

À l'attention du : Conseil d'administration de Metrolinx

De : Ian Smith
Chef de l'exploitation

Objet : **Rapport trimestriel sur l'exploitation**

Les conditions optimistes liées à la pandémie au début du T3 ont favorisé davantage de mobilité et semblent avoir stimulé la reprise des habitudes de travail et scolaire. GO Transit a enregistré plus de 4,8 millions d'embarquements, ce qui représente une augmentation de 126 % par rapport à la même période l'an passé, et plus de 25 % comparé au trimestre précédent. L'utilisation d'UP Express a poursuivi sa croissance ce trimestre avec 306 000 embarquements, ce qui représente une augmentation de 250 % par rapport à 2020, et de 30 % comparé au trimestre précédent.

Performance en matière de ponctualité

- Les services ferroviaires de GO ont atteint un rendement de 90,7 % en matière de ponctualité et de 93,9 % depuis le début de l'exercice. Ces résultats étant en dessous de notre objectif de 95 %, des travaux sont en cours pour enquêter sur les causes profondes de ces retards récurrents et mettre en œuvre des stratégies pour y remédier. Toutefois, un certain nombre d'évènements imprévus se sont produits en novembre et en décembre ayant eu des incidences sur la fiabilité des services de train.
- Les services des autobus GO ont maintenu un rendement en matière de ponctualité au-dessus de l'objectif de 96 %, atteignant un résultat de 97,3 % pour le trimestre, ce qui amène le taux du rendement depuis le début de l'exercice à 97,9 %.
- UP Express finit le trimestre avec un résultat de 98,1 %, ce qui est bien supérieur à l'objectif de 97 %. Depuis le début de l'exercice, le rendement en matière de ponctualité est de 98,9 %.

Satisfaction de la clientèle

- Notre sondage sur la satisfaction de la clientèle (CSAT) de GO en octobre a révélé que la cote de satisfaction des usagers de GO Transit était de 86 % et 88 % ont déclaré être susceptibles de recommander nos services. Les résultats du sondage montrent que les clients apprécient la ponctualité du service, la simplicité d'utilisation et la sécurité.
- Notre sondage CSAT d'UP Express en décembre a révélé que la cote de satisfaction des usagers d'UP était de 86 % et 89 % ont déclaré être susceptibles de recommander nos services. Tandis que les participants au sondage étaient d'une façon générale satisfaits avec le réseau, ils ont mentionné les longues

attentes et la faible fréquence des trains, provoquées par les réductions de service liées au bas niveau de l'achalandage.

Exploitation des services

En prévision d'une augmentation du nombre de passagers à l'automne, nous avons relancé une grande partie de nos services en septembre. Cependant, les absences liées à la COVID en novembre et en décembre ont entraîné l'annulation de certains services. Les trajets annulés ont été sélectionnés de façon stratégique et sur l'ensemble du réseau afin de limiter les répercussions sur les clients.

À la suite de la diminution du nombre de passagers en raison d'Omicron au début de janvier, les horaires de GO ont été ajustés pour le mois de janvier afin d'optimiser l'utilisation des ressources tout en offrant une expérience fiable et cohérente aux clients.

Expansion de GO

- En novembre, les travaux de construction ont débuté à la gare GO d'Aldershot en vue de construire une voie auxiliaire, c'est-à-dire une courte section de voie ferroviaire qui reliera le quai le plus au sud de la gare à la ligne principale de Lakeshore West. Ce petit tronçon ferroviaire nous permettra d'offrir davantage de services à nos clients qui veulent se déplacer vers la gare GO de West Harbour et au-delà.
- Nous avons achevé plusieurs travaux de modernisation de la signalisation et des passages à niveau afin de faciliter l'augmentation progressive des limites de vitesse dans la ville de Guelph. Cette opération permettra de procurer une meilleure expérience aux usagers se déplaçant sur le corridor de Kitchener en créant de plus nombreuses options de trajets et des temps de déplacement plus courts.
- Nous nous sommes engagés avec Alstom pour remettre à neuf 94 voitures de train à deux niveaux dans le but de soutenir l'expansion du service dans l'ensemble du réseau de GO Transit et de veiller à l'amélioration de l'expérience de nos clients à bord de ces voitures. Ces modernisations vont non seulement permettre de prolonger la durée de service de ces voitures, mais elles comprennent également une remise à neuf des panneaux, des planchers, des sièges, des toilettes et des éclairages. Les voitures rénovées devraient être remises en service au printemps 2023.
- GO Transit est présentement en train de réaliser des essais avec deux autobus à double étage restaurés en les équipant en même temps de batteries à zéro émission. Ces autobus comportent des moteurs plus silencieux, des chargeurs USB à chaque siège, des alertes sonores lors des manœuvres, des ceintures de sécurité et un accès plus facile aux compartiments à bagages.

