

**Report to  
Rapport au:**

**Transit Commission  
Commission du transport en commun  
20 mars 2019 / 20 mars 2019**

**Submitted on mars 11, 2019  
Soumis le 11 mars 2019**

**Submitted by  
Soumis par:**

**John Manconi, General Manager / Directeur général, Transportation Services  
Department / Direction générale des transports**

**Contact Person  
Personne ressource:**

**John Manconi, General Manager / Directeur général  
Transportation Services Department / Direction générale des transports  
613-580-2424 ext./poste 52111, John.Manconi@ottawa.ca**

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

**File Number/N° de dossier: ACS2019-  
TSD-TS-0001**

**SUBJECT: READY FOR RAIL O-TRAIN CONFEDERATION LINE  
OPERATIONAL READINESS**

**OBJET : PRÉPARATION OPÉRATIONNELLE DE LA LIGNE DE LA  
CONFÉDÉRATION – PRÊTS POUR 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

À l'approche de la date de mise en service de la Ligne 1 de l'O-Train, la Ligne de la Confédération, OC Transpo veut s'assurer que les déplacements de ses clients seront satisfaisants d'un bout à l'autre du réseau, et ce, dès le premier jour du service payant. Le présent rapport présente le plan d'OC Transpo visant à transformer le réseau de transport en commun actuel en un réseau de transport en commun multimodal de classe mondiale et il est soumis à la Commission du transport en commun à titre d'information.

Depuis l'approbation de l'Étape 1 de la Ligne de la Confédération en 2012, le personnel a travaillé avec nos partenaires de partout dans la ville pour assurer une intégration transparente et une transition sans heurt vers un réseau de transport en commun multimodal. Afin d'assurer la préparation opérationnelle en vue du lancement du nouveau service de train, l'expérience client est toujours restée à l'avant-plan. Le présent rapport donne un aperçu de l'expérience client en soulignant les circuits et la fréquence de la correspondance autobus-train, les concepts et la conception de la signalisation d'orientation, les systèmes modernes de portillons d'accès et de billetterie, les caractéristiques de sécurité et d'accessibilité ainsi que les progrès accomplis à ce jour quant à l'éducation du client dans le cadre de la campagne Prêts pour l'O-Train de la Ville.

L'approche globale d'OC Transpo fait en sorte que les déplacements des clients sont satisfaisants d'un bout à l'autre du réseau, et ce, dès le premier jour. Les activités de consultation de la feuille de route de l'expérience client en 2014-2015 ont permis de recueillir les commentaires et la perspective des clients. De plus, d'autres groupes de discussion ont eu lieu en janvier 2016 afin de valider les concepts et la conception de la signalisation d'orientation pour le nouveau réseau d'autobus.

Aucune répercussion financière n'est associée à ce rapport.

## CONTEXTE

La mise en service de la Ligne 1 de l'O-Train, la Ligne de la Confédération, marquera une transformation historique dans la prestation des services de transport en commun à Ottawa. Les autobus qui circulaient précédemment sur le Transitway et dans les rues du centre-ville entre les stations Blair et Tunney's Pasture seront remplacés par un service ferroviaire de haute qualité, haute fréquence et grande capacité. La majorité des déplacements en transport en commun deviendront multimodaux, ce qui signifie que les

clients utiliseront une combinaison d'autobus, de train, de vélo, de marche ou d'appareil d'aide à la mobilité pour les différents segments de leur itinéraire.

Le présent rapport expose les éléments clés et l'information dont les clients ont besoin pour effectuer une transition sécuritaire et positive vers le nouveau réseau de transport en commun multimodal d'Ottawa.

## **ANALYSE**

### **L'expérience client**

L'Étape 1 de la Ligne de la Confédération a été approuvée en 2012, et depuis, le personnel travaille en étroite collaboration avec nos partenaires de partout dans la ville pour assurer une intégration transparente et une transition sans heurt vers un réseau de transport en commun multimodal. Afin d'assurer la préparation opérationnelle en vue du lancement de la Ligne 1, l'expérience client est toujours restée à l'avant-plan. Pour créer une exploitation intégrée, il faut commencer par s'assurer que les clients sont pris en charge à chaque étape. À l'appui de cet objectif, OC Transpo a exécuté le projet Déplacements multimodaux des clients afin de mettre les intérêts des clients au cœur de toutes les prises de décisions.

