

**Report to
Rapport au :**

**Transit Commission
Commission du transport en commun
15 June 2016 / 15 juin 2016**

**Submitted on June 1, 2016
Soumis le 1er juin 2016**

**Submitted by
Soumis par :
Steve Kanellakos, City Manager / directeur municipal**

**Contact Person
Personne-ressource :
John Manconi, General Manager, Transit Services / directeur général, Service de
transport en commun
*613-580-2424 ext./poste 52111, john.manconi@ottawa.ca***

**Ward / Quartier : CITY WIDE / À
L'ÉCHELLE DE LA VILLE**

**File Number/No de dossier : ACS2016-
CMR-OCM-0018**

**SUBJECT: BUS SERVICE IDENTIFICATION – EVOLUTION TO COORDINATE
WITH THE O-TRAIN CONFEDERATION LINE MULTIMODAL
OPERATIONS**

**OBJET : IDENTIFICATION DU SERVICE D'AUTOBUS – ÉVOLUTION AFIN
D'ASSURER LA COORDINATION AVEC LES OPÉRATIONS
MULTIMODALES DE LA LIGNE DE LA CONFÉDÉRATION DE
L'O-TRAIN**

REPORT RECOMMENDATION

That the Transit Commission receive this report for information.

RECOMMANDATION DU RAPPORT

Que la Commission du transport en commun prenne connaissance de ce rapport.

RÉSUMÉ

L'ouverture de la Ligne de la Confédération de l'O-Train marquera une transformation importante dans la prestation des services de transport en commun à Ottawa. Les circuits d'autobus qui desservent actuellement les tronçons du Transitway situés entre les stations Blair et Tunney's Pasture et au centre-ville seront remplacés par un service de train à grande fréquence. La plupart des trajets de transport en commun seront multimodaux, c'est-à-dire que les usagers devront prendre une combinaison de train ou d'autobus pour les différentes parties de leur déplacement.

Les changements apportés au réseau d'autobus en vue de 2018 feront en sorte que la nouvelle structure de service ne correspondra plus au système d'orientation actuel d'OC Transpo. Les noms des types de service, les numéros de circuits, et les couleurs et les symboles utilisés sur les cartes ainsi que les affiches du réseau seront modifiés pour faciliter la compréhension du réseau et les déplacements. Le système d'orientation revisité favorisera de bonnes communications et la compréhension du nouveau réseau par les usagers du transport en commun d'ici l'ouverture de la Ligne de la Confédération.

La conception de la nouvelle structure de signalisation pour 2018 s'est amorcée par l'approbation des couleurs, des noms et des numéros des lignes de l'O-Train par la Commission du transport en commun en 2013. Par la suite, le Rideau Transit Group a proposé des solutions d'orientation détaillées qui seront mises en place dans les stations de la Ligne de la Confédération et auxquelles les usagers pourront recourir. Des consultants en orientation, engagés par OC Transpo en 2015, ont analysé plus en détail le réseau d'autobus prévu et ont étudié et comparé les pratiques exemplaires de l'industrie du transport en commun en ce qui a trait à l'identification des circuits et à la signalisation. Ces consultants ont également réalisé des entrevues avec des usagers du transport en commun au tout début de leur processus de recherche et d'examen, et ont fait des essais auprès de groupes de consultation en janvier 2016, au terme du processus de conception, aux fins de validation. Les commentaires des usagers d'OC Transpo ont également été recueillis dans le cadre d'une consultation complète réalisée en 2015 afin d'établir la feuille de route de l'expérience client.

Des noms significatifs et descriptifs ont été donnés aux quatre principaux types de circuits qui formeront le réseau en 2018 : rapide, fréquent, local et de connexion. Les trois premiers types de circuits sont bien implantés dans de nombreux réseaux de transport en commun nord-américains. L'appellation « de connexion » a été choisie pour remplacer celle du service « express » actuel, ainsi que pour désigner les circuits

allant directement au centre-ville pendant les périodes de pointes, dont la forme sera modifiée. De nouvelles couleurs et de nouveaux symboles distinctifs ont été sélectionnés pour identifier chacun des types de service sur les cartes et les panneaux.

La nouvelle carte du réseau de 2018 sera simplifiée; de nouvelles couleurs et de nouveaux symboles y figureront. De nouveaux numéros d'autobus et des pictogrammes permettant de désigner les arrêts seront mis en place graduellement à partir de janvier 2017. Il est important de souligner qu'une campagne de communication, d'information et de sensibilisation complète sera menée dès le début de 2017 en vue de faire connaître les activités de la Ligne de la Confédération aux usagers, à la Commission du transport en commun, au Conseil municipal et aux intervenants de la Ville, ainsi que de susciter l'enthousiasme pour ces activités. Cette campagne aidera les usagers à faire la transition vers le nouveau service et s'appuiera sur le projet d'élaboration d'une feuille de route de l'expérience client. Elle a pour objectifs de mieux faire connaître la Ligne de la Confédération et ses avantages, de familiariser les intervenants avec le fonctionnement du réseau de train léger et la façon d'y naviguer, de créer un sentiment de confiance concernant l'utilisation du réseau et d'aider les usagers à s'adapter aux changements. Un rapport sur la campagne « 18 avant 18 » sera présenté à la Commission du transport en commun plus tard cette année.

CONTEXTE

Le 28 novembre 2008, le Conseil municipal a approuvé la construction du train léger entre les stations Tunney's Pasture et Blair dans le cadre de l'Étape 1 des projets de construction d'un réseau abordable prévus dans le Plan directeur des transports de 2008.

