

**Report to
Rapport à la**

**Transit Commission
Commission du transport en commun
17 February 2021/17 février 2021**

**Submitted on February 5, 2021
Soumis le 5 février 2021**

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

**Contact Person
Personne-ressource :
Pat Scrimgeour, Director/Directeur, Transit Customer Systems and
Planning/Systèmes-clients et Planification du transport en commun
613-580-2424 ext./poste 52 205, *Pat.Scrimgeour@ottawa.ca***

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

**File Number/Numéro de dossier :
ACS2021-TSD-TS-0002**

SUBJECT: OC TRANSPOR PERFORMANCE MEASUREMENT AND REPORTING

OBJET : MESURE DU RENDEMENT D'OC TRANSPOR ET RAPPORTS

REPORT RECOMMENDATION

That the Transit Commission approves the performance measures and reporting structure as described in this report.

RECOMMANDATION DU RAPPORT

Que la Commission du transport en commun approuve les mesures du rendement et la structure de rapport décrites dans le présent rapport.

RÉSUMÉ

Hypothèse et analyse

Jusqu'en 2014, les rapports sur le rendement soumis à la Commission du transport en commun par OC Transpo étaient présentés selon un format régulier. La production de ces rapports a été suspendue pendant la construction de la Ligne 1 de l'O-Train, puis a repris après la mise en service de celle-ci. Les rapports ont alors été assortis de mesures du rendement révisées pour mieux rendre compte de certains aspects du nouveau réseau de transport multimodal. Le présent rapport, élaboré avec l'aide d'un comité directeur composé de membres de la Commission du transport en commun, propose une série de mesures du rendement ainsi qu'un calendrier de présentation.

Les mesures du rendement qu'une organisation choisit lui permettent de mesurer les progrès qu'elle a accomplis pour atteindre ses objectifs ainsi que de gérer ses priorités. Le choix des mesures du rendement est une étape importante si l'on veut qu'il y ait une certaine cohérence entre les objectifs établis et la réalité opérationnelle. Avec ses mesures du rendement, OC Transpo pourra repérer les nouvelles tendances et montrer l'évolution de la situation au fil du temps. Ces mesures témoigneront de l'expérience des usagers, permettront d'établir un lien entre les décisions stratégiques et les résultats, seront simples et faciles à comprendre et faciliteront les comparaisons avec d'autres sociétés de transport en commun.

Les mesures du rendement recommandées pour OC Transpo se divisent en quatre catégories : sécurité, achalandage, service à la clientèle et fiabilité du service. Ces catégories ainsi que les mesures y correspondant permettront de brosser un tableau représentatif du service de transport en commun selon la perspective des usagers et de compiler des données dont la Commission du transport en commun pourra se servir pour prendre des décisions stratégiques.

Sécurité

La sûreté et la sécurité sont des priorités absolues tant du point de vue d'OC Transpo que de celui des usagers. Le taux de blessure chez les usagers et le nombre de blessures par million de déplacements refléteront le vécu des usagers. Ces valeurs permettront également d'établir des comparaisons avec d'autres sociétés de transport en commun d'ailleurs dans le monde.

Achalandage

L'achalandage est un indicateur clé pour les sociétés de transport en commun. Les taux d'achalandage s'appliquent à des objectifs plus généraux, tels que les transferts modaux ou l'accroissement de l'utilisation d'un réseau de transport en commun en fonction des dépenses au titre de l'infrastructure. L'achalandage des autobus et de l'O-Train révélera les tendances relatives à l'utilisation globale des services de transport en commun. L'achalandage par habitant permettra de faire des comparaisons avec d'autres sociétés, de déterminer si la croissance de l'achalandage suit la croissance démographique et de voir si les investissements au titre de l'infrastructure entraînent des changements modaux. L'achalandage de Para Transpo permettra d'évaluer la demande de service par rapport à l'offre.

Service à la clientèle

Les mesures reliées au service à la clientèle sont des outils importants qui nous permettent de savoir si nous répondons aux attentes des usagers. Notre rapport précisera le nombre total de demandes, ce qui nous permettra de connaître le degré de sollicitation du service d'aide à la clientèle, et nous mesurerons le temps moyen de réponse pour chaque demande.

Fiabilité du service

La fiabilité du service est une mesure de ce que vivent les usagers qui empruntent le réseau de transport en commun. La disponibilité du service est une mesure du rendement clé dans ce domaine et montre l'efficacité de la prestation des services réguliers des autobus et de l'O-Train. Un service fiable contribue fortement à accroître la confiance des usagers à l'égard du réseau de transport en commun et fait de l'adhésion au service une mesure du rendement importante. La fiabilité du service sera mesurée en fonction des temps d'attente excessifs dans le cas des services de train et d'autobus à desserte fréquente et en fonction de la ponctualité dans le cas des services d'autobus à desserte moins fréquente. La présence d'ascenseurs est un paramètre d'accessibilité des stations routières et ferroviaires. La mesure de la fiabilité du service de Para Transpo révélera dans quelle mesure le service promis est fourni à temps.

