

Dest. : Conseil d'administration de Metrolinx

Expéd. : Jamie Robinson
Chef intérimaire des communications et des relations publiques

Date : Le 7 février 2019

Objet : Rapport trimestriel sur les communications et les relations publiques
Du 7 décembre 2018 au 7 février 2019

Recommandation

Pour distribution aux fins d'information.

Changements récents

- Le 1^{er} février, le programme de l'assemblée publique Demandez à Metrolinx a reçu un prix platine AVA (Audio and Visual Arts) pour la communication interactive - engagement des citoyens. L'événement AVA Digital Awards, administré par l'Association des professionnels de la communication et du marketing, est une compétition internationale annuelle qui souligne l'excellence chez les professionnels créatifs responsables de la planification, de la conceptualisation, de la direction, de la conception et de la production de communications numériques.

- Crosslinx Transit Solutions a atteint le plateau des 100 apprentis dans le cadre de notre programme phare d'avantages communautaires dans le cadre du projet d'Eglinton



Crosstown. Ce programme est l'une des composantes clés du projet qui permet à l'équipe du projet de mobiliser les communautés touchées sur le plan social et économique.

La division Communications et affaires publiques continue d'exécuter une robuste stratégie de mobilisation afin d'assurer une sensibilisation active des employés, des résidents, des entreprises et des intervenants.

Voici quelques chiffres sur nos activités de mobilisation en décembre :

- 17 réunions publiques
- 15 séances d'information avec les intervenants
- 528 correspondances liées aux projets d'expansion de GO et de transport en commun rapide
- 57 publipostages électroniques
- 72 684 sensibilisations à domicile
- 18 billets de blogue



Relations communautaires

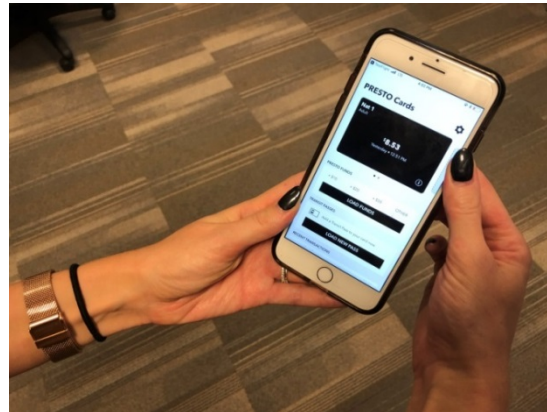
- Notre équipe a activement mobilisé les communautés dans les zones de projet durant la période des fêtes. Deux séances d'information publiques ont été organisées en décembre par l'équipe des relations communautaires de Finch West. L'équipe a également organisé un événement sur les occasions d'affaires et la main-d'œuvre; plus de 140 personnes y ont participé. Des présentations « Le transport en commun dans votre communauté » ont été livrées dans les écoles le long des corridors de Hamilton, de Hurontario et de Finch West.



- Nous avons organisé une présentation captivante et interactive sur Eglinton Crosstown au Centre des sciences de l'Ontario du 22 décembre au 6 janvier. Cette présentation a attiré plus de 51 000 visiteurs en personne et plus de 1 900 visionnements en direct sur Facebook. Au total, l'engagement sur les médias sociaux se chiffrait à plus de 63 000 impressions sur Twitter et 39 863 impressions sur Facebook.
- L'équipe des relations communautaires de Crosstown et l'équipe des communications ont fourni un soutien stratégique et sur le terrain en vue de la fermeture complète prévue de Bathurst Street; cependant, celle-ci n'a finalement pas eu lieu à la suite des commentaires reçus de la communauté et des intervenants.

Planification des communications

- Nous avons exécuté les plans de communication et nous avons appuyé les activités de dévoilement pour le lancement de la version bêta de l'application PRESTO et pour les modifications au service GO, dont le nouveau service vers Niagara et Kitchener.



