

Plan d'affaires 2023-2024 de Metrolinx

Table des matières

Message du PDG	4
Sommaire exécutif.....	6
1.0 Introduction	8
1.1 Aperçu de Metrolinx	8
1.2 Priorités stratégiques de Metrolinx	12
2.0 Contexte commercial pour 2023-2024.....	14
2.1 Environnement économique	14
2.2 Lettre d'orientation annuelle du gouvernement et initiatives organisationnelles clés.....	14
2.3 Réaliser le plus important investissement dans les transports de l'histoire de l'Ontario	16
3.0 Résumé des finances et des ressources	17
3.1 Résumé du budget opérationnel	17
3.2 Résumé du budget d'investissement.....	19
4.0 Viabilité financière grâce à la croissance de l'achalandage et à l'expansion des revenus non tarifaires.....	20
4.1 Soutenir la dynamique de croissance de la fréquentation en répondant aux besoins des clients et en améliorant l'expérience du parcours client	20
4.2 Mettre en œuvre des initiatives de recettes non tarifaires pour soutenir la viabilité financière	21
5.0 Opérations	23
5.1 Un voyage sécurisé pour les clients et Amélioration de la sécurité opérationnelle pour les employés	23
5.2 Ajustement des niveaux de service et amélioration du service à la clientèle pour répondre aux besoins des clients et accroître le nombre de voyageurs	24
5.3 Mise en œuvre d'un service régional d'autobus express pour soutenir la croissance continue de l'achalandage	25
5.4 État de préparation opérationnelle et exigences contractuelles pour les nouveaux projets entrant en service	26
6.0 PRESTO	27
6.1 Modernisation de PRESTO.....	28
6.2 Expérience client PRESTO.....	29
6.3 Résultats pour les clients de PRESTO.....	30
7.0 Projets d'investissement	31
7.1 Expansion du réseau GO	31
7.2 Travaux complémentaires: Programme d'extension du corridor ferroviaire GO et des gares SmartTrack	33
7.3 État de bonne réparation (SOGR)	34
7.4 Projets de transport en commun rapide.....	34
7.5 Avancement d'autres projets	36
8.0 Génération de revenus durables grâce aux communautés orientées vers le transport en commun et à la stratégie immobilière.....	37

9.0 Planification régionale des transports	38
9.1 Simplifier les tarifs et intégrer les services dans la région pour attirer les clients vers le transport en commun	38
9.2 Améliorer l'accès aux stations pour les clients	40
10.0 Metrolinx interne	41
10.1 Créer une main-d'œuvre forte, compétente et inclusive	41
10.2 Améliorer les capacités en matière de systèmes et de technologies de l'information.....	42
10.3 S'engager activement auprès des communautés.....	42
10.4 Établir des relations avec les communautés autochtones	43
10.5 Mise en œuvre de la stratégie du lieu de travail pour optimiser l'espace de bureau	44
10.6. Environnemental, social et gouvernance (ESG).....	45
10.7 Initiative d'approvisionnement en transport en commun	45
11.0 Performance Pluriannuelle de l'entreprise.....	46
11.1 Budget d'exploitation.....	46
11.2 Investissement en capital.....	46
11.3 Mesures et objectifs de rendement	48
11.4 Gestion des risques d'entreprise.....	53

Message du PDG

Tout au long de l'exercice 2022-2023, nos équipes ont continué à servir avec passion et ont franchi de nouveaux jalons pour mieux servir nos clients actuels et futurs dans la région élargie du Golden Horseshoe.

L'exercice 2023-2024 est un exercice crucial pour Metrolinx. Nous sommes sur le point de récupérer l'achalandage après près de deux années consécutives de baisse de l'achalandage. Nous nous dirigeons vers 2023-2024 avec des années de construction majeure planifiée et la livraison de plusieurs acquisitions d'immobilisations et opérationnelles, y compris les prochaines étapes de la modernisation du système PRESTO.

C'est une période passionnante, non dénuée de défis, mais nous sommes confiants dans les systèmes que nous avons mis en place pour nous aider à atteindre nos objectifs. Le présent plan d'affaires illustre nos stratégies de gestion des risques et la façon dont nous continuerons à nous acquitter de notre mandat législatif - assurer le leadership dans la coordination, la planification, le financement, le développement et la mise en œuvre d'un réseau intégré de transport en commun conformément aux plans de croissance applicables et aux politiques et plans provinciaux de transport.

Avec un budget d'investissement d'environ 6,8 milliards de dollars pour l'exercice financier, nous continuons à faire croître notre réseau de transport en commun fréquent à plus de 1 800 kilomètres d'ici 2041, par rapport aux 110 kilomètres qui existaient en 2017. Cette entreprise est le plus grand investissement en matière de transport de l'histoire de l'Ontario. Notre base d'actifs devrait passer de 20 à 60 milliards de dollars d'ici 2030 et comprendra le prolongement du réseau GO, de nouveaux systèmes de transport léger sur rail (TLR), de nouvelles lignes de métro, ainsi que plus de 100 kilomètres de voies, 36 kilomètres de ponts et de structures, plus de 100 installations de gare et plus de 170 véhicules légers sur rail et voitures de métro.

La réalisation de tout cela est impossible sans la collaboration, l'apport et le soutien de nos partenaires provinciaux, municipaux et fédéraux, des communautés autochtones, du secteur privé et de tous nos autres intervenants. Grâce à nos liens avec plus de 50 municipalités, plus de 600 élus et environ huit millions de résidents, nous renforçons nos activités de sensibilisation et de mobilisation du public et des collectivités pour chaque projet, en particulier lorsque nos projets entrent en phase de construction. Nous continuons à consulter les Premières Nations pour nous assurer qu'ils sont impliqués tout au long du cycle de vie du projet.

Alors que nous nous concentrons sur la prestation de nos services et sur les projets de construction, la santé et la sécurité de nos clients, de nos employés et de nos entrepreneurs demeurent au cœur de toutes nos activités. Notre programme de sécurité, qui comprend des améliorations générales visant à assurer l'application des normes de sécurité les plus élevées aux projets de transport, a récemment reçu un prix de sécurité de l'Association des chemins de fer du Canada (ACFC).

L'amélioration de l'expérience de nos clients nous tient à cœur et, compte tenu de la croissance prévue de l'achalandage sur les réseaux GO et UP, qui devrait atteindre 72,5 millions au cours de cette année fiscale, nous appuyons sur les éléments qui comptent pour nos clients. Des initiatives telles que la modernisation de PRESTO, y compris la poursuite du déploiement des options de paiement sans contact, l'amélioration des commodités, l'intégration des tarifs et des services, ainsi que l'augmentation et l'ajustement des services pour répondre à la demande croissante, sont au cœur de notre planification de l'expérience client pour 2023-2024.

La viabilité financière à long terme a été au premier plan de la planification de nos activités pour 2023-2024. Nous nous concentrons sur des stratégies de croissance ciblées pour continuer à améliorer l'achalandage, tout en maximisant les initiatives de revenus non tarifaires, non seulement par le biais de nos programmes de marketing, mais aussi par le biais de nos communautés orientées vers le transport en commun (Transit Oriented Communities, TOC) et de notre stratégie immobilière.

Nous sommes enthousiastes quant à l'avenir des transports en commun dans la région et nous continuerons à remplir notre mandat afin de soutenir le plan de renouvellement et de croissance économique de la province.

Cordialement,

Phil Verster
Président et PDG
Metrolinx

Sommaire exécutif

Le plan d'affaires 2023-2024 de Metrolinx décrit notre orientation stratégique et nos priorités alors que nous continuons à travailler avec nos partenaires pour planifier, construire et exploiter en toute sécurité un réseau de transport en commun intégré. Metrolinx joue un rôle actif dans le soutien de la Province de la province pour la croissance, le renouveau et la reprise économique. La reprise de l'achalandage est en grande partie dictée par l'évolution des besoins des clients et soutenue par un service axé sur la demande, de sorte que nous allons de l'avant pour assurer la préparation opérationnelle de l'investissement le plus important dans le transport de l'histoire de l'Ontario - un investissement qui comprendra de nouveaux projets de transport en commun prioritaires, des lignes de métro nouvelles et prolongées, des lignes de train léger sur rail et un système ferroviaire GO transformé. Ce futur réseau de transport régional élargi aidera les gens à se déplacer dans la région du grand Toronto et de Hamilton (RGTH) et au-delà, en offrant aux usagers actuels du transport en commun des trajets plus rapides et plus confortables, tout en faisant du transport en commun une option plus attrayante pour les marchés mal desservis.

Le plan d'affaires 2023-2024 s'appuie sur de vastes activités de transformation en cours dans l'ensemble de l'organisation. Nos transformations font en sorte que Metrolinx est bien équipée pour remplir son mandat tout en créant de la stabilité et de la durabilité pour la croissance future. Les domaines d'intervention principaux sont les suivants :

- Fournir aux clients et à la communauté des expériences exceptionnelles, fiables, pertinentes et réactives;
- Respecter nos engagements en matière des projets de transport en commun grâce à un contrôle accru des coûts et à l'atténuation des risques grâce à un meilleur contrôle dans tous les domaines de notre activité,
- Garantir l'optimisation des ressources pour les clients et les parties prenantes.

Le plan d'affaires 2023-2024 a été élaboré en conformité avec le budget approuvé par notre conseil d'administration et soumis au ministère des Transports de l'Ontario (MTO) dans le cadre du processus budgétaire provincial, et conformément aux exigences de la *Loi de 2006 sur Metrolinx* et de la directive du gouvernement sur les organismes et les nominations. Le plan d'affaires décrit également les mesures et les activités spécifiques que Metrolinx entreprendra au cours de l'exercice 2023-2024 pour répondre aux priorités régionales du gouvernement de l'Ontario en matière de transport en commun, telles que décrites dans notre lettre d'orientation annuelle.

Metrolinx est maintenant à un stade critique de la reprise de l'achalandage et reste concentrée sur la mise en œuvre continue de l'investissement considérable dans le transport afin d'assurer la préparation opérationnelle alors que nous planifions la mise en service de plusieurs projets clés de train léger sur rail (TLR) dans le cadre de ce plan budgétaire pluriannuel. Le budget d'exploitation 2023-2024 sera axé sur l'état de préparation opérationnelle et les exigences contractuelles pour les actifs entrant en service, la gestion des risques et de la réputation liés à l'expansion du programme d'investissement ainsi que l'entretien des actifs existants, et la viabilité financière grâce à la croissance de l'achalandage et à l'expansion des sources de revenus non tarifaires. Metrolinx continue d'appuyer les priorités du gouvernement en fournissant des services de transport en commun régionaux afin d'améliorer notre mission de relier nos collectivités, tout en assurant toujours la sécurité des clients.

Ce budget pluriannuel est important car Metrolinx prévoit l'achèvement substantiel des trois premiers grands projets de TLR dans les plans d'expansion du transport en commun: TLR Eglinton Crosstown (ECLRT), TLR de Finch West (FWLRT) et la ligne Hazel McCallion. Compte tenu de la taille, de la portée et des risques substantiels associés à ces projets, Metrolinx veillera à ce que l'état de préparation opérationnelle et les exigences contractuelles soient respectés lors de la mise en service de ces actifs. De plus, Metrolinx continue de faire des progrès dans le cadre du programme d'expansion de GO Transit, qui transformera ce service de banlieue aux heures de pointe en un réseau régional de transport en commun rapide bidirectionnel, disponible toute la journée, qui offre plus de services avec des trains plus rapides, plus de stations et des connexions transparentes dans toute la région. Pour 2023-2024, Metrolinx continuera également à respecter ses engagements en matière de projets d'immobilisations. Cela

comprend l'avancement des travaux sur le programme d'expansion de GO, l'avancement des travaux sur le programme de transport prioritaire de la province, ainsi que l'avancement des projets de transport rapide.

Metrolinx se dirige vers 2023-2024 avec des années de constructions majeures planifiées avec une complexité juridique et commerciale croissante ainsi que des risques contractuels, de parties prenantes, de sécurité et de gestion des actifs. Afin de maintenir l'accent sur l'objectif de construire un réseau de transport régional entièrement intégré, Metrolinx continuera de gérer les risques liés au programme d'immobilisations par le biais du soutien aux transactions et à la conformité, de la gestion des intervenants et des enjeux, de la mobilisation active et stratégique de la communauté, ainsi que de l'ingénierie et de la gestion des actifs.

Dans le cadre du budget 2023-2024, Metrolinx jette également les bases du plan visant à générer de nouvelles recettes grâce au tourisme, en offrant des plans novateurs aux jeunes, aux nouveaux arrivants et aux publics multiculturels, en élargissant les partenariats stratégiques pour maximiser les ventes non tarifaires, en améliorant les initiatives de vente au détail et les réseaux de publicité numérique pour atteindre les objectifs de recettes, ainsi qu'en pivotant vers la génération de recettes durables en tirant parti du portefeuille immobilier pour optimiser les recettes des actifs.

1.0 Introduction

1.1 Aperçu de Metrolinx

Metrolinx est une agence du gouvernement de l'Ontario, doté d'un mandat législatif d'assurer le leadership dans la coordination, la planification, le financement, le développement et la mise en œuvre d'un réseau intégré de transport en commun dans la zone de transport régional, conformément aux plans de croissance applicables et aux politiques et plans provinciaux en matière de transport. Metrolinx exploite le réseau régional de transport en commun, par le biais de ses trois services:

- GO Transit, qui dessert les passagers du transport public régional dans toute la région;
- UP Express, qui assure le service entre l'aéroport international Pearson de Toronto et le centre-ville de Toronto; et,
- Le système de paiement électronique PRESTO, qui est utilisé dans 11 services de transport local.

Pièce n° 1 : Vision, mission et valeurs de Metrolinx



Guidés par notre Vision, notre mission et nos valeurs, nous entreprenons l'investissement le plus important de l'histoire de l'Ontario dans le domaine des transports. Notre réseau de transport en commun rapide et fréquent devrait passer de 110 kilomètres en 2017 à plus de 1 800 kilomètres d'ici 2041. En collaborant avec les partenaires au niveau fédéral, provincial et municipal, les partenaires autochtones, le secteur privé et les intervenants, Metrolinx crée un réseau de transport régional intégré qui favorisera une meilleure qualité de vie, une économie plus prospère et un environnement durable.

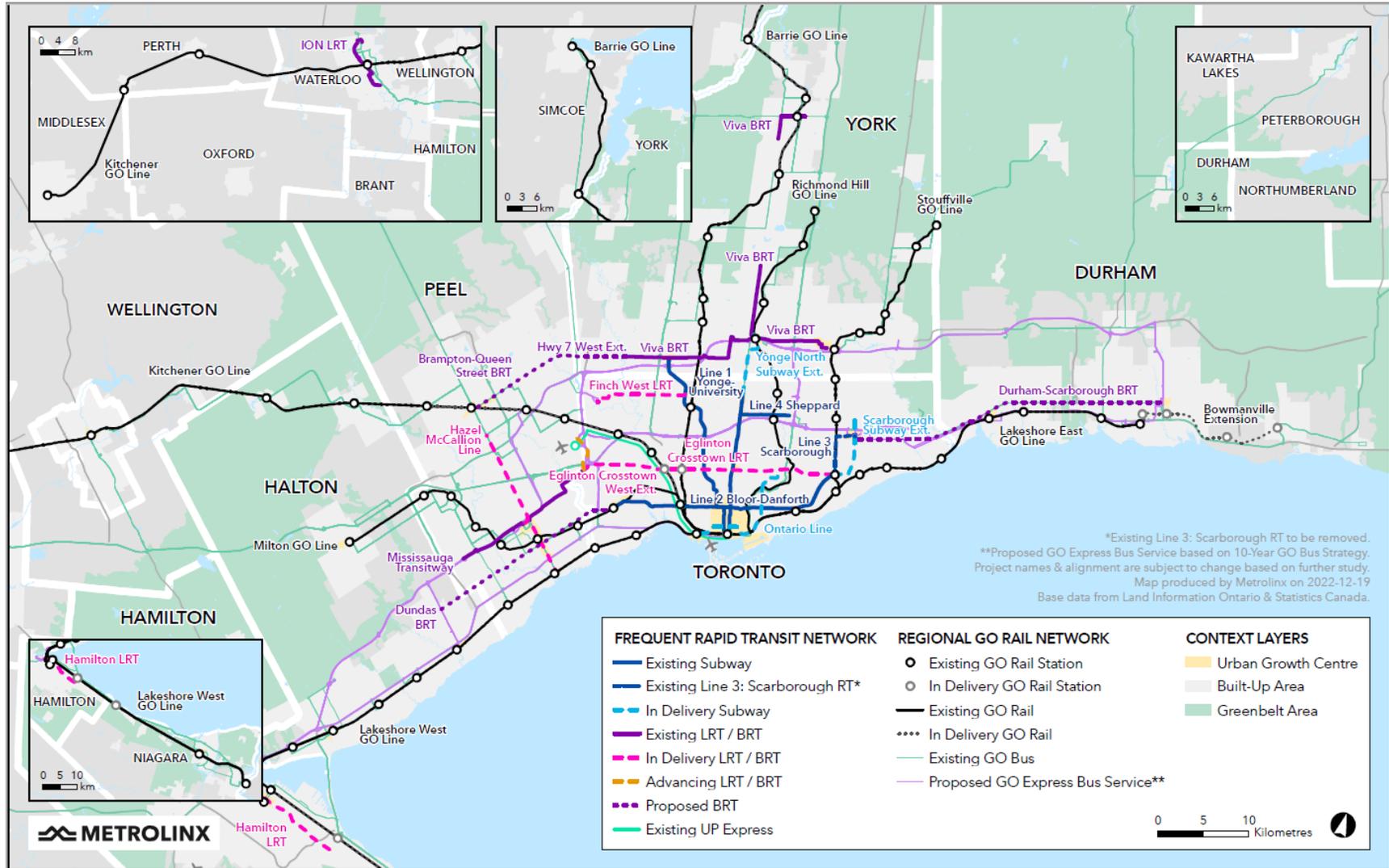
Pièce n° 2 : Plan régional de transport 2041 principal Stratégies



Conformément à la vision d'un réseau de transport en commun rapide et fréquent décrite dans le *plan de transport régional (PRT) de 2041*, l'empreinte de l'infrastructure de Metrolinx augmente considérablement grâce à la réalisation de nouveaux projets de transport en commun prioritaires, y compris des lignes de métro et des prolongements, de nouvelles lignes de TLR, de nouvelles voies de train GO, ainsi que des corridors d'autobus express régionaux fréquents qui amèneront plus de 100 nouvelles stations et arrêts dans toute la région, afin de transformer notre service de navette actuel aux heures de pointe en une expérience de transport en commun plus pratique avec un service de train bidirectionnel fréquent toute la journée sur les segments principaux. Ce réseau étendu aidera les gens à se déplacer de manière fluide dans la région élargie du Golden Horseshoe pour toutes sortes de déplacements tout au long de la journée.

