

**Report to
Rapport au :**

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

**Submitted on June 1, 2016
Soumis le 1 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) 580-2424ext./poste 52111, john.manconi@ottawa.ca**

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

**File Number / N° de dossier : ACS2016-
CMR-OCM-0019**

**SUBJECT: OC TRANSPO 2018 ROUTE NETWORK – TRANSFORMATION TO
COORDINATE WITH THE O-TRAIN CONFEDERATION LINE
MULTIMODAL OPERATIONS**

**OBJET: RÉSEAU DES CIRCUITS DE 2018 D'OC TRANSPO –
TRANSFORMATION EN VUE D'UNE 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 en 2018 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. Les usagers pourront emprunter la Ligne de la Confédération à partir des principales stations de correspondance : la station Blair à l'est, la station Tunney's Pasture à l'ouest, et les stations St-Laurent et Hurdman dans la partie centrale du réseau de transport en commun. Les nombreux résultats positifs du remplacement du transport en commun rapide par autobus par le train léger seront atteints, la circulation des autobus dans le centre-ville sera considérablement réduite, et les circuits d'autobus dans les différents secteurs d'Ottawa seront modifiés de façon à joindre les stations de l'O-Train.

Il sera facile pour les usagers d'effectuer une correspondance aux stations de la Ligne de la Confédération de l'O-Train. Ces stations, conçues en fonction des principes de l'accessibilité universelle, seront confortables, attrayantes et sécuritaires, et des renseignements en temps réel y seront affichés sur les quais d'autobus et de train. Les stations Tunney's Pasture, Hurdman et Blair serviront de principaux points de correspondance pour de nombreux usagers, et des boucles pour autobus intégrées y assureront des correspondances rapides et faciles entre les autobus et les trains.

Toutes les stations de la Ligne Trillium et de la Ligne de la Confédération de l'O-Train seront dotées d'un système de contrôle du paiement automatisé qui permettra aux usagers de payer facilement les tarifs. Les usagers pourront se procurer des titres, et acheter et recharger une carte à puce aux distributrices de titres, où il leur sera possible d'obtenir une aide audiovisuelle directe des préposés au service à la clientèle. Les portillons d'accès accepteront les cartes à puce et autres titres de transport (comme les correspondances et les billets d'événements) dotés d'un code à barres. Les passagers qui arrivent aux principales stations de correspondance par autobus descendront dans les aires de contrôle des usagers, où aucun autre achat de titres de transport ne sera nécessaire. L'après-midi, les autobus qui embarqueront des passagers dans les aires de contrôles des usagers laisseront toutes leurs portes ouvertes pour assurer un embarquement rapide à la station.

Les éléments centraux de la Ligne de la Confédération de l'O-Train sont les trains Citadis Spirit d'Alstom, qui se déplacent silencieusement et tout en douceur. Ces trains passeront très fréquemment et seront fiables et rapides. Chaque train pourra accueillir

600 passagers, ce qui équivaut à la capacité de plus de huit autobus articulés. Aucune transaction de titres de transport n'aura lieu sur les quais ou à bord des trains.

Des circuits d'autobus desserviront l'une des 13 stations de la Ligne de la Confédération de l'O-Train et, dans la plupart des cas, seront modifiés en fonction des principes de conception suivants :

- accès à la Ligne de la Confédération par une seule connexion pendant les heures de pointe;
- temps de déplacement comparable ou inférieur au temps de déplacement actuel;
- fréquence des passages semblable ou supérieure à la fréquence actuelle;
- circuits d'autobus compatibles avec le réseau de transport en commun de 2023.

La transition vers le réseau d'autobus de 2018 touchera les déplacements quotidiens de la majorité des usagers du transport en commun, qui pourraient devoir effectuer une nouvelle correspondance entre un autobus et le train ou entre deux circuits d'autobus, utiliser les portillons d'accès ou utiliser un circuit d'autobus avec un différent numéro de circuit. Les stations de la Ligne de la Confédération de l'O-Train comprendront de nombreux éléments qui rendront les correspondances faciles et agréables, tandis que les trains Citadis Spirit d'Alstom offriront un service fréquent et fiable.

Le réseau d'autobus de 2018 sera modifié et coordonné à la Ligne de la Confédération de l'O-Train, et comprendra trois nouveaux types de services : circuits rapides, circuits fréquents et circuits de connexion. Les tarifs express seront éliminés, et les circuits express actuels seront remplacés par les nouveaux circuits de connexion, qui relieront les quartiers où habitent les usagers à la Ligne de la Confédération. Dans le centre-ville, le nombre d'autobus sera réduit, et les circuits existants seront raccourcis ou reconfigurés en deux circuits et reliés à la Ligne de la Confédération, ce qui améliorera la fiabilité du réseau.

