

RAPPORT ANNUEL

2022-2023

Table des matières

Reconnaissance des territoires.....	3
Message du président.....	4
Message du PDG	5
Vision, mission, valeurs et mandat	7
Contexte des activités de 2022-2023	8
Description des activités de 2022-2023	12
Faits saillants financiers	12
Rendement opérationnel	13
Achalandage et recettes	13
Opérations et sécurité	18
PRESTO	23
Projets d'immobilisations	25
Communautés axées sur le transport en commun	30
Planification du transport régional	31
Discussions et analyses de la direction	35
Gouvernance.....	42
Discussion et analyse de la direction.....	44
États financiers vérifiés	72
Annexe.....	104

Reconnaissance des territoires

Metrolinx reconnaît qu'elle opère sur des terres qui ont été, et continuent d'être, la demeure de nombreux peuples autochtones, notamment les Anishinaabe, les Haudenosaunee et les Hurons-Wendat.

Nous sommes tous des gens du Traité. Beaucoup d'entre nous sont venus ici en tant que colons, immigrants ou involontairement dans le cadre de la traite transatlantique des esclaves, dans cette génération ou dans les générations précédentes. Nous reconnaissons les incidences historiques et continues de la colonisation et la nécessité de travailler à une réconciliation significative avec les premiers gardiens de cette terre.

Nous reconnaissons que Metrolinx exerce ses activités sur des territoires et des terres couverts par de nombreux traités qui affirment et valorisent les droits des communautés, des Nations et des peuples autochtones. Nous comprenons l'importance de travailler à la réconciliation avec les premiers gardiens de cette terre. À Metrolinx, nous ferons des affaires d'une manière qui repose sur la confiance, le respect et la collaboration.

Message du président

L'année passée a été cruciale pour Metrolinx, car nous avons continué de relever les défis posés par la pandémie de COVID-19 et de rétablir le nombre de passagers et les recettes.

Nous avons étroitement collaboré avec nos partenaires provinciaux et municipaux pour faire progresser la planification du transport en commun régional, et nous avons accéléré la planification, la conception et la construction des projets prioritaires de transport rapide et du nouveau programme de métro de l'Ontario. Parmi les progrès importants, mentionnons l'augmentation du coût du transport en commun et de l'accessibilité par l'entremise de co-tarifs GO gratuits avec des organismes de la région 905, qui permettent aux clients de PRESTO de bénéficier de la gratuité sur les tarifs locaux lorsqu'ils utilisent GO Transit. Nous avons également accompli les premières étapes vers une intégration régionale significative par des tarifs transfrontaliers entre la TTC et d'autres organismes de la région 905.

L'Initiative d'approvisionnement du transport en commun (IATC) a encore une fois livré des avantages importants à nos partenaires municipaux. Ces achats conjoints réduisent les coûts et améliorent les résultats, ce qui permet de réaliser des économies de 46,5 millions de dollars dans 54 agences de transport en commun partenaires. À mesure que le programme continue de croître, nous avons dépassé le seuil d'achat d'un milliard de dollars et nous sommes en train d'élaborer notre premier achat conjoint d'autobus batterie-électrique.

Notre travail visant à optimiser les investissements dans le transport en commun s'est poursuivi dans le cadre du programme Collectivités axées sur le transport en commun (TTC). Au cours de la dernière année, le programme TTC a réalisé des recettes de 67,8 millions de dollars grâce à la vente et à la location de terrains, y compris l'aliénation de deux sites d'utilisation mixte à haute densité. Le programme TTC débloque des terres qui peuvent être utilisées pour des logements abordables et appuie l'engagement de la province d'offrir 1,5 million de nouveaux logements d'ici 2031.

Nos programmes d'immobilisations sont au cœur de notre mandat et nous faisons des progrès constants et sans relâche dans l'ensemble du portefeuille. Nous gérons nos contrats en mettant l'accent sur la collaboration tout en étant commercialement équitables et raisonnables. Nous collaborons de près avec nos partenaires et nos fournisseurs tandis que l'industrie de la construction est en train de se développer après la COVID-19 avec des structures de coûts beaucoup plus élevées et de nombreux défis du côté de la chaîne d'approvisionnement.

Nous sommes de nouveau impatients de faire avancer notre mandat qui élargit le transport en commun et relie les collectivités de la région du Golden Horseshoe. Nous sommes engagés à donner l'orientation stratégique de Metrolinx et à surveiller toutes les opérations afin de mieux servir nos collectivités.

Cordialement,

Donald Wright

Message du PDG

Cette année, les employés de Metrolinx ont poursuivi la transformation du transport en commun dans la région élargie du Golden Horseshoe et ont encouragé les usagers à retourner au transport en commun. Alors que nous entreprenons le plus important programme de prolongement du transport en commun en Amérique du Nord, nous avons fait progresser nos priorités en matière de transport en commun, nous avons intégré notre réseau, nous avons exploité des services plus fréquents dans la région et nous avons respecté notre engagement envers la sécurité et l'excellente de l'expérience client.

Le paysage du transport en commun s'est transformé de façon spectaculaire, avec des changements importants dans les habitudes de déplacement, les tendances d'achalandage et les besoins des clients. Nous avons réagi avec une approche souple et réceptive pour transporter des millions de passagers à travers et entre les régions du Grand Golden Horseshoe. Nos horaires équilibrent les ressources et les besoins des clients et correspondent aux nouveaux modèles de voyage. L'achalandage lié aux services de GO et d'UP a augmenté à 41,1 millions, le nombre global d'usagers de fin de semaine a augmenté de 105 % par rapport à août 2019.

Plus de 4,6 millions de clients ont fait confiance à PRESTO pour leurs paiements au cours de la dernière année, traitant 1,1 milliard de dollars en tarifs. Afin de croître et d'attirer de nouveaux usagers, nous avons lancé des initiatives comme la nouvelle campagne ciblant la génération Z, introduit une stratégie tarifaire avec des co-tarifs, des rabais et des promotions. Le paiement sans contact PRESTO avec carte de débit et de crédit a été étendu aux organismes de transport en commun participant à PRESTO dans la région 905, et est la première solution de paiement ouverte en temps réel des opérations de transport en commun en bloc, permettant une excellente expérience client tout en protégeant les revenus et en atténuant la fraude.

Nous avons mis en œuvre notre stratégie de transformation numérique et notre système de gestion de la relation client, en optimisant notre présence sur le Web et en assurant l'harmonisation des marques, la cohérence du contenu et une communication facile entre notre organisation et nos clients. La satisfaction de la clientèle a augmenté de 84 % au cours de l'année, grâce à une amélioration significative des performances en temps réel, une communication accrue avec la clientèle, une fréquence accrue des services d'autobus et une amélioration de l'entretien des gares. Notre base de données de marketing par courriel pour GO Transit à laquelle les clients sont invités à s'inscrire a augmenté de 250 %.

La sécurité fait partie de nos comportements, nos opérations et notre culture, et il est essentiel que notre personnel, nos clients et nos communautés se sentent en sécurité pendant que nous travaillons. Nous avons lancé un nouveau programme de service d'aide par texto sur les GO et les UP. En envoyant simplement le mot « HELP » à 77 777, les clients peuvent communiquer directement avec notre équipe des Services de protection de la clientèle dans les 90 secondes. Au fur et à mesure que les clients profitent de ce nouveau service, nous constatons une baisse des activations de fausse alarme de priorité, une cause principale de retards dans notre service.

Plus de trajets. Moins d'attente. Des déplacements plus rapides. C'est là le cœur du programme d'expansion GO. Les premiers projets de travaux aux gares GO de Rutherford et de Bramalea et la gare Union sont entrés en service, offrant des avantages aux clients et aux communautés et démontrant comment nous allons apporter des améliorations encore plus importantes à l'avenir.

L'an dernier, nous avons mis en œuvre les premières phases du service d'autobus express régional qui simplifie les services, élimine les dédoublements et offre aux clients un service accéléré et régulier.

Nos projets de transport léger sur rail (TLR) pour Finch West, la ligne Hazel McCallion et Hamilton ont atteint des jalons importants en matière de service payant, et le TLR à Eglinton Crosstown est passé aux étapes finales de la construction physique, en mettant l'accent sur la mise à l'essai et en service du système. À la mi-mai, le projet de prolongation de la ligne Eglinton Crosstown West a également progressé, avec plus de 7 km de tunnels terminés.

En janvier, « Diggy Scardust », la plus grande machine de forage de tunnel jamais utilisée pour un projet de transport en commun canadien, a entamé le contrat de tunnel avancé pour le prolongement du métro de Scarborough. Nous avons officiellement entamé le projet pour la ligne Ontario et les premiers travaux à la gare GO d'Exhibition, de Corktown, de Don Yard, du Corridor ferroviaire Lakeshore Est, d'Osgoode Hall et de Moss Park, afin de nous préparer aux grands projets de construction et de réduire les risques pour nos calendriers.

De même, notre programme des communautés axées sur le transport en commun (TTC) a continué d'appuyer la création d'unités de logement fortement demandées plus proches du transport en commun.

Les défis de la pandémie de COVID-19, y compris les problèmes de la chaîne d'approvisionnement, la fluctuation de l'achalandage, les interruptions de travail et la hausse de l'inflation, ont continué d'affecter nos services et nos projets au cours de l'année. Notre personnel a relevé ces défis et a travaillé en équipe pour atteindre notre objectif commun. Nous avons mis en œuvre des pratiques LEAN, mené des analyses approfondies sur des questions précises, simplifié les contrats et les services, géré les risques et réalisé des approches de gestion de projets progressives comme la co-localisation des équipes Metrolinx et ONxpress pour améliorer l'efficacité de la collaboration.

Nos stratégies d'engagement communautaire nous ont aidé à continuer à établir des relations positives et améliorent la compréhension des projets, tout en aidant les communautés à gérer les perturbations de la construction et les avantages de nos projets. Nous avons desservi plus de 8,18 millions de clients-résidents, et avons travaillé avec plus de 630 élus et plus de 1 500 groupes d'intervenants dans plus de 50 municipalités, dans le cadre de notre campagne « We are here for you » (Nous sommes là pour vous).

Grâce à nos accords-cadres et à nos engagements renouvelés d'apprendre des communautés autochtones et de les consulter, nous nous sommes améliorés dans la réalisation de nos projets. Cela a été un tournant particulièrement important pour nous, où nous devons nous recentrer sur les plans de relance et sur les objectifs des communautés dans notre région.

