

Les facteurs influençant le nombre de passagers et les recettes

Maureen McLeod, gestionnaire, Analyse de la clientèle

Ken Kuschei, directeur, Perspicacité à la clientèle

RÉSUMÉ

- Les analyses des données relativement à la présentation de la carte PRESTO à l'entrée et à la sortie¹ constituent un précieux outil pour éclairer et confirmer les possibilités de croissance du nombre de passagers.
- La croissance du nombre de passagers au sein du réseau GO se voit dans tous les corridors et se chiffre à +5,8 % dans l'ensemble du réseau. L'augmentation du service à la clientèle et l'amélioration de l'accès aux gares mettent en lumière le rythme de croissance.
 1. La fréquence de service sur la ligne de Barrie et le projet pilote de déplacements gratuits pour les enfants ont fait grimper la satisfaction de la clientèle.
 2. L'augmentation du service en mi-journée sur Lakeshore offre une valeur ajoutée pour les passagers voyageant en périodes hors pointe.
 3. L'accès à la gare, le stationnement et le projet pilote avec Uber favorisent la croissance du nombre de passagers.
- Les IRC en matière de passagers et les examens mensuels de la perspicacité à la clientèle viennent éclairer la conduite d'actions en temps opportuns, ainsi que la détermination et l'avancement de nouvelles initiatives visant la clientèle.