Dans la note de service *Plan stratégique pour les correspondances entre autobus et train léger* envoyée au Comité du transport en commun le 16 décembre 2009, le personnel municipal présentait un plan conceptuel illustrant les modifications qui seraient apportées aux circuits d'autobus pour les relier à la nouvelle ligne de train une fois qu'elle serait achevée et ouverte. Plus précisément, selon ce plan, le train remplacerait la plupart des services d'autobus au centre-ville, et les circuits d'autobus partant de l'est se termineraient à la station Blair, ceux du sud, à la station Hurdman, et ceux de l'ouest, à la station Tunney's Pasture.

Le 4 décembre 2012, le Conseil municipal a approuvé le contrat confiant au Rideau Transit Group (RTG) la conception, la construction, le financement et l'entretien du projet de train léger d'Ottawa. Le rapport confirmait à nouveau que le modèle de prestation des services de transport en commun, qui prévoit que le train remplacera la

plupart des circuits d'autobus au centre-ville et que les circuits en provenance de l'est, du sud et de l'ouest seront reliés aux principales stations de train, est conforme au Plan financier à long terme de la Ville.

Dans le cadre des rapports du 3 juillet et du 21 août 2013 présentés à la Commission du transport en commun (respectivement intitulés *Train léger sur rail – Dénomination, choix de la marque, vente au détail et véhicules* et *Ligne de transport en commun par train léger – Nom des stations et design extérieur du véhicule*), d'importantes recommandations générales en matière de conception et de dénomination ont été approuvées en ce qui a trait à la conception et à l'aspect visuel des trains, à l'intérieur des véhicules, aux noms, aux couleurs et aux numéros des lignes de train léger ainsi qu'aux noms des stations. Les résultats des premières grandes décisions en matière de conception ont été présentés lors de l'exposition du véhicule de la Ligne de la Confédération au parc Lansdowne de janvier à mars 2015, où les usagers et les résidents ont pu voir le schéma des couleurs et marques extérieures et de l'intérieur ainsi que les cartes et les panneaux aux couleurs et aux noms de la Ligne de la Confédération et de la Ligne Trillium de l'O-Train.

En 2014 et en 2015, le personnel de projet d'OC Transpo a reçu plusieurs propositions de conception préliminaire pour les panneaux de signalisation et d'orientation de la part du RTG. Le Bureau de mise en œuvre du train léger gère le processus d'examen dans le cadre duquel le personnel d'OC Transpo peut formuler des commentaires, des demandes et des recommandations ou proposer une orientation différente, s'il y a lieu.

En 2015, un consultant a été engagé par OC Transpo pour mettre au point une stratégie avancée sur la signalisation et l'orientation pour OC Transpo en fonction de la marque déjà établie ainsi que des lignes directrices pour la compréhension des panneaux de signalisation et d'orientation de la Ligne de la Confédération. Pour ce faire, le consultant a examiné les pratiques exemplaires d'autres villes du monde en matière de déplacements et d'orientation en transport en commun et a consulté les usagers. Le consultant a mené ce processus axé sur le service, l'accessibilité et la sécurité dans l'optique de l'utilisateur.

Cette optique a été élaborée dans le cadre du projet de feuille de route de l'expérience client, projet d'un an qui visait à suivre les activités des usagers lors de leurs interactions avec OC Transpo. L'objectif de ce projet était de mieux comprendre l'expérience des usagers du transport en commun de leur point de vue, de bien saisir et articuler leurs intérêts afin de les placer au cœur de la prise de décisions de manière à

comprendre la dynamique des interactions de l'utilisateur et la façon dont elles influencent la perception et l'expérience générales des clients du nouveau service.

ANALYSE

L'ouverture de la Ligne de la Confédération de l'O-Train marquera une transformation importante dans la prestation des services de transport en commun à Ottawa. Les circuits d'autobus qui desservent actuellement les tronçons du Transitway situés entre les stations Blair et Tunney's Pasture et au centre-ville seront remplacés par un service de train à grande fréquence.

Avant la fermeture de tronçons du Transitway en 2015, la plupart des usagers du transport en commun empruntaient une partie du tronçon central, entre les stations Tunney's Pasture et Blair. Au total, plus de 2 800 trajets d'autobus sur 48 circuits sont effectués chaque jour sur le pont Mackenzie-King, la rue Albert et la rue Slater.

Tableau 1 : Circuits d'autobus qui passent actuellement sur les rues Albert et Slater

| | | |
|--|-------------------------------|---|
| Interrégionaux | Circuits du Transitway | 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99 |
| | Principaux circuits réguliers | 8, 16, 85, 86, 87 |
| Périodes de pointe seulement <i>Vers le centre-ville en avant-midi</i> <i>Retour à la maison en après-midi</i> | Circuits Express | 20, 21, 22, 27, 30, 31, 34, 35, 37, 38, 60, 61, 62, 64, 65, 66, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 77, 221, 231, 232, 261, 262, 263, 283 |
| | Circuits à tarif régulier | 24, 40, 67, 176 |

En 2018, tous ces circuits seront raccourcis et rejoindront les stations Blair, Hurdman ou Tunney's Pasture de la Ligne de la Confédération de l'O-Train; ils ne se rendront donc plus au centre-ville. Les 14 circuits interrégionaux seront chacun reconfigurés en deux nouveaux circuits, le premier reliant la ligne de train à une station de l'ouest, et le second, à une station du centre ou de l'est.

Panneaux d'orientation simplifiés

Les déplacements des usagers au centre-ville seront grandement simplifiés en 2018. À titre d'exemple, plutôt que de jouer du coude pour monter à bord d'un des autobus des

48 circuits passant sur le pont Mackenzie-King, les usagers prendront la ligne 1 (la Ligne de la Confédération) à la station souterraine Rideau. Il n'y aura qu'un seul choix à faire : prendre le train en direction est vers la station Blair ou en direction ouest vers la station Tunney's Pasture. Les panneaux d'orientation des stations de la Ligne de la Confédération guideront ainsi les usagers dans l'une ou l'autre de ces directions.