Perspectives d'avenir :

- D'importants travaux de modernisation sont en cours dans 29 gares et stations GO qui permettront d'améliorer les commodités offertes aux clients, notamment des nouveaux panneaux d'affichage numérique des départs avec des mises à jour en temps réel, de meilleures caractéristiques d'accessibilité et de sécurité, des ascenseurs améliorés pour renforcer leur fiabilité et de nouvelles salles de stationnement pour vélos.

Le tout respectueusement soumis,

Ian Smith
Chef de l'exploitation

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

T3 : octobre à décembre 2021

Promesse	Marque de service	Action	Objectif	Réel	
Faire de notre mieux pour être à l'heure.	GO :	Nous ferons circuler 95% des <i>trains</i> dans les 5 minutes de l'heure prévue.	95%	90.7%	✗
		Nous ferons circuler 96 % des <i>autobus</i> dans les 15 minutes de l'heure prévue.	96%	97.3%	✓
	UP :	Nous ferons circuler 97% des trains dans les 5 minutes de l'heure prévue.	97%	98.1%	✓
Toujours prendre votre sécurité au sérieux.	GO :	Nous aurons 30 plaintes ou moins par 1 000 000 embarquements concernant la sécurité.	30 ou moins	58.1	✗
	UP :	Nous aurons 2 plaintes ou moins par 100 000 embarquements concernant la sécurité.	2 ou moins	0.7	✓
Vous tenir au courant.	GO :	Nous aurons 30 plaintes ou moins par 1 000 000 embarquements concernant la communication sur l'état du service.	30 ou moins	41.3	✗
	UP :	Nous aurons 4 plaintes ou moins par 100 000 embarquements concernant la communication sur l'état du service.	4 ou moins	2.6	✓
Vous offrir une expérience confortable.	GO :	Nous aurons 30 plaintes ou moins par 1 000 000 embarquements concernant le confort dans les gares et stations, les trains et les autobus.	30 ou moins	35.2	✗
	UP :	Nous aurons 1 plainte ou moins par 100 000 embarquements concernant le confort dans les gares et les trains.	1 ou moins	1.0	✓
Vous aider rapidement et avec courtoisie.	GO :	Nous veillerons à ce que 80 % de tous les appels soient traités en 30 secondes ou moins.	80 % ou plus	63.5%	✗
	UP :	Nous veillerons à ce que 80 % de tous les appels soient traités en 30 secondes ou moins.	80 % ou plus	98.1%	✓

Depuis le début de l'exercice : avril à décembre 2021

Promesse	Marque de service	Action	Objectif	Réel	
Faire de notre mieux pour être à l'heure.	GO :	Nous ferons circuler 95% des <i>trains</i> dans les 5 minutes de l'heure prévue.	95%	93.8%	✗
		Nous ferons circuler 96 % des <i>autobus</i> dans les 15 minutes de l'heure prévue.	96%	97.9%	✓
	UP :	Nous ferons circuler 97% des trains dans les 5 minutes de l'heure prévue.	97%	98.9%	✓
Toujours prendre votre sécurité au sérieux.	GO :	Nous aurons 30 plaintes ou moins par 1 000 000 embarquements concernant la sécurité.	30 ou moins	67.3	✗
	UP :	Nous aurons 2 plaintes ou moins par 100 000 embarquements concernant la sécurité.	2 ou moins	2.7	✗
Vous tenir au courant.	GO :	Nous aurons 30 plaintes ou moins par 1 000 000 embarquements concernant la communication sur l'état du service.	30 ou moins	42.9	✗
	UP :	Nous aurons 4 plaintes ou moins par 100 000 embarquements concernant la communication sur l'état du service.	4 ou moins	7.5	✗
Vous offrir une expérience confortable.	GO :	Nous aurons 30 plaintes ou moins par 1 000 000 embarquements concernant le confort dans les gares et stations, les trains et les autobus.	30 ou moins	33.5	✗
	UP :	Nous aurons 1 plainte ou moins par 100 000 embarquements concernant le confort dans les gares et les trains.	1 ou moins	0.6	✓
Vous aider rapidement et avec courtoisie.	GO :	Nous veillerons à ce que 80 % de tous les appels soient traités en 30 secondes ou moins.	80 % ou plus	79.2%	✗
	UP :	Nous veillerons à ce que 80 % de tous les appels soient traités en 30 secondes ou moins.	80 % ou plus	93.9%	✓