La mobilisation de nos employés dans notre mandat et dans toutes nos activités demeure un facteur clé de notre succès. Nous sommes conscients de l'équité, de la diversité et de l'inclusion, et notre cote d'engagement à 81 % nous remplit d'humilité. Nous arrivons également à maturité en matière de durabilité organisationnelle avec une stratégie environnementale, sociale et de gouvernance (ESG) dont nous rendrons compte publiquement pour la première fois cette année.

Je remercie nos employés et les travailleurs de première ligne, qui sont au cœur de notre organisation, ainsi que nos partenaires, nos clients et nos intervenants, de nous tenir responsables, alors que nous continuons d'essayer d'être meilleurs. À l'approche du prochain exercice financier et au-delà, nous sommes excités par l'avenir du transport en commun, par la transformation du déplacement des personnes dans la région et par la participation de la population à la reprise économique de la région.

Portez-vous bien,
Phil Verster

Vision, mission, valeurs et mandat

Notre vision

Lier nos communautés.

Notre mission

Vous y arriverez mieux, plus vite, plus facilement.

Nos valeurs

Travailler en équipe.

Penser à l'avenir.

Servir avec passion.

Notre mandat

Metrolinx est un organisme du gouvernement de l'Ontario, établi en vertu de la *Loi de 2006 sur Metrolinx* (la « Loi »). La Loi confie à Metrolinx le mandat de coordonner, de planifier, de financer, de développer et de mettre en œuvre un réseau intégré de transport en commun dans la zone régionale de transport, en conformité avec les plans de croissance applicables et les politiques et plans provinciaux de transport. Metrolinx est responsable de l'exploitation du système de transport régional dans la zone de transport régional qui comprend la région du Grand Toronto (RGT), Hamilton et la région de Niagara.

La mission de l'organisation est d'assurer la mise en œuvre d'un réseau de transport en commun intégré qui relie les gens, améliore leur qualité de vie et apporte le développement durable et la prospérité à nos communautés.

Contexte des activités de 2022-2023

Préparation pour un système de transport régional étendu

Pour l'exercice 2022-2023, Metrolinx est demeuré sur la voie d'une reprise régulière, en s'appuyant sur des mesures clés de sécurité et de prestation de services, tout en améliorant les options de paiement et l'expérience des clients.

Bien que l'achalandage ait connu des améliorations considérables, les effets de la COVID-19 ont continué d'affecter le comportement des clients. En réponse à cela, Metrolinx a activement renforcé les mesures visant à assurer la sécurité des clients et du personnel, et a poursuivi ses efforts pour rétablir la confiance des clients au fur et à mesure qu'ils ajustaient leurs habitudes de voyage et leur demande de transport en commun.

En plus de répondre aux changements dans le paysage du transport en commun, Metrolinx a continué de subir des perturbations de la production de produits de base et des chaînes d'approvisionnement mondiales, ce qui a contribué à augmenter les coûts de la réalisation des projets et des programmes.

Conformément à son mandat d'exploiter le réseau régional élargi, qui comprend maintenant de nouvelles lignes de métro, le transport ferroviaire léger et un réseau ferroviaire GO transformé - Metrolinx a continué d'atteindre des jalons tout au long de l'année.

À l'avenir, ce réseau de transport régional agrandi aidera les gens à se déplacer dans la région du Grand Toronto et de Hamilton et au-delà, offrant aux usagers existants des transports en commun des déplacements plus rapides et plus confortables et faisant du transport en commun une option plus attrayante pour les marchés mal desservis.

Afin de s'adapter à ce paysage changeant du transport en commun, à la hausse des coûts et à l'augmentation de l'engagement en matière de transport en commun, Metrolinx a continué de transformer les principaux secteurs de ses activités. Voici quelques-uns des principaux domaines d'intervention :

- **Transformer le rôle et les méthodes de prestation des services** en faisant participer le promoteur retenu pour l'ensemble des travaux sur le corridor, alors que Metrolinx entrait dans la phase de développement de l'élément le plus important et le plus complexe de l'expansion du réseau GO.
 - Au moyen du projet de prolongement de GO, Metrolinx transforme le réseau ferroviaire GO d'un service de banlieue aux heures de pointe en un service de transport en commun pratique, avec des services de trains fréquents bidirectionnels toute la journée, avec une augmentation du service ferroviaire hebdomadaire de trois fois par rapport comparativement aux services existants. Pour soutenir cette transformation, Metrolinx a également amélioré ses pratiques opérationnelles en adoptant pleinement les principes LEAN et la prise de décision fondée sur les données.
- **Introduction d'un service régional d'autobus express** qui adaptera rapidement la structure essentielle de l'exploitation des autobus de GO afin de se concentrer sur une fréquence supérieure le long de moins de routes.
 - Ce sera essentiel à la transformation de la planification des services de GO Transit et de train d'UP Express dans la région.

- **Mettre fortement l'accent sur la gestion des actifs** pour tous les contrats d'exploitation et d'entretien de partenariats publics-privés à long terme, conformément à l'augmentation prévue de notre base d'actifs à plus de 60 milliards de dollars d'ici 2030 pour l'ensemble des programmes d'expansion du GO, de transport ferroviaire léger (TLR), de transport rapide par autobus et de métro
- **Transformer PRESTO en opération de paiements** qui intègre efficacement les fournisseurs et les services les plus performants dans le cadre de plusieurs contrats grâce à notre programme d'approvisionnement
 - Cette nouvelle stratégie répondra aux besoins des partenaires et des clients de notre agence de transport en commun, permettra une certaine souplesse dans la mise en œuvre des politiques tarifaires possibles à l'avenir et réduira le coût total de propriété de la plateforme de paiement.
- **Transition vers un groupe efficace de relations communautaires et de communications** qui est plus étroitement aligné sur la réalisation des projets, les opérations et les stratégies commerciales, avec une forte éthique de « campagne » pour transmettre les bons messages au bon moment aux bonnes personnes dans nos communautés.
 - Cette approche permettra de tenir les communautés et les intervenants au courant du programme d'investissement en offrant des options d'atténuation significatives aux entreprises locales et aux intervenants touchés par les projets de construction de transport en commun.
- **Déplacer l'organisation vers une étape de maturité de la conformité en matière de sécurité**, la sécurité étant entièrement intégrée dans les comportements, les opérations et la culture de Metrolinx
- **Renforcer les capacités commerciales dans l'ensemble de l'organisation** en développant l'expertise dans la prise de décisions commerciales à Metrolinx afin de renforcer les capacités de négociation et d'optimiser les ressources dans nos contrats et nos activités d'approvisionnement.
- **Faire évoluer nos stratégies de portefeuille immobilier** vers des flux de revenus à long terme et des partenariats de développement étendus, y compris des dispositions ciblées, des baux à court terme et des possibilités de réaménagement à long terme.
- **Optimiser le rayonnement de Metrolinx auprès de clients individuels** avec des engagements personnalisés, tout en **faisant progresser les capacités analytiques de l'organisation** sur l'efficacité du marketing, les tendances d'achalandage, les objectifs de déplacement et les expériences client pour soutenir les décisions stratégiques.

Pour mener à bien cette transformation, Metrolinx s'est concentré sur l'avancement de ses principales initiatives organisationnelles, y compris la mise en œuvre de plans d'amélioration des activités conçus pour aider à transformer l'organisation, trouver des gains d'efficacité et obtenir de meilleurs résultats à moindre coût. L'ampleur de cette transformation touche tous les aspects de nos activités, et elle modifiera fondamentalement notre façon de se comporter et de fonctionner dans les années à venir.

Lettre de mandat du gouvernement et principales initiatives organisationnelles pour 2022-2023

Une exigence de la Directive sur les organismes et les nominations (DAA) est que le ministre des Transports émette une lettre de mandat annuelle à Metrolinx qui définit les attentes pour l'année fiscale à venir. La lettre

de mandat 2022-2023, publiée le 17 novembre 2021, fournissait des détails sur les attentes du gouvernement à l'égard de Metrolinx pour assurer la prestation de services de haute qualité aux Ontariens, conformément à son mandat et aux priorités du gouvernement.

La lettre de mandat énumère un certain nombre de priorités clés que Metrolinx a intégrées à ses initiatives organisationnelles clés pour 2022-2023. Les points saillants des priorités de la lettre de mandat ainsi que certaines mesures clés prises par l'organisation pour répondre à ces priorités gouvernementales sont présentés ci-dessous.

- **Metrolinx a soutenu la reprise économique, y compris les efforts d'intervention face à la pandémie de COVID-19**, en récupérant le nombre d'usagers et en augmentant les niveaux de service pour répondre aux demandes des clients, tout en maintenant des normes de sécurité élevées. Avec la mise en œuvre des plans d'amélioration des activités, la poursuite de l'établissement des priorités de sécurité, les ajustements opérationnels, la restitution des services et l'introduction d'initiatives de stratégie tarifaire, y compris les tarifs promotionnels, l'achalandage a été ramené à 41,1 millions, avec un taux de reprise de 105 % au cours des fins de semaine.
- **Metrolinx a continué de travailler avec ses partenaires provinciaux et municipaux** pour accélérer la planification, la conception et la construction des projets prioritaires de transport rapide. Les travaux d'approvisionnement et de construction ont progressé dans plusieurs projets, dont la ligne Ontario qui a été entamée à la gare GO d'Exhibition en mars 2022, et pour laquelle le contrat de matériel roulant, de systèmes, d'exploitation et d'entretien a été adjugé en novembre 2022. À titre de priorité clé du gouvernement, Metrolinx a continué de mettre en œuvre des stratégies visant à soutenir les entreprises locales, les résidents, les organisations et les partenaires autochtones touchés par la réalisation de projets de transport en commun Metrolinx, par des initiatives comme le cadre de prestations et de soutien communautaires qui, à la fin de décembre 2022, avait embauché environ 337 personnes et investi plus de 830 000 \$ sur le projet de TLR de Hazel McCallion.
- **L'expansion et l'amélioration du réseau GO se sont poursuivies.** En février 2023, Metrolinx a signalé l'achèvement de projets d'améliorations préliminaires aux gares dans 28 gares GO du réseau. ONxpress Transportation Partners (partenaire de Metrolinx pour la partie sur le corridor du réseau GO) a entrepris des travaux de forage en collaboration avec Metrolinx pour tester l'état du sol le long des corridors ferroviaires de la région. Ces enquêtes et d'autres travaux d'amélioration contribuent à jeter les bases de l'expansion du réseau GO, qui permettra d'améliorer le service dans une grande partie du réseau ferroviaire de GO, avec un service bidirectionnel de 15 minutes à journée longue sur des segments de base. L'objectif final est d'offrir plus de services avec des trains plus rapides, plus de gares et des connexions sans faille à un réseau régional de transport rapide pour transformer la façon dont les gens se déplacent.
- **Metrolinx a appuyé des initiatives gouvernementales visant à optimiser les investissements dans le transport en commun** et la planification du transport en commun régional, notamment par l'intégration des tarifs et des services dans la région élargie du Golden Horseshoe (REGH). Introduction du tarif combiné de GO Transit qui offre aux utilisateurs de PRESTO la gratuité pour la connexion de GO Transit à la plupart des fournisseurs de services de transport en commun locaux. Les améliorations apportées à PRESTO ont également permis de mettre en place de nouvelles formes de paiements aux clients grâce à l'introduction du paiement par carte de crédit sans contact sur GO Transit et les organismes de transport en commun de la région 905, tandis que Metrolinx continuait de travailler avec le MTO pour améliorer l'accès et la sécurité pour les usagers vulnérables du transport en commun. Metrolinx a travaillé avec le ministère des Transports pour progresser vers

la mise en œuvre de l'initiative *Relier la REGH : Un plan de transport pour la région élargie du Golden Horseshoe* et *Relier le Sud-Ouest : Ébauche du Plan de transport pour le Sud-Ouest de l'Ontario*, tout en progressant vers la mise en œuvre du Plan de transport régional (PTR) de 2041 et en menant d'autres études sur le transport. Metrolinx a également travaillé avec l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto à l'examen des besoins en transport rapide dans la région de l'aéroport.

