

À : Conseil d'administration de Metrolinx

De : Ian Smith
Chef de l'exploitation

Date : 20 février 2020

Objet : **Rapport d'exploitation trimestriel**

Recommandation

Pour distribution aux fins d'information.

Faits saillants du troisième trimestre

- Le 16 décembre, nous avons ouvert une nouvelle voie et un quai en îlot à la gare GO d'Unionville, car le quai existant sera mis hors service pour permettre la construction sécuritaire de deux nouveaux tunnels. À la fin du projet, les clients de la gare d'Unionville verront des améliorations importantes, y compris une deuxième voie qui augmentera la capacité du service ferroviaire, de nouveaux tunnels piétonniers, plus de places de stationnement et une installation de rangement pour vélo.
- En janvier, nous avons déplacé notre kiosque d'UP Express de l'aéroport Pearson plus près du service à la clientèle afin que ce soit plus facile pour les clients de trouver l'information au sujet de nos trains. Le kiosque a changé pour adopter une nouvelle apparence et une nouvelle convivialité qui sont conformes à toutes les marques de Metrolinx (GO, UP Express et PRESTO) et qui visent à améliorer l'expérience liée aux panneaux de signalisation et d'orientation en renforçant le lien à l'icône « Train vers la ville » dans toutes les aérogares de l'aéroport.
- Nous avons tenu compte des commentaires de nos clients et avons effectué des améliorations à notre nouveau programme de billets électroniques. Le contenu du site Web a été mis à jour pour afficher des messages plus clairs sur la façon d'utiliser le billet.
- Nous avons effectué des corrections et des améliorations au site Web gotransit.com, dont le retrait de liaisons de trajets qui ont une période de deux minutes ou moins pour nous assurer que les options présentées à nos clients sont réalistes. Nous avons également introduit une option « Acheter un billet électronique » au calculateur de tarif. L'option sera offerte pour tous les tarifs pour adulte.

- Le 20 janvier, nous avons fermé les ascenseurs à la gare GO d’Oakville pour terminer des améliorations importantes. La fermeture de l’ascenseur a des répercussions sur l’accès aux quais 2, 3 et 4, et il faudra environ trois mois pour effectuer les rénovations. Nous avons fermé les deux ascenseurs simultanément pour réduire au minimum le temps d’arrêt avant qu’ils soient de nouveau opérationnels. D’ici là, les clients ayant des besoins particuliers en matière de mobilité peuvent prendre une navette vers les gares voisines (Bronte ou Clarkson) pour utiliser nos services. À la fin des rénovations, ces ascenseurs seront plus efficaces et fiables pour nos clients.
- En novembre, 22 gares GO ont fait la transition vers notre nouveau modèle de service dans les gares. Les préposés à ces gares portent maintenant des vestes de sécurité aux couleurs vives et font des rondes à la gare pour aider les clients. Nos préposés sont maintenant équipés d’appareils mobiles pour offrir de l’aide liée à la planification de trajet et à l’orientation sur place. Ces changements poursuivent notre évolution pour fournir la meilleure expérience possible. Le nouveau modèle permet aux clients de voyager de façon indépendante en toute confiance dans tout notre réseau, tandis que les préposés à notre gare aident les clients en fournissant un service plus personnalisé.
- Nous avons préparé le transfert du contrôle du trafic ferroviaire du CN à Metrolinx. Ce transfert d’un corridor à l’autre, qui a commencé en février, prendra environ deux ans, et le corridor ferroviaire de la gare Union sera terminé dans la phase finale.

Mise à jour sur les objectifs stratégiques

Satisfaction de la clientèle

Notre dernier sondage approfondi auprès de la clientèle de GO a indiqué un taux de satisfaction générale de 78 %, ce qui atteint notre objectif; par contre, il s’agit d’une baisse de cinq pour cent par rapport à notre dernier résultat. Un récent Sondage sur la satisfaction et la fidélité de la clientèle d’UP Express a indiqué un taux de 91 %, qui dépasse la cible de 87 %. Ces taux reflètent le travail que nous avons fait pour écouter les besoins de nos clients, comme l’ajout de messages de rappel pour présenter la carte à la sortie du trajet à la gare Union et la mise à jour de nos systèmes de communications internes pour que les préposés à la gare puissent informer nos clients par l’intermédiaire d’annonces lorsque cela est nécessaire. Nous sommes fiers d’avoir constamment atteint l’objectif de satisfaction depuis l’été dernier et nous continuons de déployer les efforts nécessaires pour que tous les trajets de nos clients soient faciles et plaisants.

Ponctualité

Notre ponctualité du service ferroviaire a affiché une moyenne de 92,5 %, une hausse de 0,1 % par rapport au deuxième trimestre, sous la cible de 95 % établie dans notre charte du client. À ce jour, la ponctualité est de 93 %. Alors que cet hiver a été doux jusqu'ici, nous continuons de surveiller les conditions de l'environnement et de notre équipement, et de préparer le service au quotidien en conséquence pour nous assurer que les clients arrivent à temps. Une partie de cette surveillance comprend le remplacement d'équipement, comme le remplacement récent d'un dispositif sur le corridor de Lakeshore East qui est en service depuis 1963. Cette pièce a été remplacée par un dispositif sur mesure très nécessaire qui est moins susceptible aux éléments, permettant un service plus fiable pour les clients de GO.

