

Bilan de l'exercice 2022-2023

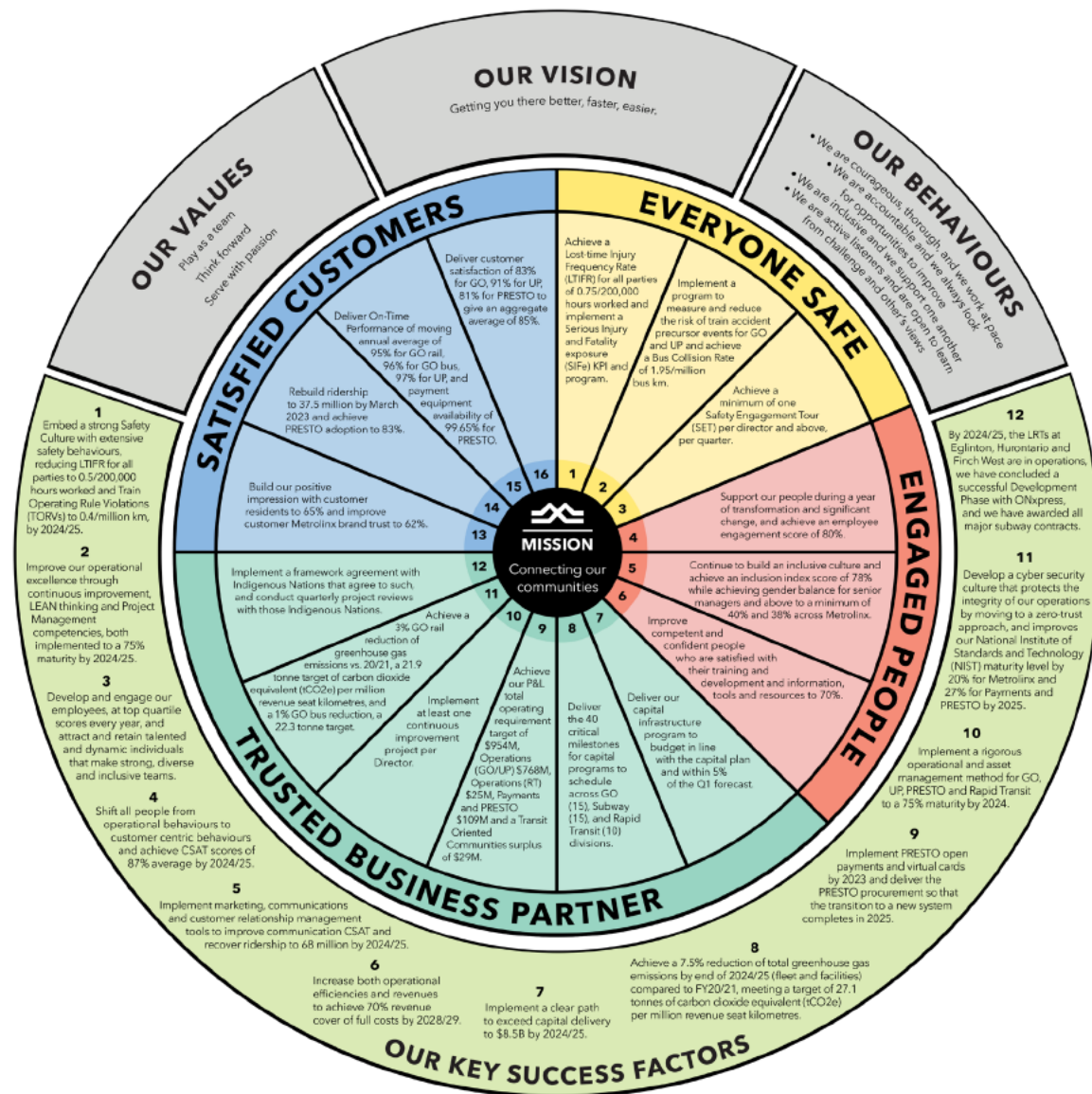
Équipe de haute direction

29 juin 2023

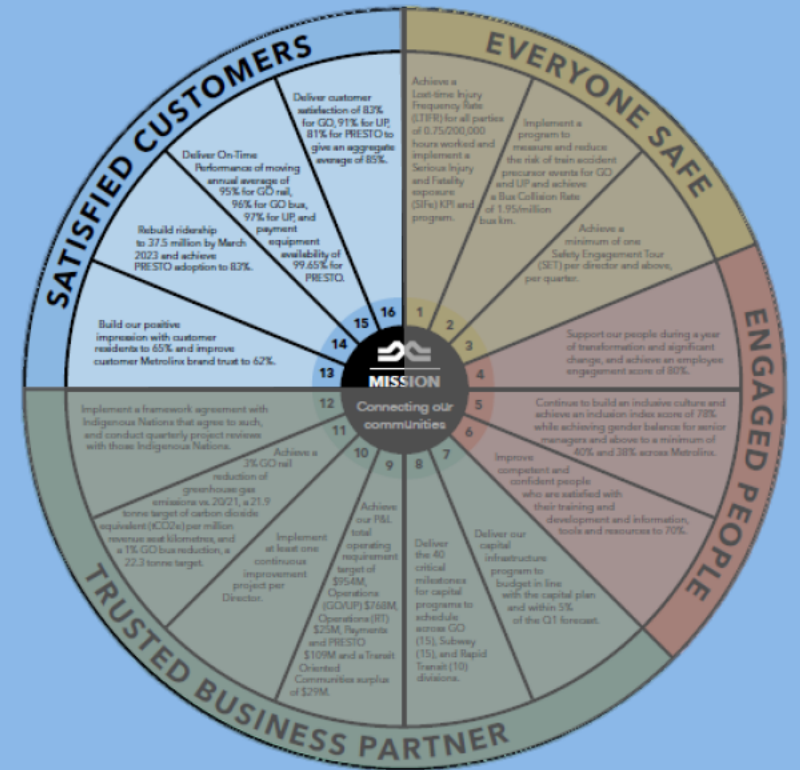
Réunion du conseil d'administration

RÉSUMÉ

- Nous nous sommes adaptés à un environnement en constante évolution en adoptant de nouvelles méthodes de travail, tout en plaçant l'engagement des employés au cœur de nos efforts.
- Malgré l'imprévisibilité de la « nouvelle normalité », nous avons continué à faire de grands progrès dans plusieurs domaines clés : la dynamique de reprise, l'avancement des projets d'investissement, la mobilisation de la communauté et l'efficacité de l'équipe.
- Ce rapport est fourni à titre d'information.



DES CLIENTS SATISFAITS