Lancé en 2014, le projet Déplacements multimodaux des clients a été mis en œuvre pour aider OC Transpo à mieux comprendre l'expérience client et à cerner et documenter tous les points d'interaction actuels des clients avec le service d'OC Transpo, la façon dont ils prévoient que leurs déplacements vont changer grâce à leurs commentaires et suggestions et les éléments de leur déplacement les plus importants pour eux à titre de clients. Les résultats de la feuille de route du projet Déplacements multimodaux des clients ont également mis en évidence l'information dont ils ont besoin afin d'être bien préparés et enthousiastes à l'idée de commencer une nouvelle expérience dans le réseau. En tenant compte des résultats et des thèmes tirés du projet Déplacements multimodaux des clients et d'un examen approfondi des pratiques exemplaires et de visites dans d'autres opérations multimodales en Amérique du Nord, les dix thèmes prioritaires suivants ont été cernés :

- Liaisons par autobus, en vélo, en voiture et à pied aux stations
- Circuits d'autobus et stations multimodales
- Distributrices de billets avec postes de service à la clientèle
- Portillons d'accès
- Zones de tarification contrôlée pour des correspondances sans transaction

- Fréquence du service
- Planificateur de trajets en ligne « Prêts pour l'O-Train »
- Capacité et portes des trains
- Caractéristiques d'accessibilité
- Caractéristiques de sécurité

### **Liaisons par autobus, en vélo, en voiture et à pied aux stations**

La Ligne 1 de l'O-Train, la Ligne de la Confédération, reliera 13 stations, depuis la station Tunney's Pasture dans l'ouest jusqu'à la station Blair dans l'est et remplacera le service du Transitway actuel au centre-ville d'Ottawa. Les clients peuvent rejoindre la Ligne 1 en autobus, en vélo, à pied ou à l'aide d'un appareil d'aide à la mobilité dans les 13 stations et par l'entremise de la Ligne 2 de l'O-Train, la Ligne Trillium, à la Station Bayview.

Plus de 100 circuits d'autobus seront reliés à la Ligne 1, et dans les stations les plus occupées, des boucles d'autobus intégrées et des zones de tarification contrôlée rendront les correspondances rapides et faciles. Dans les stations Tunney's Pasture, Hurdman, Blair et St-Laurent, les autobus débarqueront les clients à proximité du point d'accès au quai du train et embarqueront les clients à des arrêts désignés le long du quai d'autobus. Dans les stations Bayview, Pimisi, Lyon, Parlement, Rideau et Lees, les clients effectueront leur correspondance aux arrêts d'autobus sur rue adjacents à l'entrée de la station. L'expérience client à l'ensemble de ces arrêts d'autobus sera améliorée par rapport à la situation actuelle le long des rues du centre-ville, car il y aura moins de circuits desservant chaque arrêt et plus d'espace disponible où les clients peuvent attendre, soit à l'extérieur, soit dans des zones d'attente à l'abri des intempéries. De nombreux abribus seront dotés d'écrans numériques d'information sur le transport en commun qui indiqueront la prochaine heure de départ prévue des autobus de chaque circuit.

Les clients peuvent également accéder aux stations de la Ligne 1 par l'entremise des nombreux sentiers polyvalents ou des voies piétonnières et cyclables intégrées. Dans les stations, la signalisation orientera également les clients vers les sentiers à proximité.

Toutes les stations seront dotées de stationnement pour vélos, et dans les stations, les dalots à côté de l'escalier permettront aux clients de marcher à côté de leur vélo pour monter et descendre les escaliers. Les clients avec un vélo attendront le train dans la zone marquée en vert sur le quai de la station. Ils entreront par la première porte du

train, puis feront leur trajet en train avec leur vélo dans la section des sièges à partager, adjacente à la porte par où ils sont entrés.

### **Circuits d'autobus**

Le personnel planifie les modifications nécessaires aux circuits d'autobus pour les intégrer à la Ligne 1 depuis que le projet de la Ligne de la Confédération a été approuvé en 2012. Certaines modifications de circuit ont été apportées lors de la fermeture progressive du Transitway afin de faciliter la construction du train léger sur rail, tandis que d'autres ont été apportées en 2017 et en 2018, en prévision du lancement de la Ligne 1. Il s'agissait de la renumérotation de certains circuits afin d'en améliorer l'identification par les clients et de la modification du trajet de certains circuits pour permettre les correspondances aux stations de la Ligne 1.

Comme indiqué dans le rapport de juin 2016 de la Commission intitulé *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* ([ACS2016-CMR-OCM-0018](#)), le personnel a également adapté le système d'orientation d'OC Transpo en vue de la mise en service de la Ligne de la Confédération. De nouveaux numéros de circuit, types de circuits et pictogrammes d'arrêt d'autobus ont été introduits par étapes, à compter de janvier 2017. La mise en œuvre des modifications s'est faite progressivement, afin de faciliter la transition pour les clients.