Metrolinx s'engage à soutenir la stratégie de la province visant à mettre en œuvre un développement à plus forte densité et à usage mixte autour des stations de transport en commun dans le cadre du programme de communautés orientées vers le transport en commun (TOC) et à tirer parti des investissements de tiers pour minimiser les dépenses provinciales en matière d'infrastructure de transport en commun, en échange de l'accès aux services et aux propriétés appartenant à Metrolinx.

Pièce n° 3 : Carte du réseau de transport en commun régional





620 km

de rail régional
dans la RGTH



72

Gares GO et UP
dans la RGTH



2 902 km

de lignes d'autobus



13

écoles post-secondaires
desservies par des autobus



52

gares
desservies par des autobus



33

stations
desservies par des autobus



≤ 4,4

2 millions de
Cartes PRESTO actives



≤ 17,8

mille
dispositifs PRESTO

1.2 Priorités stratégiques de Metrolinx

Metrolinx a identifié quatre priorités stratégiques : Tout le monde en sécurité, des personnes engagées, un partenaire commercial de confiance et client satisfait, qui, avec notre vision, notre mission et nos valeurs, guide le travail de notre organisation.



Pour assurer l'alignement avec nos quatre priorités stratégiques, Metrolinx a également introduit 12 facteurs clés de succès, qui articulent ce que Metrolinx doit faire pour atteindre les objectifs décrits dans les priorités stratégiques.

Pièce n° 5 : 12 facteurs clés de succès de Metrolinx

Facteurs de succès principaux
Instaurer une forte culture de sécurité grâce à des comportements sécuritaires étendus, en réduisant le taux et la fréquence des accidents avec arrêt de travail (LTIFR) à 0,5/200 000 heures d'ici 2024-25 et les infractions aux règles à 0,4/million de km d'ici 2026-27
Améliorer notre excellence opérationnelle grâce à l'amélioration continue, à la pensée Lean et aux compétences en matière de gestion de projet, toutes deux mises en œuvre pour atteindre un niveau de maturité de 75 % d'ici 2024-2025
Perfectionner et mobiliser nos employés, en obtenant chaque année des résultats dans le quartile supérieur, et attirer et retenir des personnes talentueuses et dynamiques qui forment des équipes fortes, diverses et inclusives
Faire passer l'ensemble du personnel d'un comportement opérationnel à un comportement centré sur le client et atteindre un taux de satisfaction de la clientèle (CSAT) de 87 % en moyenne d'ici 2024-2025
Mettre en œuvre des outils de marketing, de communication et de gestion des relations avec la clientèle afin d'améliorer le taux de satisfaction des clients et d'atteindre les niveaux d'achalandage prépandémique
Accroître notre efficacité opérationnelle et nos recettes pour atteindre une couverture des coûts totaux par les recettes de 70 % d'ici 2028-2029
Mettre en œuvre une voie claire pour dépasser la livraison de capital à 8,5 milliards de dollars d'ici 2024-2025
Réaliser une réduction de 7,5 % des émissions totales de gaz à effet de serre d'ici la fin de l'exercice 2024-2025 (flotte et installations) par rapport à l'exercice 2020-2021, en atteignant un objectif de 27,1 tonnes d'équivalent dioxyde de carbone (tCO2e) par million de sièges payants KM
Mettre en œuvre les paiements ouverts et les cartes virtuelles PRESTO d'ici 2023 et procéder à l'acquisition de PRESTO de manière à ce que la transition vers un nouveau système s'achève en 2025
Mettre en œuvre une méthode rigoureuse de gestion de l'exploitation et des actifs pour GO, UP, PRESTO et le transport en commun rapide jusqu'à une maturité de 75% d'ici 2024

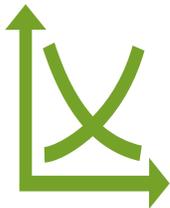
Développer une culture de cybersécurité qui protège l'intégrité de nos opérations en passant à une approche de confiance zéro, et améliorer notre niveau de maturité du National Institute of Standards and Technology (NIST) de 20 % pour Metrolinx et de 27 % pour les Paiements et PRESTO d'ici 2025

Assurer l'exploitation des TLR d'Eglinton, de Finch West et de la ligne Hazel McCallion, conclure une phase de développement réussie avec ONxpress et attribuer tous les principaux contrats de métro et de transport en commun

2.0 Contexte commercial pour 2023-2024

2.1 Environnement économique

Metrolinx a fait preuve de résilience face à une pandémie mondiale qui a eu des répercussions importantes sur tous les agences de transport en commun du monde entier, principalement en raison des pertes sans précédent d'achalandage et de revenus (pour plus de détails sur les tendances d'achalandage, veuillez consulter la section 4.1 Soutenir l'élan de croissance de l'achalandage par une stratégie tarifaire et une expérience client améliorée). Nous avons maintenu notre engagement à fournir un service sûr et fiable pour soutenir la reprise économique à court et à long terme de la région. Nous avons également pris des décisions commerciales stratégiques, notamment en mettant en œuvre notre plan d'amélioration des activités du Programme qui a favorisé une culture d'amélioration continue dans l'ensemble de l'organisation, ce qui a permis de réaliser des économies et des gains d'efficacité, tels que des ajustements du niveau de service pour répondre à l'évolution de la demande des clients, ainsi que l'identification d'opportunités de revenus nouvelles et innovantes.



Au cours de l'année dernière, divers secteurs, dont celui des transports, ont été touchés par l'évolution de l'environnement économique. Ceux-ci pourraient continuer à entraîner des répercussions sur Metrolinx en 2023-2024 :

- **Le prix de l'énergie continue à être volatile**, ce qui a entraîné des répercussions sur Metrolinx, qui dépend fortement du diesel et, dans une moindre mesure, du gaz naturel pour faire fonctionner ses autobus, son parc ferroviaire, ses gares et ses installations. Les problèmes actuels d'approvisionnement mondial et les conflits géopolitiques continueront à faire peser des incertitudes sur les prix du pétrole et du gaz dans un avenir prévisible. Nous continuerons à couvrir une partie de notre carburant afin de fournir une certitude quant aux coûts par rapport au budget,
- **Le taux d'inflation reste élevé** par rapport aux niveaux d'avant la pandémie et a été l'un des plus élevés depuis les années 1990, ce qui continuera d'avoir un impact sur les coûts globaux des biens et services achetés par Metrolinx, et en particulier, sur les obligations contractuelles existantes qui soutiennent la prestation de nos services. Metrolinx continuera à appliquer une gestion robuste des dépenses par la mise en œuvre de plans d'amélioration des affaires.

2.2 Lettre d'orientation annuelle du gouvernement et les initiatives organisationnelles clés

Comme l'exige la *Directive sur les organismes et les nominations*, le ministre des Transports émet une Lettre d'orientation annuelle (anciennement appelée lettre de mandat) à l'intention de Metrolinx qui énonce les attentes pour l'exercice financier à venir. La lettre d'orientation annuelle 2023-2024, publiée le 3 novembre 2022, décrit les attentes du gouvernement pour s'assurer que les buts, les objectifs et l'orientation stratégique de Metrolinx continuent de s'aligner sur les priorités et l'orientation du gouvernement. Grâce au plus important investissement dans le transport de l'histoire de l'Ontario, Metrolinx continue d'appuyer les priorités du gouvernement en matière

d'excellence opérationnelle, de réalisation réussie des projets d'immobilisations et d'excellence en matière de gouvernance, de responsabilité et de transparence, tout en agissant dans l'intérêt supérieur de la population de l'Ontario et en assurant l'optimisation des ressources pour les contribuables. Metrolinx continuera également à assurer la sécurité des opérations de transport en commun afin de rétablir la confiance des clients, d'améliorer la commodité et la fiabilité des services et d'attirer à nouveau les clients.

Plus précisément, la lettre énumère plusieurs priorités clés, présentées en gras ci-dessous, que Metrolinx a intégrées à ses principales initiatives organisationnelles pour 2023-2024. Conformément aux attentes exprimées dans la lettre d'orientation annuelle, Metrolinx a continué à mettre en œuvre des plans d'amélioration des activités comme l'une de ses initiatives organisationnelles principales, qui sont conçues pour aider à transformer notre entreprise afin de réaliser des gains d'efficacité et d'obtenir de meilleurs résultats tout en gérant les coûts. Les priorités de la lettre d'orientation annuelle ainsi que nos plans d'amélioration des activités réactives et d'autres initiatives organisationnelles clés sont les suivantes :

- **Excellence opérationnelle dans la prestation de services de transport en commun efficaces, sûrs et fiables, tout en soutenant les efforts de relance économique**, grâce à la mise en œuvre d'une stratégie tarifaire et à l'amélioration de l'expérience des clients qui soutiennent la dynamique de croissance de l'achalandage, à l'amélioration de la sécurité opérationnelle pour les employés et les clients, à l'intégration et aux partenariats continus avec d'autres fournisseurs de transport, et à la garantie de la fiabilité des nouveaux projets de transport en commun mis en service en mettant l'accent sur la gestion des actifs.
- **L'excellence en matière de gouvernance et de responsabilité**, en mettant l'accent sur la gestion des actifs, ce qui permettra d'évaluer régulièrement l'état de nos actifs, en continuant d'informer le MTO de tout examen prévu ou en cours entrepris par l'agence, et en continuant d'adhérer à tous les processus d'approbation et d'examen, ainsi qu'aux cadres établis entre l'agence et le ministère.
- **Poursuite de la réalisation des projets prioritaires de transport en commun rapide de Metrolinx** dans la RGTH en vertu de la *Loi de 2020 sur la construction plus rapide de transport en commun* qui comprennent la ligne Ontario, le prolongement vers le nord de la ligne de métro Yonge, le prolongement de la ligne de métro Scarborough, le prolongement vers l'ouest de la ligne de métro Eglinton Crosstown et le train léger sur rail de Hamilton, en collaborant avec Infrastructure Ontario (IO), les partenaires municipaux et les intervenants pour mettre en œuvre ces projets de façon accélérée, et en continuant de tenir le MTO au courant de tout problème et de toute mesure d'atténuation ayant une incidence sur le calendrier, le budget, la livraison et l'avancement de ces projets;
- **L'expansion et l'amélioration du service de GO Transit** grâce à la transformation du réseau ferroviaire de GO Transit en améliorant le service existant et en recherchant de nouvelles possibilités de service en collaboration avec les municipalités et les tiers dans le but d'offrir plus de service avec des trains plus rapides, plus de gares et des correspondances fluides à un réseau régional de transport rapide pour transformer la façon dont les gens se déplacent;
- **Soutenir les initiatives gouvernementales visant à optimiser les investissements dans le transport en commun et la planification régionale du transport en commun**, notamment par l'intégration des tarifs et des services dans la région élargie du Golden Horseshoe (REGH), la modernisation de PRESTO, la mise en œuvre de nouvelles formes de paiement et l'amélioration des résultats en matière d'accès et de sécurité pour les usagers vulnérables du transport en commun. Metrolinx continuera de collaborer avec le MTO pour mettre en œuvre le réseau identifié dans le plan *Relier la REGH: Un plan de transport pour la région élargie du Golden Horseshoe*, en collaboration avec le MTO, déterminera le moment et la portée des mises à jour du *plan régional de transport (PRT) de 2041* afin de se conformer au plan *Relier la REGH*, et avancera vers la mise en œuvre d'autres études de transport. Metrolinx continuera également à soutenir la mise en œuvre d'autres initiatives gouvernementales, notamment en ce qui concerne la stratégie du milieu de travail et le partage des données, le cas échéant;
- **Construire un système de transport durable et prêt pour l'avenir** en développant des solutions de mobilité innovantes et accessibles pour permettre aux utilisateurs de planifier et de payer leurs déplacements par le biais d'une plateforme unique, en pilotant les technologies de transport émergentes, ainsi qu'en

œuvrant pour des systèmes de transport en commun plus durables en explorant les possibilités de réduire les émissions de gaz à effet de serre grâce au déploiement de véhicules à faible émission de carbone. Metrolinx s'efforcera également de respecter l'obligation de consulter les communautés autochtones sur les initiatives qui pourraient entraîner des répercussions négatives sur les droits ancestraux et issus de traités;

- **Réaliser des initiatives en matière de partenariat et de recettes non tarifaires** par un examen continu des possibilités nouvelles et innovantes de recettes non tarifaires, notamment les partenariats, la location d'espaces commerciaux, y compris l'expansion du commerce de détail, l'optimisation des flux de recettes numériques et publicitaires. De plus, Metrolinx continuera de travailler avec le ministère de l'Infrastructure, Infrastructure Ontario et les municipalités pour améliorer les possibilités de bâtir des communautés orientées vers le transport en commun autour des gares GO existantes et futures et des futures lignes et prolongements de métro et de TLR,
- **Assurer la sécurité**, notamment en continuant d'améliorer la sécurité des services, des stations et des lieux de travail de Metrolinx. Metrolinx continuera de travailler avec le ministère à la modernisation de tous les systèmes de gestion de la sécurité liés à l'exploitation des autobus et des trains à l'amélioration des processus de sécurité, ainsi qu'à l'avancement du programme de gestion des risques de cybersécurité de Metrolinx. Metrolinx tiendra également compte des besoins et de la sécurité des populations vulnérables et mal desservies, notamment les femmes, les personnes 2SLGBTQIA, les personnes racialisées, les communautés autochtones et les personnes handicapées, dans la planification, la conception et la prestation de services de transport sécuritaires et accessibles, grâce à un engagement communautaire continu.

En plus de ces initiatives organisationnelles clés, Metrolinx continue de collaborer avec le MTO afin de s'assurer que l'agence respecte tous les processus d'approbation et d'examen, le cadre de gouvernance, les politiques, les directives, les exigences en matière de rapports et le protocole de communication, et qu'il continue d'améliorer ses processus de gouvernance et de prise de décision internes, de respecter les normes et les pratiques comptables, d'assurer la transparence et la responsabilité, et de répondre aux conclusions des vérifications, conformément à la lettre d'orientation annuelle.

2.3 Réaliser le plus important investissement dans les transports de l'histoire de l'Ontario

Metrolinx est maintenant à un stade critique de la reprise de l'achalandage et se concentre sur la poursuite de la réalisation des engagements clés du gouvernement, y compris l'assurance de la préparation opérationnelle alors que nous planifions la mise en service de plusieurs projets clés de train léger sur rail (TLR).

Le programme de transport en commun élargi transcendera les frontières régionales et favorisera les connexions entre toutes nos communautés. Il comprendra de nouveaux projets de transport en commun prioritaires, notamment des lignes de métro nouvelles et prolongées, des lignes de métro léger et un système ferroviaire GO transformé. Ce futur réseau de transport régional élargi aidera les gens à se déplacer dans la RGTH et au-delà, en offrant aux usagers du transport en commun des trajets plus rapides et plus confortables, et en faisant du transport en commun une option plus attrayante pour les marchés mal desservis.



Afin de respecter ces engagements clés du gouvernement, le plan budgétaire d'exploitation 2023-2024 de Metrolinx se concentrera sur les investissements stratégiques dans l'ensemble de l'organisation pour garantir :

- **Préparation opérationnelle et exigences contractuelles** pour les actifs entrant en service
- **Gestion des risques et de la réputation** liés à l'expansion du programme d'investissement ainsi qu'à l'entretien des actifs existants
- **Viabilité financière** grâce à l'augmentation du nombre d'usagers et à l'expansion des sources de revenus non tarifaires

3.0 Résumé des finances et des ressources

3.1 Résumé du budget opérationnel

Le plan budgétaire d'exploitation 2023-2024 de Metrolinx reflète nos revenus et dépenses prévus, tels qu'ils ont été initialement soumis au gouvernement à l'automne 2022. Ce budget, tout en continuant à faire de la sécurité notre priorité organisationnelle numéro un, se fonde sur une reprise constante de l'achalandage depuis le pic d'Omicron et soutient la poursuite de la mise en œuvre de l'investissement dans le transport le plus important de l'histoire de l'Ontario, qui comprendra de nouvelles lignes de métro, des prolongements, des lignes de train léger sur rail et un système GO Rail transformé.

Tout en allant de l'avant avec ces livrables majeurs, Metrolinx est également confrontée à de nouveaux défis qui affectent le paysage du transport public, notamment les pressions inflationnistes et la hausse des prix du carburant.



Metrolinx utilisera son budget d'exploitation prévu pour 2023-2024 pour se concentrer sur les investissements stratégiques dans l'ensemble de l'organisation afin de garantir :

- **L'état de préparation opérationnelle et les exigences contractuelles pour les actifs entrant en service** - On prévoit que la base d'actifs de Metrolinx passera de 20 à 60 milliards de dollars au cours des dix prochaines années et comprendra le prolongement du réseau GO, de nouveaux projets de TLR, de nouvelles lignes de métro et toutes les nouvelles infrastructures connexes, y compris les voies ferrées, les ponts et les structures, les installations des gares, ainsi que les voitures de TLR et de métro ;
- **Gestion des risques et de la réputation liés à l'expansion du programme d'immobilisations ainsi qu'à l'entretien des actifs existants** - Les années de grandes constructions planifiées s'accompagnent d'une complexité juridique et commerciale croissante ainsi que de risques contractuels, liés aux parties prenantes, à la sécurité et à la gestion des actifs, ainsi que de risques liés au respect de l'obligation de consulter et au maintien de bonnes relations avec les communautés autochtones,
- **Viabilité financière grâce à la croissance de l'achalandage et à l'expansion des sources de revenus non tarifaires** - Préparer le terrain pour que le plan génère de nouvelles recettes grâce au tourisme, offrir des plans nouveaux et innovants aux jeunes, aux nouveaux arrivants et aux publics multiculturels, ainsi que pour favoriser la reprise des voyages d'affaires en reconnaissant les changements de comportement et de fréquence des déplacements des navetteurs.

Le budget de fonctionnement prévu pour 2023-2024 est présenté ci-dessous par grand compte de fonctionnement.

