

Dest. : Conseil d'administration de Metrolinx

Expéd. : Judy Pfeifer, *chef des communications et des relations publiques*

Date : 8 mars 2018

Objet : **Mise à jour trimestrielle sur les communications et les relations publiques**

Participation de la communauté

Nous concentrons nos efforts à faire participer et à informer nos voisins et dirigeants dans la communauté à propos des progrès accomplis alors que Metrolinx s'efforce de rendre le transport en commun encore meilleur qu'il ne l'est déjà dans notre région. Nous avons eu un certain nombre d'interactions précieuses de portée, de public et de format divers au cours du trimestre.

Tandis que nous travaillons dans ces communautés, notre priorité consiste à assurer la sécurité non seulement aux environs des sites des projets, mais aussi dans les transports en commun que nous exploitons, en particulier puisque nous élargissons notre service. Plus tôt en décembre, notre équipe des relations communautaires a rejoint Danielle Kelly, agente de sécurité en transport en commun, dans une école de Scarborough afin d'accroître la sensibilisation à la sécurité ferroviaire chez nos jeunes intervenants. Les présentations avaient été préparées sur mesure pour deux groupes d'âge. Les enfants ont démontré un vif intérêt et un bon niveau de compréhension.

En janvier, l'équipe du Crosstown a lancé son programme « Le transport en commun dans votre communauté ». Les membres de l'équipe du Crosstown visitent des écoles de la région et présentent aux élèves les avantages d'utiliser le transport en commun ainsi que tous les facteurs qui influencent sa planification. Dans le cadre du programme, les élèves participent à des activités qui les encouragent à voir la ville d'un autre œil et à envisager des carrières possibles dans le secteur.



Il est essentiel de faire appel à tous les niveaux de notre communauté pour s'assurer que toutes les personnes intéressées se sentent impliquées dans nos plans et nos projets de transport en commun futur. Dans les corridors de TLR de Hamilton et Hurontario, nos agents de relation avec le public répondent aux préoccupations avant qu'elles ne deviennent des problèmes réels, en plus de travailler avec les entreprises et les résidents pour veiller à ce qu'ils se sentent écoutés et respectés. Concernant ces divers corridors, nous avons appris que le fait d'offrir des discussions dans la langue natale d'une personne pourrait favoriser la clarté et le confort grâce à l'élimination des barrières linguistiques. À Mississauga, un propriétaire de restaurant craignait que la construction ait une incidence sur ses activités, mais en discutant avec lui en arabe, les agents de relation avec le public ont pu être en mesure d'avoir une discussion approfondie avec lui pour apaiser ses craintes. Neuf langues parlées sont représentées par les agents de relation avec le public le long du corridor Hurontario. À Hamilton, les agents peuvent parler ensemble six langues, et un traducteur laotien est venu pour répondre aux préoccupations d'une femme. Environ 10 % des passagers le long du corridor de TLR de Hamilton n'ont pas l'anglais pour première langue.

Engagement

33 réunions publiques
 225 séances d'information avec les intervenants
 2 038 correspondances
 121 publipostages électroniques
 10 231 sensibilisations à domicile

Nous savons que donner suite à ce que nous entendons est en grande partie ce qui nous permet de gagner la confiance de nos communautés. Quand les résidents près de la gare GO d'Agincourt ont demandé de mieux protéger leur vie privée et d'atténuer le bruit le long du corridor ferroviaire actif, nous les avons entendus et avons agi en conséquence. Des murs antibruit seront installés plus tard en 2018 dans le cadre du projet de modernisation de la gare GO d'Agincourt, mais les résidents ont demandé une solution provisoire. Par conséquent, nos équipes communautaires ont entamé la construction d'une palissade temporaire en bois afin de répondre aux souhaits des résidents.

Notre engagement implique de recueillir la rétroaction et de fournir des mises à jour. Lors d'une réunion récente d'un comité consultatif communautaire (CCC) concernant le corridor ferroviaire de la gare Union, nous avons étudié avec les résidents eux-mêmes des solutions uniques pour les environs. Grâce aux commentaires recueillis dans la communauté locale, des plans immédiats sont en cours afin d'évaluer le niveau de bruit et de vibrations et d'élaborer des mesures d'atténuation possibles.

