

Feuille de route quinquennale d'OC Transpo 2023-2028

Commission du transport en commun
Le 29 juin 2023



Feuille de route quinquennale

Découle du plan d'activités annuel d'OC Transpo

Tirer profit des occasions de changement et de renouveau :

- Harmonisation avec le nouveau Plan stratégique de la Ville
- Harmonisation avec les priorités du nouveau Conseil
- Nouvelles perspectives liées à la nouvelle équipe de direction de la Direction générale
- Relance postpandémique = nécessité de réévaluer et de réadapter les services

Stratégie axée sur la clientèle et fondée sur ce qui suit :

- Commentaires de la clientèle
- Discussions avec le personnel
- Directives du Conseil
- Consultation d'intervenants internes et externes

Conception de la feuille de route provisoire en 2022

Consultations multiples en petits groupes animées par des cadres supérieurs

Séance de suivi avec l'équipe de direction de la Direction générale pour penser et peaufiner les 22 initiatives stratégiques

Définition des IRC et élaboration des initiatives stratégiques

Séances d'information animées par la directrice générale pour le personnel de première ligne

Août

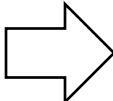
Sept.

Sept.

Oct. à nov.

Nov. à déc.

Processus de planification stratégique intensif de deux jours avec l'équipe de direction de la Direction générale, dirigé par un animateur externe



Quelle était la situation auparavant?
Où en sommes-nous?
Où allons-nous?

Présentations à l'équipe de gestion et prise en compte du plan dans la planification du travail pour 2023

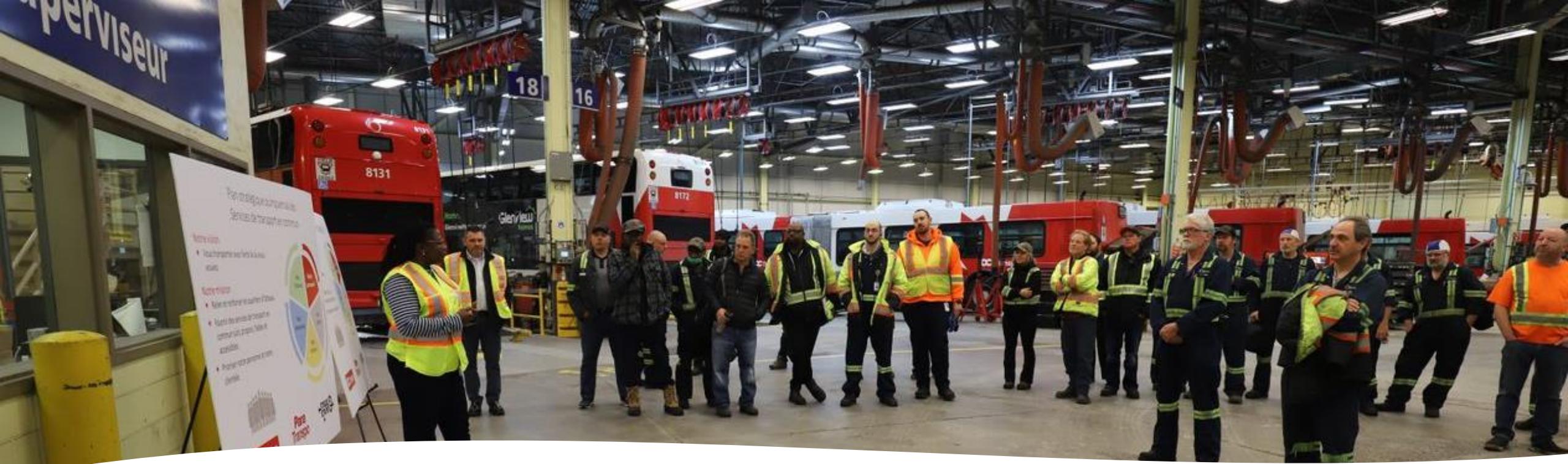
Commentaires du personnel

Notre plus grande force :
nos gens!

Quelles leçons pouvons-nous tirer
de nos expériences passées?

- Communiquer clairement : en amont, en aval et à l'interne
- Écouter nos gens à tous les échelons
- Souligner nos réussites et valoriser notre personnel
- Renforcer la planification (plan de transition détaillé)
- Investir dans nos infrastructures et nos gens
- Établir une vision et un but communs pour les présenter aux parties prenantes





Commentaires du personnel (suite)

Quelle est votre vision pour la direction générale?

