

# **Le point sur la Ligne de la Confédération de l'O-Train et le service d'autobus**

# Ordre du jour

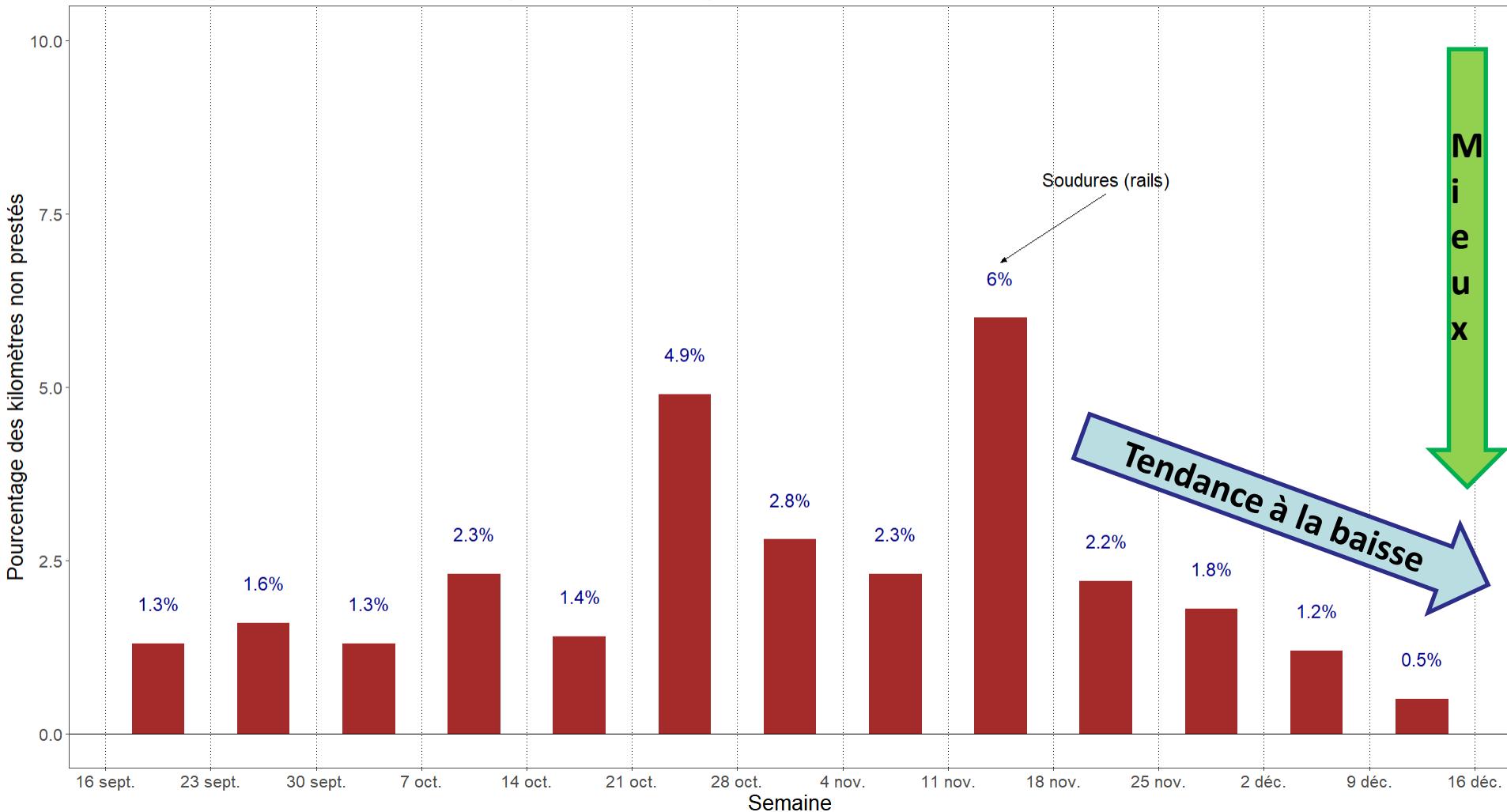
1. Service de train léger;
2. Service d'autobus;
3. Changements du service d'autobus à venir;
4. Communications; et,
5. Améliorations continues.

# Aperçu du service de train léger

- Le service de train léger s'améliore, subit moins d'interruptions et fournit un service plus fiable à nos clients;
- Nous nous sommes concentrés sur les quatre secteurs précis du train léger suivants :
  - Le système de contrôle et de gestion des trains (SCGT);
  - Le Système informatique au bord des véhicules (SIBV);
  - Le fonctionnement des portes; et,
  - Les dispositifs d'aiguillage des voies.
- Certaines améliorations ont été mises en place dans tous ces secteurs.

