

**Report to
Rapport au:**

**Transit Commission
Commission du transport en commun
19 February 2020 / 19 février 2020**

**Submitted on February 7, 2020
Soumis le 7 février 2020**

**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 : ACS2020-
TSD-TS-0001**

SUBJECT: Transit Services 2020 Business Plan

OBJET: Plan d'affaires du Service de transport en commun 2020

REPORT RECOMMENDATION

That the Transit Commission receive the Transit Services 2020 Business Plan for information.

RECOMMANDATION DU RAPPORT

Que la Commission du transport en commun reçoive le Plan d'affaires du Service de transport en commun 2020 à titre d'information.

SOMMAIRE

2019 a été une année de transformation pour la Ville d'Ottawa, alors que la Ligne de la Confédération entrait en service en septembre. La Ville exploite maintenant un véritable service multimodal comprenant le service de train léger sur rail circulant sur 12,5 kilomètres depuis la station Tunney's Pasture jusqu'au chemin Blair et un tunnel traversant le centre-ville.

Étant donné la complexité et le caractère transformateur de ce changement, la stabilisation du réseau dans le but de fournir aux usagers un réseau de transport en commun fiable est la priorité numéro un pour 2020. Comme toujours, la sécurité de nos clients et de nos employés demeure notre mandat général, et l'amélioration de l'expérience client dans tous les modes de transport en commun continue d'être notre priorité.

La Direction générale des transports a cerné 12 initiatives à mettre en œuvre en 2020 qui appuient la réalisation des objectifs décrits ci-dessus et correspondent aux priorités du Conseil, au budget 2020, aux commentaires des clients et aux orientations reçues par le biais de la Commission du transport en commun. Voici les 12 projets clés sur lesquels OC Transpo travaillera :

1. Amélioration du service à la clientèle – Tous les canaux
2. Services de Para Transpo en ligne
3. Améliorations de la carte Presto pour les clients
4. Premier rapport de l'agent de surveillance et de conformité réglementaires – Ligne 1
5. Nouveau système de mesures du rendement et d'établissement de rapports d'OC Transpo
6. Marketing et publicité pour faire augmenter l'achalandage
7. Déploiement de l'offre de détail
8. Programme des carburants de substitution pour le parc d'OC Transpo
9. Examen de la publicité – Ligne 1
10. Service de transport en commun interprovincial
11. Promotion du respect et de l'inclusivité en milieu de travail
12. Préparatifs en vue de l'Étape 2

CONTEXTE

Le 14 septembre 2019, la Ville d'Ottawa a mis en service la Ligne 1 de l'O-train, la Ligne de la Confédération, un réseau de train léger sur rail de 12,5 kilomètres qui a transformé la ville. Le lancement du train léger ainsi que la plus importante modification du service de réseau d'autobus de l'histoire d'Ottawa ont modifié la façon dont les clients se déplacent dans la ville.

À la suite de cette importante et complexe modification, l'objectif en 2020 consiste à stabiliser les opérations et à renforcer la résilience et la fiabilité globales du réseau multimodal d'OC Transpo. Il s'agit également d'accroître la fiabilité du service et d'améliorer l'expérience des usagers des autobus, des trains et de Para Transpo, de rechercher des sources d'énergie de substitution pour notre parc, de continuer à favoriser un milieu de travail respectueux et inclusif et de se préparer pour la construction de l'Étape 2 du train léger sur rail. C'est aussi en 2020 que les initiatives déterminées par la Commission du transport en commun seront mises en œuvre, maintenant que la Ligne de la Confédération est en service.

Depuis la mise en service de la Ligne 1, le personnel a travaillé fort pour apporter des améliorations dans tout le réseau, et grâce à l'approbation du financement par la Commission du transport en commun et le Conseil dans le budget 2020, nous allons continuer sur notre lancée : 7,5 millions de dollars sont alloués à l'amélioration de la fiabilité, de la capacité et de la connectivité des services d'autobus. Un investissement de 2 millions de dollars qui permettra de fournir entre 55 000 et 70 000 trajets supplémentaires de Para Transpo a également été approuvé dans le budget de fonctionnement 2020 afin de répondre à l'augmentation de la demande des usagers observée ces dernières années.