- Faire partie du tissu de la ville
- Devenir la société de transport en commun offrant le meilleur service à la clientèle au Canada
- Rendre nos gens, nos clients et notre ville fiers d'OC Transpo
- Assurer notre service calmement, dans une atmosphère positive et respectueuse
- Offrir un réseau multimodal, fiable et de renommée mondiale
- Être un employeur exemplaire favorisant l'innovation
- Donner un nouveau visage à notre ville

Harmonisation avec les processus stratégiques de la Ville

- La feuille de route quinquennale présentée aujourd'hui par les Services de transport en commun est une version provisoire et sera modifiée pour s'harmoniser au Plan stratégique de la Ville et aux nouvelles priorités du Conseil.
- Une fois approuvé, le plan sera un document évolutif revu et peaufiné avec le temps.



Vision

« Vous transporter avec fierté là où vous voulez. »

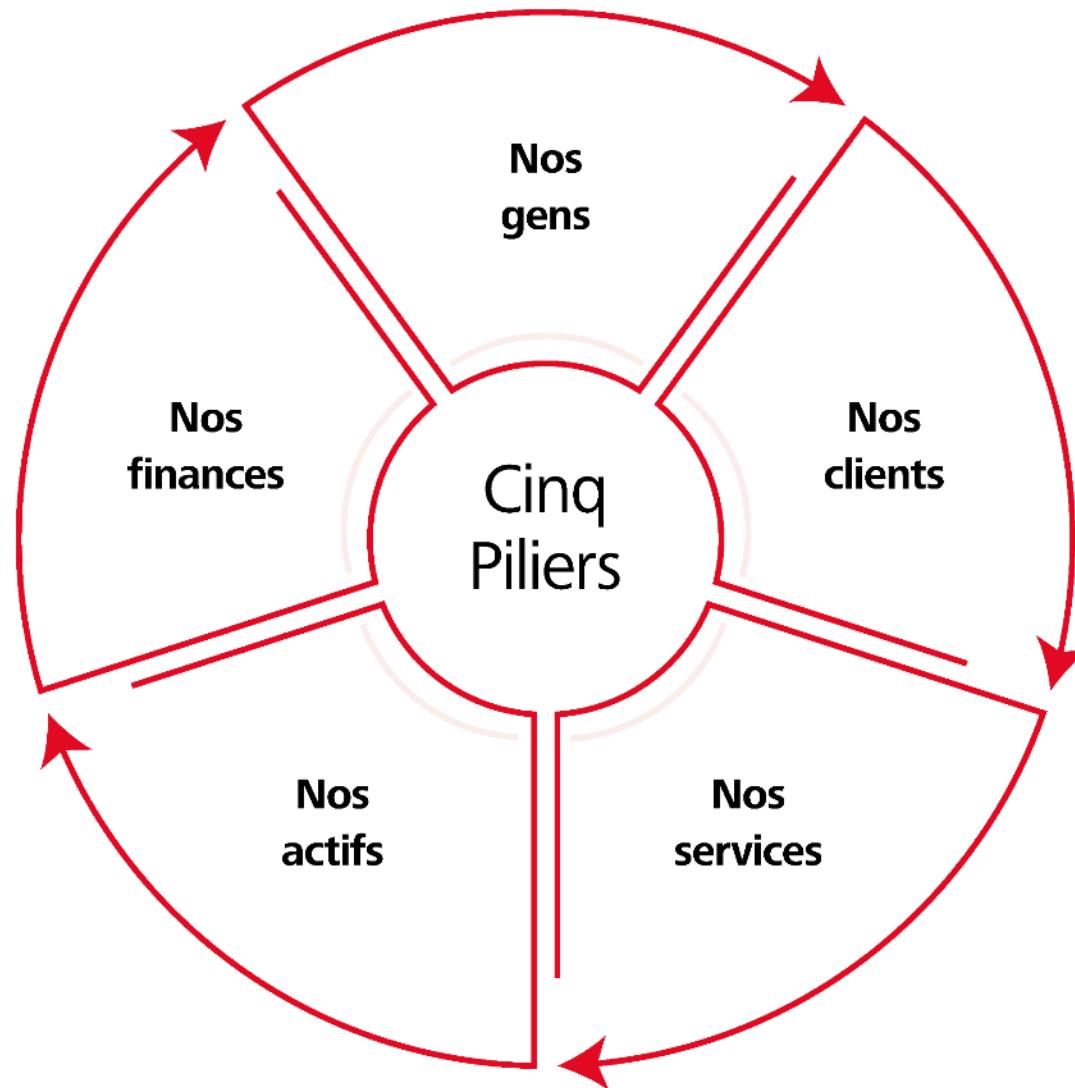
Mission

OC Transpo relie et renforce les quartiers d'Ottawa.