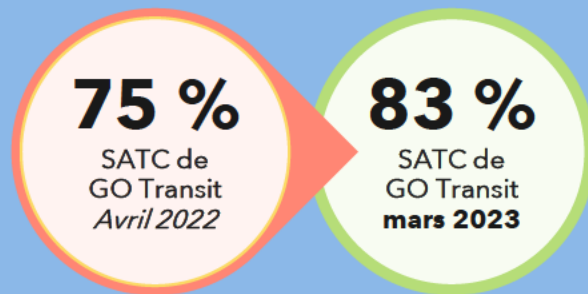


Améliorer la satisfaction des clients

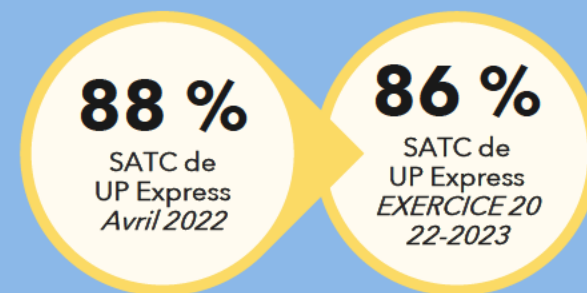
Au cours de l'année écoulée, nous sommes passés à une approche par étapes du parcours pour comprendre l'expérience client, ce qui nous a permis d'avoir plus de recul et de prendre des mesures spécifiques pour améliorer le rendement.

La satisfaction des clients de GO Transit a augmenté de 12 % par rapport à mai 2022, passant de 71 % à 83 % en mars 2023. Nous avons atteint avec succès nos objectifs d'entreprise sur GO Rail et GO Bus, et la satisfaction des clients sur UP Express était de 86 % à la fin de l'année, après avoir plongé en février en raison d'importantes interruptions de service découlant de problèmes d'équipement.

