



# Rapport annuel sur le rendement

2 0 0 9



# Rapport annuel sur le rendement 2009

---

Le présent document a été préparé par OC Transpo, la Direction des services de transport en commun de la Ville d'Ottawa, en guise d'aperçu et de carte de pointage de la façon dont on a planifié, exploité et géré les services de transport en commun en 2009. Il s'agit du troisième rapport du genre, qui permet de suivre et d'évaluer l'évolution des services de transport en commun d'une année à l'autre.

Parmi les faits saillants du rendement du transport en commun en 2009 figurent :

- un niveau d'achalandage sans précédent au cours de la seconde moitié de 2009 et le plus fort achalandage de tous les temps pour un mois de décembre;
- une augmentation du pourcentage de trajets à l'horaire ayant été mis en service, en même temps que le plus grand nombre de trajets en plus de 4 ans;
- une amélioration constante de la ponctualité, les circuits express atteignant 83% le matin dans le contexte d'une des plus ambitieuses cibles dans l'industrie;
- une augmentation des infractions criminelles pour lesquelles on est intervenu, grâce à des techniques de sûreté plus avancées que jamais.

## Répercussions de la grève

L'année 2009 a été marquée par une grève amorcée le 10 décembre 2008, impliquant la section locale 279 du Syndicat uni du transport, représentant entre autres les chauffeurs d'auto-bus et les mécaniciens. Le service en semaine a repris graduellement à partir du 7 février 2009. Le 16 mars, le service était de nouveau offert sur tous les circuits.

Un arrêt de travail de cette durée a un profond effet sur une panoplie de paramètres opérationnels, ce qui rend difficile leur comparaison d'une année à l'autre. Le présent rapport montre des changements négatifs dans plusieurs secteurs influencés par l'achalandage, les niveaux de service, les coûts et l'attitude de la clientèle. Suivant la grève, la reprise du service a été laborieuse, à cause des répercussions qu'auront eues les conditions hivernales rigoureuses sur le parc de véhicules demeuré inactif. La satisfaction de la clientèle et l'appui à l'organisme ont diminué substantiellement, comme cela a été le cas dans d'autres villes où des conflits de travail ont perturbé le service pour une durée prolongée.

Au besoin, le présent rapport fournit un contexte pour les mesures de rendement sur lesquelles la grève se sera répercutée en 2009 et décrit comment les circonstances changeront vraisemblablement en 2010.



---

## Une année de réorganisations et de défis économiques

Les Services de transport en commun sont passés par une série de réorganisations découlant du transfert de l'entretien des véhicules, de l'entretien des installations, de la gestion des magasins et de l'exploitation de Para Transpo. Puis une réorganisation à l'échelle de l'administration de la Ville d'Ottawa a suivi, qui a elle aussi changé le rôle de la gestion et des opérations au Transport en commun. En tout, à l'intérieur d'une période de 12 mois, 1000 employés venus d'autres départements de la Ville ou d'un sous-traitant ont été intégrés aux Services de transport en commun.

Plusieurs gestionnaires affectés prenaient leur retraite au même moment. En mars 2009, seulement 8 des 21 principaux gestionnaires étaient en poste depuis plus d'un an et les rôles de direction à l'entretien des véhicules, à l'exploitation et au marketing et service à la clientèle devaient être comblés.

La capacité de la gestion à intégrer efficacement de nouvelles fonctions était aussi mise au défi par l'émergence de pressions liées à un système de sécurité intégré et à la conformité à la réglementation. Quoiqu'il en soit, les Services de transport en commun ont réussi à améliorer de façon substantielle leur cote de sécurité dans le système d'inspections du MTO et à s'adapter avec succès à la nouvelle réglementation concernant les heures de service pour la conduite d'autobus au sein des systèmes de transport en commun sous juridiction fédérale.

L'année 2009 était aussi la deuxième année d'un effort vers un rééquilibrage fiscal visant à atteindre 50% de recouvrement des coûts à même les revenus. Une augmentation moyenne de 7,5% des tarifs a suivi l'interruption du service. Étant donné le léger ralentissement dans l'emploi à Ottawa et le coût plus bas du carburant au cours du premier trimestre, l'augmentation des tarifs a mené de façon prévisible à une baisse de la satisfaction de la clientèle et à un ralentissement de la croissance de l'achalandage.

### Accomplir le changement

Malgré ces défis, l'année 2009 aura aussi été marquée par l'aboutissement d'une réflexion majeure sur les façons de faire chez OC Transpo et le début de l'implantation d'initiatives venant appuyer cette réflexion, notamment :

- une équipe de gestion cohérente a été mise sur pied, laquelle est résolument engagée sur la voie de l'amélioration continue, tant de nos services que de l'environnement de travail de nos employés;
- le « remaniement complet » de l'entretien des véhicules a débuté – un ambitieux programme visant à refondre les processus et les systèmes d'entretien en vue d'améliorer la disponibilité des véhicules, leur fiabilité et leur propreté;
- des changements au parc de véhicules, avec l'arrivée de 97 nouveaux autobus hybrides diesels-électriques, la livraison par New Flyer de 5 autobus articulés redessinés et la mise à l'essai de 3 autobus à deux étages;
- le Conseil municipal a approuvé et orienté plusieurs investissements majeurs dans le transport en commun, notamment le projet de train léger, la plate-forme technologique SmartBus, comprenant un système automatisé d'annonce des arrêts, et le projet de carte à puce Presto;
- le Conseil municipal a aussi approuvé le nouveau garage d'autobus à la fine pointe du progrès, ce qui a mis en lumière le besoin de positionner la planification des actifs et la gestion de projets comme fonctions-clés du transport en commun suite à la réorganisation de la Ville;
- le Plan tactique de 10 ans pour le transport en commun a été publié, établissant en détail la direction à suivre vers un nouveau modèle de livraison du service et un financement durable;
- plusieurs circuits ont été restructurés et de nouvelles stations ont été achevées ou prennent forme à Bayshore, à Baseline, de même que dans l'est, l'ouest et le sud-ouest;
- la nouvelle campagne publicitaire « Comparez » a été lancée pour souligner le côté pratique du transport en commun;
- avant la fin de l'année, les employés d'OC Transpo avaient démontré leur fierté en contribuant comme jamais auparavant à la campagne de Centraide et en faisant de la 25e édition de la campagne de Noël pour les denrées alimentaires un succès sans précédent.

## Consolidation des gains en 2010

Au cours de 2010, des actions majeures contribueront à renforcer le positionnement stratégique d'OC Transpo et à accroître la satisfaction de la clientèle, notamment :

- un mode d'exploitation assujéti à de nouvelles normes, avec l'accent sur la disponibilité du parc d'autobus, la ponctualité et l'expérience client;
- une entente d'approvisionnement innovatrice et à la fine pointe pour le remplacement des autobus articulés;
- le renforcement des communications internes pour mieux impliquer les employés dans le processus de changement;
- un nouveau processus de relations de travail;
- la mise en place d'un système de gestion de la qualité pour une constance dans la livraison du service selon des normes établies;
- une évaluation par des pairs de l'orientation stratégique d'OC Transpo avec le concours de l'American Public Transit Association, telle que demandée par le Conseil municipal.

## Orienter le changement autour de sept priorités

Tant les actions majeures prévues en 2010 et que les principales initiatives énumérées plus haut et qui ont marqué 2009 s'orientent autour des sept priorités d'OC Transpo :

- Sécurité : stimuler une culture favorisant un environnement sûr en tout temps, tant pour nos employés que pour la clientèle;
- Communications : renforcer les communications par un plein usage des canaux de communications internes, à l'échelle de l'administration de la Ville et à l'externe;
- Service : assurer l'excellence du service au chapitre de la fiabilité, de l'aspect pratique et de tous les autres aspects de ce que vit notre clientèle en utilisant le transport en commun;
- Qualité : mettre en place une culture de la qualité et de l'amélioration continue dans tous les secteurs de notre organisme;
- « Remaniement complet » : repenser la façon dont nos véhicules sont achetés et entretenus, en insistant sur la qualité en termes de disponibilité, de fiabilité et d'efficacité;
- Économies : atteindre une efficacité financière dans divers aspects de notre fonctionnement;
- Accessibilité : comprendre les limites à la mobilité de nos clients et investir dans les éléments qui amoindrissent les obstacles de notre réseau.

## Imputabilité et transparence

Le rapport annuel sur le rendement est un vecteur essentiel d'imputabilité et de transparence. Il sert de baromètre de réussite pour OC Transpo.

La récente transformation de l'organisation d'OC Transpo accroît son imputabilité, non seulement à l'interne, mais aussi auprès du Conseil municipal, des résidents et de la clientèle du transport en commun elle-même. L'équipe d'OC Transpo se concentre sur l'amélioration de l'expérience client et sur la qualité des services, de même que sur l'imputabilité, avec des critères clairs, des actions cohérentes et des mesures centrées sur le client.

Faire preuve de transparence fournit au Conseil municipal des renseignements pertinents en temps opportun sur les activités de transport en commun. Cela assure que ces activités sont conformes aux mandats du Conseil, que le discours public repose sur des faits et que la livraison du service selon les normes génère de la valeur. Générer de la valeur est le fondement même de la satisfaction des employés dans un organisme motivé par la qualité.

