

**CONSEIL D'ADMINISTRATION**

**DATE DE LA RÉUNION :** Le 10 septembre 2020

**HEURE DE LA RÉUNION :** 8 h

**LIEU DE LA RÉUNION :** Vidéoconférence et audioconférence

**PRÉSIDENT :** Donald Wright

**PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION :** Phil Verster

**SECRÉTAIRE DE LA RÉUNION :** Alba Taylor, secrétaire générale et conseillère juridique principale

**MEMBRES PRÉSENTS :** Rick Byers  
Bryan Davies  
Janet Ecker  
Luigi Ferrara  
Michael Kraljevic  
Tony Marquis  
Emily Moore  
Reg Pearson  
Robert Poirier  
Clio Straram  
Paul Tsaparis

**EXCUSES :** Aucun

**AUTRES PERSONNES PRÉSENTES :** Mark Childs, chef du marketing et des communications (p.i.)  
Matt Clark, chef responsable des immobilisations  
Annalise Czerny, vice-présidente principale, PRESTO  
Helen Ferreira-Walker, directrice des ressources humaines  
Martin Gallagher, chef de la sécurité  
Jennifer Gray, chef des finances  
Heather Platt, chef juridique  
Ian Smith, chef de l'exploitation  
Jennifer van der Valk, chef de la planification (p.i.)  
Adam Arnold, directeur, planification des services  
Tom Aylward-McNally, gestionnaire et conseiller principal du chef responsable des immobilisations

Lena Azzou, chef d'état-major auprès du président et chef de la direction  
Mark Baillie, vice-président d'expansion de GO et transformation  
Antoine Belaieff, commanditaire du programme d'harmonisation des tarifs  
Rose Butler, gestionnaire et conseillère principale auprès du président  
Sharyn Byrne-Nearing, directrice, Image de marque et marketing numérique  
Trish Colley, vice-présidente, prestation du service à la clientèle  
Stephen Collins, commanditaire de programme, programme de métro - Prolongement vers le nord de la ligne de métro Yonge  
Vesna Dobric, coordinatrice principale du conseil d'administration  
Darlene Donnelly, conseillère principale, marketing  
Joseph Ehrlich, directrice, planification des projets  
Sabrina Farooq, conseillère principale auprès de la chef de la planification  
Mathieu Goetzke, vice-président, planification  
Rob Granatstein, directeur, Communications d'entreprise  
Kelly Hagan, vice-présidente, relations communautaires et communications  
Steven Hobbs, chef d'état-major auprès du président et chef de la direction  
Ken Kuschei, directeur, expérience de la clientèle  
Duncan Law, commanditaire en chef, métro  
Taya Leybman, vice-présidente, développement de solutions et technologies, PRESTO  
Leslie Millan, gestionnaire principale, portefeuille de marques et stratégie  
Becca Nagorsky, commanditaire principal  
Doug Spooner, directeur, planification des services  
Meredith Sumner, gestionnaire, service des comptes  
Steven Tryon, vice-président, gestion commerciale  
Justyna Witek, sous-chef responsable des finances

## SÉANCE À HUIS CLOS

### 1. Séance à huis clos du chef de la direction et du conseil d'administration

Le conseil se réunit en l'absence du personnel outre le président et chef de la direction.

Le président Donald Wright ouvre la séance. Le président confirme que le quorum est atteint et que l'avis de convocation de la réunion requis en vertu du règlement de la Régie a été envoyé.

[Expurgé : Renseignements personnels.]

[Expurgé : Intérêts économiques et autres.]

### 2. Objectifs stratégiques et rendement financier

Le personnel a rejoint la réunion en cours à 9 h 05.

#### 2.1 Objectifs stratégiques

Jennifer Gray, chef des finances, a présenté une mise à jour des objectifs stratégiques de l'exercice financier 2020/21 qui a été révisé pour refléter l'environnement et le climat financiers actuels.