Les modifications apportées aux circuits d'autobus en vue de la mise en service de la Ligne 1 ont été apportées par étapes; quelques-unes ont été mises en œuvre lors de chaque modification trimestrielle du service au cours de 2017 et de 2018. Lorsque la mise en service de la ligne a été retardée (passant d'avant l'été 2018 à après l'été 2018), l'ordre de ces modifications de circuit a dû être modifié afin que l'on puisse faire fonctionner le réseau dans les limites des autobus et de l'effectif disponibles. Il a donc fallu que certaines modifications de circuits, qui devaient se faire après la mise en service de la nouvelle ligne, soient mises en œuvre en juin et en septembre 2018, avant la mise en service de la nouvelle ligne. De plus, en raison du retard continu de la mise en disponibilité du service payant, les modifications des circuits d'autobus qui devaient être mises en œuvre dans les semaines précédant l'ouverture de la nouvelle ligne ont en fait été apportées il y a plusieurs mois et ces autobus circulent sans le service ferroviaire en place. En octobre, novembre et décembre 2018, d'autres modifications ont été apportées au service d'autobus afin d'améliorer le service offert aux clients pendant la période intérimaire.

Une dernière période de transition sera en place pendant environ trois semaines après l'ouverture de la Ligne 1, comme décrit dans le rapport intitulé *Budgets de fonctionnement et d'immobilisations 2018 – Rapport d'étape de la Commission du transport en commun au T1 (ACS 2018-CSD-FIN-0011)*, qui a été reçu par la Commission du transport en commun à sa réunion le 16 mai 2018. Cette approche permet la gestion des risques associés à ce changement majeur du service et au nombre de clients utilisant le réseau.

Au cours de cette période de transition, bien que le service ferroviaire sur la Ligne 1 aura commencé, les autobus continueront de circuler parallèlement à la ligne en suivant les mêmes circuits et les mêmes horaires qui sont actuellement en place. Les circuits d'autobus transurbains et les autobus qui circulent en direction et en provenance du centre-ville continueront de le faire et établiront des liaisons avec les principales stations sur la Ligne 1.

Le reste des modifications aux circuits d'autobus seront apportées à la suite de la mise en service de la Ligne 1 et de la période de transition mentionnée ci-dessus. Les modifications comprendront :

- la révision des circuits partant d'Orléans, Blackburn Hamlet, Beacon Hill et d'autres secteurs dans l'est afin qu'ils se terminent à la station Blair où ils pourront faire la liaison avec la Ligne 1;
- la révision des circuits partant d'Alta Vista, Hunt Club, Greenboro, Blossom Park, Leitrim, Riverside-Sud et d'autres secteurs dans le sud afin qu'ils se terminent à la station Hurdman où ils pourront faire la liaison avec la Ligne 1 et
- la révision des circuits partant de l'ouest d'Ottawa, Barrhaven, Nepean Centre, Bells Corners, Kanata, Stittsville et d'autres secteurs dans le sud-ouest et l'ouest afin qu'ils se terminent à la station Tunney's Pasture où ils pourront faire la liaison avec la Ligne 1.

Les principaux circuits d'autobus transurbains actuels deviendront d'importants circuits de rabattement pour la Ligne 1. Plusieurs d'entre eux changeront afin de fonctionner comme deux circuits est et ouest distincts, comme indiqué dans le document 1. Des cartes et des horaires pour l'ensemble du réseau d'autobus révisé sont disponibles sur le site [octranspo.com](http://octranspo.com).

Dans le budget de 2019, le Conseil a approuvé l'achat de 12 autobus supplémentaires et l'affectation de 5,1 millions de dollars en financement de fonctionnement par année

pour prolonger le service de transport en commun dans les collectivités de toute la ville. Ces améliorations du service seront mises en œuvre après l'ouverture de la Ligne 1.

### **Stations**

Les stations sur la Ligne 1 de l'O-Train ont été conçues en tenant compte des besoins et du confort du client. Voici des exemples des caractéristiques de la station : distributrices de billets avec une connexion audio et vidéo intégrées à un représentant du service à la clientèle, ascenseurs dans les 13 stations et escaliers roulants dans neuf stations, rampes d'accès pour les vélos dans les escaliers et quais d'une longueur de 100 mètres pouvant accueillir de grands groupes d'usagers du transport en commun.

Les panneaux d'orientation dans les stations de la Ligne 1 seront uniformes, intuitifs et faciles à suivre. Un grand symbole « O » rouge lumineux identifiera l'entrée de la station. Il sera fixé à un haut pylône autoportant indiquant la voie à suivre pour l'entrée de la station ou sur les lanterneaux lumineux qui sont une caractéristique de l'architecture à chaque station. Une fois que les clients seront à l'intérieur de la station, que ce soit à partir de la rue, d'un bâtiment voisin avec une entrée intégrée ou d'un circuit d'autobus, un système de signalisation directionnelle et de cartes les aidera à trouver leur chemin vers le quai du train ou de l'autobus. Une signalisation d'orientation claire dans toute la station, des écrans numériques d'information sur le transport en commun affichant les heures de départ des autobus et des trains et des annonces sonores dans la station aideront à guider les clients dans leurs déplacements multimodaux à chaque station.

