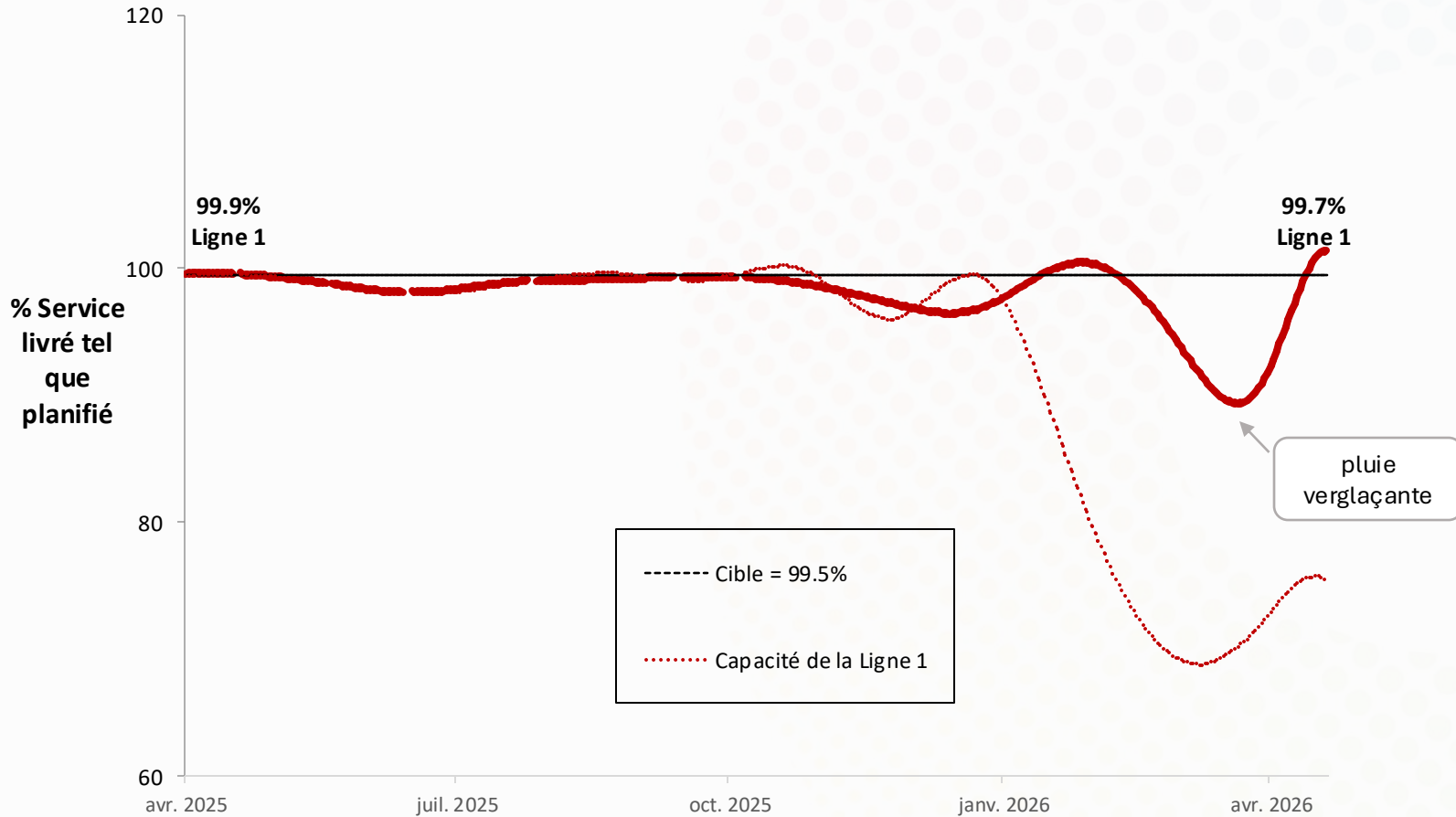
Moyenne de prestation du service sur 12 mois  
Ligne 1

**98,5%**

1,0% plus faible que l'objectif  
Identique au mois précédent

Depuis janvier 2026, le service de jour de semaine fonctionne avec une fréquence accrue et des trains à une seule voiture.