Des autobus de remplacement seront en service la nuit, pendant que la Ligne de la Confédération de l'O-Train sera fermée aux fins d'entretien des rails et des véhicules.

L'adaptation et la coordination du réseau d'autobus au service de la Ligne de la Confédération de l'O-Train seront effectuées par phases jusqu'à l'ouverture de la Ligne. Certains circuits sont en processus d'adaptation depuis 2011, tandis que d'autres circuits seront modifiés d'ici 2018, en consultation avec les conseillers et conformément aux procédures habituelles.

Le programme « 18 avant 18 », une campagne de communication, d'information et d'éducation complète qui commencera au début de 2017, vise à faire connaître les activités de la Ligne de la Confédération de l'O-Train aux usagers, à la Commission du transport en commun, au Conseil municipal et aux intervenants de la Ville, ainsi qu'à susciter de l'enthousiasme pour celles-ci. La campagne aidera les clients à faire la transition vers le nouveau service et s'appuiera sur le projet global de feuille de route de l'expérience client, qui s'est avéré essentiel à ce que le service soit vu, planifié et exploité en fonction des usagers. Les objectifs spécifiques de la campagne consistent notamment à mieux faire connaître la Ligne de la Confédération et ses avantages; à familiariser les intervenants avec le fonctionnement du réseau de train léger et la façon d'y naviguer; à créer un sentiment de confiance concernant l'utilisation du réseau de train léger; et à aider les clients à s'adapter aux changements. Plus tard cette année, un rapport traitant de tous les éléments du programme « 18 avant 18 » sera présenté à la Commission du transport en commun.

CONTEXTE

Le 4 décembre 2012, le Conseil municipal a approuvé un contrat confiant la conception, la construction, le financement et l'entretien du projet de train léger d'Ottawa au Rideau Transit Group (RTG). Le rapport confirmait que le modèle de prestation de services de transport en commun, qui consiste à remplacer la majorité des circuits d'autobus en provenance ou à destination du centre-ville par des trains et à faire en sorte que les circuits de l'est, du sud et de l'ouest soient reliés aux principales stations de train, est conforme au Plan financier à long terme de la Ville.

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 de la Ville présentait un plan conceptuel montrant 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 majorité des circuits d'autobus reliant le centre-ville aux quartiers périphériques. Les circuits d'autobus de l'est se rendraient à la station Blair, les circuits du sud, à la station Hurdman, et les circuits de l'ouest, à la station Tunney's Pasture.

De plus, le 9 décembre 2013, la Commission du transport en commun a approuvé la *Stratégie de perception des tarifs du transport en commun*, intrinsèquement liée au plan conceptuel, laquelle prévoit des aires de contrôle des usagers dans les principales stations de correspondance, des portillons d'accès et des distributrices de titres dans les stations de la Ligne de la Confédération et de la Ligne Trillium, des

correspondances dotées de codes à barres pour lecture automatisée et la compatibilité avec les futurs modes de paiement.

En 2014, OC Transpo a lancé le projet de feuille de route de l'expérience client, conçu pour faire le suivi des activités des clients lors de leurs interactions avec OC Transpo. L'objectif du projet était de mieux comprendre l'expérience personnelle des usagers du transport en commun, de bien saisir et articuler leurs intérêts afin de les mettre au cœur du processus de prise de décisions et de comprendre la dynamique des interactions des clients et la façon dont elles influencent la perception et l'expérience générales des clients du nouveau service multimodal.

ANALYSE

La Ligne de la Confédération de l'O-Train, qui sera mise en service en 2018, améliorera considérablement les services offerts à de nombreux usagers du transport en commun. Elle remplacera beaucoup de trajets en autobus et en voiture en provenance et en direction du centre-ville par des trajets en train électrique à zéro émission, tout en offrant des déplacements fiables et faciles dans le centre-ville, ainsi que des possibilités de croissance future.

Il faut maintenant transformer le réseau d'autobus pour le coordonner aux services de la Ligne de la Confédération de l'O-Train. Les plans du réseau de transport en commun de 2018 ont déjà été conçus, et la transformation du réseau d'OC Transpo est en cours.

La transition vers un réseau de transport en commun multimodal en 2018 touchera la majorité des circuits et des usagers du transport en commun actuels. Les trajets de nombreux usagers changeront. En effet, ces derniers pourraient devoir :

- effectuer de nouvelles correspondances entre les circuits d'autobus et le train, ou d'un circuit d'autobus à un autre;
- utiliser des portillons d'accès;
- utiliser un circuit d'autobus identifié par un différent numéro, etc.

