

**Au :** Conseil d'administration de Metrolinx

**De :** Martin Gallagher  
*Directeur de l'exploitation (GO et UP) / Directeur de la sécurité et de la sûreté*

**Objet :** **Rapport trimestriel sur les opérations (GO et UP) ( T3 FY 2022 / 2023)**

---

## **Sommaire**

D'octobre à décembre, GO Transit et UP Express ont enregistré plus de 10 millions d'utilisateurs et la demande de services continue d'augmenter ainsi que le nombre de clients par rapport à l'année précédente. Le rétablissement des trajets sur notre réseau s'est poursuivi tout au long de l'automne et a inclus le retour des services express sur les lignes Lakeshore West et Kitchener. Les festivités de la Saint-Sylvestre ont clôturé l'année, et ont marqué la journée la plus intense en termes de fréquentation des clients depuis le défilé des Raptors lors du championnat de 2019, avec des voyages gratuits après 19 h et un service ferroviaire et d'autobus supplémentaire tard dans la nuit, les derniers départs quittant la gare Union à 3 h. Alors que nos offres de services ont augmenté cet automne, la fiabilité a également augmenté. La ponctualité du service ferroviaire GO s'est améliorée de 10 % et la satisfaction de la clientèle a atteint 87 % en novembre, notre meilleur résultat en 2022. Le service d'autobus GO a connu des augmentations similaires, offrant un service ponctuel à 95,81 % en décembre, tandis qu'UP Express a atteint un record trimestriel de 98,7 % de ponctualité et un taux de satisfaction de la clientèle de 89 % à la fin de l'année.

## **Fréquentation**

Au troisième trimestre (octobre à décembre 2022), le nombre d'utilisateurs de GO Transit était de 9,9 millions, soit une légère baisse de 6,7 % par rapport au deuxième trimestre de l'exercice en cours. À la même période l'année dernière, le nombre d'utilisateurs de GO Transit était légèrement inférieur à cinq millions, ce qui représente une augmentation de 104 % par rapport à l'année précédente. De même, la fréquentation de UP Express a augmenté de 124 % par rapport à la même période de l'année dernière, malgré une légère baisse de 4,7 % par rapport au deuxième trimestre. Bien qu'une baisse du nombre de passagers soit courante en décembre en raison de la baisse de la demande des clients pendant la période des fêtes, le nombre d'utilisateurs a été inférieur aux prévisions en novembre en raison de la grève de l'ATU. La veille du jour de l'An a été l'une des journées les plus marquantes du mois. Malgré les multiples fermetures de l'autoroute Gardiner et l'afflux important de passagers profitant des trajets gratuits après 19 heures, notre équipe a assuré un service ponctuel à 96,6 %. Ce succès est imputable à une planification rigoureuse, à l'augmentation des ressources en conducteurs et à la réaction immédiate et ponctuelle du personnel pour éviter les retards et leur impact sur les clients.

## **Satisfaction de la clientèle**

À la fin du troisième trimestre, le taux de satisfaction des clients de GO Transit (CSAT) a atteint 83 %, sur la base des performances combinées du service ferroviaire GO (85 %) et du service d'autobus GO (81 %). Pour le deuxième mois consécutif, les scores CSAT de GO Transit sont restés supérieurs à l'objectif de 83 % et ont été les plus élevés de 2022.

### **I. Service ferroviaire GO**

Le CSAT du service ferroviaire GO a réalisé un score de 85 % en décembre, soit une baisse par rapport au score de 87 pour cent obtenu en novembre. Les principaux facteurs déterminants et domaines d'amélioration sont les communications avec les clients, la fréquence des services ferroviaires et l'entretien des gares.

L'offre de services à la clientèle a augmenté la présence des ambassadeurs de gare sur les quais et dans les gares pour aider les clients et répondre à leurs questions, et a permis la diffusion d'annonces en temps réel sur les quais pour informer les clients de l'arrivée des trains ou de leur retard. L'augmentation du service ferroviaire a été effective à la mi-octobre, offrant ainsi un horaire cohérent aux clients. En outre, un plan d'amélioration rapide des gares a été introduit en novembre, et des actions ont été menées tout au long du mois de décembre, afin de créer une atmosphère chaleureuse et accueillante pour nos clients. Ces actions vont du renforcement des protocoles de nettoyage à la présence accrue du personnel dans les gares. Les services ferroviaires express ont été réintroduits sur la ligne Lakeshore West le 31 octobre, puis augmentés et développés le 5 décembre pour inclure la ligne Kitchener.