Le personnel a souligné le nouvel objectif de mettre en place des comptes de pertes et profits pour certains départements de l'entreprise, afin de contribuer à l'efficacité et à la responsabilité, et de fournir une plus grande transparence sur les différents coûts de chaque secteur d'activité.

Le personnel a également décrit des actions visant à soutenir l'objectif révisé de Metrolinx en matière de diversité et d'inclusion, d'engagement des employés et de sécurité.

Le personnel s'est engagé à revenir en octobre avec un rapport sur l'état d'avancement des objectifs stratégiques et les facteurs clés de succès à plus long terme dont les objectifs stratégiques ont été issus.

#### IL EST RÉSOLU :

**QUE**, comme décrit dans le rapport de l'équipe de direction du 10 septembre 2020 et conformément aux facteurs clés de succès approuvés par le Conseil le 15 avril 2020, les objectifs stratégiques de l'exercice financier 2020/21, révisés pour refléter l'environnement financier et le climat

actuels, soient approuvés.

## **Adopté**

### **2.2 Rendement financier**

Jennifer Gray, chef des finances, a présenté les résultats d'exploitation et d'investissement de Metrolinx pour le premier trimestre 2020-21 comparés aux prévisions, ainsi qu'un aperçu de la mise à jour financière pluriannuelle de grande envergure de Metrolinx pour la période 2020-21 à 2024-25. Le personnel a confirmé que les plans d'amélioration des activités lancés plus tôt dans l'année commencent à porter leurs fruits, comme en témoigne le suivi des coûts. Cela donne une certaine assurance que les économies escomptées seront réalisées.

Le personnel a également résumé les tendances récentes de la reprise du nombre de passagers, qui atteint actuellement jusqu'à 18 % en semaine et 35 % le week-end par rapport aux taux pré-pandémiques.

Une nouvelle mise à jour sera fournie lors des réunions du comité de vérification, des finances et de gestion des risques et du conseil d'administration en octobre.

### **3. Intégration des tarifs**

Jennifer van der Valk, chef de la planification (p.i.), a présenté un rapport sur l'approche stratégique de l'intégration des tarifs, et pour faire approuver l'orientation stratégique proposée. Le personnel a résumé les décisions antérieures du conseil d'administration, y compris une approche générale par étapes approuvée en 2017, et la mise en œuvre d'initiatives clés telles que le tarif à double réduction.

**[Expurgé : Conseil au gouvernement, intérêts économiques et autres de l'Ontario.]**

#### **IL EST RÉSOLU :**

**QUE**, tel que décrit dans le rapport du chef de la planification du 10 septembre 2020 et sous réserve de toute autre considération proposée par le conseil d'administration, le personnel procède à l'avancement d'une proposition d'intégration des tarifs en fonction de l'approche stratégique et des résultats prioritaires décrits, et par le biais de la consultation des intervenants et de l'analyse de rentabilité;

**ET QUE** le personnel revienne au conseil avec les résultats des consultations, de

l'analyse et des recommandations proposées pour l'intégration des tarifs.

## **Adopté**

### **4. ARI du prolongement vers le nord de la ligne de métro Yonge**

[Expurgé : Intérêts économiques et autres de l'Ontario, programme ÉAS, conseil au gouvernement.]

### **5 PRESTO**

#### **5.1 Modernisation**

[Expurgé : Intérêts économiques et autres de l'Ontario, programme ÉAS]

#### **5.2 Engagements**

Jennifer Gray, Shayne Tryon et Taya Leybman ont présenté un rapport sur l'état des négociations avec la Toronto Transit Commission (TTC) sur les questions commerciales en suspens, ainsi qu'une demande visant à autoriser Metrolinx à conclure un accord de règlement contraignant avec la TTC et la ville de Toronto afin de résoudre les réclamations en suspens liées au système de cartes tarifaires PRESTO et aux coûts de transition des services d'autobus de la TTC associés à la construction du TLR d'Eglinton Crosstown.