# Rendement en général (suite)

Pourcentage des kilomètres non prestés - 16 sept. au 15 déc. 2019

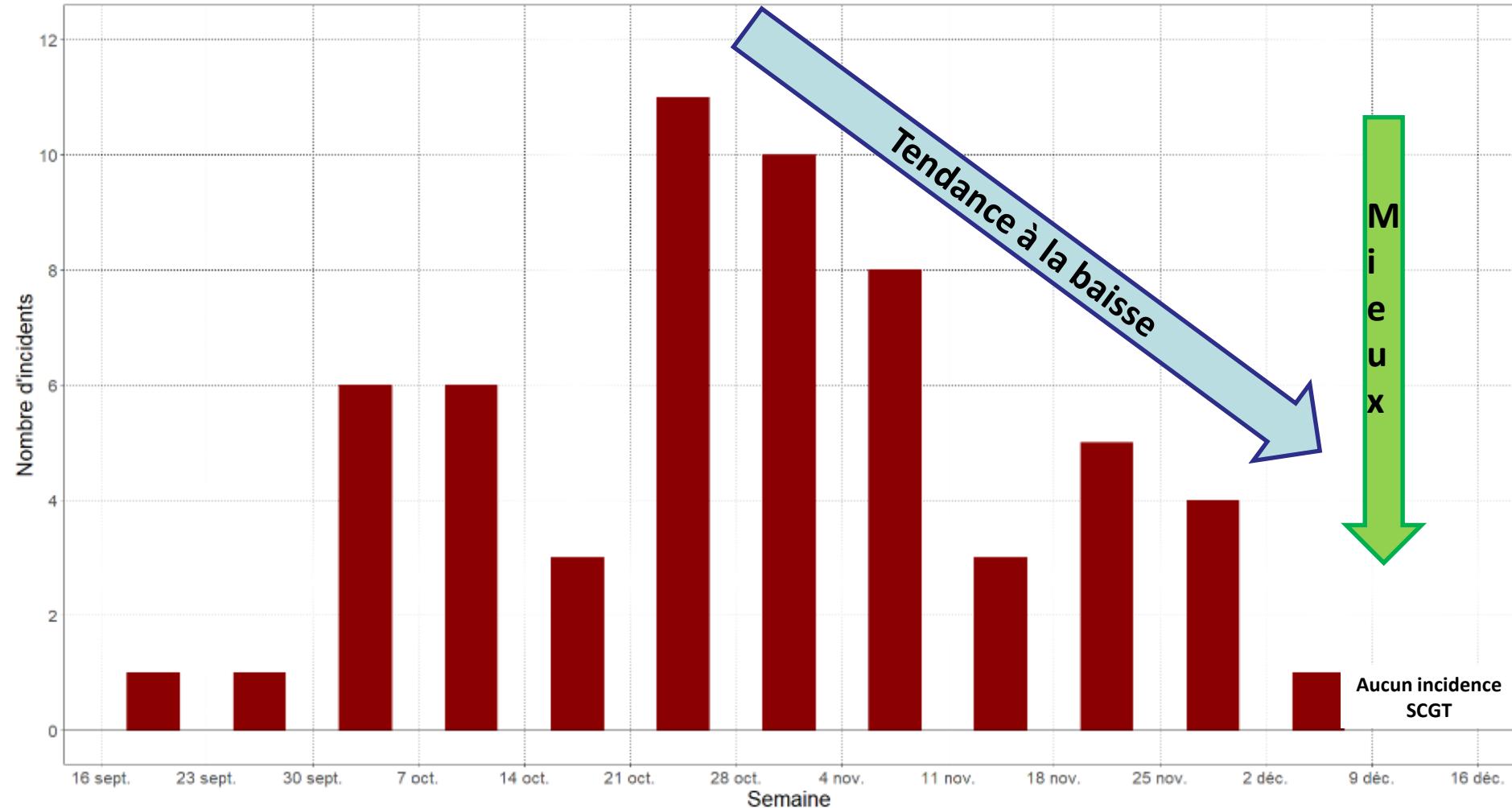


# Système de contrôle et de gestion des trains (SCGT)

- Le nombre d'incidents poursuit sa tendance à la baisse;
- Une nouvelle version de logiciel a été installée et mise à l'essai dans l'ensemble des véhicules pendant la fin de semaine du 7 décembre. Le logiciel continue de :
  1. Regrouper les problèmes générés par le SCGT (réduit l'impact);
  2. Recueillir des données pour les ingénieurs d'Alstom afin qu'ils puissent fournir le diagnostic et analyser la cause première; et,
  3. Le nouveau logiciel optimise aussi la communication entre les dispositifs actifs et inactifs du SCGT, simplifie le réseau de communication et améliore la gestion des erreurs.
- Les mesures opérationnelles continuent d'être raffinées et mises en place afin de réduire le nombre et les effets des incidents du SCGT, favorisant un meilleur service pour nos clients; et,
- Comme la cause première doit encore être déterminée, l'équipe dédiée d'experts continue de travailler pour résoudre ce problème.

# SCGT (suite)

Nombre de délais causés par des pannes des ordinateurs de bord - 16 sept. au 15 déc. 2019