Rapports

Le personnel présentera un rapport sur le rendement à la Commission du transport en commun deux fois par an, comme l'a demandé la Commission. Ces rapports contiendront un résumé des mesures du rendement effectuées pour la période de

douze mois la plus récente disponible ainsi qu'un examen des tendances et des indicateurs supplémentaires utilisés pour établir un contexte et expliquer les résultats, le cas échéant. Le personnel publiera également des fiches de rendement mensuelles sur octranspo.com.

CONTEXTE

OC Transpo assure un suivi interne du rendement du réseau à partir de diverses sources de données et utilise ces données pour prendre des décisions opérationnelles et diagnostiques.

OC Transpo a présenté des rapports sur le rendement trimestriels et annuels à la Commission du transport en commun jusqu'en 2014. La production de ces rapports a été suspendue pendant la construction de la Ligne 1 de l'O-Train, puis a repris après la mise en service de celle-ci. Le personnel a identifié la nécessité de revoir l'ensemble de mesures du rendement et de définir un nouveau système de mesure du rendement et de soumission de rapports après la mise en service de la Ligne 1 de l'O-Train.

Après la mise en service de la Ligne 1 de l'O-Train et l'importante modification apportée aux circuits d'autobus en 2019, le personnel s'est penché sur le système de mesure du rendement et de soumission de rapports d'OC Transpo afin d'élaborer une nouvelle approche représentative du réseau multimodal d'Ottawa. Le personnel a examiné les mesures du rendement, les indicateurs et les méthodes de production de rapport d'OC Transpo et a fait des recherches sur les pratiques exemplaires mises en œuvre dans le secteur du transport public.

Le 25 septembre 2015, le Conseil a approuvé le Cadre réglementaire sur le réseau de train léger d'Ottawa, lequel stipule que :

- le Rapport annuel sur le rendement du Service de transport en commun sera actualisé et comprendra des informations détaillées sur la sûreté et la sécurité du réseau de train léger d'Ottawa.

Le 11 décembre 2019, une motion (motion n° 25/3) a été approuvée par le Conseil pour ajouter aux priorités pour le mandat du Conseil 2019-2022, sous le thème des Transports intégrés, que supervise la Commission du transport en commun, la mesure de suivi suivante :

- Établir des mesures du rendement du système pour OC Transpo conformes à un réseau de transport en commun multimodal, qui regroupe entre autres le train léger, les autobus et Para Transpo;

- qu'on demande au personnel d'établir un protocole pour rendre compte de ces mesures, entre autres par la production de rapports publics semestriels pour la Commission du transport en commun.

De plus, le 11 décembre 2019, le Conseil municipal a approuvé les recommandations de la vérification des estimations de la Ville. La recommandation 7 de la vérification stipulait que la Ville devait examiner comment améliorer d'autres données représentant l'achalandage.

L'élaboration d'un nouveau système de mesure et de rapport sur le rendement pour OC Transpo constitue une priorité dans le Plan d'affaires du Service de transport en commun 2020, qui a été approuvé par la Commission des transports en commun le 20 février 2020.

Un comité directeur 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. Cette rétroaction a été essentielle pour étayer les recommandations provisoires relatives au nouveau système de mesure et de rapport sur le rendement d'OC Transpo. Les membres de la Commission ont notamment confirmé que les mesures recommandées seraient utiles pour l'examen des décisions stratégiques. Les recommandations que contient le présent rapport ont reçu l'aval des membres du comité directeur.

ANALYSE

La mesure du rendement est une pratique de gestion essentielle dans le secteur du transport en commun et dans d'autres secteurs. L'établissement et le suivi d'indicateurs de rendement clés permettent de mesurer et de gérer les progrès accomplis vers l'atteinte d'objectifs, de clarifier les priorités et de comparer le rendement aux normes et aux tendances du secteur.

Par exemple, les mesures peuvent rendre compte des progrès accomplis vers l'atteinte d'un objectif, de la quantité du travail et des changements opérationnels visant à atteindre cet objectif, de l'apport des ressources investies ou du processus et des politiques en place pour soutenir le travail requis pour atteindre l'objectif. Les mesures du rendement doivent faire l'objet d'une sélection rigoureuse quant à leur pertinence sur le plan opérationnel par rapport aux objectifs et aux parties concernées, et les données d'entrée doivent être définies dès le départ. Pendant la mise en œuvre, il est important de revoir les buts et objectifs et de partager les résultats.

