

Programme Lunch Express (Smart Commute 404-7)

Organisation

Smart Commute 404-7

État d'avancement

Présentement en cours. A été lancé en décembre 2006.

Aperçu

Le programme Lunch Express est un service de navette offert gratuitement et fréquemment (toutes les 15 minutes) aux employés de bureau en direction. Ce service assure un transport aller-retour aux restaurants et magasins à proximité pendant l'heure du dîner les vendredis, la journée où la plupart des employés dînent à l'extérieur du bureau. Le circuit du service forme une boucle de 4,5 kilomètres entre deux grands parcs d'affaires (Beaver Creek et Commerce Valley) dans la région de Markham-Richmond Hill au nord de Toronto.

Le service est coordonné par Smart Commute 404-7, une association de gestion des transports (AGT) qui fait la promotion d'autres choix que peuvent adopter les personnes qui se déplacent seules en voiture pour effectuer leur trajet quotidien. Lunch Express a été lancé en décembre 2006 dans le cadre d'un projet pilote de 16 semaines en vue de réduire la circulation et de régler les problèmes de stationnement aux magasins et aux restaurants de la région pendant la période occupée de l'heure du dîner. Le service Lunch Express a été prolongé à la suite du projet pilote, mais il est seulement offert le vendredi.

Depuis son lancement, le programme a remporté un grand succès et le nombre de personnes qui montent à bord d'un autobus Lunch Express au cours d'une seule journée s'élève à 60. De plus, 25 restaurants participent actuellement au programme Lunch Express en offrant aux usagers de la navette un rabais de dix pour cent sur leurs repas.

Personne-ressource

George Flint

Gestionnaire

Smart Commute 404-7

905-771-2455

Courriel gflint@richmondhill.ca

Ressources

De plus amples renseignements au sujet de Lunch Express se trouvent sur le site Web suivant :

www.smartcommute404-7.ca/Lunch_Express.htm

Contexte communautaire

Les villes de Markham et de Richmond Hill sont situées tout juste au nord-est de Toronto et font partie de la région du Grand Toronto (RGT). Les deux municipalités ont connu un essor fulgurant et figurent parmi les collectivités dont l'expansion est la plus rapide en Ontario, à raison d'un taux de croissance de plus de 20 % entre 2001 et 2006. Les deux municipalités ont aussi bénéficié d'un accroissement considérable de leurs zones d'emploi, particulièrement dans la région près de l'intersection de la route 404 et de la route régionale 7.

Bien que le fournisseur régional de transport en commun, York Region Transit, assure d'excellents services, il doit quand même relever le défi de desservir efficacement une population et des centres d'emploi relativement dispersés pendant les périodes hors pointe. Un grand nombre de trajets quotidiens sont effectués entre et dans les deux banlieues, et ceux-ci se font principalement en voiture puisque les services de transport en commun ne sont pas fréquents ou opportuns ailleurs que dans quelques corridors clés.

Les statistiques démontrent que le ménage moyen de Richmond Hill possède 1,9 véhicule, soit presque deux fois le taux des ménages de Toronto. Pendant les heures d'affluence, plus de 75 pour cent des véhicules sur la route n'ont qu'une seule personne à bord (Smart Commute 404-7).

Smart Commute 404-7 est une AGT locale offrant des programmes et des services en matière de gestion de la demande en transport (GDT),

particulièrement dans le corridor formé par la route 404, la route 7 et le Centre Markham. Elle a été établie lorsque les municipalités de Richmond Hill et de Markham se sont associées à la municipalité régionale de York, à la Chambre de commerce de Richmond Hill, au Markham Board of Trade et aux dirigeants d'entreprises locales en vue d'améliorer la mobilité et l'accessibilité dans les deux collectivités. Transports Canada a assuré un financement et un appui supplémentaires dans le cadre du Programme de démonstration en transport urbain qui a sélectionné Smart Commute comme l'un des huit projets de démonstration en transport durable au Canada. Le programme a récemment été reconnu par l'Association des transports du Canada à l'occasion de la remise du Prix de réalisation en transports urbains durables en 2006.