- **La construction d'un réseau de transport durable et prêt pour l'avenir** est un élément essentiel des objectifs de durabilité de Metrolinx, car l'organisation se concentre sur l'élaboration de sa stratégie environnementale, sociale et de gouvernance. Un des principaux objectifs de rendement pour l'année était d'atteindre une réduction de 3 % des émissions de gaz à effet de serre du réseau ferroviaire GO par rapport aux émissions de 2020-2021 (voir l'annexe pour les détails.) Afin d'améliorer la durabilité du réseau de transport, Metrolinx a également fait progresser l'analyse de rentabilisation du programme d'autobus à émissions nulles et a poursuivi le travail à l'établissement de réseaux de transport durables en incorporant des exigences de résilience climatique dans des projets comme l'expansion du réseau GO. ([D'autres détails sur la stratégie de durabilité de Metrolinx seront disponibles dans le rapport ESG 2022-2023.](#))
- **La réalisation d'initiatives de partenariat et de recettes non tarifaires** s'est poursuivie, tandis que Metrolinx a activement examiné et s'est engagée dans des possibilités de recettes non tarifaires, y compris des partenariats, la location d'espace commercial, ainsi que l'optimisation des flux de recettes numériques et publicitaires. Le programme d'expansion de panneaux d'affichage a été mené à bien grâce à des stratégies d'engagement municipal, et les actifs de Metrolinx ont augmenté afin d'accroître les possibilités de revenus. À la fin de l'exercice 2022-2023, l'élaboration de 47 licences de panneaux publicitaires numériques a progressé et deux nouveaux panneaux publicitaires numériques ont été installés aux gares GO d'Unionville et de Pickering. En outre, Metrolinx a continué de travailler avec Infrastructure Ontario et les municipalités pour faire avancer les possibilités offertes aux collectivités axées sur le transport en commun (réseau ferroviaire lourd GO/transport en commun rapide), les équipes de développement et de gestion des biens immobiliers ayant atteint 69,4 millions de dollars en revenus totaux grâce à la vente et à la location de terrains, et ont augmenté les recettes récurrentes (p. ex. les recettes provenant des contrats de location) de 4,5 millions de dollars en 2021-2022 à 9,3 millions de dollars en 2022-2023.
- La **sécurité** demeure une priorité pour Metrolinx. En plus de réorganiser ses Services de protection de la clientèle pour améliorer la sécurité des services, des gares et des lieux de travail de Metrolinx, un programme de service d'aide par texto a été lancé, offrant aux clients un moyen sécurisé de contacter les services de sécurité de Metrolinx s'ils se sentent en danger lorsqu'ils voyagent sur le réseau. Un taux de fréquence des accidents avec perte de travail (TFAPT) pour toutes les parties a été introduit au cours de l'année et Metrolinx a obtenu une note de 0,59. Metrolinx a également continué de collaborer avec le ministère des Transports et Transports Canada pour améliorer les processus de sécurité et a fait avancer son Programme de cybersécurité et de gestion des risques (voir la section Gestion des risques à la page 54 pour plus de détails). Metrolinx a également continué de tenir compte de la sécurité des filles et des femmes autochtones et de prendre des mesures pour lutter contre l'exploitation sexuelle et la traite des êtres humains dans la planification, la conception et la prestation de services de transport sûrs et accessibles.

Metrolinx a maintenu son engagement à respecter ces priorités gouvernementales pour 2022-2023, en alignant ces mandats sur les objectifs commerciaux pour l'année. De plus amples détails sur les performances de l'agence sont inclus dans le rapport par domaines d'activité clés.

Description des activités de 2022-2023

Faits saillants financiers

Pour l'exercice 2022-2023, Metrolinx avait besoin d'une subvention de fonctionnement de 1 001,9 millions de dollars, dont les recettes s'élevaient à 474,9 millions de dollars, les dépenses de fonctionnement à 1 532,9 millions de dollars et le produit de la vente d'actifs à 59,5 millions de dollars.

L'exercice écoulé a été une période passionnante, car Metrolinx a continué sur la voie d'une reprise régulière. Bien que le nombre d'utilisateurs et les recettes aient continué de croître en 2022-2023, et qu'ils aient tous deux été beaucoup plus élevés que l'exercice précédent, la reprise a été inférieure à ce qui était prévu dans le budget, car Metrolinx a été touché par la fin du variant Omicron et un paysage de transport en commun en constante évolution. Metrolinx a également dû faire face à des défis en raison de la volatilité des prix du carburant résultant d'un conflit géopolitique, des coûts ponctuels d'exécution des projets, des frais d'appel d'offres supérieurs associés à l'acquisition croissante de projets d'immobilisations, ainsi que de la capacité opérationnelle de prolongement de la ligne GO, ce qui a entraîné des dépenses d'exploitation supérieures aux prévisions budgétaires. Pour faire face aux pressions opérationnelles, Metrolinx a optimisé son parc de véhicules et ses calendriers afin de maximiser l'efficacité tout en répondant aux besoins des clients, et a poursuivi la mise en œuvre des plans d'amélioration des activités pour produire des économies, des recettes supplémentaires et des gains d'efficacité dans l'organisation.

En dépit de ce contexte d'affaires difficile, Metrolinx s'est engagé à fournir des services de transport en commun régionaux critiques, à relier les communautés et à assurer la sécurité des clients. Metrolinx a continué de mettre l'accent sur la réalisation et la prestation continues des investissements considérables dans le transport. Les dépenses d'investissement pour l'année se sont élevées à 5 258,9 millions de dollars, afin de faire avancer un programme d'investissement important et en pleine croissance, y compris des projets de premier plan comme le programme d'expansion du réseau GO, le TLR d'Eglinton Crosstown, le TLR de Finch Ouest et le TLR de Hazel McCallion.

Rendement opérationnel

Achalandage et recettes

Conformément au mandat de Metrolinx d'appuyer les efforts de la province visant à améliorer la reprise économique, les objectifs de la planification des activités pour 2022-2023 visaient principalement à prendre des mesures proactives pour soutenir la croissance continue de l'achalandage et rétablir la confiance de la clientèle et de la ramener dans le transport en commun.

Les efforts visaient également à appuyer le rétablissement de l'achalandage par les voyages d'agrément, une stratégie tarifaire et une meilleure expérience de la clientèle et de la réalisation continue d'initiatives de recettes non tarifaires afin de maximiser les recettes. Metrolinx a également tiré parti de partenariats, de programmes et de technologies pour répondre aux nouvelles demandes de voyages et améliorer l'expérience client.

Une nouvelle campagne « Safety Is » a été lancée en février afin d'assurer les clients et leur faire connaître le Service d'aide par texto à utiliser lorsqu'on ne se sent pas en sécurité lorsqu'on voyage sur le réseau de Metrolinx.

Mesures proactives pour soutenir la croissance continue de l'achalandage

Soutenir la dynamique de croissance de l'achalandage, par des mesures de santé et de sécurité, des événements et des promotions qui ont stimulé l'achalandage, ainsi que par la fréquence des services et le nombre de destinations qui répondent aux besoins de la clientèle après la pandémie. L'achalandage des GO et des UP a rebondi à 41,1 millions, et la reprise de l'achalandage général de fin de semaine s'élevait à 105 % de son niveau de 2019, ce qui reflète une demande soutenue de voyages d'agrément vers des destinations GO Beyond qui a continué de croître. Metrolinx a terminé l'année à 95,3 % de reprise la fin de semaine.

La campagne de loisirs annuelle « GO Beyond » a atteint des niveaux d'achalandage de fin de semaine supérieurs à 2019, car les destinations et activités saisonnières accessibles par GO ont été promues avec des produits à prix abordables comme la passe de fin de semaine, les déplacements gratuits pour les enfants et le nouveau produit de tarification de laissez-passer de groupe en semaine. La campagne a permis d'acheter environ 86 500 billets électroniques directement.

Une campagne de la marque « Keep Your Trip on Track » a été lancée sur UP Express pour sensibiliser les gens et les ramener au service. Plus de 15 000 engagements individuels ont été accueillis. Des activités comme « Surprise and Delights at Pearson » ont contribué à l'atteinte d'une satisfaction des clients de 89 % à la fin de l'année.

Une campagne annuelle visant la génération Z a également été lancée pour attirer de nouveaux passagers, en particulier des étudiants et des jeunes de niveau postsecondaire, en leur offrant un rabais de 40 %. Le ciblage de ce groupe a entraîné une augmentation du nombre d'utilisateurs en fin de semaine à 121 % en mars 2023. De plus, l'initiative « Year of Branded Experiences » sur le réseau GO Transit a été mise en œuvre avec un record de 24 activations en direct, ce qui a mené à un engagement auprès des clients éventuels et à des occasions de mieux faire connaître la marque.

Le lancement d'une nouvelle initiative « Days of Significance » a contribué à sensibiliser les auditoires multiculturels et à favoriser l'affinité de la marque. Cette initiative a permis de promouvoir pour la première fois une inclusion de la célébration des journées multiculturelles d'importance avec des communications adaptées à la culture et à la langue, y compris le Nouvel An lunaire et Diwali, qui a entraîné une augmentation de plus de 31 % de l'utilisation des laissez-passer de groupe en semaine.

