

Dest. : Conseil d'administration de Metrolinx

Expéd. : Greg Percy
Chef de l'exploitation

Date : Le 14 septembre 2018

Objet : Rapport d'exploitation trimestriel

Recommandation

Pour distribution aux fins d'information.

Aperçu

Chez Metrolinx, nous avons pour objectif de vous transporter plus efficacement, rapidement et facilement, et cela transparait dans toute l'organisation. Notre exploitation appuie et concrétise cette vision, notamment par l'ajout de trajets de train et d'autobus, de nouveaux outils d'information pour la clientèle et des améliorations aux gares, tout en faisant de la sécurité des passagers une priorité.

De façon générale, des améliorations au service à la clientèle sont constamment apportées. D'abord, en matière de paiement des tarifs, nous avons installé des bornes de rechargement libre-service PRESTO dans les gares et les fonctionnalités de PRESTO ont été ajoutées aux distributeurs automatiques de billets, ce qui offre à la clientèle des moyens encore plus pratiques d'acheter et de recharger les cartes PRESTO.

Parmi les autres améliorations, notons :

- Partenariat avec la TTC afin de s'assurer que la clientèle dispose d'autres options de trajets lors des interruptions de service;
- Nouveau système de sonorisation pour les annonces dans l'ensemble de notre réseau de gares;
- Signalisation et orientation améliorées partout dans le réseau;
- Nouvelle politique concernant les animaux de compagnie autorisant les chiens tenus en laisse à monter à bord des véhicules GO hors des périodes de pointe;
- Projet pilote visant à offrir une liaison jusqu'à la région de Muskoka avec le service d'autobus Ontario Northland et le train GO de la ligne de Barrie.

Cet été, nous n'avons pas respecté notre engagement envers nos clients en ce qui concerne la ponctualité de notre service ferroviaire. Le 16 juillet, juste avant l'heure de pointe de l'après-midi, nous avons connu un événement météorologique

extrême lorsqu'un éclair a frappé notre centrale de signalisation de Mimico. Ceci a entraîné l'annulation de trajets et des retards, causant des désagréments à de nombreux clients. Même si nous prenons toutes les précautions nécessaires, les phénomènes naturels peuvent causer des problèmes de surchauffe, ralentir les commandes et entraîner des problèmes de voies et de signalisation. Nous examinons actuellement les causes et les stratégies d'atténuation des risques qui réduiront les répercussions de ces événements sur le service ferroviaire dans le futur, et nous tâchons d'améliorer nos communications avec la clientèle lors de telles situations.

Pour augmenter le nombre de passagers, un nouveau projet pilote « gratuit pour les enfants » a été lancé sur le corridor de Barrie. Nous analyserons les résultats et apporterons des changements permanents là où une telle option offrira des avantages durables pour la clientèle.

Faits saillants importants

Rendement au premier trimestre

Au cours du trimestre d'avril à juin, le service ferroviaire GO a effectué environ 25 400 trajets de train, une augmentation de plus de 16 % comparé à l'an dernier. La ponctualité reçoit un score de 91,7 %, une diminution d'environ 4,5 % par rapport à la même période l'an dernier. Les corridors de Barrie et de Lakeshore East en particulier ont connu des annulations et des retards en raison du trafic lié au transport de marchandises et de problèmes de signalisation et d'équipement.

La ponctualité du service d'autobus de GO a atteint son objectif, soit un résultat de 95 %. GO a effectué plus de 177 000 trajets d'autobus au cours du trimestre, soit le même nombre que l'an dernier.

Au cours du dernier trimestre, UP Express a effectué plus de 14 000 trajets et le respect de l'horaire s'est maintenu pour un résultat à 97 %, soit environ le même rendement que l'an dernier. Le temps de trajet moyen pour ce trimestre a été le même que celui de l'an dernier.

Nombre de passagers au premier trimestre

Dans l'ensemble, le réseau GO a compté un total de 18,9 millions d'embarquements pendant le trimestre, dont 15 millions à bord de trains (79 %) et 3,9 millions à bord d'autobus (21 %). GO a ajouté près de 3 600 trajets de train comparé à l'an dernier, et le nombre de passagers du service ferroviaire a connu une hausse de 7,3 % par rapport à l'an dernier. Les embarquements à bord d'autobus ont décliné de 1 % puisque nous avons remplacé certains parcours par des trajets de train, et les parcours d'autobus principaux ont connu une croissance de plus de 4 %.

Le nombre de passagers d'UP Express a augmenté d'environ 1 million de passagers au cours du dernier trimestre, soit une hausse de 24 % par rapport à la période correspondante de 2017. Juin a donné lieu au plus grand volume de clientèle à bord d'UP, alors que le nombre de passagers a atteint 410 000 pour la première fois depuis sa mise en service en 2015; 14 nouveaux trajets par semaine ont été ajoutés en avril. Ce volume de passagers se compose principalement des voyageurs de l'aéroport, mais lors des périodes de pointe, UP s'est avéré être une alternative pratique au service GO, pour les trajets de Bloor et Weston vers la gare Union.