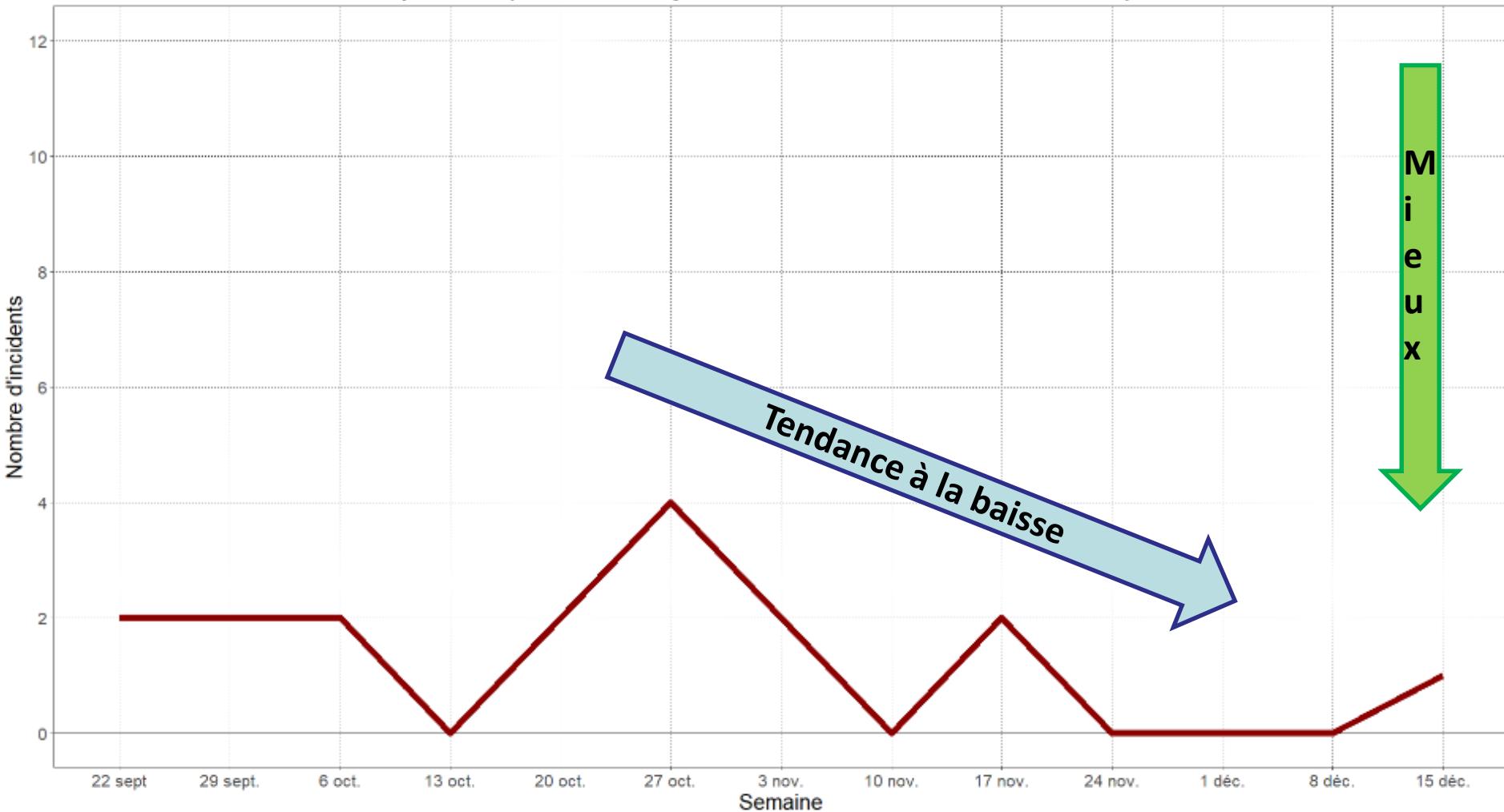


# **Système informatique au bord des véhicules (SIBV)**

- Le travail sur le SIBV est effectué en parallèle à celui du SCGT;
- Le nombre d'incidents de SIBV s'est stabilisé; et,
- Un incident récent de SIBV s'est produit en milieu de journée le 13 décembre, ce qui a entraîné un léger retard pour les clients.

# SIBV (suite)

Nombre de délais causés par des pannes du système de communication - 16 sept. au 15 déc. 2019