Les voyages d'agrément étaient un autre domaine d'intérêt qui comportaient des partenariats avec 36 événements locaux dans le Grand Golden Horseshoe, dont CNE, Comicon, One-of-a-Kind Show, Boat Show et Royal Winter Fair. Metrolinx a également mis à profit des réseaux de partenariat pour encourager l'utilisation de GO Transit pour se rendre à des événements, ainsi que des réductions pour les clients, comme les billets combo et PRESTO Avantages.

Après la pandémie de COVID-19, les partenariats avec Toronto Pride, le Honda Indy et le Carnaval des Caraïbes de Toronto ont été de nouveau couronnés de succès. Dans l'ensemble, l'achalandage à la gare GO d'Exhibition au festival des Caraïbes 2022 a dépassé l'événement de 2019 de plus de 10 %.

Le nombre de passagers en fin de semaine à destination de Niagara Falls a également continué d'augmenter et s'est avéré être l'une des destinations les plus populaires avec un nombre moyen de passagers en fin de semaine de 4,7 k (autobus et train) en août 2022, ce qui marque une reprise de 330 % par rapport à août 2019.

Appuyer le rétablissement de l'achalandage par une stratégie tarifaire et une meilleure expérience de la clientèle

La stratégie tarifaire de Metrolinx et les efforts visant à améliorer l'expérience client reposent sur une attention particulière accordée aux clients, fondée sur des recherches et des données - la stratégie met donc l'accent sur l'établissement de déplacements hors des heures de pointe et de déplacements discrétionnaires, ce qui rend le transport en commun plus abordable, tout en favorisant la rentabilité et la croissance des usagers et des recettes.

En élaborant une stratégie de transformation numérique du client qui s'intègre dans des tactiques de marketing et de partenariat, Metrolinx est en mesure de fournir une expérience client exceptionnelle et de soutenir l'achalandage et la récupération des recettes.

À ce jour, des progrès ont été réalisés dans le cadre de programmes et d'initiatives clés visant à encourager le retour à la clientèle sur GO Transit, tout en établissant les fondements technologiques d'une expérience exceptionnelle en communication avec la clientèle et en marketing. Les paragraphes suivants présentent une description de ces programmes et initiatives.

- **Mise en œuvre de stratégies de marketing, de services et de tarification basées sur des analyses fondées sur des données, de la recherche et de l'analyse**
 - o Mise en œuvre et à l'essai d'un nouveau service vers de nouvelles destinations d'agrément de GO Beyond, y compris Toronto Premium Outlets, le zoo de Toronto, Canada's Wonderland et St Jacob's Market
 - o Un programme de « retour au bureau » de l'organisation a été mis en œuvre et offert par l'entremise de billets électroniques afin d'accroître les recettes et l'achalandage des tarifs d'entreprise à entreprise. 99 organisations se sont déjà inscrites pour accéder à davantage

de valeur et d'options pratiques qui aident les employés à entamer leur transition vers le lieu de travail en utilisant le réseau GO, et on a obtenu plus de 3 290 laissez-passer de trois mois et environ 88 909 billets vendus.

- o Des événements spéciaux ont contribué à 118 % de l'effectif de l'Exposition nationale canadienne (ENC) en 2019 (alors que la participation du CNE n'a augmenté que de 10 %).
 - Le succès du programme PRESTO Avantages a été revitalisé par 75 partenaires du programme Avantages et plus de 110 000 rachats cette année, y compris de nouvelles offres comme un projet pilote de six mois avec Pumpkin Kart, une petite entreprise de Toronto spécialisée dans les services d'alimentation et d'épicerie à caractère ethnique qui pourvoit aux besoins de communautés originaires d'Asie du Sud et du Moyen-Orient.
 - Metrolinx s'est associé à Rocketman (l'application gratuite de transport en commun du Canada) pour offrir aux clients de GO Transit une offre « achetez un, obtenez-en un » sur le populaire laissez-passer GO d'une journée de fin de semaine à 10 dollars.
- **Rendre le transport en commun plus accessible et abordable en pensant à des initiatives en matière de tarifs et d'intégration des services afin de soutenir la reprise de l'achalandage, d'accroître l'expérience client et d'améliorer l'accessibilité du transport en commun.**
 - o Le 5 juillet, le laissez-passer bonifié de groupe en semaine a été lancé. Avec un prix à partir de 30 \$ pour deux personnes et avec des options pouvant accueillir jusqu'à cinq personnes, le laissez-passer de groupe en semaine a été lancé offre aux clients des voyages GO Transit illimités n'importe quel jour de la semaine et un moyen facile, pratique et abordable pour les touristes et les familles d'utiliser le réseau GO Transit. Il est particulièrement utile pour les touristes ou les familles adultes qui souhaitent épargner. Depuis le lancement, ces laissez-passer électroniques ont dépassé de six à un le nombre de laissez-passer papier précédents vendus en semaine. Au cours des derniers mois de l'exercice, ce chiffre est passé à 11 pour un.
 - o Le 14 mars, les tarifs GO et UP pour les jeunes et les étudiants postsecondaires qui paient avec PRESTO ont été réduits, ce qui a contribué à rendre plus attrayant le choix du transport en commun d'abord. Les rabais du système PRESTO pour les adolescents ont été améliorés et ceux pour les jeunes et les étudiants de niveau postsecondaire ont été augmentés à 40 % du prix total pour adultes, soit presque le double du rabais précédent. L'admissibilité au tarif étudiant sur GO et UP a été élargie afin d'inclure un tarif étendu pour les jeunes par un rabais entre l'âge de 13 ans et 19 ans. Une campagne ciblée à facettes multiples GO à l'intention de la génération Z a soutenu une sensibilisation croissante et l'adoption de ce tarif tout au long de l'année, ce qui a permis d'accroître la notoriété de la marque (jusqu'à 10 points) de cette cohorte et de rétablir le plus fort taux d'achalandage de toutes les concessions (70 %).
 - **Mettre en place le premier plan de marketing du cycle de vie du client afin d'accroître la fidélisation et l'achalandage des usagers, ainsi que la croissance et la satisfaction**
 - o À l'aide de diverses initiatives de transformation numérique du client, des changements ont été apportés à la façon dont les messages marketing sont livrés à divers groupes de clients. Pour GO Transit en particulier, les plans de marketing du cycle de vie multicanal offrent maintenant une approche de marketing « continue ». En considérant le parcours total de nos clients, sur tous les appareils et canaux, Metrolinx est en mesure d'optimiser les messages promotionnels pour les harmoniser avec les différents points de contact le long de ce voyage.

- o Les communications par courriel sont maintenant fréquemment livrées et visent à soutenir, à récompenser, à rappeler et à reconnaître les clients, en même temps que les messages promotionnels livrés sur d'autres canaux.
 - o Les voyages avec accueil et embarquement automatisé fournissent maintenant aux nouveaux abonnés aux courriels des renseignements sur les caractéristiques et les services essentiels dont ils ont besoin pour une expérience sécuritaire et agréable.
 - o La base de données de marketing par courriel pour GO Transit a augmenté de plus de 250 %.
 - o Les taux de désabonnement aux courriels ont été réduits à moins de 1 %.
 - o Récompenser les abonnés par la construction d'intégrations technologiques pour inclure des rabais de billets électroniques et des codes promotionnels dans les communications par courriel aux clients. Grâce à ces initiatives, les bases stratégiques et technologiques sont établies pour une croissance poussée qui permet aux abonnés de recevoir des messages pertinents personnalisés.
- **Mise en œuvre du programme de stratégie de transformation numérique client (STNC)**
 - o Il s'agit d'un objectif principal, la consolidation des sites Web Metrolinx sous une plateforme technologique unique et unifiée.
 - o La mise à niveau, l'optimisation et la consolidation de la présence Web de Metrolinx ont fait passer le nombre de domaines de sites Web de 26 à 4 sites Web, alimentés par une plateforme de contenu unique, ce qui a facilité la communication et la cohérence entre les canaux de Metrolinx, tout en assurant la cohérence des marques.
 - o Des améliorations ont été apportées à l'expérience des employés du centre d'appels grâce à la mise en place d'un système de gestion de la relation client afin d'accroître l'efficacité et d'améliorer l'expérience de nos clients.
 - o Le processus d'inscription des clients a été simplifié, ce qui leur permet d'interagir avec un assistant virtuel.
 - o Ces améliorations contribueront également à la réalisation d'analyses avancées pour améliorer l'engagement de la clientèle.

Mettre en place des initiatives de revenus non tarifaires pour maximiser les revenus

Metrolinx a continué d'offrir des initiatives de recettes non tarifaires et a exploré activement des possibilités novatrices pour maximiser les revenus. Les régimes de recettes non tarifaires accordent la priorité aux recettes publicitaires et à la recherche de partenariats augmentant la valeur ajoutée pour les clients. Les recettes non tarifaires comprennent les recettes de publicité et de partenariat, les frais perçus auprès des fournisseurs de transport en commun de services PRESTO, les frais d'utilisation de la voie ferrée provenant de la propriété du corridor, les intérêts sur le fonds de roulement, les frais de stationnement réservé et la location des espaces commerciaux.

En 2022-2023, plusieurs initiatives non tarifaires ont été mises en œuvre tout en apportant des améliorations à l'expérience des clients.

- Avec l'expansion continue de la stratégie de vente au détail, plus de 60 distributrices automatiques à différentes gares GO offrent une variété de boissons, de collations et de produits de première nécessité tous les jours. Des casiers Purolator ont été installés à la gare GO de Bramalea. Un partenariat avec un vendeur local de crème glacée, Soft Dairy Ice Cream, a débuté à la gare GO de Rouge Hill. Le restaurant Tim Horton de la gare GO à Burlington a été rouvert en décembre et la construction d'un point de vente Second Cup dans le terminal d'autobus d'Union Station doit se terminer en 2023-2024.