En avril 2026, la fiabilité du service était de 99,7 % en fonction du nombre de trajets effectués.



# Prestation du service O-Train



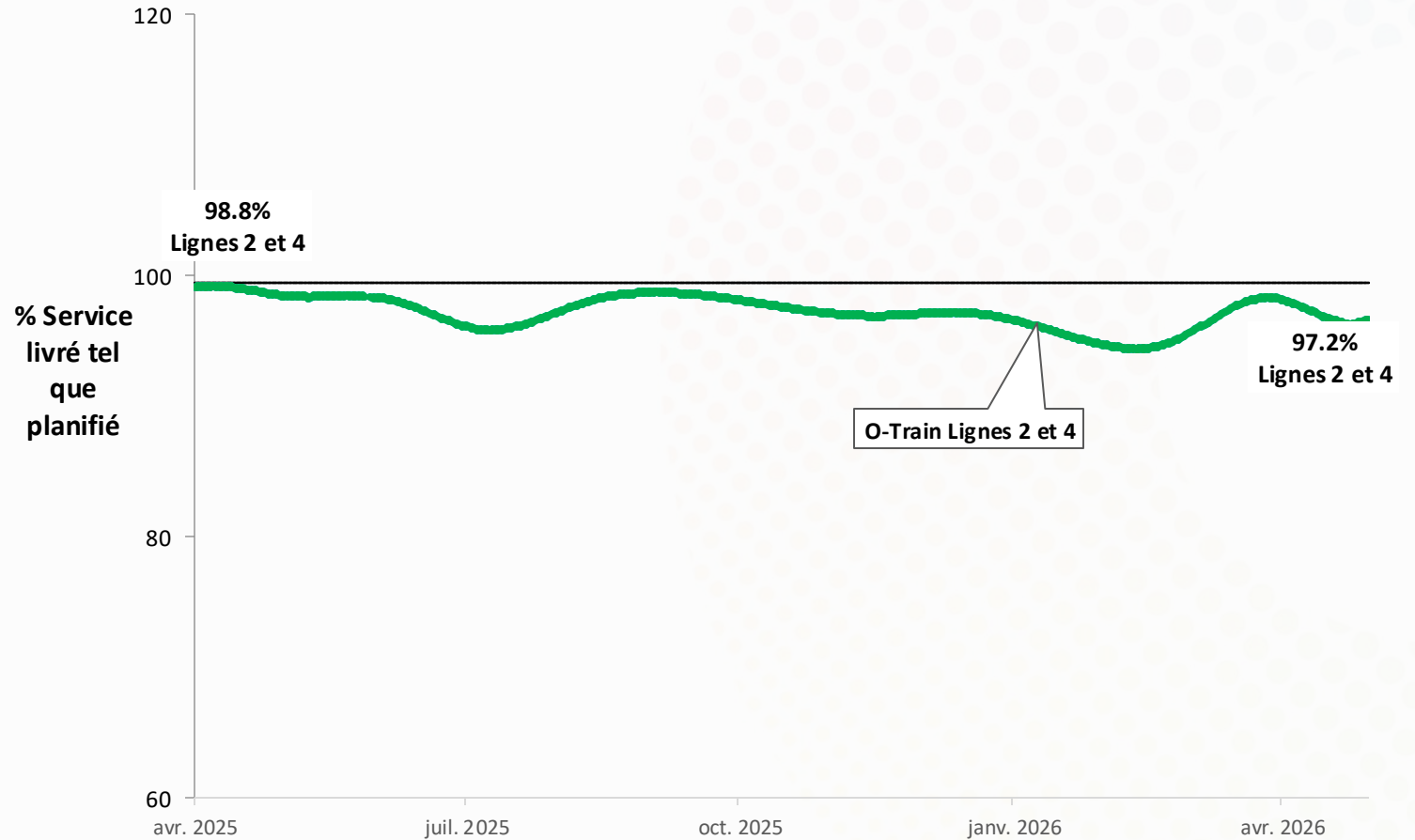
O-Train



Moyenne de prestation du service  
sur 12 mois  
Lignes 2 et 4

**97.2%**

2,3% plus faible que l'objectif  
0,1% plus faible que mois précédent



**Des questions?**