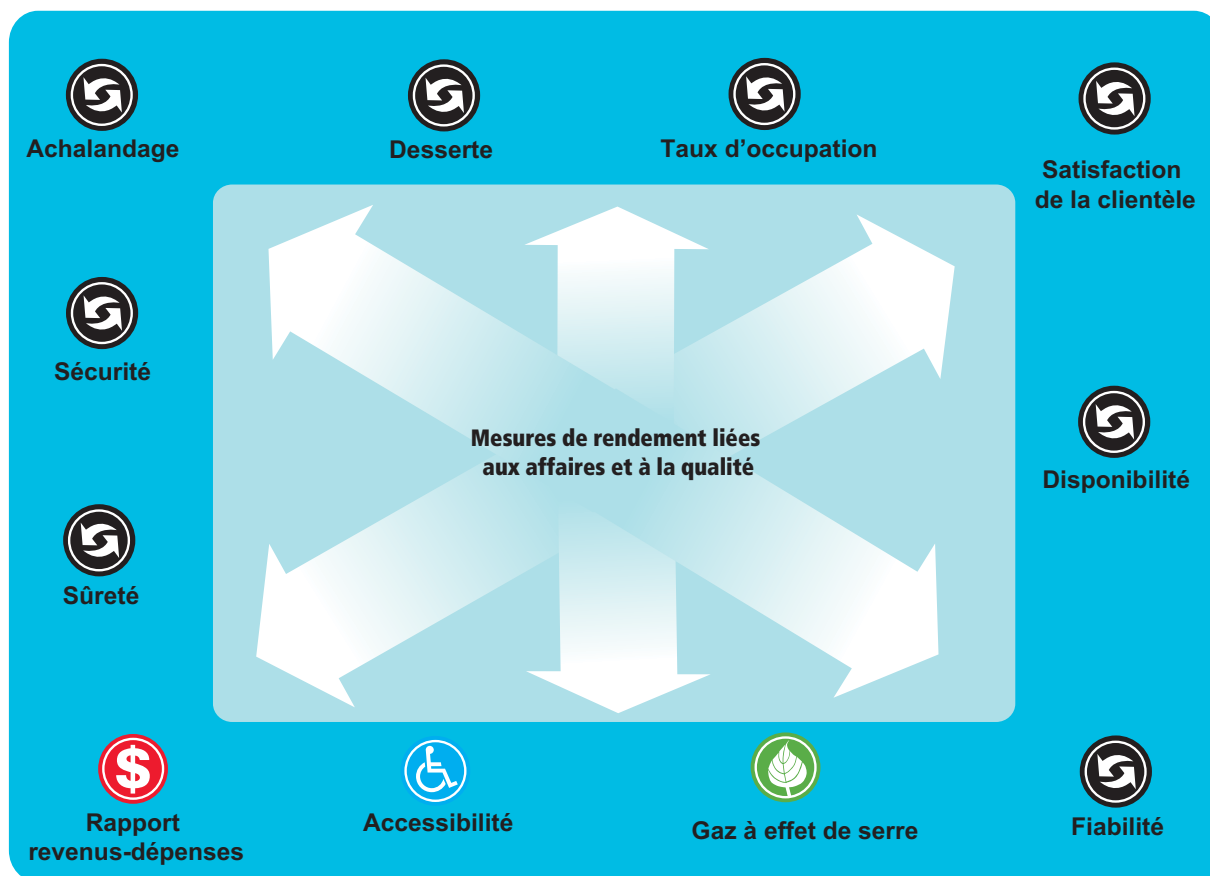
Chaque année, des changements peuvent être apportés à ce qui fait l'objet d'une mesure, à la façon dont les données sont recueillies et à la façon dont ces données sont traitées. Même s'ils peuvent compliquer les comparaisons au fil du temps, ces changements sont toujours motivés par une volonté de tracer un portrait plus juste du rendement d'OC Transpo.

## Ce que contient ce rapport

L'examen stratégique réalisé en 2008 par la Direction des services de transport en commun a identifié quatre résultats de base pour OC Transpo : la facilitation des déplacements, l'efficacité économique, l'accessibilité et l'efficacité environnementale. Il a également défini les services qu'OC Transpo fournit pour obtenir ces résultats, les principaux étant les services de transport en commun classique (transport en commun régulier, transport en commun domicile-travail et transport en commun scolaire) et le transport adapté.

L'examen stratégique de la direction réalisé en 2008 et les améliorations qui y ont été apportées en 2009 ont également donné lieu à l'élaboration de 11 normes liées aux politiques et fixées directement par le Conseil municipal. Comme le montre la figure ci-dessous, ces normes fournissent un cadre, à l'intérieur duquel sont regroupés les « acteurs de soutien » que sont les mesures liées aux affaires et à la qualité. Toutes ces mesures ont une influence sur le rendement et sur la cohérence par rapport aux normes liées aux politiques.

Le rapport annuel sur le rendement rend compte du rendement par rapport à chacune des normes liées aux politiques, en plus d'une variété de mesures de rendement supplémentaires – variété qui prend de l'ampleur d'année en année, au fur et à mesure que d'autres mesures de rendement sont mises en place.

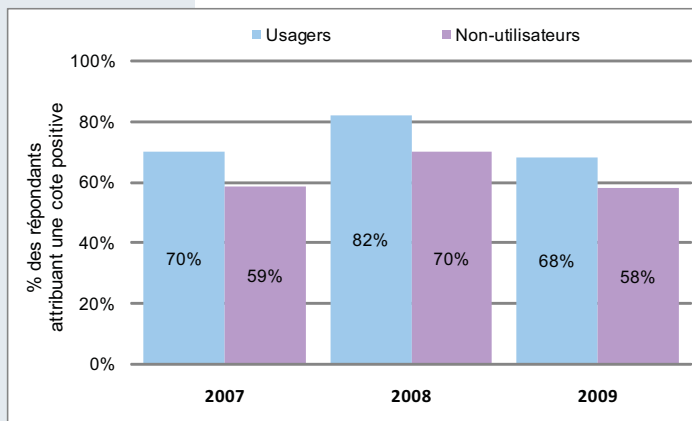


# Satisfaction de la clientèle

**SELON L'EXPERTISE EN ÉTUDES DE MARCHÉ, LE TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE A PROBABLEMENT ATTEINT UN « NIVEAU PLANCHER » EN 2009, 2010 SEMBLANT PROMETTEUSE POUR UNE AMÉLIORATION DES RÉSULTATS.**

Une combinaison de facteurs a sans doute contribué à l'érosion du taux élevé de satisfaction à l'égard d'OC Transpo enregistré en 2008. Tel que mentionné plus haut, l'année 2009 a été marquée par le conflit de travail et l'interruption du service, des changements à certains circuits qui ont touché environ le tiers des usagers et une augmentation des tarifs au-dessus du taux d'inflation pour la deuxième année consécutive.

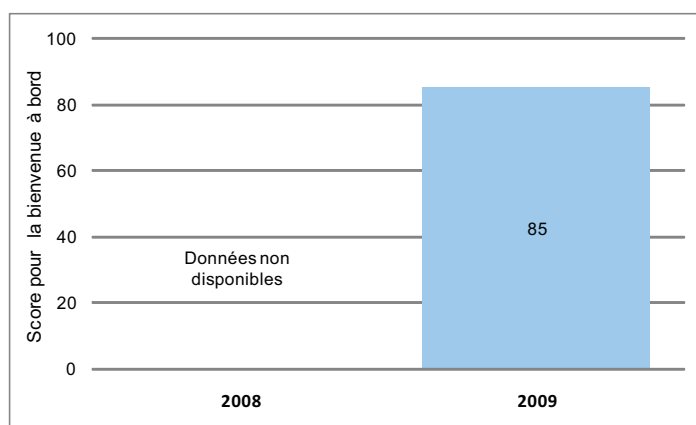
La satisfaction de la clientèle a connu une baisse à l'automne 2009, tant chez les usagers du transport en commun que chez les non-usagers, retournant essentiellement au niveau de 2007 et du printemps 2008. L'enquête annuelle réalisée à l'automne 2009 sur l'attitude des résidents d'Ottawa envers le transport en commun a révélé qu'OC Transpo obtenait dans l'ensemble la cote « bon » ou « très bon » chez 68 % des usagers et chez 58 % des non-usagers. L'enquête montrait aussi que 49 % de l'ensemble des répondants estiment que les employés d'OC Transpo sont soucieux de leurs clients, et que 67 % sont d'avis qu'OC Transpo réussit ou s'efforce de réussir à satisfaire les besoins de ses clients.



La norme liée aux politiques en matière de satisfaction de la clientèle est de surpasser le taux de satisfaction de l'automne 2008, et a comme objectif de progresser d'année en année.

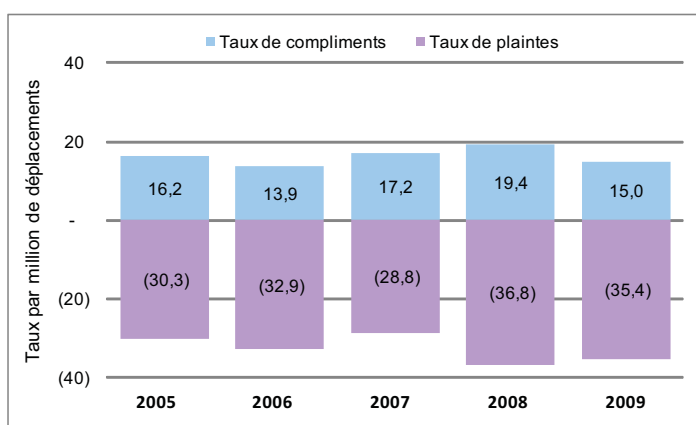
## Accueil à bord des autobus

Les clients-mystères sont un outil utilisé dans de nombreuses industries de services comme moyen objectif d'évaluer ce que vit la clientèle. OC Transpo est peut-être le seul système de transport en commun au Canada à utiliser à ce point cette approche novatrice. En 2009, 2016 observations anonymes ont été faites à travers un échantillonnage de circuits, de chauffeurs, de jours de la semaine et d'heures de la journée. Le score pour l'accueil à bord des autobus est établi en fonction des observations faites selon que les chauffeurs saluaient ou non les passagers.



