

Dest. : Conseil d'administration de Metrolinx

Expéd. : Greg Percy
Chef de l'exploitation

Date : Le 7 février 2019

Objet : Rapport d'exploitation trimestriel

Recommandation

Pour distribution aux fins d'information.

Aperçu

En 2019, Metrolinx continuera d'accorder une grande importance à la sécurité, à l'expansion du service et au service à la clientèle. Depuis la dernière mise à jour trimestrielle de décembre 2018, l'exploitation a poursuivi la mise en place d'un vaste programme d'initiatives visant à rendre les déplacements avec GO plus rapides et simples.

Le 7 janvier 2019, GO a mis en service sa liaison entre Niagara Falls et Toronto, offerte toute l'année. Ce trajet effectue des arrêts à St. Catharines et à West Harbour, à Hamilton.

Nous avons aussi prolongé de nombreux trajets de la ligne de Kitchener lors des périodes de pointe du matin et de la fin de journée, puis ajusté l'horaire en conséquence. Ces modifications ont entraîné un très grand achalandage. Comme la sécurité demeure une priorité pour nous, nous avons immédiatement déployé plus d'agents chargés de l'application des règlements et de personnel de service à la clientèle pour accroître la sécurité de tous sur nos quais. Nous avons également déplacé les barrières du quai de la gare Union, ce qui offre maintenant plus d'espace aux passagers lors de l'embarquement.

Nous avons aussi pris en compte les préoccupations de notre clientèle relativement aux volumes de passagers à bord des trains. Pour régler ce problème, nous avons augmenté la capacité de places assises pour le navettage de soirée. D'autres mesures visant l'ajout de sièges sont prévues. Nous sommes très reconnaissants à nos clients pour leur patience alors que nous effectuons ces changements nécessaires à l'expansion de notre service.

Transporter nos passagers en toute sécurité était la priorité lors des festivités du Nouvel An, et c'est pourquoi nous avons offert des services de fin de soirée ainsi que des parcours gratuits après 19 h avec GO et UP Express.

Faits saillants importants

Exploitation

En janvier, Metrolinx a lancé son nouveau service de train de GO au bénéfice des navetteurs de Niagara, et ce, plusieurs années avant la date prévue à l'origine. Le réseau ferroviaire GO offre maintenant un service de train en journée à longueur d'année entre Niagara et Toronto. Le second train matinal de West Harbour commence désormais son trajet à Niagara Falls et effectue un arrêt à St. Catharines avant de poursuivre son chemin jusqu'à la gare Union. Le second train de fin de journée vers West Harbour poursuit maintenant sa route pour desservir St. Catharines et Niagara Falls. Si nous avons pu mettre ces améliorations en place, c'est grâce aux excellentes relations de travail que nous avons bâties avec la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN). En établissant de meilleures méthodes de collaboration, nous avons considérablement accéléré l'amélioration des services dans ces secteurs.

Toujours en janvier, nous avons apporté un certain nombre de modifications aux horaires de la ligne de Kitchener, qui nous ont permis d'améliorer le service à de nombreux arrêts dans la région. Des trajets existants ont été prolongés pour offrir encore plus d'options à notre clientèle de Mount Pleasant, de Georgetown, d'Acton, de Guelf et de Kitchener. Pour ce faire, d'autres changements devaient être effectués, notamment la modification du nombre de voitures de certains trains, la conversion d'un trajet express entre Union et Bramalea en un trajet avec arrêts ainsi que la modification de l'horaire de certains départs.

Nous avons dû modifier l'horaire d'après-midi de la ligne de Kitchener pour offrir un service toutes les 30 minutes environ depuis la gare Union entre 15 h 30 et 18 h, pour permettre des arrêts entre Union et Georgetown. En d'autres termes, ces trajets ont été espacés pour offrir des options de départs mieux adaptées à la clientèle et nous permettre d'exploiter nos services en parallèle de ceux du CN, qui est propriétaire d'un tronçon important du corridor ferroviaire. Si ces modifications ont permis d'augmenter l'achalandage dans les trains et sur les quais, elles ont néanmoins entraîné quelques préoccupations de la part de la clientèle et de notre personnel.

Ces préoccupations ont été prises très au sérieux. Nous avons augmenté de 10 à 12 le nombre de voitures des trains de 17 h 02 et de 17 h 27 de Union vers Kitchener, ce qui offre 600 sièges additionnels lors du navettage de fin de journée. Cette décision a amélioré non seulement le confort des déplacements, mais aussi la sécurité sur les quais. Plusieurs membres de l'équipe de direction de Metrolinx ont passé du temps à la gare Union au cours du mois de janvier afin de rencontrer la clientèle et de constater directement ce qui fonctionne et ce qui doit être amélioré.