Après la transformation du service d'OC Transpo en un réseau multimodal, le personnel a constaté que l'on avait besoin d'un système de mesure du rendement amélioré reflétant mieux les activités actuelles. Pendant l'élaboration de ce système, certaines considérations clés ont été utilisées pour préciser les aspects du rendement qu'il fallait mesurer. Plus précisément, les mesures devaient :

- permettre de reconnaître les tendances émergentes et d'illustrer les changements au fil du temps;
- refléter l'expérience des usagers;
- relier les décisions stratégiques aux résultats;
- être simple et facile à comprendre;
- permettre d'effectuer des comparaisons avec d'autres systèmes de transport en commun.

À cette fin, le personnel d'OC Transpo a examiné les mesures du rendement existantes et a effectué des recherches sur les pratiques optimales du secteur. Il a notamment consulté les rapports des associations du secteur des transports en commun dont OC Transpo est membre actif, comme l'Association canadienne du transport urbain (ACTU), l'American Public Transportation Association (APTA), l'Union internationale des transports publics (UITP), le Benchmarking Group of North American Light Rail Systems (GOAL) et la Community of Metros (COMET), ainsi que des recherches du Transit Cooperative Research Program (TCRP) du Transportation Research Board (TRB). Le système de mesures du rendement recommandé est également le résultat d'une collaboration avec le comité directeur des membres de la Commission du transport en commun.

Mesures du rendement recommandées

Les mesures du rendement recommandées se divisent en quatre catégories : la sécurité, l'achalandage, le service à la clientèle et la fiabilité du service. Les mesures recommandées sont les suivantes.

1. Sécurité
 - 1.1. Taux de blessure chez les usagers
2. Achalandage
 - 2.1. Achalandage des autobus et de l'O-Train

2.2. Achalandage des autobus et de l'O-Train par habitant

2.3. Achalandage de Para Transpo

3. Service à la clientèle

3.1. Total des demandes

3.2. Temps de réponse moyen

4. Fiabilité du service

4.1. Disponibilité du service

4.2. Temps d'attente excessif

4.3. Ponctualité

4.4. Ponctualité de Para Transpo

4.5. Présence d'ascenseurs

Sécurité

La sûreté et la sécurité sont des priorités absolues tant du point de vue d'OC Transpo que de celui des usagers. Lorsqu'on parle de sûreté et de sécurité, on peut prendre en compte le rendement en matière de sécurité des installations et du parc de véhicules, la fréquence des délits au sein du réseau ainsi que les impressions des usagers en matière de sécurité. Pour saisir ces différentes facettes, plusieurs catégories de mesures du rendement représentent la sûreté et la sécurité dans un réseau de transport en commun. Ces mesures renvoient en général au nombre d'incidents ou d'accidents, de crimes, de blessures ou de décès (usagers et employés). Ces mesures sont exprimées en fonction du nombre d'usagers ou de la distance parcourue et peuvent être mensuelles, trimestrielles ou annuelles. Une enquête menée auprès de sociétés nord-américaines a indiqué qu'une majorité d'entre elles ont soumis des chiffres sur au moins une mesure relative à la sûreté ou à la sécurité. Les mesures de la sécurité les plus courantes concernent les blessures et les décès dans le réseau, les accidents ou les collisions et la fréquence des crimes.

Le personnel recommande d'utiliser le taux de blessure chez les usagers (mesure 1.1). Le taux de blessure chez les usagers répond aux considérations importantes énumérées précédemment. Plus précisément, il illustre le vécu des usagers. Il permettra d'établir un point de référence qui pourra servir à faire des comparaisons

avec d'autres organismes et permettra de suivre l'évolution de la situation dans le temps. Ce point de référence peut préciser s'il s'agit d'événements isolés ou s'il s'agit d'événements répétitifs et permettra d'orienter les ressources vers les aspects du service susceptibles d'être améliorés.

Mesure 1.1 — Taux de blessure chez les usagers

Définition : Blessures chez les usagers par 1 000 000 de déplacements

Calcul $\frac{\text{total des blessures chez les usagers}}{\text{nombre total de déplacements}} \times 1,000,000$

Fréquence de mesure : mensuelle

Principale source de données : rapports d'incidents

Les blessures chez les usagers se définissent comme étant des blessures pour lesquelles un transport à l'hôpital est nécessaire et qui sont survenues à la suite d'opérations ou d'activités liées au transport en commun (les urgences médicales, etc. sont exclues).

Le taux de blessure mensuel chez les usagers est une mesure sommative. En tant que telles, les variations mensuelles résultant d'événements aléatoires seront moins importantes que la tendance au cours de l'année et des années. En tant qu'indicateur sommatif quantifié, des contextes importants tels que le lieu, l'heure de la journée et le type de véhicule ne sont pas pris en compte; toutefois, le personnel continuera à utiliser ces informations plus détaillées à l'interne pour dégager des tendances, orienter les ressources et proposer des solutions.