Le personnel a résumé en quoi le règlement financier proposé diffère de l'offre présentée initialement en novembre dernier, mais est néanmoins comparable en termes de coût à Metrolinx (tout en offrant d'autres avantages, notamment des économies substantielles).

Le personnel a également décrit les nouvelles tables de gouvernance proposées pour assurer la surveillance et la prise de décision concernant la mise en œuvre du règlement et des engagements de programme connexes.

Le conseil d'administration a reconnu que le règlement constituait une avancée très positive pour Metrolinx.

[Expurgé : Intérêts économiques et autres de l'Ontario.]

## SÉANCE PUBLIQUE

### **6. Ouverture de la séance et observations du président**

Le président Donald Wright déclare la réunion ouverte à 10 h 35.

Le président a confirmé que le quorum est atteint et que l'avis de convocation de la réunion requis en vertu du règlement de la Régie a été envoyé.

Au nom du conseil, le président a reconnu que le conseil d'administration se réunissait sur des terres traditionnellement occupées par les Autochtones et a exprimé son respect, particulièrement aux Mississaugas of the Credit, aux Anishnabegs, aux Haudenosaunees et aux Wendats, gardiens originaux du territoire.

Le président a accusé réception des communications suivantes, lesquelles ont été distribuées au Conseil :

1. Lettre de Troy Budhu au nom du comité d'organisation du centre communautaire et du centre des arts Jane-Finch, datée du 8 septembre 2020, concernant le transfert des terrains du TLR de Finch.
2. Lettres de Claudia Espindola (le 3 septembre 2020), Evangeline Kroon (le 8 septembre 2020), Janet Kierdorft (le 31 août 2020), Nancy Foster (le 9 septembre 2020), Maureen Busby-O'Connor (le 5 septembre 2020), Tim O'Regan (le 9 septembre 2020), Suzanne Duiker Kroon (le 7 septembre 2020), et une jeune fille du quartier (le 9 septembre 2020) concernant l'utilisation du parc Margaret Greene à Guelph, en Ontario, pour une centrale électrique de transfert afin de soutenir l'électrification de l'expansion de GO dans le corridor de Kitchener, et d'autres impacts communautaires pour la ville de Guelph.

### **7. Sécurité**

Helen Ferreira-Walker, chef des ressources humaines, passe en revue les mesures de sécurité et protection et en discute.

### **8. Rapport du chef de la direction**

Phil Verster, président et directeur de la direction, a passé en revue les activités et les réalisations récentes de Metrolinx, notamment la réintroduction de services sur certaines lignes de chemin de fer et d'autobus et l'augmentation des services en

période hors pointe pour répondre à la demande croissante.

Pour soutenir l'augmentation du nombre de passagers et accueillir de nouveau les clients dans les transports en commun, Metrolinx continue de mettre l'accent sur la sécurité des clients par le biais de divers efforts éducatifs, notamment des kiosques santé et sécurité dans les principales gares, et par des mesures de sécurité physique telles que des séparateurs de sièges.

Le personnel a également été heureux de signaler un taux de conformité de 95 % à la politique obligatoire de Metrolinx en matière de masques de protection.

Le nombre de passagers est récemment remonté à près de 18 % en semaine et 35 % le week-end par rapport aux taux pré-pandémiques.

Parmi les autres jalons récemment atteints, citons le déploiement de la billetterie électronique par PRESTO pour Durham et Hamilton, et l'avancement de divers projets d'immobilisations, notamment le tunnel du corridor de Kitchener 401/409 et les consultations communautaires sur l'expansion de GO.

Metrolinx prépare également le retour du personnel sur le lieu de travail.