Les déplacements dans l'autre sens (vers le centre-ville) seront encore plus simples : tous les arrêts du centre-ville seront desservis par la ligne 1. Les correspondances dans les nouvelles stations de la Ligne de la Confédération seront simples et agréables pour les usagers, qui pourront ensuite prendre le train vers l'une des stations de l'O-Train situées au centre-ville. Les trains passeront fréquemment, les usagers paieront à l'avance et les temps de déplacement seront courts, prévisibles et fiables.

La plupart des trajets de transport en commun seront multimodaux, c'est-à-dire que les usagers devront prendre une combinaison de train ou d'autobus pour les différentes parties de leur déplacement. Le choix du circuit d'autobus dépendra souvent du fait qu'il s'arrête ou non à l'une des stations de l'O-Train et de la simplicité des correspondances. Comme l'indique la feuille de route de l'expérience client, ces correspondances doivent être simples et intuitives.

Les déplacements dans le réseau de train et d'autobus seront également simplifiés par l'élimination du tarif majoré, comme le recommande un rapport distinct. Étant donné que les tarifs de tous les circuits d'autobus et de toutes les lignes de train seront les mêmes, les usagers auront moins de décisions à prendre et de calculs à faire pour choisir leur trajet ou leur point de correspondance.

Nouveau réseau d'autobus et identification des services

En 2018, les circuits d'autobus formeront un réseau coordonné et entièrement intégré à la Ligne de la Confédération de l'O-Train.

- Les circuits express et ceux desservant le Transitway seront divisés ou raccourcis en vue de se raccorder aux principales stations de correspondance du train.
- De nombreux circuits locaux seront prolongés dans certains quartiers pour rejoindre directement la Ligne de la Confédération.

À mesure que le réseau d'autobus sera modifié, les catégories de services et les moyens d'identification seront rationalisés de manière à ce que les usagers puissent prendre des décisions simplement et bien comprendre la manière dont les circuits d'autobus sont reliés aux stations de train.

La nouvelle structure de signalisation illustre comment, où et quand les circuits d'autobus seront en fonction ainsi que les circuits qui relient les stations de train et les points de correspondance. Les moyens d'identification des services et de signalisation comprennent de nouveaux symboles, de nouvelles couleurs et de nouveaux numéros qui figureront sur les panneaux, les cartes et dans les autres systèmes d'information de la clientèle.

Les nouveaux modèles d'identification des services ont été élaborés selon les pratiques exemplaires en matière d'orientation de l'industrie du transport en commun et validés lors d'essais auprès de groupes de consultation. Le nouveau système constitue une évolution du système actuel et répond aux objectifs de conception suivants :

- simplifier la compréhension du réseau;
- s'harmoniser facilement avec le système d'identification de l'O-Train;
- faciliter le passage au nouveau système pour les usagers;
- utiliser des mots significatifs et descriptifs plutôt que des termes techniques;
- améliorer la lisibilité et la convivialité des cartes et des panneaux;
- respecter toutes les normes applicables actuelles en matière d'accessibilité;
- contribuer au respect des normes de sécurité.

Types de service en 2018

Les circuits d'autobus et les lignes de trains sont divisés en groupes (ou types de service) donnant de l'information utile à l'utilisateur quant à leur niveau de service et à leurs avantages. La structure de classification retenue est composée de noms, de numéros, de couleurs et de symboles uniformes facilitant l'orientation et la planification des déplacements pour les usagers du réseau.

Les noms sélectionnés pour les types de service d'OC Transpo en 2018 sont clairs et descriptifs, et ont une forme semblable ou identique en français et en anglais.

O-Train

Les qualités du service O-Train sont principalement attribuables au mode de service. Tout comme les réseaux de métro et de train léger modernes, l'O-Train est un service sur rail à la fine pointe de la technologie concentré dans un couloir central le long duquel se trouvent des stations modernes, à des endroits stratégiques. Ce service offert sept jours sur sept est rapide, fréquent, fiable et agréable.

Circuits rapides

Les circuits rapides permettent de se déplacer d'un arrêt à l'autre le long du Transitway et dans les voies réservées aux autobus sur les routes et les couloirs principaux. Dans l'industrie du transport en commun, on définit ces circuits comme service de transport en commun rapide par autobus (TCRA); ils partagent bon nombre d'avantages et de qualités avec le service de train léger. Les circuits rapides sont, comme leur nom l'indique, rapides, mais aussi fréquents, fiables et offerts en tout temps.

Ils seront principalement composés des circuits des séries 90 et 80, largement utilisés pendant les 33 ans d'activités du Transitway pour le TCRA.

En 2018, 15 circuits rapides assureront la correspondance principale en tout temps avec les stations Tunney's Pasture, Hurdman et Blair de la Ligne de la Confédération.

Circuits fréquents

Le concept de circuit fréquent est bien établi dans les réseaux de transport en commun de nombreuses villes nord-américaines comme Vancouver, Toronto, Montréal, San Francisco et Boston. Le niveau de service élevé des circuits d'autobus fréquents est comparable à celui des circuits de TCRA, mais ce service n'est habituellement pas offert dans les couloirs réservés au TCRA.

Comme c'est le cas pour l'O-Train ou les circuits rapides, l'importance de planifier ses déplacements et de connaître les heures exactes des passages sera moindre pour les usagers qui emprunteront les circuits fréquents.

Les groupes de consultation d'Ottawa estiment qu'un service « fréquent » est offert aux 15 minutes ou moins. En 2018, 20 circuits fréquents seront en service

sept jours sur sept; en semaine, le service aura une fréquence de 15 minutes ou moins entre 6 h et 19 h.

