

# BRIEFING AUX MÉDIAS

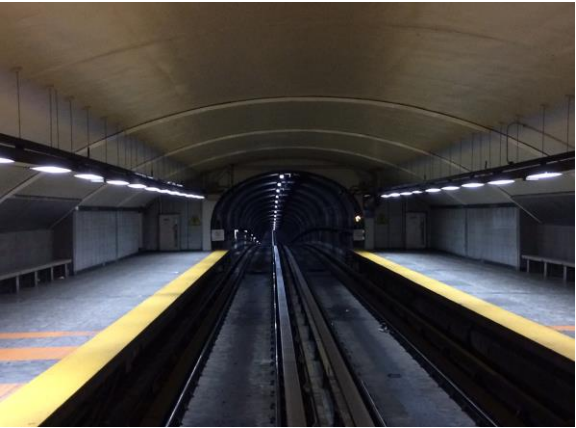
## LE POINT SUR L'INTERRUPTION DE SERVICE SUR LA LIGNE ORANGE, LE 14 JANVIER 2017

LUC TREMBLAY, CPA, CA  
Directeur général, STM

16 janvier 2017

# CE QUI S'EST PASSÉ

- Équipements de signalisation à la station Du Collège fortement endommagés par le passage d'un train
- Une pièce de train (frotteur) endommagée



# CE QUI S'EST PASSÉ (suite)

- Réparations sur le terrain dans les moments qui ont suivi l'interruption – mobilisation des ressources importantes
- Réparations terminées en soirée, permettant la reprise du service à l'ouverture du métro le dimanche matin

# ÉQUIPEMENTS ENDOMMAGÉS

Couvert du verrou de l'appareil de voie



Tringle d'écartement de l'appareil



Câble de bobines inductives sectionné

# ACTIONS PRISES POUR ASSURER LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

- Déploiement de gérants de stations et d'inspecteurs dans les stations du tronçon affecté avec ajout de personnel
- Coordination entre BUS et Métro pour le nombre de navettes requises
  - Mobilisation de 53 bus disponibles
  - 5 chefs d'opération positionnés stratégiquement pour le service provisoire de surface bus
  - Fréquence approximative des navettes : 5 à 10 minutes
- Ouverture des stations, à l'exception de Du Collège, pour permettre aux clients d'attendre à l'intérieur et de recevoir les informations des employés en stations
- Soutien du SPVM
- Accompagnement des clients sur les médias sociaux tout au long de l'événement
- Information clientèle au Centre Bell sur le tableau indicateur :
  - la sortie du Centre Bell s'est très bien déroulée, 6 à 7 bus en attente à Plamondon et fréquence aux 10 minutes

# PLAN D'ACTION MÉTRO

- Nuit de samedi à dimanche : inspection détaillée de la voie entre les stations Côte-Vertu et Montmorency
- Dimanche matin : début des inspections des trains (MR-73 et AZUR)
  - tous les trains ont été inspectés; dommages constatés sur certains trains (plus prononcés sur les AZUR, compte tenu de son empatement)
  - par mesure de précaution, les trains AZUR sont immobilisés
- Nouveau phénomène d'interaction entre le train et la voie
- Les trains ont roulé normalement dimanche sur la ligne orange
- Origine de l'incident : enquête en cours pour déterminer si les dommages découlent d'une anomalie d'une interface de la voie avec les trains

# PLAN PRIORITAIRE

- Remettre les trains en service le plus rapidement possible
- Réparer les voitures MR-73 qui ont des dommages moins significatifs et pour lesquelles nous connaissons bien la mécanique
- Parallèlement, débiter les réparations sur les voitures AZUR que l'on estime plus longues
- Surveillance caméra sous les trains pour analyser le comportement durant l'interaction du train avec la voie
- Conclure l'enquête dans les meilleurs délais

# CONSTATS À LA SUITE DES DERNIERS ÉVÉNEMENTS DE L'AUTOMNE ET DE CE WEEK-END

- À la STM, 12 arrêts de service par million de kilomètres VS une moyenne internationale de 22
- Malgré les événements des deux derniers mois, au 31 décembre 2016, 924 incidents de 5 minutes et plus, comparativement à 956 en 2015, représentant une baisse de 3,3 %
- 43 % des incidents causés par des comportements liés à la clientèle
- Des événements isolés qui ne sont pas reliés entre eux
- Chaque événement est analysé et fait l'objet de recommandations



# CONSTATS À LA SUITE DES DERNIERS ÉVÉNEMENTS DE L'AUTOMNE ET DE CE WEEK-END

- Comportements clientèle dans le réseau
  - Présence sur les quais accrue
  - Campagne de sensibilisation
  - Affichage au sol sur les quais
- Maintien des actifs
  - Remplacement des voitures de métro
  - Investir davantage dans les 4 prochaines années que dans les dix dernières
- Exploitation quand l'on rénove
  - Travaux effectués la nuit afin de ne pas affecter le service
- Communication clientèle
  - Précision des messages : causes et délais
  - Façon de transmettre les messages



**QUESTIONS**