

**Dest. :** Conseil d'administration de Metrolinx

**Expéd. :** Greg Percy  
*Chef de l'exploitation*

**Date :** 8 mars 2018

**Objet :** Rapport d'exploitation trimestriel

---

## **Recommandation**

Pour distribution aux fins d'information.

## **Aperçu**

Cette année devrait être marquée par la croissance pour Metrolinx. En janvier, nous avons commencé à étendre le service sur la ligne de Barrie et nous avons commencé à fournir du service à la nouvelle gare GO de Downsview Park. Cette gare et la nouvelle gare de l'autoroute 407 sur le prolongement de la ligne de métro 1 de la TTC offrent de meilleures liaisons entre GO et la TTC et facilitent les déplacements au sein de la RGTH. L'hiver nous a frappés de plein fouet en décembre, apportant de la neige et des températures glaciales. Pour nous assurer que nos passagers demeurent le plus confortables possible, les gares GO demeureront ouvertes jusqu'à une heure après l'arrivée du dernier train pendant la durée de l'hiver. En décembre, le Toronto Football Club (TFC) a remporté la coupe MLS pour la première fois pendant les 11 années de l'équipe au sein de la ligue. Metrolinx a mis en service des trains GO additionnels après les matchs au besoin, y compris après la finale du championnat.

GO Transit a ajouté près de 1 700 parcours de train comparativement au même trimestre l'an dernier, alors que nous continuons à effectuer la transition du service vers le programme de service régional express de GO. Le nombre de passagers d'UP a augmenté pour le cinquième trimestre consécutif et les objectifs de ponctualité et de temps de parcours du service ont été maintenus.

Malheureusement, nous avons souffert de nombreux problèmes de mauvais fonctionnement d'aiguillages en décembre, ce qui a entraîné des retards. Nous procédons continuellement à renforcer nos processus de résolution des problèmes d'aiguillages avant qu'ils n'aient une incidence sur la clientèle. Malgré tout, le taux de ponctualité du service ferroviaire GO est toujours excellent, avec un taux trimestriel de 94 %, ce qui respecte l'engagement de 94 % de la Charte du client de GO pour le cinquième trimestre consécutif. Quant au service d'autobus, le résultat demeure excellent, étant à 94,2 % pour le trimestre. En matière de respect de l'horaire au trimestre, le résultat d'UP Express est de 98,3 %, au même niveau qu'au trimestre

correspondant de 2016, et le temps de parcours est demeuré conforme à l'objectif, soit 25 minutes.

## Faits saillants importants

### Exploitation

Au cours du dernier trimestre, GO a effectué environ 22 800 parcours de train, ce qui représente une augmentation de plus de 8 % par rapport à l'année précédente; le taux de ponctualité moyen était de 94 %, un recul d'un point de pourcentage comparativement à la même période l'an dernier, mais atteignant tout de même l'objectif établi par la Charte du client.

La ponctualité des autobus GO a affiché 95 % en octobre, 95 % en novembre et 92,5 % en décembre, ce qui donne un résultat trimestriel de 94,2 %. Cette performance a donné lieu à une moyenne de respect de l'horaire de 94,8 % sur 12 mois. Les problèmes causés par les conditions météorologiques et la congestion routière ont eu une incidence sur la ponctualité en décembre. GO a effectué plus de 186 600 parcours d'autobus au cours du trimestre, soit le même nombre de parcours que l'an dernier.

Au cours du dernier trimestre, UP Express a effectué plus de 14 400 parcours et le respect de l'horaire s'est maintenu pour un résultat à 98,3 %, soit au même niveau que l'an dernier. Le temps de parcours moyen est conforme à l'objectif de 25 minutes.

Au soutien de l'ouverture du prolongement de la ligne de métro 1 de la TTC, le service à la clientèle, en collaboration avec le marketing, de PRESTO et de la TTC, a élaboré un plan de soutien en personnel qui a aidé de manière efficace les clients dans les nouvelles stations de métro. Au moyen de membres du personnel volontaires de partout au sein de Metrolinx, nous avons économisé 700 000 \$ en coûts liés à du personnel temporaire. Ces volontaires, associés à des employés de la TTC, ont contribué à offrir une transition sans heurts aux clients et à faire du lancement un succès.