Enfin, le chef de la direction M. Verster félicite les personnes suivantes pour leur contribution en matière de sécurité :

1. L'équipe de commandement des incidents, et en particulier Jeff Harris, gestionnaire principal, groupe des projets d'immobilisation de santé et sécurité, et Vito Mangialardi, gestionnaire principal, gestion de la continuité des activités, pour leur leadership et les efforts qu'ils déploient pour aider à atténuer les risques et les défis découlant de la pandémie ;
2. L'équipe de la salle du courrier et des services organisationnels, qui a modifié ses activités pour répondre aux besoins de nos communautés et du personnel, notamment en fournissant des technologies et des équipements de protection individuelle dans toute la région ;
3. L'équipe intégrée du marketing et des communications, pour le succès de ses campagnes de service, de sécurité et d'information au cours du dernier trimestre, en notant en particulier que l'équipe marketing a reçu un prix de la Transit Market Association pour ses campagnes relatives aux autobus GO et à la sécurité, et que les communications ont reçu un prix de l'ACE pour l'excellence de leurs communications sur le site d'information de Metrolinx.

## 9. Solution Wi-Fi pour les clients

Sharyn Byrne-Nearing, directrice, image de marque et marketing numérique, et Meredith Sumner, gestionnaire, service des comptes, ont présenté une mise à jour sur l'installation et le déploiement de la solution Wi-Fi pour les clients dans les trains et les autobus GO, à savoir GO Wi-Fi Plus.

Le personnel a également partagé une démonstration vidéo du portail client et des offres de contenu connexes.

Le personnel a décrit les rappels d'étiquette qui ont été intégrés dans le programme, pour s'assurer que ceux qui utilisent le portail le font discrètement, sans déranger les autres passagers.

Le personnel a également décrit comment le système a été construit pour assurer une expérience client positive avec un service cohérent tout au long du voyage. En plus d'héberger localement certains contenus du portail (de sorte que l'accès ne nécessite pas de service cellulaire), le système comprend également une mise en mémoire tampon et des limites de données raisonnables pour garantir un accès équitable.

Le personnel a confirmé que le service est gratuit pour les clients de GO et qu'il a intégré des mesures de sûreté et de sécurité pour protéger les données des clients, notamment le cryptage et la collecte de données dépersonnalisées et agrégées.

## 10. Planification et rétablissement du service de sécurité des clients

Trish Colley, vice-présidente, prestation de services à la clientèle, et Sharyn Byrne-Nearing ont présenté une mise à jour sur l'état d'avancement des initiatives de planification et de rétablissement de la sécurité des clients afin d'accueillir et de fournir une assurance de sécurité aux clients qui reviennent aux services GO/UP.

Ces initiatives comprennent : la mise à disposition de certains masques par les préposés au service à la clientèle et les agents de protection des revenus pour les clients qui auraient oublié le leur; l'installation de distributeurs de désinfectant pour les mains dans tout le système, y compris dans les trains et les autobus; le nettoyage fréquent des surfaces les plus fréquemment touchées; les kiosques d'information sur la santé; et l'installation de séparations de sièges dans les trains et les autobus.

Le personnel a également confirmé que les agents de protection des revenus sont désormais de retour pour vérifier les titres de transport et rappeler aux clients les nouvelles exigences de sécurité telles que le masquage obligatoire.

Enfin, le personnel a résumé le succès des récentes campagnes de marketing de sécurité auprès des clients, et a souligné les projets futurs, notamment une campagne de sécurité de l'ours GO.

Le conseil d'administration a demandé quels efforts étaient entrepris pour faire face aux récents incidents d'intrusion, notamment une tendance à prendre des photos sur les voies ferrées. Le personnel a confirmé que Metrolinx prend ces incidents très au sérieux et a donc augmenté les efforts d'éducation et de sensibilisation du public et a créé une équipe d'intervention spéciale pour trouver des moyens de prévenir et de réagir à de tels cas.

## **11. Rétablissement des services et nouveaux services**

Ken Kuschei, directeur, expérience de la clientèle, Leslie Millan, gestionnaire principale, portefeuille et stratégie de la marque, et Mark Baillie, vice-président de l'expansion et de la transformation de GO, ont mis en lumière les récents rétablissements de services et les nouveaux services.