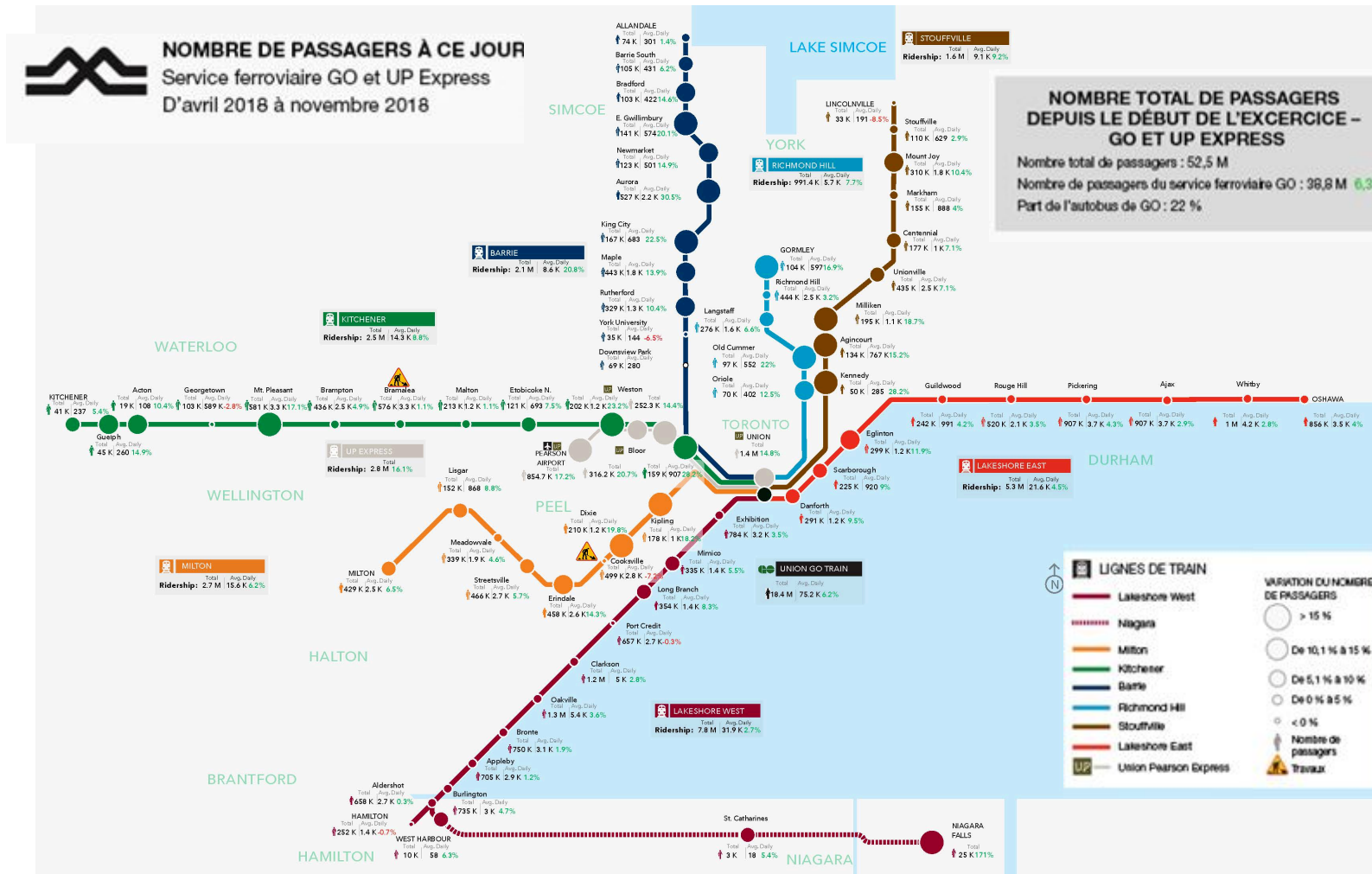
RECOMMANDATION

IL EST RÉSOLU :

QUE le Conseil d'administration de Metrolinx adopte les connaissances, les stratégies et les actions décrites dans le rapport du 7 février 2019 du directeur de la perspicacité à la clientèle pour augmenter les initiatives fondées sur les connaissances et axées sur le client afin d'accroître le nombre de passagers et les ventes de titres de GO et d'UP Express.

TRANSFORMER LES DONNÉES EN CONNAISSANCES

Les données sur le nombre de passagers génèrent de manière dynamique des cartes sommaires qui, avec les nouveaux outils d'analyse, permettent de confirmer les facteurs de rendement et mettent en lumière les principaux apprentissages et les connaissances pour accroître le nombre de passagers à l'avenir.



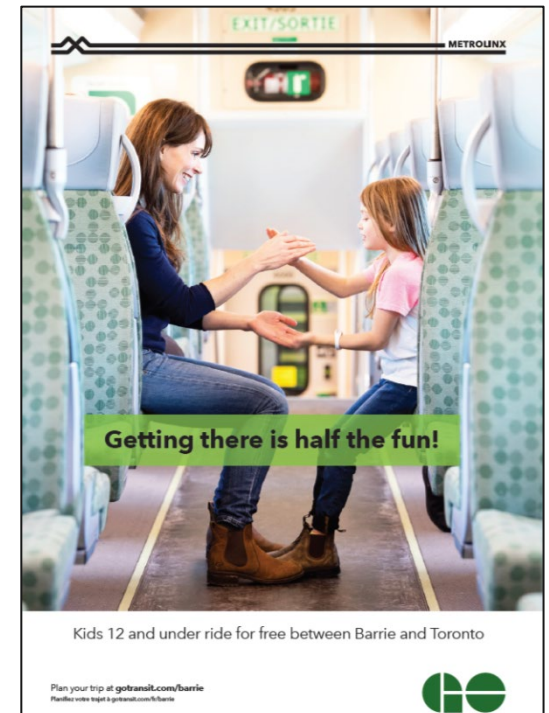
LE PROJET DES DÉPLACEMENTS GRATUITS POUR LES ENFANTS ET L'AMÉLIORATION DU SERVICE GÉNÈRENT UNE OFFRE CONCURRENTIELLE

L'augmentation du service sur le corridor de Barrie et l'ajout du projet pilote de déplacements gratuits pour les enfants forment un modèle à suivre pour la croissance du nombre de passagers et l'augmentation du taux de satisfaction de la clientèle.

- Le nombre de passagers adultes sur le corridor de Barrie est passé de 0,6 %¹ à 3 %² à la suite de l'augmentation de la fréquence des trains, puis à 7 %³ à la suite de la mise en œuvre du projet pilote de déplacements gratuits pour les enfants.
- Le projet pilote a donné lieu à 63 000 embarquements supplémentaires.
- Un service plus fréquent et des tarifs plus abordables pour les familles se sont traduits en une cote de satisfaction de la clientèle de 85 % pour le corridor de Barrie.

ACTION :

Cerner, mettre à l'essai et valider de nouvelles possibilités en matière de service et d'objectifs de déplacement pour les clients.



LA FRÉQUENCE DU SERVICE EN PÉRIODES HORS POINTE INFLUENCE LE NOMBRE DE PASSAGERS DES DIFFÉRENTS OBJECTIFS DE DÉPLACEMENTS

La fréquence du service en périodes hors pointe sur le corridor de Lakeshore influence directement le nombre de passagers, comme le démontrent l'augmentation du service en mi-journée et les travaux le week-end.