Pièce n° 6 : Plan du budget de fonctionnement

Recettes (en M\$)		2023 -2024
Recettes tarifaires		552.1
Paiements (PRESTO) Revenus non tarifaires		124.4
Autres recettes non tarifaires	▼	94.9
Recettes totales	▼	771.4
Frais d'exploitation (en M\$)		2023 -2024
Exploitation	▼	521.3
Main-d' œuvre d'exploitation et avantages sociaux		552.1
Installations et voies		212.0
Maintenance des équipements		150.7
Fournitures/services		198.2
Dépenses totales		1,113.1
Exigences d'exploitation nettes	▼	862.9
Frais de soumission		18.3
Produit de la vente d'actifs		34.5
Besoin de subvention prévu	▼	846.7

Remarque: Les chiffres du budget de fonctionnement reflètent nos recettes et dépenses prévues telles qu'elles ont été soumises au gouvernement à l'automne 2022. Les frais de soumission représentent les dépenses associées à l'acquisition de projets d'immobilisations. Le produit de la vente d'actifs comprend le produit du programme des communautés orientées vers le transport en commun. Les dépenses de fonctionnement comprennent également les intérêts à long terme sur les projets d'investissement

En 2023-2024, Metrolinx prévoit des recettes tarifaires de 552,1 millions de dollars sur la base d'une prévision d'achalandage de 72,5 millions d'usagers. Les recettes perçues auprès des fournisseurs de services de transport en commun pour l'utilisation du système PRESTO devraient s'élever à 124,4 millions de dollars. Les autres recettes non tarifaires pour 2023-2024 devraient s'élever à 94,9 millions de dollars. Elles sont générées par des activités telles que la publicité, les frais d'utilisation des voies provenant de la propriété du corridor, les partenariats, les intérêts sur les fonds de roulement, le stationnement réservé et la location d'espaces commerciaux et promotionnels. En plus de ces sources de revenus plus typiques, le produit de la vente d'actifs pour soutenir le programme des communautés orientées vers le transport en commun est prévu à 34,5 millions de dollars pour 2023-2024.

Le budget des dépenses d'exploitation de Metrolinx prévu pour 2023-2024 est réparti en cinq catégories principales. Les dépenses

d'exploitation constituent l'affectation la plus importante et représentent 32 % du budget total des dépenses d'exploitation. Cette catégorie comprend des postes tels que les salaires des équipes de soutien des trains, la répartition du contrôle des trains, le carburant diesel et les opérations de paiement (PRESTO). La main-d'œuvre d'exploitation et les avantages sociaux représentent 34 % du budget total des dépenses d'exploitation. Au 31 décembre 2022, la main-d'œuvre de Metrolinx comptait 5 753 employés actifs, syndiqués et non syndiqués, qui appuient la réalisation d'initiatives organisationnelles clés dans l'ensemble de l'agence. Installations et voies représentent 13 % du budget total des dépenses de fonctionnement et comprennent le loyer, les impôts fonciers, l'électricité, l'entretien hivernal et les autres réparations des installations. L'entretien de l'équipement représente neuf pour cent du budget total des dépenses de fonctionnement, couvrant les services de soutien, l'inventaire, les inspections et les opérations des installations de remisage. Enfin, les fournitures et services représentent 12 % du budget total des dépenses de fonctionnement, ce qui inclut tous les types de services professionnels, les frais bancaires, le développement du personnel et la publicité. Les frais de soumission reflètent l'indemnisation des soumissionnaires non retenus pour les projets d'immobilisations dans le cadre du processus d'approvisionnement.

Les pressions inflationnistes, notamment le prix du carburant, les salaires, l'inflation des contrats et la taxe sur le carbone, ont un impact important sur les coûts d'exploitation de Metrolinx. Le carburant diesel est l'un des principaux moteurs du budget non salarial et, en raison de sa nature de produit de base dérivé du pétrole, les prix du diesel fluctuent en fonction des forces de l'offre et de la demande du marché pétrolier. Metrolinx assure une certaine couverture du carburant pour veiller à la certitude quant aux coûts par rapport au budget et fournir des hypothèses stables sur le prix du carburant pour la planification annuelle. Alors que l'avancement du programme d'immobilisations se poursuit sur des projets clés, notamment l'expansion du réseau GO, le transport en commun

rapide et les projets de transport en commun prioritaires, y compris la construction et l'extension des métros, Metrolinx doit également faire face à une complexité juridique et commerciale croissante, ainsi qu'à des risques contractuels, liés aux parties prenantes, à la sécurité et à la gestion des actifs, et au travail lié à l'obligation de consulter les communautés autochtones.

L'évolution des besoins des clients résultant de la pandémie devrait avoir un impact modéré sur l'achalandage et les revenus en 2023-2024, les recettes totales prévues à 771,4 millions de dollars et le produit de la vente d'actifs à 34,5 millions de dollars. Veuillez vous référer à Section 4.0 Viabilité financière grâce à la croissance de l'achalandage et à l'augmentation des revenus non tarifaires pour plus de détails sur les hypothèses relatives à l'achalandage et aux revenus, et Section 8.0 Génération de revenus durables grâce aux communautés orientées vers le transport en commun et à la stratégie immobilière pour plus de détails sur le produit de la vente d'actifs. Les dépenses totales pour 2023-2024 sont prévues à 1 634,3 millions de dollars, y compris les intérêts à long terme sur les projets d'immobilisations et à l'exclusion des frais de soumission à 18,3 millions de dollars. La subvention de fonctionnement provinciale totale requise pour 2023-2024 devrait être de 846,7 millions de dollars. Metrolinx continue de gérer efficacement son budget d'exploitation grâce à la mise en œuvre de plans d'amélioration des activités.

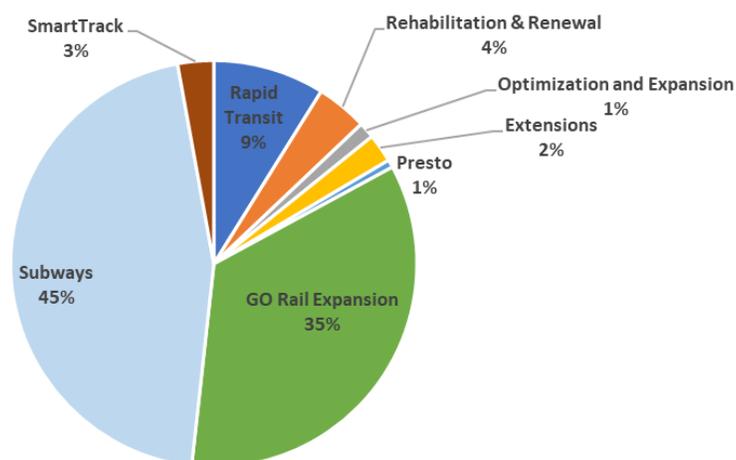
3.2 Résumé du budget d'investissement

Le plan d'immobilisations de Metrolinx reflète l'importance accordée à la maximisation des investissements, à l'optimisation de la conception, à l'exploitation des solutions commerciales et à l'ingénierie de la valeur afin d'éviter, dans la mesure du possible, le besoin d'investissements publics supplémentaires, tout en obtenant les résultats de service et les engagements souhaités.

Selon le budget soumis au gouvernement à l'automne 2022, Metrolinx prévoit un budget d'immobilisations d'environ 6,8 milliards de dollars en 2023-2024 pour la réalisation de travaux d'immobilisations dans diverses catégories, notamment : Expansion du GO, Optimisation et expansion, Réhabilitation et renouvellement, métros et transports en commun rapides. L'illustration 7 présente une ventilation des types d'investissements dans le plan d'investissement en pourcentage du total.

Pièce n° 7 : Investissements en capital de Metrolinx de 2023-24 en pourcentage du capital total

2023-24 Metrolinx Capital Investments



4.0 Viabilité financière grâce à la croissance de l’achalandage et à l’expansion des revenus non tarifaires

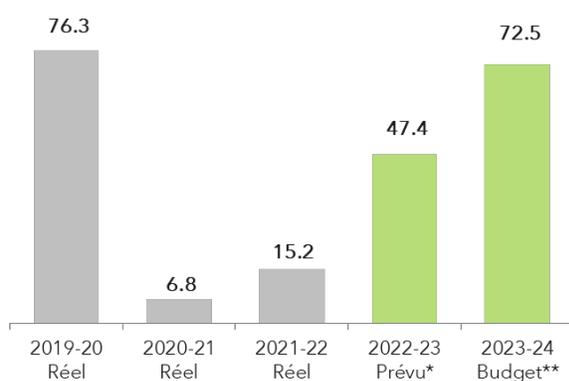
Metrolinx est maintenant à un stade critique de la reprise de l’achalandage et se concentre sur la mise en œuvre continue du plus important investissement dans le transport de l’histoire de l’Ontario. Bien que la pandémie ait entraîné des répercussions à long terme sur les activités principales de Metrolinx, y compris la modification des modèles d’achalandage et la demande de transport en commun, Metrolinx est résiliente et stratégique dans ses investissements pour récupérer et accroître la demande d’achalandage et les revenus non tarifaires afin de favoriser la viabilité financière à long terme.

Metrolinx a constaté une forte reprise de l’achalandage en 2022-2023, alors que les clients retournent vers les lieux de travail du centre-ville et l’apprentissage en personne après le pic de l’Omicron au début de 2022. L’exercice 2023-2024 sera une année cruciale pour attirer les clients, soutenir une fréquentation plus fréquente et continuer à augmenter les recettes non tarifaires, alors que Metrolinx atténue l’impact restant de la COVID et progresse vers la viabilité financière à plus long terme.

4.1 Soutenir la dynamique de croissance de la fréquentation en répondant aux besoins des clients et en améliorant l’expérience du parcours client

Après le pic d’Omicron au début de 2022, l’achalandage des transports en commun s’est rétabli plus rapidement que toutes les autres vagues précédentes de la COVID-19 et Metrolinx a connu une forte reprise de l’achalandage au cours des deux premiers trimestres de l’exercice 2022-23. Au deuxième trimestre, l’achalandage GO et UP devrait atteindre 47,4 millions pour 2022-2023, soit plus de trois fois plus que les niveaux d’achalandage de 2021-2022.

Pièce n° 8 : Achalandage de Metrolinx (en millions)



Remarque: L’achalandage est calculé comme les embarquements ferroviaires plus les embarquements d’autobus moins les correspondances sur les lignes de train et d’autobus.

*2022-23 Achalandage prévu à partir du deuxième trimestre.

**L’achalandage prévu dans le budget 2023-2024 est celui de l’automne 2022 et correspond à la soumission au gouvernement.

Metrolinx s’engage à soutenir l’élan de croissance de l’achalandage et la fréquence des déplacements par le biais d’une stratégie tarifaire et d’une expérience client améliorée en tirant parti de la recherche et de l’analyse axée sur les données pour répondre à l’évolution de la demande des clients. La stratégie tarifaire de Metrolinx vise à développer les voyages d’agrément en dehors des heures de pointe, à rendre le transport en commun plus attrayant, à améliorer l’expérience des clients, ainsi qu’à soutenir la récupération et la croissance de l’achalandage et des revenus.

Metrolinx a fait des progrès importants dans le cadre de programmes et d’initiatives clés visant à encourager le retour au transport en commun, à favoriser les voyages d’agrément vers des événements et des destinations, à optimiser le potentiel de recettes tarifaires et à continuer d’offrir une expérience client exceptionnelle. Il s’agit notamment de

billets électroniques, de cartes de week-end et de nouvelles cartes de groupe améliorées, de services saisonniers vers de nouvelles destinations touristiques et de nouvelles commodités pour améliorer l'expérience des clients.

Avec le retour à l'apprentissage en classe et l'augmentation des voyages d'affaires, 2023-2024 sera une année critique pour rappeler aux clients les avantages de la commodité, de la flexibilité et du temps en choisissant le transport en commun. En 2023-2024, Metrolinx continuera de se concentrer sur la croissance de l'achalandage en tirant parti de l'analyse de la clientèle pour offrir un service axé sur la demande, y compris le tourisme et les voyages d'agrément. En 2023-2024, la fréquentation de GO et UP devrait atteindre 72,5 millions d'utilisateurs, soit plus de 90 % des niveaux d'avant la pandémie de 2019-20.



Au cours de la prochaine année, Metrolinx mettra en œuvre des stratégies de croissance ciblées pour continuer à augmenter l'achalandage et les recettes tarifaires dans les secteurs où la demande est la plus forte, notamment :

- **Mise en œuvre de stratégies de marketing axées sur la demande et d'éléments d'expérience client** qui stimulent la demande du marché, le développement de produits innovants et des partenariats stratégiques pour soutenir l'achalandage, y compris une gamme complète d'événements, de destinations et d'expériences;
- **Programme de stratégie de transformation numérique de la clientèle** pour améliorer la communication avec les clients et introduire de nouvelles personnalisations et automatisations pour une expérience client améliorée ;
- **Mise en place d'un plan pour les nouveaux arrivants et les clients multiculturels de GO** afin d'attirer de nouveaux usagers,
- **Possibilités de revenus non tarifaires** qui permettent d'améliorer l'expérience client (par exemple, la vente au détail dans les gares) et de créer des sources de revenus supplémentaires (par exemple, les panneaux d'affichage, les droits de dénomination).

4.2 Mettre en œuvre des initiatives de recettes non tarifaires pour soutenir la viabilité financière

Metrolinx continue de mettre en œuvre des initiatives novatrices en matière de recettes non tarifaires et explore activement de nouvelles possibilités de maximiser les recettes, d'améliorer l'expérience des clients et de contribuer à un financement plus durable de l'organisation afin d'assurer sa viabilité financière à long terme. Les recettes non tarifaires comprennent les recettes de publicité et de partenariat, les frais perçus auprès des fournisseurs de transport en commun pour l'utilisation du système PRESTO, les frais d'utilisation des voies provenant de la propriété des corridors, les intérêts sur le fonds de roulement, les frais de stationnement réservé et la location d'espaces commerciaux.

Metrolinx a maximisé et généré des revenus non tarifaires grâce à son réseau publicitaire, ses partenariats et la commercialisation de commodités clés pour les clients, y compris l'expansion et la modernisation de son réseau publicitaire grâce à des mises à niveau numériques, la mise en œuvre des programmes de partenariat, le programme Avantages PRESTO et le soutien d'opportunités commerciales nouvelles et innovantes.



En 2023-2024, Metrolinx continue de maximiser les recettes non tarifaires grâce à des initiatives telles que :

- **L'expansion du portefeuille de panneaux d'affichage numérique** grâce à la construction de panneaux d'affichage numérique dans la RGTH, y compris l'expansion du programme de panneaux d'affichage numérique des autoroutes de la série 400 et la poursuite du programme d'expansion des panneaux d'affichage municipaux ;
- **Mise en œuvre d'une stratégie d'engagement du marché** pour identifier de nouveaux partenariats stratégiques et d'entreprise au fur et à mesure que le nombre d'utilisateurs augmentent afin de maximiser les revenus des partenariats ;
- **La mise en place d'aménagements commerciaux et d'événements communautaires pour les clients** avec un accent renouvelé sur les opportunités commerciales, notamment les demandes de tournage, l'échantillonnage de produits et les activations de marque ;
- **Avancement de nouvelles idées commerciales, étendre la portée des clients et les initiatives interentreprises** pour atteindre les objectifs de revenus ; et,
- **Modernisation du réseau publicitaire de GO Transit** par la mise à niveau de la signalisation existante en écrans publicitaires numériques dans l'ensemble du réseau des gares GO.

5.0 Opérations

Les services de train et d'autobus de Metrolinx assurent le transport public d'une zone de plus de 11 000 kilomètres carrés contenant une population de plus de sept millions d'habitants qui s'étend de Hamilton, Kitchener et London à l'ouest à Newcastle et Peterborough à l'est, et de Barrie et Beaverton au nord à Niagara Falls au sud.

5.1 Un voyage sécuritaire pour les clients et amélioration de la sécurité opérationnelle pour les employés

Metrolinx prend ses devoirs au sérieux en ce qui concerne la sécurité et la protection des corridors de transport en vertu de la *Loi de 2006 sur Metrolinx*. Nous poursuivons notre parcours de transformation de la sécurité afin de fournir les services, les stations et les lieux de travail les plus sûrs pour nos employés, nos clients, nos contractants et nos communautés.



En 2023-2024, Metrolinx continuera de concrétiser sa vision d'une culture progressive et inclusive de l'excellence en matière de sécurité en :

- **Améliorant nos capacités proactives et prédictives afin de mieux comprendre et d'atténuer notre exposition aux risques liés à la sécurité** grâce au nouvel indicateur clé de performance (ICP) et au programme d'exposition aux blessures graves et aux décès, ainsi qu'au programme et à la mesure des précurseurs de risques d'accidents de train ;
- **Poursuivant l'instauration d'une culture positive de la déclaration et de la prise de décision fondée sur les données** dans l'ensemble de l'organisation et de nos partenaires afin d'atteindre un taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail (LTIFR) pour toutes les parties de 0,75/200 000 heures travaillées ; et,
- **Réalisant un minimum d'une tournée de mobilisation en matière de sécurité** par directeur par trimestre afin de promouvoir une culture de sécurité positive qui gère efficacement les risques liés à la sécurité pour nos employés, nos sous-traitants et nos clients et qui favorise l'excellence opérationnelle.



Metrolinx a également fait des progrès importants en investissant dans l'embauche, l'encadrement et la formation du personnel chargé de la protection des clients, et en 2023-2024 Metrolinx continuera à le faire :

- **Protéger et conserver ses recettes tarifaires, tout en assurant un traitement équitable** qui améliorerait la perception d'équité parmi les clients conformes, protégerait l'intégrité de notre système tarifaire et donnerait à Metrolinx l'occasion d'éduquer les passagers sur les différentes façons d'acheter un titre de transport ;
- **Rendre compte de la violence sexiste, de l'exploitation sexuelle et de la violence subie par les groupes marginalisés** en formant les employés de première ligne, en mettant à jour les politiques de signalement et en sensibilisant le public à la traite des personnes et en répondant aux appels à la justice énoncés dans l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées et dans la stratégie ontarienne de lutte contre la traite des personnes,
- **Consulter la communauté** en établissant et en maintenant des relations avec les agences de soutien et la communauté afin de comprendre les besoins actuels et émergents et les risques pour le parcours du client

5.2 Ajustement des niveaux de service et amélioration du service à la clientèle pour répondre aux besoins des clients et accroître le nombre de voyageurs

Metrolinx fournit un service ferroviaire régional par le biais des corridors du réseau GO Transit: Lakeshore Ouest, Lakeshore Est, Milton, Kitchener, Barrie, Richmond Hill et Stouffville, ainsi que le service aéroportuaire par UP Express. Pour soutenir la reprise de l'achalandage, accroître notre base d'achalandage et réaliser les projections de revenus, Metrolinx doit fournir aux clients des niveaux de service de transport en commun fiables et fréquents qui amènent les clients là où ils doivent aller. Metrolinx s'engage à soutenir la croissance de l'achalandage en améliorant le service à la clientèle afin d'offrir aux clients un voyage fluide, facile à utiliser et confortable.