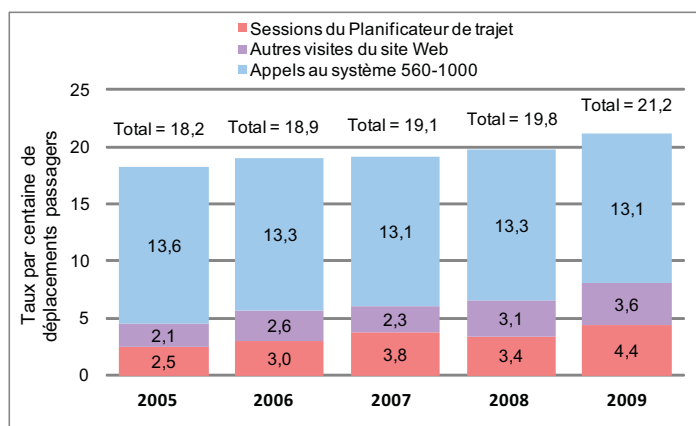
## Satisfaction de la clientèle à l'égard des chauffeurs

De la première à la deuxième moitié de 2009, le nombre de compliments formulés par les usagers du transport en commun à propos du comportement des chauffeurs a plus que doublé. Le nombre de plaintes à l'endroit des chauffeurs a chuté de 32 % au cours de l'année, tandis que le taux de plaintes à l'endroit des chauffeurs par million d'usagers diminuait quant à lui de 4 %.



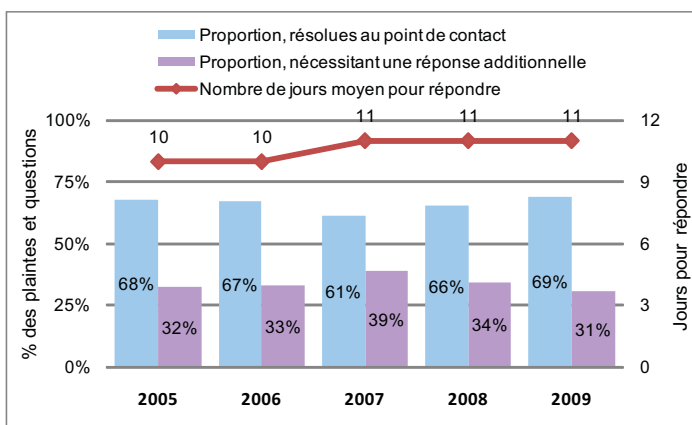
## Accès à l'information par voie électronique

La technologie permet aux systèmes de transport en commun de réduire la dépendance de la clientèle aux points de service non automatisés pour obtenir les renseignements dont elle a besoin. Le taux d'utilisation des canaux automatisés de renseignements d'OC Transpo par les usagers n'a cessé de croître au cours des dernières années. Le nombre réel de sessions sur le Planificateur de trajet a connu une hausse de 14 % en 2009, alors que le nombre réel d'appels au 560-1000 a diminué de 13 %.



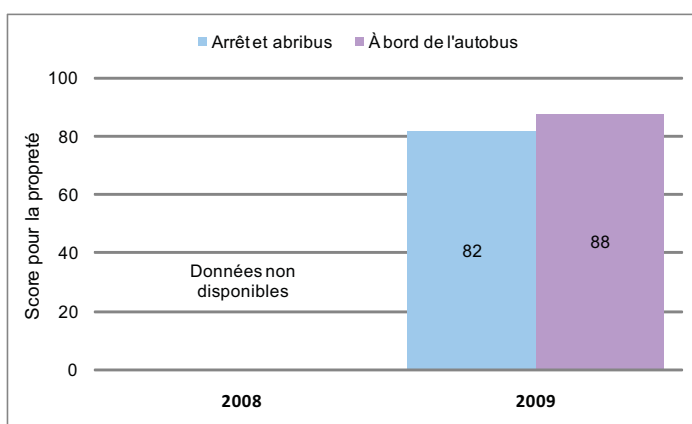
## Réponse aux plaintes et aux demandes

Le personnel du service à la clientèle tente de répondre au plus grand nombre possible de plaintes et de demandes de renseignements dès le premier contact avec le client. Il tente aussi de résoudre le plus rapidement possible les problèmes qui requièrent plus de temps. Pour la troisième année consécutive, le centre d'appels a réussi à hausser la proportion de plaintes et de demandes résolues dès le premier échange avec le client. Quant aux cas nécessitant une réponse plus élaborée que ce qui pouvait être offert lors d'une première communication, le nombre de jours nécessaire pour les régler n'a pas augmenté au cours des trois dernières années.



## Propreté

À partir des 2016 observations réalisées en 2009 par les clients-mystères sur l'ensemble du réseau (voir Accueil à bord des autobus, plus haut), un score a été établi pour la propreté des abribus et des arrêts d'autobus (absence de vandalisme, poubelles pas plus qu'à moitié remplies, sol propre, absence d'affiches ou d'annonces autres que celles d'OC Transpo, panneau d'arrêt en bonne condition et lisible) et pour la propreté des autobus eux-mêmes (poubelles à bord pas plus qu'à moitié remplies, absence de déchets à l'extérieur de la poubelle, sièges propres). Les résultats font ressortir que le vandalisme dans les abribus et les déchets dans les autobus sont les points qui nécessitent le plus d'attention.





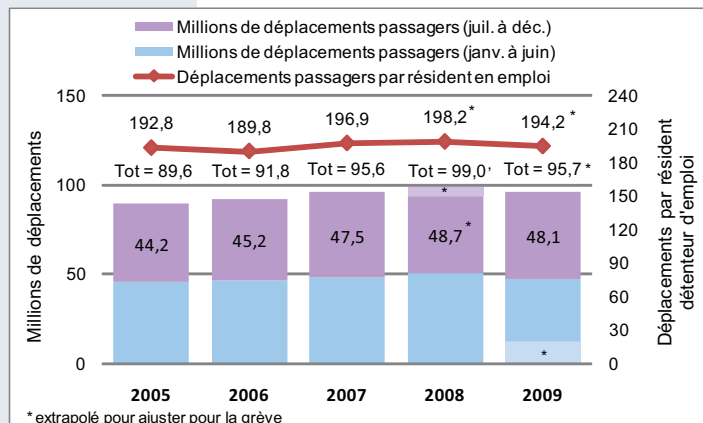
# Achalandage

## OC TRANSPO A CONNU AU COURS DE LA SECONDE MOITIÉ DE 2009 UN NIVEAU D'ACHALANDAGE SANS PRÉCÉDENT, EN MÊME TEMPS QUE LE MOIS DE DÉCEMBRE LE PLUS ACHALANDÉ DE SON HISTOIRE.

Le transport en commun classique a connu une bonne reprise en 2009, avec une hausse constante de l'achalandage mois après mois. Tel que mentionné plus haut, la grève et l'interruption du service qui en a découlé ont eu des répercussions sur l'achalandage en 2008 et en 2009. L'achalandage réel a été de 83,2 millions d'usagers en 2009 et de 93,9 millions en 2008. Aux fins de comparaisons d'année en année, on a estimé l'achalandage annuel total sur 12 mois de service. En fonction de cette estimation, l'achalandage total aurait diminué de 1,2 % en 2009 comparativement à 2008.

Le taux extrapolé de déplacements passagers par habitant a été de 121 en 2009, en baisse de 4 % par rapport à 2008. Le ralentissement économique s'est reflété dans le taux extrapolé de déplacements passagers par résident en emploi à Ottawa, qui a connu une baisse de 2 % par rapport à 2008. Pour OC Transpo, l'intérêt du taux de déplacements par résident en emploi tient au fait qu'il explique à lui seul jusqu'à 85 % des conditions changeantes affectant la génération de déplacements. L'achalandage élevé enregistré en dépit du taux plus faible de déplacements par résident en emploi semble indiquer que la hausse dans les niveaux de service de l'automne 2009 a été bien accueillie par les résidents et que cette initiative a eu un effet bénéfique sur l'achalandage.

La norme liée aux politiques pour l'achalandage consiste à surpasser l'achalandage de 2008, avec comme objectif de poursuivre une augmentation continue d'année en année.

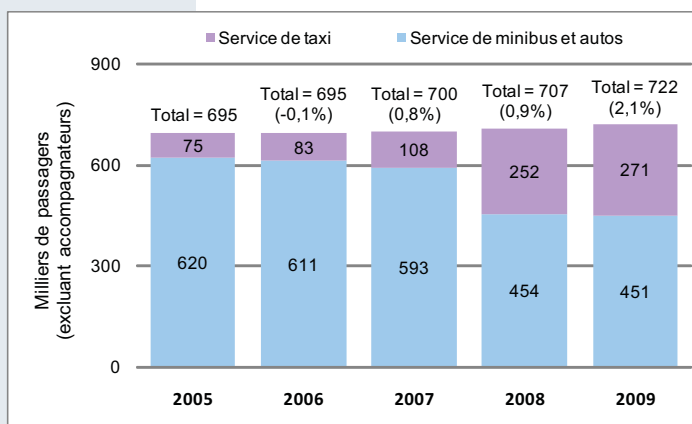


# Achalandage

## Transport adapté

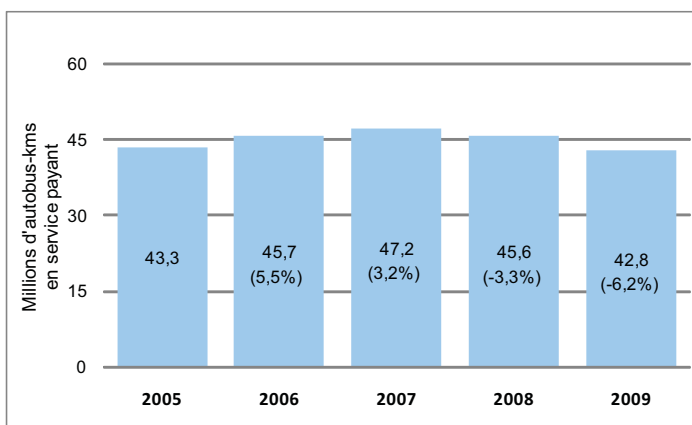
ParaTranspo fonctionne selon un modèle à capacité fixe depuis plusieurs années. Cela n'a toutefois pas empêché une hausse de l'achalandage de 2,1 % en 2009. Au cours de la grève en janvier et une partie de février 2009, des automobiles supplémentaires ont été utilisées pour pallier l'absence de service de transport en commun classique. Cette mesure a fait en sorte que l'achalandage du transport adapté a connu une hausse de 3,1 % au cours de la première moitié de l'année, comparativement à 0,9 % au cours de la seconde moitié.

