



Bureau du vérificateur général

**Suivi de la vérification des communications d'OC Transpo
relatives à l'annulation de trajets d'autobus de 2011**

Déposé devant le Comité de la vérification - le 8 octobre 2015

Table of Contents

Résumé	1
Introduction.....	1
Sommaire du degré d'achèvement.....	1
Conclusion.....	2
Remerciements	3

Résumé

Introduction

Le Suivi de la vérification des communications d'OC Transpo relatives à l'annulation de trajets d'autobus de 2011 était prévu dans le Plan de vérification du vérificateur général de 2013.

Les principales constatations de la vérification de 2011 sont les suivantes :

- Le processus de la Ville pour communiquer les annulations de trajets d'autobus aux passagers gagnerait à être amélioré. Le processus n'est pas entièrement automatisé et nécessite plusieurs interventions humaines à des étapes clés avant que la clientèle ne soit avisée de l'annulation.
- OC Transpo transmet ses avis d'annulation de trajets par message texte ou par courriel de manière plutôt aléatoire. Des 55 annulations distinctes que nous avons examinées, seules sept ont été communiquées de manière précise et en temps opportun.
- OC Transpo n'avait pas enregistré 15 des 141 trajets d'autobus possibles pour envoyer des avis d'annulation aux passagers qui les avaient demandés.
- La vérification recommande que la Ville règle le problème d'enregistrement aux courriels et aux messages textes et contrôle régulièrement les avis d'annulation pour en assurer l'exactitude.

Sommaire du degré d'achèvement

Le tableau ci-dessous présente notre évaluation du degré d'achèvement de chaque recommandation au mois de juin 2014.

Tableau 1 : Degré d'achèvement de chaque recommandation selon le BVG

Catégorie	% Complété	Recommandations	Nombre de recommandations	Pourcentage du total des recommandations
Peu ou pas de mesures prises	0 à 24	s.o.	s.o.	s.o.
Action amorcée	25 à 49	s.o.	s.o.	s.o.
Complétée en partie	50 à 74	1, 2	2	67 %
Pratiquement complétée	75 à 99	s.o.	s.o.	s.o.
Complétée	100	3	1	33 %
Total			3	100 %

Le tableau ci-dessous présente l'évaluation de la direction concernant le degré de réalisation de chaque recommandation au mois de novembre 2014 en réponse à l'évaluation du Bureau du vérificateur général. Ces évaluations n'ont pas fait l'objet d'une vérification.

Tableau 2 : Degré d'achèvement de chaque recommandation selon la direction

Catégorie	% Complété	Recommandations	Nombre de recommandations	Pourcentage du total des recommandations
Peu ou pas de mesures prises	0 à 24	s.o.	s.o.	s.o.
Action amorcée	25 à 49	s.o.	s.o.	s.o.
Complétée en partie	50 à 74	2	1	33 %
Pratiquement complétée	75 à 99	s.o.	s.o.	s.o.
Complétée	100	1, 3	2	67 %
Total			3	100 %

Conclusion

La direction a entièrement mis en œuvre une des trois recommandations de la vérification initiale et continue à travailler sur les deux autres.

Pour ce qui est de la recommandation 1, la direction nous a informés que l'enregistrement des circuits était vérifié chaque fois que des changements étaient apportés au service de transport en commun ou à la configuration du système Web. Toutefois, nous avons constaté que le problème d'inscription aux courriels et aux messages textes soulevé dans la vérification initiale n'a pas été entièrement corrigé. En mai 2014, nous avons testé avec deux comptes différents les 143 circuits et l'O-Train relativement aux annulations de trajets. Pour les deux comptes, il était impossible de s'inscrire aux alertes en cas d'annulation de trajets pour 5 des 144 circuits possibles.

En ce qui a trait à la recommandation 2, les fonds nécessaires à la création d'une plateforme de service à la clientèle ont été inclus et approuvés dans le budget de 2012 du Service de transport en commun. Lors de notre vérification de suivi, OC Transpo était en voie d'embaucher des employés pour la plateforme. La direction nous a informés qu'elle voulait terminer la mise en œuvre de la plateforme pour le premier ou le deuxième trimestre de 2015.

La recommandation 3 a été entièrement mise en œuvre en février 2014. Toutefois, aucune analyse coûts-avantages n'a été effectuée.

Remerciements

Nous tenons à remercier la direction pour la coopération et l'assistance accordées à l'équipe de vérification.