### **Distributrices de billets**

Les clients peuvent effectuer une variété d'opérations tarifaires dans les distributrices de billets à toutes les stations de l'O-Train : charger un laissez-passer mensuel sur leur carte Presto, ajouter de l'argent à leur portefeuille électronique, acheter une nouvelle carte Presto, vérifier l'état de leur carte Presto ou acheter un titre pour un passage simple, un Passejour ou un laissez-passer Multi-jour. Les distributrices de billets sont accessibles, faciles à utiliser et dotées d'un écran intégré permettant d'avoir une conversation audio ou vidéo claire avec un représentant du service à la clientèle d'OC Transpo.

Les clients peuvent également continuer à utiliser [prestocard.ca](http://prestocard.ca) ou aller dans les centres de service à la clientèle de la Ville, les magasins Shoppers Drug Mart, Loblaws

et Real Canadian Superstore pour gérer leurs cartes Presto et, comme toujours, ils peuvent continuer d'aller dans l'un des quatre centres de service à la clientèle d'OC Transpo pour obtenir de l'aide avec leur titre de transport.

### **Portillons d'accès**

Les clients qui arrivent à une station à pied passeront par un portillon d'accès pour accéder au quai et au train. Pour traverser le portillon d'accès, les clients peuvent passer leur carte Presto, U-Pass ou carte Multi de la STO devant le lecteur. Ils peuvent également balayer un billet à codes à barres ou une correspondance d'autobus. Il y a plusieurs portillons d'accès à chaque station afin de maximiser la circulation des passagers. Il n'est pas nécessaire de passer la carte devant le lecteur en sortant de la station; les clients n'ont qu'à pousser le portillon et il s'ouvrira automatiquement.

Les clients utilisant un appareil d'aide à la mobilité ou se déplaçant avec des bagages, une poussette ou un vélo peuvent utiliser un portillon accessible plus large muni d'un lecteur de carte supplémentaire à une hauteur accessible.

Le service demeure gratuit pour les aînés le mercredi, et le Conseil a approuvé, dans le cadre du budget de 2019, que le service pour les aînés serait également gratuit le dimanche. Ces journées-là, les aînés n'ont qu'à passer leur carte Presto devant le lecteur du portillon d'accès. Aucun tarif ne sera déduit, et le portillon d'accès s'ouvrira. Pour se déplacer gratuitement ces journées-là, les clients doivent avoir une carte Presto sur laquelle ils ont fait ajouter le rabais pour aîné. N'importe qui peut faire ajouter le rabais pour aîné sur une carte Presto à n'importe quel centre de service à la clientèle d'OC Transpo ou dans tous les magasins Shoppers Drug Mart, Loblaws et Real Canadian Superstore participants.

Pour se déplacer en payant le tarif réduit pour les aînés pendant les autres jours de la semaine, les clients peuvent payer en espèces dans les distributrices de billets ou dans l'autobus, ou ils peuvent utiliser leur portefeuille électronique Presto ou un laissez-passer mensuel à tarif réduit. Les clients doivent avoir avec eux une pièce d'identité indiquant leur âge pendant leurs déplacements, aux fins d'inspection.

Les enfants de cinq ans et moins peuvent utiliser OC Transpo gratuitement en tout temps. Les adultes se déplaçant avec de jeunes enfants (de 0 à 5 ans) peuvent les prendre dans leurs bras pour passer le portillon d'accès lorsqu'ils passent leur carte devant le lecteur ou qu'ils balayent leur billet. Pour les enfants (de 0 à 5 ans) qui ne sont pas dans leurs bras, les adultes qui achètent un titre pour passage simple pour eux-mêmes à la distributrice de billets peuvent également obtenir des titres pour passage



simple gratuits ou ils peuvent obtenir une carte à puce spéciale pour les enfants en présentant une demande au centre de service à la clientèle du Centre Rideau.

Pour obtenir le tarif réduit pour enfants (enfants de 6 à 12 ans), les clients peuvent payer en espèces aux distributrices de billets ou dans l'autobus ou ils peuvent utiliser leur portefeuille électronique Presto ou un laissez-passer mensuel à tarif réduit. Dans les autobus, les adultes peuvent payer pour un tarif enfant avec leur portefeuille électronique Presto après avoir payé leur propre tarif.

### **Zones de tarification contrôlée**

Après avoir traversé le portillon d'accès, les clients se trouvent dans une « zone de tarification contrôlée » et ils n'auront pas besoin de montrer leur billet ou leur laissez-passer en montant dans le train. Aux stations Tunney's Pasture, Hurdman et Blair, où les volumes de correspondance seront les plus élevés, la plupart des clients effectueront leur correspondance à l'intérieur de la zone de tarification contrôlée. Les autobus déposeront les clients à un quai à l'intérieur de la zone de tarification contrôlée, contournant ainsi les portillons d'accès, car les clients ont déjà payé leur billet, et permettant aux clients de passer directement au quai du train pour l'embarquement. Lorsque les clients passent du train à l'autobus, les autobus viendront les chercher dans la zone de tarification contrôlée. Toutes les portes seront ouvertes afin d'accélérer l'embarquement, et les clients n'auront pas à montrer leur billet ou à passer leur laissez-passer devant le lecteur encore une fois. Les clients effectuant une correspondance depuis la Ligne 1 ou 2 de l'O-Train à la station Bayview le feront également dans une zone de tarification contrôlée.