- 43 nouveaux trajets en mi-journée ont été ajoutés sur le corridor de Lakeshore, faisant augmenter le nombre de passagers de 30 000³
- Les travaux sur le corridor de Lakeshore ont donné lieu à 12 480 passagers de moins par jour lors des week-ends de service réduit.

ACTION :

Augmenter le service en périodes hors pointe afin de répondre à plus d'objectifs de déplacements; améliorer le service pendant les travaux ainsi que les plans d'atténuation en matière de communication.



Sing along with your favourite band.

GO where you want, when you want with more weekday service along Lakeshore West. With trains every 20 minutes midday, both ways, the only question is where will you GO first?

Plan your trip today: gotransit.com/lakeshore



L'ACCÈS À LA GARE ET LA CONNECTIVITÉ DE LA COMMUNAUTÉ INFLUENCENT LE NOMBRE DE PASSAGERS

Les analyses confirment une étroite corrélation entre le nombre de passagers et la capacité de stationnement, les fournisseurs de service municipaux ainsi que la conception de l'accès à la gare.

- Les embarquements à la gare de Mount Pleasant ont augmenté de 17,1 % à la suite de l'amélioration du service d'autobus et de la conception de gare adaptée aux besoins de la communauté.
- La diminution du stationnement durant les travaux à la gare de Cooksville a fait chuter le nombre d'embarquements de 7,2 %; les passagers optaient plutôt pour les gares avoisinantes et l'utilisation du transport en commun a augmenté.
- Le stationnement de la gare d'Aurora était au maximum de sa capacité durant la période de pointe du matin en 2017 et en 2018; les embarquements ont tout de même augmenté de 30,5 %.

ACTION :

- Cerner et mettre à l'essai les occasions en matière d'accès aux gares, de stationnement et de collaborations avec les fournisseurs de service municipaux.
- Surveiller le nombre de passagers aux nouvelles gares et le rendement des gares en matière d'accès (p. ex., gare de Guildwood).



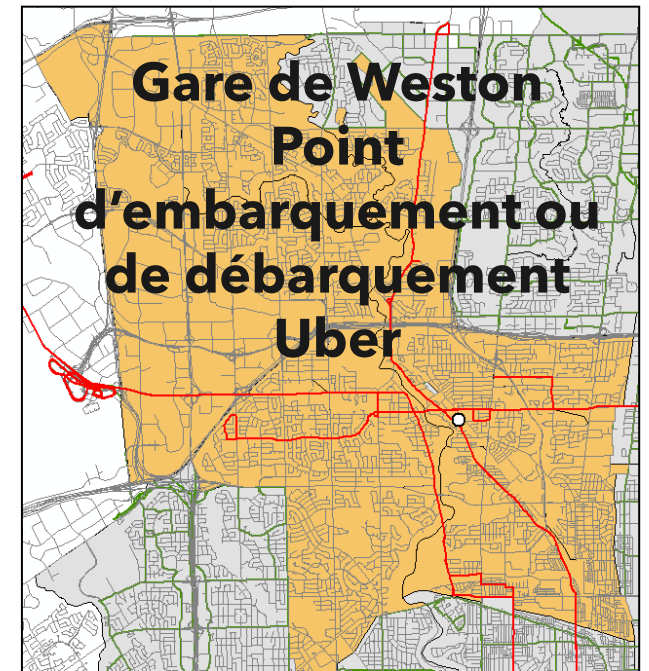
LES PROJETS PILOTES AVEC LES ENTREPRISES DE RÉSEAUX DE TRANSPORT AUGMENTENT LA PORTÉE DU TRANSPORT EN COMMUN

Le partenariat et le projet d'UP Express et d'Uber viennent confirmer les bienfaits pour les clients de la connectivité au premier et au dernier kilomètre, ainsi que son incidence sur la croissance du nombre de passagers.

- Depuis le début du projet pilote avec Uber, la croissance d'UP Express est passée de 6,5 % à 15,4 %.⁶
- Uber propose une manière différente d'accéder à la gare Weston, où le stationnement est au maximum de sa capacité.
 - En termes de proportions, trois fois plus de clients ont utilisé Uber pour se rendre à la gare de Weston, comparativement à la gare Union.⁷

ACTION :

- Tirer profit des leçons apprises dans le cadre du projet pilote avec Uber pour améliorer les communications avec la clientèle.
- Cerner plus de possibilités, de collaborations et de projets pilotes avec les entreprises de réseaux de transport.



- Les dix points d'embarquement ou de débarquement Uber les plus populaires pour les clients à destination ou en provenance de la gare de Weston
- Trajet de transport en commun comptant une correspondance directe avec la gare de Weston