Le personnel a décrit la manière dont ces services sont planifiés, grâce aux informations tirées de l'évolution des habitudes des passagers, y compris l'augmentation des trajets discrétionnaires (par opposition aux trajets liés au travail ou à l'école).

Certains changements relatifs aux services ont même inclus des ajustements de calendrier en réponse aux commentaires des clients, afin de garantir que les horaires de travail puissent être respectés. D'autres ajustements en temps réel ont consisté à modifier la longueur des trains ou à déployer des services d'autobus supplémentaires pour répondre aux besoins des passagers, comme l'a récemment montré le service du week-end à Niagara.

## **12. Rapports trimestriels**

Les rapports trimestriels de PRESTO, de l'exploitation, de la planification, des projets d'immobilisation, des communications et du marketing sont adoptés sans modification.

### **SÉANCE À HUIS CLOS**

Après une courte pause, la réunion a repris à 11 h 34 pour la séance à huis clos.

### 13. Ordre du jour des consentements :

#### POINTS D'APPROBATION

##### IL EST RÉSOLU :

**QUE** les points 13.1 à 13.3 de l'ordre du jour des consentements sont approuvés comme suit :

#### **13.1 Approbation du procès-verbal du jeudi 25 juin 2020**

**QUE** soit approuvé le procès-verbal de la réunion du conseil d'administration du jeudi 25 juin 2020.

#### **13.2 Approbation du procès-verbal du mardi 28 juillet 2020**

**QUE** soit approuvé le procès-verbal de la réunion du conseil d'administration du mardi 28 juillet 2020.

#### **13.3 Nomination de dirigeants**

**QUE**, comme décrit dans le rapport du secrétaire général du 10 septembre 2020, Jennifer van der Valk soit nommée au poste de directeur de la planification (p.i.), à compter du 31 août 2020;

**ET QUE**, après avoir donné effet à la résolution précédente, les dirigeants titulaires de Metrolinx soient confirmés, comme le stipule l'annexe A du rapport au conseil d'administration du jeudi 10 septembre 2020 de la secrétaire générale.

##### Adopté

### 14. Rapport des comités permanents du Conseil d'administration

#### 14.1 Comité exécutif

Donald Wright, président du Comité exécutif, a présenté un rapport sur les réunions du Comité depuis le 25 juin 2020.

#### 14.2 Comité de la vérification, des finances et de la gestion des risques

Bryan Davies, président du Comité de la vérification, des finances et de la gestion des

risques, fait le point sur la réunion du mardi 8 septembre 2020 du Comité.

**[Expurgé : Renseignements personnels.]**

Le Comité a rendu compte des discussions relatives à l'indicateur de rendement clé en matière de sécurité de Metrolinx et au renouvellement des polices d'assurance des administrateurs et des dirigeants.

Le Comité recommande que le Conseil approuve la question suivante :

**[Expurgé : Intérêts économiques et autres de l'Ontario.]**

### **14.3 Comité sur l'expérience client**

Luigi Ferrara, président du Comité sur l'expérience client, fournit le rapport de la réunion du Comité qui a eu lieu le mercredi 9 septembre 2020. Le Comité a confirmé l'examen et les discussions relatives à : Les initiatives de Metrolinx pour assurer la sécurité des clients; les variations observés au niveau du nombre de passagers; les efforts pour adapter le programme de Metrolinx sur les recettes autres que la vente de titres de transport et atténuer les pertes tout en mettant en place un programme plus durable; les résultats de la récente « opération éclair dans 5 gares » pour améliorer l'accès aux gares dans 5 gares; les normes de conception de la ligne Ontario; et les efforts pour accélérer les éléments du programme de transformation numérique des clients de Metrolinx.

### **14.4 Comité de gouvernance**

Janet Ecker, présidente du Comité de gouvernance, fournit des renseignements sur la réunion du Comité qui a eu lieu le mardi 8 septembre 2020.