Les modifications qui seront apportées au réseau d'autobus d'ici 2018 donneront l'occasion d'apporter des améliorations considérables aux services d'autobus, ainsi qu'à d'autres éléments importants du réseau de transport en commun, comme les renseignements à la clientèle.

Aperçu du réseau

La Ligne de la Confédération de l'O-Train remplacera les circuits d'autobus qui empruntent le Transitway entre les stations Blair et Tunney's Pasture. Les circuits d'autobus seront reliés à l'une des 13 stations de la Ligne de la Confédération.

Les autobus continueront de circuler sur les mêmes routes des différents secteurs d'Ottawa; cependant, l'expérience des usagers changera à la mise en service de la Ligne de la Confédération. Les correspondances feront partie intégrante du réseau de 2018. De nombreux usagers devront effectuer une nouvelle correspondance entre un autobus et le train, ou entre deux autobus. Les stations de la Ligne de la Confédération sont conçues pour rendre les correspondances faciles et agréables.

Certaines stations de la Ligne de la Confédération de l'O-Train serviront de stations de correspondance principales, où les services d'autobus et de train seront étroitement intégrés afin de permettre un grand nombre de correspondances entre les circuits d'autobus et le train. Les principales stations de correspondance seront la station Blair à l'est, la station Tunney's Pasture à l'ouest, et les stations St-Laurent et Hurdman dans la partie centrale du réseau de transport en commun.

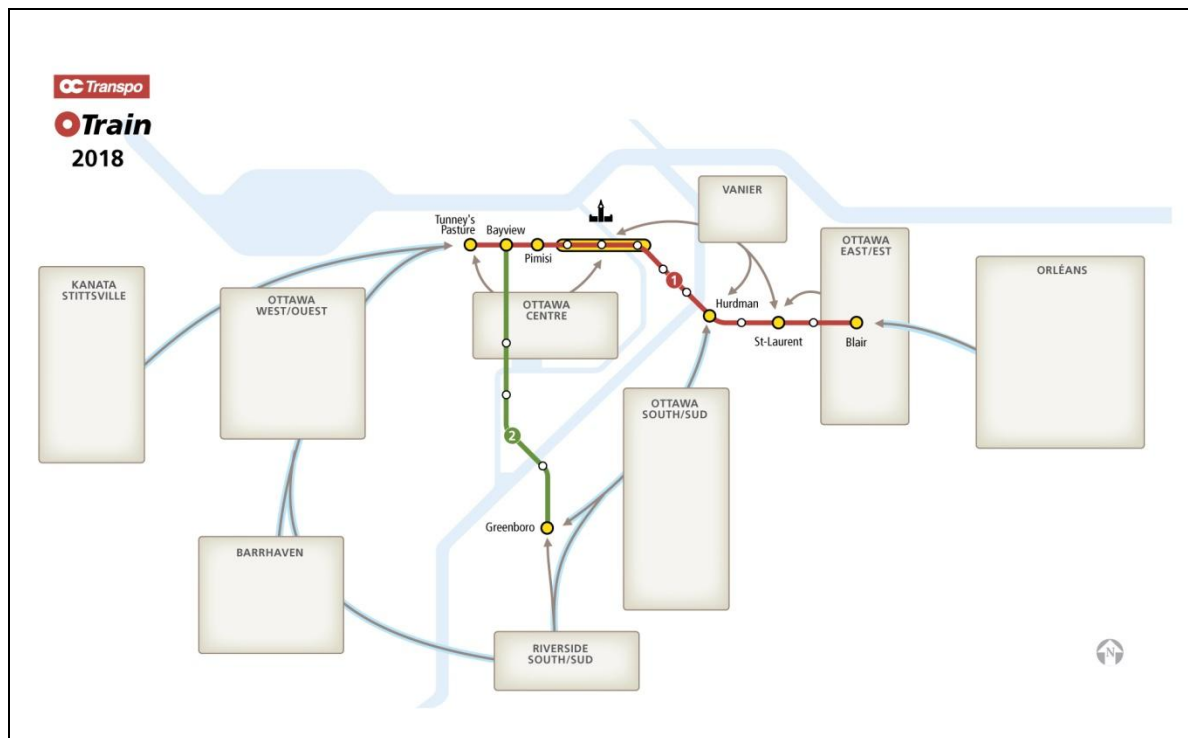


Figure 1 : Carte 1, correspondances entre les circuits d'autobus et l'O-Train – 2018