En 2023-2024, Metrolinx prévoit d'offrir un voyage sûr et facile aux nouveaux clients et à ceux qui reviennent de GO et de UP :

- **Optimiser les niveaux de service ferroviaire et adapter les services pour mieux répondre au à la demande des clients** en ajustant la fréquence et les trajets aux heures de pointe, en soirée, en semaine et le week-end ;
- Poursuivre la **construction d'un nouveau chemin de fer régional GO par le biais du programme d'expansion GO**, afin d'offrir plus de services avec des trains plus rapides, plus de gares, une réduction de la congestion, le développement régional et des correspondances fluides avec le réseau régional de transport rapide ; et,
- Continuer à **suivre les commentaires des clients** pour s'assurer que nous continuons à offrir un voyage sûr et facile lorsque les gens recommencent à utiliser nos services.

5.3 Mise en œuvre d'un service régional d'autobus express pour soutenir la croissance continue de l'achalandage

Le service d'autobus GO fournit un réseau essentiel de lignes qui relie les régions et les municipalités de la région du Golden Horseshoe. Grâce aux correspondances de transport en commun, les clients du service d'autobus GO peuvent se connecter à d'autres modes et fournisseurs de transport en commun pour répondre à leurs besoins de déplacement.

Metrolinx a fait d'importants progrès en mettant en œuvre une stratégie d'autobus GO, dont l'objectif principal est d'accroître le nombre d'utilisateurs, tout en augmentant la rentabilité des services d'autobus. Cette stratégie transformera le service d'autobus GO, qui était jusqu'à présent un service de soutien aux trains, pour l'orienter vers des corridors plus demandés, avec un réseau d'autobus express régional à haute fréquence de 15 minutes qui maximise la portée et la connectivité dans la région du Golden Horseshoe.

Pièce n° 9 : Statistiques principales sur les autobus GO



992 arrêts



28 stations



30 parc-o-bus



En 2023-2024, Metrolinx continuera de progresser dans la mise en œuvre du service d'autobus express régional qui :

- **Optimise les itinéraires et les arrêts, augmente la fréquence du service d'autobus et offre un service saisonnier** afin de se rapprocher du service d'autobus express régional et d'accroître le nombre d'utilisateurs,
- **Relie GO Transit aux centres principaux de la région** afin de fournir des liaisons directes vers les destinations avec une connectivité simple aux partenaires de transport en commun, y compris les fournisseurs privés d'autobus intercommunautaires, et d'étendre la portée des services de transport de passagers dans la région.

5.4 État de préparation opérationnelle et exigences contractuelles pour les nouveaux projets entrant en service

Metrolinx gère actuellement la base d'actifs du réseau GO et du réseau de transport rapide par autobus, d'une valeur d'environ 18,8 milliards de dollars, ce qui comprend les voies ferrées, le parc de véhicules, les gares, les ponts, les structures, la signalisation et l'équipement de communication. Au cours des dix prochaines années, Metrolinx devrait mettre en service et gérer un réseau de transport en commun nouveau et en pleine croissance qui comprendra les projets suivants: le TLR d'Eglinton Crosstown, le TLR de Finch Ouest, la ligne Hazel McCallion, le TLR de Hamilton, les services GO élargis, la ligne Ontario, le prolongement vers le nord du métro Yonge, le prolongement vers l'ouest d'Eglinton Crosstown et le prolongement du métro de Scarborough. Ensemble, ces projets devraient faire croître la base d'actifs de Metrolinx à environ 60 milliards de dollars d'ici 2030 avec des exigences importantes en matière d'exploitation et d'entretien pour assurer des opérations sûres et efficaces pour nos clients.

Pièce 10 : D'ici 2030, nous ajouterons les actifs du métro et de transport rapide suivants :



Avec l'augmentation prévue de sa base d'actifs futur, Metrolinx continue d'améliorer la maturité de sa gestion des actifs jusqu'en 2023 et au-delà :

- **Mettre l'accent sur la gestion des actifs et la gestion commerciale** pour tous nos contrats à long terme, nos partenariats public-privé (PPP) et nos contrats d'exploitation et de maintenance ;
- **Transférer les services opérationnels et les procédures du TLR d'Eglinton Crosstown et du TLR de Finch Ouest** à la TTC en vue de la mise en service des projets, notamment en tenant compte des leçons tirées de l'expérience du TLR d'Ottawa, afin de s'assurer que les projets respecteront leurs échéanciers de service imminents respectifs, les normes de service, ainsi que les obligations en matière d'entretien, de sécurité et d'exploitation ; et,
- **Élaborer des plans de gestion des actifs et d'entretien pour le programme GO Expansion**, qui comprendront des plans pour la transition du service, la gestion des actifs et du parc automobile, les normes de performance, afin d'assurer le succès de l'exploitation une fois le programme entièrement mis en œuvre.

6.0 PRESTO

PRESTO est le système de paiement des tarifs de Metrolinx qui relie de façon transparente 11 agences de transport en commun dans la RGTH et à Ottawa. En 2022-23, le retour de l'achalandage se poursuit dans toute la région, avec une moyenne de 1,5 million d'embarquements PRESTO par jour en décembre 2022. Les principales priorités de l'année dernière étaient axées sur l'avancement du programme de modernisation de PRESTO, dans le cadre de l'attention soutenue que nous portons à nos clients et aux utilisateurs finaux. En outre, et surtout, les clients PRESTO bénéficient désormais de nouvelles options de paiement pratiques, avec plus de 500 000 voyages PRESTO sans contact enregistrés en décembre 2022.

En 2023-2024, Metrolinx s'appuiera sur les progrès réalisés au cours de la dernière année et continuera à se concentrer sur ces trois domaines clés:

- **Améliorer le programme de modernisation de PRESTO** en poursuivant le déploiement et l'expansion de nouvelles façons de payer les tarifs de transport en commun ainsi que la prochaine phase du programme d'approvisionnement de PRESTO;
- **Amélioration continue de l'expérience client** en s'appuyant sur le succès de l'année passée et en tirant parti des connaissances des clients pour apporter de nouvelles améliorations qui résolvent les points douloureux du parcours client de PRESTO ; et
- **Apporter des résultats aux clients PRESTO** en travaillant en étroite collaboration avec les agences de transport municipales pour répondre à leurs besoins en matière de politique tarifaire, identifier les opportunités d'amélioration de l'offre globale de services et accélérer la livraison de nouveaux produits et fonctionnalités pour les clients.

Pièce n° 11 : Statistiques clés de PRESTO en décembre 2022



11

Clients des agences de transport en commun



78%

Score de satisfaction des clients PRESTO (moyenne)



1.5 millions

Nombre moyen d'embarquements par jour



≤ 500 000

Voyages PRESTO sans contact depuis son lancement

6.1 Modernisation de PRESTO

Metrolinx s'est lancée dans un programme de modernisation pour transformer le système PRESTO, les supports tarifaires et le modèle d'exploitation. La modernisation de PRESTO est composée de deux volets parallèles :

- La mise en place de nouvelles méthodes de paiement pour mieux servir les clients et les consommateurs,
- Réapprovisionnement des systèmes et services actuels de PRESTO, accompagné d'une évolution vers un nouveau modèle opérationnel.

En 2022-2023, Metrolinx a franchi des étapes importantes dans chacun de ces programmes. À la suite d'essais et de projets pilotes réussis, le paiement des tarifs PRESTO sans contact par carte de crédit est désormais disponible sur GO Transit, Brampton Transit, Oakville Transit, Burlington Transit, Durham Region Transit, Hamilton Street Railway (HSR), York Region Transit et MiWay à Mississauga. Les usagers des transports en commun sur ces réseaux peuvent désormais payer leur billet en présentant leur carte de crédit sur un dispositif PRESTO, y compris sur un téléphone portable ou une montre. Le programme d'acquisition de PRESTO a fait des progrès significatifs pour mettre sur le marché les demandes de propositions pour de multiples segments du futur système PRESTO.



En 2023-2024, Metrolinx reste concentrée sur l'avancement de la modernisation de PRESTO, avec des initiatives clés qui incluent :

- **Améliorer le programme d'approvisionnement** en évaluant les soumissions de demandes de propositions et en attribuant des contrats pour soutenir le futur système et les services PRESTO ;
- **Étendre le déploiement du paiement sans contact par carte de crédit** à d'autres agences de transport en commun du réseau PRESTO, notamment la TTC, ainsi que Para Transpo à Ottawa ;
- **Étendre paiement sans contact par carte de débit** à toutes les agences de transport en commun partenaires de PRESTO, au-delà d'UP Express - la première organisation de transport en commun au Canada à offrir une option de débit sans contact à ses clients,
- **La première phase d'une carte PRESTO virtuelle dans un portefeuille mobile**, qui permettra d'utiliser un portefeuille mobile pour des paiements sur les appareils PRESTO. L'introduction de ce produit ajoutera Metrolinx à une petite liste de régions du monde qui disposent d'une carte virtuelle basée sur un compte.

6.2 Expérience client PRESTO

Metrolinx s'est engagée à assurer une excellente expérience client PRESTO et a continué à investir de manière significative dans l'amélioration des produits et des services. En 2022-23, Metrolinx a obtenu un score moyen de 78 % pour la satisfaction des clients de PRESTO (CSAT) grâce à des initiatives d'amélioration continue, notamment une série d'améliorations du site web et de l'application PRESTO, des améliorations de la réponse vocale interactive du centre d'appels qui permettent aux clients d'obtenir plus facilement l'aide d'un agent en direct ou en libre-service, des améliorations du dispositif PRESTO et l'ajout de plusieurs nouveaux partenaires à notre programme Avantages PRESTO.



À l'horizon 2023-2024, Metrolinx poursuivra ses efforts pour améliorer l'expérience client avec plusieurs initiatives clés, notamment :

- **Amélioration des canaux numériques**, y compris les capacités de connexion améliorées, les nouvelles pages de renvoi et les notifications de type tarifaire qui sont ciblées pour répondre aux points sensibles connus des clients ;
- **Déploiement de distributeurs automatiques de billets de nouvelle génération** sur le réseau GO et UP Express. Ce déploiement remplacera les appareils en fin de vie et améliorera considérablement l'expérience de libre-service des usagers des transports en commun ;
- **Améliorations continues** en mettant l'accent sur le centre d'appels (par exemple, en augmentant la capacité de libre-service pour les clients anonymes et en résolvant les problèmes de type tarifaire), en améliorant les FAQ du site web PRESTO et plus encore ;
- **L'expansion du programme Avantages PRESTO** à de nouveaux partenaires qui augmentent les avantages d'être un client PRESTO grâce à des offres de réduction pour des destinations et des services dans toute la région ; et,
- **Continuer à identifier les possibilités d'accroître l'accès et l'équité pour les clients** en explorant l'expansion des options de paiement des tarifs pour les universités, les conseils scolaires et les services sociaux, en poursuivant l'expansion du réseau de distribution et en permettant aux clients de payer en utilisant PRESTO quel que soit le type de véhicule - conventionnel, spécialisé, taxis sous contrat.

6.3 Des prestations pour les clients de PRESTO

Metrolinx travaille en collaboration avec les agences de transport en commun municipales et ses partenaires pour mettre en œuvre des initiatives axées sur la clientèle qui offriront une valeur ajoutée dans toute la région. En 2022-2023, Metrolinx, en partenariat avec la TTC, a commencé à déployer de nouveaux dispositifs PRESTO dans l'ensemble de notre réseau d'autobus et de tramways afin de soutenir l'introduction future d'options modernes de paiement des tarifs (par exemple, le paiement des tarifs sans contact PRESTO). Les dispositifs PRESTO continuent également de bien fonctionner, et la disponibilité est restée supérieure à l'objectif tout au long de l'année, à partir de novembre 2022, tant pour les équipements de chargement de cartes (99,71 % en cumul annuel) que pour les dispositifs de paiement des tarifs individuels (99,85 % en cumul annuel).



En 2023-2024, Metrolinx s'appuiera sur ces réalisations et travaillera en étroite collaboration avec ses partenaires des agences de transport en commun :

- **Installation d'une infrastructure pour l'équipement PRESTO le long des lignes de train léger sur rail Eglinton Crosstown et Finch Ouest** afin de soutenir ces futurs services. Ces travaux seront achevés à temps pour l'ouverture des deux lignes de métro léger ;
- **Continuer à fournir et à maintenir un service PRESTO fiable** pour les clients et les consommateurs en améliorant continuellement la disponibilité des appareils de paiement à l'échelle du réseau, des dispositifs de machines de chargement et en maintenant un taux de disponibilité du système central de 100 pour cent,
- **Permettre le lancement de nouvelles méthodes de paiement PRESTO dans l'ensemble de la TTC** en achevant la mise à jour des dispositifs PRESTO sur le réseau de la TTC.

7.0 Projets d'immobilisations

Metrolinx continue de faire avancer le plus grand programme d'expansion du transport en commun de l'histoire du Canada, qui transformera la façon dont la région se déplace. Les programmes phares importants sont :

- **L'expansion du réseau GO**, qui permettra d'offrir un service bidirectionnel toute la journée aux principaux segments du réseau ferroviaire GO grâce à divers ensembles de travaux préliminaires, de travaux hors couloir et de travaux sur le couloir;
- **Les projets de transport en commun rapide**, qui comprennent à la fois des projets de métro et de train léger sur rail. Les projets de transport en commun rapide assureront des liaisons fiables et continues avec la TTC et d'autres systèmes de transport en commun municipaux ainsi qu'avec le réseau GO, tout en offrant un accès rapide au transport en commun dans des quartiers auparavant mal desservis. Les projets de transport en commun rapide comprennent la construction de la ligne Ontario, le prolongement du métro de Scarborough, le prolongement vers le nord du métro de Yonge, la ligne Hazel McCallion, le TLR de Hamilton, le TLR de Finch Ouest, le TLR d'Eglinton Crosstown et le prolongement vers l'ouest d'Eglinton Crosstown, ainsi que la planification des futurs systèmes de service d'autobus rapide (SAR) prévus dans la région du Grand Toronto.

Les détails de chaque programme sont décrits dans leurs sections respectives.

7.1 Expansion du réseau GO

Metrolinx s'est engagée à transformer le réseau ferroviaire actuel de GO Transit afin d'offrir un service électrifié, bidirectionnel et fréquent toute la journée, sur les principaux segments du réseau grâce au programme d'expansion GO. Au cours de l'exercice 2023-2024, Metrolinx investira environ 2,4 milliards de dollars dans le programme d'expansion du GO. La mise en œuvre du programme d'expansion de GO est divisée en différents lots de travaux, en fonction du moment et de la manière dont l'infrastructure est requise.

Travaux préliminaires

Les travaux préliminaires sont une série de projets d'une valeur de 10,5 milliards de dollars qui prépareront le réseau ferroviaire à la mise en œuvre des ensembles de projets ultérieurs hors corridor et sur le corridor. Ces travaux comprennent le déplacement de services publics, les sauts de mouton, les travaux et modifications de voies, le terrassement, les structures de retenue, les mesures d'atténuation du bruit et la modernisation des ponts, des stations et des infrastructures de signalisation et de communication. Les travaux se poursuivront en 2023-2024 pour exécuter ce programme par le biais de contrats de partenariat public-privé, de méthodes d'approvisionnement traditionnelles et de modèles de contrats progressifs qui impliquent une phase de développement collaboratif avant la construction:

- **Contrats de partenariat public-privé:** Metrolinx continuera de progresser dans la réalisation d'un certain nombre de projets de travaux préliminaires de l'expansion du réseau GO en utilisant cette approche, en travaillant avec Infrastructure Ontario en tant que conseiller en approvisionnement dans le cadre d'un modèle d'équipe intégrée. Au début de l'année 2023, la gare GO et le saut-de-mouton de Rutherford ont été achevés et apportent des avantages aux clients. Le saut-de-mouton ferroviaire de Davenport est à un stade avancé de la construction. Les trains devraient circuler sur la voie de guidage au début de l'année 2023 et la phase de construction se poursuivra jusqu'en 2023-2024. La construction du projet de stations et de saut-de-mouton de Stouffville devrait être achevée en 2023-2024. L'approvisionnement du projet d'amélioration des infrastructures de Lakeshore Ouest a atteint la clôture financière en 2022 et, après l'avancement de la conception, la construction devrait commencer en 2023-2024.

- **Les méthodes traditionnelles de passation de marchés** : Metrolinx continue de livrer d'autres travaux préliminaires par le biais de contrats de conception-construction (CC) et de conception-soumission-construction (CSC). En 2022-2023, des projets tels que la structure de stationnement à plusieurs niveaux de la gare GO de Bramalea, la gare de Weston et la gare de Malton ont été pratiquement achevés. La voie ferrée sud de Bramalea, l'extension du stationnement et de la boucle d'autobus de Bradford et la gare GO d'Eglinton sont à des stades avancés de construction. Les autres travaux en cours comprennent la deuxième voie et la signalisation de Stouffville, l'expansion du corridor Lakeshore Est (segment ouest) et l'expansion des corridors de Barrie et de Kitchener.

À mesure que certains des projets susmentionnés avancent dans la construction ou s'achèvent en 2022-2023, plusieurs autres projets sont prévus. De multiples acquisitions, dont la connexion Bloor GO TTC, la station Caledonia, la halte de Niagara Falls et les travaux sur la voie de la ligne Kitchener, sont prévues pour 2023-2024.

Metrolinx continue d'améliorer le système de contrôle des trains de GO Transit sur l'ensemble du réseau, ainsi que les travaux de mise en service de la signalisation dans le corridor ferroviaire de la gare Union (CFGU). Ce dernier projet comprend de nouvelles fondations pour la signalisation, des câbles et une enceinte de confinement des câbles en vue de préparer d'autres travaux de signalisation dans le cadre du paquet de travaux sur le corridor.

- **Modèles de contrats progressifs** : Bien que la majorité des travaux préliminaires soient réalisés dans le cadre de contrats traditionnels, certains projets sont désormais réalisés selon des modèles de collaboration qui prévoient une « phase de développement » avec un entrepreneur avant la construction, ce qui permet de développer les conceptions et les plans de travail conjointement.

Le projet d'amélioration de la gare Union est le premier grand projet de transport du secteur public au Canada à être réalisé selon un modèle d'approvisionnement de l'Alliance. Après une phase de développement réussie, au cours de laquelle Metrolinx a travaillé en étroite collaboration avec le partenaire sélectionné, ONTrack Alliance, pour affiner la conception et le budget, l'accord de projet a été exécuté avec succès au début de 2022. Cette entente est la base d'un partenariat novateur entre Metrolinx et ses entrepreneurs. En 2022-2023, une zone de blocage a été érigée dans le CFGU afin de permettre la construction de quais, d'auvents et de voies nouvelles et agrandies, ainsi que d'un nouveau hall sud à Union Station, qui reliera les halls Bay et York. Plus d'excavation pour le hall sud a commencé à la fin de 2022. D'autres travaux d'excavation et du projet d'amélioration de la gare Union, y compris le déplacement des services publics et les travaux d'expansion du pont en dehors de la zone de blocage, se poursuivront en 2023-2024.