Les projets mentionnés dans le présent document permettront d'atteindre les objectifs décrits ci-dessus et correspondent aux priorités du mandat du Conseil. La Direction générale des transports est directement responsable des interventions et des mesures du rendement relevant de la priorité stratégique « Transports intégrés » et assume des responsabilités dans plusieurs autres domaines, notamment :

- **Transports intégrés** : Assurer l'efficacité de la mobilité au moyen d'un réseau de transport municipal viable, accessible et connecté.
- **Excellence du service par l'innovation** : Offrir des services novateurs et de qualité et les améliorer constamment pour répondre aux besoins individuels et collectifs.

- **Intendance environnementale** : Protéger la ville et en faire un endroit sain, beau et dynamique pouvant s'adapter aux changements.
- **Effectif épanoui** : Assurer l'excellence du service en favorisant la santé, la diversité, l'adaptabilité et l'engagement de l'effectif.

ANALYSE

Projets pour 2020

OC Transpo a cerné 12 projets qui correspondent aux priorités du Conseil, au budget 2020, aux commentaires des clients et aux orientations reçues par le biais de la Commission du transport en commun :

1. Amélioration du service à la clientèle – Tous les canaux
2. Services de Para Transpo en ligne
3. Améliorations de la carte Presto pour les clients
4. Premier rapport de l'agent de surveillance et de conformité réglementaires – Ligne 1
5. Nouveau système de mesures du rendement et d'établissement de rapports d'OC Transpo
6. Marketing et publicité pour faire augmenter l'achalandage
7. Déploiement de l'offre de détail
8. Programme des carburants de substitution pour le parc d'OC Transpo
9. Examen de la publicité – Ligne 1
10. Service de transport en commun interprovincial
11. Promotion du respect et de l'inclusivité en milieu de travail
12. Préparatifs en vue de l'Étape 2

1. Améliorations du service à la clientèle

OC Transpo continue de moderniser tous les aspects du service à la clientèle, de s'adapter à la façon changeante dont les clients utilisent les services d'OC Transpo et d'améliorer la réactivité pour les clients dans tous les canaux. Ces canaux comprennent le Web, le téléphone, les interactions en personne et les médias sociaux. OC Transpo s'efforce de répondre aux besoins en matière de renseignements exprimés par les clients après l'ouverture de la Ligne 1 de l'O-train.

En 2020, le personnel prévoit apporter les améliorations suivantes pour les clients :

- Réservation en ligne pour le service Para Transpo
- Présence de personnel de soutien à la clientèle dans certaines stations de l'O-train et du Transitway, en s'appuyant sur l'expérience des Ambassadeurs de l'O-train en gilet rouge
- Temps d'attente plus courts pour les clients qui communiquent par téléphone
- Amélioration de la communication des alertes de service aux clients, notamment les alertes ciblées géographiquement envoyées aux clients qui en ont fait la demande
- Mise en place d'un numéro de téléphone unique pour contacter OC Transpo
- Achats en ligne de permis de parc-o-bus et de coupons de taxi pour les clients de Para Transpo
- Renseignements plus détaillés fournis plus rapidement sur l'état actuel des services
- Temps de réponse réduit pour les demandes des conseillers

En même temps, le personnel travaillera sur les aspects internes et futurs suivants :

- Réduction des temps d'attente dans la file d'attente téléphonique et amélioration de la réactivité du suivi auprès des clients
- Communication accrue avec les clients lors d'événements communautaires et par le biais des réseaux sociaux
- Amélioration de l'intégration et de la présentation de l'état du service, des heures d'arrivée des prochains trains et autobus et des alertes clients
- Examen des nouvelles technologies de l'information à mesure qu'elles sont disponibles dans le secteur du transport en commun
- Amélioration et innovation continues dans tous les domaines

Ces efforts se poursuivront pendant toute l'année 2020. De nombreuses améliorations seront possibles grâce au financement et aux postes supplémentaires approuvés dans le budget de fonctionnement 2020. Tout financement à plus long terme et toute incidence sur les ETP seraient présentés au Conseil aux fins d'inclusion dans les budgets futurs.