Achalandage

L'achalandage est l'un des indicateurs clés que les sociétés de transport en commun doivent surveiller. Il est régulièrement utilisé pour illustrer l'utilisation globale des services de transport en commun, non seulement au niveau des villes, mais aussi au niveau provincial et national par les associations professionnelles et les gouvernements. Le nombre total d'usagers sert à calculer l'allocation des fonds de la taxe sur l'essence aux villes de l'Ontario (taxe provinciale sur l'essence) et du Canada (taxe fédérale sur l'essence). Au Canada, la pratique courante consiste à déclarer l'achalandage en fonction du nombre de déplacements complets, à savoir les déplacements entre le point de départ et le point d'arrivée, quel que soit le nombre de correspondances effectuées par les usagers en cours de route.

Toutes les sociétés de transport en commun rendent compte de leur achalandage. Dans le contexte de la mesure du rendement, l'achalandage est le plus souvent utilisé non pas comme une mesure en soi, mais plutôt comme l'un des éléments d'une série de mesures. À ce titre, mentionnons l'achalandage par habitant, l'achalandage par heure-véhicule, ou les coûts d'exploitation par déplacement-usager. L'achalandage est généralement lié à des objectifs de transport plus généraux, tels que les objectifs de transfert modal définis dans un plan directeur des transports, ou à des augmentations spécifiques de l'achalandage découlant d'investissements et de projets d'infrastructure. Il est également courant que les sociétés établissent des objectifs d'augmentation de l'achalandage année après année.

OC Transpo utilise diverses sources de données pour mesurer l'achalandage et suivre les changements qui surviennent au fil du temps. Parmi celles-ci, on trouve les résultats des recettes tarifaires, les données des cartes électroniques, les données des portillons d'accès ainsi qu'un système de comptage automatique des usagers. Comme c'est la norme dans le secteur, les données sur les recettes tarifaires sont utilisées pour mesurer l'achalandage à l'échelle du réseau. Néanmoins, les données des systèmes de comptage automatique font partie intégrante du système de suivi de l'achalandage d'OC Transpo. Le 11 décembre 2019, le Conseil municipal a approuvé les recommandations formulées dans la vérification des estimations de la Ville. La recommandation 7 de cette vérification stipulait que la Ville devait examiner comment améliorer d'autres données représentant l'achalandage. Parmi les améliorations possibles figurait une plus grande utilisation des systèmes de comptage automatique des usagers. À cette fin, OC Transpo a inclus des équipements de comptage des usagers dans tous les achats d'autobus et de trains qui auront lieu au cours des prochaines années et continuera à le faire. Le plan d'OC Transpo est d'inclure des équipements de comptage des usagers dans tous les achats futurs d'autobus et de trains afin que l'ensemble du parc automobile soit équipé de tels dispositifs d'ici 2027. Avec le remplacement progressif des autobus rendus à la fin de leur cycle de vie, on s'attend à ce que 100 % de la flotte soit équipée de compteurs d'ici 2027.

Le personnel recommande de rendre compte de l'achalandage des autobus et de l'O-Train, de l'achalandage des autobus et de l'O-Train par habitant et de l'achalandage de Para Transpo.

L'achalandage des autobus et de l'O-Train (mesure 2.1) sera communiqué afin de faciliter la reconnaissance des tendances concernant l'utilisation globale du service de transport en commun à Ottawa. L'achalandage par habitant (mesure 2.2) sera utilisé pour établir une comparaison avec d'autres sociétés de transport en commun au

Canada et à l'étranger afin de voir si la croissance de l'achalandage suit la croissance démographique de la ville et d'évaluer si les investissements dans l'infrastructure ont donné les résultats escomptés en matière de transfert modal. La zone desservie sera définie comme étant la population résidant dans le secteur de transport en commun urbain.

Mesure 2.1 — Achalandage des autobus et de l'O-Train

Définition : Nombre total de déplacements complets effectués par les usagers sur le réseau d'autobus et de l'O-Train d'OC Transpo.

Calcul : La somme des déplacements effectués par les usagers

Fréquence de mesure : mensuelle et annuelle

Principale source de données : Rapports sur les recettes tarifaires

Mesure 2.2 — Achalandage des autobus et de l'O-Train par habitant

Définition : Nombre de déplacements complets par habitant dans la zone desservie par OC Transpo.

Calcul
$$\frac{\text{somme des déplacements}}{\text{population de la zone desservie}}$$

Fréquence de mesure : une fois par année civile

Principale source de données : Rapports sur les recettes tarifaires

L'achalandage de Para Transpo (mesure 2.3) sera ventilé afin que l'on puisse disposer d'une synthèse complète de la demande et de la prestation de services au cours de la période de référence. Le nombre total de demandes de réservation reçues des usagers pour un déplacement avec Para Transpo représente la demande de service au cours d'une période de référence donnée. Le nombre de déplacements effectués pour les usagers représente la capacité à satisfaire cette demande. Enfin, les annulations de réservations par les usagers, y compris celles qui sont sous la responsabilité de Para Transpo et celles qui ne le sont pas (comme celles faites par les usagers), influent sur le nombre total de déplacements effectués par les usagers.