### **Correspondances avec le service de la STO**

La station Lyon a été conçue pour rendre les correspondances avec les services de la Société de transport de l'Outaouais (STO) à destination et en provenance de Gatineau rapides, faciles et confortables, et elle sera le principal point de correspondance entre les services d'autobus d'OC Transpo et de la STO. Certains circuits d'autobus de la STO passeront par le centre-ville jusqu'au pont Mackenzie-King, d'autres assureront la liaison à la station Parlement et d'autres encore à la station Tunney's Pasture. STO modifiera ses circuits d'autobus au centre-ville au cours des mois suivant la mise en service de la Ligne 1.

## Fréquence du service

La durée du déplacement d'un bout à l'autre de la Ligne 1 sera de moins de 25 minutes, et le service sera offert depuis tôt le matin jusqu'à tard dans la nuit, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

Du lundi au jeudi	De 5 h à 1 h
Vendredi	De 5 h à 2 h
Samedi	De 6 h à 2 h
Dimanche	De 8 h à 23 h

Durant les heures de pointe, les trains arriveront à chaque station toutes les 5 minutes ou moins. Le service sera fréquent toute la journée, et toutes les 15 minutes ou mieux après 23 heures. Lorsque le train ne sera pas en service la nuit, certains circuits d'autobus rapides seront prolongés jusqu'au centre-ville depuis l'est, l'ouest et le sud, comme le service de nuit actuellement offert par les circuits 95 et 97 du Transitway.

## Planificateur de trajets en ligne « Prêts pour l'O-Train »

La version d'essai du Planificateur de trajets en ligne Prêts pour l'O-Train est disponible sur [octranspo.com](http://octranspo.com). Les clients sont en mesure de générer un itinéraire sur la Ligne 1 pour voir à quoi ressembleront leurs premiers déplacements sur cette nouvelle ligne lorsque le service sera lancé.

## Capacité et portes des trains

La Ligne 1 de l'O-Train comprendra 17 trains, chacun composé de deux voitures Alstom Citadis Spirit. Les trains sont conçus pour une utilisation fiable et confortable toute l'année dans le climat d'Ottawa et ils sont sécuritaires, accessibles et respectueux de l'environnement. Les trains sont également spacieux - près de 100 mètres de longueur, offrant une capacité de 600 passagers.

Avec 14 portes doubles entièrement accessibles par train et de longs quais spacieux aux stations, l'embarquement sera rapide et facile. Lorsque le train s'arrête à la station, les clients peuvent ouvrir les portes du train à partir de l'intérieur ou de l'extérieur en appuyant sur le bouton vert de la porte quand il s'allume. Il importe de noter que même si cela peut paraître poli, le fait de tenir la porte ouverte pour d'autres passagers n'est

pas sécuritaire et ne fait qu'entraîner des retards de service. Veuillez ne jamais tenir les portes ouvertes pour d'autres - un autre train va arriver très bientôt.

### **Caractéristiques d'accessibilité**

Les trains et les stations le long de la Ligne 1 seront entièrement accessibles.

Tous les trains seront dotés d'une section de sièges à partager à côté de chaque porte; de barres d'appui facilement accessibles quel que soit l'emplacement des passagers; de commandes pour la porte et d'interphones à une hauteur accessible; d'annonces sonores bilingues et d'afficheurs numériques confirmant la direction du train et la prochaine station; et de tonalités sonores distinctes signalant l'ouverture et la fermeture des portes.

Voici les caractéristiques d'accessibilité à chaque station : embarquement de plain-pied; bandes d'orientation tactiles repérables à l'aide d'une canne intégrées dans le plancher de la station; bandes tactiles indiquant le bord du quai; signalisation en braille, tactile et visuelle; annonces sonores accessibles; portillons accessibles et ascenseurs doubles.

### **Caractéristiques de sécurité**

Toutes les stations sont à aires ouvertes, offrent une bonne visibilité et sont bien éclairées. Les zones d'attente Transecure désignées sur les quais d'autobus et de train sont équipées de téléphones d'urgence, et les stations ainsi que l'intérieur des trains sont surveillés par des caméras en tout temps. Les trains sont dotés d'interphones d'urgence pour les passagers, et, comme toujours, les agents de sécurité spéciaux et d'autres membres du personnel surveillent et patrouillent tout le réseau.

Le personnel d'OC Transpo et ses partenaires ont élaboré et mis en œuvre un vaste programme d'intervention d'urgence détaillé et coordonné, comprenant la formation du personnel des services d'urgence sur les caractéristiques de sécurité du couloir ferroviaire et la tenue d'une série d'exercices sur maquette et de modélisation, d'exercices techniques et de répétitions générales.