2. Services de Para Transpo en ligne

Les services en ligne seront lancés pour les usagers de Para Transpo en 2020, à la suite des décisions prises par la Commission du transport en commun et le Comité des services communautaires et de protection en 2019.

Les nouveaux services suivants sont en cours d'élaboration pour les clients; ils seront offerts au début de 2020 :

- Réservation en ligne par les clients de trajets pour le lendemain
- Confirmation des trajets réservés en ligne envoyée par courriel aux clients
- Annulations en ligne par les clients

Seront offerts avant la fin de 2020 :

- Applications pour téléphone mobile (iPhone et Android)
- Suivi de l'emplacement du minibus ou du taxi réservé pour un trajet
- Réservation et confirmation en ligne pour les trajets du lendemain
- Réservation et confirmation en ligne pour les trajets du jour même
- Examen et modification des renseignements du compte personnel

Le système de services en ligne représentera une importante amélioration pour les usagers de Para Transpo. La gamme complète de services en ligne sera compatible avec les minibus et les taxis sous contrat, sera facile à utiliser, accessible et équitable. Les clients qui ne sont pas en mesure d'utiliser les services en ligne ou qui choisissent de ne pas le faire auront toujours la même priorité que les autres lors de la réservation de leurs trajets. On s'attend à ce que les temps d'attente sur la ligne téléphonique de réservation de Para Transpo soient plus courts à mesure que de plus en plus de clients utiliseront l'option libre-service en ligne.

Les clients pourront utiliser les services en ligne à partir d'une application pour téléphone mobile (iPhone et Android), de tablettes et de navigateurs Web sur leur ordinateur.

Un groupe de travail composé d'usagers sera formé au T2 de 2020 afin de travailler avec le personnel à l'élaboration du système de services en ligne complet, du concept à la conception, à la mise en œuvre et au déploiement auprès des clients. Le personnel consultera également un groupe de travail composé de trois membres de la Commission du transport en commun qui fournira des commentaires et des suggestions sur la composition du groupe de travail composé d'usagers.

Au courant de l'année, la Commission du transport en commun et le Conseil recevront des mises à jour sur l'état d'avancement du projet.

Le personnel travaille également sur un processus provisoire qui permettra de rationaliser l'utilisation des laissez-passer mensuels de Presto dans les véhicules de

Para Transpo. Ce processus permettra aux clients de Para Transpo ayant un laissez-passer mensuel d'inscrire leur numéro de carte Presto d'avance, afin de réduire les temps d'embarquement des clients. Le personnel prévoit mettre en œuvre ce processus plus tard cette année. Ce processus provisoire sera remplacé lorsque les cartes Presto pourront être utilisées dans les minibus et les taxis de Para Transpo, comme indiqué plus en détail plus loin dans le présent rapport.

3. Améliorations de la carte Presto pour les clients

Des améliorations majeures ont été apportées au système tarifaire d'OC Transpo au cours des deux dernières années, et d'autres encore sont prévues, en collaboration avec les fournisseurs qui nous procurent nos systèmes tarifaires. En 2018, Metrolinx a élargi l'accès aux services Presto dans des magasins Shoppers Drug Mart, Loblaws et Real Canadian Superstore. De 2017 à 2019, de nouvelles distributrices de billets libre-service ont été installées dans les 17 stations situées le long des Lignes 1 et 2 de l'O-train. En 2019, une distributrice de billets libre-service a été installée à l'Aéroport international d'Ottawa. Il y a maintenant 91 emplacements dans toute la ville où les clients peuvent acheter une carte Presto ou la charger, alors qu'il n'y en avait que sept auparavant.

En 2020, le personnel travaille avec nos fournisseurs de systèmes tarifaires sur les améliorations suivantes. Les dates d'achèvement prévues seront communiquées à la Commission du transport en commun et au Conseil lorsqu'elles seront définitives.