Ces circuits passeront principalement par les artères, comme l'avenue Carling, les chemins Montréal, Innes, Heron, Richmond et Baseline, le boulevard St-Laurent et la promenade Alta Vista, et desserviront les quartiers ou les secteurs commerciaux à forte densité, où la demande pour les services de transport en commun est élevée.

Ces circuits rejoindront les stations Tunney's Pasture, Pimisi, Lyon, Parlement, Rideau, Hurdman, St-Laurent et Blair de la Ligne de la Confédération, et les stations Greenboro, Confédération, Carleton et Carling de la Ligne Trillium.

Circuits de connexion

Les circuits de connexion remplaceront les circuits express et ceux allant directement au centre-ville pendant les périodes de pointe; ils relieront les quartiers résidentiels aux stations Hurdman, Tunney's Pasture et Blair de l'O-Train.

Tout comme les circuits express, ils seront en service uniquement en semaine durant les périodes de pointe, assurant l'accès aux stations de train le matin et le retour à la maison l'après-midi.

Les circuits de connexion proposent un service de type hybride s'apparentant aux circuits locaux lorsqu'ils passent dans les rues résidentielles, et aux circuits rapides quand ils passent sur le Transitway pour rejoindre les stations de l'O-Train.

Aucun tarif majoré ne sera associé à ce service; il s'agira ainsi d'une solution simple aux circuits rapides pour les usagers se déplaçant d'une station à l'autre du Transitway.

Circuits locaux

Les circuits d'autobus locaux sont conçus pour répondre aux besoins en matière de transport dans les secteurs où les services rapides et fréquents ne sont pas nécessaires. Leurs trajets et leurs horaires seront adaptés afin d'offrir le niveau de service adéquat pour une destination locale ou un quartier précis, comme un parc d'affaires ou un secteur commercial en banlieue.

La plupart des circuits locaux (39 sur 63) se rabattront aux stations de l'O-Train. Dans certains cas, ces circuits seront combinés aux circuits express actuels afin d'en augmenter la fréquence de passage; ils s'apparenteront alors aux circuits de connexion, mais seront offerts toute la journée, contrairement à ces derniers.

Les autres circuits locaux (24 sur 63) ne se rabattent pas encore aux stations de train, puisqu'ils relient différents points dans les quartiers et permettent aux usagers de rejoindre les circuits rapides, qui eux se rabattent aux stations de train. Dans le cadre de l'Étape 2 du projet de prolongement de la Ligne de la Confédération et de la Ligne Trillium de la Ville, plus de circuits seront reliés directement aux stations de l'O-Train.

Certains circuits locaux (19 sur 63) ne seront en service que lors des périodes de pointe pour assurer la correspondance avec les secteurs d'emploi et les petits quartiers résidentiels.

Circuits École

Les circuits École (de la série 600) offriront un service direct aux élèves des écoles secondaires de quartiers résidentiels les jours de classe. Comme pour les circuits locaux, les trajets et les horaires seront adaptés pour répondre aux besoins en transport d'une clientèle particulière.

Circuits Bus-o-empettes

Les circuits Bus-o-empettes offriront un trajet par semaine des villages ruraux d'Ottawa à une destination au fin de magasinage du secteur urbain de la ville.

Circuits Événement

Les circuits Événement (de la série 400) assureront un service direct pour les grands événements au parc Lansdowne et au Centre Canadian Tire.

Tableau 2 : Types de service du réseau d'OC Transpo en 2018

| | | |
|------------------------------------|---|-------------|
| O-Train | Service ferroviaire rapide d'une station à l'autre. | 2 lignes |
| Rapide Rapid | Service d'autobus rapide d'une station à l'autre. | 15 circuits |
| Fréquent Frequent | Service aux 15 minutes ou moins. | 20 circuits |
| Connexion | Correspondance rapide et pratique avec l'O-Train. | 31 circuits |
| Local | Trajets adaptés vers des destinations locales. | 63 circuits |
| École School | Service adapté entre l'école et la maison. | 22 circuits |
| Bus-o-emplettes Shopper | Transports hebdomadaires gratuits vers les centres commerciaux. | 5 circuits |
| Événement Event | Service direct au parc Lansdowne ou au Centre Canadian Tire. | 12 circuits |
| Para Transpo | Service porte à porte sur inscription. | – |

Identification des circuits et des types de service de 2018

La structure des types de service est un cadre conçu pour simplifier les déplacements des usagers dans le réseau. Un système de couleurs, de numéros et de symboles propres à chaque type de service a été créé pour les cartes, les panneaux, les documents papier et les systèmes d'information numériques.

Les noms du réseau de l'O-Train créés par la Commission du transport en commun en 2013 ont été le point de départ pour nommer les types de service qui seront offerts en 2018.

| | | | |
|----------------|----------------------------------|----------------|--------------|
| O-Train | Ligne de la Confédération | Ligne 1 | rouge |
| | Ligne Trillium | Ligne 2 | verte |

Couleurs

Comme le rouge et le vert sont réservés aux lignes de l'O-Train, il fallait trouver d'autres couleurs franches et saturées pour les circuits d'autobus afin de maximiser la lisibilité et les contrastes sur les cartes et les panneaux. Les couleurs franches sont utilisées pour mettre de l'avant et faire ressortir les quatre principaux types de service.

| | |
|------------------|-------------------|
| Rapide | bleu |
| Fréquent | orange |
| Local | gris foncé |
| Connexion | mauve |

Sur les cartes, les couleurs choisies seront faciles à différencier, contrasteront bien avec la police blanche et amélioreront la lisibilité générale en séparant les circuits par couches de couleurs. La différence de contraste avec la police est d'au moins 70 %, la norme recommandée dans la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. La palette de couleurs choisie a été testée pour s'assurer que la différence de contraste était suffisante pour les daltoniens qui distinguent mal le rouge et le vert.

