

Dest. : Conseil d'administration de Metrolinx
Expéd. : Greg Percy, chef de l'exploitation
Date : Le 7 février 2019
Objet : Mise à jour sur les modifications du service

Résumé

Le 7 janvier, Metrolinx a commencé un nouvel horaire du service ferroviaire qui comprend des modifications et des prolongements sur le corridor de Kitchener et un nouveau service en semaine vers Niagara Falls au moyen du service de train de Lakeshore West. Les trajets existants sur la ligne de Kitchener ont été prolongés afin d'offrir plus d'options de trajets aux clients de Mount Pleasant, de Georgetown, d'Acton, de Guelph et de Kitchener. Pour faciliter ce nouveau service, et dans le cadre de négociations avec le CN, d'autres changements ont été apportés qui exigent la modification de la longueur des trains et de certaines heures de départ, et le passage du train express de 16 h 50 entre la gare Union et la gare de Bramalea à un service qui effectue tous les arrêts.

Les modifications du service ont donné lieu à des répercussions négatives imprévues pour les clients du corridor de Kitchener. Ces répercussions comprennent notamment la congestion à bord des trains, la congestion sur les quais et l'augmentation des temps de trajet. Cette note de service décrit les principaux problèmes déterminants et les solutions immédiates et à court terme cernées pour résoudre ces problèmes pour nos clients. Les solutions cernées dans la présente note de service ont fait l'objet d'un examen technique ainsi que d'une évaluation de l'effet sur la clientèle; les risques ont été pleinement évalués et les plans d'atténuation et de surveillance sont en place.

Contexte

Les modifications du service de janvier s'articulent autour de deux principaux axes : mettre en place des prolongements sur la ligne de Lakeshore West vers Niagara et de Georgetown à Kitchener. Pour ce faire, et ce, tout en respectant les exigences du CN en matière d'espacement pour les services de train exploités sur le territoire du CN à proximité de la gare GO de Bramalea, l'horaire en après-midi a été modifié afin d'offrir un service environ toutes les 30 minutes à partir de la gare Union de 15 h 30 à 18 h. Les départs ont donc été davantage espacés afin d'offrir des options de départs plus uniformes pour les clients et pour nous permettre d'exploiter nos services en parallèle au CN, qui est propriétaire du corridor ferroviaire entre Bramalea et Georgetown.

Un examen de la disponibilité opérationnelle a été mené avant les modifications de janvier. Ce processus exhaustif comprend des enquêtes sur l'environnement sur le plan des unités opérationnelles, des évaluations des risques, des séances d'information pour les cadres, des

exercices sur table et l'autorisation finale du directeur, du vice-président et du chef de l'exploitation.

Durant l'examen technique, nous n'avons pas fait preuve d'assez de robustesse au moment de mettre au défi les restrictions qui avaient déjà été imposées concernant la longueur de nos trains. Nous avons été optimistes dans le cadre de nos plans d'atténuation pour les risques cernés liés à l'espacement accru entre les trains et l'élimination du trajet express populaire de 16 h 50. Ces lacunes ont été amplifiées par la date de l'annonce aux clients du lancement des modifications du service; l'annonce au public s'est faite seulement quelques jours avant la période des fêtes. La mise en œuvre des modifications s'est faite un jour que nombreux de nos clients vivaient leur retour au travail après les fêtes.

Tous ces facteurs ont entraîné des conséquences négatives pour nos clients. Alors que nous évaluons les solutions pour régler la situation, nous avons également évalué notre processus de préparation pour déterminer où les problèmes sont survenus et comment nous pouvons améliorer notre état de préparation aux modifications de service et la mise en œuvre à l'avenir.