Travaux hors corridor

Tout au long de 2022-2023, des progrès ont été réalisés dans les premières étapes du processus d'approvisionnement pour les rénovations des gares existantes du réseau GO, y compris les améliorations des bâtiments des gares, des quais, de la signalisation, des boucles d'autobus, du stationnement, du stationnement des vélos, de l'accessibilité et des installations de débarcadère. En 2023-2024, l'activité de conception détaillée devrait progresser, et les projets devraient passer à la phase de passation des marchés de construction.

Travaux sur le corridor

Un élément clé de la mise en œuvre du programme d'expansion du réseau GO est constitué par les travaux sur le corridor nécessaires pour fournir les niveaux de service améliorés décrits dans l'analyse de rentabilité complète de l'expansion du réseau GO. Les travaux sur le corridor sont principalement réalisés par le biais d'un contrat innovant de conception-construction-exploitation-maintenance. À la suite d'un processus d'approvisionnement de plusieurs années, le 19 avril 2022, ONxpress Transportation Partners, composé de sociétés canadiennes et internationales de premier plan, a été choisi comme partenaire du projet.

Le lot « On-Corridor » (sur corridor) facilitera la transformation du réseau GO Rail en un service fréquent, bidirectionnel, toute la journée, sur les principaux segments du réseau, grâce à la portée suivante :

- Exploitation de services ferroviaires, y compris la composition du personnel;
- Planification des horaires et contrôle des trains pour tous les opérateurs sur le réseau appartenant à GO;
- Conception, construction et intégration des travaux dans le corridor ferroviaire, y compris l'infrastructure civile, les voies, les systèmes et la signalisation;
- Entretien et réhabilitation de nouveaux actifs de corridors ferroviaires et de certains actifs de corridors ferroviaires existants;
- Maintenance, entretien et nettoyage de tout le matériel roulant et, si nécessaire, acquisition de nouveaux véhicules électriques;
- Construction de nouvelles installations d'entretien et d'entreposage et/ou zones d'attente des trains;
- La reconstruction des voies et des quais de la gare Union; et
- Respect des politiques de Metrolinx en matière de sûreté, de sécurité et de gestion des urgences.

En 2022-2023, Metrolinx et ONxpress ont commencé à travailler en collaboration dans le cadre de la phase de développement en cours - un processus en plusieurs étapes visant à finaliser la portée, les conceptions, les calendriers, la répartition des risques et la tarification des éléments du projet, avec la construction de certains ouvrages initiaux prévue. En 2023-2024, les équipes de projet s'efforceront de parvenir à un accord sur des ensembles spécifiques de coûts et de portée, sur les objectifs d'exploitation et de maintenance, ainsi que sur les futurs plans de service ferroviaire, y compris la vitesse des lignes et la mise en œuvre de la signalisation du système européen de contrôle des trains (ETCS) sur l'ensemble du réseau. En outre, les travaux géotechniques qui ont débuté en novembre 2022 se poursuivront en 2023-2024, avec environ 4000 forages à réaliser sur l'ensemble du réseau. Les activités en cours comprennent également l'ingénierie des services publics et les inspections environnementales.

7.2 Travaux complémentaires: Programme d'extension du corridor ferroviaire GO et des gares SmartTrack

En 2023-2024, des investissements d'environ 349 millions de dollars sont prévus pour des améliorations de GO Transit au-delà du programme d'expansion de base de GO, qui permettront d'offrir un meilleur accès aux services ferroviaires régionaux à de nouveaux marchés.

Le programme d'extension du corridor ferroviaire de GO Rail vise à prolonger le service Lakeshore Ouest jusqu'à Hamilton et Niagara Falls et le service Lakeshore Est jusqu'à Bowmanville, ainsi qu'à améliorer le service de la ligne Kitchener pour en faire un service bidirectionnel toute la journée. L'approvisionnement du prolongement de Bowmanville est en cours et devrait être attribué selon un modèle de gestionnaire de construction à risque au début de 2023-2024. Les travaux initiaux du projet d'extension de Kitchener sont bien avancés et se poursuivront en 2023-2024. Metrolinx continue de négocier des ententes avec les principaux partenaires du transport ferroviaire de marchandises afin de permettre l'expansion du service sur les sections de corridor qui leur appartiennent.

De plus, Metrolinx a lancé l'approvisionnement en stations dans le cadre du programme SmartTrack Stations de la ville de Toronto, qui prévoit l'ajout de stations intercalaires dans les parties intérieures du réseau ferroviaire GO, en tirant parti des améliorations de fréquence et de capacité de l'expansion du réseau GO pour offrir de nouvelles options de transport en commun à davantage de collectivités. Trois stations (King-Liberty, Finch-Kennedy et St Clair-Old Weston) ont fait l'objet d'un appel d'offres dans le cadre d'un modèle de gestion de la construction à risque, l'appel d'offres pour la station Bloor-Lansdowne est en cours et le centre de transit d'East Harbour a fait l'objet d'un appel d'offres dans le cadre d'un modèle d'alliance. Le 22 novembre 2022, Rail Connect Partners a été sélectionné comme partenaire d'Alliance pour le centre de transit d'East Harbour. En 2023-2024, l'élaboration en collaboration des budgets et d'un plan de travail complet avec des plans pour la construction des travaux préliminaires devrait avoir lieu pour East Harbour.

7.3 État de bonne réparation (SOGR)

Pour s'assurer que les actifs de GO Transit restent dans un état sûr et fiable, Metrolinx continue d'investir dans la réhabilitation des infrastructures. Environ 276 millions de dollars du plan d'investissement pour 2023-2024 seront consacrés aux projets en état de bonne réparation, y compris GO Transit et les initiatives d'entreprise informatiques.

En 2023-2024, Metrolinx vise à réaliser son programme SOGR dans les limites de cinq pour cent du budget d'investissement approuvé pour l'année, dans le cadre des priorités stratégiques de l'organisation. En 2023-2024, Metrolinx se concentrera sur les projets suivants:

- Travaux d'entretien et de réhabilitation des structures, des voies et de la signalisation appartenant à GO;
- Travaux d'entretien et de réhabilitation des gares GO;
- Clôture des corridors et sécurisation des passages à niveau;
- Programme de systèmes tarifaires;
- Remise à neuf d'autocars et d'autobus à deux niveaux,
- Transformation numérique pour les clients et autres travaux d'I&TI pour l'entreprise

7.4 Projets de transport en commun rapide

En 2023-2024, Metrolinx continuera à améliorer la mise en œuvre du programme de transport en commun rapide, notamment les projets de métro, de TLR et de SAR.

Environ 3,2 milliards de dollars du plan d'investissement pour 2023-2024 seront consacrés à l'avancement des cinq projets suivants:

- **Ligne Ontario** - Des progrès considérables ont été réalisés sur cette nouvelle ligne de métro qui s'étend sur 15,6 kilomètres entre le Centre des sciences de l'Ontario et la station Exhibition.
 - En novembre 2022, le lot P3 civil sud a été attribué à Ontario Transit Group et le contrat P3 de matériel roulant, systèmes, exploitation et maintenance (RSSOM) a été attribué à Connect 6ix. L'année 2023-2024 devrait être marquée par de nombreuses étapes importantes de conception et de construction au fur et à mesure de la mise en œuvre de ces contrats, notamment le début de l'empilement dans les stations du centre-ville et la fabrication des tunneliers.
 - D'autres travaux préliminaires et d'habilitation, y compris la construction dans le Don Yard, les déplacements de services publics et les démolitions, ont également été attribués et mobilisés en 2022-2023, et d'autres contrats de travaux préliminaires seront attribués en 2023-2024. Il s'agit notamment de deux contrats de grande valeur pour des travaux de mise en service dans le segment du corridor commun qui jouxte les communautés de Riverside et de Leslieville et dans la région du Lower Don. Deux autres lots de travaux préliminaires, le support d'excavation de Pape (SEP) et les traversées de Don Valley (DVC), font également l'objet d'une passation de marché et devraient être attribués en 2023-2024.
 - Les deux derniers lots de gros œuvre de la ligne Ontario, le contrat relatif au tunnel et aux stations souterraines de Pape (PTUS) et le contrat relatif au guide et aux stations surélevés (EGS), seront exécutés selon le modèle contractuel de conception-construction progressive. Au cours de l'année 2023-2024, Metrolinx prévoit de sélectionner un partenaire de développement pour chaque projet et de passer à une phase de développement en collaboration.
- **Prolongement du métro de Scarborough** - Ce prolongement de 7,8 kilomètres de long sera un ajout de trois arrêts à la ligne 2 Bloor-Danforth de la TTC à partir de la station actuelle de la station Kennedy. Un contrat de tunnel avancé a atteint le bouclage financier en 2021-22. « Diggy Scardust », le plus grand

tunnelier jamais utilisé dans le cadre d'un projet de transport en commun canadien, a commencé à creuser une portion de 6,9 km du tunnel en 2022-23 et continuera à le faire en 2023-2024. Le 30 novembre 2022, Scarborough Transit Connect a été sélectionné comme partenaire pour le contrat de conception-construction progressive des stations, des rails et des systèmes (SRS). Les travaux de conception se dérouleront dans le cadre de la phase de développement en 2023-2024.

- **Prolongement vers le nord du métro Yonge** - Les travaux sont en cours depuis 2022-2023 pour ce prolongement d'environ 7,4 kilomètres de la ligne 1 du métro Yonge-University de la TTC, de la station Finch à la ville de Richmond Hill. En 2022, le contrat pour la construction des travaux préliminaires à la station Finch a été attribué. Les travaux se poursuivent pour préparer la passation d'un contrat de tunnel avancé. Comme pour le prolongement du métro de Scarborough, ce projet devrait être suivi d'un ensemble de stations, de rails et de systèmes (SRS) qui sera soumis aux approbations gouvernementales pertinentes en 2023-2024.
- **Prolongement vers l'ouest d'Eglinton Crosstown** - Ce prolongement de 9,2 kilomètres du TLR d'Eglinton Crosstown s'étendra de la future station Mount Dennis à la station actuelle de service d'autobus rapide de Renforth. Le premier contrat de tunnel avancé, portant sur le creusement de 6 km de tunnel entre la promenade Renforth et le chemin Scarlett, a atteint le bouclage financier en 2021-2022. Deux tunneliers installés dans des tunnels parallèles ont bien progressé dans leurs entraînements respectifs et devraient terminer le reste de leur parcours jusqu'au chemin Scarlett en 2023-2024. L'adjudication d'un deuxième tunnel avancé pour le segment de 600 m entre la rue Jane et la future gare de Mount Dennis et d'une voie de guidage surélevée d'environ 1,6 km entre le chemin Scarlett et la rue Jane est prévue en 2023.
- **TLR de Hamilton** - Ce TLR de 14 kilomètres dans la ville de Hamilton s'étendra de l'Université McMaster à Eastgate Square, traversant le cœur de la ville. Le projet prévoit l'amélioration du paysage de rue, des trottoirs et des routes, ainsi que l'amélioration des services publics et d'autres infrastructures moins visibles. La plupart des travaux en 2023-2024 seront axés sur l'avancement de l'approvisionnement, la diligence raisonnable, les déplacements de services publics et les travaux environnementaux prévus le long du corridor en prévision de la construction future du TLR. L'acquisition de propriétés et la démolition de bâtiments se poursuivront également tout au long de l'année 2023-2024.

Les cinq projets ci-dessus sont ceux qui ont été désignés comme projets de transport en commun prioritaires dans le cadre de la *loi de 2020 sur la construction plus rapide de transport en commun*. Metrolinx continuera à mettre en œuvre les mesures de la *loi de 2020 sur la construction plus rapide de transport en commun* applicables pour rationaliser la réalisation des projets et soutenir l'achèvement accéléré des projets de transport en commun prioritaires.

Trois autres projets de TLR sont en cours et devraient coûter 454 millions de dollars en 2023-2024:

- Le projet du **TLR d'Eglinton Crosstown** est réalisé dans le cadre d'un contrat de conception-construction-financement-entretien (CCFE), qui a été attribué à Crosslinx Transit Solutions (CTS) en juillet 2016. La mise en œuvre par la CTS est en cours depuis mars 2016 et, au cours de l'année 2022-2023, le projet est entré dans les dernières étapes de la construction, notamment l'installation des finitions et des équipements dans les stations souterraines, tandis que la construction des trottoirs, des routes et des bordures à diverses intersections au-dessus de la ligne était achevée. L'intégration des systèmes et les activités de test et de mise en service se sont poursuivies sur l'ensemble du tracé tout au long de 2022-2023 et devraient se poursuivre en 2023-2024.
- Le projet du **TLR de Finch Ouest** est une ligne dédiée de 11 kilomètres et de 18 arrêts, livrée par le biais d'un contrat de conception-construction-exploitation-maintenance, qui a été attribué à Mosaic Transit Group en mai 2018. En 2022-2023, les véhicules légers sur rail (VLR) ont continué à être livrés à l'installation de maintenance et de remisage (MSF) et ont été soumis au processus de réalisation de 600 kilomètres d'essais de « rodage » le long d'une section achevée de la ligne. Les travaux, notamment l'installation de

la voie, les travaux d'utilité et de béton, et l'installation de l'auvent de l'abri, ont progressé en 2022-2023. Les dernières étapes de la construction devraient avoir lieu en 2023-2024.

- **La ligne Hazel McCallion** est un projet de TLR de 18 kilomètres le long de la rue Hurontario, livré dans le cadre d'un contrat de conception-construction-financement-exploitation-maintenance (DBFOM) qui a été attribué à Mobilinx en octobre 2019. En 2022-2023, les voies ont été installées à l'intérieur de l'installation d'exploitation, d'entretien et de remisage (OMSF), à travers plusieurs intersections et à la plupart des îlots intermédiaires le long du tracé. La construction de la voie de guidage a eu lieu du boulevard Matheson à la route Britannia en vue de l'installation de la voie en 2023-2024. Au cours d'un seul week-end de novembre 2022, une « boîte de poussée » a été installée pour créer un nouveau passage souterrain permanent pour la circulation de la rue Hurontario en direction du nord sous l'autoroute Queen Elizabeth Way. Une deuxième boîte de poussée sera installée sous les voies de Lakeshore Ouest afin de créer un passage pour que le futur TLR puisse entrer dans la gare GO de Port Credit sous le niveau du sol, et les travaux se poursuivront à la gare de Port Credit en 2023-2024. Un nouveau pont suspendu au-dessus de l'autoroute 403 est en cours de construction et l'installation des poutres se poursuivra en 2023-2024.

7.5 Avancement d'autres projets

En plus des projets de transport en commun rapide déjà en cours, en 2023-2024, Metrolinx continuera de s'associer aux municipalités et aux agences de transport en commun municipales pour faire avancer les travaux de planification et de conception préliminaire de plusieurs autres projets potentiels, notamment :

- **Service d'autobus rapide de Durham-Scarborough** - L'analyse de rentabilisation de la conception préliminaire de 36 kilomètres de transport en commun rapide par autobus reliant le centre de Scarborough à Pickering, Whitby, Ajax et au centre-ville d'Oshawa sera terminée en 2023-2024;
- **Transport en commun rapide et autobus prioritaires sur la rue Dundas** - Analyse de rentabilité de la conception préliminaire pour la partie de Mississauga Est d'une infrastructure d'autobus améliorée de 46 kilomètres reliant Toronto, Mississauga, Oakville, Burlington et Hamilton, terminée en 2023-24;
- **Projet de prolongement de la rue Queen et de l'autoroute 7 Ouest de Brampton par un service d'autobus rapide** - Le processus d'évaluation des projets de transport en commun (PEPTC) et l'analyse de rentabilisation de la conception préliminaire pour un service d'autobus rapide de 20 kilomètres reliant le centre-ville de Brampton et le centre métropolitain de Vaughan continueront d'être élaborés en 2023-2024;
- **Programme d'autobus à émissions zéro** - analyse de rentabilisation en cours en 2023-2024 pour explorer des technologies de propulsion alternatives pour la flotte d'autobus GO qui réduisent les émissions de gaz à effet de serre et les coûts d'exploitation et de consommation d'énergie;
- **Expansion du service GO de Milton**- Analyse de rentabilisation initiale à réaliser en 2023-2024 pour l'expansion du service le long du corridor de Milton afin de mieux servir les passagers grâce à un service ferroviaire en heures creuses et en heures creuses;
- **Prolongement de Sheppard** - analyse de rentabilisation en cours en 2023-2024 pour élaborer et évaluer les options afin d'envisager différents tracés, stations, services, technologies et méthodes de livraison pour étendre le service de transport en commun rapide le long du corridor Sheppard; et,
- **Projet de transport en commun rapide par autobus de Steeles** - analyse de rentabilité en cours en 2023-2024 pour identifier le service et l'infrastructure appropriés pour soutenir un service de bus fréquent.

8.0 Génération de revenus durables grâce aux communautés orientées vers le transport en commun et à la stratégie immobilière

Tout en réalisant des projets d'infrastructure importants, Metrolinx soutient la stratégie de la province afin de mettre en place des communautés axées sur le transport en commun à haute densité et à usage mixte aux stations de transport en commun nouvelles et existantes. Le développement des communautés orientées vers le transport en commun permet à Metrolinx de tirer parti des avantages des investissements de tiers pour réduire le financement public nécessaire à l'expansion du transport en commun, tout en rapprochant les emplois, les logements et les destinations du transport en commun pour nos clients.

En plus de l'évolution des communautés orientées vers le transport en commun, Metrolinx a fait des progrès importants en élaborant une stratégie immobilière qui donnera la priorité aux revenus durables et à long terme pour la province. Metrolinx adopte maintenant une approche plus stratégique et axée sur le cycle de vie en matière d'immobilier, qui recherchera diverses sources de revenus durables à long terme afin d'optimiser la valeur de l'actif immobilier (p. ex. baux de terrains et de bâtiments, licences de propriété et de droits aériens, ententes d'accès partagé).



En 2023-2024, Metrolinx s'appuiera sur ces réalisations et deviendra un propriétaire et un gestionnaire de biens immobiliers encore plus responsable, grâce aux initiatives prévues suivantes :

- **Améliorer la stratégie immobilière** afin d'assurer la transition vers un modèle de revenus récurrents plus durable, qui maximise la valeur des actifs et augmente le volume des transactions grâce au regroupement des offres du marché ;
- **Entreprendre une approche globale de la gestion des biens immobiliers axée sur le cycle de vie** afin de minimiser les coûts de détention, d'augmenter les revenus et d'améliorer les conditions de sécurité,
- **Optimiser le portefeuille immobilier** pour trouver des opportunités potentielles de communautés orientées vers le transport en commun et des sources de revenus à partir d'actifs sous-utilisés.