- La première entente sur les droits de nommer a été annoncée en octobre avec la gare GO à Collège Durham Oshawa, ce qui a permis une croissance progressive des revenus non tarifaires en même temps que la célébration d'un partenaire communautaire et l'intégration de la campagne de sensibilisation ainsi que des soutiens sur les tarifs étudiants.
- Le programme d'expansion de panneaux d'affichage numériques a été mené à bien grâce à des stratégies d'engagement municipal, et les actifs de Metrolinx ont augmenté afin d'accroître les possibilités de revenus. À la fin de l'exercice 2022-2023, l'élaboration de 47 licences de panneaux publicitaires numériques a progressé et deux nouveaux ont été installés aux gares GO d'Unionville et de Pickering. Des permis municipaux ont été obtenus pour la construction et l'exploitation de trois nouveaux panneaux d'affichage numériques en 2023 et un contrat-cadre a été octroyé pour la construction de panneaux numériques sur des ponts appartenant à Metrolinx et contrôlés.
- En 2022-2023, le développement du réseau numérique de publicité sur le transit par l'installation de nouveaux écrans de publicité numérique a progressé. Au cours de l'année, une réalisation clé a été de terminer un programme d'investissement financé par le secteur privé afin d'installer 300 nouveaux écrans de publicité numérique sur les réseaux GO et UP Express. On s'attend à ce que la majorité de ces écrans soient en place d'ici la fin de l'exercice à venir.
- Au début de décembre, la Compagnie de la Baie d'Hudson (CBH) et Toronto Raptors ont participé à des activations de surprise et d'enchantement pour les clients, avec des cadeaux de la CBH à bord, puis une escorte de tambours à l'arène Scotiabank. Forty Creek et MADD se sont associés à GO Transit et à UP Express pour offrir un service gratuit le soir du Nouvel An aux clients, complétant la campagne pour rentrer en sécurité à la maison.
- La maximisation du potentiel de revenus non tarifaires s'est poursuivie grâce à des produits innovateurs PRETO et à des possibilités de partenariat dans les gares et les stationnements de GO Transit. Certaines des initiatives incluaient un partenariat avec Warner Bros. pour lancer cinq cartes primées en tirage limité DC Collectible avec Batman, Superman et Wonder Woman, ainsi que des partenariats avec VISA, Moneris et AMEX pour soutenir le nouveau paiement sans contact PRESTO pour GO Transit et Up Express. Le partenariat avec AMEX comprend un incitatif pour les titulaires de carte, déployé et géré par AMEX, offrant un crédit de relevé de 5 \$ lorsque les clients dépensent 25 \$ en paiements sans contact jusqu'au 31 décembre 2022.

Opérations et sécurité

GO Transit et UP Express sont des fournisseurs fiables de services d'autobus et de trains sécuritaires et efficaces pour des millions de clients dans la région du Grand Toronto et de Hamilton (GTHA). Le réseau de transport de Metrolinx compte plus de 2 902 kilomètres de lignes d'autobus, avec 52 gares, 33 terminaux et 13 établissements postsecondaires desservis par des autobus. Avec près de 1 000 arrêts d'autobus et 72 gares GO et UP, Metrolinx offre des services facilement accessibles aux clients de la province. Le réseau ferroviaire GO Transit s'étend sur près de 400 km de voie et offre environ 78 000 trajets par année, proposant aux clients des options de transport fiables, efficaces et sécuritaires. Au fur et à mesure que le réseau s'étend, Metrolinx demeure déterminé à offrir des services de transport en commun de haute qualité qui répondent aux besoins de ses clients et de ses collectivités.

Croissance de l'achalandage

Au cours de la dernière année, l'achalandage est passé de 13 millions en 2021 à 41,1 millions, ce qui reflète la fiabilité et la commodité du réseau de transport en commun. Le rétablissement des déplacements sur notre réseau s'est poursuivi tout au long de l'année et comprenait le retour des services express pour les usagers de GO Transit sur les lignes Lakeshore West et Kitchener et la réintroduction du service UP Express de 15 minutes, sept jours par semaine. Les services de pointe ont été rétablis, et les niveaux de capacité de nos trains et autobus ont été régulièrement améliorés sur les déplacements de passagers à destination et en provenance d'événements dans la zone d'exploitation.

Mesures de satisfaction de la clientèle en hausse

Metrolinx s'est engagé à soutenir la reprise de l'achalandage en améliorant le service à la clientèle, tout en offrant un parcours client transparent, facile à utiliser, confortable, adapté aux besoins des clients et répondant aux critères suivants les attentes des clients. Pour respecter cet engagement, Metrolinx s'efforce d'accroître la confiance de la clientèle et d'améliorer l'expérience des clients à mesure que les gens retournent dans le transport en commun. Voici quelques-unes des principales améliorations apportées pour les clients au cours de l'année :

- Faciliter l'accès des clients à nos services grâce à des améliorations telles que le nouveau garage de stationnement à Rutherford, l'amélioration des zones de débarcadère et de nouveaux ponts ou tunnels piétonniers vers les deuxièmes quais, ainsi que l'amélioration des commodités pour les clients dans de nouveaux bâtiments des gares agrandis.
- Personnalisation des communications clients, y compris le système d'alerte client en ligne mis à niveau avec la possibilité d'utiliser des données en temps réel pour fournir des messages automatisés et personnalisés en fonction des préférences des clients
- Lancement d'un système de clavardage Web virtuel et en direct pour les clients de GO Transit et UP Express, ainsi que d'un système de réponse vocale interactif 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 qui permet aux clients d'obtenir les renseignements dont ils ont besoin au moyen d'un canal libre-service
- Mise en œuvre de nouvelles améliorations opérationnelles pour les clients, notamment de nouvelles fonctionnalités de communication client qui peuvent automatiser l'état des déplacements pour permettre aux clients d'obtenir des renseignements en temps opportun, ainsi que des améliorations de l'analyse vocale pour analyser les appels clients et améliorer les interactions client futures.

En 2022-2023, Metrolinx s'est fixé comme priorités essentielles la prestation de services de transport en commun fiables et opportuns, tout en assurant des niveaux élevés de satisfaction de la clientèle. Metrolinx a continué de surveiller et d'évaluer les indicateurs de rendement afin de déterminer les secteurs à améliorer et a pris les mesures appropriées pour régler les problèmes qui ont une incidence sur le respect de la ponctualité ou la satisfaction de la clientèle. Il s'agissait notamment de mettre en œuvre des plans d'action,

de collaborer avec des partenaires de l'industrie et de collaborer activement avec les clients et les intervenants pour recueillir des commentaires et des idées. GO Transit a connu des augmentations des cotes de satisfaction de la clientèle au cours de la dernière année. Cette augmentation a été observée au cours des différents trimestres, les cotes de satisfaction de la clientèle (CSAT) augmentant jusqu'à une reprise de 84 % à la fin de l'exercice. Les plans d'amélioration des résultats visaient à améliorer la communication avec les clients, à accroître la fréquence des services d'autobus et à améliorer l'entretien des stations. Tout au long de 2023, la corrélation entre le respect de la ponctualité et la satisfaction de la clientèle pour GO Transit est demeurée évidente, les clients connaissant des retards de service attribuant une note de satisfaction de 78 % ou moins, tandis que ceux qui n'ont pas connu de retard attribuant une note de 92 % ou plus. À mesure que Metrolinx s'efforçait d'augmenter les résultats en temps réel tout au long de l'année, il y a eu une augmentation correspondante des résultats de CSAT pour le train et l'autobus.

UP Express a obtenu un score CSAT de 89 %. Bien que le CSAT pour UP Express soit demeuré dans la moyenne ou la partie supérieure des 80 % au long de l'année, il était inférieur à l'objectif de 91 %. En février 2023, d'importantes interruptions de service ont entraîné une baisse importante du score CSAT, qui a baissé à 81 %. La réintroduction du service de 15 minutes à la mi-février a permis d'améliorer le CSAT, ce qui a entraîné une augmentation de 5 % en mars 2023.

Améliorer le respect de la ponctualité

Dans l'ensemble, le respect de la ponctualité de Metrolinx s'est nettement amélioré tout au long de l'année, atteignant une note de 96,6 % au quatrième trimestre. Le respect de la ponctualité a graduellement augmenté, passant de 94,6 % au deuxième trimestre à 95,5 % au troisième trimestre, malgré des défis tels que les pénuries dans les équipes, l'augmentation de l'achalandage et l'évolution de la demande de transport en commun.

D'avril à août 2022, le respect de la ponctualité a décliné sur le réseau ferroviaire GO, les services d'autobus GO et UP Express en raison de divers facteurs, dont le retour progressif des clients dans les transports en commun, le retour du trafic sur les routes, la pénurie dans les équipes et les problèmes d'équipement. Ces facteurs ont dissocié les fréquences et les horaires de service de la demande, ce qui a entraîné des problèmes de ponctualité. Depuis septembre, la ponctualité et la fiabilité du réseau se sont progressivement améliorées, et cette tendance s'est poursuivie jusqu'à la fin de l'exercice.

Le réseau ferroviaire GO a le plus amélioré son rendement, atteignant une amélioration de 11,9 % entre août 2022 et mars 2023. Au quatrième trimestre, le réseau ferroviaire GO a obtenu une note de 94 %, ce qui n'était qu'un point en dessous de l'objectif. Au deuxième trimestre, le score a diminué en raison de plusieurs facteurs, dont l'augmentation de l'achalandage pour les grands événements, les retards des alarmes prioritaires et l'intrusion et les activités policières sur le corridor ferroviaire, qui ont entraîné des interruptions de service imprévues.

Des améliorations ont commencé à être apportées en septembre, tandis qu'on se concentrait davantage sur les analyses approfondies, la résolution pratique de problèmes et l'évaluation des risques liés aux codes de retard. Des améliorations ont également été apportées en augmentant la disponibilité d'équipes, en réduisant l'absentéisme des membres d'équipe, en offrant aux clients d'autres moyens de soutien à la clientèle et en optimisant la dotation pour les événements et le contrôle des incidents dans les corridors ferroviaires. De plus, le passage à un commandement et à un contrôle centralisés a contribué à améliorer le rendement. Dans l'ensemble, ces efforts ont permis d'améliorer considérablement le rendement du réseau ferroviaire GO.

Les services d'autobus GO ont dépassé leur objectif de 96,8 % de respect de la ponctualité d'ici mars 2023. Au deuxième trimestre, les services d'autobus GO étaient en dessous de l'objectif de 94,9 %, mais ils ont connu une augmentation graduelle au troisième trimestre. Afin d'améliorer le respect de la ponctualité, des

réunions hebdomadaires ont été tenues entre les équipes d'exploitation des autobus, de conception des services d'autobus et de contrôle de l'exploitation du réseau afin d'élaborer des améliorations au plan de service. Des plans de travail ont également été confirmés pour cibler les mises au point et la maintenance après traitement afin de répondre aux principales catégories de ventilation. Dans l'ensemble, la mise en place de ces mesures a aidé aux services d'autobus GO de dépasser leur objectif de ponctualité.