Tableau 1 : Correspondances aux stations de la Ligne de la Confédération de l'O-Train

Secteur	Stations de correspondance de la Ligne de la Confédération de l'O-Train
Barrhaven	Tunney's Pasture et Hurdman
Kanata-Stittsville	Tunney's Pasture
Orléans	Blair
Ottawa-Centre	Tunney's Pasture, Pimisi, Lyon, Parlement et Rideau
Ottawa East/Est	Blair et St-Laurent
Ottawa South/Sud	Hurdman
Ottawa West/Ouest	Tunney's Pasture
Riverside South/Sud	Tunney's Pasture et Hurdman
Vanier	Rideau, Hurdman et Saint-Laurent

Déplacements quotidiens des usagers

Les nombreux changements qui seront apportés d'ici 2018 rendront le réseau de transport en commun plus facile à comprendre et à utiliser pour les usagers.

Certains usagers paieront un tarif différent, et les circuits empruntés par bon nombre d'entre eux changeront de numéro. Dans le cadre de la transformation du réseau en vue de 2018, les tarifs de transport en commun et les renseignements à la clientèle seront revus afin de les simplifier et de les rendre plus faciles à comprendre.

Le trajet de nombreux usagers vers le centre-ville sera différent de celui qu'ils empruntent actuellement pour aller travailler, car ils effectueront une correspondance avec la Ligne de la Confédération de l'O-Train. Le train léger rendra le réseau plus fiable, pratique et confortable, et fera augmenter la fréquence des passages. Les usagers pourront se rendre au centre-ville ou le traverser plus facilement, et profiteront d'un réseau plus confortable et fiable ainsi que de durées de déplacement plus prévisibles. Les passagers ne seront pris au dépourvu par aucune étape de leur trajet,

qui, pour nombre d'entre eux, sera plus simple en raison des modifications apportées au réseau de transport en commun de 2018.

Voici les étapes d'un trajet typique pour se rendre au travail en 2018 :

- Prendre l'autobus à un arrêt du quartier.
- Payer le tarif ou passer la carte sur le lecteur.
- Se rendre à la station de l'O-Train la plus près.
- Descendre de l'autobus dans l'aire de contrôle des usagers.
- Se rendre au quai du train et monter sans transaction.
- Profiter du passage fréquent des trains.
- Sortir du train à destination.
- Monter l'escalier roulant, franchir le portillon d'accès, sortir de la station et se rendre au travail.

Voici les étapes d'un trajet typique pour revenir à la maison :

- Se rendre à la station de l'O-Train la plus près.
- Payer le tarif ou passer la carte sur le lecteur pour entrer dans la station.
- Se rendre sur le quai et monter dans le train.
- Profiter du passage fréquent des trains.
- Descendre du train à la station de correspondance.
- Se rendre au quai d'autobus sans transaction.
- Consulter les panneaux d'affichage vidéo pour connaître l'état du circuit et l'heure de départ de l'autobus.
- Descendre à l'arrêt d'autobus du quartier.

Au cours des différentes étapes de la transition, les usagers seront constamment tenus au courant de l'avancement du projet par différents moyens de communication. Dans le cadre du programme « 18 avant 18 », les usagers seront informés d'avance de la mise

en service du nouveau réseau de la Ligne de la Confédération de l'O-Train afin que la transition vers les services multimodaux se fasse en douceur.

Stations et trains de la Ligne de la Confédération de l'O-Train

Il sera facile pour les usagers d'effectuer une correspondance aux stations de la Ligne de la Confédération de l'O-Train.

Les stations seront confortables, attrayantes et sécuritaires. Les quais d'autobus et de trains seront dotés d'aires d'attente désignées du programme Transecure, et les passagers pourront y obtenir des renseignements en temps réel sur l'arrivée du prochain autobus ou du prochain train. Les stations ont été conçues en fonction des principes de l'accessibilité universelle, et des œuvres d'art public ont été intégrées à toutes les stations. Les stations seront également dotées de stationnements pour bicyclettes couverts et de liens vers les sentiers polyvalents.

Toutes les stations de la Ligne Trillium et de la Ligne de la Confédération de l'O-Train seront dotées d'un système de contrôle du paiement automatisé qui permettra aux usagers de payer facilement les tarifs. Les usagers pourront se procurer des titres, et acheter et recharger une carte à puce au moyen des distributrices de titres, où il leur sera possible d'obtenir une aide audiovisuelle directe des préposés au service à la clientèle. Les portillons d'accès accepteront les cartes à puce et autres titres de transport (comme les correspondances et les billets d'événements) dotés d'un code à barres.