9.0 Planification régionale des transports

Le programme de transport en commun élargi de Metrolinx transcendera les frontières régionales et favorisera les connexions entre toutes nos communautés grâce à de nouvelles lignes de métro, des prolongements, des lignes de TLR, des services d'autobus rapides et un système GO Rail transformé. Des connexions rapides, fréquentes et fiables avec les autobus locaux et régionaux sont également essentielles pour étendre la portée du réseau de transport en commun, rendant le transport en commun attrayant pour un plus grand nombre de personnes, de destinations et d'activités.

La concrétisation du PRT 2041 n'est possible que grâce à la collaboration, à la consultation et au partenariat, et tous ceux qui planifient, construisent, entretiennent, financent et/ou exploitent les transports dans la RGTH doivent y participer. Cela comprend les 30 administrations régionales et locales de la RGTH, Metrolinx, la province de l'Ontario, le gouvernement fédéral et les agences de transport en commun (y compris la division GO Transit de Metrolinx, la Commission de transport Ontario Northland et VIA Rail). Cela signifie également qu'il faut travailler avec les municipalités et le secteur privé pour s'assurer que les utilisations des terres - par exemple pour les logements, les bureaux, les condominiums, les hôpitaux, les campus scolaires et les installations de loisirs - sont conçues de manière à privilégier le déplacement des personnes, et pas seulement des véhicules.

En mars 2022, la province a publié *Relier la REGH: Un plan de transport pour la région élargie du Golden Horseshoe*, qui établit un cadre multimodal pour harmoniser la planification dans toute la région, y compris le rôle de Metrolinx dans la coordination, la planification, le financement, le développement et la mise en œuvre d'un réseau intégré de transport en commun. Une étape importante de la mise en œuvre du plan consistera à aligner le RTP 2041 sur le plan de transport de la REGH.

En 2023-2024, Metrolinx continuera de travailler en étroite collaboration avec le ministère des Transports, les municipalités et les communautés autochtones pour améliorer la planification et la mise en œuvre du PRT de 2041 et du plan *Relier la REGH*, le plan de transport de la province pour 2051.

9.1 Simplifier les tarifs et intégrer les services dans la région pour attirer les clients vers le transport en commun

L'intégration des tarifs et des services continue d'être un élément important du mandat de Metrolinx et est essentielle à la mise en place d'un réseau de transport régional plus homogène. Alors que les clients reviennent à l'utilisation des transports en commun et cherchent de nouvelles façons de se déplacer dans un environnement postpandémie, une expérience de transport en commun transparente grâce à l'intégration des tarifs, des méthodes de paiement, des services et des horaires font des transports en commun une option plus attrayante pour les clients. Metrolinx continuera de collaborer avec le MTO et les réseaux de transport en commun locaux afin de soutenir les objectifs d'intégration des tarifs et des services et la croissance de l'achalandage du transport en commun, notamment en déterminant les possibilités d'amélioration de l'intégration des tarifs et des services de transport en

Pièce n° 12 : Vision du réseau de transport en commun de la RGTH d'ici 2041



Plus de 1
800 km de réseau de

transport rapide fréquent



38% de la population sera à distance de marche d'un réseau de transport rapide fréquent

commun dans la région et en partageant des renseignements afin de mieux comprendre le réseau de transport en commun régional.



Les initiatives d'intégration des tarifs et des services mises en œuvre dans l'immédiat sont les suivantes :

- **Entreprendre une analyse solide sur l'intégration tarifaire régionale à long terme** afin d'élaborer une approche de la structure tarifaire régionale, d'évaluer les impacts financiers, opérationnels et en capital des options de structure tarifaire, ainsi que d'envisager les approches de mise en œuvre ;
- **Travailler avec les agences de transport en commun locaux pour soutenir l'intégration des services**, par exemple par le biais de projets pilotes d'exploitation de transport en commun transfrontalier,
- **Faire du GO Transit une option plus abordable** en mettant en œuvre le co-tarif à 100 % entre la plupart des agences de transport et GO Transit, en pilotant un programme d'abordabilité pour offrir des réductions sur le tarif GO aux clients à faible revenu et en augmentant la réduction sur les concessions pour les jeunes à 40 %.

9.2 Améliorer l'accès des clients aux stations

L'amélioration des transports en commun ne se limite pas à la modernisation des véhicules, des horaires et des itinéraires. Il s'agit également de faciliter les déplacements vers et depuis les gares, au-delà de l'utilisation de la voiture. À mesure que la province relâche les mesures de lutte contre la pandémie de COVID-19 et que davantage d'utilisateurs reviennent, Metrolinx s'efforce de faciliter l'utilisation du transport en commun local, des services de navettes (p. ex., covoiturage, taxi), de la marche et du vélo pour se rendre aux stations et de s'associer à des fournisseurs privés d'autobus intercommunautaires. La croissance prévue du nombre d'utilisateurs, combinée à l'intensification de l'utilisation des sols et à la réurbanisation, signifie que, dans la plupart des cas, il ne sera plus pratique ou souhaitable de répondre à la croissance du nombre d'utilisateurs de GO principalement par l'expansion du stationnement. La voie à suivre est décrite dans le plan d'accès aux gares GO de 2041, publié sur le site web de Metrolinx.



En 2023-2024, Metrolinx continuera également à s'appuyer sur ces améliorations :

- **Mise en œuvre du plan d'accès aux gares de 2041**, afin de refléter les nouveaux comportements des clients après la pandémie et de mieux soutenir l'intensification du trafic et les communautés orientées vers le transport en commun. La stratégie de mise en œuvre du plan d'accès aux gares identifie les infrastructures d'accès à investir, les améliorations de l'accès au transport en commun, les communications et les approches en matière de stationnement en tant que composantes des améliorations de l'expérience d'accès aux stations ;
- **Collaboration avec les municipalités** sur des accords pour l'amélioration de l'accès aux gares, comme un meilleur service d'autobus local vers les gares, de nouveaux chemins multi-usages et de nouvelles infrastructures cyclables pour aider les clients à se rendre à leur gare GO ;
- **L'achèvement des plans directeurs des gares** pour chaque gare GO Rail afin de définir une vision à long terme de la manière dont nos gares accueilleront les nouvelles infrastructures d'accès aux gares,
- **L'achèvement de l'amélioration de l'accès à neuf gares GO**, y compris de nouvelles passerelles et places, des boucles d'autobus nouvelles et améliorées, des stationnements pour vélos et voitures, et de nouvelles zones de débarcadère ; **Présentation d'une stratégie d'accès** pour les nouvelles stations de métro.

10.0 Metrolinx interne

10.1 Créer une main-d'œuvre forte, compétente et inclusive

Metrolinx s'assure que la capacité et les compétences de sa main-d'œuvre sont conformes à la vision, à la mission et aux priorités stratégiques de l'organisation. Metrolinx a progressé dans le respect de ces engagements en développant et en faisant participer ses employés, en attirant et en retenant les talents, et en favorisant une culture d'équité, de diversité, d'inclusion, d'antiracisme et d'accessibilité. En outre, Metrolinx a favorisé le changement dans toutes les parties de l'organisation par le biais de l'amélioration continue et des compétences en matière de pensée Lean qui permettent aux employés d'identifier et d'éliminer le gaspillage.



En s'appuyant sur les progrès réalisés dans ces domaines clés, Metrolinx poursuivra plusieurs améliorations commerciales clés en 2023-2024, notamment :

- Élaborer et mettre en œuvre des stratégies qui **favoriseront la responsabilisation des dirigeants, intégreront l'équité, la diversité, l'inclusion, y compris la lutte contre le racisme, et l'accessibilité dans notre culture**, ainsi que permettront à Metrolinx de soutenir et d'engager efficacement ses employés, ses clients et ses communautés ;
- **Se concentrer sur le développement du leadership** en mettant en place une nouvelle stratégie de leadership qui donne à nos dirigeants les moyens de favoriser une main-d'œuvre engagée, de réaliser les priorités organisationnelles clés et de promouvoir l'inclusion et l'appartenance ; et,
- **Optimiser nos effectifs actuels et futurs** afin d'attirer et de retenir nos talents,

Au 31 décembre 2022, le nombre total d'employés actifs, syndiqués et non syndiqués, était de 5 753, soit 5 351 employés réguliers à temps plein, 223 employés réguliers à temps partiel, 97 employés sous contrat à long terme et 82 employés sous contrat à court terme. En outre, 268 employés sont en congé (y compris des congés médicaux, parentaux, de maternité, de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail et d'autres congés) et 22 étudiants (étudiants coopératifs, étudiants d'été, stagiaires, chercheurs et stagiaires).

Il est important que notre personnel représente et reflète les communautés que nous servons. À ce titre, Metrolinx s'engage à créer un milieu de travail équitable, diversifié, inclusif et sécuritaire. Pour soutenir ce travail, Metrolinx s'est engagée à soutenir et à développer notre main-d'œuvre afin de s'assurer qu'elle possède les compétences nécessaires pour réussir maintenant et à l'avenir. Cela comprend la mise en œuvre d'un nouveau cadre de développement du leadership afin de s'assurer que nos dirigeants sont équipés pour aider les employés à réussir; le renforcement de nos efforts pour créer une main-d'œuvre hautement engagée; l'amélioration des partenariats; la promotion de nos priorités en matière d'équité, de diversité, d'inclusion, de lutte contre le racisme et d'accessibilité et la réalisation des objectifs stratégiques et des autres priorités décrites dans le plan d'affaires.

Metrolinx optimise également son personnel en renforçant la planification de la main-d'œuvre, en améliorant les relations de travail avec nos partenaires agents négociateurs et en mettant en place des stratégies solides pour attirer et retenir les talents. Metrolinx examine régulièrement la rémunération globale, y compris les avantages sociaux, afin de s'assurer qu'elle est concurrentielle par rapport au marché, en se basant sur une analyse

comparative formelle d'organisations comparables de la fonction publique élargie, afin de soutenir l'attraction et la rétention des talents.

10.2 Améliorer les capacités en matière de systèmes et de technologies de l'information

Metrolinx utilise des systèmes d'information et des technologies de pointe pour offrir des services de transport en commun à ses clients. Différents types et de tailles de projets - petits, moyens et grands - sont déployés pour fournir un service à valeur ajoutée aux groupes internes de l'organisation, afin de soutenir les navetteurs qui utilisent les services de Metrolinx dans le cadre de leur vie quotidienne.

Metrolinx a fait des progrès considérables dans la mise en œuvre de ces projets, notamment en renforçant l'accent mis sur la cybersécurité, ainsi que la mise en œuvre d'applications et de solutions pour soutenir les transformations et les améliorations dans l'ensemble de l'organisation, y compris celles concernant l'exploitation et la sécurité du transport en commun.



En s'appuyant sur les progrès réalisés dans ces domaines clés, Metrolinx continuera à poursuivre un certain nombre de résultats clés en matière de technologie commerciale en 2023-2024, notamment :

- **Augmentation des capacités de cybersécurité** pour minimiser, surveiller et gérer les technologies d'exploitation, les systèmes de transit rapide, le centre d'exploitation des réseaux (NOC) et les technologies orientées vers les clients. Ces améliorations sont nécessaires pour assurer la continuité des opérations de transport en commun régional et provincial et protéger la sécurité publique ;
- Élaborer des **stratégies axées sur le client** qui permettront à la technologie d'être un partenaire pour tous dans l'ensemble de l'organisation et de **soutenir efficacement les nouveaux projets de transport en commun rapide qui entrent en service,**
- Continuer à **réduire la dépendance à l'égard des contractants** et transférer les postes et les responsabilités à des employés permanents soutenus par des tiers.

10.3 S'engager activement auprès des communautés

La division des communications et de l'engagement communautaire de Metrolinx se transforme en s'intégrant davantage à la réalisation des projets, aux opérations et aux stratégies commerciales. Il en résulte une éthique de communication proactive et permanente qui favorise la mobilisation du public en facilitant la communication entre les résidents et nous. Avec une orientation régionale, le groupe d'engagement communautaire fonctionne comme un guichet unique à travers la région élargie du Golden Horseshoe, soutenant plus de 50 municipalités, plus de 685 représentants élus et plus de huit millions de résidents, pour les questions liées à notre programme d'investissement de 75 milliards de dollars et aux opérations de Metrolinx.

L'équipe d'engagement communautaire communique tôt et souvent, ce qui est essentiel pour permettre aux portefeuilles d'investissement et d'exploitation de gérer la réputation. Metrolinx travaille avec des partenaires de réalisation de projets dans un esprit de bon voisinage. Des visites de la communauté et de la sécurité sont effectuées avant la construction ou avant que les plans d'atténuation de la construction ne soient finalisés. Il s'agit notamment d'assurer la liaison avec les résidents et les entreprises, en veillant à ce que les avantages du projet soient partagés. L'approche multidimensionnelle de l'engagement communautaire permet de toucher les résidents là où ils se trouvent et de proposer des services dans plus de 19 langues. Nous communiquons par le biais de journées portes ouvertes, de réunions du comité de construction et de liaison communautaire, de démarchage de porte à porte et de tables d'information dans les principaux espaces communautaires. Cela permet de renforcer l'impression positive et la confiance du public, tout en faisant des canaux d'engagement de Metrolinx une ressource fiable.

Les projets d'immobilisations de Metrolinx amélioreront la connectivité des collectivités de la région; ce faisant, nous nous engageons à établir et à favoriser des relations avec les entreprises locales qui subissent les répercussions temporaires de nos travaux. En fournissant plus tôt des lignes de communication accrues, nous aidons les entreprises à planifier alors que nous fournissons à ces communautés le transport en commun dont elles ont tant besoin. Par le biais de diverses tables, Metrolinx cherche à comprendre et à répondre aux besoins des entreprises tout au long du cycle de vie de ses projets en offrant des possibilités de participation des entreprises aux plans de gestion de la construction, aux campagnes de marketing local et aux possibilités d'approvisionnement local.

Alors que les projets d'investissement dans la région continuent de prendre de l'ampleur, il est nécessaire d'investir dans des communications intégrées et des programmes axés sur la communauté pour continuer à le faire :



- **Mobiliser notre stratégie d'engagement et de soutiens communautaires** pour tenir les communautés et les parties prenantes informées du programme d'investissement ;
- Poursuivre la mise en œuvre d'une **approche** améliorée et interfonctionnelle en **matière d'engagement et de consultation des Autochtones** afin de respecter les obligations légales et les engagements de Metrolinx envers les communautés autochtones ;
- **Soutenir l'adoption par l'organisation de l'équivalence numérique pour soutenir le contenu et la narration** afin de réaliser la stratégie de transformation numérique par l'amélioration du site web et une communication ciblée et de style campagne pour les projets d'immobilisations ; lancer un nouvel outil de réunion publique pour améliorer la participation et l'accessibilité du public ; améliorer le suivi géographique des communications dans les régions ; et mettre en œuvre des améliorations du parcours d'utilisation pour metrolinx.com et MXE Engage ; et,
- **Favoriser l'accessibilité, l'équité, la diversité et l'inclusion** en adoptant un processus d'engagement solide afin de s'assurer que toutes les voix sont entendues pour éclairer l'élaboration des politiques et la prise de décision.

10.4 Établir des relations avec les communautés autochtones

Compte tenu de l'augmentation des investissements dans le programme d'immobilisations de Metrolinx qui pourraient entraîner des répercussions sur les droits ancestraux et issus de traités des communautés autochtones, et des obligations connexes de respecter l'obligation de consulter, Metrolinx renforce sa capacité dans ce domaine pour réussir à réaliser son programme d'immobilisations. À cette fin, Metrolinx a mis sur pied l'équipe des relations avec les Autochtones, qui travaille avec les communautés autochtones ayant des droits et des intérêts dans la zone

d'exploitation de Metrolinx pour les consulter et les faire participer aux projets, ainsi que pour établir et améliorer des relations productives.

Metrolinx renforce les processus relatifs à la consultation des Autochtones et aux évaluations de l'obligation de consulter et fournit l'ampleur ou la profondeur de l'engagement attendu, tout en abordant le risque pour les programmes d'immobilisations et les opérations, car de nombreux projets ont des années d'histoire, y compris des décisions qui ont déjà été prises et des travaux qui sont déjà en cours ou terminés.



En 2023-2024, Metrolinx met en œuvre une approche à trois volets :

- **Renforcer l'équipe chargée des relations avec les autochtones de Metrolinx** et préparer les processus et la formation du personnel de Metrolinx ;
- **Remplir les obligations de consultation** lorsque des projets sont susceptibles d'entraîner des répercussions négatives sur les droits ancestraux et issus de traités ; et
- **Travailler avec le gouvernement provincial** pour harmoniser notre approche.

10.5 Mise en œuvre de la stratégie du lieu de travail pour optimiser l'espace de bureau

L'environnement de travail est un facteur clé de l'engagement et de la rétention des employés, qui sont des éléments fondamentaux de la réalisation des objectifs stratégiques de Metrolinx. Les attentes des entreprises et des employés continuent d'évoluer dans l'environnement de travail postpandémie, ce qui entraîne de nouvelles exigences en matière d'optimisation de l'espace de bureau. Nous avons ajusté notre approche en mettant en œuvre un champ d'application élargi centré sur l'employé - « permettre de nouvelles façons de travailler » - associé à une gestion efficace et efficiente de l'espace. Cette approche est à la base de notre plan d'amélioration des activités visant à réduire notre empreinte et nos coûts au centre-ville et d'une approche plus large incluant les bureaux communautaires, régionaux et opérationnels.

Le plan stratégique actualisé adopte une vision globale qui tient compte de la directive provinciale, des approbations provinciales, des besoins après la pandémie, des besoins de travail uniques de chaque équipe, de la gestion du changement et de la technologie. Cette stratégie en matière de lieu de travail permettra d'adopter de nouvelles méthodes de travail, notamment en augmentant la densité des équipes afin de favoriser une meilleure collaboration tout en offrant des avantages économiques, en assurant la flexibilité de l'espace afin d'en maximiser l'utilisation et en créant des capacités de données afin de soutenir les décisions organisationnelles fondées sur des faits concernant les besoins actuels et futurs en matière d'espace.



En 2023-2024, Metrolinx continuera de faire des avancées importantes, notamment :

- Nous avons abandonné 112 000 pieds carrés d'immobilier dans le centre-ville en 2022, et nous prévoyons d' **abandonner 160 000 pieds carrés d' immobilier supplémentaire dans le centre-ville** afin de réduire les coûts immobiliers par employé et de nous aligner sur les ratios provinciaux employés/places ;
- **Déplacer l'empreinte des bureaux vers des sites régionaux moins coûteux appartenant à Metrolinx**, notamment Whitby, Hamilton, Ajax, avec un objectif de 30 % de sites régionaux dans les 5 prochaines années ;
- Soutenir les décisions fondées sur des données probantes en **exploitant les informations tirées de l'analyse des données sur l'utilisation des espaces de bureaux**,
- **Augmenter la collaboration / les salles de contrôle** pour soutenir les interactions entre les équipes.