- Possibilité de passer la carte Presto devant le lecteur pour payer le tarif dans les minibus et les taxis de Para Transpo
- Utilisation de cartes de crédit et de débit pour payer le tarif adulte dans les autobus et les trains
- Billetterie mobile, permettant aux clients d'acheter leur billet à l'avance sur leur téléphone mobile, puis de le passer devant le lecteur ou de le balayer pour entrer dans une station ou monter dans un autobus
- Installation de distributrices de billets libre-service dans les stations situées le long du Transitway Sud-Est
- Installation de distributrices de billets libre-service dans un plus grand nombre de stations de transport en commun et d'installations municipales importantes

4. Premier rapport de l'agent de surveillance et de conformité réglementaires – Ligne 1

Afin d'assurer un examen indépendant de la conformité aux règlements de la Ligne 1 de l'O-train et conformément aux dispositions de la réglementation relative au train léger et à l'ASCR 2015-301 ainsi qu'à l'entente de délégation conclue avec Transports Canada, l'agent de surveillance et de conformité réglementaires (ASCR) du train léger présentera son premier rapport annuel indépendant sur la conformité à la Commission du transport en commun et au Conseil en février.

Le rapport décrira le degré de conformité aux règlements de la Ville de la Ligne 1 en ce qui concerne le premier segment de surveillance mené au T4 de 2019. L'ASCR a commencé à surveiller la Ligne 1 à la suite de sa mise en service au T3 de 2019, en examinant la formation et la certification de tous les opérateurs et contrôleurs d'OC Transpo et de RTM/RTG ainsi que de leurs sous-traitants.

5. Nouveau système de mesures du rendement et d'établissement de rapports d'OC Transpo

Le suivi de notre prestation de services et du rendement du réseau est essentiel au succès d'OC Transpo. Il est tout aussi important de fournir rapidement ces renseignements aux clients, à la Commission du transport en commun, au Conseil et au public dans un format facile à comprendre.

À la suite de la mise en service de la Ligne 1 de l'O-train et des modifications importantes apportées au service dans le réseau d'autobus en 2019, OC Transpo effectue un examen de son système de mesures du rendement et d'établissement de rapports et travaille à l'élaboration d'une nouvelle approche qui reflète le nouveau réseau multimodal d'Ottawa. L'examen consistera en un examen des mesures et indicateurs du rendement ainsi que des méthodes d'établissement des rapports utilisés actuellement par OC Transpo et comprendra des recherches sur les pratiques exemplaires de l'industrie du transport en commun.

L'objectif du nouveau système de mesures du rendement et d'établissement de rapports consiste à cerner les tendances émergentes – les aspects du service qui s'améliorent et ceux qui ont besoin qu'on s'y attarde davantage pour le bénéfice des clients. Le personnel travaille à la conception d'un réseau qui reflète le service tel qu'il est vécu par les clients, qui relie les décisions stratégiques aux résultats et qui se compare favorablement à d'autres réseaux de transport en commun au Canada et dans le monde entier.

Un groupe de travail composé de trois membres de la Commission du transport en commun a été formé pour travailler avec le personnel et fournir une rétroaction régulière sur le projet. La première réunion du groupe de travail s'est tenue au début de février, et le personnel a donné aux membres du groupe de travail un aperçu du projet et de sa portée. Le groupe de travail se réunira régulièrement, et sa rétroaction sera recueillie pour aider à orienter les recommandations pour le nouveau système de mesure du rendement et d'établissement de rapports d'OC Transpo, qui seront présentées à la Commission du transport en commun, aux fins d'examen, au T2 de 2020.

Une fois que le nouveau système aura été examiné par la Commission du transport en commun, le personnel créera un tableau de bord sur octranspo.com pour y noter les plus récents renseignements, et, conformément aux directives du Conseil, il fera rapport à la Commission du transport en commun, deux fois par année, soit au T3, sur les résultats du T1 et du T2, et au T1, sur les résultats du T3 et du T4 de l'année précédente.