### **Les opérations intégrées**

Le Centre de contrôle des opérations de transport en commun (CCOTC) a été transformé en un centre de contrôle multimodal intégré ultramoderne qui supervise l'ensemble du réseau de transport en commun, y compris ;

- les Lignes 1 et 2 de l'O-Train;

- le service d'autobus conventionnel;
- Para Transpo;
- les agents de sécurité spéciaux.

Le CCOTC fournit également une surveillance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 des opérations de transport en commun et surveille plus de 2 200 caméras de télévision en circuit fermé, y compris plus de 1 200 qui ont été ajoutées dans le cadre de notre transition au train léger sur rail.

Le CCOTC surveille aussi l'activité dans la rue, le service d'autobus et le service ferroviaire, attribuant et gérant les ressources et mettant en œuvre des mesures visant à faciliter la prestation uniforme du service; coordonne les événements et incidents majeurs susceptibles de nuire à l'un ou l'autre des modes de service et coordonne les services d'entretien en réponse aux problèmes touchant le service ferroviaire, en collaboration avec Rideau Transit Maintenance.

### **Réponse en cas d'interruptions de service**

La conception de la Ligne de la Confédération, complétée de procédures exhaustives, permet à OC Transpo de répondre rapidement aux incidents entraînant des interruptions de service et, dans la plupart des cas, de maintenir un certain niveau de service.

Toutes les opérations ferroviaires doivent avoir un plan pour répondre à d'éventuels incidents ou événements qui pourraient interrompre le service ferroviaire ou dans le cas où la voie ferrée, en tout ou en partie, n'est pas disponible ou accuse des retards. En se fondant sur les pratiques exemplaires et les leçons apprises par d'autres réseaux de transport en commun, OC Transpo a mis au point des procédures pour s'assurer que les perturbations prévues et imprévues du service ferroviaire sont gérées de façon cohérente et efficace.

Selon la nature de l'interruption, certains circuits d'autobus pourront être prolongés ou des correspondances supplémentaires pourront être nécessaires. Les arrêts d'autobus utilisés pour le service d'autobus de remplacement lorsque la Ligne 1 est hors service seront clairement indiqués comme étant le R1 et seront situés à proximité des stations. Des renseignements précis et détaillés sur la nature du retard ou du problème et d'autres options de transport seront communiqués aux clients en temps opportun, et du personnel de supervision et du service à la clientèle sera déployé pour aider les clients.

Il est important de noter que bien que le service de remplacement du train puisse atténuer les répercussions sur les clients jusqu'à la reprise des opérations normales du train, il ne sera pas nécessairement en mesure d'offrir la même capacité, vitesse et fiabilité que le service de train habituel en fonction du moment et de la nature de la perturbation.

### **Aide à la clientèle lors du lancement de la Ligne 1**

OC Transpo s'engage à assurer une transition sans heurt lorsque la Ligne 1 sera mise en service. Alors que le personnel des opérations s'assure que les trains fonctionnent de manière sécuritaire et fiable tout en veillant à ce que les circuits d'autobus de liaison offrent un service efficace, le personnel du service à la clientèle d'OC Transpo sera sur place pour aider les clients dans leurs déplacements.

Lors de la mise en service du train, le personnel sera en place dans les 13 stations en tout temps durant les opérations planifiées. Pour le reste de la période de transition jusqu'à ce que les modifications aient été apportées aux principaux circuits d'autobus, le personnel sera sur place la plupart du temps, généralement de 5 h à 23 h en semaine et de 8 h à 21 h la fin de semaine.

Les clients seront en mesure de reconnaître les employés qui sont là pour les aider, car ils porteront une veste rouge vif avec le symbole « O » pour O-Train. Les clients pourront également demander l'aide du personnel d'OC Transpo en utilisant les téléphones d'information situés près des distributeurs de billets, la fonction d'aide par vidéoclavardage sur les distributeurs de billets ou en appelant la ligne d'information sur le transport en commun au 613-741-4390 ou par Twitter (@\_OC Transpo).

Tous les modes de prestation des services à la clientèle continueront d'être disponibles pour les clients qui se déplacent en autobus ou en train :

- La planification des déplacements, les horaires et les tarifs sur [octranspo.com](http://octranspo.com)
- De l'information en temps réel sur des écrans d'information sur le transport en commun, grâce à l'appli pour iPhone d'OC Transpo ou des applis indépendantes utilisant des données ouvertes et par le service de texto 560560
- Des alertes de service par abonnement courriel sur [octranspo.com](http://octranspo.com) ou sur Twitter @OCTranspoDirect
- De l'information sur les transports en commun au 613-741-4390 ou en appuyant sur le bouton « Information » sur n'importe quel téléphone public dans les stations d'OC Transpo

- Les téléphones d'information situés à proximité des portillons d'accès dans les stations de la Ligne 1
- Le vidéoclavardage sur les distributrices de billets dans les stations de l'O-Train
- En personne, dans l'un des quatre centres de service à la clientèle d'OC Transpo au Centre Rideau et dans les stations Place d'Orléans, St-Laurent et Lincoln Fields
- Twitter @OC\_Transpo
- Le service des objets perdus au 613-563-4011
- L'Unité des agents de sécurité spéciaux – Avisez OC Transpo au 613-741-2478 ou à l'aide de l'outil de rapport d'incident en ligne à [octranspo.com](http://octranspo.com).