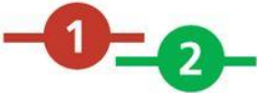




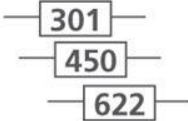
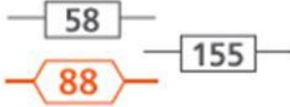
Les autres circuits d'autobus seront représentés en gris pâle.

| | |
|------------------------|------------------|
| École | Gris pâle |
| Bus-o-emplettes | Gris pâle |
| Événement | Gris pâle |

Symboles

Il est impossible de représenter clairement les couleurs sur certains supports, notamment les panneaux d'affichage numériques à DEL; les personnes atteintes de certaines formes de daltonisme n'arrivent donc pas à les distinguer.

Les symboles ont été conçus de manière à compléter les couleurs attribuées à chaque type de service afin d'améliorer la lisibilité et la convivialité des cartes ainsi qu'à coordonner l'information entre les cartes et les panneaux.

| | | | |
|-----------------|---|---|---|
| O-Train |  | Local |  |
| Rapide |  | Connexion |  |
| Fréquent |  | Bus-o- emplettes |  |
| | | Événement | |
| | | École | |
| | | Sections des circuits où le service est limité |  |

Numéros

Les numéros de circuits du réseau d'OC Transpo sont organisés géographiquement; les dizaines correspondent par exemple à des secteurs précis de la ville. Le réseau paraît donc mieux ordonné et moins arbitraire lorsqu'on le représente sur une carte, ce qui aide les usagers à se déplacer et facilite la découverte de nouveaux circuits et de nouvelles destinations.

Comme les principaux circuits interrégionaux seront remplacés en 2018, la plupart des circuits seront majoritairement situés dans une région géographique ou l'autre. La

distribution géographique des numéros d'OC Transpo ne changera pas en 2018, toutefois certaines incohérences introduites ces dernières années seront corrigées.

Les numéros des circuits d'autobus 1 et 2 seront changés, étant donné qu'ils ont été attribués aux deux lignes de l'O-Train.

Les numéros actuels ont été conservés autant que possible; les circuits qui ont changé de catégorie se sont fait attribuer un numéro similaire, par exemple : le circuit express 37 devient le circuit de connexion 237.

Certaines séries seront utilisées pour renforcer la structure du type de service :

- les circuits locaux qui ne sont pas reliés aux stations de la Ligne de la Confédération appartiendront à la série 100;
- les circuits de connexion appartiendront à la série 200;
- les circuits Bus-o-emplettes, qui font actuellement partie de la série 200, appartiendront désormais à la série 300;
- les circuits Événement, ceux des partenaires ruraux et les circuits École resteront respectivement dans les séries 400, 500 et 600.

Comme l'illustre la figure 1, les dizaines correspondent à un secteur géographique. La distribution des types de service pour chaque secteur est présentée au tableau 3.

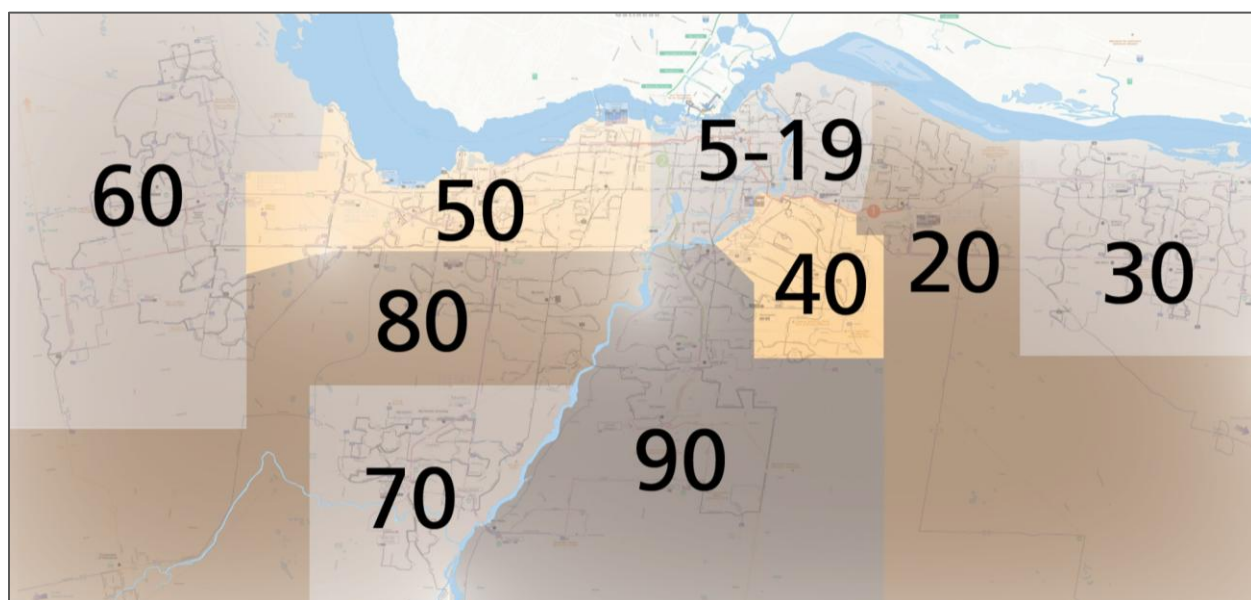


FIGURE 1 : Organisation géographique des numéros de circuits

TABLEAU 3 : Répartition des services par secteur

| | se connecte avec l'O-Train | Kanata | Barrhaven | Nepean | Ottawa Ouest | Central | South Keys | Ottawa Est | Gloucester | Orléans |
|--------------------|-------------------------------|--------|-----------|--------|-----------------|---------|---------------|---------------|------------|---------|
| Rapide | ✓ | 60 | 70 | -- | 50 | -- | 90 | 40 | 20 | 30 |
| Fréquent | ✓ | -- | 70 | 80 | 50 | 5-19 | -- | 40 | 20 | -- |
| Local | ✓ | 60 | 70 | 80 | 50 | 5-19 | 90 | 40 | 20 | 30 |
| Local | ✗ | 160 | 170 | 180 | 150 | -- | 190 | 140 | -- | 130 |
| Connexion | ✓ | 260 | 270 | 280 | 250 | -- | 290 | -- | 220 | 230 |
| Bus-o-emplettes | | 300 | | | | | | | | |
| Événement | | 400 | | | | | | | | |
| Partenaires ruraux | | 500 | | | | | | | | |
| École | | 600 | | | | | | | | |