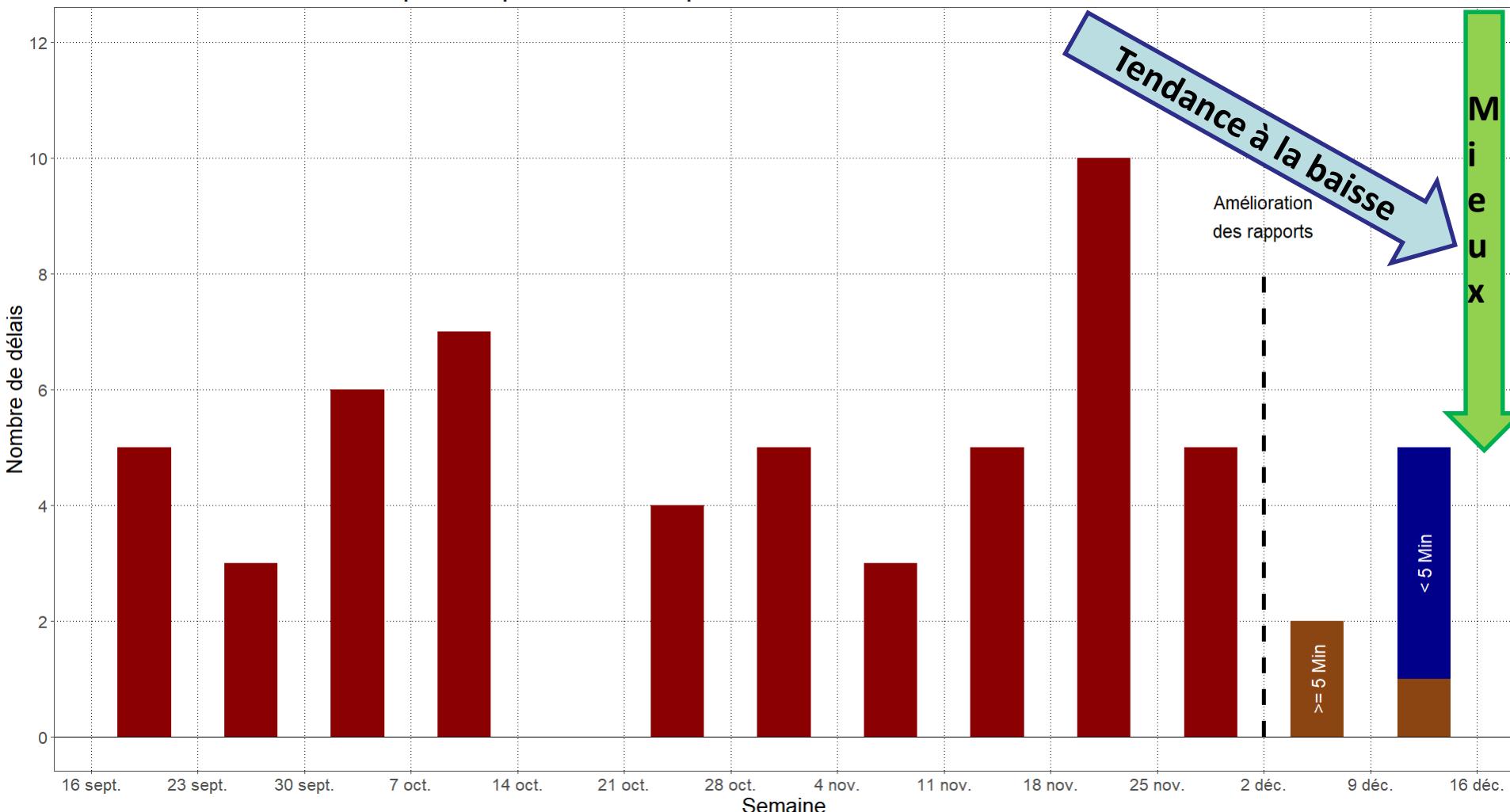


# Fonctionnement des portes

- Les problèmes de portes ayant des répercussions sur le service ont diminué;
- Dans la plupart des cas, une meilleure réaction et durée de rectification réduisent au minimum les incidences pour les clients;
- Une équipe de spécialistes continue de travailler sur des solutions d'ingénierie pour améliorer le rendement et ajuster les paramètres des portes;
- Les temps d'arrêt continuent d'être surveillés et ajustés par le personnel;
- Nous continuons de communiquer l'importance de ne pas retenir les portes au moyen de notre campagne de communication et de marketing; et,
- Une trousse de communication sera envoyée au Conseil et à la Commission du transport en commun après la présente réunion.