6. Marketing et publicité pour faire augmenter l'achalandage

À la suite de la mise en service de la Ligne 1 de l'O-train en 2019, OC Transpo continuera en 2020 et au-delà de concentrer ses efforts de marketing sur la sensibilisation et la mise en valeur des avantages du nouveau service multimodal pour les usagers, les résidents et les visiteurs d'Ottawa.

Dans la première partie de l'année, la publicité d'OC Transpo continuera de porter sur la présentation du nouveau service aux clients. La campagne de familiarisation à l'O-train lancée avec l'ouverture de la ligne 1 comprenait sept thèmes éducatifs (par exemple, « Ne retenez pas les portes »). Cette campagne table sur le succès de la publicité précédente d'OC Transpo qui visait à modifier le comportement des clients dans les autobus. En 2020, la campagne sera élargie pour inclure de nouveaux messages sur la sécurité et l'étiquette fondés sur les commentaires et observations des clients, ainsi qu'une nouvelle conception qui comprend les ambassadeurs de l'O-train en gilet rouge familiers et dignes de confiance.

Plus tard dans l'année, les messages de marketing d'OC Transpo seront destinés à augmenter l'achalandage et à attirer de nouveaux clients. Les messages s'adressent aux personnes qui ne sont pas encore des usagers du transport en commun, ainsi qu'aux usagers actuels qui pourraient peut-être désormais utiliser le transport en

commun pour se rendre vers de nouvelles destinations ou se déplacer à de nouvelles heures (par exemple, prendre le transport en commun pas seulement pour aller travailler, mais aussi pour faire leurs courses la fin de semaine). Ces efforts de communication seront fondés sur les études de marché actuelles portant sur les attitudes et les tendances de consommation, comprendront des messages qui font la promotion du transport en commun comme moyen le plus facile de se déplacer dans la ville et mettront l'accent sur les nombreux avantages de la Ligne 1 de l'O-train pour Ottawa.

7. Déploiement de l'offre de détail

En 2019, la Ville a conclu une entente avec Happy Goat Coffee, une entreprise locale ottavienne, pour fournir des points de vente au détail dans quatre stations de la Ligne 1 de l'O-train. Happy Goat prévoit ouvrir ses emplacements au T1 de 2020, offrant aux clients des boissons chaudes et froides, des collations et des repas légers. Les quatre emplacements de Happy Goat seront situés aux stations Blair, Hurdman, Rideau et Tunney's Pasture.

8. Programme des carburants de substitution pour le parc d'OC Transpo

Conformément aux directives de la Commission du transport en commun, OC Transpo fournira deux autobus électriques qui seront mis en service d'ici la fin de l'année, ainsi que l'infrastructure connexe. L'équipe du projet travaille en étroite collaboration avec d'autres directions générales de la Ville et Hydro Ottawa afin d'élaborer une stratégie globale visant à examiner et à évaluer la fonctionnalité de l'intégration d'autobus électriques dans le parc d'OC Transpo. La demande de propositions a été publiée au début de février, et la date estimée de mise en service des nouveaux véhicules est en décembre 2020.

De plus, dans le cadre de la mise à jour du Plan directeur des transports (PDT), la direction générale, de concert avec ses consultants, rédigera un livre blanc sur l'évolution potentielle future du parc d'autobus d'OC Transpo, depuis des autobus au diesel à des véhicules à émissions réduites ou nulles.

La direction générale formera une équipe de projet pour intégrer les éléments suivants :

- les résultats du processus d'approvisionnement;

- les premiers résultats de l'exploitation des autobus pilotes dans le cadre du réseau d'OC Transpo;
- les résultats d'essais semblables dans les réseaux de transport en commun d'autres villes;
- les conclusions techniques et les recommandations d'Hydro Ottawa;
- les conclusions et recommandations à long terme du Plan directeur des transports et de son livre blanc;
- les décisions du Conseil indiquées dans le plan financier à long terme du transport en commun ainsi que le Plan directeur sur les changements climatiques et la stratégie Évolution énergétique.