Mesure 2.3 — Achalandage de Para Transpo

Définition : Résumé de la demande pour les services de Para Transpo et du nombre de déplacements effectués.

Calcul

Pour les demandes faites à l'avance et le jour même :

- Nombre total de demandes de réservation reçues des usagers pour un déplacement
- Nombre total de déplacements réservés pour des usagers
- Nombre total de déplacements annulés par les usagers
- Nombre total de déplacements effectués

Fréquence de mesure : mensuelle et annuelle

Principale source de données : système de planification de Para Transpo

Service à la clientèle

La satisfaction des usagers et les relations avec ceux-ci sont d'une importance capitale pour les sociétés de transport en commun. Les indicateurs de service à la clientèle sont des mesures quantitatives de la demande et du rendement du service à la clientèle, y compris le volume d'appels et le temps d'attente. Plus de 40 % des sociétés de transport interrogées font état d'une mesure du service à la clientèle, ce qui en fait la deuxième catégorie la plus courante. Les résultats peuvent être communiqués tout au long de l'année, mais sont le plus souvent publiés dans des rapports annuels.

Le personnel recommande de rendre compte des paramètres suivants en matière de service à la clientèle : nombre total de demandes (mesure 3.1) et temps de réponse moyen aux appels reçus par le service à la clientèle (mesure 3.2). La première mesure sera une mesure sommative qui indiquera l'importance de la demande pour le service clientèle, tout en fournissant un contexte à la seconde mesure, le temps de réponse moyen. Le temps de réponse moyen servira à évaluer la capacité d'OC Transpo à répondre à la demande et sera utilisé pour établir un niveau de rendement de base. Ces mesures seront saisies et rapportées par type de demande, y compris, mais sans s'y limiter, les réservations et annulations auprès de Para Transpo, les réservations en ligne auprès de Para Transpo, les conversations vidéo aux guichets, les visites aux centres de service à la clientèle, les connexions au site octranspo.com, les appels

concernant le flux de données en temps réel d'arrivée du prochain autobus, les demandes d'information par message texte (SMS) et les demandes écrites.

Mesure 3.1 — Total des demandes

Définition : Nombre total de demandes de la part des usagers

Calcul : Somme des demandes par type de demande

Fréquence de mesure : mensuelle

Principales sources de données : journaux du centre d'appels du Service à la clientèle, statistiques d'utilisation du site octranspo.com, statistiques d'utilisation des messages texte (SMS), journaux d'appels concernant les données API

Mesure 3.2.1 — Temps de réponse moyen - Demandes verbales

Définition : Temps moyen, en minutes, pris par le personnel du Service à la clientèle pour répondre aux appels et aux demandes verbales.

Calcul
$$\frac{\text{somme des temps d'attente}}{\text{somme des contacts clients}}$$

Fréquence de mesure : mensuelle

Principales sources de données : registres des centres d'appel du Service à la clientèle

Mesure 3.2.2 — Temps de réponse moyen - Demandes écrites

Définition : Temps moyen, en jours, pris par le personnel du Service à la clientèle pour répondre aux demandes écrites.

Calcul
$$\frac{\text{somme des temps d'attente}}{\text{somme des contacts clients}}$$

Fréquence de mesure : mensuelle

Principale source de données : logiciel de gestion des relations avec les usagers

Fiabilité du service

L'objectif des mesures de la fiabilité du service est de dresser un tableau du vécu des usagers lorsqu'ils utilisent le réseau de transport en commun. Ces mesures visent à répondre à des questions clés sur l'expérience des usagers : le service était-il disponible comme annoncé (disponibilité du service), le service respectait-il l'horaire (ponctualité) et les usagers à mobilité réduite étaient-ils capables de se déplacer sans entrave dans les stations (disponibilité des ascenseurs)?

Fiabilité du service — Disponibilité du service

La disponibilité du service est une mesure de la capacité d'une société de transport en commun à fournir un service comme prévu.

En général, la fiabilité du service est rapportée sous la forme d'un indicateur unique pour l'ensemble du réseau d'autobus ou de trains. Elle peut être ventilée de différentes manières, notamment par période, par date, par circuit ou par type de service. En tant qu'outil de diagnostic, elle peut aider une société à évaluer si les ressources disponibles sont suffisantes pour gérer les imprévus qui entraînent l'annulation d'un déplacement. Elle est également utilisée pour dégager les tendances dans les motifs justifiant l'absence de service (comme les perturbations sur la voie publique, un nombre insuffisant de chauffeurs ou de véhicules). La disponibilité du service est généralement mesurée en pourcentage du service qui est fourni (c.-à-d. non annulé).

La disponibilité est l'une des principales mesures de la fiabilité du service en ce sens qu'elle témoigne de l'expérience de l'utilisateur qui emprunte le réseau de transport en commun. Pour un usager, il est primordial que l'autobus ou le train arrive à l'arrêt indiqué et que le déplacement prévu ne soit pas annulé.