À titre de programme qui offre d'autres options de déplacement, Smart Commute préconise le transport en commun, le télétravail, le covoiturage et la gestion des stationnements, tout en misant sur le partage d'expertise et des ressources des partenaires pour réduire la congestion de la circulation, accroître la mobilité et créer des collectivités où il fait bon vivre.

Depuis sa création, Smart Commute 404-7 a incité quelques 100 entreprises à réduire plus de 100 000 véhicules-kilomètres parcourus par les navetteurs de Richmond Hill et de Markham. En plus de Lunch Express, Smart Commute 404-7 offre également des programmes tels que Carpool Zone, un programme de jumelage pour le covoiturage s'adressant aux navetteurs travaillant à domicile ou à l'extérieur, qui compte maintenant plus de 1 200 utilisateurs inscrits dans la région immédiate et 6 000 dans la RGT.

Cadre stratégique du programme

Le plan directeur des transports de 2006 de Richmond Hill reconnaît l'importance d'avoir recours au transport en commun et aux autres options de déplacement, plutôt qu'à des véhicules à passager unique. La ville de Markham appuie aussi la création de réseaux de transport plus durables.

Les deux municipalités perçoivent les mesures de GDT visant à modifier les habitudes de transport comme un complément important à l'aménagement d'infrastructures et à la prestation de services assurant le transport en commun, le covoiturage, le vélo et la marche.

Un exemple d'initiative de la GDT est Smart Commute – 407, qui tient son nom des deux corridors principaux desservant les deux collectivités, à savoir la route 404 et la route régionale 7. Smart Commute 404-7 fait partie d'un réseau d'AGT de la RGT qui fait la promotion d'options de navetage auprès des associations de gens d'affaires et des employeurs. Smart Commute 404-7 bénéficie de l'appui d'une association régionale Smart Commute qui fournit des outils et assure une coordination centralisée ainsi que des services de promotion.



Un autobus Lunch Express

Justification et objectifs

Les grands centres d'emploi, ou les parcs d'affaires, sont concentrés près de la route 404 et la route régionale 7 dans la région frontalière entre Markham et Richmond Hill. Ensemble, les parcs d'affaires de Commerce Valley et de Beaver Creek desservis par Lunch Express assurent plus de 10 000 emplois et comptent près de 2 000 entreprises.

De nombreux restaurants, magasins et d'autres services se trouvent dans les deux parcs d'affaires. Malheureusement, beaucoup d'employés de bureau choisissent de prendre leur voiture pour se rendre à

ces établissements en raison de l'espace entre deux lieux et des services de transport en commun inadéquats. Cette situation a entraîné une congestion pendant l'heure du dîner sur les routes et aux parcs de stationnement de restaurants et de centres commerciaux.

Le service Lunch Express vise à réduire la congestion inutile pendant l'heure du dîner et à augmenter le chiffre d'affaires des entreprises participantes (les usagers de Lunch Express obtiennent un rabais de dix pour cent sur leurs repas aux restaurants participants) tout en minimisant les problèmes de stationnement aux commerces.

Offert seulement les jeudis et les vendredis, le projet pilote d'une durée de quatre mois avait pour but de réduire de 10 000 kilomètres les voitures-kilomètres parcourus au total et d'éliminer 2 000 kilogrammes d'émissions de dioxyde de carbone.

Actions

La phase pilote de la navette Lunch Express a débuté en décembre 2006 et s'est terminée en mars 2007. La navette parcourait un trajet en boucle de 4,5 kilomètres entre les parcs d'affaires de Commerce Valley et de Beaver Creek de 11 h 30 à 14 h 30 les jeudis et les vendredis, les journées où la plupart des employés dînent à l'extérieur du bureau.

À la suite d'une phase pilote réussie, le service s'est poursuivi, mais le vendredi seulement. La route a aussi été allongée au nord pendant un essai d'une durée de six mois pour englober d'autres parcs commerciaux. Après six mois, la section au nord n'attirait pas suffisamment d'usagers et la route a été réduite à son trajet initial.

Lunch Express loue les autobus du fournisseur York Region Transit à un tarif spécial. Les autobus arrêtent aux arrêts d'autobus actuels qui se trouvent sur le circuit en boucle, dont la plupart sont très bien situés, c'est-à-dire près des aires de restauration et des grands complexes de bureaux.