Comme toujours, nous continuons à explorer les autres options qui permettront de bonifier l'expérience des usagers. Nos clients nous ont clairement fait comprendre que le retrait du train express de 16 h 50 était problématique pour eux. Nous avons travaillé de concert avec nos partenaires du CN pour trouver une solution permettant de réintégrer ce trajet dans l'horaire dès le 13 février.

Rendement au troisième trimestre

Au cours du trimestre d'octobre à décembre, nous avons inscrit à l'horaire environ 27 000 trajets de train GO, ce qui représente une augmentation de plus de 18 % par rapport à l'année dernière. En matière de ponctualité, nous obtenons une moyenne de 92 %. Il s'agit d'une baisse de 2 % par rapport à la même période de l'année dernière. Certains facteurs ont contribué à cette baisse, notamment les problèmes relatifs à la fiabilité des actifs, à l'exploitation et au contrôle des trains. Afin de remédier à cette situation, GO Transit a identifié les causes à la source de ces problèmes et mis en œuvre des plans d'action visant à nous réorienter vers nos objectifs de rendement. Nous avons connu une amélioration en décembre et notre rendement se situe maintenant à 94 %. Nous nous efforcerons d'améliorer encore davantage notre ponctualité et aspirons à atteindre la cible de 95 % en 2019.

La ponctualité des autobus de GO obtient 95 %, ce qui atteint notre objectif actuel et dépasse presque d'un point complet notre rendement du troisième trimestre l'an dernier. GO a effectué plus de 188 000 trajets d'autobus au cours du trimestre, soit une faible augmentation par rapport à l'an dernier. Comme nous atteignons régulièrement notre objectif de 95 %, la cible pour 2019-2020 sera de 96 %.

UP Express a effectué plus de 14 000 trajets au cours du dernier trimestre, dont 98 % sont arrivés à 5 minutes près de l'heure prévue, soit le même résultat que l'an dernier. Le temps de trajet moyen pour le trimestre a été de 26 minutes.

Nombre de passagers au troisième trimestre

Dans l'ensemble, le réseau de GO a effectué 19,2 millions d'embarquements de passagers pendant le trimestre, dont environ 14,7 millions sont montés à bord de nos trains et 4,5 millions à bord de nos autobus. Le nombre de passagers a augmenté de presque 7 % au cours de l'an dernier. Le nombre de passagers dans les autobus a connu une hausse de 4 %. La plus forte croissance de l'achalandage a eu lieu sur les parcours Markham/York University et Hamilton/Richmond Hill.

L'achalandage sur UP Express continue d'être élevé. Même si nous avons connu un petit déclin saisonnier au cours du deuxième trimestre (de juillet à septembre 2018), les 950 000 embarquements du troisième trimestre se traduisent quand même par une hausse de 12 % par rapport au même exercice en 2017.

Sécurité

Metrolinx maintient le cap sur la sécurité et nombre de nos initiatives affichent des résultats positifs dans toutes les unités opérationnelles. Aucune violation des règles fondamentales n'a eu lieu au cours du dernier trimestre. Metrolinx rapporte une moyenne de violation des règles fondamentales sur 12 mois d'environ 1,7 par million de kilomètres parcourus par les trains, ce qui correspond aux moyennes de l'industrie au Canada. Encore cette année, nous miserons particulièrement sur la manipulation de l'aiguillage par les équipes comme moyen d'atténuer les risques pour la sécurité. De la formation supplémentaire et un contrôle accru du personnel réduiront d'autant les risques dans ce domaine.

Le secteur des autobus, qui représente notre plus grande division et le contributeur principal au taux de fréquence des accidents avec perte de travail (TFAPT), a amélioré son rendement d'environ 9 % par rapport à l'an dernier. La division des services de gares affiche une baisse de 28 % et celle de la sécurité et protection obtient un résultat 37 % inférieur à celui de l'an dernier. Dans l'ensemble, Metrolinx a enregistré un TFAPT de 4,0 par rapport à notre cible de 2,8, une baisse de 15 % depuis l'an dernier. Cette amélioration est le résultat d'une approche extrêmement diligente quant à la sécurité de travailleurs et de la mise en œuvre de plans de réduction des blessures dans toutes les divisions de Metrolinx. Nous croyons qu'à ce rythme, nous améliorerons rapidement notre rendement au cours de la prochaine année.

