



**Bureau du vérificateur général : Suivi de la
vérification du processus de planification
applicable à l'annulation de trajets d'autobus de
2015, déposé devant le Comité de la vérification
le 14 juin 2018**

Table des matières

Résumé	1
Conclusion	2
Remerciements	2
Rapport détaillé – Avancement de la mise en œuvre	3

Résumé

Le suivi de la vérification du processus de planification applicable à l'annulation de trajets d'autobus de 2015 figure dans le plan de vérification de 2015 du Bureau du vérificateur général.

Voici les principaux constats de la vérification de 2015 :

- La procédure d'exploitation uniformisée (PEU) du Centre de contrôle des opérations du transport en commun (CCOTC) doit être mise à jour, car elle ne reflète pas les pratiques en vigueur. La PEU guide les surintendants et les superviseurs du transport en commun du CCOTC, chargés de prendre les décisions opérationnelles lors d'annulations de service non planifiées, notamment pour annuler ou réassigner un service d'autobus. Cependant, malgré la vaste connaissance des trajets qu'ont les surintendants et les superviseurs du transport en commun, la PEU ne tenait pas nécessairement compte de toute l'information sur les circuits prioritaires (ceux qui ne peuvent être annulés, comme les circuits scolaires ou ruraux) et les circuits avec service fréquent pouvant être interrompus, au besoin.
- L'envoi des alertes concernant l'annulation de trajets d'autobus ne se faisait pas toujours à temps, se faisant même parfois après l'heure prévue du passage de l'autobus. Le Service de transport en commun offre aux usagers la possibilité de s'inscrire aux alertes d'annulation de trajets d'autobus par courriel ou par message texte afin de leur permettre de prendre les dispositions nécessaires pour leurs déplacements. Or, la méthode perd de son efficacité si l'information n'est pas envoyée à temps.

Tableau 1 : Sommaire de l'état de mise en œuvre des recommandations

Recommandations	Total	Achevées	En cours	À venir	Ne s'appliquent plus
Nombre	2	2	-	-	-
Pourcentage	100 %	100 %	-	-	-

Conclusion

La PEU a été mise à jour de façon à définir clairement les trajets prioritaires pour favoriser une gestion uniforme des annulations de services.

Au moment du suivi, environ 1 300 usagers étaient inscrits aux alertes d'annulation de service par courriel ou message texte, un nombre plutôt faible considérant que la moyenne d'usagers par jour est de 340 000. Le Service de transport en commun propose différentes méthodes pour informer les usagers de l'état du service, en temps réel, à partir de données GPS, par exemple des applications mobiles. En février 2018, durant une période de sept jours, plus de 10 millions de requêtes ont été faites dans ces applications, signe que ces autres méthodes sont utilisées par les usagers. Par conséquent, le Bureau du vérificateur général conclut que les Opérations du transport en commun donnent suffisamment d'information aux usagers lors d'interruptions de services d'autobus.

Remerciements

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

Rapport détaillé – Avancement de la mise en œuvre

Le présent rapport résume l'évaluation de la direction concernant l'état d'avancement en mars 2017 de la mise en œuvre pour chacune des recommandations, ainsi que l'évaluation du Bureau du vérificateur général (BVG) en février 2018.

Recommandation n° 1

Tableau 2 : Avancement

Mise à jour de la direction	Évaluation du BVG
Achevée	Achevée

Recommandation de la vérification

Qu'OC Transpo mette à jour la procédure d'exploitation uniformisée (PEU) intitulée *Transit Supervisor Trip Cancellation Procedures* (procédures d'annulation des trajets d'autobus par les 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 initiale de la direction

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

Mise à jour de la direction

Les procédures d'annulation des trajets d'autobus des superviseurs du transport en commun ont été mises à jour conformément aux recommandations du vérificateur, et le personnel a commencé à l'utiliser en août 2015. Le personnel du Centre de contrôle des opérations du transport en commun (CCOTC) continue de suivre les pratiques qui y sont décrites. D'ailleurs, les superviseurs du transport en commun reviennent souvent sur son importance lors des réunions d'équipe. Aucun autre changement n'est prévu; par conséquent, en date du 6 février 2017, la PEU n'avait fait l'objet d'aucun autre examen.

