

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

**De :** Martin Gallagher  
*Chef de l'exploitation (Réseau GO et UP Express) et chef de la sûreté et de la sécurité*

**Objet : Rapport trimestriel sur les opérations d'exploitation de GO et UP (T4 de l'exercice 2022-2023)**

---

## Résumé

Au cours de la dernière année, la demande pour nos services a continué de croître, le réseau GO et UP Express accueillant plus de 41 millions de passagers, soit plus du double des chiffres enregistrés l'année dernière. Le rétablissement des trajets s'est poursuivi sur l'ensemble de notre réseau et a inclus le retour des services express pour les passagers de GO Transit sur les lignes de Lakeshore West et de Kitchener, vers la fin de 2022. Au début de 2023, le service UP Express de 15 minutes a été rétabli sur sept jours par semaine, et le service de 30 minutes en soirée a repris dans le corridor Lakeshore West. Les niveaux de capacité de nos trains et de nos autobus ont été régulièrement augmentés pour correspondre à la croissance du nombre d'usagers sur les trajets transportant des passagers à destination et en provenance des événements ayant lieu aux quatre coins de la région élargie du Golden Horseshoe.

L'augmentation des niveaux de service s'est accompagnée d'une amélioration de la fiabilité. Ensemble, GO et UP ont réalisé un taux de 96,8 % en termes de ponctualité, soit un résultat qui dépassait les attentes, et le taux de satisfaction de la clientèle a augmenté par conséquent, atteignant 83 % pour GO et 86 % pour UP à la fin de l'année. La sécurité est demeurée une priorité absolue au cours du trimestre, et de nouveaux programmes et initiatives ont été lancés pour assurer la sûreté et la sécurité de notre réseau de transport en commun. Un service d'aide par texto a été lancé en janvier, permettant aux clients de signaler discrètement leurs préoccupations en matière de sécurité et de demander de l'aide en temps réel en envoyant un texto avec le message « AIDE » au numéro 77777. De nouveaux partenariats ont été formés avec des fournisseurs de services sociaux externes spécialisés dans le logement, la santé mentale et le traitement de la toxicomanie. Ces partenariats contribueront à fournir un système de transport en commun sécuritaire aux clients et au personnel et à mettre en lien les personnes vulnérables avec les sources de soutien nécessaire. Afin d'assurer la sécurité de notre réseau et d'aider les clients à chaque étape de leur voyage, nous avons augmenté la présence et la visibilité du personnel dans les trains et autobus, aussi bien que sur les quais et dans les gares.

## Augmentation de l'achalandage

En 2022-2023, le nombre d'usagers du réseau ferroviaire GO a atteint 31,8 millions, par rapport à 10,6 millions l'année précédente. L'autobus GO a connu des augmentations similaires, attirant 11,34 millions d'usagers au cours de l'exercice financier, soit plus du double des chiffres enregistrés l'année dernière. La reprise du service de 15 minutes, sept

jours par semaine, sur UP Express, a entraîné une augmentation de 18 % du nombre d'utilisateurs en cours de semaine et une augmentation de 25 % les fins de semaine. Malgré les interruptions de service en février, découlant des problèmes survenus avec les disques de frein et affectant notre parc de véhicules, le nombre de passagers sur UP Express est passé de 825 000 en 2021-2022 à 2,57 millions au cours de la dernière année. Les niveaux d'achalandage devraient encore augmenter à mesure que de nouveaux services seront introduits en avril pour répondre à la croissance de la demande des clients.