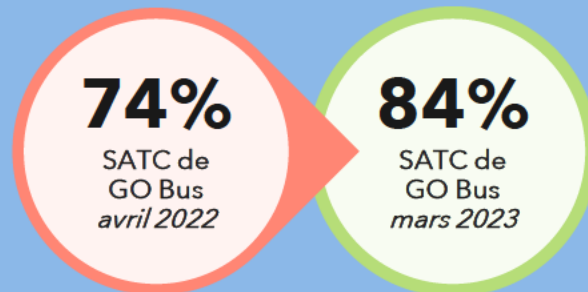
SATC de GO Transit
(avril 2022 et mars 2023)



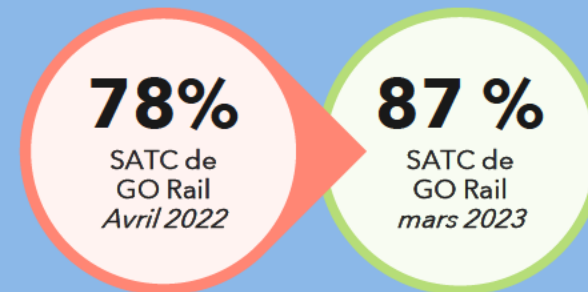
SATC de UP Express
(avril 2022 et mars 2023)



SATC de GO Bus (avril 2022 et mars 2023)



SATC de GO Rail (avril 2022 et mars 2023)





Augmentation de la fréquence, de la fiabilité et de l'offre de services

Au cours de l'exercice 2022-2023, nous avons enregistré une hausse significative de la fréquentation, accueillant plus de 41 millions de passagers sur GO Transit et UP Express, soit plus du double des chiffres de l'année dernière.

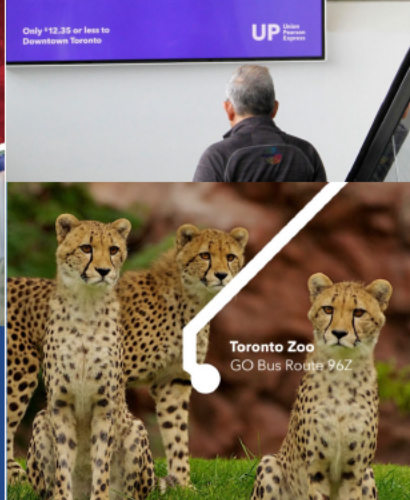
Pour répondre à la croissance de la demande, nous avons élargi notre offre de services et augmenté la fréquence, en réintroduisant des services express sur les corridors Lakeshore West et Kitchener, ainsi qu'un service toutes les 15 minutes sur UP Express.

La fiabilité et la ponctualité du service se sont améliorées régulièrement tout au long de l'année, GO Bus et UP Express affichant respectivement une ponctualité de 96 % et 98,1 % en mars 2023. Le rendement de GO Rail en matière de ponctualité s'est amélioré régulièrement tout au long de l'année, atteignant un résultat de 94 % en fin d'année, contre 81,5 % en août 2022.

NOUS AVONS DÉPASSÉ L'OBJECTIF DE PASSAGERS AVEC 41,1 MILLIONS

From Brampton to Toronto, and back.
By train. On weekends.

Skip the traffic and take the Kitchener line.



Reprise de mars de **59,1 %** pour UP et de **63,3 %** pour GO par rapport à 2019



4,2 millions d'impressions sur les médias sociaux et **287 000+** engagements sur les médias sociaux

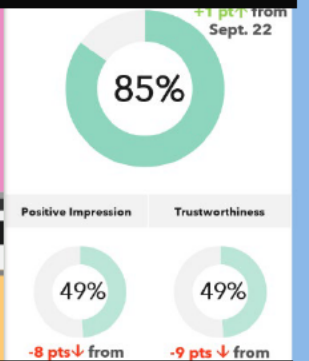


898 événements éphémères et **38 904** interactions



320 sollicitations pour **47,306** personnes et entreprises

خط أونتاريو (Ontario Line) سينتج.
سيكون خط أونتاريو (Ontario Line) عبارة عن خط مترو أفتاق بطول 15.6 كيلومتر، يمتد من مساحة المعرض (Exhibition Place) إلى مركز أونتاريو للعلوم (Ontario Science Centre)، مع 15 محطة يمكن الوصول إليها بالكامل.
خدمات الخط:
• يمتد أكثر من 40 التسالاً بعبور آخر، مثل قطارات GO و مترو أفتاق تورونتو (TTC) و مترو أفتاق الينغتون كروستاون (Eglinton Crosstown LRT)
• موضح 227,500 شخصاً إشداً و 440,000 وظيفة أخرى على بعد 10 دقائق من الوصول إلى المحطة



2 910 625 avis de construction délivrés et **1 233 438** bulletins d'information

PRESTO : 4,6 millions de clients, 1,1 milliard de dollars de tarifs traités



L'accent mis sur l'amélioration continue se traduit par un **taux de satisfaction de la clientèle de 81 %**.