Depuis 2008, on exploite les minibus et les services contractuels de taxi de façon intégrée, ce qui permet d'accroître l'efficacité (en affectant le type de véhicule approprié) et de mieux accommoder la clientèle (en réduisant son temps d'attente). Le nombre de passagers rapporté ici comprend les clients inscrits, mais exclut les accompagnateurs.



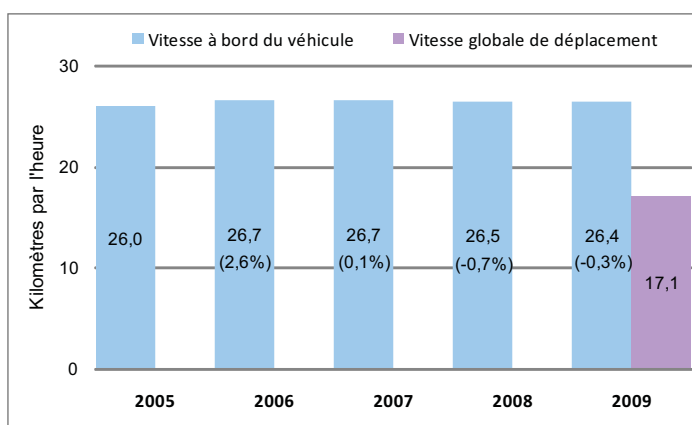
## Service fourni

Avec l'augmentation des niveaux de service implantée à l'automne 2009, le nombre de kilomètres parcourus par les autobus d'OC Transpo en service payant a augmenté de 4% entre septembre et novembre 2009 comparativement à la même période en 2008. L'interruption de service et son retour graduel au cours des premiers mois de 2009 se sont traduits par une diminution nette de 6,2 % pour 2009 par rapport à 2008.



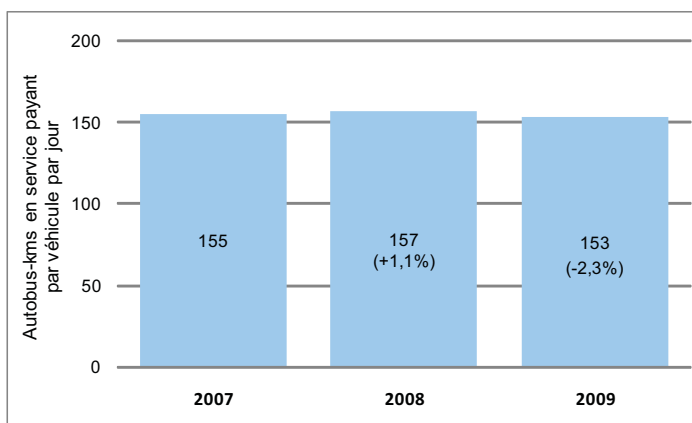
## Vitesse sur le réseau

La vitesse moyenne à laquelle la clientèle se déplace à bord des autobus à Ottawa demeure élevée grâce à l'infrastructure du Transitway. Cette vitesse à bord est restée essentiellement la même au cours des cinq dernières années. Depuis 2009, la vitesse globale de déplacement des clients, depuis le moment où ils accèdent au système, en prenant compte de leurs temps d'attente, jusqu'au moment où ils arrivent à destination, fait l'objet de simulations et peut maintenant être publiée. Cet indicateur de rendement est plus révélateur, car il tient compte de la desserte géographique, des fréquences de service et des correspondances. La vitesse globale sur le réseau est évaluée à 17,1 km/h en 2009 pour les déplacements effectués à l'intérieur du périmètre de la ville d'Ottawa.



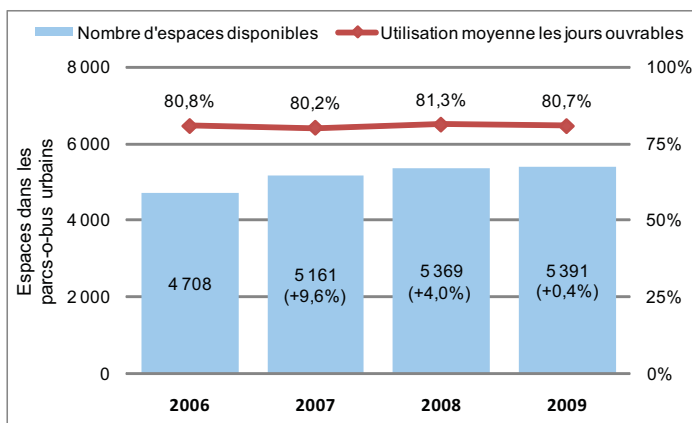
## Productivité

La productivité des autobus est la distance moyenne parcourue par tout autobus faisant partie du parc de véhicules de pointe, pendant qu'il se trouve en service au cours de la journée. Cette productivité a diminué de 2,3 % en 2009. Cette diminution est en partie attribuable à la reprise graduelle du service au cours des premiers mois de l'année.



## Utilisation des parcs-o-bus

OC Transpo offre plus de 6600 places de stationnement qui permettent d'accéder en auto au système de transport en commun. De ce nombre, 5391 places sont regroupées dans 11 grands parcs-o-bus desservant tous les segments du Transitway. Leur utilisation demeure élevée. Deux parcs de stationnement incitatif supplémentaires ont été inaugurés en décembre 2009 et on projette en accroître la capacité. La création de deux autres stationnements du genre est prévue en 2010-2011.

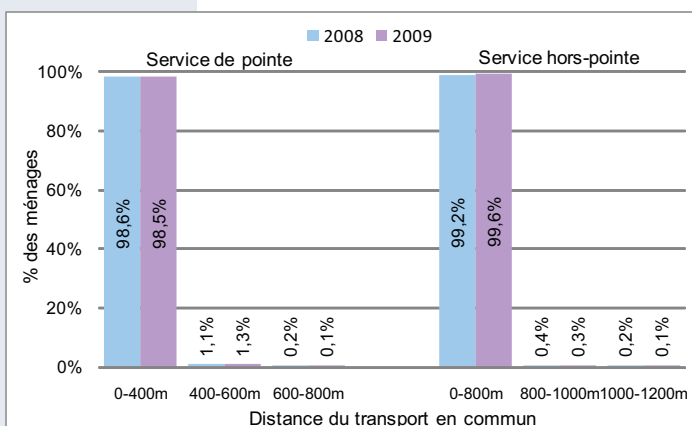


## Desserte géographique

### LES TROIS OBJECTIFS LIÉS À LA DESSERTE GÉOGRAPHIQUE ONT ÉTÉ DÉPASSÉS EN 2009.

98,8 % des lieux de travail se trouvaient à 5 minutes de marche ou moins du système de transport en commun pendant les périodes de pointe. Le Plan tactique du transport en commun a analysé les effets de notre desserte géographique très complète. Il prévoit que de modestes réductions pourraient déboucher sur des économies substantielles sur les coûts d'exploitation annuels qui, combinés à une hausse des niveaux de service, pourraient n'avoir qu'un impact minime sur l'achalandage.

La desserte géographique précise le degré avec lequel le système de transport en commun rejoint les ménages et les lieux de travail. Les objectifs liés aux politiques en matière de desserte géographique dans le secteur de transport en commun urbain en période de pointe sont que 95 % de tous les ménages et les lieux de travail de 95 % de tous les employés se trouvent à 5 minutes de marche ou moins d'un arrêt d'autobus ou d'une station du Transitway. En dehors des périodes de pointe, l'objectif est que 95 % de tous les ménages soient à 10 minutes de marche ou moins.



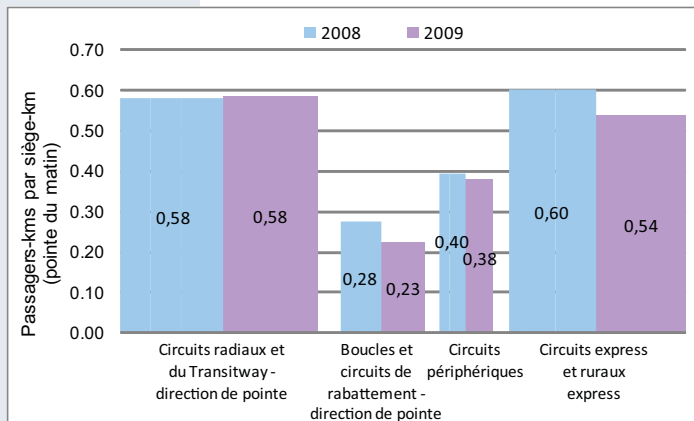
# Taux d'occupation

## LE TAUX D'OCCUPATION A LÉGÈREMENT AUGMENTÉ SUR LES CIRCUITS RADIAUX – QUI FORMENT LA PRINCIPALE CATÉGORIE DE CIRCUITS DU RÉSEAU.

En comparant le service de l'automne 2009 (de septembre à novembre) à celui de l'automne 2008 (de septembre à décembre), on constate que le taux d'occupation a légèrement augmenté, passant de 58,0 à 58,3, sur les circuits radiaux (ceux qui se dirigent vers le centre-ville le matin), alors qu'il a diminué sur les autres types de circuits. Ces résultats sont cohérents avec la légère baisse de l'achalandage (moins de passagers-kilomètres) au cours de la période de septembre à novembre 2009 comparativement à la même période en 2008, alors que les niveaux de service étaient augmentés (plus de sièges-kilomètres).

Le taux d'occupation est la principale mesure de l'efficacité du transport en commun. En définissant la capacité latente des circuits moins performants, les mesures de taux d'occupation appuieront le processus Transplan et l'amélioration de la capacité ailleurs dans le réseau, profitant ainsi à d'autres usagers. OC Transpo se penche présentement sur des moyens de mesurer les taux d'occupation de manière plus détaillée et plus étoffée, en améliorant la source des données probantes et la manière dont ces données sont recueillies et traitées.

