



Bureau du vérificateur général

Vérification du processus de planification applicable à l'annulation de trajets d'autobus

Résumé

Déposé devant le Comité de la vérification le 12 mars 2015

Table des matières

Résumé.....	1
Introduction.....	1
Contexte.....	1
Objectifs et portée.....	1
Résumé des principales constatations.....	1
Recommandations et réponses de la direction.....	2
Économies potentielles.....	3
Conclusion.....	3
Remerciements.....	4

Résumé

Introduction

La vérification des processus de planification stratégique des activités d'OC Transpo figure dans le *Plan de vérification de 2013* du Bureau du vérificateur général, approuvé par le Conseil municipal le 10 octobre 2012. Ainsi, en mai 2014, on a avisé le directeur municipal, le directeur municipal adjoint, Portefeuille des opérations municipales, et le directeur général du Service de transport en commun que le Bureau du vérificateur général repoussait une partie de sa vérification du processus de planification stratégique d'OC Transpo jusqu'à sa pleine mise en œuvre, mais qu'il poursuivait son travail quant à deux objectifs préalablement établis dans le *Plan de vérification*. L'équipe de vérification a plus particulièrement porté son attention sur l'évaluation du processus de planification du Bureau des objets perdus d'OC Transpo (rapport distinct) et de la pertinence du processus de planification applicable à l'annulation de trajets d'autobus, qui fait l'objet du présent rapport.

Contexte

OC Transpo est une des plus grandes et des plus complexes unités organisationnelles de la Ville d'Ottawa; elle est responsable des besoins actuels et futurs des résidents et visiteurs en matière de services de transport en commun. Relevant du directeur général du Service de transport en commun, OC Transpo fait partie du Portefeuille des opérations municipales. Le Service de transport en commun a pour mandat d'offrir un service sûr, fiable et courtois à prix raisonnable. Actuellement, OC Transpo assure le transport en commun sur des parcours totalisant 5 584 km, répartis dans un secteur urbain d'une superficie de 466 km², et sert environ 100 millions d'usagers par an, pour une moyenne de 375 000 usagers par semaine. Plus de 1 500 chauffeurs d'autobus assurent le service 24 heures sur 24. La supervision des opérations quotidiennes est assurée par Opérations du transport en commun.

Objectifs et portée

L'objectif de la vérification était d'évaluer la pertinence du processus de planification applicable à l'annulation de trajets d'autobus.

L'approche adoptée comportait les volets suivants :

- Entrevues avec les employés concernés par le processus d'annulation
- Examen des documents pertinents
- Analyse des données liées à l'annulation de trajets d'autobus pendant une période de deux semaines en mai 2014
- La portée de la vérification se limitait à la planification relative à l'annulation de trajets d'autobus.

Résumé des principales constatations

1. La procédure opérationnelle normalisée (PON) intitulée *Transit Supervisor Trip Cancellation Procedures* (procédures d'annulation des trajets d'autobus des superviseurs du transport en commun) définit un trajet prioritaire comme suit : un

trajet scolaire, un circuit rural, un dernier trajet ou un circuit dont les intervalles entre deux passages d'autobus sont trop grands et qui doit donc être couvert en priorité. (En ce qui a trait aux intervalles, on peut tenir compte de l'heure d'arrivée, par exemple le temps qu'il faut à l'autobus suivant pour passer au même endroit.) On a constaté que les surintendants et superviseurs du transport en commun du Centre de contrôle des Opérations de transport en commun s'entendent tous sur les trajets jugés prioritaires qui ne doivent pas être annulés et sur ceux qui peuvent servir de trajets prioritaires de rechange. On a également établi que l'approche d'OC Transpo, qui vise à limiter les désagréments pour les usagers, est raisonnable. Des surintendants ont donné une liste plus détaillée des circuits prioritaires ne devant pas être annulés que celle qui figure dans la PON. Celle-ci devrait être mise à jour afin d'être plus fidèle à l'approche en vigueur.