# Fonctionnement des portes (suite)

Nombre de délais causés par les portes - 16 sept. au 15 déc. 2019

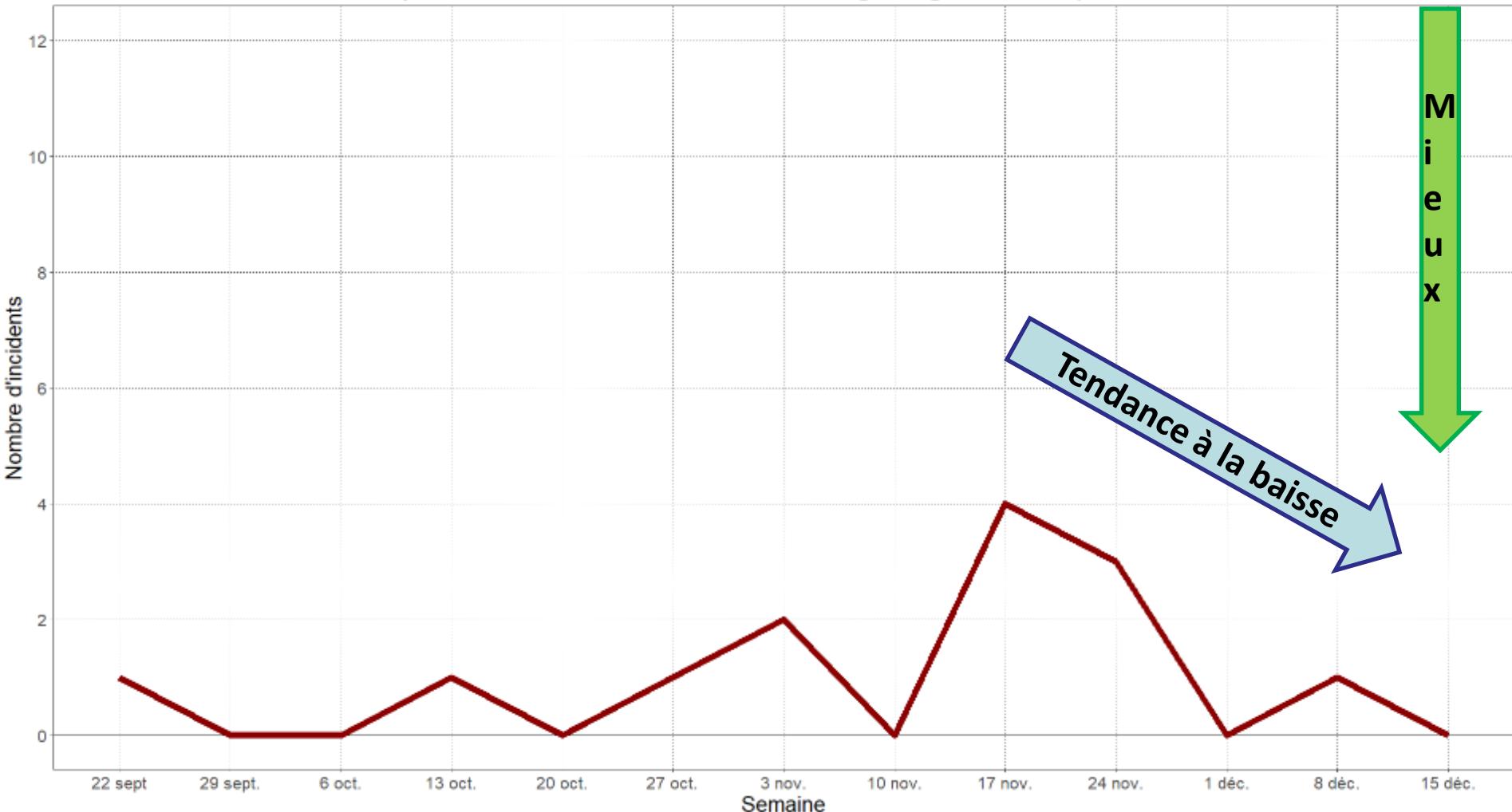


# Dispositifs d'aiguillage des voies

- Le 5 décembre, un dispositif d'aiguillage non communiquant à la station Blair a eu des répercussions sur les opérations et le R1 a été mis en service entre les stations St. Laurent et Blair;
- Le Centre de contrôle doit être en mesure de communiquer avec tous les dispositifs d'aiguillage afin d'assurer qu'ils soient parfaitement alignés pour assurer le déplacement sécuritaire des trains;
- Les dispositifs d'aiguillage qui ne communiquent pas ou sont mal alignés doivent être supervisés par un technicien spécialisé;
- Les techniciens chargés des voies de guidage de RTG/RTM continuent de surveiller les dispositifs d'aiguillage aux stations terminales pendant les périodes de pointe; et,
- Des ressources supplémentaires ont été déployées pour surveiller et superviser les dispositifs d'aiguillage lors d'événements météorologiques.

# Dispositifs d'aiguillage des voies (suite)

Nombre de délais causés par des incidents de voie et des aiguillages - 16 sept. au 15 déc. 2019