Plusieurs actions sont prévues pour le début de l'année 2023 afin de soutenir et d'améliorer les scores CSAT, notamment le renforcement de la formation relative au service à la clientèle pour nos employés de première ligne, l'amélioration des services Wi-Fi à bord de nos trains et la mise en œuvre d'un événement de « grand nettoyage de printemps » dans toutes les gares, y compris des activités de plantation et de fumigation et des campagnes trimestrielles de nettoyage en profondeur.

### **II. UP Express**

Le CSAT d'UP Express a réalisé un score de 87 % en décembre, contre 83 % en novembre. UP Express est toujours en dessous de l'objectif de 91 pour cent, de quatre pour cent. La fréquence du service en est la principale cause. En octobre, le service de 15 minutes a été rétabli aux heures de pointe, ce qui a permis d'améliorer la satisfaction des clients en matière de fiabilité, de fréquence du service et d'affluence. Les clients continuent d'affirmer que le retour du service de 15 minutes a augmenté leur satisfaction globale.

### **III. Service d'autobus GO**

Le CSAT du service d'autobus GO a atteint un score de 81 % en décembre, soit une baisse comparativement au score de 83 % enregistré en novembre. Les mesures prises pour améliorer le CSAT comprennent la pose dans les stations d'affiches avec des codes QR permettant aux clients de recevoir les horaires de départ des autobus en temps réel, l'ajustement du modèle de déploiement des superviseurs des opérations d'autobus mobiles

afin d'accroître la présence du service clientèle dans les stations et aux arrêts d'autobus, et la mise en place d'un programme de vérification de l'entretien dans les stations et aux arrêts d'autobus.

**Respect des délais**

Le taux de ponctualité du service ferroviaire GO en décembre était de 91,68 %, avec une moyenne mobile sur 12 mois de 93,58 %. Au cours du trimestre, on note une amélioration de 10 % de la ponctualité des trains. La ponctualité du service ferroviaire GO est toujours perturbée par le déclenchement intempestif des bandes d'alarme d'urgence, les intrusions dans le corridor ferroviaire et les catastrophes naturelles. Nous continuons à relever ces défis grâce à des activités d'amélioration continue et au déploiement tactique du personnel pour maintenir les trains en mouvement. La ponctualité mensuelle de l'UP Express continue de dépasser l'objectif de 97 %, avec une moyenne mobile sur 12 mois de 98,1 % à la fin du troisième trimestre.

Le temps hivernal et l'augmentation du trafic sur les routes ont également eu un impact sur la ponctualité des autobus. Dans le but de garantir la sécurité, les conducteurs ont reçu l'ordre de réduire leur vitesse et de conduire selon les conditions météorologiques, ce qui a entraîné une légère réduction de la ponctualité au cours du mois de décembre. Néanmoins, la ponctualité des autobus GO a augmenté au troisième trimestre et atteint 95,76 %, contre 94,86 % au trimestre précédent. Le service d'exploitation des autobus et de conception des services collecte activement les avis des conducteurs et analyse les tendances en matière de fréquentation et les volumes de trafic afin de se pencher sur le principal facteur expliquant les retards, autrement dit les ralentissements et le trafic sur un segment unique et progressif. En janvier, des ajustements saisonniers ont été effectués, notamment l'ajout de temps de parcours pour 220 trajets et le rétablissement des services universitaires afin de mieux faire face aux volumes de passagers (par exemple, les trajets en semaine sont passés de 1378 à 1490). Pour faire face au deuxième facteur le plus important contribuant à la baisse de la ponctualité, à savoir les conditions météorologiques, un plan de préparation à l'hiver a été mis au point. Les conducteurs commenceront leur service 30 minutes avant leur horaire normal pour aider à maintenir l'objectif de 98 % de ponctualité au niveau des départs et des arrivées au premier arrêt.

Le tout respectueusement soumis,

Martin Gallagher

*Directeur de l'exploitation (GO et UP) / Directeur de la sécurité et de la sûreté*