À partir de ces sources, le personnel élaborera un plan en vue de l'acquisition et de la mise en service d'autobus fonctionnant avec des sources d'énergie de substitution qu'il présentera à la Commission et au Conseil aux fins d'examen. Ce plan comprendra des détails sur le type d'autobus qui pourrait être acheté, la source d'énergie qui pourrait être utilisée, l'infrastructure nécessaire et les répercussions financières sur le plan des immobilisations et du fonctionnement. Ce rapport sera présenté à la Commission du transport en commun à l'achèvement de la période d'essai à la fin de 2021.

9. Examen de la publicité – Ligne 1

En 2013, la Commission du transport en commun a décidé qu'il n'y aurait pas de publicité commerciale dans les trains et les stations de la Ligne 1 de l'O-train, la Ligne de la Confédération, afin de veiller à ce que les clients accordent toute leur attention aux nouveaux aspects de sécurité du réseau, des stations et des trains, et d'accroître la visibilité des campagnes de familiarisation décrites plus haut.

Dans le cadre de cette décision, la Commission avait également demandé au personnel de faire rapport après la première année de fonctionnement sur les possibilités de publicité dans le réseau de l'O-train. Le personnel procédera à un examen à l'automne 2020 et formulera des recommandations qu'il présentera à la Commission aux fins d'examen plus tard dans l'année ou au début de 2021.

10. Service de transport en commun interprovincial

Le personnel collabore avec la Société de transport de l'Outaouais (STO), la Ville de Gatineau et la Commission de la capitale nationale (CCN) à des améliorations à court et à long terme à apporter au service de transport en commun entre Ottawa et

Gatineau, et à la réduction de l’empreinte des services de transport en commun au centre-ville d’Ottawa.

En 2017, la Ville, la STO et la Ville de Gatineau ont conclu une entente tripartite visant à améliorer les correspondances entre les autobus de la STO, le réseau d'OC Transpo et la Ligne 1 de l'O-train. Certains éléments de ce plan sont déjà en place – le trajet modifié du circuit 20 de la STO pour se rendre à la station Lyon et l'acceptation récente des correspondances avec code-barres de la STO aux portillons d'accès – et les autres éléments seront mis en œuvre en 2020.

Les modifications à venir, qui entraîneront le retrait des autobus de la STO de la rue Wellington à l'est de la rue Bank, et de la rue Rideau à l'ouest de la rue Waller, permettront à tous les clients de la STO à Ottawa de rejoindre facilement la Ligne 1 de l'O-train. Ces changements préserveront de bonnes connexions par l’entremise des services de la STO entre certains points de Gatineau et d'importantes destinations au centre-ville d'Ottawa.

Les services d'OC Transpo vers Gatineau ont également été améliorés et simplifiés après la mise en service de la Ligne 1 de l'O-train. Les liaisons vers les Terrasses de la Chaudière sont désormais plus facilement effectuées à la station Pimisi, et les liaisons vers la Place du Portage sont maintenant plus facilement effectuées à la station Lyon. D'autres améliorations seront apportées à la station Lyon après les modifications de circuit de la STO décrites ci-dessus.

À plus long terme, la STO effectue actuellement une importante étude du tracé et de la technologie privilégiés pour une nouvelle ligne de transport en commun rapide entre la partie ouest de Gatineau et le centre-ville de Gatineau (Hull) et Ottawa. Le personnel de la Direction générale des transports participe à cette étude, de concert avec d'autres organisations partenaires comme la CCN. La STO prévoit présenter les résultats de son étude au Comité des transports en 2020.

11. Promotion du respect et de l'inclusivité en milieu de travail

La Direction générale des transports est en train de créer un réseau d'intégration afin d'harmoniser et de coordonner les efforts des divers groupes qui contribuent séparément au mieux-être en milieu de travail et à l'engagement des employés. Le regroupement de ces initiatives en un seul réseau permettra d'examiner rapidement les problèmes et les politiques à partir de différents points de vue afin de cerner et

de traiter les lacunes de manière stratégique et uniforme. Il en résultera une approche efficace pour traiter des problèmes d'inégalité, de harcèlement et d'intimidation tout en favorisant la santé mentale, l'inclusivité et la diversité.