- ✓ Mise en place de **co-tarifs gratuits** avec PRESTO entre GO Transit et les agences de transport en commun du 905.
- ✓ Rendement exceptionnel des équipements de paiement PRESTO - **99,84 %** pour les appareils de paiement, **99,73 %** pour les automates de chargement
- ✓ L'actualisation des dispositifs de la TTC est achevée sur les véhicules de surface - y compris **6 300 nouveaux dispositifs de paiement PRESTO** sur 200 tramways et 1 990 bus.

Adoption de PRESTO à **84,9 %**



- ✓ Trois agences de transport **dépassent les 90 % d'adoption** - TTC, Brampton, Durham

L'innovation au service du **crédit sans contact PRESTO**

Lancement du crédit sans contact PRESTO pour les clients des agences de transport GO/ UP et du 905

- ✓ **1 million** de paiements de crédit (jusqu'au 31 mars 2023)



Plus de **500 améliorations pour les clients**

- ✓ Amélioration continue de l'**application** et **relance de prestocard.ca** pour rendre les services plus intuitifs et plus clairs pour les clients
- ✓ Service à la clientèle - faciliter la mise en relation des clients avec un agent du centre d'appel et améliorer la navigation en libre-service

TOUS EN SÉCURITÉ





En mars, le **taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail (TFAAT) toutes parties confondues était de 0,59** pour 200 000 heures travaillées, en dessous de l'objectif de 0,75.

Pour réduire davantage le risque d'accidents et de blessures sur notre réseau, un nouveau programme d'**exposition aux blessures graves et mortelles (eBGM)** et un programme de **précurseurs de risques d'accidents ferroviaires** ont été introduits.

Les taux de participation au programme de **visites d'engagement en matière de sécurité (VES)** ont augmenté, ce qui a permis aux dirigeants de mieux comprendre l'exposition de notre organisation aux risques en matière de sécurité et les possibilités d'amélioration continue.

Un nouveau **service d'aide par texto** a été lancé sur GO Transit et UP Express. En envoyant simplement le mot « AIDE » au 77777, les voyageurs de notre réseau peuvent communiquer en temps réel avec un répartiteur des Services de protection des clients pour obtenir de l'aide ou s'ils ne se sentent pas en sécurité.

Le programme primé d'assurance de la sécurité des systèmes de Metrolinx a été adopté par l'Association canadienne de normalisation (ASN) en tant que norme nationale

0,59

TFAAT de tous les parties
(Objectif : 0,75)

100 %

Le taux de participation au programme Visites d'engagement en matière de sécurité (VES) a atteint 100 %, contre 47 % au 1^{er} trimestre

8 000

Les messages textuels échangés par l'intermédiaire du nouveau service d'aide par texto de Metrolinx

1,64/1Mkm

Taux de collision des autobus par million de kilomètres parcourus, dépassant l'objectif de l'entreprise de 1,95/1M km (mars 2023).



Nouveau **modèle de déploiement du Service de protection de la clientèle (SPC)** avec huit équipes dédiées chargées de la sécurité, de la sûreté et de la protection des revenus d'un corridor Metrolinx dédié et de la zone environnante.

Création d'un **Comité indépendant de surveillance du recours à la force** et d'un **Comité d'examen des arrestations** afin d'assurer une plus grande responsabilité et une plus grande transparence dans l'examen de toutes les arrestations et de tous les incidents liés au recours à la force.

Nouvelle **structure tarifaire progressive pour les infractions liées aux tarifs** et options de paiement à bord afin de mieux protéger et conserver les recettes tarifaires et d'assurer un traitement équitable des clients.

Le Groupe de travail sur les intrusions a été créé pour s'attaquer au risque d'intrusion en combinant l'ingénierie, l'application de la loi et l'éducation.

25K

Tarifs de pénalité émis depuis le lancement de la nouvelle structure tarifaire progressive de Metrolinx le 10 octobre 2022, au 19 juin 2023

Perception de la sécurité par les clients

La satisfaction des clients à l'égard de la sécurité chez GO Transit était de 86 % en mars 2023 et s'est maintenue en moyenne au même niveau au cours de l'exercice.