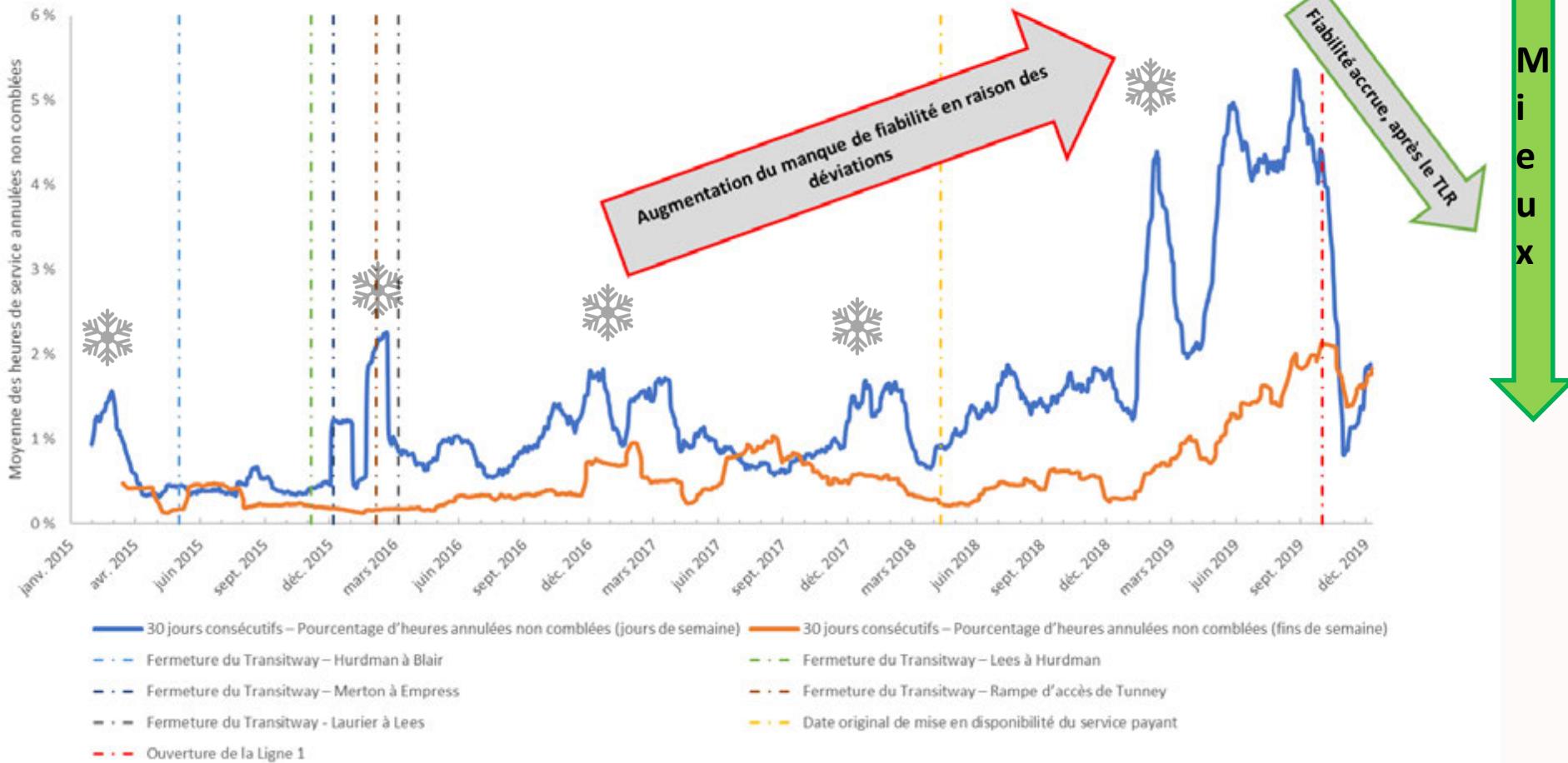


# Service d'autobus

- OC Transpo offre environ 8 600 trajets tous les jours de semaine;
- Environ 98,5 % de ces trajets (8 740) sont effectués;
- Les trajets qui ne sont pas effectués selon l'horaire établi le sont généralement en raison des facteurs suivants :
  - le mauvais temps;
  - les embouteillages;
  - la construction;
  - une collision;
  - une déviation non prévue;
  - le malaise d'un passager;
  - un manque de chauffeurs; ou,
  - une agression contre un chauffeur.
- Depuis le lancement de la Ligne 1, à la suite de notre modification des services du réseau le 6 octobre, nous avons constaté une amélioration importante de la fiabilité du service les jours de semaine. Cependant, nous n'avons pas constaté la même amélioration lors des fins de semaine.

## Fiabilité du service d'autobus

### Moyenne des heures de service annulées non comblées - jours de semaine et de fin de semaine



Service tous les jours de la semaine	Service de samedi	Service de dimanche
8 600 trajets	5 000 trajets	3 900 trajets
1 % = 86 trajets	1 % = 50 trajets	1 % = 39 trajets

# Notifications d'annulation de trajets d'autobus

- Deux vérifications ont été menées par le Vérificateur général de la Ville :
  1. Vérification du processus d'OC Transpo relatif à l'annulation de trajets d'autobus (2011); et,
  2. Vérification du processus de planification applicable à l'annulation de trajets d'autobus (2015).
- Conclusions des vérifications :
  - « les annulations et le processus relatif à l'annulation d'OC Transpo sont communs et jugés acceptables dans l'industrie du transport en commun pour des réseaux ayant l'ampleur et la complexité du réseau d'OC Transpo »; et,
  - ont recommandé à OC Transpo de mettre en œuvre des perfectionnements visant à automatiser et à améliorer les délais du processus de notification.

# Notifications d'annulations de trajets d'autobus (suite)

- À la suite des deux vérifications, OC Transpo a automatisé le flux d'information du système de répartition et de contrôle aux systèmes suivants :
  - Application iPhone d'OC Transpo;
  - Flux de données ouvertes à des applications indépendantes;
  - Écrans d'information en station pour assurer aux clients d'obtenir des renseignements exacts en temps réel le plus tôt possible; et,
  - 560-1000.

# Annulations de trajets d'autobus - Processus

- Le Centre de contrôle des Opérations de transport en commun (CCOTC) a une liste des services prévus pour la journée;
- Lorsque le CCOTC reçoit l'information indiquant qu'un trajet pourrait être manqué, les employés évaluent toutes les options pour assurer le service;
- Des autobus supplémentaires et des chauffeurs sont stratégiquement placés en attente à des endroits clés de la ville afin de permettre d'apporter des modifications rapides au service;
- L'annulation d'un trajet est toujours la dernière option après que tous les autres moyens de modifier le service ont été épuisés; et,
- Le CCOTC travaille fort pour combler les trajets jusqu'à la dernière minute.

# Annulations de trajets d'autobus – Notifications

- Notre objectif est :
  - D'afficher toutes les notifications qui donneront aux clients les renseignements les plus exacts et les plus opportuns qui les aideront à planifier leur déplacement sur le réseau de transport en commun; et,
  - De communiquer les alertes de plus grande priorité qui ont les plus grandes répercussions pour les clients – état de l'ascenseur, les circuits moins fréquents, les circuits scolaires, la Ligne 1 de l'O-Train, etc.
- Dans certains cas, les annulations de trajets d'autobus ne sont pas affichés pour les raisons suivantes :
  - Le personnel travaille jusqu'à la dernière minute pour effectuer le trajet et ne sont pas en mesure d'afficher une notification en temps opportun; et,
  - Le prochain trajet sur un circuit d'autobus à haute fréquence arrive très rapidement et par conséquent, l'alerte n'est plus aussi pertinente pour le client et une notification pourrait causer de la confusion.

# Annulations de trajets d'autobus – Notifications (suite)

- Même si certaines annulations ne peuvent pas être publiées sur Twitter, ces annulations sont indiquées au moyen du processus automatisé sur :
  - l'application iPhone d'OC Transpo;
  - les écrans d'information du transport en commun dans les stations du Transitway;
  - la publication aux flux de données ouvertes, qui sont utilisés par des applications indépendantes; et,
  - 560-1000.
- Ces systèmes sont pour un client la meilleure source d'information en temps réel d'OC Transpo.

# Annulations de trajets d'autobus

- Nous reconnaissons que les trajets annulés peuvent avoir une répercussion pour nos clients et nous comprenons à quel point ces annulations sont frustrantes;
- Le personnel travaille diligemment pour réduire au minimum ces annulations, atténuer les répercussions pour nos clients et fournir le meilleur service possible :
  - Comme approuvé dans le cadre du budget de 2020, des ressources supplémentaires seront embauchées pour compléter le service à la clientèle et les activités de communication, notamment fournir des notifications et des alertes au sujet des trajets annulés;
  - L'embauche et le recrutement de chauffeurs d'autobus seront accélérés; et,
  - Le CCOTC continue de surveiller, répondre et réagir.

