Bureau de la vérificatrice générale
Ville d'Ottawa

Audit de la planification et de la programmation des services de transport en autobus – Fait saillants



Pourquoi avons-nous réalisé cet audit?

La planification et la programmation des services de transport en autobus sont des processus essentiels qui déterminent les moyens grâce auxquels OC Transpo offre aux résidents des services de transport en autobus. L'efficacité des processus de planification et de programmation est nécessaire pour s'assurer que les décisions sont objectives, qu'elles sont fondées sur l'analyse, qu'elles cadrent avec les priorités stratégiques et qu'elles répondent aux besoins du public. Étant donné les difficultés persistantes liées à la fiabilité des autobus et les inquiétudes du public à ce sujet, il était essentiel, à nos yeux, de se pencher sur l'approche adoptée pour planifier et programmer le service de transport en autobus, dont le remaniement des circuits d'autobus (L'autobus réinventé).

Ce que nous avons constaté

L'audit a permis de constater que la dernière mise à jour complète des durées programmées pour les trajets (soit le temps qu'il faut compter pour réaliser différents trajets d'autobus) s'est déroulée dans le cadre de la planification de L'autobus réinventé, en se servant des données recueillies en 2023. Toutefois, les retards accusés dans le lancement de L'autobus réinventé en 2025 expliquent que les durées des trajets sont devenues inexactes, ce qui a eu un impact sur la ponctualité des services.

En outre, nous avons constaté qu'OC Transpo n'atteint pas toujours les exigences relatives aux services pendant les heures de pointe parce qu'il n'y a pas suffisamment d'autobus et de chauffeurs. Ces difficultés ont eu un impact sur la capacité d'OC Transpo à assurer la cohésion et la fiabilité des services au niveau des cibles. Nous avons aussi constaté que les principaux aspects du plan actuel du parc d'autobus pourraient être plus formalisés et mieux communiqués au Comité du transport en commun.

Nous avons remarqué que les normes de service et les politiques qui guident la planification des services de transport en commun sont périmées et parfois irréalistes. En outre, OC Transpo n'a pas adopté de priorités clairement définies dans la planification des services pour guider l'élaboration des normes de service, ce qui est nécessaire pour s'assurer que les décisions sont toujours prises afin de respecter les priorités établies, en tenant compte des contraintes de financement. L'audit a aussi permis de relever des lacunes dans la surveillance et le compte rendu du rendement des autobus par rapport aux normes de service, ainsi que dans les résultats de L'autobus réinventé.

L'audit a permis de constater que les décisions prises dans la planification des services ne sont pas toutes portées par l'analyse technique établie d'après les priorités. En outre, il n'y a pas de mécanisme public permettant d'évaluer globalement les changements majeurs apportés aux services et d'en rendre compte en toute transparence.

Bureau de la vérificatrice générale
Ville d'Ottawa

Audit de la planification et de la programmation des services de transport en autobus – Fait saillants



Nous avons déposé 10 recommandations pour veiller à :

- l'établissement d'une méthodologie pour classer selon le niveau de risque, surveiller et mettre à jour la durée des trajets afin d'assurer la fiabilité dans la livraison des horaires d'autobus;
- la révision et la mise-à-jour des temps de battement et les délais des trajets à vide;
- l'adoption d'une approche plus prudente dans l'affectation des ressources en autobus et en chauffeurs utilisée dans la planification et la programmation des services d'autobus;
- la révision et la communication au Comité du transport en commun les principaux risques et les grandes hypothèses retenues dans la planification du parc d'autobus;
- la priorisation des objectifs des services de transport en commun, la mise-à-jour et la consolidation des normes de service et le remaniement des circuits qui ne correspondent plus aux normes révisées;
- l'établissement, dans l'ensemble du réseau, d'un processus permettant de surveiller le rendement par rapport à toutes les normes de service;
- l'évaluation des changements apportés aux services (par exemple en aménageant d'autres circuits) d'après un ensemble cohérent de critères afin de démontrer un bon rapport qualité-prix.

Pour en savoir plus sur ce rapport, veuillez consulter notre **site Web**.

613-580-9602 | BVG@ottawa.ca