Pour UP Express, le score de mars 2023 est de 91 % avec un score moyen de 94 % pour l'exercice.

Satisfaction globale envers GO Transit en matière de sécurité

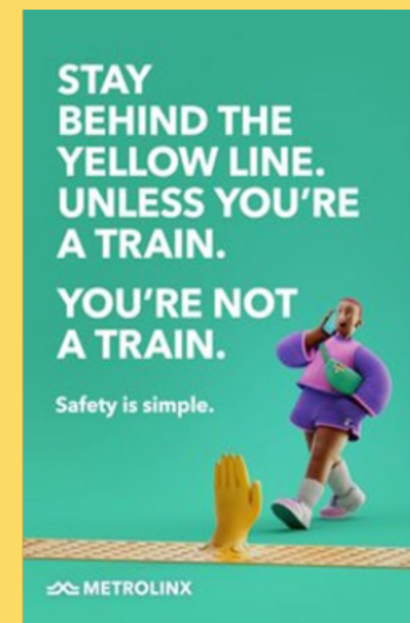
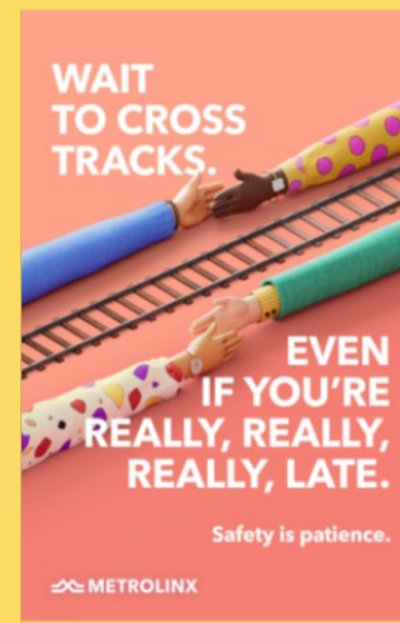
86 %

SATC de
GO Transit
mars 2023

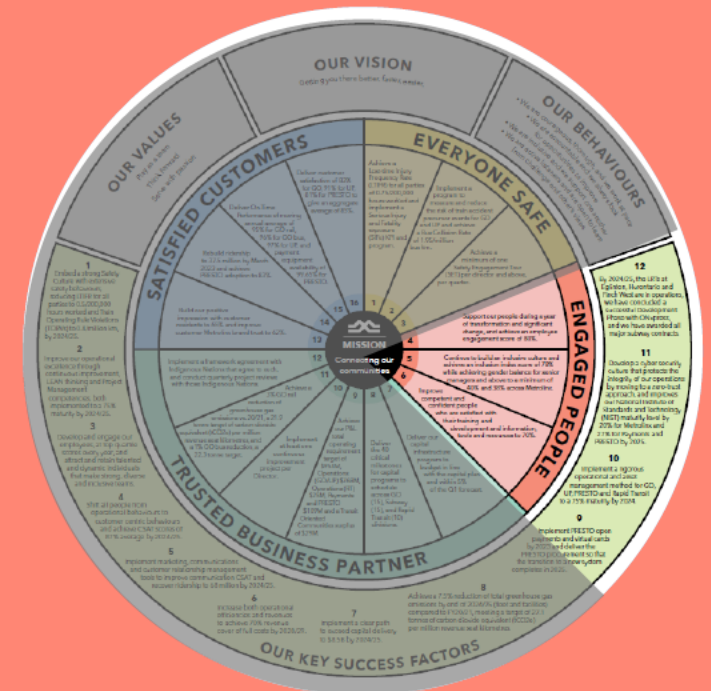
UP exprime sa satisfaction de se sentir en sécurité

