

À : Conseil d'administration de Metrolinx

De : Martin Gallagher
Chef de l'exploitation et de la sûreté (GO et UP)

**Objet : Rapport trimestriel sur les opérations d'exploitation de GO et UP
(exercice 2023/T1 2024)**

Résumé

Les opérations (GO et UP) ont franchi plusieurs jalons importants ce trimestre, depuis le lancement du Système de contrôle des trains GO Transit (SCTG) sur le corridor de Richmond Hill jusqu'à la prise de contrôle de la tour de contrôle de la rue Cherry à partir de Toronto Terminals Railway (TTR). La première phase de l'autobus express régional a été lancée en avril, visant le service GO là où les besoins des clients étaient les plus importants, et deux nouveaux autobus électriques sont entrés en service. La réunion inaugurale du Comité à l'agrément sur la sécurité de Metrolinx s'est également tenue en avril afin de contribuer à promouvoir la sécurité, l'efficacité et la protection du réseau de transport en commun en veillant à la mise en place des structures, de pratiques et de politiques appropriées pour tout changement apporté au réseau.

De août 2022 à juin 2023, le respect de l'horaire GO s'est amélioré de façon constante, atteignant 93,65 % à la fin du premier trimestre, et les tendances indiquent une amélioration soutenue d'un mois à l'autre. L'activité d'entrée sans permission dans le corridor ferroviaire demeure la principale cause de l'érosion du respect de l'horaire. Les mesures en cours pour réduire le risque d'intrusion comprennent une clôture supplémentaire, la dissuasion sous forme de patrouilles dissimulées, des amendes, une surveillance et des campagnes de déploiement pour éduquer les personnes qui vivent ou travaillent près du réseau ferroviaire de Metrolinx, sur les dangers d'intrusion et ce qu'il faut faire si on observe un comportement dangereux. Le respect de l'horaire d'UP Express était de 99,2 % à la fin du premier trimestre, bien au-dessus de l'objectif de 97 %. La ponctualité mensuelle d'UPE a atteint l'objectif de 97 % chaque mois, sauf un, depuis juillet 2022. Les autobus GO ont respecté l'horaire supérieur à 95,4 % en juin, en baisse par rapport à 96,5 % en avril et 96,3 % en mai en raison de la congestion routière. Les voyages saisonniers et les voyages d'agrément, ainsi que les événements sportifs, les concerts et d'autres événements à travers la région du Grand Toronto ont contribué à une augmentation significative des retards liés à la circulation - une augmentation de 20 % de mai à juin. Divers trajets ont été restructurés pour permettre un passage du service d'autobus au service ferroviaire et offrir des temps de trajet prévisibles et cohérents.

Système de contrôle ferroviaire de GO Transit

Depuis plus d'un siècle, trois tours de contrôle à l'intérieur du corridor ferroviaire de la gare Union (CFGU) se sont appuyées sur un ancien système électromécanique de contrôle des trains pour déplacer en toute sécurité la circulation ferroviaire à l'intérieur et à l'extérieur de la gare Union. Depuis l'acquisition du corridor ferroviaire de la gare Union (CFGU) de Toronto Terminals Railway (TTR) en 2000, Metrolinx a retourné la fonction de contrôle du trafic ferroviaire à l'intérieur du CFGU à TTR. Toutefois, avec l'agrandissement du réseau GO qui apporte des améliorations au cours de la prochaine décennie, ce qui permettra de multiplier par quatre le nombre de trajets de train pour les clients GO, Metrolinx prend le contrôle de la circulation ferroviaire (CCF) sur les corridors appartenant à Metrolinx afin d'offrir davantage de souplesse

et d'efficacité opérationnelle pour les déplacements en train. Metrolinx a également commencé le déploiement d'un nouveau système de contrôle ferroviaire appartenant à Metrolinx - le système de contrôle ferroviaire des trains GO (SCTG).

En avril, une étape importante a été franchie dans le déploiement du SCTG sur le corridor de Richmond Hill et, le 1^{er} juillet, le contrôle opérationnel de la tour de la rue Cherry passera de TTR à Metrolinx dans le cadre d'une transition par étapes. La responsabilité des deuxième et troisième tours de la rue Scott et de la rue John sera transférée à Metrolinx au cours de la prochaine année.

Amélioration des services et lancement du service d'autobus express

En avril, de nouveaux services ferroviaires et services d'autobus GO ont été mis en place dans l'ensemble du réseau, y compris des fréquences de pointe supplémentaires et des déplacements intermodaux dans certains corridors pendant les heures hors pic. Un nouveau service ferroviaire GO bidirectionnel de fin de semaine a été mis en place sur la ligne de Kitchener, permettant aux clients de voyager entre Brampton et Toronto toute la semaine. Le service horaire bidirectionnel a été introduit entre la gare GO de Mount Pleasant et la gare Union, grâce à de nouveaux autobus GO de fin de semaine desservant Waterloo, Kitchener et Guelph, afin de faire une correspondance en toute transparence avec les trains GO aux gares GO de Mount Pleasant et de Bramalea.