Le taux d'occupation permet d'évaluer dans quelle mesure la clientèle utilise la capacité de service offert par OC Transpo, en nombre de passagers-kilomètres parcourus par siège-kilomètre offert. Le taux d'occupation varie d'un type de circuit à un autre, selon le rôle que joue le circuit dans l'ensemble du réseau. Les boucles et les circuits de rabattement sont essentiellement courts et locaux, tandis que les circuits périphériques relient les quartiers entre eux, sans passer par le centre-ville. La norme liée aux politiques est que le taux d'occupation moyen soit égal ou supérieur à celui de 2008, pour chaque type de circuits. L'objectif consiste à maintenir ou à améliorer le taux d'occupation année après année, jusqu'à un maximum qui reste encore à établir. rôle que joue le circuit dans l'ensemble du réseau. Les boucles et les circuits de rabattement sont essentiellement courts et locaux, tandis que les circuits périphériques relient les quartiers entre eux, sans passer par le centre-ville. La norme liée aux politiques est que le taux d'occupation moyen soit égal ou supérieur à celui de 2008, pour chaque type de circuits. L'objectif consiste à maintenir ou à améliorer le taux d'occupation année après année, jusqu'à un maximum qui reste encore à établir.

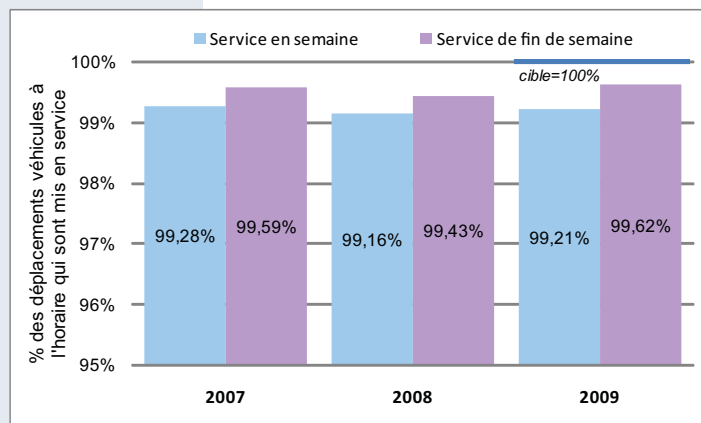


# Disponibilité

## OC TRANSPO A AUGMENTÉ LE POURCENTAGE DE TRAJETS À L'HORAIRE QUI ONT ÉTÉ MIS EN SERVICE, TOUT EN RÉALISANT LE PLUS GRAND NOMBRE DE TRAJETS EN PLUS DE 4 ANS

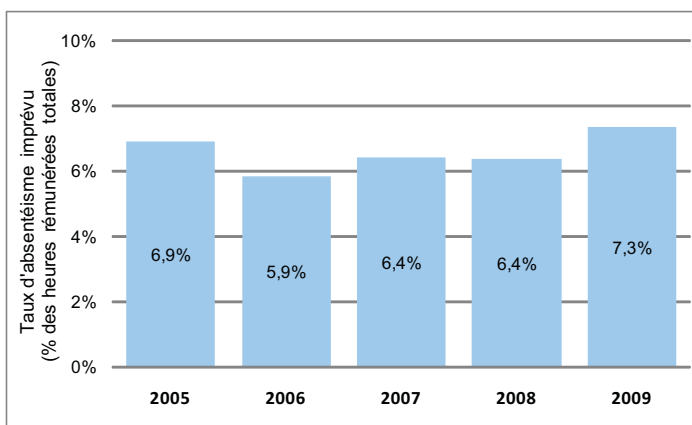
Au cours du dernier trimestre de 2009, OC Transpo a effectué le plus grand nombre de déplacements-véhicules, tous trimestres confondus, depuis 2005. Avec des déplacements-véhicules plus nombreux (conséquence de l'augmentation de service) et plus courts (conséquence de la réduction de la longueur des circuits ou de leur division), les trajets qui n'ont pas été mis en service pourraient avoir eu moins de répercussions sur la clientèle que s'ils avaient eu lieu lorsque les trajets étaient plus longs et moins nombreux. À compter de 2010, OC Transpo publiera le nombre d'heures de service prévues à l'horaire et complétées, ce qui permettra d'obtenir un portrait plus juste de la disponibilité du service.

L'objectif du « remaniement complet » de l'entretien des véhicules, qui est une des sept priorités d'OC Transpo, consiste à transformer l'entretien et la préparation des véhicules afin d'accroître la disponibilité et la fiabilité des véhicules. Ceci contribuera à atteindre 100 % de disponibilité, l'objectif lié aux politiques en la matière.



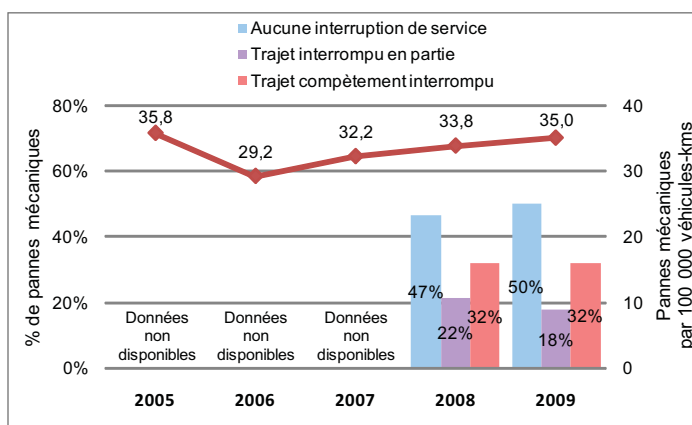
## Absentéisme des chauffeurs

Les absences imprévues des chauffeurs ajoutent au défi consistant à livrer le service tel qu'il est prévu à l'horaire. Le taux d'absentéisme pour les absences imprévues a augmenté en 2009, accaparant 7,3 % de l'ensemble des heures payées des chauffeurs – surtout parce que le chauffeur était malade, mais aussi pour cause de maladie dans sa famille, de blessure ou de retard. Dans le cadre des sept priorités d'OC Transpo, diverses initiatives ont été définies pour accroître l'engagement des employés.



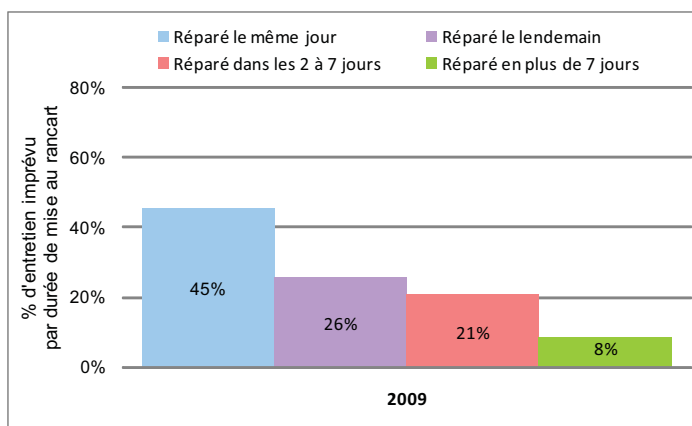
## Taux de pannes mécaniques et répercussions sur le service

Le taux de pannes mécaniques est une mesure de la fiabilité de l'entretien du parc. Ce taux est basé sur le nombre de pannes d'autobus en service pour lesquelles un autobus a dû être retiré du service. En 2009, on a enregistré 19 394 pannes de ce genre. On peut mesurer l'efficacité opérationnelle par la capacité à minimiser le nombre de trajets touchés par une panne mécanique, et par conséquent le nombre de passagers affectés. On a vu une amélioration en 2009, 50 % des pannes survenues n'ayant pas nécessité l'annulation de quelque trajet que ce soit.



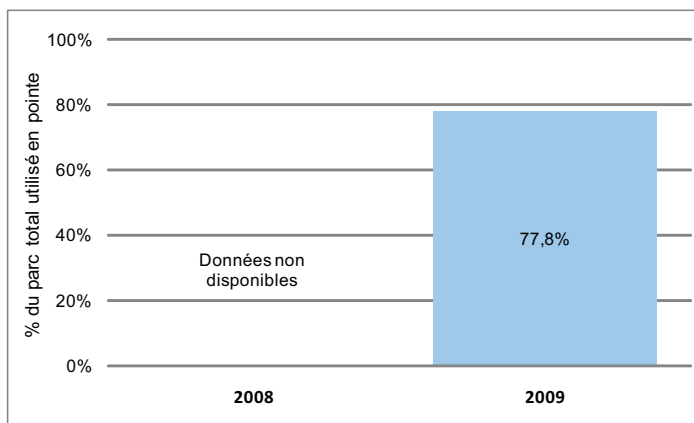
## Durée de la mise au rancart des véhicules

La durée moyenne de la période pendant laquelle les autobus restent hors service après une panne est une mesure essentielle de l'efficacité de l'entretien du parc. En 2009, les autobus devant être retirés du service en raison d'une panne ont été réparés et remis en service le même jour dans 45,2 % des cas. Depuis 2009, cette mesure est établie à partir de renseignements et de documentation plus étoffés que par le passé. Le « remaniement complet » de l'entretien du parc, qui est l'une des sept priorités d'OC Transpo, va permettre d'améliorer la gestion des pièces et de l'entretien. Ainsi, les autobus ne sont retirés du service aux fins d'entretien préventif qu'une fois prêtes toutes les ressources et pièces de remplacement requises. La durée de mise au rancart s'en trouve donc minimisée.



