

À : Conseil d'administration de Metrolinx

De : Ian Smith, *Chef* de l'exploitation

Re : **Rapport d'exploitation trimestriel**

Recommandation

Pour distribution aux fins d'information.

Mise à jour sur l'exploitation

Riposte face à la COVID-19 : Un plan de lutte contre la pandémie de coronavirus a été lancé par l'équipe de commandement en matière d'incidents de Metrolinx à partir de janvier et a reçu la reconnaissance mondiale du Business Continuity Institute. Plus de 40 mesures ont été mises en place, couvrant tout, des ajustements de service à l'augmentation du nettoyage et de la désinfection, en passant par l'équipement de protection du personnel et l'installation de boucliers pour les chauffeurs d'autobus.

Notre équipe chargée de la communication avec les clients a utilisé nos canaux pour fournir des conseils de sécurité et des rappels aux clients et les rassurer sur le fait que nous restons une option de voyage sûre. Des kiosques santé et sécurité sont en cours de déploiement et fourniront aux clients des informations qui les aideront à assurer leur sécurité et celle des personnes qui les entourent. Notre équipe a également contribué à maintenir la chaîne d'approvisionnement en mouvement en transformant les stationnements en six aires de repos pour les camionneurs.

Satisfaction de la clientèle

Le dernier sondage approfondi auprès de la clientèle de GO indique un taux de satisfaction de 77 %, soit une baisse de 2 % par rapport à notre précédent score de 79 %. Notre taux de ponctualité concernant le transport ferroviaire s'est élevé en moyenne à 94,7 % au quatrième trimestre, soit une augmentation de 2,2 % par rapport au dernier trimestre. Le service d'autobus a dépassé son objectif pour le quatrième trimestre avec un taux de ponctualité de 97,4 %, soit une augmentation de 2,4 % par rapport au trimestre précédent. UP Express a enregistré un taux de ponctualité de 96,4 %.

Nos clients peuvent être assurés que nous nous engageons à être agiles et proactifs. Nous nous engageons également à fournir un service pertinent, propre, sécuritaire, digne de confiance et fiable.

Le tout respectueusement soumis,

Ian Smith

Chef de l'exploitation

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

T4 —Janvier à mars

Promise	Service Brand	Measure	Target	Actual	
To Do Our Best To Be On Time.	GO	We will run 95% of <i>trains</i> within 5 minutes of scheduled time.	95%	94.7%	✗
		We will run 96% of <i>buses</i> within 15 minutes of scheduled time.	96%	97.4%	✓
	UP	We will run 97% of trains within 5 minutes of scheduled time.	97%	97.2%	✓
To Always Take Your Safety Seriously.	GO	We will have 30 or fewer complaints per 1,000,000 boardings regarding safety.	30 or Fewer	24.4	✓
	UP	We will have 2 or fewer complaints per 100,000 boardings regarding safety.	2 or Fewer	0.7	✓
To Keep You In The Know.	GO	We will have 30 or fewer complaints per 1,000,000 boardings regarding service status communication.	30 or Fewer	18.5	✓
	UP	We will have 4 or fewer complaints per 100,000 boardings regarding service status communication.	4 or Fewer	2.9	✓
To Make Your Experience Comfortable.	GO	We will have 30 or fewer complaints per 1,000,000 boardings regarding comfort in stations, trains, and buses.	30 or Fewer	23.0	✓
	UP	We will have 1 or fewer complaints per 100,000 boardings regarding comfort in stations and trains.	1 or Fewer	0.8	✓
To Help You Quickly and Courteously.	GO	We will ensure that 80% of all calls are answered within 20 seconds or less.	80% or Higher	83.4%	✓
	UP	We will ensure that 80% of all calls are answered within 20 seconds or less.	80% or Higher	95.5%	✓

Cumul annuel –d'avril 2019 à mars 2020

Promise	Service Brand	Measure	Target	Actual	
To Do Our Best To Be On Time.	GO	We will run 95% of <i>trains</i> within 5 minutes of scheduled time.	95%	93.2%	✗
		We will run 96% of <i>buses</i> within 15 minutes of scheduled time.	96%	94.9%	✗
	UP	We will run 97% of trains within 5 minutes of scheduled time.	97%	97.5%	✓
To Always Take Your Safety Seriously.	GO	We will have 30 or fewer complaints per 1,000,000 boardings regarding safety.	30 or Fewer	22.8	✓
	UP	We will have 2 or fewer complaints per 100,000 boardings regarding safety.	2 or Fewer	0.3	✓
To Keep You In The Know.	GO	We will have 30 or fewer complaints per 1,000,000 boardings regarding service status communication.	30 or Fewer	19.2	✓
	UP	We will have 4 or fewer complaints per 100,000 boardings regarding service status communication.	4 or Fewer	2.0	✓
To Make Your Experience Comfortable.	GO	We will have 30 or fewer complaints per 1,000,000 boardings regarding comfort in stations, trains, and buses.	30 or Fewer	30.5	✗
	UP	We will have 1 or fewer complaints per 100,000 boardings regarding comfort in stations and trains.	1 or Fewer	0.9	✓
To Help You Quickly and Courteously.	GO	We will ensure that 80% of all calls are answered within 20 seconds or less.	80% or Higher	79.0%	✗
	UP	We will ensure that 80% of all calls are answered within 20 seconds or less.	80% or Higher	96.0%	✓