UP Express a fait preuve d'une fiabilité et d'une ponctualité exemplaires au cours de l'exercice, atteignant un respect de la ponctualité de 98,2 % à ce jour, dépassant l'objectif de 97 %. Il y a seulement deux mois, la cible de ponctualité était inférieure à l'objectif : juillet à 95,5 % en raison de la pénurie dans les équipes et février à 93,4 % en raison de problèmes de disque de frein. Les activités ferroviaires ont collaboré efficacement avec Alstom pour élaborer des solutions à la fois pour les pénuries de main-d'œuvre et les problèmes de disque de frein, en s'assurant que la disponibilité du personnel augmentait sans affecter le service et que les unités multiples diesel étaient remises en service dans la semaine.

Mise en place d'un système de transport en commun sécurisé pour les clients et le personnel

La sécurité demeure une priorité absolue. L'organisation continue de suivre et de surveiller le taux d'absences pour cause de blessure dans l'ensemble de son effectif, qui comprend les employés de Metrolinx et les entrepreneurs qui effectuent des travaux pour son compte, comme les opérateurs de train, les préposés de l'entretien des voies et les entrepreneurs en construction. À la fin de 2022-2023, le taux de fréquence des accidents avec perte de travail (TFAPT) pour toutes les parties était de 0,59, ce qui est en deçà de l'objectif de 0,75 de l'entreprise. Metrolinx a également vu une diminution du nombre de collisions d'autobus en service par million de kilomètres parcourus, passant de 2,29 au début de l'exercice à 1,64 en mars 2023, dépassant l'objectif de l'entreprise de 1,95.

Afin de réduire davantage le risque d'accidents et de blessures sur notre réseau, un nouveau programme d'exposition aux blessures graves et aux accidents mortels et un programme de précurseurs des risques d'accident de train ont été mis en place. Le Groupe de travail sur les intrusions a été mis sur pied pour s'attaquer au risque d'intrusion par une combinaison d'ingénierie, d'application de la loi et d'éducation.

Le Programme amélioré de prévention de la violence en milieu de travail a également été lancé l'an dernier, fournissant aux employés des outils, une formation et des mécanismes de signalement améliorés, appuyés par une campagne externe de communication avec le public, la politique de tolérance zéro de Metrolinx pour la violence et le harcèlement à l'égard du personnel.

Les taux de participation au programme de tournées d'engagement en matière de sécurité (TES) ont augmenté à 100 % à la fin de l'exercice. Une TES est une visite d'un lieu de travail pour observer les pratiques de travail et apprendre directement du personnel comment améliorer et créer un environnement de travail sûr et positif. Pour intégrer davantage à tous les niveaux de l'organisation une culture progressiste et inclusive d'excellence en matière de sécurité, Metrolinx a engagé l'Association des chemins de fer du Canada pour effectuer une évaluation indépendante de sa culture de sécurité. À partir des résultats de l'enquête sur la perception, ainsi que des groupes de discussion et des entrevues, Metrolinx élabore un plan d'action ciblé pour tirer parti de ses forces et saisir les possibilités d'amélioration.

Afin de s'assurer que tout changement important proposé à l'infrastructure de transport ou aux opérations susceptibles d'affecter la sécurité des opérations est conçu, construit, mis en service et exploité en toute sécurité, un nouveau programme d'assurance de la sécurité du système (ASS) de Metrolinx a été élaboré et mis en place. Le programme comprend l'élaboration d'un modèle de risque pour la sécurité et d'un outil d'évaluation de l'importance en ligne facile à utiliser pour éclairer la prise de décisions basée sur les risques. Afin d'accroître le niveau d'assurance, le programme est appuyé par le programme canadien des évaluateurs indépendants de la sécurité des réseaux ferroviaires. Il a été élaboré conjointement par le Conseil canadien des normes (CCN) et Metrolinx, conformément aux pratiques mondiales exemplaires en matière de sécurité

et d'assurance des systèmes. Le programme s'appuie sur un modèle d'inspection indépendant par une tierce partie, selon lequel les évaluateurs indépendants de la sécurité (EIS) qui ont obtenu l'accréditation du CCN effectueront des évaluations indépendantes de la sécurité du processus de gestion des risques afin de s'assurer que tous les dangers éventuels sont définis et bien gérés. Les EIS accrédités peuvent jouer un rôle essentiel non seulement pour assurer la sécurité pendant les phases de conception, de construction et de mise en service d'un projet, mais aussi pour l'inspection continue du réseau ferroviaire une fois qu'il sera exploité. Ce programme d'assurance de la sécurité des systèmes de classe mondiale est essentiel à la prestation sécuritaire du plus important programme d'expansion du transport en commun en Amérique du Nord.

L'an dernier, la division des services communautaires et de protection (SCP) de Metrolinx a créé un nouveau modèle de déploiement d'agents axé sur la clientèle afin d'offrir une meilleure couverture du réseau et de la répartition des ressources, avec huit équipes dédiées chargées de la sécurité, de la sûreté et de la protection des recettes d'un corridor ferroviaire réservé et de la région environnante. Ce modèle contribue à établir et à renforcer les liens avec les collectivités voisines et les fournisseurs de services sociaux locaux, tout en assurant une expérience de transport sécuritaire et fiable pour les clients. En plus du lancement de ce modèle, on a mis en place une nouvelle structure graduelle des droits pour les infractions tarifaires et des options de paiement des frais à bord afin de mieux protéger et conserver les revenus de tarif et d'assurer un traitement équitable des clients.

Le nouveau programme de service d'aide par texto a été lancé pour GO Transit et UP Express en janvier. En envoyant simplement un message texte « HELP » (« AIDE ») à 77 777, les clients qui ne se sentent pas en sécurité ou qui ont besoin d'aide peuvent maintenant communiquer en temps réel avec un répartiteur des services de protection des clients de n'importe où sur le réseau. Cela fournit un moyen discret, rapide et efficace de demander de l'aide à bord ou dans les gares, sans attirer l'attention dans les moments où l'on peut se sentir vulnérable.

Afin d'accroître la responsabilité et la transparence dans l'examen de toutes les arrestations et de tous les incidents liés au recours à la force, un comité indépendant de surveillance du recours à la force et un comité d'examen des arrestations ont été mis sur pied, appuyés par une formation sur les conflits et la désescalade à l'intention de tous les agents et employés de première ligne.

Respect des tarifs

Dans le cadre d'une stratégie visant à protéger les revenus et à améliorer les interactions entre les clients et l'équipe de protection des revenus, le conseil d'administration de Metrolinx a approuvé une nouvelle structure graduelle des tarifs en septembre 2022. Auparavant, les passagers qui voyageaient sans billet valide sur le réseau Metrolinx pouvaient être passibles d'une amende de 100 \$ ou se voir délivrer un avis d'instruction sans amende. En vertu de la nouvelle structure approuvée par la Commission en septembre 2022, les délinquants qui ont commis une première infraction reçoivent une pénalité de 35 \$. Pour les deuxièmes infractions, un prix de pénalité de 50 \$ s'applique. Une amende de 100 \$ est imposée pour les troisièmes infractions. Les passagers qui ont quatre infractions ou plus reçoivent automatiquement un constat d'infractions provincial avec une amende déterminée de 200 \$. Au cours de l'exercice, plus de 19 000 avis de violation (AV) ont été émis, 86 % pour des délinquants primaires, ce qui a généré un total de plus de 823 000 \$ en recettes non tarifaires, dont 69 % ont été payés jusqu'à ce jour. Cette nouvelle approche s'avère être une méthode plus efficace et rapide pour émettre des frais administratifs pour les infractions liées aux tarifs. Elle contribue à améliorer le service à la clientèle, car le personnel signale moins d'interactions négatives avec les clients qui considèrent le processus comme plus juste et équitable.

Préparation opérationnelle aux options de transport en commun rapide

Metrolinx gère actuellement environ 25 milliards de dollars de sa base d'actifs qui comprend : 747 kilomètres de voies, 470 ponts, 794 ponceaux, 49 tunnels, 144 passages, plus de 13 800 installations de signalisation, plus de 31 000 installations de radio et de communication, 69 installations GO/UP, 30 parcs et manèges, 14 terminaux d'autobus, quatre installations d'entretien de gare et 10 sites administratifs.

Le parc de véhicules ferroviaires Metrolinx comprend 923 voitures à passagers à deux étages, 91 locomotives, 18 unités multiples diesel, deux installations de maintenance de trains et 15 installations de remisage pour assurer l'entretien requis. Le parc de véhicules Metrolinx comprend 445 autobus, neuf installations d'entretien et plus de 300 arrêts routiers.

Metrolinx s'associe également avec les municipalités en ce qui concerne le transport en commun régional et, par l'entremise de ce partenariat, les biens appartenant à Metrolinx liés à VivaNext comprennent 36 kilomètres de chaussée, six structures de pont, trois installations de gare (MiWay), ainsi que 68 kilomètres de chaussée et 76 installations de gare (VivaNext). Afin de servir efficacement les clients, ces systèmes reposent en grande partie sur l'information et de la technologie de l'information, qui regroupent d'innombrables applications, infrastructures et équipements de soutien à la sécurité, dont la vidéosurveillance, et plus de 20 000 dispositifs de tarification sur l'ensemble du réseau (y compris PRESTO).

Avec l'augmentation prévue de la base d'actifs de Metrolinx à environ 60 milliards de dollars d'ici 2030 dans le cadre des programmes de prolongement de GO, de TLR, de SAR et de métro, Metrolinx met l'accent sur la gestion d'actifs et gestion commerciale pour tous les contrats de partenariat public-privé (PPP) et de maintenance à long terme. Cela comprend la croissance de la base d'actifs de Metrolinx autour du portefeuille du TLR afin d'appuyer l'infrastructure prévue nécessaire à l'exécution du programme de transport en commun rapide.

La préparation des opérations et de l'entretien est en cours avant la transition vers le service payant de nos projets de TLR et de métro en cours. À mesure que Metrolinx progresse dans ces projets de transport en commun, la capacité opérationnelle suivra les progrès et gèrera le changement et les risques grâce au système de capacité dans tous les secteurs de travail applicables.

En ce qui concerne l'ingénierie et la gestion des actifs, Metrolinx est passé d'une maturité de 35 % à 42 % en 2022-2023. Diverses catégories d'actifs ont documenté avec succès leur registre d'actifs, amélioré les programmes d'évaluation de l'état, surveillé les défaillances des actifs, identifié de manière proactive les mesures correctives à prendre pour s'attaquer aux causes profondes des défaillances et établi des plans à long terme basés sur le risque pour maintenir les actifs en bon état de réparation.