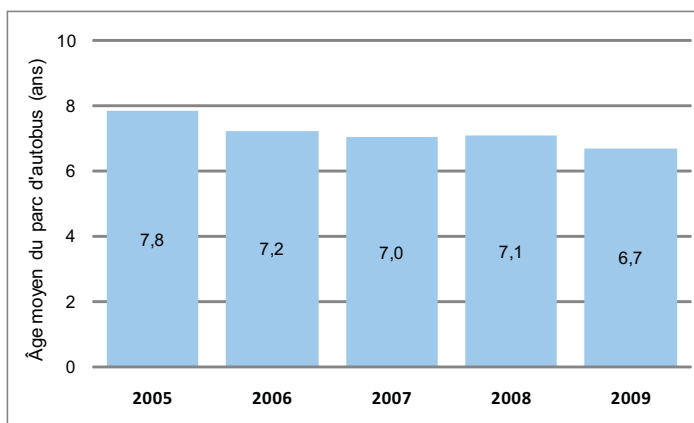
## Utilisation du parc de véhicules

La priorité que constitue le « remaniement complet » de l'entretien du parc chez OC Transpo a comme objectif d'atteindre une utilisation de 90 % du parc d'autobus. Chiffré à 77,8 % en 2009, il s'agit d'un important indicateur de la capacité combinée à réduire le taux de pannes mécaniques (fiabilité de l'entretien) et la durée des mises au rancart (efficacité de l'entretien). La mise en place d'un système de gestion de la qualité en vue d'une amélioration continue est une composante essentielle de la priorité de « remaniement complet » de l'entretien.



## Âge moyen du parc de véhicules

Il y a plusieurs années, le parc d'autobus d'OC Transpo était parmi les plus âgés au Canada. Il est depuis passé du côté des plus jeunes, avec 6,7 années en 2009. Un parc de véhicules plus récents réduit les besoins en ressources pour l'entretien, accroît la disponibilité du service, améliore la fiabilité des véhicules en service et le confort des usagers.





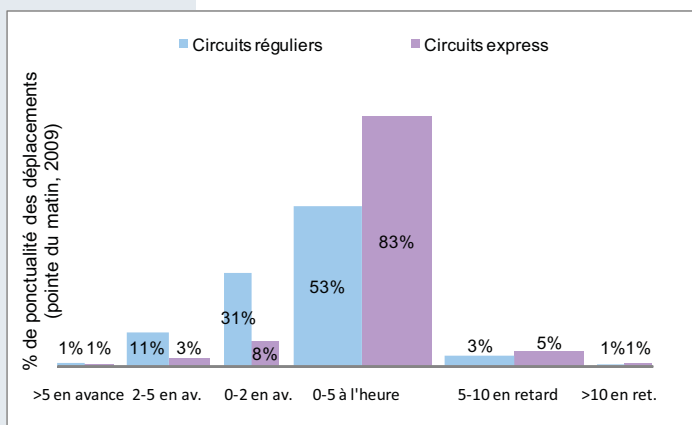
## Fiabilité (PONCTUALITÉ)

**ON OBSERVE UNE AMÉLIORATION CONSTANTE, LES CIRCUITS EXPRESS ATTEIGNANT MÊME 83 % LE MATIN, PAR RAPPORT À UN DES OBJECTIFS DE PONCTUALITÉ LES PLUS AMBITIEUX DANS L'INDUSTRIE.**

Le système de positionnement global (GPS) utilisé par OC Transpo pour suivre ses autobus a permis de fixer comme objectif de ne pas arriver à l'avance ni d'avoir plus de 5 minutes de retard, non seulement à certains points de contrôle précis d'un trajet, mais partout, le long de chaque circuit. Il s'agit peut-être là de l'objectif de ponctualité le plus ambitieux en Amérique du Nord pour du transport en commun. Même de plus grands systèmes limitent leur ponctualité aux points de contrôle publiés, une pratique qui ferait en sorte que la ponctualité d'OC Transpo semblerait supérieure de presque 10 % (les autobus étant plus souvent à l'heure aux points de contrôle qu'ils ne le sont ailleurs). Depuis avril 2009, les chauffeurs sont invités à ne pas s'efforcer d'être précisément à l'heure (c'est-à-dire à « 0 » minute exactement), mais plutôt à prendre deux minutes de plus, dans le but délibéré d'éviter d'être à l'avance et d'exposer du coup les usagers à rater leur passage. La ponctualité s'est constamment améliorée; les trajets express atteignent même une ponctualité de 83 % le matin.

La ponctualité en après-midi pose davantage de problèmes en raison de la variabilité dans les temps de parcours au centre-ville, peu après le départ des trajets en direction de pointe. La simplification du réseau au centre-ville augmente graduellement la fiabilité. Étant donné la capacité fixe du réseau routier et la croissance de l'achalandage au fil du temps, la fiabilité du service au centre-ville l'après-midi demeurera précaire jusqu'à la mise en service de la ligne de train léger. OC Transpo a également entrepris de recalibrer l'ensemble des temps de parcours dans les horaires afin de mieux refléter les temps de parcours réels des autobus en service, qui peuvent maintenant être recueillis à l'aide du système de GPS.

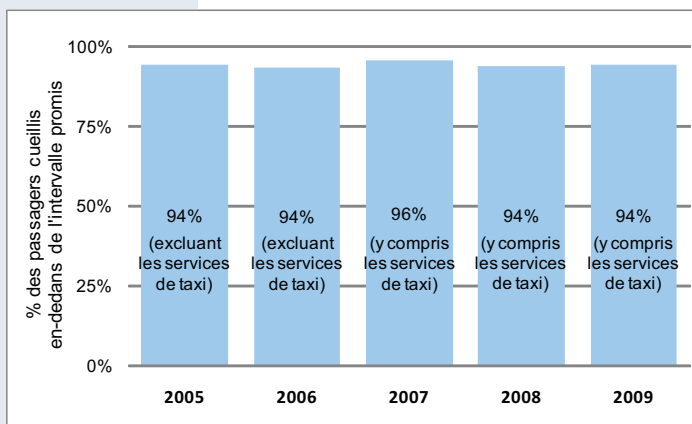
L'objectif lié aux politiques est que tous les trajets d'OC Transpo respectent les horaires publiés 90 % du temps.



## Fiabilité (PONCTUALITÉ)

### Transport adapté

Lorsque les clients du transport adapté font une réservation, on leur donne une fenêtre de 30 minutes pour la cueillette si le transport se fait par minibus, et de 15 minutes si le transport se fait en taxi. En 2009, ParaTranspo est venue très près d'atteindre l'objectif lié aux politiques, qui est d'aller chercher les passagers à l'intérieur d'un laps de temps de 30 minutes dans 95 % des cas – de fait, le même résultat qu'en 2008, alors que ParaTranspo transportait 2,1 % plus de passagers en 2009 qu'en 2008.



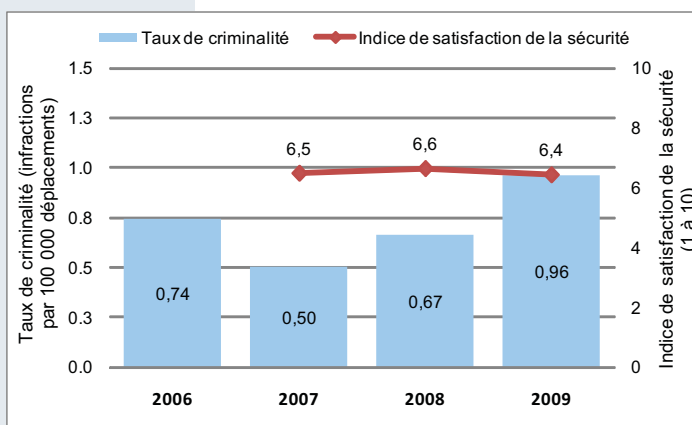
## Sûreté (INFRACTIONS)

### ON EST INTERVENU POUR PLUS D'INFRACTIONS CRIMINELLES EN 2009, GRÂCE À DES TECHNIQUES DE SÛRETÉ PLUS AVANCÉES QUE JAMAIS.

En 2009, le taux d'interventions des agents spéciaux a augmenté, résultant du fait qu'ils soient mieux connus du public et de la mise en œuvre de pratiques de gestion proactive. Parmi celles-ci, mentionnons une analyse plus poussée de profils et d'événements récents, la cartographie du renseignement sur une base quotidienne et une plus grande efficacité dans le déploiement des ressources et les opérations secrètes. Les méfaits (dommage à la propriété) constituaient la principale catégorie d'infractions en 2009, comme cela avait été le cas en 2008. Ils sont passés de 32 % à 40 % de toutes les infractions pour lesquelles on soit intervenu. La perception d'être en sécurité est restée essentiellement inchangée en 2009. L'enquête de l'automne 2009 sur les attitudes demandait aux clients d'évaluer sur une échelle de 1 (fortement en désaccord) à 10 (fortement d'accord) à quel point ils se sentaient rassurés par la présence des agents en uniforme et par la surveillance vidéo, et à quel point ils étaient confiants dans la capacité du personnel d'OC Transpo à leur venir en aide rapidement si un incident se produisait.

L'une des sept priorités d'OC Transpo est d'accroître sa culture de la sécurité. Plusieurs initiatives ont été définies pour y parvenir, notamment un système de gestion de la sécurité assorti de procédures normalisées et documentées, des ordinateurs de bord pour les véhicules des agents spéciaux, permettant une application plus proactive de la loi et une réduction du temps de réponse, une meilleure gestion de l'équipement de sécurité et de télévision en circuit fermé, et des moyens plus soutenus pour contrer les graffitis, tant à bord des véhicules de transport en commun que dans les installations.

La norme liée aux politiques en matière de sûreté est que le nombre annuel d'infractions par 100 000 déplacements-passagers ne dépasse pas celui de 2008. L'objectif est l'amélioration soutenue du taux de criminalité d'une année à l'autre.