Relations avec les médias et couverture médiatique

- De décembre à février, nous avons observé une augmentation de 22 % des appels des médias comparativement à la même période l'année précédente. Les principaux points d'intérêts étaient l'expansion de GO, notamment le tout premier service en semaine de Niagara et la popularité du nouveau service en période hors pointe sur la ligne de Lakeshore, l'avancement de Crosstown et l'arrivée du premier véhicule. L'engouement de la communauté et des médias régionaux demeure élevé alors que le sentiment d'excitation lié au nouveau service dans l'ensemble de la RGTH s'accroît.
- Les modifications au service de Kitchener, la fermeture potentielle de Bathurst Street et les modifications au service d'autobus de l'Université York ont suscité un grand intérêt de la part des médias et une couverture négative. L'équipe des médias a été réactive et a livré des messages clés pour refléter l'engagement de l'entreprise envers la résolution des préoccupations des clients.
- Nos équipes continuent à partager les histoires de Metrolinx au moyen de nos réseaux numériques. Ces histoires font croître notre public de façon importante. Depuis décembre, le blogue L'Interconnexion de Metrolinx a été vu plus de 19 000 fois. L'histoire qui a suscité le plus grand intérêt porte sur la restauration de ponts centenaires le long de la ligne de Lakeshore West, suivi de l'histoire sur les nouvelles locomotives de niveau 4. Une part importante du lectorat du blogue L'Interconnexion est composée du personnel de Metrolinx,



ce qui reflète nos efforts pour partager nos meilleures histoires à l'interne ainsi qu'avec nos clients et le grand public.

- Douze histoires du blogue ont été reprises dans les médias, notamment l'histoire sur les objets trouvés qui souligne l'honnêteté de nos clients en ce qui a trait au retour d'articles de valeur, et la nature parfois bizarre des objets trouvés. Les médias ont également retenu le billet sur l'agent chargé de l'application des règlements qui a porté secours à un homme sur les voies le jour de Noël, puis l'histoire sur ce que ça prend pour devenir chef de train GO.

Relations avec les intervenants

- Dans le cadre de l'objectif stratégique n° 13, visant à établir des partenariats positifs et à obtenir des impressions positives de Metrolinx, nous avons travaillé avec la division Études de marché pour mettre au point une enquête d'attitudes réalisée par courriel, destinée aux intervenants et aux partenaires de Metrolinx. Environ 300 répondants ont fourni d'importants renseignements qui nous ont permis de commencer à élaborer des plans d'action dans l'optique de renforcer nos relations. Un sondage annuel plus exhaustif sera mené auprès des intervenants au printemps.
- Nous avons répondu à plus de 200 questions du public à la suite de l'assemblée publique de Metrolinx du 28 novembre.
- Nous avons organisé un forum des intervenants le 10 décembre, dirigé par les membres de la haute direction de Metrolinx; 13 présidents et chefs de la direction de partout au monde y ont participé. Le ton était très positif et il y a eu de nombreuses discussions intéressantes. Ce forum devrait devenir un événement semestriel.

Communications internes

- Nous continuons à améliorer les communications au sein de Metrolinx dans le but de favoriser l'engagement des employés. Le nombre d'abonnements à Yammer, notre nouveau réseau social pour le travail, a grandement augmenté. Il y avait 1 725 utilisateurs à la fin décembre. En janvier, nous avons amorcé une tournée de présentation dans nos nombreux emplacements de travail dans l'ensemble de la région afin de présenter cette application de communications.
- Nous travaillons avec la division Ressources humaines pour favoriser les communications captivantes et efficaces destinées aux employés dans le cadre



de différentes initiatives, notamment la mise à jour de la politique relative à l'aptitude au travail de Metrolinx, un programme pour l'automatisation et l'intégration des systèmes administratifs de suivi, et un programme de stages destiné aux autochtones et dirigé par l'équipe de la diversité et de l'inclusion.

Le tout respectueusement soumis,

Jamie Robinson
Chef intérimaire des communications et des relations publiques
416 202-4632

jamie.robinson@metrolinx.com