L'autobus Lunch Express passe toutes les 15 minutes.

En tout, il y a eu plus de 1 000 personnes qui ont profité du système et le nombre quotidien d'usagers s'élève à 60.

Lunch Express a mené plusieurs sondages en ligne auprès des usagers, sur le site Web de Smart Commute 404-7, et a également interrogé les passagers à bord de l'autobus. Les résultats obtenus ont été extrêmement fructueux et ont permis au personnel du programme d'améliorer le service. Les usagers qui répondaient au sondage en ligne couraient la chance de gagner des chèques cadeaux des restaurants participants de Lunch Express.

Participants

Le projet pilote Lunch Express a été appuyé par les villes de Markham et de Richmond Hill, York Region Transit, la Chambre de commerce de Richmond Hill, le Markham Board of Trade et l'AGT de Smart Commute 404-7.

Il y a présentement presque 30 restaurants qui participent au service en offrant aux usagers de l'autobus Lunch Express un rabais de dix pour cent sur leurs repas. La plupart des restaurants participants offrent aussi des chèques cadeaux aux usagers de la navette comme prix et mesures incitatives pour se prévaloir du service et avoir répondu à des sondages en ligne sur celui-ci. Huit restaurants paient aussi des frais mensuels peu coûteux (50 \$) à Lunch Express afin d'aider à soutenir le système et de faire en sorte que les clients retournent manger chez eux.



Les représentants et les partenaires du programme lors du lancement du projet pilote Lunch Express.

Ressources

Le coût du service Lunch Express pendant 2007 a été estimé à environ 26 000 \$, ce qui comprend le matériel de marketing (affiches promotionnelles, dépliants publicitaires, etc.), les frais pour l'autobus nolisé et l'administration du programme. Ensemble, les villes de Markham et de Richmond Hill ont assumé $\frac{3}{4}$ du coût total. Smart Commute et le secteur privé (grâce aux frais de service mensuels payés par certains restaurants participants) se sont chargés du reste.

Leçons tirées

Voici certaines leçons apprises qui sont essentielles à l'élaboration et à la mise en œuvre du projet pilote Lunch Express :

- **Le marketing est essentiel, mais compliqué :** Le marketing du service Lunch Express n'a pas été facile. Beaucoup de gestionnaires de complexes de bureaux n'autorisent pas d'affiches ou d'autres formes de publicité dans les entrées de complexes de bureaux, les ascenseurs ou les salles de bain. Jusqu'à présent, les personnes qui ont déployé des efforts de marketing pour Lunch Express ont compté sur les messages publicitaires auprès des entreprises individuelles et sur la promotion au moyen du bouche à oreille. Lunch Express a aussi fait l'objet d'un reportage élogieux dans les journaux *Globe and Mail* et *Toronto Star*.

- **Le changement des habitudes de transport se fait tranquillement :** Bien que Lunch Express soit un programme relativement restreint, l'un de ses plus grands succès consiste tout simplement à initier les gens à d'autres possibilités en matière de transport. Des sondages indiquent que beaucoup d'utilisateurs n'ont pas recours au transport en commun pour d'autres déplacements et qu'il s'agit de leur première expérience de ce genre. L'expérience réussie du programme Lunch Express dans un milieu où les gens dépendent tant de leur véhicule pourrait encourager les usagers à essayer le transport en commun pour d'autres déplacements.
- **Il faut obtenir des résultats :** La plupart des partenaires du secteur privé (c.-à-d. les restaurants) veulent obtenir des « résultats » en échange de leur participation au programme. Il est important de fournir des données sur les usagers à ces groupes et de collaborer avec eux pour faire un suivi et constater une augmentation du chiffre d'affaires lors du dîner les vendredis qui pourrait être attribuable à Lunch Express afin qu'ils continuent à participer davantage.

Prochaines étapes

Le service Lunch Express continuera d'être offert en 2008 selon le même horaire et modèle de prestation de service. Les organisateurs du projet collaborent avec des restaurants partenaires pour augmenter la part de financement du secteur privé et accroître le nombre d'utilisateurs.

Smart Commute 404-7 a reçu des demandes d'un administrateur d'un grand centre commercial qui est intéressé à reproduire le modèle Lunch Express chez lui.