Les stations Tunney's Pasture, Hurdman et Blair serviront de principaux points de correspondance pour de nombreux usagers, et des boucles pour autobus intégrées y assureront des correspondances rapides et faciles entre les autobus et les trains. Les terminus d'autobus se trouveront près de l'entrée des stations; la distance à parcourir à pied sera ainsi réduite. Les points de départ des autobus seront classés par destination à l'aide d'un identifiant alphabétique, et des écrans vidéo afficheront des renseignements en temps réel sur les prochains départs. Les trois stations, Tunney's Pasture, Hurdman et Blair, comprendront des aires de contrôle des usagers qui faciliteront les correspondances. Les passagers qui arrivent aux stations par autobus descendront dans ces aires de contrôle, où aucun autre achat de titres de transport ne sera nécessaire. L'après-midi, les autobus qui embarqueront des passagers dans les aires de contrôles des usagers laisseront toutes leurs portes ouvertes pour assurer un embarquement rapide à la station.

Les 13 stations seront dotées d'escaliers et d'ascenseurs, et 9 d'entre elles, d'escaliers roulants, qui permettront aux usagers d'accéder aux quais. De plus, il y aura des ascenseurs d'urgence dans 12 des 13 stations pour minimiser les répercussions des pannes d'ascenseur. Les quais de train seront larges et bien éclairés.

Les éléments centraux de la Ligne de la Confédération de l'O-Train sont les trains Citadis Spirit d'Alstom, qui se déplacent silencieusement et tout en douceur. Ces trains passeront très fréquemment et seront fiables et rapides. Chaque train pourra accueillir 600 passagers, ce qui équivaut à la capacité de plus de huit autobus articulés. Chaque train à deux wagons aura 14 portes de chaque côté, qui seront toutes ouvertes aux passagers afin que l'embarquement soit rapide et facile. Aucune transaction de titres de transport n'aura lieu sur les quais ou à bord des trains.

Réseau d'autobus de 2018

Le réseau d'autobus de 2018 sera révisé et coordonné à la Ligne de la Confédération de l'O-Train.

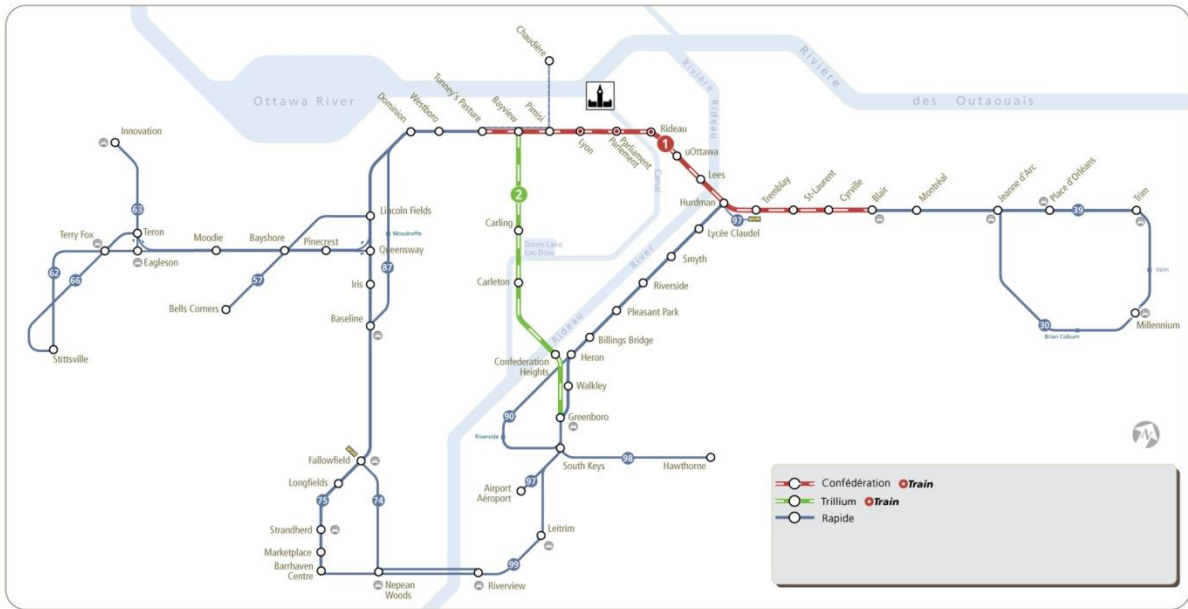
Dans la majorité des cas, les circuits d'autobus seront révisés en fonction des principes de conception suivants :

- Accès à la Ligne de la Confédération par une seule connexion pendant les heures de pointe;
- temps de déplacement comparable ou inférieur au temps de déplacement actuel;
- fréquence des passages semblable ou supérieure à la fréquence actuelle;
- circuits d'autobus compatibles avec le réseau de transport en commun de 2023.