# Modèle de déploiement de l'autobus R1

- L'affectation des autobus au service de remplacement dans l'éventualité d'un problème sur la Ligne 1 de l'O-Train sera divisée entre plusieurs emplacements pour accroître l'efficacité :

Heure de pointe du matin	Heure de pointe de l'après-midi
Chemin Bayview Station Station Westboro du Transitway Station Hurdman Parc RCGT – stade de baseball Station Blair	Chemin Bayview Station Parc RCGT – stade de baseball Station Hurdman Station St. Laurent

- Le personnel développe des protocoles pour réduire au minimum le moteur tournant au ralenti lorsque la température le permet.

# Changements du service d'autobus à venir

- À compter du 5 janvier
- Des courriels contenant des améliorations de service propres à chaque quartier ont été envoyés aux conseillers le 12 décembre

Les changements comprennent :

- Des autobus supplémentaires qui ont été déployés en novembre;
- Le déploiement de nouveaux autobus financés par des investissements du budget de 2020;
- D'autres améliorations de service rehausseront la fiabilité du service, augmenteront la capacité et réduiront les temps d'attente;
- Un financement annuel de 7,5 M\$ pour accroître la fiabilité, comprenant la capacité (trajets), la connectivité (circuits) et 1,7 M\$ pour les temps de parcours et de récupération; et,
- Il s'agit de l'un de nos quatre changements trimestriels planifiés de service qui se produisent en une année. Nous continuerons d'effectuer des changements et des améliorations tout au long du processus.

# Communications destinées aux clients – Portes du train

- Une trousse de communication sera envoyée aujourd’hui aux membres du Conseil et de la Commission du transport en commun;
- Les communications au sujet des portes du train et la campagne de marketing se poursuivent :
  - Message clé : ***Tout le monde est retardé si on empêche la fermeture des portes;***
  - Affiches dans les stations et dans les trains;
  - Autocollants, signalisation et matériel imprimé;
  - Sensibilisation par l’ambassadeur de l’O-Train;
  - Annonces et vidéos sur le Web; et,
  - Affichage dans les médias sociaux.
- Le personnel travaille sur des pièces de communication supplémentaires destinées aux clients au sujet des *portes du train* qui seront prêtes au début de la nouvelle année, y compris des autocollants de portes hautement visibles.

# Communications destinées aux clients



*Affiche*

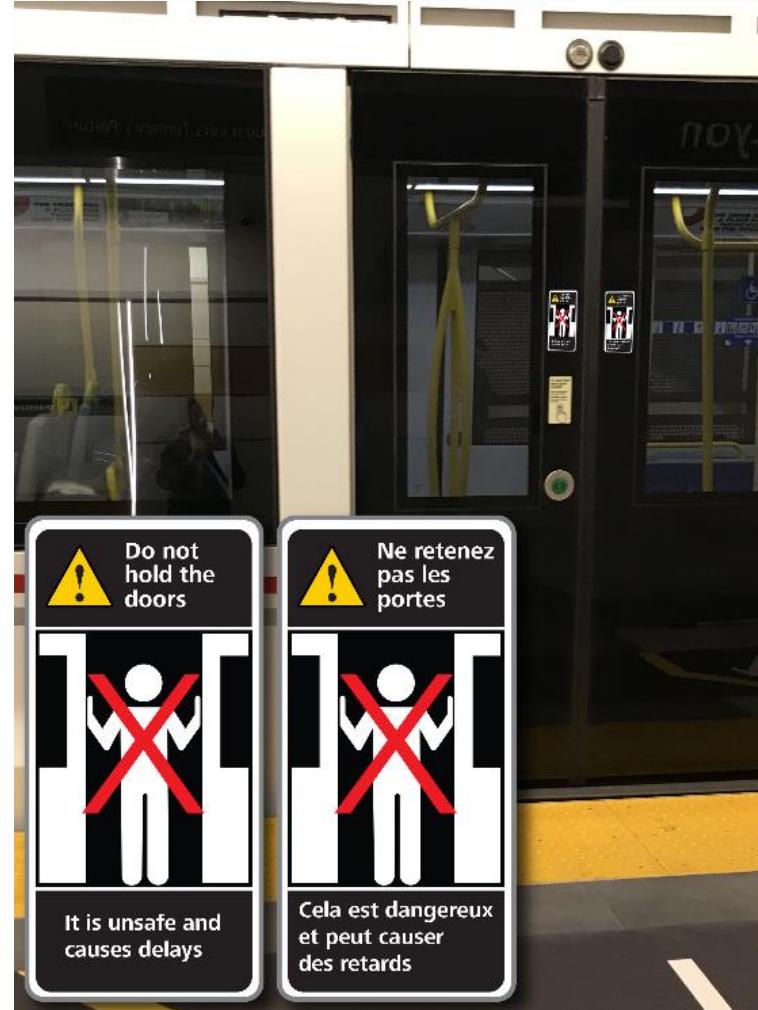


*Affichette de porte*

# Communications destinées aux clients – Portes du train



*Nouvel autocollant intérieur de porte*



*Nouvel autocollant extérieur de porte*

# Améliorations continues

- Des **sangles** ont été installées dans un tiers de l'ensemble des voitures;
- Les trains restants seront dotés de sangles avant la fin du mois de Janvier; et,
- RTM s'efforce de devancer la date d'expédition.