Le personnel recommande de faire rapport sur la disponibilité du service (mesure 4.1) pour le service d'autobus et l'O-Train. Il s'agira d'une mesure sommative qui indiquera la capacité globale d'OC Transpo à fournir le service comme prévu. Les principales causes de manquement au service seront notées dans les rapports semestriels afin que l'on puisse dégager les tendances et cibler les points à améliorer.

Mesure 4.1 — Disponibilité du service

Définition : Pourcentage des heures de service régulier des autobus et de l'O-Train qui sont fournies comme prévu.

Calcul
$$\frac{\text{somme des heures de service livrées}}{\text{somme des heures de service prévues}}$$

Fréquence de mesure : mensuelle et annuelle

Source principale de données : données de répartition assistée par ordinateur (RAO) (service d'autobus) et données du système de train automatique (service ferroviaire)

Fiabilité du service — Ponctualité

Les mesures de la ponctualité illustrent la capacité d'une société de transport en commun à assurer le service dans les délais prévus. La ponctualité (respect des horaires) est l'une des mesures de la fiabilité les plus courantes en ce qui concerne l'expérience des usagers. Un service fiable (un autobus qui arrive à l'heure prévue et selon l'horaire prévu) est un facteur clé pour accroître la confiance des usagers à l'égard du réseau de transport en commun et est donc essentiel au maintien et à l'augmentation de l'achalandage.

Le système de géolocalisation automatique des véhicules et le système de surveillance automatique des trains d'OC Transpo mesurent en permanence la ponctualité des véhicules et donnent une rétroaction aux opérateurs, aux chauffeurs et aux contrôleurs. Les données de ces systèmes sont également utilisées pour effectuer une analyse détaillée de la ponctualité, que ce soit à l'échelle du réseau ou pour chaque circuit, déplacement ou arrêt. Ces systèmes sont les sources de données de l'information en temps réel qui est publiée sur octranspo.com, par l'application iPhone d'OC Transpo ainsi que par d'autres applications et pages Web indépendantes.

Le Transit Capacity and Quality of Service Manual (TCQSM), publié par le Transit Cooperative Research Program (TCRP) du Transportation Research Board, indique que le rendement en matière de ponctualité est la mesure de fiabilité la plus largement utilisée dans l'industrie du transport en commun en Amérique du Nord. Les définitions de la notion de ponctualité varient d'une société à l'autre, mais respectent généralement les grandes lignes suivantes : peu ou pas de tolérance pour les arrivées à l'avance et pas plus de 3 à 6 minutes de retard. Ainsi, la Société de transport en commun de Calgary applique un créneau de 1 minute à l'avance et de 5 minutes de retard, tandis que celle de Boston utilise un créneau de 1 minute à l'avance et de 6 minutes de retard. Le TCQSM recommande un créneau de 1 minute à l'avance et de 5 minutes de retard.

Dans le secteur, il est d'usage courant de mesurer la ponctualité des services à passage fréquent et celle des services à passage peu fréquent en utilisant des

méthodologies différentes. Avec un service à passage fréquent, les usagers arrivent à l'arrêt ou à la station en continu et sont principalement intéressés par le fait que leur temps d'attente sera court et que l'intervalle entre les passages est prévisible. Dans ce cas, une mesure de la régularité du service est appropriée. Parmi les exemples de ces mesures, on peut citer la régularité de l'intervalle entre les passages (une mesure représentant le nombre de déplacements effectués dans les intervalles appropriés) ou les temps d'attente excessifs (une mesure illustrant le temps d'attente réel par rapport au temps d'attente auquel on devrait s'attendre si le service était assuré selon l'horaire prévu).

Le personnel recommande de faire état des temps d'attente excessifs (mesure 4.2) pour tous les services d'autobus et de l'O-Train exploités selon un intervalle entre les passages de 15 minutes ou moins. Les temps d'attente excessifs représentent le temps pendant lequel les usagers doivent attendre en raison de l'espacement irrégulier des autobus ou des trains. Cette mesure sera rapportée à la fois en minutes et en pourcentage. En tant que mesure sommative, elle fournira un indicateur à l'échelle du réseau de la capacité d'OC Transpo à maintenir des intervalles réguliers entre les passages de ses véhicules. Le suivi de ce paramètre dans le temps permettra de dégager des tendances. En ventilant cette mesure par type de service, par circuit ou par emplacement, on mettra en évidence les secteurs qui obtiennent de bons résultats (où les temps d'attente excessifs sont stables ou en diminution) ou ceux auxquels il faut accorder une attention supplémentaire (où les temps d'attente excessifs sont élevés ou en hausse).

Mesure 4.2.1 — Temps d'attente excessifs

Définition : Temps d'attente supplémentaire aux principaux arrêts en raison de l'espacement irrégulier des autobus ou des trains.