10.6. Environnemental, social et gouvernance (ESG)

La durabilité est l'une des principales priorités organisationnelles de Metrolinx et elle est intégrée à toutes nos fonctions essentielles. Nos efforts en matière de durabilité donnent la priorité aux personnes et notre approche consiste à prendre en compte toutes les parties prenantes et les partenaires autochtones, y compris les générations futures, dans nos décisions commerciales. En donnant la priorité aux personnes, nous assurons notre viabilité à long terme en tant qu'entreprise et organisation en réduisant notre empreinte environnementale, en renforçant nos résultats économiques et en améliorant notre responsabilité envers nos clients, nos employés et les communautés.

Metrolinx continuera à améliorer l'élaboration d'une stratégie ESG intégrée à l'échelle de l'entreprise jusqu'en 2023-2024, qui servira de base à la prochaine itération du plan d'affaires annuel. Le rapport annuel sera complété par un rapport ESG annuel approfondi qui mettra en évidence nos réalisations, nos impacts et nos plans pour l'avenir, qui sera affiché sur le site web de Metrolinx.

10.7 Initiative d'approvisionnement en transport en commun

Pièce n° 13 : L'initiative d'acquisition de matériel de transport en commun : les chiffres clés



\$38.6M

économies générées depuis 2006



54

Partenaires des agences de transport en commun

L'Initiative d'approvisionnement en transport en commun (IAT) de Metrolinx offre des services d'approvisionnement à nos partenaires municipaux en regroupant les quantités, en collaborant à la normalisation des spécifications techniques et en éliminant les processus d'approvisionnement en double. Les achats conjoints permettent de réduire les coûts unitaires et d'améliorer la qualité des biens destinés aux systèmes de transport en commun. Malgré les difficultés rencontrées par le secteur des transports publics en raison de la pandémie et des répercussions continues sur la chaîne d'approvisionnement, l'Initiative d'approvisionnement en transport en commun a dépassé la barre du milliard de dollars d'achats contractuels et élabore actuellement son premier achat conjoint d'autobus électriques à batterie.

Tout au long de l'année 2023-2024, Metrolinx continuera de soutenir l'Initiative d'approvisionnement en transport en commun afin de permettre aux municipalités partenaires de se procurer des biens et des services de manière plus efficace, de maximiser leurs investissements et de mettre l'accent sur les besoins de leurs usagers du transport en commun en :



- **Se concentrant sur les autobus électriques à batterie** et faire de l'Initiative d'approvisionnement en transport en commun un centre d'expertise et une ressource de référence pour l'électrification des flottes de transport en commun ;
- **Augmentant le nombre de contrats actifs** pour accroître l'empreinte de l'Initiative d'approvisionnement en transport en commun et augmenter les recettes globales de recouvrement des coûts du programme pour Metrolinx ;
- **Améliorant la satisfaction des clients et ajouter de la valeur aux achats** des partenaires des agences de transport en commun grâce à l'expertise technique et à la collaboration,
- **Améliorant les avantages financiers cumulatifs du programme**, tels que l'évitement des coûts administratifs et les économies de capital et d'exploitation des agences de transport en commun.

11.0 Performance pluriannuelle de l'entreprise

11.1 Budget d'exploitation

Le budget d'exploitation 2023-2024 de Metrolinx soumis au gouvernement à l'automne 2022 comprend un besoin de subvention d'exploitation prévu de 846,7 millions de dollars, ce qui inclut les dépenses totales prévues de 1 634,3 millions de dollars, y compris les intérêts à long terme sur les projets d'immobilisations, et les frais de soumission de 18,3 millions de dollars, les recettes totales de 771,4 millions de dollars et le produit de la vente d'actifs de 34,5 millions de dollars.

Pour 2024-25 et 2025-26, Metrolinx prévoit des besoins en subventions d'exploitation de 892,1 millions de dollars et 900,5 millions de dollars respectivement, la croissance des revenus étant principalement due par l'amélioration prévue de l'achalandage et des recettes tarifaires correspondantes. Les recettes totales devraient atteindre 918,7 millions de dollars en 2024-2025 et 971,9 millions de dollars en 2025-2026, ce qui représente des augmentations sur douze mois de 19,1 % et 5,8 % respectivement. La fréquentation devrait se renforcer au cours des dernières années et retrouver les niveaux de 2019-2020 d'ici 2024-2025. Le produit des ventes d'actifs est estimé à 26,0 millions de dollars en 2024-2025 et à 25,0 millions de dollars en 2025-2026. La situation de la pandémie COVID-19 continue d'évoluer au moment de la rédaction de ce document, et ces chiffres projetés de recettes tarifaires et de recettes non tarifaires reflètent la soumission du budget d'exploitation de Metrolinx au gouvernement à l'automne 2022.

Metrolinx devrait augmenter ses revenus à un taux plus élevé par rapport aux dépenses d'exploitation au cours de la période visée, principalement en raison de la reprise de l'achalandage et des revenus, de la mise en œuvre continue des plans d'amélioration des affaires dans l'ensemble de l'organisation, ainsi que des mesures de contrôle des coûts accrues. Les dépenses totales d'exploitation devraient s'élever à 1 834,1 millions de dollars et à 1 897,5 millions de dollars respectivement en 2024-2025 et 2025-2026, principalement pour remplir le mandat élargi, notamment pour soutenir l'exploitation des nouveaux actifs du TLR qui entrent en service et des nouveaux services du GO dans toute la région. Les frais de soumission sont estimés à 2,7 millions de dollars en 2024-25.

Pièce n° 14 : Plan et perspectives du budget de fonctionnement pluriannuel

(\$M)	2023 -2024	2024-2025	2025-2026
	Plan	Outlook	
Recettes totales	771.4	918.7	971.9
Dépenses totales	1,634.3	1,834.1	1,897.4
Exigence d'exploitation nette	1,634.3	915.4	925.5
Frais de soumission	18.3	2.7	0.0
Produit provenant de la vente d'actifs	34.5	26.0	25.0
Besoin de subvention prévu	1,618.1	892.1	900.5

Remarque: Les chiffres du budget d'exploitation reflètent nos revenus et dépenses prévus tels qu'ils ont été soumis au gouvernement à l'automne 2022 et sont sujets à approbation

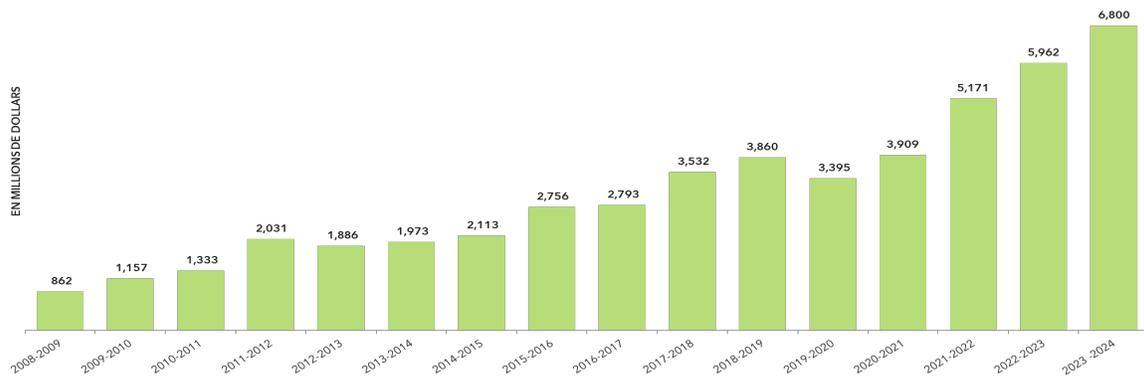
11.2 Investissement en capital

Selon le budget soumis au gouvernement à l'automne 2022, Metrolinx prévoit un budget d'investissement d'environ 6,8 milliards de dollars en 2023-2024, la majorité du financement requis étant fournie par la province de l'Ontario. Les autres sources de financement comprennent les contributions du gouvernement fédéral et des municipalités de la RGTH, notamment par le biais du cadre de croissance GO. Grâce à l'investissement de la

province dans le programme d'expansion du réseau GO et du métro, la croissance du plan d'investissement a été importante ces dernières années. Le budget d'investissement est passé de moins d'un milliard de dollars en 2008-09 à environ 6,8 milliards de dollars en 2023-2024. Le tableau 10 montre la croissance des investissements en capital depuis 2008-2009, en accord avec le facteur clé de succès de l'organisation, à savoir l'augmentation de la capacité annuelle de réalisation des investissements.

Une grande partie du budget d'investissement pour 2023-2024 concerne les projets de métro et le programme d'expansion du réseau GO sur le corridor et la poursuite de la construction des projets de TLR.

Pièce n° 15 : Croissance du capital investi



Remarque: Les montants antérieurs à 2022-23 représentent les coûts réels encourus. Les chiffres de 2022-23 sont des chiffres réels intermédiaires (T2) et ceux de 2023-2024 sont des perspectives budgétaires.

La pièce 16 présente un plan d'immobilisations continu sur cinq ans.

Pièce n° 16 : Plan quinquennal d'immobilisations de Metrolinx

(en millions de dollars)	2023 - 2024	2024-2025	2025-2026	2026-27	202 - 20287
TOTAL	6 800\$	11 163\$	9 362\$	7 866\$	6 985\$

11.3 Mesures et objectifs de performance

Les indicateurs clés de performance (ICP) de notre entreprise mesurent à la fois la performance de nos opérations en matière de prestation de services et la performance de la construction de nos infrastructures et rendent compte de la performance de l'organisation au public et au MTO. Ces indicateurs clés de performance de l'entreprise sont présentés par rapport à des objectifs élaborés en fonction du budget approuvé par notre conseil d'administration et soumis au MTO dans le cadre du processus budgétaire provincial.

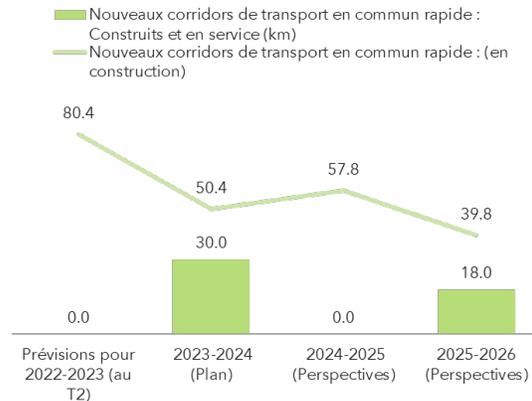
Nouveaux corridors de transport en commun rapide

Nouveaux corridors de transport en commun rapide
L'indicateur clé de performance mesure le nombre de kilomètres de corridors de transport en commun rapide en cours de construction, construits et en service. Metrolinx a construit et mis en service 39 kilomètres de transport en commun rapide depuis 2013-2014. Metrolinx a fait progresser la construction d'environ 65 kilomètres de corridors de transport en commun rapide en 2021-22, comme prévu. Cela comprend 18 kilomètres sur le corridor Hurontario, 19 kilomètres sur le corridor Eglinton et 11 kilomètres sur le corridor Finch. Les travaux de construction des éléments du projet de prolongement du métro de Scarborough (~7,8 kilomètres) et du prolongement vers l'ouest de l'Eglinton Crosstown (~9 kilomètres) ont commencé en mai 2021. Les futurs projets de métro (~23 kilomètres) sont prévus pour 2022-2023 et 2024-2025.

Adoption de PRESTO

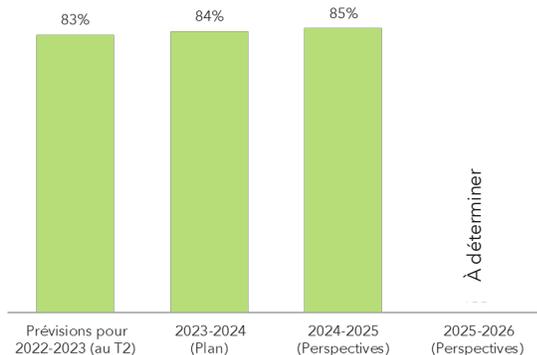
L'adoption du système PRESTO mesure le pourcentage d'utilisateurs dont les tarifs sont traités par le système PRESTO. En octobre, l'adoption depuis le début de l'exercice 2022-2023 était supérieure à l'objectif annuel de 83 %, atteignant 84,7 %.

Pièce n° 17 : Nouveaux corridors de transport en commun rapide (km)



Remarque: Les nouveaux corridors de transport en commun rapide (en kilomètres) ne comprennent pas le LRT de Hamilton, car les étapes du projet sont en cours d'élaboration.

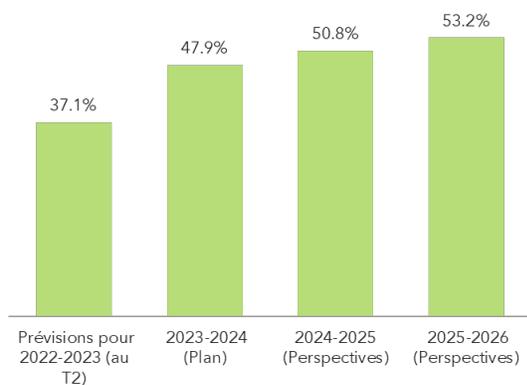
Pièce n° 18 : Adoption de PRESTO



L'adoption de PRESTO devrait continuer à croître grâce à l'amélioration des produits et services PRESTO, afin de faciliter et d'encourager l'utilisation par les usagers des transports en commun, et sera soutenue par la fourniture continue de nouvelles méthodes de paiement des tarifs en 2023-2024. Ces efforts comprennent la priorité accordée à l'expansion continue du paiement sans contact pour le crédit et le débit dans toutes les agences de transport, y compris le lancement sur le réseau de la TTC. De même, la fourniture de billets électroniques à un plus grand nombre d'agences de transport en commun, l'introduction de la carte PRESTO virtuelle sur les appareils mobiles et le soutien aux exigences de la TTC pour permettre le retrait des anciens supports tarifaires.

Taux de recouvrement des coûts

Pièce n° 19 : Taux de recouvrement des coûts



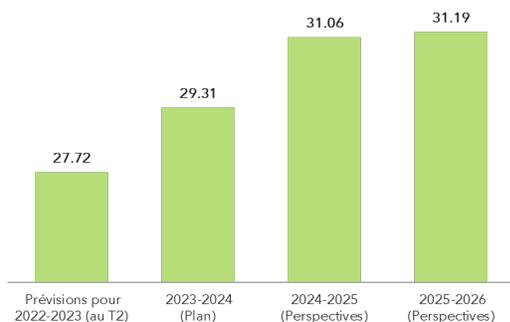
Remarque: Le tableau ci-dessus exclut les dépenses telles que les intérêts débiteurs à long terme pour les projets d'immobilisations, les radiations, le redressement des pensions et les frais d'appel d'offres associés à l'acquisition de projets d'immobilisations. Les recettes ne comprennent pas le produit de la vente d'actifs du programme des communautés orientées sur le transport en commun.

Le taux de recouvrement des coûts, mesuré comme le rapport entre le total des revenus (à l'exclusion du produit de la vente des actifs du programme des communautés orientées sur le transport en commun) et le total des coûts d'exploitation (à l'exclusion des frais d'intérêt à long terme pour les projets d'immobilisations, des radiations, du facteur d'ajustement des pensions et des frais de soumission associés à l'acquisition de projets d'immobilisations), représente la mesure dans laquelle les opérations de l'organisation sont autofinancées.

Pour l'exercice 2023-2024, Metrolinx prévoit un taux de recouvrement des coûts de 47,9 %, ce qui reflète la projection de la reprise de l'achalandage à l'automne 2022. COVID-19 a continué à avoir un impact sur le taux de recouvrement des coûts de l'exercice 2022-2023 et devrait avoir un certain impact à l'avenir en raison des changements de comportement des clients. Les dépenses d'exploitation continuent d'être examinées de près afin de maximiser l'efficacité des coûts en cette période postpandémie. Les améliorations de l'efficacité opérationnelle et des recettes sont conformes au facteur clé de succès de l'organisation, à savoir l'amélioration du taux de recouvrement des coûts au cours de la période de trois ans et au-delà. Ces chiffres de l'ICP reflètent le budget d'exploitation soumis au gouvernement à l'automne 2022.

Coût par kilomètre de revenu

Pièce n° 20 : Coût par KM de revenu (\$)



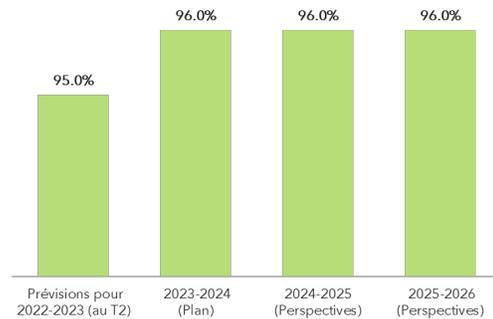
Pour l'exercice 2023-2024, le coût par kilomètre payant pour l'exploitation est fondé sur le rétablissement de tous les services (GO Rail, GO Bus et UP Express) et les améliorations de service prévues pour GO Rail. Les autobus devraient atteindre 87 % des niveaux de service pré-COVID, UP Express devrait fonctionner aux fréquences pré-COVID, tandis que GO Rail devrait retrouver 115 % des kilomètres de recettes pré-COVID grâce à de nouvelles augmentations de service (par exemple, service horaire le week-end à Kitchener, service de 30 minutes en semaine et le week-end à West Harbour, etc.) Les perspectives de ce paramètre pour les années à venir reposent sur les hypothèses d'augmentation des services et d'annualisation des améliorations, ainsi que sur les plans d'amélioration continue des activités visant à accroître l'efficacité opérationnelle.

Ponctualité

L'indicateur de performance de ponctualité mesure le respect des horaires des services GO Rail, autobus et UP Express. Comme l'engagement de service offert par GO est différent de celui offert par UP Express, les ICP en matière de ponctualité sont calculées selon des méthodes différentes. La mesure de ponctualité pour GO Rail est définie comme étant dans les cinq minutes de l'heure d'arrivée prévue et pour le service d'autobus GO comme étant dans les 15 minutes de l'heure d'arrivée prévue. La mesure de ponctualité pour UP Express est définie comme étant dans les cinq minutes du temps de trajet visé. La mesure de ponctualité combinée 2022-2023 devrait être de 95 % sur la base des tendances actuelles en matière de performance (T1 et T2). Les efforts d'amélioration de mesure de ponctualité et les changements de processus devraient améliorer de manière significative la mesure de ponctualité combinée pendant le reste de l'année fiscale (T3 et T4) et atteindre l'objectif. Les travaux de construction et de développement des infrastructures en cours sur le réseau constituent un risque majeur pour la performance du service.