### La sécurité

Metrolinx recentre ses efforts afin de gérer la sécurité de manière plus énergique et de se tailler une place de chef de file mondial en matière de gestion de la sécurité. Cet accent renouvelé a été rendu nécessaire puisque notre performance en la matière a reculé selon le ratio standard du secteur des absences pour cause de blessure par tranche de 200 000 heures travaillées.

En matière de réduction des blessures chez les employés, la meilleure occasion qui s'offre à nous est la sensibilisation des membres de notre personnel à l'égard de la prévention des accidents et des blessures. Les mesures suivantes ont été mises en œuvre :

- Création d'un Comité directeur sur la sécurité, la sûreté, la santé et l'environnement
- Augmentation des réunions du Comité sur la sécurité au travail
- Création d'un Groupe de champions de la sécurité
- Augmentation de la responsabilisation à tous les niveaux en matière de sécurité

Le second moteur clé pour l'amélioration de la sécurité au sein des opérations repose dans les infractions aux Règles fondamentales. Les « Règles fondamentales » sont les règles de l'exploitation ferroviaire mises en place afin de prévenir de graves accidents ferroviaires, comme des déraillements ou des collisions. Nous avons réduit le nombre de ces infractions de 40 % comparativement à 2016, et de 62 % comparativement à notre pire année, 2014. Ces statistiques sont communiquées par le secteur ferroviaire au Conseil de sécurité des transports (CST), un organisme fédéral chargé de faire enquête et de recommander des améliorations en matière de sécurité au sein du secteur canadien du transport général.

<b>Infractions aux Règles fondamentales</b>			
<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
24	12	15	9

Nous continuerons de gérer ces événements de manière plus énergique, avec un objectif de réduction supplémentaire de 30 % pour l'année à venir.

Systemes d'affaires et Ingénierie des équipements d'autobus ont collaboré à l'amélioration de la sécurité de nos clients et de nos employés au moyen d'une nouvelle initiative pilote permettant au personnel d'effectuer la surveillance de nos autobus en temps réel grâce à un accès à distance sans fil des systèmes d'enregistrement audio et vidéo. Le projet pilote a été entamé en novembre et s'est poursuivi jusqu'à la fin de février. Cette nouvelle initiative offrira une plus grande sécurité tant pour nos chauffeurs que nos passagers, et confèrera également un accès instantané à notre personnel affecté à la sécurité en cas d'urgence.

## **Nombre de passagers**

Dans l'ensemble, le nombre total de passagers de GO s'élevait à 16,9 millions de personnes pendant le trimestre<sup>1</sup>. Environ 13,7 millions de ces passagers sont montés

à bord de nos trains et 4,4 millions à bord de nos autobus. GO a programmé environ 1 700 parcours de train additionnels comparativement à l'an passé, le nombre de passagers ayant augmenté de 2,1 % par rapport à l'année précédente. Les embarquements à bord des autobus ont reculé de 1,7 % alors que nous avons remplacé certains parcours par des parcours de train.

Le nombre de passagers d'UP Express s'est établi à environ 850 000 au cours du dernier trimestre, soit une augmentation de 22 % par rapport à la période correspondante de 2016. Pour le mois d'octobre, le nombre de passagers a atteint 300 000 pour le cinquième mois consécutif, avec de légers reculs saisonniers prévisibles en novembre et en décembre.

<sup>1</sup> Le total exclut environ 1,1 million de correspondances.

## Réseau

Notre réseau ferroviaire compte environ 733 aiguillages. Bien que nous ayons mis en place un programme de maintenance proactive solide, des appareils peuvent éprouver des difficultés à tout moment pour toutes sortes de raisons. Lorsque cela se produit, la sécurité de nos clients est en tête de liste – nous devons remplacer ou réparer les appareils, ce qui peut entraîner des retards.

Notre programme de préparation à l'hiver comprend l'affectation de membres du personnel de la maintenance à la protection du système pendant les tempêtes. Les membres de l'équipe vérifient les appareils de déblaiement de la neige situés près de nombre de nos aiguillages avant une tempête, et demeurent prêts à intervenir pour régler les problèmes qui peuvent survenir pendant une tempête.