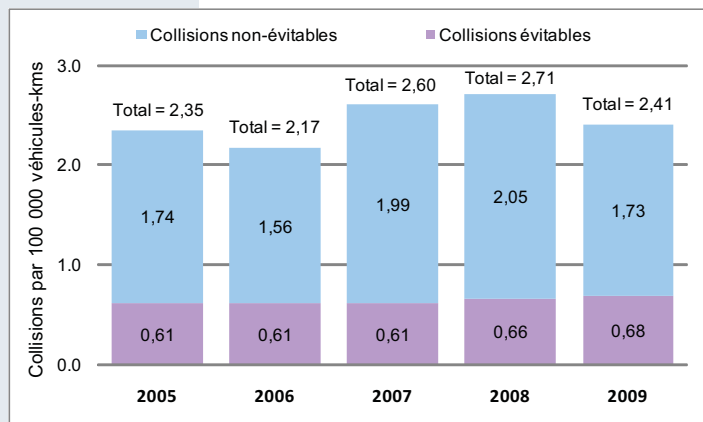
# Sécurité (COLLISIONS IMPLIQUANT DES VÉHICULES)

## LE TAUX D'ACCIDENTS IMPLIQUANT DES CHAUFFEURS D'OC TRANSPO A CHUTÉ DE 11 % EN 2009.

Le taux de collisions évitables a légèrement augmenté, passant de 0,66 à 0,68 collision par tranche de 100 000 véhicules-kilomètres. Le nombre de collisions évitables est toutefois demeuré le même qu'en 2008. Le fait que le taux d'accidents évitables ait augmenté en 2008 pour la première fois en quatre ans coïncide avec un rehaussement de la rigueur des mécanismes de documentation. Une importante initiative concernant la sécurité a déjà été définie chez OC Transpo : le renforcement des pratiques de documentation, d'enquête et d'analyse des collisions afin de respecter les exigences réglementaires et de standardisation.

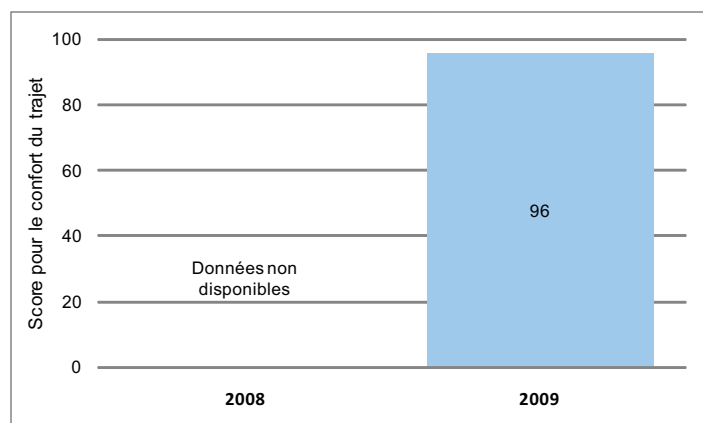
Une des sept priorités d'OC Transpo consiste à stimuler une culture de sécurité dans tout l'organisme. La mise en place d'un système de gestion de la sécurité permettra de reconnaître la conduite sécuritaire dans le cadre des procédures d'exploitation, et la formation cyclique des chauffeurs chez OC Transpo, qui avait été réinstaurée à grande échelle à la fin de 2008, suscite maintenant de l'intérêt dans l'industrie du transport en commun.

La norme liée aux politiques en matière de sécurité vise à ce que le nombre d'accidents évitables en une année, par tranche de 100 000 véhicules-kilomètres, ne dépasse pas celui de 2008. L'objectif lié aux politiques est l'amélioration soutenue des taux d'accidents évitables d'année en année.



## Confort lors des déplacements

Tel que mentionné plus haut, les clients-mystères sont un outil utilisé dans de nombreuses industries de services comme moyen objectif d'évaluer ce que vit la clientèle. OC Transpo est peut-être le seul système de transport en commun au Canada à utiliser à ce point cette approche novatrice. En 2009, 2016 observations anonymes ont été faites à travers un échantillonnage de circuits, de chauffeurs, de jours de la semaine et d'heures de la journée. Le score pour le confort lors de déplacements a été établi en fonction du nombre de fois où les chauffeurs ont attendu que les clients à mobilité réduite se soient assis (94 % du temps), où ils ont fait preuve de douceur dans la conduite (95 % du temps) et où ils ne se sont pas montrés agressifs envers les autres véhicules ou les piétons (98 %).



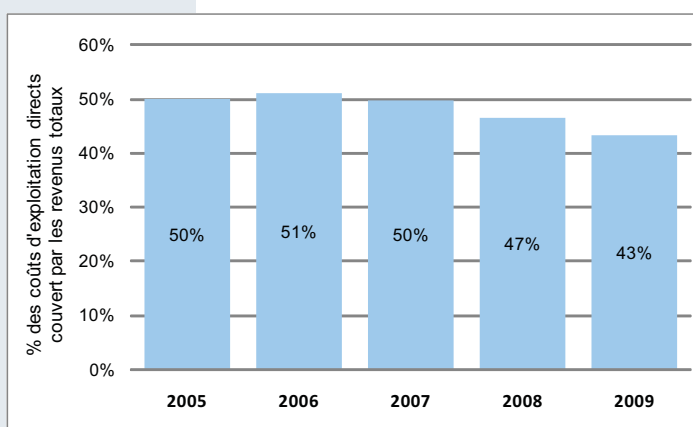
# Rapport revenus-dépenses

## OC TRANSPO A ATTEINT SES OBJECTIFS FISCAUX EN 2009, AVEC UN ÉCART DE MOINS DE 0,2 % ENTRE SES REVENUS ET LE BUDGET RÉVISÉ APRÈS LA GRÈVE, ET AUCUN DÉFICIT.

Pour l'exploitation du transport en commun classique, le Conseil a établi une norme liée aux politiques selon laquelle au moins 50 % des dépenses d'exploitation devraient être recouvrées à même les tarifs et autres sources de revenus, avec 55 % comme objectif.

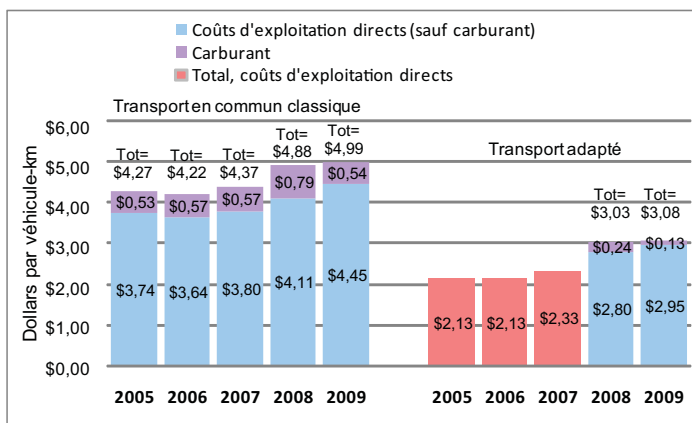
Le niveau de recouvrement des coûts est passé sous la norme en 2008 et en 2009, les deux années au cours desquelles les services de transport en commun ont été perturbés à la suite du conflit de travail. Les facteurs ayant principalement contribué au rapport revenus-dépenses enregistré en 2009 sont les recettes très limitées perçues au cours des premiers mois de l'année et les dépenses considérables liées aux ressources consacrées à la remise en service du parc de véhicules.

Une des sept priorités d'OC Transpo est de réaliser des économies à court terme, grâce notamment à des changements importants dans les processus d'entretien des véhicules et les pratiques entourant les horaires. Le Plan tactique pour le transport en commun a établi une approche détaillée pour les 10 prochaines années en vue d'asseoir le rapport revenus-dépenses à 50 %, avec des moyens de l'accroître à 55 % selon les choix en matière de politiques, d'ici à ce que la ligne de train léger soit mise en service.



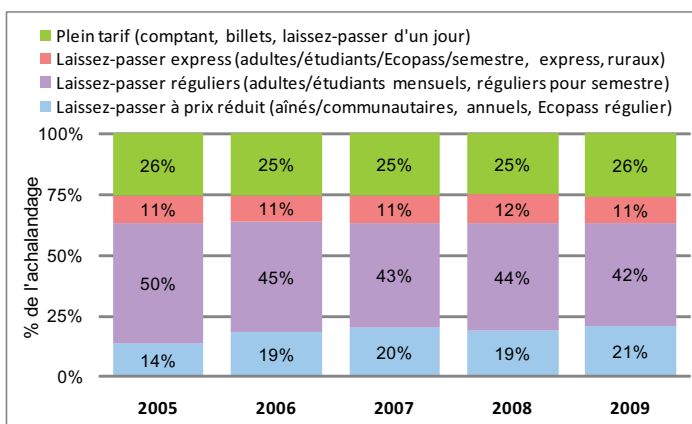
## Efficacité opérationnelle

La reprise graduelle du service au cours des premiers mois de 2009 a eu comme effet combiné de hausser considérablement les coûts d'exploitation tout en restreignant le nombre de véhicules-kilomètres. Ne pas livrer le service au complet tout au cours de l'année a fait en sorte que les dépenses d'exploitation directes ont diminué de 1,1 % de 2008 à 2009, et que le nombre de véhicules-kilomètres a lui aussi diminué de 2,9 % au cours de la même période. La diminution des kilomètres ayant été plus forte que la diminution des dépenses, les coûts d'exploitation directs par véhicule-kilomètre pour le transport en commun classique ont connu une hausse de 1,8 % de 2008 à 2009. Les coûts d'exploitation totaux de ParaTranspo ont légèrement augmenté (0,4 %) de 2008 à 2009, malgré les pressions exceptionnelles sur le service au cours de la première partie de l'année, jusqu'au rétablissement du service de transport en commun classique à la suite du conflit de travail.



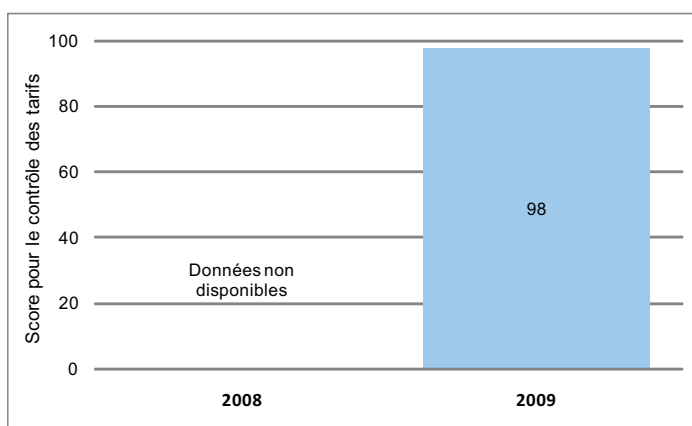
## Achalandage par catégorie tarifaire

La proportion de passagers qui utilisent des laissez-passer réguliers ou express a diminué en 2009 par rapport à 2008. Toutefois, en termes relatifs, on note une hausse de l'utilisation des passages à plein tarif. Ceci peut être directement attribuable aux facteurs liés au retour graduel du service au cours des premiers mois de l'année : le fait que certains trajets n'aient pas été exploités pendant quelques semaines de plus que d'autres, et l'application de divers crédits de tarifs. OC Transpo travaillera à améliorer la gestion des produits et les nouveaux marchés en croissance. En 2009, environ 83 % des revenus tarifaires ont été générés par le transport en commun régulier, 14 % par le transport en commun domicile-travail (circuits ruraux et express) et 3 % par le transport en commun scolaire (circuits de la série 600).