Les normes d'ingénierie continuent d'être élaborées et mises à jour afin de refléter les exigences techniques de Metrolinx pour les programmes prolongement de GO, de TLR, de SAR et de métro, et de gérer un écart solide, transparent et reproductible par rapport à la procédure standard, de sorte que les modifications techniques apportées à notre infrastructure n'imposent pas de risque inacceptable aux clients, au personnel et aux opérations.

PRESTO

PRESTO est le système de paiement des tarifs de Metrolinx. Il a traité 1,1 milliard de dollars en tarifs en 2022-2023 et a été utilisé par plus de 4,6 millions de clients dans 11 agences de transport en commun. Le but est d'améliorer le transport en commun pour tous grâce à une expérience de paiement des laissez-passer fiable et intégrée.

Voici le but au cours de l'exercice précédent :

- Déployer de nouveaux moyens novateurs de payer les tarifs de transport en commun pour les clients;
- Faire progresser le programme d'approvisionnement du PRESTO, qui débouchera sur de nouveaux systèmes et services du PRESTO;
- Améliorer l'expérience du client constamment en tirant parti des connaissances de la clientèle pour apporter des améliorations qui élimineront les obstacles dans ses déplacements;
- Maintenir une performance exceptionnelle du système PRESTO afin d'assurer la fiabilité de nos clients et de nos clients de l'agence de transport en commun;
- Renforcer la relation avec les agences de transport en commun locales en réalisant les priorités des clients afin d'améliorer l'offre PRESTO aux clients en commun.

Stratégie client de PRESTO

Metrolinx assure une excellente expérience PRESTO aux clients en continuant d'investir dans des produits clients innovateurs et des améliorations de service qui appuient la reprise de l'utilisation du transport en commun touchée par la COVID-19. Au cours de l'exercice 2022-2023, l'expérience client a permis de s'assurer que le système et les dispositifs PRESTO continuaient de fonctionner avec une fiabilité extrêmement élevée pour les clients et de lancer de nouvelles méthodes de paiement, y compris le paiement sans contact PRESTO.

L'offre de nouvelles méthodes de paiement n'est qu'une des façons par lesquelles Metrolinx est l'un des plus importants innovateurs dans l'espace des paiements liés au transport en commun. Le paiement sans contact PRESTO est l'une des implémentations les plus avancées de paiements ouverts au niveau mondial. C'est la première solution de paiement ouverte en temps réel des opérations de transport en commun (OTC) en bloc. Un cadre d'OTC permet d'acquérir une expérience client supérieure en fournissant un soutien pour des règles opérationnelles complexes en matière de transport en commun tout en assurant une efficacité opérationnelle par la protection des revenus et l'atténuation des fraudes.

L'accent est mis sur l'amélioration continue ont permis d'obtenir un score moyen de 81 % pour la satisfaction des clients de PRESTO au cours de l'exercice 2022-2023. Conformément à sa stratégie client, Metrolinx a entrepris ce qui suit :

- Prolongation du lancement des paiements par carte de crédit sans contact PRESTO aux organismes de transport en commun participants au système PRESTO dans la région 905, y compris GO Transit, Brampton Transit, MiWay, Oakville Transit, Burlington Transit, Durham Region Transit, Hamilton Street Railway et York Region Transit, permettant aux clients de payer le transport en commun par carte de crédit.
- Accent sur l'amélioration continue des canaux physiques et numériques destinés aux clients, avec plus de 500 changements destinés aux clients.
- Conception d'une nouvelle page Web pour les billets PRESTO commerciaux et en vrac afin de sensibiliser et de fournir de l'information sur les possibilités de partenariat avec PRESTO.
- Amélioration des vues de l'historique des transactions sur l'application et le site Web en mettant à jour l'activité des clients, ce qui la plateforme intuitive et claire pour les clients.

- Dispositifs PRETO améliorés (distributeurs de billets et distributeurs de paiement de billets) pour améliorer l'expérience utilisateur et maintenir la cohérence sur l'ensemble du réseau.
- Mise à jour de l'application de billets électroniques PRESTO par l'ajout d'une fonction de code QR, permettant aux clients d'analyser un billet électronique avec un distributeur de paiement.
- Élargissement du programme PRESTO Avantages, offrant aux détenteurs de cartes des rabais sur les attractions et les événements - en partenariat avec plus de 74 agences.
- Concession « étudiante » rebaptisée à « jeunesse » pour rendre le type de tarif plus accessible et inclusif, car certains clients peuvent répondre à la tranche d'âge, mais sans aller à l'école.
- Amélioration du processus de transfert de solde pour les clients PRESTO enregistrés d'une carte perdue, endommagée ou volée.
- Amélioration du système de réponse vocale interactif du Centre d'appels PRESTO afin que les clients puissent résoudre leurs problèmes plus rapidement, que ce soit par un modèle libre-service ou par la communication avec un agent en direct.
- Canal de recharge pour les clients qui n'étaient pas à l'aise avec la technologie en leur permettant d'enregistrer leur carte PRESTO par téléphone avec un agent en direct.

Renforcement des partenariats avec les clients PRESTO

Metrolinx a continué de collaborer avec ses agences de transport partenaires de PRESTO pour mettre en œuvre des initiatives à l'intention des clients qui permettront d'offrir une excellente expérience de paiement des tarifs et une valeur ajoutée dans toute la région.

Plus précisément, Metrolinx a :

- Facilité des co-tarifs gratuits avec PRESTO entre GO Transit et les 906 agences de transport en commun, ce qui signifie que les clients ne paient plus pour les transferts lorsqu'ils prennent le transport en commun local et GO Transit pour le même trajet;
- Dépassé les objectifs de disponibilité du matériel de paiement PRESTO - 99,84 % des lecteurs de paiement ont atteint 99,84 %, et 99,73 % pour les machines de chargement;
- Terminé le programme d'actualisation des dispositifs de la Toronto Transit Commission (TTC), qui comprenait l'installation de 5000 nouveaux dispositifs de paiement de tarifs PRESTO sur 200 tramways et 1990 autobus - outillant la TTC pour le lancement de nouvelles options, y compris le paiement sans contact avec crédit et débit et le système PRESTO dans le portefeuille mobile;
- Fourni 87 000 laissez-passer PRESTO pour les étudiants de Durham (Durham Region Transit) et Hamilton (Hamilton Street Railway) - avec des plans pour étendre le programme à MiWay et aux 18 000 étudiants à temps plein qui fréquentent l'Université de Toronto (campus de Mississauga);
- Étendu le réseau de distribution PRESTO en lançant un programme de billets en masse de la TTC à plus de 200 agences et en élargissant le réseau de vente au détail à 27 emplacements supplémentaires;
- Permis aux clients de payer avec PRESTO, quel que soit le type de véhicule (taxi conventionnel, spécialisé ou contractuel) en installant des lecteurs de titres de transport mobiles pour le transport adapté;
- Soutenu des clients des agences de transport en commun dans le rétablissement des usagers en collaborant sur les campagnes PRESTO qui préparent les clients à voyager dans le réseau;
- Préparé le lancement du paiement par carte de débit sans contact sur GO Transit et les organismes de transport en commun de la région 905 au printemps 2023.

Assurer la durabilité de PRESTO

Le programme d'approvisionnement PRESTO est en train d'être élaboré pour remplacer la plateforme PRESTO existante et l'accord de base conclu avec les fournisseurs qui expire à la fin de 2025. Il déplacera PRESTO du système actuel à cartes en boucle fermée vers une infrastructure de billetterie basée sur les comptes, avec une architecture ouverte, permettant une flexibilité accrue, l'innovation et une meilleure

expérience client. Grâce à ce programme, Metrolinx augmentera l'adaptabilité, réduira la complexité et assurera l'accès et l'équité pour les clients, tout en réduisant le coût total de propriété du système PRESTO.

En 2022, trois demandes de propositions ont été publiées pour les composantes du système de perception automatique des tarifs, des services d'intégration du système et de l'intégration et de la gestion des services du système PRESTO. Des évaluations de ces acquisitions sont en cours.

Metrolinx a également collaboré avec ses agences de transport en commun partenaires pour clarifier les exigences et les spécifications des autres composantes du système PRETO qui seront mises sur le marché, les canaux numériques et le centre d'appel, avant de publier la demande de propositions pour l'exercice 2023-2024.

Projets d'immobilisations

Expansion de GO

L'exercice 2022-2023 a été important pour le programme continu de Metrolinx visant à transformer le réseau GO en réseau régional de transport en commun rapide offrant un service électrique beaucoup plus rapide et plus fréquent dans toutes les directions en tout temps durant la journée. Le programme de prolongement de GO comprend des dizaines de projets dont la planification, la conception et la construction doivent être soigneusement alignées et coordonnées les unes avec les autres et avec les services GO opérationnels. Après la réussite de plusieurs acquisitions importantes cette année, la grande majorité des projets de prolongement de GO Transit ont choisi des partenaires contractuels. Un nombre croissant de projets d'entreprise préliminaires ont maintenant été mis en service, ce qui a procuré des avantages au public voyageur avant les améliorations de service plus importantes à venir.

Travaux préliminaires

Des progrès importants ont été réalisés en ce qui concerne les sauts-de-mouton qui permettront l'exploitation sécuritaire, rapide et efficace du service ferroviaire GO.

- Au début de 2023, le projet d'amélioration de la gare GO Transit de Rutherford, y compris un passage souterrain pour le chemin Rutherford, a été achevé et offre des bénéfices aux clients.
- Le saut-de-mouton du Croisement de Davenport a atteint les étapes finales de la construction avec des trains circulant sur la voie de guidage à l'intérieur de trois jours de la fin de 2022-2023, avec un achèvement considérable dans les délais prévus pour 2023-2024.
- La construction du projet d'amélioration de trois stations-service de Stouffville et la construction d'un passage souterrain routier à l'avenue Steeles ont progressé jusqu'à ses dernières étapes, l'achèvement étant prévu en 2023-2024.
- L'acquisition du projet d'amélioration des infrastructures de Lakeshore West, y compris le saut-de-mouton de la promenade Burloak, a pris fin au début de 2022, la conception a progressé tout au long de l'année, et la construction devrait commencer en 2023-2024.

En 2022-2023, plusieurs améliorations importantes de la station le long de la ligne Kitchener ont été pratiquement achevées, y compris la structure de stationnement à plusieurs étages de la gare GO de Bramalea, les améliorations à la station Malton et une plateforme supplémentaire pour une utilisation future à la gare Weston.