## Service à la clientèle

Dans le cadre d'un partenariat stratégique avec Loblaws, le concept « cliquer et ramasser » sera lancé dans des gares GO choisies. Ce programme permettra aux clients de passer leur commande d'épicerie en ligne et de la ramasser à leurs gares GO, éliminant un déplacement au magasin et économisant du temps précieux. Le service devrait être lancé ce mois-ci.

Le restaurant Tim Hortons à la gare GO d'Oshawa a ouvert ses portes à la fin de l'année passée, à côté de l'édifice de gare. Il s'agissait du troisième restaurant à ouvrir dans nos gares en 2017.

Au début de l'automne 2017, Metrolinx a commencé à rafraîchir le site Web de Go Transit. Les premiers changements apportés ont rendu le site plus facile à lire pour

les personnes souffrant de handicaps, conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Tout au long de 2018, des modifications additionnelles rendront l'utilisation du site Web encore plus facile et le site, davantage axé sur la clientèle. Un planificateur de parcours GO, un calculateur de tarif simplifié et un service plus facile d'accès rehausseront l'expérience en ligne et la rendront plus rapide et facile, que ce soit à partir d'un appareil mobile ou de bureau.

Afin de respecter l'engagement de Charte du client de GO de garder les clients informés, de nouveaux panneaux de signalisation numériques des départs ont été installés dans 14 gares et stations d'autobus GO. Les panneaux de signalisation fourniront aux clients des renseignements en anglais et en français sur les horaires des autobus, y compris les départs prévus et en temps réel pour les départs prévus dans les 60 minutes ou moins, les numéros et noms des parcours, les principaux arrêts et des informations d'accès au quai. À l'avenir, les messages de retard ou d'annulation d'un parcours apparaîtront en rouge dans le bas du panneau de signalisation, alors que nous continuons d'offrir de plus en plus de renseignements à nos clients.

En décembre, la grande famille Metrolinx s'est empreinte de l'esprit des Fêtes et a redonné à la collectivité. Pour une cinquième année, un groupe talentueux a chanté des cantiques de Noël afin de recueillir des fonds pour Centraide. Pendant trois mercredis en décembre, on a pu les entendre dans le passage York Concourse de la gare Union, où ils ont chanté et recueilli près de 5 000 \$ auprès de nos généreux clients, nombre d'entre eux s'arrêtant pour écouter et chanter avec eux pendant quelques minutes pendant leurs déplacements.

Enfin, Opérations d'autobus a tenu sa collecte annuelle de denrées de Noël, recueillant des aliments non périssables à l'intention des personnes dans le besoin. Tous les aliments recueillis ont été remis à la Daily Bread Food Bank qui les a distribués aux familles dans le besoin de nos communautés.

### Bulletin des indicateurs clés de rendement de la Charte du client de GO

Critère		Objectif		Depuis le début de l'exercice 2017-2018	Exercice 2016-2017
<b>Respect de l'horaire</b>	94 % des trains respecteront leur horaire, à 5 minutes près.	94 %	✓	<b>95 %</b>	95 %
	94 % des autobus respecteront leur horaire, à 15 minutes près.	94 %	✓		<b>95 %</b>
<b>La sécurité</b>	Nous aurons 30 plaintes ou moins concernant la sécurité pour un million d'embarquements.	30	✓	<b>29</b>	32

<b>Vous tenir au courant</b>	Notre sondage sur la satisfaction de la clientèle signale un taux de satisfaction de 77 % en matière de communication.	77 %	Pas encore atteint	<b>71 %</b>	65 %
	Nous aurons 30 plaintes ou moins pour la communication de l'état du service pour un million d'embarquements.	30	✓		<b>16</b>
<b>Expérience confortable</b>	Nous aurons 30 plaintes ou moins en ce qui concerne le confort à bord des trains et des autobus et dans les stations pour un million d'embarquements.	30	✓	<b>29</b>	41
<b>Obligeance</b>	Nous veillerons à ce qu'au moins 85 % des plaintes ou des problèmes rapportés par les clients soient réglés la première fois qu'ils nous en font part.	85 %	✓		<b>97 %</b>

Metrolinx poursuit son engagement envers notre Charte du client, respectant maintenant six des sept promesses. Notre Charte évoluera de concert avec nous, afin d'assurer que nous traitons des préoccupations de nos clients.

Le tout respectueusement soumis,

Greg Percy  
*Chef de l'exploitation*