De plus, la Direction générale des transports a mis en œuvre un programme de formation obligatoire conçu pour assurer une collaboration et une compréhension communes parmi les gestionnaires et tout le personnel des politiques et des attentes de la Ville en ce qui concerne l'intimidation et le harcèlement en milieu de travail. Le programme encourage et habilite chacun à jouer un rôle proactif dans la création d'un milieu de travail plus respectueux et plus inclusif.

Le contenu de ce programme de formation innovant a été élaboré en 2019, en consultation avec le groupe de travail sur le harcèlement en milieu de travail d'OC Transpo et nos partenaires municipaux : les Services des ressources humaines, les Services juridiques et le groupe sur la diversité et l'inclusion de la Ville.

12. Préparatifs en vue de l'Étape 2

L'Étape 2 du projet est en bonne voie. En 2020, les travaux de conception sur les prolongements vers l'est et l'ouest de la Ligne de la Confédération, et le prolongement de la Ligne Trillium vers le sud progresseront considérablement. La construction a commencé et se poursuivra tout le long des trois prolongements, y compris les travaux sur les éléments suivants :

- Déviation de la Ligne 2 (Ligne Trillium) : mai 2020
- Construction de la nouvelle cour Walkley : a commencé en 2019, se poursuit en 2020
- Voie de guidage surélevée du lien vers l'aéroport : commencera en février 2020
- Construction des stations de la Ligne Trillium (tracé actuel) : commencera en mai 2020
- Échangeur du chemin de Montréal au-dessus de l'autoroute 174 : a commencé en 2019, se poursuit en 2020
- Déviation de la promenade Sir John A. Macdonald : a commencé en 2019, des voies de déviation supplémentaires seront mises en œuvre en 2020
- Bassin de rétention des eaux pluviales du ruisseau Pinecrest : commençant en avril 2020
- Travaux préliminaires sur le site du tunnel de la promenade Sir John A. Macdonald de la Ligne de la Confédération Ouest : mars 2020

- Travaux préliminaires sur le site du tunnel Connaught de la Ligne de la Confédération Ouest : novembre 2020

Le déplacement des services publics, l'enlèvement des arbres, les achats de propriétés et d'autres travaux préparatoires se poursuivront tout le long des trois prolongements.

OC Transpo a commencé plusieurs activités préparatoires qui auront lieu cette année. En vue de la fermeture de la Ligne 2, la planification globale de la déviation continue d'être une priorité. Des communications améliorées seront élaborées pour les clients, les informant des modifications à venir qui pourraient toucher leurs déplacements, notamment la mise en œuvre du service d'autobus R2 qui aura lieu pendant la fermeture.

Initiatives communautaires en cours

OC Transpo prend très au sérieux son rôle d'entreprise socialement responsable, a une longue tradition de redonner à la communauté et continue de mettre en œuvre des initiatives à l'appui de cet objectif très important. Voici certains exemples :

- **Collecte annuelle d'aliments pour Noël d'OC Transpo et de Loblaw** : En 2019 la 35^e collecte annuelle d'aliments a eu lieu, et la collectivité a fait don de 118 047 produits non périssables et 25 522 \$ en espèces et en bons alimentaires à la Banque d'alimentation d'Ottawa. C'est en 1984, soit l'année même de la fondation de la Banque d'alimentation d'Ottawa, qu'OC Transpo a organisé sa première collecte d'aliments. À ce jour, OC Transpo, la Banque d'alimentation d'Ottawa et les résidents d'Ottawa ont fait don de plus de trois millions de livres d'aliments et recueilli des centaines de milliers de dollars pour les familles et les personnes dans le besoin pendant la saison des Fêtes.
- **Centraide** : Le personnel de la Direction générale des transports a recueilli plus de 37 000 \$ pour Centraide en 2019 dans le cadre de la collecte de fonds annuelle de la Ville. Grâce aux dons du personnel, aux ventes de barres de chocolat et de pâtisseries, à deux encans silencieux en ligne et à une foule d'autres initiatives, une équipe dévouée de membres du personnel a fait de la campagne de cette année une réussite, une fois de plus.