2. Par « annulation de parcours », on entend un départ du garage qui n'a pas lieu en raison de l'absence de chauffeur ou d'autobus disponible. OC Transpo compte différents types de substituts : les remplaçants (chauffeurs supplémentaires inscrits à l'horaire); les chauffeurs ayant offert des disponibilités supplémentaires (non inscrits à l'horaire, mais qui se présentent au garage pour obtenir des heures de travail pendant un jour de congé) ou les extras (chauffeurs d'autobus en circulation à des points stratégiques de relève et qui attendent qu'on les sollicite). L'annulation de parcours en l'absence d'un chauffeur (aucun chauffeur à assigner à un travail disponible connu) est d'abord gérée par les agents d'assignation à la répartition, qui essaient d'assigner tout trajet restant à des remplaçants, à des chauffeurs ayant offert des disponibilités supplémentaires ou à des extras. Il est important de prévoir le bon nombre de remplaçants pour limiter l'incidence sur les usagers et les coûts, tels que les heures supplémentaires. OC Transpo calcule le pourcentage total de remplaçants employés en fonction des périodes de travail (sous-groupe des trajets qui forment le quart d'un chauffeur) et a établi que, pour assurer la meilleure fiabilité de service possible, elle doit compter des effectifs de remplacement de 21 %. Bien que cette cible n'ait pas fait l'objet d'une vérification (pourcentage de remplaçants par rapport aux heures de travail totales), l'équipe a constaté qu'OC Transpo respectait à 3 ou 4 % près cette cible.
3. Les avis d'annulation ne sont pas diffusés aussi rapidement qu'ils pourraient l'être, et il arrive qu'ils le soient après le départ prévu suivant. Du 1^{er} au 15 mai 2014, 33 % des avis d'annulation, soit 150 sur 453, ont été envoyés 20 minutes après le premier arrêt prévu sur le parcours annulé. Le délai dans la diffusion des avis en réduit l'utilité, car il empêche les usagers de prévoir le recours à d'autres parcours ou moyens de transport.

Recommandations et réponses de la direction

Recommandation 1

Qu'OC Transpo mette à jour la procédure opérationnelle normalisée (PON) intitulée *Transit Supervisor Trip Cancellation Procedures* (procédures d'annulation des trajets d'autobus des superviseurs du transport en commun) afin qu'elle soit conforme aux pratiques en vigueur et établisse clairement tous

les trajets prioritaires possibles qui ne doivent pas être annulés, et veille à son application uniforme pour le superviseur du transport en commun.

Réponse de la direction

La direction accepte cette recommandation. OC Transpo a pour objectif la mise en œuvre d'un examen annuel de la PON. Un changement de processus entraînerait également l'examen d'une PON et pourrait être effectué avant l'examen annuel. On tiendra un examen de la PON intitulée *Transit Supervisor Trip Cancellation Procedures* d'ici la fin du deuxième trimestre de 2015. On mettra en œuvre les changements requis pour que la PON soit conforme aux pratiques en vigueur.

Recommandation 2

Qu'OC Transpo diffuse les avis d'annulation en temps opportun, surtout quand l'attente pour l'autobus suivant est longue.

Réponse de la direction

La direction accepte cette recommandation. Le Centre de contrôle des Opérations de transport en commun a pour priorité de diffuser les renseignements en temps opportun de sorte à en minimiser l'incidence sur les usagers. Certains problèmes opérationnels, tels que les accidents de la route et les pannes, échappent au contrôle d'OC Transpo et limitent donc sa capacité à diffuser les avis en temps opportun; par contre, pour les problèmes prévus de prestation des services, la communication des avis sera immédiate. Une mise à jour sera communiquée aux usagers si un trajet prévu peut reprendre.

Économies potentielles

Aucune économie potentielle n'a été cernée dans le cadre de la vérification.

Conclusion

L'équipe de vérification a constaté qu'OC Transpo a établi des lignes directrices et procédures, comme les procédures d'annulation des trajets d'autobus des superviseurs du transport en commun, les procédures de rapport en cas d'annulation des parcours et le guide de l'utilisateur pour les mises à jour et avis relatifs aux processus d'annulation et d'avis. Elle a également remarqué une compréhension uniforme, tant par les surintendants que les superviseurs du transport en commun, quant aux trajets jugés prioritaires qui ne doivent pas être annulés et à ceux qui peuvent servir de trajets prioritaires de rechange. Cela dit, ces trajets diffèrent un peu de ceux précisés dans la PON. Comme les pratiques en vigueur à OC Transpo sont plus exhaustives que ce qui est établi dans la PON, celle-ci doit être mise à jour afin d'y correspondre.

La diffusion plus rapide des avis d'annulation permettrait aux usagers de prévoir d'autres parcours. L'équipe de vérification a constaté que les avis étaient parfois envoyés après le passage de l'autobus prévu suivant, ce qui en réduit l'utilité.

Enfin, les renseignements fournis dans le gabarit de l'analyse des assignations sont utilisés après chacune des quatre séances d'assignation annuelles pour examiner l'utilisation des remplaçants. Bien que la cible établie (pourcentage des remplaçants par



rapport aux heures de travail totales) n'ait pas fait l'objet d'une vérification, l'équipe a constaté qu'OC Transpo respectait à 3 à 4 % près sa cible de 21 %.

Remerciements

L'équipe de vérification souhaite remercier la direction pour sa collaboration et son aide.