91 %

SATC de
UP Express
mars 2023



PERSONNES ENGAGÉES



CANADA'S
MOST 
ADMIRÉD



81%

Score d'engagement des employés

80%

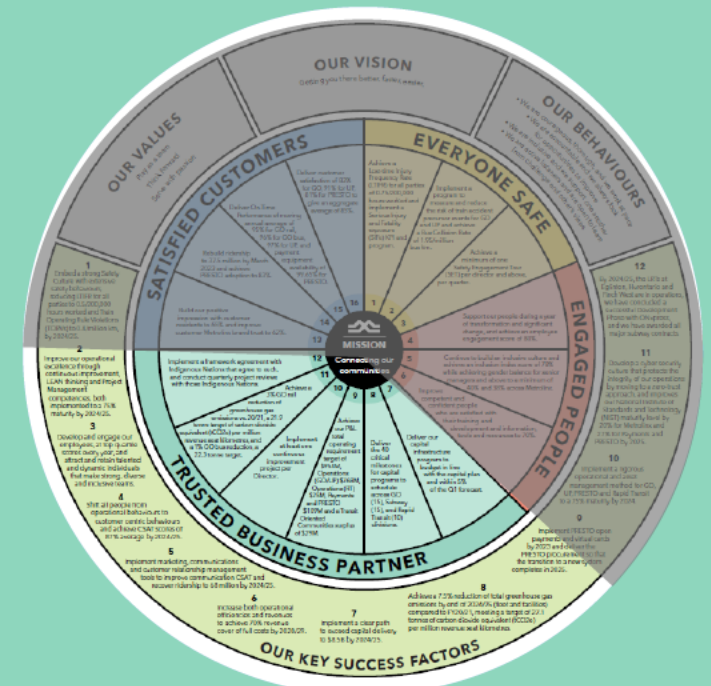
Score de l'indice d'inclusion

38%

Objectif 2022-2023 d'équilibre entre les sexes atteint (Femmes à travers MX)

Temple de la renommée de la culture d'entreprise la plus admirée

PARTENAIRE COMMERCIAL DE CONFIANCE



“Building Up”

FINCH WEST

Finch West Stories



Mise en œuvre de la **Stratégie des quatre piliers** en matière d'avantages et d'aides pour la communauté dans le cadre des projets prioritaires de transport en commun.

Soutiens approuvés pour les capacités des communautés et nations autochtones.



OPERATIONS FINANCE CONTROL BOARD

| ACTIONS | UPDATE | WHO | WHEN | STATUS | ANNOUNCEMENTS |
|---|---|---|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> KPI PROGRAM UNDERSTAND ACCRUAL SITUATION LIST INVIOL NOT REC'D W/D4 & DETERMINE ACTION "NO BUSINESS LEFT BEHIND" | <ul style="list-style-type: none"> PERIODIC W/ WORKING LEVEL RTM* ENGAGE VP. ESD, B.C. ESD TO DRIVE CHANGE TO INCREASE O/P & IN SUPPORT (C/O CONTRACT OWNER ANALYSIS) | <ul style="list-style-type: none"> SAR MIAS OS FID TO O/REMI/ME OR LIA JAN - FEB OSR # 03 - 04/0000 - TEAM | <ul style="list-style-type: none"> SEPT. 23 | <ul style="list-style-type: none"> - | <ul style="list-style-type: none"> ACCURALS - FINANCIAL CONTROL BOARD - 2 SEAT BUS |
| MEASURE | 2025 OBJECTIVE | STRATEGIC PLAN | TARGET | ACTUALS | |
| % OF ACCRUALS AS TOTAL EXPENDITURE | MAINTAIN 30% NOT TO EXCEED 10% VARIANCE BY 2025/2024 | DCFO ONLY | 10% | 5 | |
| ACCURALS SUBMITTED ON W/D4 | HARD CLUSE NDS BY 2025 | DCFO ONLY | 4 | 5 | |
| % OF DAYS TO SUBMIT BFR PKG | REPORTING RETURNED TO BILL W/D7 | DCFO ONLY | 7 | - | |
| FINANCIAL REPORT RETURNED W/D7 | REPORTING RETURNED TO P.R. W/D7 | DCFO ONLY | 90% | 98% | |
| ENGAGEMENT SCORES | ENGAGE OUR PEOPLE SCORE 90 | TOP QUANTILE SCORES | 90% | 98% | |
| | SUPPORT BIZ. OPEX (CONTR + F37) | OPTIMIZE REV/COST RECOVERY | 4.3% | 4.3% | |
| | | REVENUE (REV/COST RECOVERY) | 4.3% | 4.3% | |

Amélioration continue : Mise en œuvre d'A3 et de tableaux de bord; amélioration de la capacité financière grâce à des rapports en libre-service, avec une capacité d'analyse approfondie disponible dans Powerbase pour tous les utilisateurs finaux.