Nouveaux types de service

De nouveaux types de circuits seront créés afin de refléter l'utilisation et la valeur des différents circuits d'autobus reliés à la Ligne de la Confédération de l'O-Train.

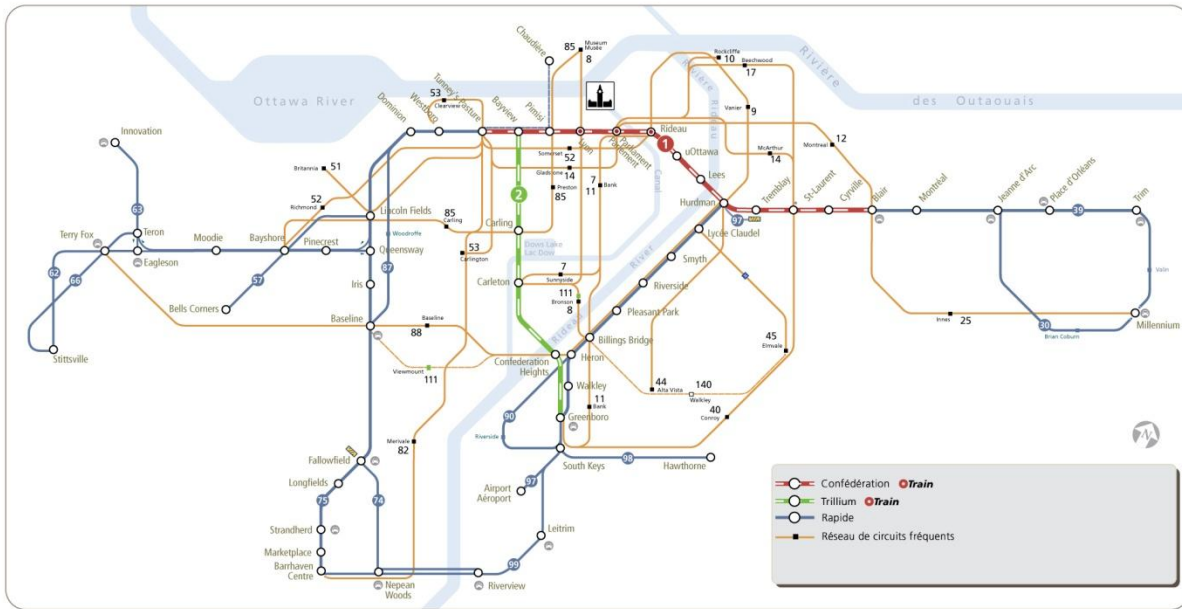
Les **circuits rapides** offriront un service d'autobus très rapide entre les stations. Ils rejoindront la Ligne de la Confédération de l'O-Train sept jours sur sept grâce aux infrastructures du Transitway et aux voies réservées aux autobus. Le réseau de circuits rapides sera constitué de sections des circuits des séries 80 et 90 qui circulent actuellement sur le Transitway.