Là où les membres des réunions du CCC local ont été recrutés à l'avance, nos portes ouvertes sont destinées au public. Nous avons organisé des portes ouvertes à Vaughan et à Aurora, ainsi que pour le corridor de TLR de Finch West ce trimestre. Les portes ouvertes d'Aurora nous ont permis de recruter des membres potentiels pour les futures réunions du CCC concernant la région d'Aurora.

Demandez à Metrolinx

décembre

Q. préal. soumises : 170
 Votes : 733
 Q. répondues : 25
 Participants sur place : 75
 et +
 Participants en ligne : 100
 et +

février

Q. préal. soumises : 100
 Votes : 400
 Q. répondues : 22
 Participants sur place : 42
 Participants en ligne : 90

Aux environs de certains de nos projets, des bureaux dotés de personnel sont ouverts au public. En plus des deux bureaux communautaires ouverts pour le projet d'Eglinton Crosstown, nous avons ouvert un bureau pour le TLR de Finch West en décembre.

Alors que nous développons le réseau de transport en commun dans les communautés de la région, nous sommes conscients que nos projets évolueront éventuellement en espaces publics majeurs. Les noms des arrêts et la conception des gares en sont des éléments importants. Plus tôt ce trimestre, nous avons approché le public pour obtenir ses commentaires sur les noms des arrêts des projets de TLR de Finch et Hurontario. Au metrolinxengage.com, nous avons eu 308 participants pour la discussion au sujet de Finch et 703 pour la discussion sur Hurontario.

Un autre moyen que nous utilisons pour répondre aux intérêts de la communauté consiste à intégrer nos travaux à l'aménagement paysager existant. Nous travaillons souvent avec des dirigeants locaux pour nous assurer que les concepts respectent les besoins de la communauté. Nous avons récemment collaboré avec la communauté de West Rouge sur la conception pour l'amélioration de la gare GO de Rouge Hill. À l'aide du cadre de commodités et d'aménagement d'art public de Metrolinx, nous adoptons une approche réfléchie, intégrée et de grande qualité pour intégrer l'art aux installations de Metrolinx et de GO Transit. Nous avons dévoilé le programme d'art intégré pour Eglinton Crosstown à la mi-janvier au Centre des sciences de l'Ontario. Le lancement a été annoncé à l'avance avec un article d'une page dans le Toronto Star. L'événement, précurseur de ce qui s'en vient, a été un franc succès.

Engagement

En décembre et en février, nous avons ouvert les portes de notre siège social pour une série d'assemblées publiques intitulées « Demandez à Metrolinx ». Durant ces événements, nos dirigeants ont répondu à des questions préalablement soumises et aux questions posées par les personnes présentes sur place et en ligne. Il était possible de visionner l'événement en direct en ligne ou de le regarder par la suite.

Communications

La fin de l'année nous a permis de faire l'inventaire de nos accomplissements en 2017. Nous avons publié un questionnaire en ligne, qui a reçu plus de 1000 visites d'amateurs de transport en commun voulant tester leurs connaissances sur Metrolinx.

L'équipe a soutenu des annonces concernant :

- une hausse importante du service sur la ligne de Barrie;
- une progression de l'approvisionnement pour le TLR de Finch West;
- l'ouverture du bureau communautaire de Finch West;
- le début du service à la gare GO de Downsview Park;
- le lancement du rabais sur les tarifs doubles;
- le concept « cliquer et ramasser » dans les gares GO;



- l'intention de lancer un projet pilote de service Wi-Fi dans les véhicules GO.

Au cours du trimestre, nous avons atteint une moyenne de 40 à 50 appels des médias par semaine, soit une augmentation de 15 % par rapport à la même période en 2016-2017. Nous avons tiré profit de la période d'accalmie des fêtes dans les médias pour miser davantage sur les communications relatives à la sécurité des clients (en particulier lors de froids extrêmes) et pour émettre un avertissement au public afin qu'il se protège contre les arnaques PRESTO en achetant seulement des cartes chez les détaillants autorisés. Nous avons contribué aux lancements dans les médias et sur les médias sociaux du programme d'art intégré et d'un guide amusant sur la bienséance pour les passagers des transports en commun.

Le tout respectueusement soumis,

Judy Pfeifer
Chef des communications et des relations publiques
416 202-5902
judy.pfeifer@metrolinx.com