### **Prêts pour l'O-Train**

La campagne de préparation de la clientèle « Prêts pour l'O-Train » est une campagne exhaustive de communication, de marketing, d'information et de sensibilisation qui aide à préparer les clients et suscite leur enthousiasme pour le nouveau service de transport en commun multimodal. La campagne a été structurée de manière à doter les clients des renseignements dont ils ont besoin pour s'adapter à la transformation du réseau et faire une transition sans heurt vers cette nouvelle façon de se déplacer et à sensibiliser les usagers au lancement de la Ligne 1 et susciter leur enthousiasme.

Depuis le lancement de la campagne Prêts pour l'O-Train en avril 2017, le personnel de la Ville mène des activités de sensibilisation. Il a fait des présentations aux intervenants internes et externes de la Ville, a animé des kiosques d'information lors d'événements locaux et a organisé le concours réussi « Donne un nom aux trains », où des enfants et des jeunes avaient la possibilité de nommer chacun des 40 wagons des Lignes 1 et 2 de l'O-Train.

La campagne Prêts pour l'O-Train se concentre sur les dix thèmes mentionnés dans le présent rapport et son lancement s'est fait avec des représentations graphiques de chaque thème. Actuellement, la campagne passe en mode « vidéos sur le vif » qui font la promotion de ces mêmes thèmes et comprend également un élément qui générera de l'enthousiasme à mesure que l'on se rapproche de la date de mise en service.

Les clients verront des vidéos, des photos et du contenu Web qui répondent aux questions suivantes :

- Quel sera son parcours?

- À quelle fréquence passera-t-il?
- Quelle sera sa capacité?
- Comment vais-je m'y rendre?
- Mon trajet sera-t-il modifié?
- Où vais-je acheter mon billet?
- Comment pourrais-je accéder aux quais?
- Comment pourrais-je faire une correspondance?
- Conçues pour être accessibles
- Conçues pour être sûres

Dans le cadre des activités de rayonnement associées à la campagne Prêts pour l'O-Train, un certain nombre d'initiatives ont été entreprises pour sensibiliser nos clients à la campagne éducative et leur fournir de l'information supplémentaire :

- Présentations à des groupes communautaires, des associations et des organisations professionnelles
- Sensibilisation des conseils scolaires en leur offrant de la documentation et des présentations
- Présentations dans des écoles
- Feuilles d'activités et autres ressources axées sur les enfants d'âge scolaire
- Concours « Donne un nom aux trains » pour inciter les jeunes à nommer les trains et à se renseigner sur le réseau
- Kiosques dans des campus collégiaux et universitaires pendant la semaine d'orientation et distribution de laissez-passer U-Pass
- Affiches et affichage numérique dans les aires communes des universités et des collèges
- Vidéos de visite panoramique virtuelle (c.-à-d. la station Lyon et un train) pour aider les usagers du transport en commun à se familiariser avec les stations et les véhicules avant la mise en service

- Kiosques dans des événements communautaires, notamment Portes ouvertes Ottawa 2018, l'Expo parent-enfant et la Fête du Canada
- Participation à la Semaine de la sécurité ferroviaire
- Contenu de divers bulletins organisationnels
- Soutien offert aux clients du transport en commun lors des modifications aux services

La campagne d'information et de sensibilisation continue et prend de l'ampleur dans les semaines à venir. Les conseillers recevront des trousseaux contenant un feuillet Foire aux questions, des messages clés, des publications sur les médias sociaux et des graphiques qui aideront à informer les résidents au sujet de leur nouveau mode de déplacement multimodal. Le personnel affecté à la campagne Prêts pour l'O-Train sera toujours présent dans des kiosques pour distribuer de la documentation et parler au public dans des endroits partout en ville en vue de les familiariser au nouveau système et à la manière d'utiliser la Ligne 1. Le personnel sera toujours à la disposition des conseillers qui souhaiteraient organiser des séances d'information pour leurs résidents.

Les messages Prêts pour l'O-Train paraîtront aussi dans des annonces imprimées dans les journaux et en ligne, sur les plateformes en ligne ainsi que des médias sociaux, sur des écrans et des panneaux d'affichage numériques, et seront diffusés à la radio. La campagne sera également promue sur des écrans vidéo dans les installations de la ville, les dépliants et affiches d'autobus, et les annonces à bord des autobus. Des renseignements seront également envoyés par la poste à toutes les adresses de la Ville d'Ottawa de façon à ce que les résidents se familiarisent au nouveau réseau multimodal et aux modifications de circuits d'autobus.