CC Transpo 2018

Figure 2 : Carte 2, O-Train et circuits rapides

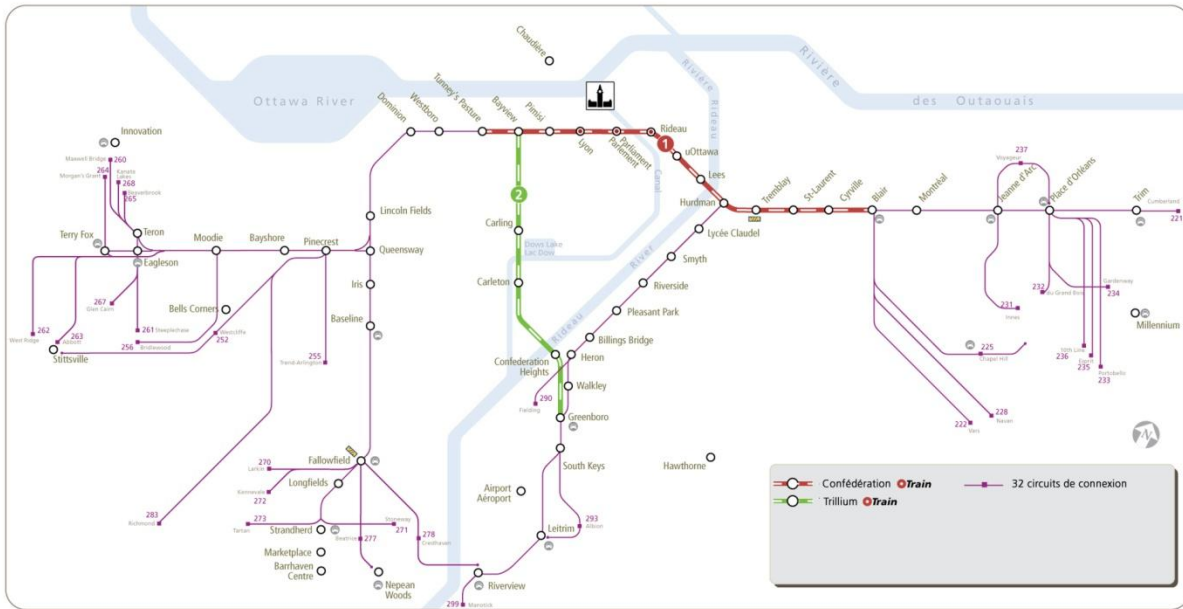
Le **réseau de circuits fréquents** offrira un service d'autobus fiable et à grande fréquence : les véhicules passeront au moins toutes les 15 minutes de 6 h à 19 h en semaine, et au moins toutes les 30 minutes le reste du temps, sept jours sur sept. Bon nombre de circuits d'autobus qui passent actuellement dans la Ceinture de verdure feront partie du réseau de circuits fréquents; un nouveau numéro leur sera attribué en fonction de leur emplacement et du système de numérotation selon le type de service. Les deux lignes de l'O-Train et les circuits rapides feront aussi partie du réseau de circuits fréquents.



CC Transpo 2018

Figure 3 : Carte 3, O-Train et circuits rapides et fréquents

Les **circuits de connexion** relieront les quartiers résidentiels à la Ligne de la Confédération de l'O-Train en semaine, pendant les périodes de pointe. Ces circuits remplaceront les circuits express actuels, les autres circuits directs vers le centre-ville et certains circuits de rabattement, et passeront sur les mêmes routes qu'aujourd'hui. Les circuits de connexion ne seront pas assujettis au tarif express et porteront les nouveaux numéros de la série 200.



CC Transpo 2018

Figure 4 : Carte 4, O-Train et circuits de connexion

Correspondances au centre-ville

Les rues Albert et Slater ne serviront plus de couloirs principaux de transport en commun au centre-ville. Plusieurs longs circuits d'autobus qui traversent actuellement le centre-ville seront raccourcis ou reconfigurés en deux circuits, et raccordés à la Ligne de la Confédération de l'O-Train, ce qui améliorera la fiabilité du réseau. Les circuits locaux et fréquents continueront de passer sur les mêmes rues et de desservir les mêmes arrêts d'autobus.

Le nombre d'autobus dans le centre-ville sera réduit, et les activités des usagers, transférées sur les rues Queen et Rideau, où se trouveront les entrées de stations de la Ligne de la Confédération de l'O-Train. Les améliorations et les changements qui seront apportés sur les rues Queen et Rideau sont prévus en fonction des modifications des activités des usagers et de la quantité d'autobus qui y circulera par rapport à aujourd'hui. Les améliorations prévues aux rues Queen et Rideau comprennent l'aménagement d'installations pour les usagers aux arrêts d'autobus, ou qui relieront les arrêts aux entrées des stations de la Ligne de la Confédération de l'O-Train. D'autres améliorations seront apportées, comme des mesures assurant la priorité aux transports en commun, des modifications à la géométrie de la route et des améliorations aux

infrastructures, afin de faciliter le déplacement des autobus. OC Transpo collabore avec d'autres partenaires de la Ville pour effectuer ces changements.

Les circuits rapides, locaux et de connexion qui transporteront les usagers aux stations de l'O-Train seront plus fiables que leurs équivalents actuels, car sur les sections des circuits qui traversent le centre-ville, les autobus seront remplacés par les trains de la Ligne de la Confédération. À l'heure actuelle, la circulation des autobus peut être affectée par les feux de circulation, les conditions météorologiques, la congestion routière et d'autres événements quotidiens. La majorité des circuits locaux et fréquents qui passeront dans le centre-ville seront aussi plus fiables. Les circuits 1, 5, 7, 14 et 16 seront chacun reconfigurés en deux circuits, ce qui favorisera la correspondance aux stations du centre-ville et assurera aux véhicules un temps de pause suffisant pour qu'ils puissent commencer la course suivante à l'heure prévue. Les circuits 2, 9 et 12 ont déjà été reconfigurés et seront adaptés pour faciliter la correspondance avec les stations du centre-ville.