Exploitation

Afin de réduire la congestion et d'offrir une meilleure expérience client, nous augmentons la longueur des trains sur le corridor de Kitchener, qui passeront de 10 à 12 voitures. Ceci ajoutera environ 300 places dans ces trains.

Notre service ferroviaire annuel vers Niagara fonctionnera pendant le week-end de l'Action de grâce, et des trains seront ajoutés lors de la Nuit Blanche, comme cela a été fait pour le dernier week-end de l'Exposition nationale canadienne.

Début août, GO Transit et Ontario Northland ont mis en place un projet pilote visant à offrir aux visiteurs de la région de Muskoka et de North Bay un moyen de transport agréable. Chaque vendredi, du 3 août au 3 septembre, un autobus du réseau Ontario Northland effectuait une liaison avec le corridor de Barrie; accueillant les passagers à la gare GO Allandale Waterfront, il les transportait en direction nord vers Gravenhurst, Bracebridge, Huntsville et North Bay, puis effectuait un trajet de retour le dimanche ou le lundi férié. Le billet donnait accès au transport à la fois à bord du train de GO et de l'autobus d'Ontario Northland. Le projet pilote offrait un moyen pratique et confortable de prendre le transport en commun et d'éviter ainsi les retards causés par la congestion.

Sécurité

Metrolinx continue à renforcer sa culture de la sécurité et son rendement, en adoptant une vision holistique pour chacun de ces volets. Depuis le début de l'année, nous avons augmenté les formations en premiers soins et mis à jour notre système de gestion de la sécurité ferroviaire. Nous avons également lancé une enquête obligatoire sur les causes fondamentales de toutes les absences pour cause de blessure, des violations importantes des règles et du haut potentiel d'incidents. Un nouveau comité pour la sécurité des entrepreneurs a été mis en place et comprend des membres de chacune de nos entreprises ferroviaires majeures. Nous avons aussi formé une nouvelle équipe de la sécurité des travaux de construction.

Les violations des Règles fondamentales représentent les actions qui entraînent un risque de conséquences graves sur les voies ferroviaires, par exemple un

déraillement ou une collision. Metrolinx a constaté deux violations jusqu'à présent en 2018, soit un train ayant passé sur une signalisation d'arrêt en avril, ainsi qu'un excès de vitesse en juin. Les deux incidents ont fait l'objet d'une enquête complète et des plans d'atténuation ont été préparés et appliqués. Metrolinx rapporte une moyenne mobile sur 12 mois de violations des Règles fondamentales de 0,8 par million de kilomètres parcourus par les trains. En d'autres termes, GO fait 32 fois le tour de la Terre à l'équateur avant qu'une violation des règles ne survienne.

En mai, nous avons donné le coup d'envoi de notre campagne annuelle sur la sécurité. Cette année, la campagne avait plus d'ampleur que jamais et couvrait de nombreux sujets liés à la sécurité, notamment le signalement des agressions sexuelles et du harcèlement, le signalement de colis suspects ainsi que la conduite dangereuse dans nos stationnements qui pose un risque pour les piétons.

Réseau

Metrolinx intègre une nouvelle technologie de moteur dans sa flotte de GO : la locomotive Tier 4 AC. Actuellement en utilisation pour les trains UP Express, la technologie Tier 4 réduit les émissions de particules de diesel d'environ 85 % ainsi que les émissions d'oxyde d'azote de 75 %, comparativement au moteur Tier 2. Alors que toutes les locomotives actuelles de GO utilisent des moteurs à traction par courant continu, ces nouvelles locomotives sont tractées par courant alternatif. La traction à courant alternatif réduit les besoins d'entretien et améliore la fiabilité. Les 16 locomotives à la fine pointe de la technologie seront livrées cette année et seront très utiles à l'augmentation du service de train de GO.

Durabilité

Metrolinx est fermement engagée envers le développement durable. L'exploitation a mis en place un certain nombre de changements, qui ont des résultats financiers et environnementaux très positifs.

L'équipe d'exploitation ferroviaire expérimente un programme de contrôle du fonctionnement conçu pour économiser du carburant. Les essais ont commencé en janvier sur certains trajets de Lakeshore, et 100 % seront contrôlés d'ici la fin de juin 2018. Les premiers résultats indiquent des économies de carburant atteignant jusqu'à 15 %.

Comme bien des ménages et entreprises de la RGTH, Metrolinx prend des mesures pour réduire ses coûts en électricité. Depuis juillet 2017, neuf de nos installations de remisage de trains ont été admissibles à un tarif réduit, ce qui a conduit à des économies de coûts de presque 2,7 millions de dollars.