Le transfert du contrôle du trafic ferroviaire à Metrolinx a commencé en février et, pour la première fois dans l'histoire de Metrolinx/GO, nous assumerons le contrôle des trains (de GO et d'un tiers) sur le territoire appartenant à Metrolinx. Ce changement dans notre exploitation est fondamental pour nous et constitue une étape essentielle dans la prestation d'un service fiable pour nos clients. D'octobre à décembre, la ponctualité de nos services d'autobus était de 95 %, légèrement sous notre cible de 96 %. À ce jour, la ponctualité est de 94 %. Notre équipe des services d'autobus a pris plus de précautions cet hiver en installant de nouveaux essuie-glaces et pneus d'hiver sur tous les autobus, en déplaçant les véhicules à l'intérieur pour les garder au chaud au besoin, et en fournissant une formation en matière de conduite préventive pour améliorer la fiabilité de nos autobus pour les clients.

UP Express a affiché un taux de ponctualité de 97,6 % entre octobre et décembre, dépassant la cible de 97 % établie dans notre charte du client, portant les résultats à ce jour à 97 %. Certaines modifications au parc d'autobus ont amélioré la résilience du service de UP Express lorsque nous devons faire face au mauvais temps.

Augmentations de service

Entre octobre et décembre, nous avons effectué 30 401 trajets en train, ce qui représente une hausse de plus de 3 300 trajets, ou 12 % de plus comparativement à la même période l'année passée. Les changements comprennent les suivants :

- Nos clients de Lakeshore East à la gare GO de Rouge Hill ont maintenant quatre options de service de train express durant les heures de pointe, pour des trajets plus rapides entre le travail et la maison.
- Pour permettre à nos trains d'être à l'heure, un train existant de la ligne de Stouffville ne s'arrête plus à la gare GO de Danforth à 7 h 28. Les clients de Danforth ont une autre option en direction de la gare Union quatre minutes plus tard.
- Le train partant de la gare GO de Kitchener à 14 h 57 s'arrêtera dorénavant aux gares de Weston et Bloor, et arrivera à la gare Union à 16 h 51.

- Le service de train toutes les heures le week-end est maintenant fourni sur la ligne de Stouffville entre les gares Union et de Mount Joy, et certains trains vont jusqu'à Lincolnville.

D'octobre à décembre, les autobus de GO ont effectué 183 187 parcours, une baisse de 5 000 parcours par rapport à l'année précédente. L'augmentation du service de train sur les lignes de Stouffville et de Kitchener ainsi que l'utilisation accrue des autobus à étage sur les parcours de plus en plus achalandés nous ont permis de diminuer le nombre d'autobus sur le trajet tout en transportant plus de passagers. En janvier, nous avons ajusté le trajet 40 pour qu'il s'arrête au parc-o-bus de Dundas Street et de l'autoroute 407 afin d'offrir une nouvelle correspondance vers l'aéroport pour les clients du secteur de Burlington.

Alors que nous augmentons notre service au cours des prochains mois pour répondre au besoin croissant de transport régional, nos clients verront ce qui suit :

- Une meilleure fiabilité du service de train dans le cadre du transfert du contrôle du trafic ferroviaire
- L'ouverture de la nouvelle station d'autobus de la gare Union
- L'ouverture du nouveau Bay Concourse de la gare Union

Le tout respectueusement soumis,

Ian Smith
Chef de l'exploitation

Résultats de la Charte du client

Bulletin des indicateurs clés de rendement de la Charte du client de GO et d'UP

Octobre-Décembre

Promesse	Marque du service	Critère	Objectif	Réel	
Faire de notre mieux pour être à l'heure.	GO	95 % des trains respecteront leur horaire, à 5 minutes près.	95%	92,5%	✘
	UP	96 % des autobus respecteront leur horaire, à 15 minutes près.	96%	95,0%	✘
		97 % des trains respecteront leur horaire, à 5 minutes près.	97%	97,6%	✔
Toujours prendre votre sécurité au sérieux.	GO	Nous recevrons au plus 30 plaintes concernant la sécurité pour 1 000 000 embarquements.	30 ou moins	21,9	✔
	UP	Nous recevrons au plus 2 plaintes concernant la sécurité pour 100 000 embarquements.	2 ou moins	0,2	✔
Vous tenir au courant.	GO	Nous recevrons au plus 30 plaintes concernant la communication de l'état du service pour 1 000 000 embarquements.	30 ou moins	19,1	✔
	UP	Nous recevrons au plus 4 plaintes concernant la communication de l'état du service pour 100 000 embarquements.	4 ou moins	1,4	✔
Vous assurer un service en tout confort.	GO	Nous recevrons au plus 30 plaintes concernant le confort dans les gares et les trains pour un million d'embarquements.	30 ou moins	23,6	✔
	UP	Nous recevrons au plus 1 plainte concernant le confort dans les gares et les trains pour 100 000 embarquements.	1 ou moins	0,9	✔
Vous servir rapidement et avec courtoisie	GO	Nous veillerons à répondre à 80 % de tous les appels en 20 secondes ou moins.	80 % ou plus	87,0%	✔
	UP	Nous veillerons à répondre à 80 % de tous les appels en 20 secondes ou moins.	80 % ou plus	96,2%	✔