Calcul Temps d'attente moyen – temps d'attente programmé

Fréquence de mesure : mensuelle

Principales sources de données : système de géolocalisation automatique des véhicules (autobus) et système de surveillance automatique des trains

Mesure 4.2.2 — Ratio des temps d'attente excessifs

Définition : Rapport entre le temps d'attente moyen et le temps d'attente prévu aux principaux arrêts pour les autobus et les trains.

$$\text{Calcul} \left(\frac{\text{temps d'attente moyen}}{\text{temps d'attente programmé}} - 1 \right) \times 100\%$$

Fréquence de mesure : mensuelle

Principales sources de données : système de géolocalisation automatique des véhicules (autobus) et système de surveillance automatique des trains

Dans le cas des services à passage moins fréquent, les usagers arrivent souvent quelques minutes avant l'heure prévue afin de réduire au minimum leur temps d'attente. Les usagers s'attendent à ce que les véhicules arrivent à l'heure prévue ou peu après.

Le personnel recommande de rendre compte de la ponctualité (mesure 4.3) pour les circuits d'autobus assurant un service toutes les 16 minutes ou moins. Cette mesure correspond au pourcentage de départs enregistrés aux arrêts principaux au plus tard 1 minute avant et au plus tard 5 minutes après l'heure prévue. Les départs légèrement anticipés permettent de tenir compte de la variabilité inhérente à l'exploitation d'un service d'autobus dans des conditions de circulation mixtes. Les arrivées à l'avance aux terminus (derniers arrêts où tous les usagers descendent) seront considérées comme ponctuelles, car elles ne sont pas perçues négativement par les usagers. Cette mesure sera présentée sous forme de synthèse, mais sera également ventilée par type de jour (jours de la semaine, samedi et dimanche) et par période.

Les temps d'attente excessifs et la ponctualité seront mesurés uniquement aux principaux arrêts, à savoir toutes les stations de l'O-Train et du Transitway, les principaux points de correspondance et les destinations principales.

Mesure 4.3 — Ponctualité

Définition : Pourcentage de déplacements qui commencent à l'heure aux arrêts principaux, un déplacement étant considéré comme étant commencé à l'heure s'il n'y a pas plus d'une minute d'avance et pas plus de 5 minutes de retard par rapport à l'heure prévue.

$$\text{Calcul} \left(\frac{\text{somme des départs à l'heure}}{\text{somme des départs programmés}} \right) \times 100$$

Fréquence de mesure : mensuelle

Principale source de données : données de géolocalisation automatique des véhicules

Le personnel recommande de rendre compte de la ponctualité (mesure 4.4) pour le service de Para Transpo également. Au moment de la réservation d'un déplacement avec Para Transpo, les usagers se voient attribuer un créneau de 30 minutes dans lequel leur minibus ou leur taxi doit arriver. Les déplacements pour lesquels ce critère sera respecté seront considérés comme étant ponctuels.

Mesure 4.4 — Ponctualité de Para Transpo

Définition : Pourcentage des déplacements qui commencent dans le créneau de 30 minutes dans lequel le minibus ou le taxi doit arriver.

Calcul $\left(\frac{\text{somme des arrivées à temps}}{\text{somme des voyages programmés}} \right) \times 100$

Fréquence de mesure : mensuelle

Principale source de données : système de planification de Para Transpo

Fiabilité du service — Présence d'ascenseurs

Les sociétés de transport en commun recueillent des données sur les infrastructures et les installations du fait qu'elles permettent d'évaluer la capacité des usagers à utiliser leur réseau de transport en commun ainsi que de connaître la perception et l'expérience qu'ils en ont. Les ascenseurs, au-delà de la commodité, sont indispensables dans tout réseau de transport en commun accessible et déterminent le caractère fonctionnel du réseau pour les usagers à mobilité réduite. Un peu moins d'un tiers des sociétés nord-américaines interrogées ont fait état de la disponibilité des ascenseurs, ce qui en fait la mesure liée aux installations la plus fréquemment rapportée.

Le personnel recommande de rendre compte d'une mesure de la disponibilité des ascenseurs (mesure 4.5). Cette mesure indiquera le pourcentage de temps pendant lequel les installations sont entièrement accessibles. De nombreuses stations sont dotées d'un ascenseur d'appoint. Ainsi, si, dans une telle station un ascenseur tombe hors service pendant un certain temps et qu'un ascenseur d'appoint prend la relève et maintient l'accès à tous les quais, on considérera alors que l'accessibilité et la présence d'un ascenseur étaient garanties. Par contre, dans les stations ne disposant que d'un seul ascenseur, le nombre total d'heures de disponibilité est réduit chaque fois que

l'ascenseur est hors service. Même si les ascenseurs font l'objet d'une surveillance continue, cet indicateur reste pertinent et peut entraîner la mise en œuvre de correctifs. Il mettra en évidence toute insuffisance sur le plan de l'entretien et permettra de suivre les progrès réalisés. En tant que mesure sommative, il permet d'établir un point de référence et de suivre les progrès accomplis et peut préciser si des ressources suffisantes ont été affectées à la tâche.