Champ d'application

Les avantages et la convivialité des nouvelles conventions de symboles, de numéros et de couleurs sont plus évidents sur les cartes et les panneaux des arrêts d'autobus, qui sont les points de contact les plus importants pour l'orientation des usagers du réseau.

Carte du réseau

La carte du réseau de transport en commun est un outil de planification et de référence populaire auprès des visiteurs et des nouveaux usagers, mais aussi des habitués qui souhaitent découvrir de nouveaux circuits dans des secteurs de la ville qui leur sont moins familiers. Étant donné qu'elle offre une vue d'ensemble des circuits offerts, la carte, qu'elle soit en format électronique ou papier, est un complément pratique au planificateur de trajet en ligne, qui propose un trajet précis selon la destination choisie, mais ne montre parfois que des tronçons d'un ou de deux circuits. Les principaux objectifs de la carte sont :

- de permettre la compréhension de l'organisation générale du réseau;
- d'illustrer tous les circuits qui desservent un secteur précis;
- d'illustrer le trajet complet de chaque circuit.

Les nouveaux types de service, les couleurs et les symboles qui seront mis en place en 2018 simplifieront le système et accorderont la priorité à ces objectifs. Par exemple, l'utilisation de couleurs franches pour représenter les principaux types de service permettra de structurer la représentation visuelle du réseau et de simplifier la lecture de la carte en distinguant les circuits et en divisant l'information principale de l'information secondaire.

Après plusieurs années à modifier les circuits, ainsi qu'à apporter les ajustements nécessaires pour la construction du train léger, la mise en service de la Ligne de la Confédération et du réseau de 2018 sera l'occasion de créer une carte démontrant la cohésion et la stabilité du réseau, ainsi que l'intégration multimodale complète des services d'OC Transpo. Pour ce faire, un examen des pratiques exemplaires en cartographie, axé principalement sur le transport en commun, a été réalisé aux fins de la création d'une carte facile à utiliser et représentant efficacement le nouveau service.

Voici les autres améliorations apportées à la carte du réseau de 2018 :

- Les symboles utilisés pour inscrire les numéros des circuits renforcent la structure des types de service, complètent l'utilisation de couleurs et représentent une solution pour les daltoniens.
- L'épaisseur du trait varie : Les circuits rapides et fréquents ainsi que ceux de l'O-Train sont représentés par un trait épais afin qu'on les repère en premier et qu'il soit plus facile de suivre les circuits offrant les niveaux de service les plus élevés. Les circuits locaux sont représentés par un trait moyen, tandis que les circuits de connexion et ceux dont le service est limité le sont par un trait fin.
- Le tracé des circuits et des routes est schématique plutôt que de respecter le tracé géographique exact. Cette façon de faire rend la carte plus lisible; de plus, une fois les détails inutiles retirés et la lecture du tracé simplifiée, l'objectif principal est atteint, soit représenter sommairement le trajet.



FIGURE 2 : Carte schématique du réseau de 2018

Les normes de graphisme mises au point pour la carte du réseau seront aussi utilisées pour les autres cartes du réseau; elles ont d'ailleurs servi à la réalisation des cartes de l'O-Train, publiées pour la première fois en 2014.



FIGURE 3 : Carte de l'O-Train de 2018

Panneaux d'arrêt d'autobus

Les panneaux d'arrêt d'autobus jouent un rôle fondamental pour l'orientation dans le réseau de transport en commun :

- ils permettent de valider l'itinéraire et de confirmer que l'autobus passe bel et bien par ce point d'accès ou de correspondance;
- ils proposent d'autres circuits;
- ils donnent de l'information de base sur le niveau de service et les heures de passage;
- ils permettent de connaître l'horaire à l'aide du service 560 par téléphone ou par message texte.

Les numéros de circuits seront inscrits sur les panneaux avec les mêmes couleurs et symboles que sur la carte du réseau. Deux types de panneaux de base sont nécessaires : l'un pour les arrêts sur les quais des stations et l'autre pour les arrêts au bord de la rue.

Dans les stations, les circuits sont assignés à l'un des arrêts du quai. Chaque arrêt est identifié à l'aide d'une grande lettre, ce qui permet de le voir de très loin. Il est moins important d'indiquer qu'il s'agit d'un arrêt d'OC Transpo dans les stations, étant donné qu'il est situé sur sa propriété (figure 4).