Metrolinx met en œuvre des stratégies pour atténuer ce problème. Pour les années à venir, les perspectives continuent d'être d'atteindre ou de dépasser les objectifs individuels pour chacun des services et d'atteindre l'objectif combiné de ponctualité.

Pièce n° 21 : Ponctualité

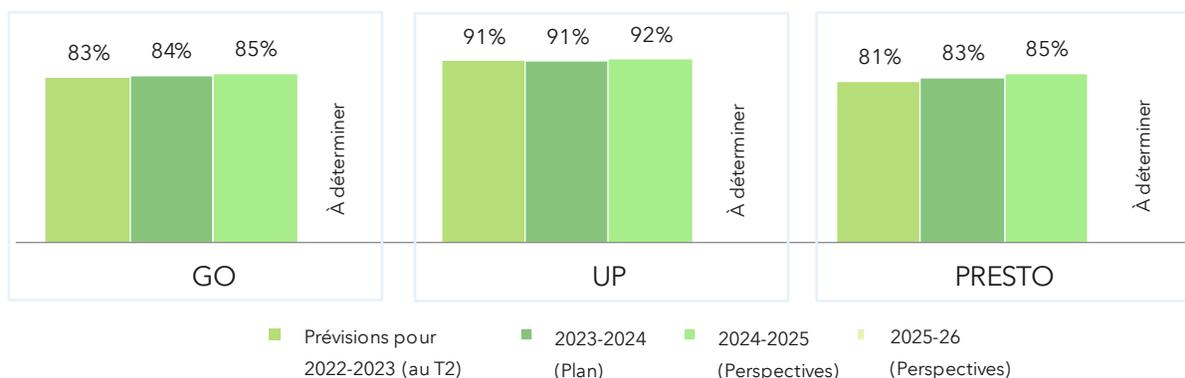


Satisfaction des clients

Pour 2023-2024, GO Transit continuera d'améliorer l'expérience client en offrant une capacité, une fréquence et des options de voyage supplémentaires, tout en assurant la reprise de l'achalandage postpandémie. Les clients disposeront des bons services, au bon endroit et au bon moment, en privilégiant la sécurité et la ponctualité. En outre, nous répondrons aux besoins des clients en matière d'objectifs de voyage en proposant des idées de destination, des promotions et des incitations par le biais des campagnes GO Beyond afin d'accroître les voyages de loisirs et de tourisme. La communication avec les clients sera améliorée grâce à la relance du site web GO, aux alertes personnalisables On-the-GO, à l'augmentation des informations en temps réel et aux outils de planification des voyages. La signalisation et l'orientation de la gare faciliteront la navigation des clients.

La satisfaction de la clientèle de l'UP Express en 2023-2024 sera soutenue par le retour d'une fréquence de 15 minutes toute la journée et des heures de service prolongées pour améliorer la fiabilité, la flexibilité et le confort des clients. Avec le retour des voyages à l'aéroport, nous veillerons à ce que la communication et la promotion multiculturelles auprès des clients, y compris un site web relancé, aident les passagers à trouver et à choisir UP Express comme l'option sans stress pour se rendre au centre-ville de Toronto.

Pièce n° 22 : Satisfaction des clients

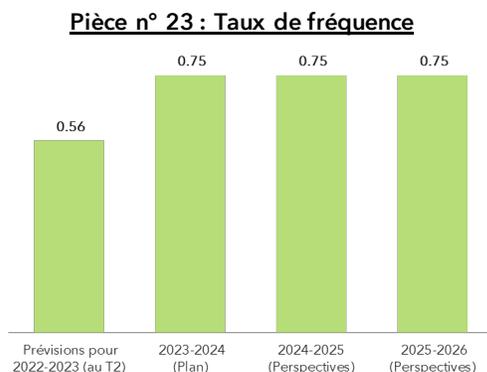


La satisfaction de la clientèle de PRESTO est mesurée par le biais d'une enquête semestrielle approfondie, et les progrès sont suivis en cours d'année par le biais d'une enquête mensuelle de prise de pouls 'Pulse). Le score de satisfaction moyen de la clientèle de PRESTO pour l'exercice 2022-2023 était de 78 %, sur la base des enquêtes approfondies, et était inférieur à l'objectif de 81 %. La stratégie d'amélioration de la satisfaction de la clientèle comprend un accent sur l'amélioration continue LEAN, en apportant des changements favorables au client chaque mois. Ces changements visent à résoudre les goulets d'étranglement tout au long du parcours du client et sur tous les canaux PRESTO, y compris le site web, l'application mobile et les appareils. En outre, le lancement et l'expansion continus de nouveaux moyens de paiement, y compris PRESTO sans contact, la carte PRESTO sur les appareils mobiles et les billets électroniques PRESTO, nous aiderons à offrir à nos clients une expérience fluide grâce à des paiements faciles qui leur permettront de voyager sans encombre dans toute la région.

Sécurité - Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt

LTIFR - Toutes les Parties

Le taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail (LTIFR) est mesuré comme le nombre d'accidents avec arrêt de travail (un travailleur blessé qui n'est pas en mesure de reprendre le travail le jour suivant), rapporté sur une moyenne mobile de 12 mois. Le calcul comprend également la perte de salaire ou une invalidité/une déficience permanente) pour 100 employés de Metrolinx (200 000 heures travaillées).



Remarque: Les prévisions de taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail sur plusieurs années sont basées sur l'objectif établi dans la Roue stratégique 2022/2023 et sont susceptibles d'être modifiées. Le taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail est basé sur une moyenne mobile de 12 mois.

Le taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail toutes parties confondues comprend les employés de Metrolinx et les entrepreneurs effectuant des travaux pour Metrolinx tels que l'exploitation des trains, les travaux sur les voies et les entrepreneurs en construction.

Au cours de l'exercice 2022-23, Metrolinx a réduit l'ICR du taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail à 0,75 par 200 000 heures de travail par rapport à l'objectif de 1,0 de l'année dernière (2021-22). C'est la deuxième année que Metrolinx suit et contrôle le taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail pour toutes les parties. À la fin de l'exercice

2022, le taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail toutes parties confondues était de 0,38, ce qui est bien inférieur à l'objectif de 1,0. Metrolinx a obtenu un taux de fréquence des accidents du travail de 0,39 à 0,57 mois après mois à partir d'avril 2022. Le taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail le plus bas depuis l'exercice 2022-23 a été enregistré en mai 2022 avec 0,39.

Les rapports sur les incidents liés à la sécurité sur le lieu de travail sont généralement axés sur l'indicateur des blessures ou des maladies, mais ces types de mesures ne permettent pas de comprendre les risques qui peuvent causer des blessures ou des maladies s'ils ne sont pas résolus. Pour combler cette lacune, une norme de déclaration des quasi-incidents est en cours d'élaboration, la procédure de déclaration des observations de sécurité est mise à jour et sera pleinement mise en œuvre en 2023-2024. Ces documents établiront des processus pour soutenir les processus de saisie des données, d'enquête et de déclaration des événements liés à la sécurité sur le lieu de travail qui soutiendront le taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail.

En 2023, une fonctionnalité sera introduite pour permettre à tous les employés de Metrolinx de signaler les quasi-incidents, ce qui permettra de continuer à promouvoir une culture de sécurité proactive et de traiter les problèmes de sécurité avant qu'ils ne deviennent des accidents ou des blessures. Une fraction importante des quasi-incidents peut entraîner des blessures graves ou la mort. Au cours de l'année 2023-2024, Metrolinx exploitera l'information recueillie grâce à l'amélioration des rapports sur les événements évités de justesse pour déterminer les causes profondes, élaborer des plans d'atténuation et des mesures correctives, et déterminer l'efficacité des mesures mises en œuvre.

Metrolinx continue d'examiner ses politiques et ses normes afin de s'assurer que les employés et les entrepreneurs travaillent dans les conditions les plus sécuritaires possibles, tout en respectant les échéances prévues et en offrant un service de qualité à nos clients.

Taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail du contractant

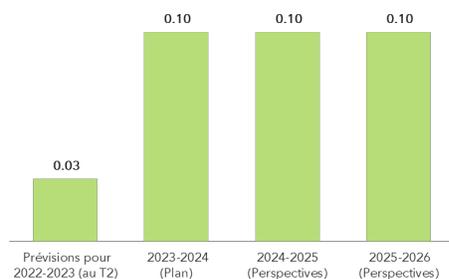
De nouvelles normes de sécurité essentielles sont en cours d'élaboration afin de fournir des conseils sur les meilleures pratiques pour réduire les accidents du travail. Leur mise en œuvre est prévue pour l'exercice 2023-2024. La mise à jour des normes permettra d'assurer une orientation solide aux entrepreneurs dans l'accomplissement de leurs tâches de manière sécuritaire et fournira une orientation cohérente pour tous les entrepreneurs en construction de Metrolinx. Les normes porteront sur :

- Le travail en hauteur;
- Interface entre le travailleur et l'équipement;
- Norme d'assurance de la sécurité du propriétaire/constructeur;
- Le lavage et le gréement des travaux aériens; et,
- Zones d'exclusion / zones désignées / planification du site.

Bien que Metrolinx ait toujours réussi à maintenir un faible taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail des entrepreneurs, la publication des normes ci-dessus est un élément clé pour la surveillance et la réalisation à long terme, alors que Metrolinx procède au lancement de projets plus importants et à l'expansion du réseau. Les normes seront intégrées dans les nouveaux contrats et serviront de guide pour les contrats existants dont la conformité est vérifiée.

Une diminution constante des blessures avec arrêt de travail chez les entrepreneurs est attribuée aux actions qui se poursuivront jusqu'à l'exercice 2023-2024. Metrolinx tient les entrepreneurs responsables de la détermination de la cause profonde et de la mise en place de mesures correctives appropriées pour réduire ou éliminer la récurrence.

Pièce n° 24 : Taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail du contractant



Remarque: Les prévisions de taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail sur plusieurs années sont basées sur l'objectif établi dans la Roue stratégique 2022-2023 et sont susceptibles de changer. Le taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail est basé sur une moyenne mobile de 12 mois.

Il s'agit notamment de l'utilisation d'un langage fort dans les accords contractuels pour s'assurer que les contractants sont conscients de leurs responsabilités en matière de sécurité, comme un aspect clé du maintien d'un taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail adéquat.

Les inspections et audits continus de la conformité des contractants aux règlements se poursuivent, avec un suivi des cas de non-conformité, des actions correctives et des recommandations, ainsi qu'un contrôle de l'amélioration. Une communication engagée avec les entrepreneurs sur le site, y compris l'utilisation de programmes tels que Boots on Ballast, les réunions d'équipe et les rapports de sécurité actifs pour identifier et atténuer les risques de sécurité ou les dangers rapidement et efficacement, contribue à maintenir la sécurité au premier plan.

11.4 Gestion du risque d'entreprise

Metrolinx continue d'améliorer son programme de gestion des risques d'entreprise (GRE) avec la mise en place d'un nouveau Bureau de l'agent principal de gestion des risques (BAPGR). BAPGR soutient la prise de décision fondée sur les risques, évalue les opportunités et veille à ce que l'organisation se conforme à la directive du gouvernement de l'Ontario sur la gestion des risques de l'entreprise, selon laquelle tous les organismes provinciaux doivent utiliser une approche fondée sur les risques pour gérer leurs activités. L'identification, l'évaluation, la gestion, le suivi et le compte rendu des risques sont essentiels à la réalisation continue des priorités stratégiques de l'organisation.

Metrolinx entreprend le plus grand investissement de transformation de l'histoire de l'Ontario pour amener nos usagers à destination, mieux, plus rapidement et plus facilement, tout en exploitant les réseaux GO Transit et UP Express, ainsi que PRESTO. Nous avons une occasion unique de planifier, construire, exploiter et connecter les transports dans la région élargie du Golden Horseshoe. Metrolinx a examiné et continue d'examiner les risques au niveau des programmes et des projets de l'entreprise, en tenant compte de notre paysage, de notre vision et de notre mission, afin de s'assurer que non seulement nos immobilisations, mais surtout nos clients, sont au premier plan lorsqu'on examine les risques, y compris, mais sans s'y limiter, l'expérience client et la sécurité.

En 2023-2024, Metrolinx continuera à examiner régulièrement tous les risques, tels qu'ils sont déterminés par le modèle et le seuil de notation des risques de l'entreprise et à gérer activement les risques en s'assurant que des plans d'atténuation appropriés sont élaborés et mis en place. Les stratégies d'atténuation de ces risques ont été prises en compte dans les priorités stratégiques et les initiatives organisationnelles clés du plan d'affaires. Les risques signalés relèvent des catégories de risques suivantes:

Pièce n° 25 : Risques et outils

Catégorie de risque	Principaux risques	Outils de gestion des risques
Sécurité	Aptitude des employés au travail, résilience climatique, passages à niveau, zones piétonnes des stations, continuité des activités et planification en cas de pandémie	<p>Metrolinx a mis en place un programme de systèmes de sécurité d'entreprise ainsi que l'élaboration de politiques, de normes et de procédures, et a lancé un solide programme d'enquête sur les accidents et les incidents afin d'atténuer les risques liés à la sécurité et d'améliorer la sécurité opérationnelle, la sécurité des clients et la sécurité des employés.</p> <p>Pour les initiatives organisationnelles associées à ce risque, veuillez consulter la section 5.1 Amélioration de la sécurité opérationnelle pour les employés et la sécurisation des déplacements des clients.</p>
Expérience client	Expérience client PRESTO , Opérations expérience client	<p>Les stratégies d'atténuation de ces risques commencent par la sensibilisation. La sensibilisation est développée par le biais de diverses activités visant à évaluer le sentiment des clients, notamment les enquêtes sur la satisfaction des clients (CSAT), les examens de l'application PRESTO, les données et le retour d'information des centres d'appels et les projets d'observation sur le terrain. Ces informations sur l'expérience des clients sont ensuite exploitées pour améliorer la gamme existante de produits et de services de PRESTO, et sont intégrées dans les étapes de planification, de conception, de test et d'exécution des nouvelles caractéristiques et fonctionnalités du système.</p> <p>Les opérations de suivi continu des réactions des clients pour s'assurer que nous offrons un voyage sûr et facile lorsque les gens recommencent à utiliser nos services. Metrolinx continue de se concentrer sur l'excellence opérationnelle pour soutenir l'expérience client. Cela implique des efforts pour aborder et soutenir la prestation de services liés à l'augmentation du service de train, la fiabilité de la flotte, la ponctualité et la poursuite de la construction d'un nouveau chemin de fer régional GO par le biais du programme d'expansion GO. Metrolinx continuera de progresser dans la mise en œuvre du service d'autobus express régional afin d'accroître le service d'autobus et de relier GO Transit aux principaux centres de la région.</p> <p>Pour les initiatives organisationnelles associées à ce risque, veuillez consulter la section 5.2 Ajuster les niveaux de service et améliorer le service à la clientèle afin de répondre aux besoins des clients et d'augmenter le nombre d'utilisateurs, la section 5.3 Mettre en œuvre un service de bus express régional pour soutenir la croissance continue du nombre d'utilisateurs et la section 6.2 Expérience client PRESTO.</p>

Catégorie de risque	Principaux risques	Outils de gestion des risques
Risques financiers	Impact sur le nombre de passagers et les revenus résultant de la variante Omicron et augmentation des dépenses en raison des investissements nécessaires aux initiatives de transformation critiques	<p>Metrolinx a mis en œuvre un plan de réintroduction du service, continue à mettre en œuvre des plans d'amélioration commerciale et à identifier des opportunités de revenus supplémentaires, tout en surveillant de près les nouvelles récentes sur la COVID-19 et les répercussions financières associées.</p> <p>Pour les initiatives organisationnelles associées à ce risque, veuillez consulter la section 4.0 Viabilité financière grâce à la croissance du nombre de passagers et à l'expansion des recettes non tarifaires.</p>
Risques opérationnels	Ponctualité, prestation de services et gestion de notre expérience client	<p>Metrolinx continuera de planifier ses besoins en matière d'équipages et de parc de véhicules, tant pour les trains que pour les autobus, en veillant à ce que les services de train et d'autobus soient adaptés aux niveaux de demande des usagers, afin de protéger les taux de ponctualité et la satisfaction de la clientèle, tout en gérant l'exploitation des trains et l'expérience des clients, à mesure que le niveau de construction augmente.</p> <p>Pour les initiatives organisationnelles associées à ce risque, veuillez consulter la section 5.0 Opérations.</p>
Risques liés à la technologie	Cybersécurité et reprise après sinistre/continuité des activités	<p>Les initiatives en cours pour atténuer ces risques sont les suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Élaborer une stratégie de sécurité informatique pour atténuer les risques; b) Renforcement des capacités internes en matière de compétences informatiques; c) Gérer les services des cybervendeurs par le biais d'appels d'offres; d) L'élaboration d'une stratégie de reprise après sinistre; et, e) Mettre en œuvre le plan de reprise après sinistre (en cours). <p>Pour les initiatives organisationnelles associées à ce risque, veuillez consulter la section 10.2 Améliorer la capacité des systèmes et technologies de l'information.</p>
Risques liés aux projets	Réalisation des projets d'investissement et de la capacité de marché requise	<p>Les mesures d'atténuation varient en fonction des spécificités du risque, mais elles sont généralement mises en œuvre en modifiant les processus et les systèmes, en s'engageant auprès des parties prenantes ou en déployant des ressources spécialisées ou dédiées (personnes). Les bases des actions d'atténuation sont réalisables dans un délai raisonnable et mesurables, en tant que telles que toutes les actions d'atténuation ont un propriétaire identifiable et généralement une durée de vie de trois mois maximum et, le cas échéant, se construisent les unes sur les autres pour réduire le risque à un niveau acceptable/tolérable.</p> <p>Pour les initiatives organisationnelles associées à ce risque, veuillez consulter la section 7.0 Projets d'immobilisations.</p>

Metrolinx a fait l'objet d'un examen de la maturité du programme GRE et a mis en évidence les possibilités d'amélioration, ce qui a alimenté le plan de transformation des risques du Bureau de l'agent principal de gestion des risques qui a été approuvé par le conseil d'administration en juin 2022. Le plan comprend une feuille de route, une vision, des résultats, des actions et des objectifs jusqu'en 2025.

L'outil d'établissement de rapports sur les risques sera encore amélioré au cours de l'exercice 2023-2024 afin d'améliorer les principales fonctions d'établissement de rapports et de permettre un meilleur établissement de rapports à travers l'entreprise. L'intégration entre les unités commerciales et les risques liés aux programmes et aux projets continuera à faire l'objet d'une attention particulière. La fonction GRE continuera d'identifier, d'évaluer et de rendre compte des risques actuels et émergents et de garantir une discussion permanente sur les risques à tous les niveaux de l'organisation.