Principaux problèmes cernés par les clients :

1. ***Le moment de l'annonce, la modification de l'horaire et la communication aux clients :*** La première annonce au public a été faite au début de la période des fêtes et les modifications sont entrées en vigueur le 7 janvier.
2. ***La conversion du service de train express à un service effectuant tous les arrêts :*** La conversion du trajet express de 16 h 50 en trajet effectuant tous les arrêts et la modification de l'heure de départ (16 h 35) ont été perçues par les clients comme une diminution du service. Comme le trajet n'effectuait plus d'arrêt à Kitchener, ces clients devaient prendre le départ de 17 h 02.
3. ***La congestion à bord des trains :*** La modification des départs et les prolongements vers Kitchener ont donné lieu au passage de clients à différents trains. Les restrictions antérieures à Georgetown empêchaient de convertir ce trajet à 12 voitures pour augmenter la capacité de places assises.
4. ***L'insatisfaction généralisée à l'égard de l'horaire :*** En général, les clients n'ont pas aimé le nouvel horaire. Les clients se déplaçant en direction de Kitchener n'ont pas aimé la période de 90 minutes sans service en soirée. En raison de l'élimination du train express, le départ de 15 h 35 en direction de Kitchener n'était pas perçu comme une option viable par de nombreux clients. Les clients de Kitchener du train de 17 h 02 arrivaient désormais à 19 h 11, alors qu'avant ils arrivaient avant 19 h.
5. ***Les correspondances par autobus :*** La période écourtée entre l'annonce et la mise en œuvre n'était pas suffisante pour permettre une coordination efficace avec le service de planification d'autobus de GO et les fournisseurs de service municipaux; cela a donné lieu à de mauvaises heures de correspondance.

- 6. La congestion sur les quais à la gare Union :** Les modifications apportées aux voies ont semé une confusion supplémentaire qui a nui aux clients sur d'autres corridors, notamment le corridor de Barrie. Ces modifications ont engendré une congestion accrue sur les quais. Les répercussions à la gare Union ont été sous-évaluées.

Mesures correctives (immédiates)

À la suite des préoccupations communiquées par nos clients, des mesures ont immédiatement été prises pour atténuer les principales préoccupations : la congestion et la sécurité.

1. Du 8 janvier jusqu'à la fin du mois de janvier, Metrolinx a augmenté le nombre d'employés sur les quais et les passages de gare à la gare Union. Le personnel, y compris la haute direction, était sur place pour orienter les clients en toute sécurité vers les bons quais et pour communiquer directement avec les employés afin d'entendre leurs préoccupations.
2. En date du 14 janvier, deux voitures ont été ajoutées aux départs de 7 h 56 et de 9 h 13 de Kitchener, ainsi qu'aux départs de 17 h 02 et de 17 h 27. L'ajout de 600 places assises supplémentaires durant les heures de pointe a permis de réduire la congestion à bord des trains et sur les quais.

Mesure corrective (à court terme)

Nous allons de l'avant avec une modification d'horaire à notre service l'après-midi pour réintroduire le service express de 16 h 50 vers Bramalea (effectuant tous les arrêts vers Kitchener). D'autres modifications à l'horaire se feront pour le trajet de 16 h 50.

Mesure corrective (à long terme)

Les principes suivants ont été intégrés à notre processus de préparation :

- Des évaluations de l'effet sur la clientèle seront menées, en plus de l'examen de la disponibilité opérationnelle. Ces évaluations tiendront compte des analyses de la clientèle afin de comprendre et prédire les tendances en matière de nombre de passagers et la modification de la demande.
- Les modifications entreront en vigueur en milieu de semaine pour permettre d'afficher les messages de rappel jusqu'à la date d'entrée en vigueur du nouvel horaire. Les modifications ne se feront pas tout de suite après la période des fêtes.
- La gare Union fera l'objet d'une évaluation de la préparation indépendante pour cerner les répercussions collatérales. L'attribution des quais fera l'objet d'évaluations détaillées des risques et le processus d'examen comprendra un modèle de circulation piétonnière.
- Les propositions seront présentées au Comité consultatif sur l'expérience client aux fins d'examen et de compte rendu.
- Nous procéderons à l'analyse critique des restrictions qui pourraient avoir des répercussions négatives sur l'expérience client et nous les remettrons en cause (lorsqu'il est sécuritaire de le faire).

- En vue de ce changement à venir, nous avons commencé à tenir des réunions d'experts pour ajouter au processus de préparation le point de vue objectif de trois dirigeants ne provenant pas de services de l'exploitation.

Le tout respectueusement soumis,

Greg Percy
Chef de l'exploitation