### **Amélioration de la fiabilité**

En élargissant notre service et en augmentant la fréquence dans l'ensemble du réseau, nous sommes restés concentrés sur la prestation de services ponctuels et fiables pour nos clients. Des plans d'action ciblés ont été mis en œuvre pour s'attaquer aux principales causes de retard, y compris les événements météorologiques violents et les problèmes d'équipement, et une transition vers un système de commandes et de contrôle centralisé, au moyen du Centre de contrôle opérationnel du réseau de Metrolinx, visait à améliorer la réponse aux incidents et à permettre une reprise du service plus rapide. Pour s'assurer que les trains partent et arrivent à temps, une nouvelle procédure de fermeture des portes a été introduite aux gares terminales (p. ex. la gare Union) où les portes s'ouvrent aux quais des deux côtés du train, et une rampe d'accessibilité est déployée manuellement. Grâce à ces mesures, GO Transit et UP Express ont atteint un taux de ponctualité combiné de 96,8 %, dépassant ainsi les objectifs fixés. La ponctualité du réseau ferroviaire GO s'est améliorée et a atteint 94 % à la fin de l'exercice, comparativement à 81,5 % en août 2022. L'autobus GO et UP Express ont fait preuve d'une grande fiabilité et d'une grande ponctualité au cours de l'année, atteignant respectivement un taux de ponctualité de 96 % et de 98,1 % depuis le début de l'exercice.

### **Satisfaction de la clientèle**

La fiabilité, la fréquence et la disponibilité du service demeurent des facteurs clés pour ce qui est de la satisfaction de la clientèle de GO Transit et UP Express. À mesure que la ponctualité s'améliorait dans l'ensemble de nos services et que davantage d'options de déplacement étaient offertes à nos clients, nous avons constaté que les cotes de satisfaction de la clientèle augmentaient par la suite, atteignant 83 % pour GO et 86 % pour UP à la fin de l'année. Des améliorations ont été apportées à chaque étape du déplacement du client afin de fournir aux clients une communication fiable et en temps réel. La capacité en sièges a augmenté à bord de nos services pour une expérience de transport plus confortable et de nouvelles options de rangement des vélos ont été ajoutées. Nous continuons de constater une corrélation directe entre la satisfaction du client et le sentiment de sécurité.

De nouveaux programmes, modèles de dotation, outils et formations ont été mis en œuvre pour renforcer la sécurité et le bien-être de notre personnel, de nos clients et des collectivités que nous servons. Le service d'aide par texto, lancé sur GO Transit et UP Express en janvier, offre aux usagers un moyen alternatif et discret de communiquer avec notre équipe des services de protection de la clientèle (SPC) pendant leur passage dans notre réseau. Ce service est offert dans l'ensemble du réseau Metrolinx - à bord des trains et des autobus, dans les gares et les ceintures de trafic pour autobus et, au 4<sup>e</sup> trimestre, plus de 8 000 messages texte ont été échangés au moyen de ce nouveau service.

Afin de réduire davantage le risque d'accidents et de blessures sur notre réseau, un nouveau Groupe de travail sur les intrusions a été créé pour lutter contre les intrusions grâce à des solutions combinant l'éducation, l'application de la loi et l'ingénierie. Nous avons également continué de suivre et de surveiller le taux d'accidents avec perte de travail subis par les employés et les entrepreneurs. À la fin du 4<sup>e</sup> trimestre, Metrolinx a réussi à atteindre un taux de 0,59 par 200 000 heures travaillées, en termes de fréquence des accidents avec perte de travail (TFAPT) pour toutes les parties, ce qui est encore meilleur que l'objectif de 0,75 établi par l'entreprise. De nouveaux partenariats ont également été formés avec des prestataires externes de services sociaux pour aider les personnes vulnérables qui se trouvent sur notre réseau à contacter le soutien nécessaire. De plus, une campagne externe axée sur la clientèle et visant à communiquer la politique de tolérance zéro de Metrolinx à l'égard de la violence et du harcèlement envers le personnel a été lancée dans le cadre d'un effort plus vaste visant à offrir un système de transport sécuritaire et accueillant pour les clients et le personnel.

Au fur et à mesure que nous continuons à accueillir de nouveaux et anciens clients sur les réseaux GO et UP Express, Metrolinx s'engage à assurer à sa clientèle une expérience sécuritaire et confortable dans l'ensemble du système. Nous continuons de surveiller les niveaux d'achalandage et les commentaires des clients, ainsi que d'apporter les ajustements nécessaires pour assurer des déplacements sûrs, agréables et fluides pour nos clients.

Avec tout mon respect,

Martin Gallagher  
Chef de l'exploitation (Réseau GO et UP Express) et chef de la sûreté et de la sécurité