Mesure 4.5 — Disponibilité des ascenseurs

Définition : Pourcentage de temps pendant lequel les ascenseurs sont disponibles.

Calcul $\left(\frac{\text{somme des heures de fonctionnement}}{\text{somme des heures de service programmées}} \right) \times 100$

Fréquence de mesure : mensuelle

Principales sources de données : bons de travail (O-Train) et rapports d'entretien (Transitway)

Rapports présentés à la Commission du transport en commun

Comme le Conseil l'a demandé le 11 décembre 2019, OC Transpo soumettra un rapport sur le rendement à la Commission de transport en commun deux fois par année. Ces rapports fourniront un résumé des mesures du rendement recommandées pour la période de douze mois la plus récente disponible. Par exemple, le rapport qui sera présenté à la Commission du transport en commun en avril 2021 inclura les résultats de janvier 2020 à décembre 2020, tandis que le rapport qui sera présenté en septembre 2021 inclura les résultats de juillet 2020 à juin 2021.

Les rapports semestriels présenteront les valeurs mesurées au cours des douze derniers mois, selon les fréquences de mesure établies. Dans la plupart des cas, il s'agit de mesures mensuelles.

Le document 1 illustre bien le mode de présentation des mesures du rendement dans les tableaux et dans les rapports semestriels.

Si les données sont suffisantes, les tendances seront définies et des comparaisons d'une année sur l'autre ou d'un mois à l'autre seront utilisées le cas échéant. D'autres indicateurs, statistiques ou mesures du rendement pourront être utilisés afin que l'on dispose d'un contexte supplémentaire et que l'on puisse expliquer les résultats.

Fiche d'évaluation du site Web d'OC Transpo

Outre les rapports semestriels soumis à la Commission du transport en commun, une fiche d'évaluation contenant les résultats mensuels sera publiée sur octranspo.com. Cette fiche d'évaluation donnera des mises à jour régulières sur le rendement du réseau. Compte tenu de la disponibilité des données et des délais de traitement, seules les mesures relatives à l'achalandage, au service à la clientèle et à la fiabilité du service seront incluses. La fiche d'évaluation fournira un résumé des résultats par mois. Une analyse détaillée sera présentée dans les rapports soumis à la Commission de transport en commun. Le document 2 illustre la manière dont la fiche d'évaluation sera présentée sur octranspo.com.

RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES

Les mesures du rendement recommandées dans le présent rapport seront préparées et présentées de la même manière pour les services de transport en commun en zone rurale que pour les services de transport en commun en zone urbaine.

CONSULTATIONS

Un comité directeur 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. Cette rétroaction a été essentielle pour étayer les recommandations provisoires relatives au nouveau système de mesure et de rapport sur le rendement d'OC Transpo. Aucune consultation publique n'a eu lieu.

COMMENTAIRES DES CONSEILLERS DES QUARTIERS

Il s'agit d'un rapport concernant l'ensemble de la Ville

COMMENTAIRES DES COMITÉS CONSULTATIFS

S.O.

RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES

Aucune entrave d'ordre juridique n'empêche l'approbation de la recommandation formulée dans le présent rapport.

RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES RISQUES

Aucune répercussion particulière sur le plan des risques n'est associée au présent rapport.

RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES ACTIFS

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

RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

Aucune répercussion financière n'est associée à la recommandation figurant dans le présent rapport.

RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ

La mesure du rendement et la production de rapports faciliteront le suivi de l'amélioration continue des services et des installations d'OC Transpo concernant l'accessibilité. Ces mesures comprennent l'achalandage de Para Transpo, le service à la clientèle, le rendement de Para Transpo en matière de ponctualité et la disponibilité des ascenseurs.

RÉPERCUSSIONS SUR L'ENVIRONNEMENT

Il n'y a aucune répercussion sur l'environnement.

PRIORITÉS DU MANDAT DU CONSEIL

Les priorités pour le mandat du Conseil 2019-2022 demandent au personnel d'élaborer des paramètres de rendement du réseau qui sont représentatifs du nouveau service multimodal d'OC Transpo ainsi qu'une méthode de reddition de comptes qui comprend la présentation de rapports à la Commission du transport en commun deux fois par année. Le présent rapport répond à cette directive du Conseil.

DOCUMENTATION À L'APPUI

Document 1 — Exemple de rapport semestriel présenté à la Commission du transport en commun

Document 2 — Exemple de fiche d'évaluation mensuelle publiée sur octranspo.com

SUITE À DONNER

En attendant que la Commission du transport en commun approuve les mesures du rendement et la structure de rapport recommandées dans le présent rapport, le personnel des Services de transport soumettra des rapports semestriels sur les

mesures du rendement à la Commission du transport en commun et publiera des fiches d'évaluation mensuelles sur www.octranspo.com.