Évaluation du BVG

Les mesures décrites dans la mise à jour de la direction ont été vérifiées.

Le Service de transport en commun a mis à jour et transmis la procédure en août 2015.

Recommandation n° 2

Tableau 3 : Avancement

Mise à jour de la direction	Évaluation du BVG
Achevée	Achevée

Recommandation de la vérification

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

Réponse initiale 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.

Mise à jour de la direction

OC Transpo continue de transmettre immédiatement les renseignements sur les problèmes prévus de prestation des services, selon les priorités établies. De plus, le centre de service à la clientèle d'OC Transpo envoie un avis si un autobus annulé reprend du service. Le service d'alerte par courriel et par message texte d'OC Transpo est l'une des nombreuses façons d'informer les clients de changements imprévus. OC Transpo dispose de différents services automatisés et de géolocalisation (GPS) plus fiables et avantageux pour les usagers puisque l'information est donnée en temps réel. Grâce à ces données, ces derniers peuvent donc savoir exactement quand l'autobus arrivera et choisir d'attendre ou d'opter pour un autre trajet, ce qui facilite leurs déplacements.

Évaluation du BVG

Opérations du transport en commun est responsable de la gestion des situations où des intempéries, une panne d'autobus ou une absence perturbent les services, et s'occupe notamment du remplacement de l'autobus ou du chauffeur. Si l'annulation d'un trajet est inévitable, le CCOTC tentera de réduire au minimum les répercussions pour les usagers, selon la nature du trajet. Par exemple, il peut retirer un chauffeur d'autobus ou un autobus d'un trajet où le service est fréquent pour le réaffecter là où le service est plus rare ou pour effectuer le dernier trajet de la journée. Les décisions relatives à l'interruption du service doivent souvent être prises dans le feu de l'action, presque sans préavis. Lors d'une annulation, le CCOTC tente de restaurer le trajet le plus rapidement possible.

Le BVG a réalisé des tests sur un petit échantillon pour déterminer si les avis d'annulation d'autobus par courriel ou message texte étaient envoyés plus rapidement, mais les données n'offraient pas une réponse concluante. Le BVG avait bien accès aux données sur les annulations, mais celles-ci ne font pas état de tous les facteurs pris en compte dans le processus décisionnel et pouvant affecter l'envoi manuel d'avis d'annulation. Même s'il a été impossible de confirmer l'efficacité de la méthode d'alerte par courriel ou messages texte, il faut savoir que peu d'usagers utilisent cette méthode. Au moment du suivi, environ 1 300 usagers étaient inscrits aux alertes d'interruption de service par courriel ou message texte, un groupe assez restreint sachant que la moyenne d'usagers par jour est de 340 000. Par ailleurs, le Service de transport en commun propose différentes méthodes, plus efficaces, pour transmettre de l'information aux usagers. Parmi elles, différentes applications mobiles qui donnent aux usagers de l'information en temps réel sur l'arrivée du prochain autobus, à partir de données GPS. En février 2018, durant une période de sept jours, plus de 10 millions de requêtes ont été faites dans ces applications. Il est aussi possible d'obtenir l'heure d'arrivée du prochain autobus par téléphone, au 613-560-1000, par message texte, au 560-560 ou directement sur le site Web d'OC Transpo. En octobre 2017, le Service de transport en commun a commencé à installer de grands écrans de télévision dans certaines stations pour donner de l'information en temps réel sur les circuits d'autobus. À la lumière de ce qui précède, le BVG conclut qu'Opérations du transport en commun donne suffisamment d'information aux usagers sur l'annulation d'autobus et l'état du service.

Tableau 4 : Légende des degrés d'achèvement

Achèvement	Définition
À venir	Aucun progrès tangible n'a été réalisé. L'élaboration de plans non officiels n'est pas considérée comme un progrès tangible.
Partiellement achevée	La Ville a entamé la mise en œuvre, mais celle-ci n'est pas encore terminée.
Achevée	La mesure a été prise, ou les structures et les processus fonctionnent comme il se doit et ont été entièrement adoptés dans tous les secteurs concernés de la Ville.
Ne s'applique plus	La recommandation est désuète en raison de l'écoulement d'un délai, de l'adoption de nouvelles politiques, etc.