OC Transpo fournit des services de transport en commun sûrs, propres, fiables et accessibles.

OC Transpo priorise son personnel et sa clientèle.

Cinq piliers fondateurs



Initiatives stratégiques liées à nos piliers fondateurs

La sécurité est au cœur de chaque initiative stratégique

Nos gens	Nos clients	Nos services	Nos infrastructures	Nos finances
1. Planification de la relève, rendement des gestionnaires et résilience opérationnelle pour assurer la continuité des activités	1. Systèmes avancés de paiement des titres de transport	1. Examen des circuits d'autobus	1. Fin de l'Étape 2 du projet de train léger	1. Élaboration de modèles financiers et priorisation des principaux domaines d'activité par secteurs d'activité
2. Recrutement stratégique	2. Amélioration des services de Para Transpo	2. Stabilisation de la prestation des services et renforcement de la fiabilité	2. Examen des activités principales	2. Mise en œuvre du prochain plan financier à long terme
3. Diversité, équité et inclusion	3. Amélioration du service à la clientèle, notamment par la transformation des communications	3. Mesurer pour gérer (IRC)	3. Mise en service des autobus à émission zéro (y compris des infrastructures)	3. Renforcement des capacités en matière de relations avec les gouvernements
4. Engagement du personnel et communications	4. Services de transport en commun sur demande	4. Étape 2 : de la construction à la mise en service	4. Systématisation des processus administratifs de la direction générale	4. Planification opérationnelle à long terme et examen du cycle de vie
5. Renforcement de notre culture de sécurité	5. Établissement et maintien de relations solides avec le Conseil			

Adéquation avec le plan d'activités annuel

Chaque initiative stratégique répond à une priorité du plan d'activités annuel de 2022

Priorité du plan d'activités	Initiative stratégique correspondante
Réponse continue à la pandémie de COVID-19	Engagement du personnel et communications Stabilisation de la prestation des services et renforcement de la fiabilité
Efficacité accrue de la Ligne 1 de l'O-Train	Amélioration des services de Para Transpo
Amélioration de Para Transpo	Mise en service des autobus à émission zéro (y compris des infrastructures)
Programme des autobus à émission zéro	Systèmes avancés de paiement des titres de transport
Amélioration du système tarifaire et de paiement	Amélioration du service à la clientèle
Augmentation de l'achalandage dans les transports en commun	Fin de l'Étape 2 du projet de train léger
Prolongement du réseau dans le cadre de l'Étape 2 de l'O-Train	

Mesurer pour gérer

Mesures et étapes

- Confirmation des processus de collecte de données
- Centralisation de la surveillance et du suivi des IRC
- Mise en œuvre des systèmes de reddition de comptes (bulletins)
- Suivi et gestion

Indicateurs de réussite

- Nombre de mécanismes de suivi et redditionnels mis en œuvre
- Pourcentage d'IRC mis à jour et présentés à la Commission du transport en commun
- Pourcentage de cibles annuelles atteintes concernant les IRC



Suivi des progrès

- Un bulletin de rendement sera préparé pour établir les objectifs et permettra de faire un suivi des IRC prévus dans la feuille de route quinquennale.
- Un compte rendu sur la progression relative aux IRC sera donné à chaque réunion de la Commission du transport en commun et résumé dans les rapports annuels.
- Certaines données continueront d'être présentées à nos clients sur octranspo.com.
- Le personnel devra régulièrement faire des comptes rendus sur les IRC à la direction, et les directeurs seront responsables de l'atteinte les cibles prévues.
- Nous savons que la fiabilité de la Ligne 1 de l'O-Train a eu une incidence sur notre réputation.
- La feuille de route, par laquelle nous souscrivons au principe de transparence, nous pousse à tenir nos engagements et devrait mettre la clientèle plus en confiance.