Nos activités relatives à la sécurité des travaux de construction progressent bien. Nous avons mis sur pied un comité consultatif sur la sécurité composé de représentants de nos 20 plus importants entrepreneurs. Ce comité a pour but de créer un ensemble de paramètres harmonisés pour assurer la sécurité des travaux de construction ainsi qu'un répertoire des pratiques exemplaires. Nos entrepreneurs en construction obtiennent un TFAPT de 0,06, ce qui se situe sous notre cible de 0,5.

Réseau

En décembre, nous avons connu le dernier des neuf week-ends nécessaires pour rénover des ponts ferroviaires vieux de cinq siècles, remplacer le pont de Humber River et même moderniser et remplacer les matériaux datant du 19^e siècle. Ces travaux essentiels permettront à Metrolinx d'offrir des niveaux de service améliorés sur la ligne de Lakeshore West, tout en permettant l'arrivée de futurs trains électriques. L'amélioration de l'éclairage et du dégagement sous le pont amélioreront la fluidité de la circulation tout comme la sécurité des piétons et des conducteurs.

Service à la clientèle

Le service de localisation d'autobus « Where's My Bus » est un autre moyen adopté pour rendre les déplacements avec GO plus efficaces, rapides et simples. Que ce soit par texto ou dans notre système téléphonique interactif, les clients peuvent facilement savoir quand leur autobus de GO arrivera à leur arrêt ou à leur gare. Il leur suffit d'indiquer le code de l'arrêt pour recevoir les temps d'arrivée des trois prochains autobus.

En décembre, des annonces automatisées rappelant aux clients de présenter leur carte PRESTO ont été diffusées sur de nombreux parcours d'autobus, ainsi qu'aux derniers arrêts de tous les corridors, dont à la gare Union. Dès février, certaines gares feront entendre des annonces dans le système de diffusion des messages qui rappelleront aux clients de présenter leur carte au lecteur en sortant de la gare.

Pour nous assurer de transmettre l'information importante concernant les déplacements de notre clientèle, nous poursuivons nos activités de sensibilisation dans le but d'augmenter le nombre d'inscriptions aux alertes On the GO ainsi qu'à nos comptes Twitter particuliers à chaque ligne. La participation du public dans Twitter a continué de prendre de l'ampleur, particulièrement après l'intégration d'images offrant encore plus d'information sur ce seul canal.

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

Promesse	Marque du service	Critère	Objectif		Depuis le début de l'exercice 2018-2019	Exercice 2017-2018
Faire de notre mieux pour être à l'heure	GO	95 % des <i>trains</i> respecteront leur horaire, à cinq minutes près.	95%	Pas encore atteint	91,5 %	95%
		96 % des <i>autobus</i> respecteront leur horaire, à 15 minutes près.	96%	Pas encore atteint	95,1 %	95%
	UP	98 % des trains respecteront leur horaire, à cinq minutes près.	98%	✓	98,0 %	S. O.
Toujours prendre votre sécurité au sérieux	GO	Nous recevrons au plus 30 plaintes concernant la sécurité pour un million d'embarquements.	30 ou moins	✓	24	28
	UP	Nous recevrons au plus 2 plaintes concernant la sécurité pour 100 000 embarquements.	2 ou moins	✓	0	S. O.
Vous tenir au courant	GO	Nous recevrons au plus 30 plaintes concernant la communication de l'état du service pour un million d'embarquements.	30 ou moins	✓	23	16
	UP	Nous recevrons au plus 4 plaintes concernant la communication de l'état du service pour 100 000 embarquements.	4 ou moins	✓	2	S. O.
Vous assurer un service en tout confort	GO	Nous recevrons au plus 30 plaintes concernant le confort dans les gares et les trains pour 1 000 000 embarquements.	30 ou moins	✓	29	29

	UP	Nous recevrons au plus 1 plainte concernant le confort dans les gares et les trains pour 100 000 embarquements.	1 ou moins	✓	0	S. O.
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	Pas encore atteint	78,5 %	97%
	UP	Nous veillerons à répondre à 80 % de tous les appels en 20 secondes ou moins.	80 % ou plus	✓	96,4 %	S. O.

La charte du client révisée de GO, UP, PRESTO et Metrolinx est disponible à www.Metrolinx.com.

Le tout respectueusement soumis,

Greg Percy
Chef de l'exploitation