Le nombre de trajets en semaine a augmenté le long des lignes Kitchener et Milton pendant les heures de pointe et, en mai, le service en semaine à Niagara Falls a augmenté de deux allers-retours quotidiens. Le service de fin de semaine à destination de Niagara a également augmenté pour un total de 21 allers-retours par semaine et le service ferroviaire à destination de St. Catharines a repris, ouvrant de nouvelles possibilités de déplacement pour les clients de Toronto et de Niagara. D'autres ajustements ont également été apportés périodiquement aux services d'autobus et de chemin de fer pour appuyer l'augmentation de l'achalandage pour des événements spéciaux comme Pride et un match des Blue Jays de Toronto.

Dans le cadre de ces améliorations, Metrolinx a commencé à mettre en œuvre la première phase de la stratégie de service régional d'autobus express (RAE) qui vise à transformer le réseau GO en un réseau haute fréquence qui permettra un service d'arrivée et de départ avec un service de 15 minutes sur les trajets d'autobus principaux. Certains services d'autobus GO sont simplifiés et consolidés afin d'améliorer la fiabilité, de simplifier le réseau d'autobus, de fournir aux clients des modèles de service plus rapides et uniformes et de réduire le chevauchement des services avec les services de transport en commun local et les services de train GO.

L'augmentation de la fréquence de service correspondait à une augmentation de l'achalandage. À la fin du premier trimestre, le nombre d'usagers sur GO Transit et UP Express a atteint 70,7 % et 85,4 % respectivement par rapport aux niveaux antérieurs à la COVID-19. Même avec des fermetures temporaires de voies le long des lignes Lakeshore West et Barrie pour faire avancer des travaux d'immobilisations, pour la première fois depuis 2020, les embarquements hebdomadaires ont dépassé un million chaque semaine au mois de juin.

Ponctualité et la satisfaction de la clientèle

Avec l'ajout de nouveaux trajets plus fréquents, nous sommes demeurés concentrés sur la prestation d'un service ponctuel et fiable pour nos clients. Les trains GO ont respecté l'horaire à

un taux supérieur à 95 % en avril et mai, tandis que la ponctualité en juin a légèrement diminué pour atteindre 93,7 %. Le respect de l'horaire d'UP Express s'est amélioré de 98,8 % au début du trimestre à 99,2 % en juin. La ponctualité mensuelle d'UP Express a dépassé l'objectif de 97 % chaque mois, sauf un, depuis juillet 2022. Les autobus GO ont respecté l'horaire supérieur à 95,4 % en juin, en baisse par rapport à 96,5% en avril et 96,3 % en mai en raison de la congestion routière. Les voyages saisonniers et les voyages d'agrément, ainsi que les événements sportifs, les concerts et d'autres événements à travers la RGT ont contribué à une augmentation significative des retards liés à la circulation – une augmentation de 20 % de mai à juin. Après avoir analysé les temps de trajet, les conditions de circulation, les calendriers de construction et les données sur l'achalandage, nous avons apporté des modifications à nos trajets afin d'assurer une fiabilité optimale du service aux clients. Divers trajets ont été restructurés pour permettre un passage du service d'autobus au service ferroviaire et offrir des temps de trajet prévisibles et cohérents, et nous continuons de collaborer étroitement avec les municipalités locales pour élaborer des plans de circulation lors d'événements spéciaux et de constructions routières.

Ces changements, combinés à la ponctualité continue, se sont traduits par de bons résultats de satisfaction client ce trimestre. À la fin du premier trimestre, le taux de satisfaction des clients pour le train GO a atteint 88 %, alors que la satisfaction des clients des autobus GO était de 84 %. En avril, le score CSAT global pour l'UP Express était de 88 %, mais ce chiffre a diminué de 83 % en juin en raison de l'entassement, de la disponibilité des sièges et de la fréquence des services.

Aller de l'avant vers un avenir plus vert

Dans le cadre de notre engagement continu à fournir un système de transport en commun sûr et fiable qui procure des avantages environnementaux, deux autobus électriques GO à deux étages à batterie à zéro émission ont été mis en service le 15 mai. Chaque autobus est alimenté par neuf batteries avec 648 kWh d'énergie totale et peut être entièrement chargé en environ trois à quatre heures. Ces autobus peuvent parcourir 225 km à des températures froides et 300 km à des températures chaudes sans avoir besoin d'être rechargés. Comme Metrolinx continue de tester la technologie des véhicules électriques, les clients qui voyagent sur les trajets d'autobus GO 19, 27, 92 et 96B peuvent avoir l'occasion de rouler sur l'un des deux autobus électriques, qui offrent non seulement un trajet plus calme, mais qui sont également équipés de ports USB pour les clients leur permettant de charger leurs appareils personnels et d'espaces à bagages supplémentaires.

En tant qu'organisation, nous continuerons d'explorer les possibilités de mieux servir nos clients existants, d'attirer de nouveaux usagers sur notre réseau et d'accroître les revenus, tout en faisant avancer les projets d'immobilisations dans la région pour soutenir leur livraison à temps.

Respectueusement soumis,

Martin Gallagher
Chef de l'exploitation et de la sûreté (GO et UP)