Un système de traitement des eaux écoresponsable permet désormais un nettoyage et une désinfection de tous types hautement efficaces dans les gares, simplement en envoyant l'eau du robinet dans une solution sans produit chimique connue sous l'appellation d'ozone aqueux stabilisé. Ce système a réduit l'utilisation de produits nettoyants chimiques de 70 %, ce qui représente un net avantage environnemental tout en améliorant les conditions de travail du personnel.

Service à la clientèle

Disposer d'une connexion Internet pendant le transport est important pour nos passagers, c'est pourquoi Metrolinx a mené des projets pilotes sur certains trains GO des corridors Lakeshore East et West, ainsi que sur des trajets d'autobus GO de l'autoroute 7, entre avril et le début de juin. Nous évaluons actuellement les résultats du projet pilote et concluons un contrat pour ce service d'ici la fin de 2018.

Lorsque des interruptions de service surviennent, nous voulons transmettre à notre clientèle toute l'information et les options possibles. Pour ce faire, nous collaborons avec la TTC sur un projet pilote de gestion des incidents, qui vise à améliorer les communications avec la clientèle et le personnel. Nous avons pensé à cette solution dans le but de mieux aviser nos clients des trajets de rechange possibles avec la TTC, et de leur fournir toute l'information dont ils ont besoin, au moment où ils en ont besoin.

Ce protocole permet aux passagers de GO affectés par une interruption de service de se déplacer gratuitement avec la TTC, simplement en présentant leur carte PRESTO ou leur billet GO dans certaines stations de la TTC. Nous communiquons ces trajets de rechange à nos clients sur le site Web GOTransit.com, dans notre système téléphonique de réponse vocale interactive, par des alertes GO, des messages Twitter, la signalisation numérique dans les gares ainsi qu'un affichage d'orientation mis à jour.

En juin, nous avons terminé la mise en place des annonces automatisées bilingues à bord des trains de Lakeshore East et de Stouffville, ainsi que sur le parcours d'autobus n° 81 Port Perry. Ces messages vocaux cohérents dans tout notre réseau accommodent nos passagers francophones. Le déploiement complet des annonces bilingues sur tous les corridors ferroviaires a pris fin au début de mois d'août, et il en sera de même pour le réseau d'autobus dès septembre.

Au fur et à mesure que notre réseau prend de l'ampleur, nous devons nous assurer que nos clients ont accès à toute l'information d'orientation dont ils ont besoin par différents canaux. Nous avons mis en œuvre un programme de signalisation et d'orientation dans les gares afin de garantir une apparence globale cohérente et constante de la signalisation fixe et de l'orientation pour nos passagers, et ce, tout au long de leur déplacement.

En réponse aux commentaires de nos clients, nous menons actuellement un projet pilote visant à mettre à jour notre politique sur les animaux de compagnie. Du 20 juillet au 15 octobre, les passagers auront le droit de voyager avec un maximum de deux chiens en laisse à bord des trains de GO et d'UP, entre 9 h 30 et 15 h 30, et de 18 h 30 à la fin du service les jours de semaine ainsi que toute la journée le week-end et les jours fériés. Aux heures de pointe, nous accepterons aussi les chiens, mais ces derniers devront être transportés dans une cage. Pendant le projet pilote, nous recueillerons et lirons les commentaires des clients et du personnel pour orienter nos plans à l'avenir. Notre politique concernant les animaux d'assistance demeure inchangée. Les animaux d'assistance sont bienvenus à bord en compagnie de leur propriétaire toute la journée, chaque jour, doivent porter une veste et être identifiables d'un organisme de formation accrédité.

Nous avons déployé un nouveau système de sonorisation dans les gares qui diffuseront des annonces préenregistrées. Ces messages annonçant l'arrivée du train dans une gare en fonction de sa proximité réelle seront diffusés à la fois en anglais et en français. Ceci représentait la dernière phase d'essais, réalisée à la mi-2018.

Notre exercice financier a commencé avec cinq promesses remplies sur les sept de notre charte du client. Nous continuerons de déployer tous les efforts nécessaires pour respecter ces promesses, grâce à un service accru, ainsi qu'une expérience client exceptionnelle et toujours plus sécuritaire.

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

Critère		Objectif		Depuis le début de l'exercice 2018-2019	Exercice 2017-2018
Respect de l'horaire	94 % des trains respecteront leur horaire, à 5 minutes près.	94 %	Pas encore atteint	92 %	95 %
	94 % des autobus respecteront leur horaire, à 15 minutes près.	94 %	✓	95 %	95 %
Sécurité	Nous aurons 30 plaintes ou moins concernant la sécurité pour un million d'embarquements.	30	✓	24	28
Vous tenir au courant	Notre sondage sur la satisfaction de la clientèle signale un taux de satisfaction de 77 % en matière de communication.	77 %	Pas encore atteint	70 %	71 %
	Nous aurons 30 plaintes ou moins pour la communication de l'état du service pour un million d'embarquements.	30	✓	19	16
Confort	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	✓	30	28
Obligeance	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 %	✓	89 %	97 %

Le tout respectueusement soumis,

Greg Percy
Chef de l'exploitation