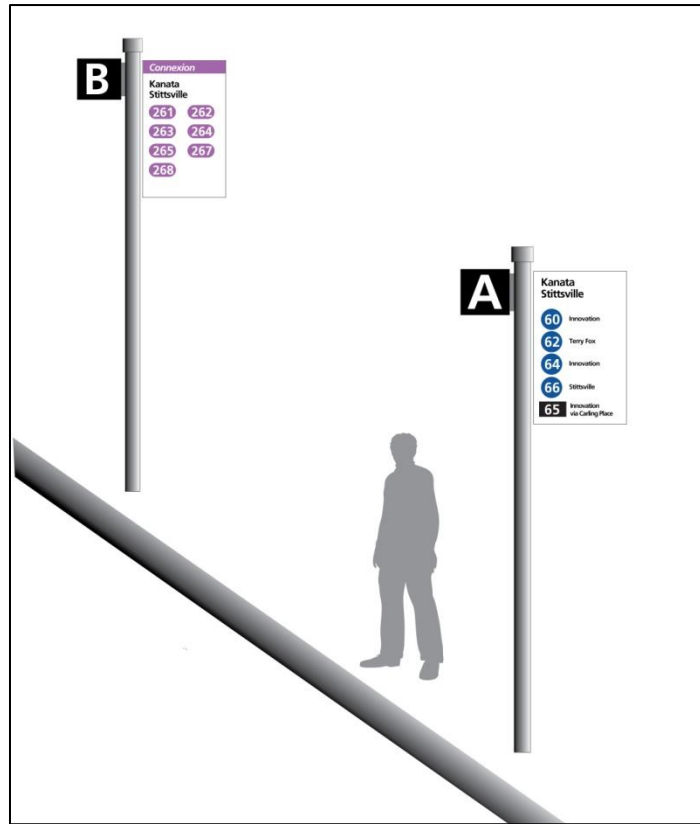


FIGURE 4 : Panneaux d'arrêt d'autobus sur les quais des stations

Les panneaux d'affichage numériques des stations indiquent les arrêts respectifs des circuits à l'aide d'une lettre. Ils annonceront aussi les prochains départs de chaque circuit (figure 5).

| ROUTE CIRCUIT | DESTINATION | STOP ARRÊT | Minutes |
|------------------|---------------------------|---------------|---------|
| 51 | Britannia | C | 5 & 15 |
| 52 | Bayshore | C | 3 & 23 |
| 62 | Stittsville via Terry Fox | A | 5 & 10 |
| 74 | Barrhaven | E | 6 & 11 |
| 271 | Stoneway | E | 16 & 28 |
| 283 | Richmond | E | 2 & 47 |

FIGURE 5 : Panneau numérique des prochains départs

Les noms des destinations servent à indiquer la direction (p. ex. 98 Hawthorne par rapport à 98 Hurdman) et sont inscrits sur les panneaux, au besoin. Aux terminus, comme aux stations Blair, Hurdman et Tunney's Pasture, de nombreux circuits ne sont offerts que dans une seule direction, cette précision est donc superflue.

En plus de comporter des numéros, des couleurs, des symboles et les noms des destinations, les panneaux d'arrêt d'autobus situés au bord de la rue seront clairement identifiés comme des arrêts de transport en commun afin que les piétons et les chauffeurs d'autobus les repèrent facilement, et que les visiteurs peu familiers avec le réseau d'OC Transpo reconnaissent qu'il s'agit d'un arrêt de transport en commun.

La figure 6 présente les concepts initiaux pour les panneaux du réseau de 2018. La présentation continuera d'évoluer dans le cadre de la conception détaillée des panneaux d'orientation de la Ligne de la Confédération.

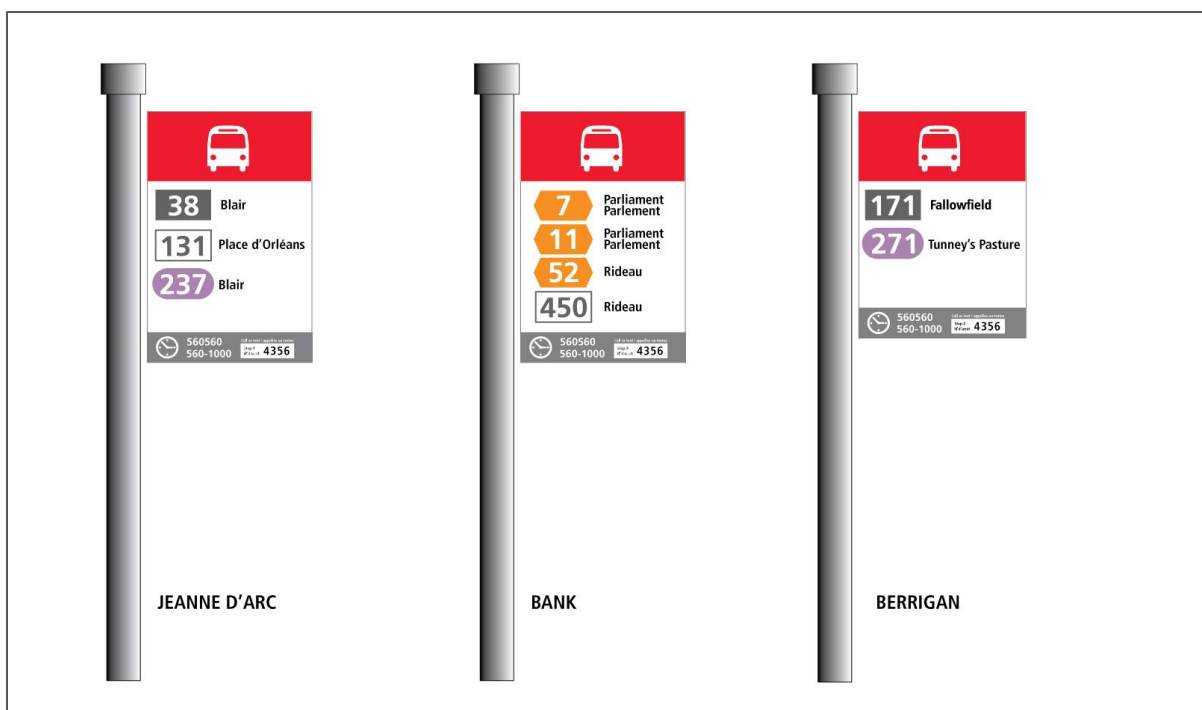


FIGURE 6 : Concept des panneaux d'arrêt d'autobus sur rue

Mise en œuvre

La carte du réseau de 2018 sera un outil important pour présenter le nouveau réseau et le système d'orientation aux usagers. Elle sera dévoilée aux usagers en 2017 dans le

cadre du projet « 18 avant 18 », une campagne de communication, d'information et d'éducation visant à renseigner le public sur la Ligne de la Confédération.