## **RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES**

Grâce au nouveau réseau de transport multimodal, tous les circuits d'autobus ruraux feront la liaison avec l'une des principales stations de correspondance de la Ligne 1 de l'O-Train. La campagne de préparation de la clientèle comprend de l'information pour les clients en zones rurales, afin de s'assurer que tous les usagers sont prêts pour une transition sans heurt vers cette nouvelle façon de se déplacer dès le premier jour du service de la Ligne 1.



## **CONSULTATION**

Les activités de consultation de la feuille de route du projet Déplacements multimodaux des clients en 2014-2015 ont permis de recueillir les commentaires des clients sur le processus de conception du réseau 2018. 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. Des consultants ont dirigé d'autres groupes de discussion en janvier 2016 afin de valider les concepts et la conception de la signalisation d'orientation pour le nouveau réseau d'autobus.

Des séances de sensibilisation des clients ont été organisées afin qu'ils soient tenus au courant de tous les détails des modifications apportées à leurs circuits et aux horaires. Le personnel a aidé les conseillers à répondre aux questions de leurs électeurs. Le personnel chargé de la sensibilisation a présenté de l'information sur la Ligne 1 de l'O-Train à des douzaines de groupes communautaires, d'entreprises, d'écoles et d'intervenants de la Ville.

## **RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES**

Il n'existe aucune entrave juridique à recevoir le présent rapport d'information.

## **RÉPERCUSSIONS SUR 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 à la recommandation soumise dans le présent rapport.

## **RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ**

Le réseau et le service de la Ligne de la Confédération de l'O-Train ont été conçus dans un souci d'accessibilité. Les stations de la Ligne de la Confédération de l'O-Train et les trains Citadis Spirit d'Alstom sont entièrement accessibles. Tout le matériel de communication et tout l'affichage du transport en commun sont évalués en fonction de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et des normes de conception accessible de la Ville et respectent les exigences qui y figurent. La campagne de préparation de la clientèle Prêts pour l'O-Train comprend un thème dédié à éduquer les clients sur les caractéristiques d'accessibilité de la Ligne de la Confédération intitulé « Conçu pour être accessible ».

## **RÉPERCUSSIONS SUR L'ENVIRONNEMENT**

La Ligne de la Confédération de l'O-Train permettra de réduire les émissions de gaz à effet de serre d'environ 38 000 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> (dioxyde de carbone) par année d'ici 2031 et réduira également la pollution atmosphérique et sonore.

## **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 des résidents d'Ottawa envers la prestation des services municipaux en renforçant considérablement la culture de l'excellence du service de la Ville et en créant des expériences positives 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 - Fournir des services environnementaux durables afin de concilier la protection de nos ressources naturelles et le soutien de la croissance planifiée de la ville avec notre devoir d'assurer la viabilité financière de la Ville et de

respecter nos obligations législatives au chapitre de la prestation des services municipaux.

## **SUITE À DONNER**

Le personnel suivra les autres directives de la Commission du transport en commun.

***Nota: Des corrections mineures ont été apportées à ce rapport, conformément aux pouvoirs délégués au greffier municipal et avocat général qui lui permettent de corriger les erreurs d'écriture, les fautes d'orthographe et les autres erreurs mineures de nature administrative, comme l'énonce le paragraphe 36 de l'annexe C du Règlement municipal sur la délégation des pouvoirs (n° 2018-397). On a corrigé une référence au « Circuit » R1, à la page 12 du rapport.***

## Document 1 – Importants circuits de rabattement– Mise en œuvre après l'ouverture de la Ligne de la Confédération

Les principaux circuits d'autobus transurbains actuels deviendront d'importants circuits de rabattement pour la Ligne 1 de l'O-Train. Plusieurs d'entre eux changeront après la période de transition de sorte qu'ils fonctionneront comme deux circuits distincts, est et ouest.

<b>Circuit actuel</b>	<b>Nouveaux circuits</b>
61	61 Stittsville–Tunney's Pasture
62	62 Stittsville–Tunney's Pasture
63	63 Briarbrook–Tunney's Pasture
87	87 Baseline–Tunney's Pasture 90 Greenboro–Hurdman
91	39 Millennium–Blair 74 Riverview–Tunney's Pasture 75 Cambrian–Tunney's Pasture
94	25 Millennium–Blair 74 Riverview–Tunney's Pasture
95	39 Millennium–Blair 75 Cambrian–Tunney's Pasture
97	57 Bells Corners–Tunney's Pasture 97 Airport–Hurdman
98	98 Hawthorne–Hurdman
99	99 Barrhaven Centre–Hurdman
101	55 Elmvale–Bayshore, correspondance à Lees