22,48

Cumul annuel de l'intensité des émissions de GES des autobus (déc. 2022)

14,20

Cumul annuel de l'intensité des émissions de GES des trains (déc. 2022)

1 001,9 M\$

Besoins opérationnels totaux FE 2022-2023
Objectif : 954 M\$



Gare Rutherford et séparation des voies : Achèvement des principaux travaux de modernisation



OnCorr : Conclusion commerciale avec ONxpress et début de la phase de



Eglinton GO : Élévation innovante de l'auvent du quai



Séparation des niveaux du pont Davenport Diamond : Installation de la superstructure du pont Wallace

5 258,9 M\$

Dépenses du programme d'immobilisations à l'échelle de Metrolinx pour l'exercice 2022-2023

Parmi les étapes importantes franchies par **GO et UP**, citons le début des travaux **d'excavation en vrac à la gare Union** de Toronto et la construction à la gare GO de Confédération, l'achèvement de la conception détaillée de la gare Bloor, le lancement de l'appel d'offres pour la connexion TTC de Bloor, l'avancement de la passation des marchés pour le centre de transit d'East Harbour et la station King-Liberty, ainsi que l'amélioration des commodités et de l'accessibilité de 28 gares sur l'ensemble du réseau GO.



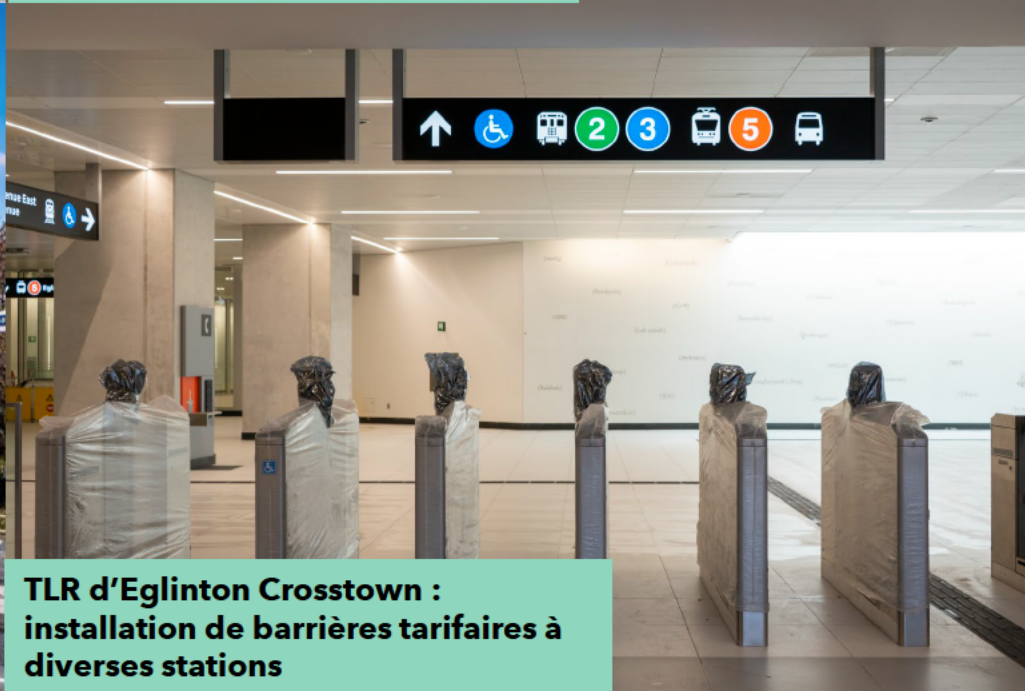
TLR Finch West : livraison des derniers véhicules à l'installation de stockage de maintenance



TLR de Hamilton : Protection des espèces en péril pendant les premiers travaux



Ligne Ontario : Progrès dans la passation des marchés pour deux projets de construction importants



TLR d'Eglinton Crosstown : installation de barrières tarifaires à diverses stations

5 258,9 M\$

Dépenses du programme d'immobilisations à l'échelle de Metrolinx pour l'exercice 2022-2023

Les jalons du **transport rapide** comprennent l'achèvement de l'activité de fonçage de boîtes de poussée sous le corridor ferroviaire GO de Lakeshore West pour le **TLR Hazel McCallion**, le début du forage du tunnel pour le **prolongement du métro de Scarborough**, l'avancement du creusement du tunnel pour **prolongement vers l'ouest d'Eglinton Crosstown**, et la poursuite des travaux préliminaires à la station d'Exhibition pour la **ligne Ontario**.