Le Comité a examiné les actions en cours pour mettre en œuvre les autorisations d'exécution des projets promulguées en vertu de la *Loi de 2020 sur la construction plus rapide de transport en commun*, et a reçu une mise à jour sur l'audit de gouvernance du vérificateur général de l'Ontario.

Le président du comité a remercié le conseil d'administration pour sa participation au processus d'enquête et d'évaluation du conseil et des comités, dont les résultats ont été reçus par le comité lors de sa réunion.

Enfin, le président du comité a noté que le comité a commencé une pratique de réception et d'examen du registre des conflits déclarés par le conseil d'administration sur une base trimestrielle.

Le Comité recommande que le Conseil approuve la question suivante :

#### 14.4.1 Nomination de membres au Conseil

**IL EST RÉSOLU**, sous la recommandation du Comité de gouvernance :

**QUE**, jusqu'à la prochaine réunion trimestrielle du conseil d'administration prévue pour le 26 novembre 2020 et sous réserve de la consultation du président du comité de gouvernance et de tout président de comité permanent ou de sous-comité du conseil d'administration concerné auquel ces nouveaux membres peuvent être ajoutés, le président du conseil d'administration est autorisé à nommer tout nouveau membre du conseil d'administration à tout comité permanent ou sous-comité du conseil d'administration.

**Adopté**

#### 14.5 Comité des ressources humaines et de la rémunération

Reg Pearson, président du Comité des ressources humaines et de la rémunération, fait le point sur la réunion du mercredi 9 septembre 2020 du Comité.

Le comité a examiné : les initiatives du programme de rémunération prévues pour l'année à venir ; les activités entreprises par les ressources humaines pour soutenir la pandémie actuelle et les exigences connexes sur le lieu de travail ; les résultats de la récente enquête sur l'engagement des employés [**Expurgé : Relations de travail et relations avec les employés**]; [**Expurgé : Dossiers du cabinet.**] l'accord de règlement de l'AIMTA; et le risque d'inclusion de Metrolinx (et les activités en cours pour atténuer ce risque).

La discussion sur la proposition a été reportée à la séance à huis clos réservée au Conseil.

#### 14.6 Comité immobilier

[Expurgé : Renseignements personnels.]

Robert Poirier, président du comité immobilier, a fait un rapport sur les réunions du comité du 24 juillet 2020 et du 18 août 2020, en soulignant **[Expurgé : Intérêts économiques et autres de l'Ontario.]**

Le président du Comité a félicité le personnel pour le volume et l'importance des transactions en cours.

Le président du Comité a également souligné les documents régulièrement examinés par le Comité, notamment le pipeline des transactions et la mise à jour du marché commercial, ainsi que le processus établi par le Comité pour assurer un examen régulier de ces points.

## **15. Questions diverses**

**[Expurgé : Renseignements personnels.]**

**[Expurgé : Intérêts économiques et autres de l'Ontario, au gouvernement]**

Le Conseil a également discuté du récent départ de Leslie Woo, chef de la planification, de Metrolinx pour devenir PDG de CivicAction.

### **IL EST RÉSOLU :**

**QUE** le conseil d'administration de Metrolinx exprime sa gratitude et sa reconnaissance à Leslie Woo pour ses nombreuses années de service et de dévouement à Metrolinx.

### **Adopté**

Aucun autre point à traiter.

## **RÉUNION DIRECTIVE**

### **16. Séance à huis clos**

Le conseil d'administration tient une séance à huis clos en l'absence du personnel outre le président et chef de la direction.

### **17. Séance à huis clos**

Le conseil d'administration tient une séance à huis clos en l'absence du personnel.

**[Expurgé : Relations de travail et relations avec les employés.]**

## 18. Levée de la séance

Le conseil d'administration n'ayant plus de points à traiter, la séance est levée à 12 h 20.

### Adopté

\_\_\_\_\_  
Donald A. Wright, président

\_\_\_\_\_  
Alba Taylor, secrétaire générale p/s

Calendrier [Expurgé : Intérêts économiques et autres de l'Ontario.]