

À: Conseil d'administration de Metrolinx
De: Martin Gallagher
Président directeur général (GO & UP) / Chef de la sûreté et de la sécurité

Objetif: Rapport trimestriel des opérations

RÉSUMÉ

L'été a vu le retour de plusieurs événements intéressants tels que le Honda Indy, le Carnaval des Caraïbes et la Fan Expo, qui ont fait entrer et sortir de la ville des coureurs utilisant les services GO, UP Express et PRESTO. L'Exposition nationale Canadienne tant attendue clôturait l'été et marquait le retour à l'école ou au travail pour de nombreuses familles. Au deuxième trimestre (juillet à septembre 2022), l'achalandage de GO Transit était de 10,6 millions, soit une augmentation de 41 % par rapport au premier trimestre de cette année financière. Pour la même période l'an dernier, l'achalandage de GO était d'un peu moins de 4 millions, ce qui a entraîné une augmentation de 179 % d'une année sur l'autre. De même, UP Express a vu son achalandage augmenter à 719 000, soit une augmentation de 27 % par rapport au premier trimestre et une augmentation de 205 % par rapport à la même période l'an dernier.

PERFORMANCE PONCTUELLE (GO TRANSIT)

GO Rail a atteint un taux de ponctualité de 87,7 % ce trimestre, soit une baisse de 2 % par rapport au dernier trimestre et en deçà de l'objectif stratégique de 95 %. GO Rail s'est remis d'un creux de 81,2 % en août pour terminer le trimestre en force avec 87,7 % des services ferroviaires arrivant à l'heure.

De nombreux facteurs contributifs ont affecté la ponctualité et la fiabilité, notamment les annulations de service en raison de pénuries d'équipage, le nombre élevé de personnes assistant à de grands événements et l'activité des intrus et de la police dans le corridor ferroviaire, entraînant une interruption imprévue du service. À mesure que l'achalandage et les événements augmentaient, les réductions de service ont créé des problèmes d'encombrement et de capacité, entraînant des retards dans les départs et les arrivées des services.

La disponibilité de l'équipage s'est améliorée en septembre, ce qui a entraîné une meilleure ponctualité et la mise en place la plate-forme a augmenté la fréquence et le rétablissement des services en octobre.

Le déploiement d'agents de protection de la clientèle et de personnel de prestation de services à la clientèle sur l'ensemble du réseau a contribué à une réduction de 54 % des événements spéciaux et des retards dus au nombre de passagers en

septembre. L'introduction de nouveaux protocoles avec les services d'urgence et avec les équipes de train a entraîné une réduction de 70 % des retards dus aux intrus.

PERFORMANCE DANS LES TEMPS (UP EXPRESS)

Le service Union Pearson Express a atteint une ponctualité moyenne de 98,7 % ce trimestre, dépassant l'objectif annuel de 97 %. En juillet, la ponctualité était à son plus bas à 96,6 %, augmentant à 99,7 % en septembre.

Les plans d'action pour augmenter la disponibilité des équipes de train en septembre ont été couronnés de succès, permettant le rétablissement des voyages annulés, y compris le service de pointe de 15 minutes au début d'octobre.

PERFORMANCE PONCTUELLE (AUTOBUS GO)

Notre service d'autobus GO a atteint une ponctualité de 94,9 %, une légère baisse de 1,5 % par rapport au dernier trimestre, juste en dessous de l'objectif annuel de 96 %. La ponctualité des autobus GO est légèrement inférieure à l'objectif depuis juillet 2022. Les retards liés à la circulation ont été le principal facteur au cours des trois derniers mois, représentant 66 % des retards de ponctualité. La construction de routes, les travaux d'entretien et les événements spéciaux du week-end au centre-ville de Toronto ont eu un impact majeur sur la circulation vers le terminus d'autobus de la station Union pendant les mois d'été.

SATISFACTION CLIENT (CSAT)

La satisfaction client (CSAT) a atteint une moyenne de 80 % ce trimestre sur la base des performances combinées de juillet (82 %), août (80 %) et septembre (77 %). La satisfaction de la clientèle a été inférieure à l'objectif de 85 % tout au long du deuxième trimestre, principalement en raison de la baisse des niveaux de service, de la ponctualité, des perturbations et de l'encombrement.

Nous continuons à voir une corrélation avec la ponctualité et la satisfaction des clients. Parmi les clients qui ont déclaré avoir subi un retard de service, la satisfaction globale de la clientèle (CSAT) était de 62 %, contre 93 % pour les clients qui n'ont pas subi de retard ou d'interruption de service.

Tout au long du deuxième trimestre, diverses actions ont été menées pour améliorer la satisfaction des clients. La prestation de services à la clientèle a répondu à une croissance de l'achalandage en augmentant les heures de construction des gares et la longueur des trains à 10 ou 12 voitures. En juillet, des options de billets électroniques à prix réduit sur GO avec des laissez-passer de groupe en semaine ont été introduites. Le paiement sans contact a été lancé en août, offrant plus d'options

de paiement aux clients sur GO Transit, Brampton Transit, MiWay et Oakville Transit où les clients peuvent payer leur trajet en tapant leur carte de crédit sur les appareils PRESTO. De plus, cinq nouvelles salles à vélos sécurisées ont été ouvertes en septembre aux gares GO de Rutherford, Cooksville, Pickering, Centennial et East Gwillimbury.

À mesure que les niveaux de service et la ponctualité continuent d'augmenter et que la gestion des retards et des perturbations s'améliore, nous offrirons des niveaux de satisfaction client plus élevés.

REGARDER VERS L'AVANT

Alors que nous accueillons des clients anciens et nouveaux chez GO et UP Express, Metrolinx s'engage à faire en sorte que nos clients aient une expérience sûre et confortable avec nos services. Nous continuons de surveiller les niveaux d'achalandage et d'apporter des ajustements de service en conséquence, avec d'autres changements de service prévus pour décembre. Les commentaires des clients sont également surveillés pour assurer un voyage sûr et confortable lorsque les gens retournent sur le réseau.

Respectueusement soumis,

Martin Gallagher

Président directeur général (GO & UP) / Chef de la sûreté et de la sécurité