# Améliorations continues (suite)

- La **voie piétonne couverte** de la station Tunney's Pasture devrait être terminé cette semaine; et,
- L'installation des écrans décoratifs devrait être terminée avant la fin décembre.

*Voie couverte de Tunney*



*Écrans décoratifs*

*screens*



# Améliorations continues (suite)

- La **voie de détour pour les piétons** de la station Hurdman est terminée; et,
- L'installation des écrans décoratifs devrait être terminée avant la fin décembre.



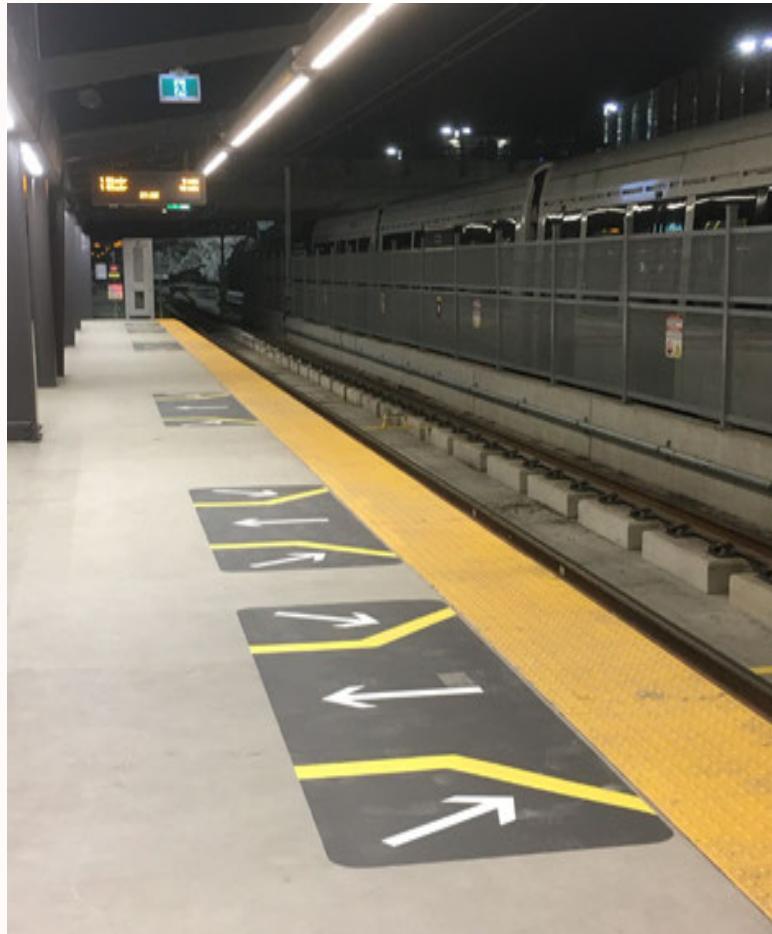
# Améliorations continues (suite)

Enlèvement des **vitres** de l'abri à l'arrêt D de la station Blair pour faciliter la circulation des clients.



# Améliorations continues (*suite*)

- Le **marquage des quais** est terminé dans six stations; et,
- Le reste des installations sera achevé en fonction des conditions météorologiques.



# Améliorations continues (*suite*)

- Un **revêtement antidérapant** a été appliqué aux marches d'escalier des stations Parlement, Lyon et Rideau; et
- RTM effectue une évaluation à l'échelle du réseau et en appliquera les conclusions au besoin.

# Odeur à la station Parlement

- En **septembre**, une odeur a été signalée par des usagers à la station Parlement;
- La Ville et RTG ont effectué une enquête sur de nombreuses causes profondes et ont décelé à ce moment qu'un liquide coulait dans le puits de l'escalier roulant et qu'un bris de la pompe d'assèchement en était probablement la cause;
- En **octobre**, RTG a réparé la fuite d'eau et la pompe d'assèchement;
- RTG a appliqué un désodorisant pour permettre de résoudre le problème d'odeur résiduelle dû au liquide et à l'injection de coulis;

# Odeur à la station Parlement (suite)

- En **août** lors d'une inspection de routine, la Ville a découvert qu'une canalisation d'égout était percée par des boulons d'ancrage du tunnel à plus + de 100 mètres de l'entrée est de la station :
  - Ces boulons ont été forés dans la roche et les extrémités ont pénétré dans la canalisation sanitaire à un moment donné en 2015;
  - Aucune odeur n'a été constatée pendant toute la période des travaux dans le secteur de la station Parlement; et,
  - RTG a reçu le mandat de développer un plan de rectification.
- En **novembre**, une odeur nauséabonde était encore signalée, cependant, l'odeur semblait se dissiper au fil du temps malgré le problème d'ouverture de la canalisation d'égout;

# Odeur à la station Parlement (suite)

- Les réparations de la canalisation d'égout percée ont commencé une fois que les plans de circulation et les exemptions pour les bruits de construction ont été reçus;
- Le travaux ont commencé en novembre et se sont terminés le 13 décembre; et,
- La Ville continue de surveiller les odeurs à cet endroit.

# Examen opérationnel

- La Ville a entrepris l'examen opérationnel qui avait été discuté lors de la mise à jour du CFDE du 3 décembre.
- Tous les problèmes abordés ou toutes les préoccupations soulevées dans le cadre de l'examen opérationnel doivent être réglés par RTG, et ce, afin de veiller qu'il respecte ses obligations en vertu de l'entente du projet.

# Des questions?