Service de nuit

La Ligne de la Confédération de l'O-Train sera fermée toutes les nuits pendant les périodes indiquées ci-dessous afin que soit effectué l'entretien des rails et des véhicules nécessaire au fonctionnement du réseau de train léger :

- Lundi soir à vendredi matin, de 1 h à 5 h;
- Nuit du vendredi à samedi matin, de 2 h à 6 h;
- Nuit du samedi à dimanche matin, de 2 h à 8 h;
- Nuit du dimanche à lundi matin, de 23 h à 5 h.

Pendant ces périodes, le service de train sera remplacé par des circuits rapides désignés dont les trajets seront prolongés vers le centre-ville à partir de l'est, de l'ouest et du sud de la ville.

Déplacements hors de la Ligne de la Confédération de l'O-Train

Certains usagers pourraient ne pas avoir à utiliser les véhicules de la Ligne de la Confédération de l'O-Train, ou utiliser seulement les stations de la Ligne de la Confédération comme points de correspondance entre des circuits d'autobus. Lorsque l'occasion se présentera, le service offert aux usagers qui n'utilisent pas la Ligne de la Confédération sera amélioré. Par exemple, les stations de l'O-Train comprendront de nombreux éléments pratiques pour les usagers, notamment des aires de contrôle des

usagers dans les principales stations de correspondance et l'indication de l'heure d'arrivée du prochain véhicule en temps réel, qui faciliteront les correspondances entre les circuits d'autobus.

Stratégie de transition

Certains circuits sont en processus d'adaptation depuis 2011, tandis que d'autres circuits seront modifiés d'ici à 2018 en fonction des besoins changeants des usagers, et ce, en consultation avec les conseillers et conformément aux procédures habituelles. Comme il a été précisé précédemment dans le présent rapport, les circuits d'autobus directs vers le centre-ville seront progressivement éliminés d'ici l'ouverture de la Ligne de la Confédération, en 2018.

Le programme « 18 avant 18 », une campagne de communication, d'information et d'éducation complète qui commencera au début de 2017, vise à faire connaître les activités de la Ligne de la Confédération de l'O-Train 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. La campagne aidera les clients à faire la transition vers le nouveau service et s'appuiera sur le projet global de feuille de route de l'expérience client, qui s'est avéré essentiel à ce que le service soit vu, planifié et exploité en fonction des usagers. Les objectifs spécifiques de la campagne consistent notamment à mieux faire connaître la Ligne de la Confédération et ses avantages; à familiariser les intervenants avec le fonctionnement du réseau de train léger et la façon d'y naviguer; à créer un sentiment de confiance concernant l'utilisation du réseau de train léger; et à aider les clients à s'adapter aux changements. Plus tard cette année, un rapport traitant de tous les éléments du programme « 18 avant 18 » sera présenté à la Commission du transport en commun.

OC Transpo fournira aux usagers tous les renseignements dont ils ont besoin pour que la transition vers le réseau d'autobus de 2018 se fasse en douceur. Les usagers seront tenus au courant de tous les détails des modifications apportées à leurs circuits, notamment dans le cadre d'initiatives de communications publiques du programme « 18 avant 18 ».

RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES

La transformation du réseau d'autobus en vue de sa coordination au service de la Ligne de la Confédération de l'O-Train touchera la majorité des circuits d'autobus existants, y compris les services d'autobus en région rurale, qui seront reliés à l'une des principales stations de la Ligne de la Confédération de l'O-Train.

CONSULTATION

OC Transpo élabore actuellement une stratégie de communication pour que la transition vers le réseau d'autobus de 2018 se fasse en douceur. Il fournira donc aux usagers les renseignements nécessaires pour s'adapter aux modifications au réseau de transport en commun. Les usagers seront tenus au courant de tous les détails des modifications apportées à leurs circuits dans le cadre d'initiatives de communications publiques. Plus tard cette année, un rapport sur le programme de communication « 18 avant 18 » sera présenté à la Commission du transport en commun.

Les modifications au réseau d'autobus seront apportées par phase. Le personnel aidera les conseillers dans le cadre des communications à effectuer.

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 stations de la Ligne de la Confédération de l'O-Train et les trains Citadis Spirit d'Alstom seront entièrement accessibles. Tous les autobus d'OC Transpo sont également entièrement accessibles.

PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL

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

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.