Les nouveaux numéros de circuits seront mis en place graduellement au cours des prochaines années, lors de chaque modification trimestrielle prévue au service. Les nouveaux panneaux d'arrêt d'autobus arborant les nouvelles couleurs et les nouveaux symboles seront installés dans le réseau à partir de janvier 2017 pour qu'ils soient tous en place lors de la mise en service de la Ligne de la Confédération.

Cette mise en œuvre graduelle simplifiera les communications avec les usagers, étant donné qu'un plus petit nombre de changements sera annoncé à la fois. Le nouveau code de couleurs ainsi que de nombreux nouveaux numéros de circuits seront en place avant que les derniers changements ne soient apportés, le premier jour de service de la Ligne de la Confédération; les usagers auront donc pu se familiariser avec ceux-ci. Comme c'est le cas pour toute l'information sur le passage au service multimodal, ces changements seront communiqués aux usagers dans le cadre du projet « 18 avant 18 ».

Ce projet consiste en une campagne de communication, d'information et d'éducation complète qui débutera dès le début de 2017 en vue de faire connaître les activités de la Ligne de la Confédération aux usagers, à la Commission du transport en commun, au Conseil municipal et aux intervenants de la Ville, ainsi qu'à susciter l'enthousiasme pour celles-ci. Cette campagne aidera les usagers à faire la transition vers le nouveau service et s'appuiera sur le projet d'élaboration d'une feuille de route de l'expérience client. Elle a pour objectifs de mieux faire connaître la Ligne de la Confédération et ses avantages, de familiariser les intervenants avec le fonctionnement du réseau de train léger et la façon d'y naviguer, de créer un sentiment de confiance concernant l'utilisation du réseau et d'aider les usagers à s'adapter aux changements. Un rapport sur la campagne « 18 avant 18 » sera présenté à la Commission du transport en commun plus tard cette année.

RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES

Les circuits express et ceux offerts seulement pendant les périodes de pointe dans les villages ruraux (Munster, Richmond, Manotick, Navan, Vars, Sarsfield et Cumberland) seront remplacés par des circuits de connexion qui seront reliés aux stations Tunney's Pasture, Hurdman et Blair de la Ligne de la Confédération.

Les circuits Bus-o-emplettes de Dunrobin, Richmond, North Gower, Manotick, Metcalfe et Sarsfield appartiendront maintenant à la série 300 plutôt qu'à la série 200, qui sera réservée aux circuits de connexion.

CONSULTATION

OC Transpo reçoit régulièrement des commentaires des usagers à propos de la conception de l'information sur le service et des méthodes de communication; ces commentaires ont été pris en compte dès le début du processus de conception du système d'orientation de 2018.

D'autres commentaires ont été obtenus dans le cadre des activités et de la consultation pour la feuille de route de l'expérience client, menées auprès des usagers d'OC Transpo en 2015.

Les consultants en orientation engagés en 2015 ont réalisé des entretiens auprès des usagers du transport en commun au tout début du processus de recherche et d'examen et ont fait des essais auprès de groupes de consultations pour valider les concepts à la fin du processus.

COMMENTAIRES DES COMITÉS CONSULTATIFS

Le présent rapport n'a pas été porté à l'attention des comités consultatifs.

RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES

Aucune répercussion juridique n'est associée à la réception du présent rapport.

RÉPERCUSSIONS SUR LE PLAN DE LA GESTION DES RISQUES

Aucune répercussion sur le plan de la gestion des risques n'est associée au présent rapport.

RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

Aucune répercussion financière n'est associée au présent rapport.

RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ

Les panneaux et le matériel de communication sont évalués conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et aux *Normes de conception accessible* de la Ville d'Ottawa, et en respectent les dispositions. Lors du processus de conception du système d'orientation de 2018, OC Transpo a tenu compte

des effets des couleurs, du contraste, des polices, de la taille des caractères et des symboles pour maximiser la lisibilité des éléments de base. Les normes de simplicité et de clarté ont aussi été prises en considération dans le choix des noms et de la terminologie des types de service et des directions. La taille des numéros et des lettres sur les nouveaux panneaux d'arrêt d'autobus et les nouvelles cartes est plus grande que sur les versions actuelles.

PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL

Le présent rapport appuie les priorités suivantes pour le mandat du Conseil 2015-2018 :

Transport et mobilité – Satisfaire les besoins actuels et futurs des résidents et des visiteurs en matière de transport par la mise en œuvre des phases 1 et 2 du Plan directeur des transports, entre autres en assurant la fiabilité et la viabilité financière des services de transport en commun de la Ville. Veiller en continu à l'amélioration de la mobilité pendant la mise en œuvre du train léger et encourager l'utilisation de moyens de transport écologiques comme le transport en commun, la bicyclette et la marche.

Excellence du service – Améliorer la satisfaction de la clientèle relativement à la prestation des services municipaux en renforçant considérablement la culture de l'excellence du service de la Ville, en améliorant l'efficacité des activités municipales et en créant une expérience positive pour les clients.

Viabilité financière – Assurer une gestion budgétaire prudente des ressources existantes, et prendre des décisions avisées qui assurent la durabilité des programmes et des services municipaux.

Services environnementaux durables – Offrir des services environnementaux durables qui conjuguent la protection de nos ressources naturelles et l'appui à la croissance planifiée de la ville tout en assurant la viabilité financière et la prestation de services municipaux qui respectent les exigences réglementaires.

SUITE À DONNER

Le personnel appliquera toute autre directive de la Commission du transport en commun.