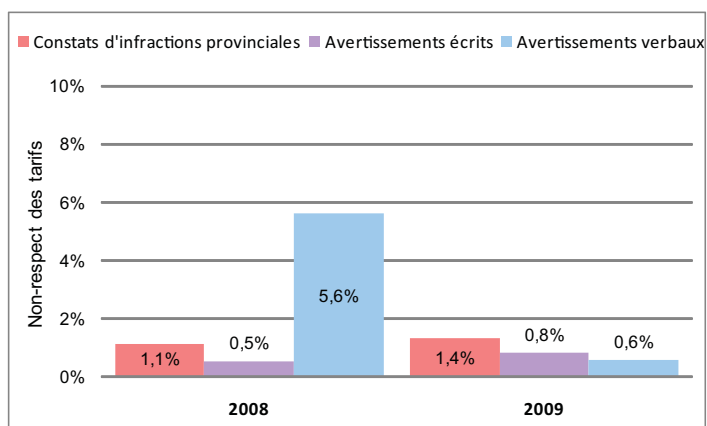
## Contrôle des tarifs à l'embarquement

En 2009, les clients-mystères ont été utilisés pour effectuer 2016 observations anonymes à travers un échantillonnage de circuits, de chauffeurs, de jours de la semaine et d'heures de la journée. Le score pour le contrôle des tarifs est établi en fonction du nombre de fois où le chauffeur valide le laissez-passer du client-mystère (93 % du temps) et du nombre de fois où il distribue des correspondances uniquement aux clients qui paient leur passage en argent ou à l'aide d'un billet (99 % du temps).



## Non-respect des tarifs

En 2009, les inspecteurs des tarifs ont modifié leur façon de faire. Des interventions plus ciblées se sont traduites par une diminution de plus du tiers du nombre de passagers ayant fait l'objet de vérifications. Cela dit, la qualité des vérifications a augmenté en raison d'une documentation et de rapports plus rigoureux; et la productivité des inspecteurs a elle aussi augmenté. Malgré leur moins grand nombre, les vérifications effectuées ont amené une augmentation de la proportion des constats d'infractions provinciales émises, de 1,1 % des vérifications en 2008 à 1,4 % en 2009. Pour la seconde moitié de 2009 seulement, cette proportion a atteint 1,7 %.



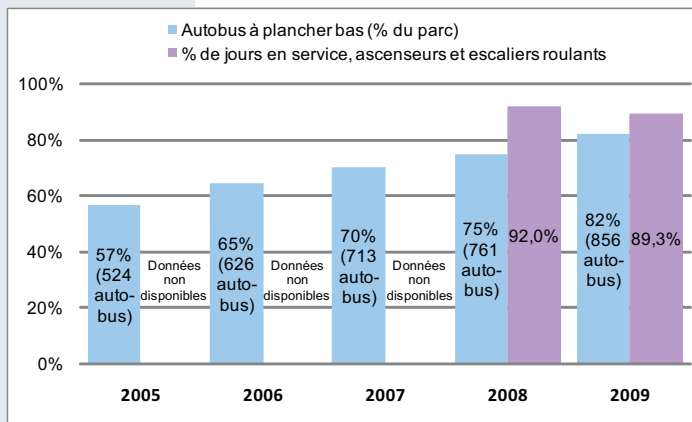
## Accessibilité (VÉHICULES ET STATIONS)

### LA PROPORTION DU PARC D'AUTOBUS DOTÉE D'UN PLANCHER SURBAISSÉ A CONTINUÉ DE CROÎTRE EN 2009 ET ATTEINT DÉSORMAIS 82 %.

Les ascenseurs et les escaliers roulants des stations du Transitway étaient opérationnels 89 % du temps, et plus de 91 % du temps où ils ne faisaient pas l'objet de travaux de rénovation importants.

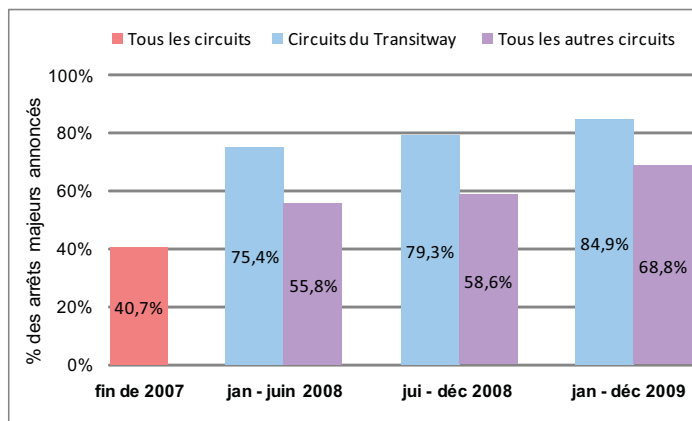
En 2009, un consultant externe a accompli un travail considérable sur le terrain sous les deux volets de la vérification détaillée de l'accessibilité du système de transport en commun : la vérification des installations administratives, des stations, des parcs-o-bus et des abribus, et un examen des politiques et procédures du service à la clientèle du transport en commun. Le consultant complètera le travail en 2010. Les conclusions de la partie vérification ont été présentées au Comité du transport en commun au printemps 2010. On développera une feuille de route détaillée pour l'élimination des obstacles physiques identifiés dans la vérification, de même que des politiques et procédures en matière de service à la clientèle. On rendra compte du progrès accompli en vue de l'élimination de ces obstacles dans les prochaines éditions du rapport annuel sur le rendement.

L'objectif lié aux politiques en matière d'accessibilité est de retirer 100 % des obstacles dans les domaines du transport, de l'environnement bâti et du service à la clientèle.



### Annonce des principaux arrêts

L'annonce du « prochain arrêt » fournit une information utile aux clients du transport en commun, particulièrement pour les personnes atteintes d'une déficience visuelle. Depuis qu'une formation d'appoint a été instituée pour les chauffeurs à la fin de 2007, le taux d'annonce des principaux arrêts n'a cessé d'augmenter. Grâce aux efforts soutenus au cours de 2009, le taux s'est approché de 85 % sur les circuits du Transitway et de 69 % sur tous les autres circuits. Le système automatisé d'annonce des arrêts, dont le Conseil municipal a approuvé l'acquisition à l'automne 2009, répondra en plus, une fois installé, à plusieurs autres besoins.



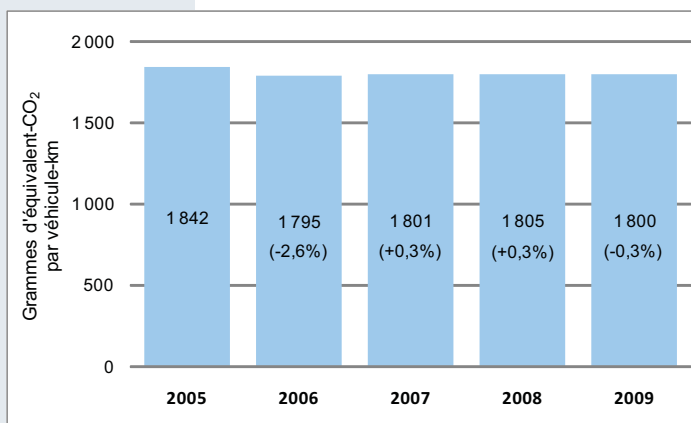


# Émissions de gaz à effet de serre

**EN 2009, LA QUANTITÉ D'ÉMISSIONS DE CO<sub>2</sub> A DIMINUÉ DE 1 %, TANDIS QUE LE TAUX D'ÉMISSIONS PAR VÉHICULE-KILOMÈTRE DIMINUAIT LÉGÈREMENT PAR RAPPORT À CELUI DE 2008.**

Le taux d'émissions de gaz à effet de serre produits par les autobus dépend des profils de charge, du comportement des chauffeurs, des mélanges de carburants et des spécifications des véhicules et de leurs moteurs.

Dans le cadre de la priorité d'OC Transpo de mettre en place une culture de la qualité, des initiatives importantes visant la réduction de la consommation de carburant et des émissions de gaz à effet de serre comprennent notamment l'installation d'un ventilateur électrique modifié pour les moteurs des autobus et l'implantation du programme Smart Drivers pour les chauffeurs. Des projets de qualité ciblés seront également mis sur pied pour favoriser la réduction des émissions de carbone, du bruit et des déchets chimiques et solides.



La norme liée aux politiques en matière d'émissions de CO<sub>2</sub> établit que le taux annualisé de l'équivalent en grammes d'émissions de CO<sub>2</sub> par véhicule-kilomètre ne dépasse pas celui de 2008. L'objectif lié aux politiques vise une amélioration soutenue des taux d'émissions année après année.



## Consommation de carburant

Le taux de consommation de carburant en litres par tranche de 100 km a diminué de plus de 3 % en 2009 comparativement à 2008 pour l'ensemble du parc de véhicules. Les autobus plus récents sont plus lourds que les modèles plus âgés, ils transportent de l'équipement consommant plus d'énergie et ils sont équipés d'un système de climatisation. Voilà tous des éléments qui leur font consommer plus de carburant. Mais les initiatives importantes visant la réduction de la consommation de carburant et des émissions de gaz à effet de serre devraient maintenir la tendance à la baisse de la consommation de carburant dans le futur.