- **Équipe de basket-ball** : OC Express rapproche nos employés des clients de la collectivité en jouant des matchs de basket-ball d'exhibition avec des élèves du secondaire locaux, tout en recueillant de l'argent au profit de bonnes causes. L'équipe d'employés bénévoles provenant de plusieurs directions d'OC Transpo a été créée en 2012 et dispute entre 10 et 15 matchs par année dans des écoles secondaires locales d'Ottawa.
- **Présentations sur la sécurité dans les écoles** : Une équipe d'employés d'OC Transpo effectue régulièrement des visites dans les écoles locales, les centres communautaires et les événements municipaux dans la collectivité. L'objectif est d'engager la conversation avec les jeunes adultes de notre collectivité, de leur présenter le transport en commun et de leur fournir des conseils sur la sécurité. En 2019, le groupe de sensibilisation coordonnée composé d'agents de sécurité spéciaux, de contrôleurs de tarifs, de superviseurs du transport en commun et de chauffeurs d'autobus a participé à plus de 30 visites et événements.

RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES

Les répercussions sur les zones rurales ont été prises en compte dans l'élaboration des projets décrits dans le Plan d'affaires du Service de transport en commun 2020.

CONSULTATION

Tout au long de l'introduction du service de la Ligne 1 de l'O-train, la Direction générale des transports a offert de nombreuses possibilités de consultation à tous les clients, conseillers et groupes de la collectivité. Les projets indiqués dans le Plan correspondent aux priorités du Conseil, au budget 2020, aux commentaires des clients et aux orientations reçues par le biais de la Commission du transport en commun.

COMMENTAIRES DES CONSEILLERS DE QUARTIER

Le présent rapport concerne l'ensemble de la Ville – sans objet.

COMMENTAIRES DES COMITÉS CONSULTATIFS

Sans objet.

RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES

Il n'existe aucun obstacle juridique à la réception de ce rapport pour information.

RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES RISQUES

Les répercussions sur la gestion des risques sont indiquées dans le rapport.

RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES ACTIFS

Les recommandations documentées dans le présent rapport sont conformes aux objectifs du programme de [gestion intégrale des actifs](#) .

Une bonne planification permet la gestion efficace et opportune des actifs de la Ville.

RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

Aucune répercussion financière n'est associée au présent rapport.

RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ

Les répercussions sur l'accessibilité sont décrites dans le Plan d'affaires du Service de transport en commun 2020. Le personnel veillera à ce que les normes d'accessibilité applicables soient respectées pendant l'exécution des projets et des initiatives mentionnés dans le présent rapport.

RÉPERCUSSIONS SUR L'ENVIRONNEMENT

Les répercussions sur l'environnement sont décrites dans le Plan d'affaires du Service de transport en commun 2020. Le personnel veillera à ce que les normes environnementales applicables soient respectées pendant la planification et l'exécution des projets et des initiatives mentionnés dans le présent rapport.

RÉPERCUSSIONS TECHNOLOGIQUES

Les répercussions technologiques sont décrites dans le Plan d'affaires du Service de transport en commun 2020 et comprennent la mise en œuvre des services en ligne de Para Transpo et le projet pilote d'autobus électriques.

PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL

- Transports intégrés : Assurer l'efficacité de la mobilité au moyen d'un réseau de transport municipal viable, accessible et connecté.
- Excellence du service par l'innovation : Offrir des services novateurs et de qualité et les améliorer constamment pour répondre aux besoins individuels et collectifs.
- Intendance environnementale : Protéger la ville et en faire un endroit sain, beau et dynamique pouvant s'adapter aux changements.
- Effectif épanoui : Assurer l'excellence du service en favorisant la santé, la diversité, l'adaptabilité et l'engagement de l'effectif.

DOCUMENTS À L'APPUI

Sans objet.

SUITE À DONNER

Le personnel de la Direction générale des transports fera rapport sur les progrès et les résultats du Plan d'affaires 2020 au T1 de 2021.