Le programme des premières améliorations aux gares dans plus de 20 gares a été en grande partie achevé, avec des améliorations aux quais, des ascenseurs et d'autres améliorations d'accessibilité qui sont maintenant en service.

Le projet de modernisation de la gare Union a franchi une étape importante dans la réalisation du projet, avec la fermeture de plusieurs voies dans le corridor ferroviaire de la gare Union, afin de permettre la construction de nouveaux quais, d'auvents et de voies agrandis. Par la suite, à la fin de 2022, la majeure partie des fouilles ont commencé pour le nouveau hall sud à la gare Union, qui liera les halls Bay et York. D'autres travaux d'excavation, y compris le déplacement des services publics et l'expansion des ponts à l'extérieur de la zone de blocus, se poursuivront en 2023-2024.

Travaux à l'extérieur des corridors

L'approvisionnement préalable a avancé pour les rénovations aux gares existantes du réseau GO, notamment la modernisation des édifices de gare, des quais, de la signalisation, des ceintures de trafic pour autobus, des stationnements, de l'accessibilité, ainsi que des aires d'embarquement et de débarquement des passagers. Les progrès en 2023-2024 devraient comprendre des activités de conception détaillées, et l'approvisionnement pour la construction des projets devrait commencer.

Travaux sur les corridors

Après un processus d'approvisionnement pluriannuel, le 19 avril 2022, Metrolinx a conclu une entente avec ONxpress Transportation Partners afin d'amorcer la phase de développement du projet de travaux sur les corridors, l'élément le plus important et le plus complexe de la prolongation de GO Transit. La phase de développement en cours est un processus en plusieurs étapes qui met au point la portée, les conceptions, les calendriers, l'allocation des risques et l'établissement des prix des éléments du projet, et on prévoit le début de certains travaux préliminaires de construction.

Tout au long de 2022-2023, Metrolinx et ONxpress ont travaillé ensemble pour mobiliser une structure d'équipe co-implantée pour s'assurer que la collaboration efficace se poursuit dans ce modèle progressif.

Travaux complémentaires de prolongement de GO

La conception et l'approvisionnement ont progressé sur des travaux complémentaires au programme de prolongement de GO Transit, ce qui améliorera l'accès aux services ferroviaires régionaux vers de nouveaux marchés.

Travaux de prolongement du réseau de GO

- L'acquisition de la prolongation de la ligne Bowmanville en est maintenant aux dernières étapes et devrait être accordée dans le cadre d'un modèle de gestionnaire de la construction en péril au début de 2023-2024.
- Le contrat de trousse 1 du prolongement de ligne de Kitchener a été attribué. Les travaux initiaux sont en cours et se poursuivront en 2023-2024.
- Les travaux de prolongement de Niagara ont été entrepris, avec la conception de l'installation de remisage de train à Niagara Falls allant de l'avant, et la construction, y compris les travaux de préparation du site pour la gare GO de Confédération, à compter de l'automne 2022.

Programme de gares SmartTrack

- Le programme Smarttrack Stations permettra d'ajouter des gares intercalaires dans les parties intérieures du réseau ferroviaire GO dans la ville de Toronto, en tirant parti de l'amélioration de la fréquence et de la capacité du réseau GO Expansion pour offrir de nouvelles options de transport en commun aux communautés.
- Trois gares (King-Liberty, Finch-Kennedy et St Clair-Old Weston) ont été achetées dans le cadre d'un modèle de gestion de la construction à risque, tandis que l'approvisionnement pour la quatrième, Bloor-Lansdowne, est en cours.

- Le 22 novembre 2022, Rail Connect Partners a été retenu comme partenaire d’alliance pour la plaque tournante des transports en commun d’East Harbour. L’élaboration conjointe de budgets et d’un plan de travail détaillé comportant des plans pour la construction des premiers travaux se déroulera en 2023-2024.

Transport en commun rapide

2022-2023 a été marqué par des avancements rapides dans l’ensemble des projets de transport léger sur rail et de métro de Metrolinx. Les trois premiers projets de TLR ont réalisé des progrès vers la fin de la construction et le début du service payant. Parallèlement, une nouvelle vague de projets annoncés en 2019 a atteint d’importants jalons tant pour la construction que pour l’approvisionnement.

Transport léger sur rail

- Le TLR à Eglinton Crosstown est passé aux étapes finales de la construction physique en 2022-2023, en commençant à mettre l’accent sur la mise à l’essai et en service. À la fin de l’exercice, les travaux de construction en surface avaient en grande partie rétréci aux bâtiments d’entrée de la gare sur 18 kilomètres de l’alignement de 19 kilomètres, les restrictions de virage ayant été levées de toutes les intersections principales le long d’Eglinton, à l’exception de Yonge.
- Le parc de véhicules ferroviaires légers du TLR de Finch West a été regroupé au cours de l’année 2022-2023, la plupart des véhicules étant livrés à l’installation d’entretien et d’entreposage après 600 km d’essais de « rodage » le long d’une section de la voie terminée. Les travaux d’installation de voies, de travaux publics et de travaux de bétonnage, et d’installation d’auvent ont progressé en 2022-2023. Les dernières étapes de construction sont prévues en 2023-2024.
- La ligne Hazel McCallion (anciennement TLR Hurontario) a vu la construction d’une voie de guidage importante en prévision de l’installation future de la voie en 2023-2024. Au cours d’une seule fin de semaine en novembre 2022, une boîte de poussée a été installée pour créer un nouveau passage souterrain permanent pour le trafic de la rue Hurontario vers le nord sous Queen Elizabeth Way. Un deuxième bâti d’enduction a été installé sous la ligne GO de Lakeshore West pour créer un passage pour le futur TLR pour entrer à la gare GO de Port Credit sous terre. Les travaux sur le bâti d’enduction se poursuivront à la gare de Port Credit en 2023-2024.
- Les travaux préliminaires du LRT de Hamilton ont progressé en ce qui concerne l’acquisition de biens et la démolition de bâtiments vacants dans le corridor. La diligence raisonnable continue en 2023-2024 comprend des enquêtes souterraines, des études sur les espèces en péril et le patrimoine de bâtiments appartenant à Metrolinx, la création d’un inventaire des arbres et une stratégie de remplacement. Metrolinx a aussi mis au point une stratégie de passation de marchés de projets mise à jour.

Lignes du métro

- En novembre 2022, les deux plus gros ensembles de contrats de la ligne Ontario ont été accordés. Le contrat de South Civils a été adjugé à Ontario Transit Group et le contrat de Rolling Stock, Systems, Operating and Maintenance (RSSOM) a été adjugé à Connect 6ix.
- En janvier, « Diggy Scardust », la plus grande machine de forage de tunnel jamais utilisée pour un projet de transport en commun canadien, a entamé le contrat de tunnel avancé pour le prolongement du métro de Scarborough.
- En mai 2023, une demande de qualification a été lancée pour le contrat de creusement de tunnel dans le cadre du prolongement de la ligne de métro Yonge Nord.
- Le creusement de tunnels du projet de prolongement vers l’ouest de la ligne d’Eglinton Crosstown a dépassé le point de mi-parcours de l’hiver 2023. Deux tunnels de forage dans des tunnels parallèles devraient compléter le reste de leur voyage vers Scarlett Road en 2023-2024.

Risques du projet et stratégies d'atténuation

Les risques et les activités d'atténuation qui suivent ont été cernés par Metrolinx au sein du programme d'immobilisations :

Inflation et chaîne d'approvisionnement

Dans le cas des contrats à prix fixe, les problèmes de la chaîne d'approvisionnement ainsi que l'augmentation des coûts en raison de l'inflation générale imprévue peuvent être difficiles à gérer. On a constaté une augmentation de l'incertitude et des risques, qui peuvent avoir entraîné une hausse des prix des soumissions de la part des promoteurs. De plus, les défis imprévus dans la chaîne d'approvisionnement sont entièrement assumés par un seul parti. La transition actuelle vers l'utilisation d'un plus grand nombre de contrats progressifs permet de nouer des relations de collaboration étroites pour relever les défis conjointement.

Besoin d'une transition vers la passation progressive de marchés

Metrolinx a constaté que les entrepreneurs devenaient sélectifs et prenaient davantage de positions d'aversion au risque dans les appels d'offres. Pour remédier à cette situation du marché, Metrolinx prévoit que des modèles de passation de marchés progressifs seront de plus en plus retenus pour des projets de transport en commun dans l'ensemble de son portefeuille. Ces modèles progressifs (y compris le directeur des travaux à risque, la conception-construction progressive et l'Alliance) se caractérisent par les caractéristiques clés suivantes :

- Choix du soumissionnaire en fonction des capacités de son équipe plutôt qu'en fonction d'une proposition de projet ferme qu'il a déjà élaborée, appuyée par un prix d'offre fixe.
- Utilisation d'une phase de développement pour faire avancer la conception, l'échéancier et les coûts du projet en collaboration et atténuation itérative des risques avant la mise au point de la proposition et l'engagement de livrer avec cet entrepreneur.
- Pendant la phase de mise en œuvre, l'utilisation d'un régime de tarification qui permet de partager les gains et les pertes avec l'entrepreneur.

Saturation du marché

Metrolinx a constaté que le marché avait du mal à répondre de façon constante au nombre croissant de possibilités d'approvisionnement dans l'industrie de la construction. Afin de s'assurer que les meilleurs acteurs participent à ses processus d'approvisionnement et, par conséquent, qu'ils exécutent des projets de la plus haute qualité, Metrolinx a poursuivi ses efforts pour chronométrer stratégiquement les appels d'offres sur le marché. Cela permettra une participation active du marché et évitera la saturation tout en assurant le progrès essentiel des projets critiques.

Conflit de travail

Au troisième trimestre de 2022-2023, la convention collective de l'Ontario Railroad Contractors Association (ORCA) avec le syndicat représentant le personnel chargé de la protection des voies a expiré, et un conflit de travail a finalement eu lieu avant qu'une convention de remplacement ne puisse être négociée. ORCA représente les divers fournisseurs de services de protection de la voie, ce qui permet que les travaux de construction et d'entretien se déroulent en toute sécurité sur le réseau ferroviaire GO sans nécessiter des répercussions majeures sur le service. Cela comprend à la fois le prolongement de la ligne GO et les projets de transport rapide, avec des travaux dans les corridors ferroviaires GO.

Metrolinx a travaillé de façon proactive à la mise en place de protection supplémentaire des voies et à la redistribution des ressources pour protéger les projets ayant des impacts sur les voies critiques. Durant les fermetures d'environ deux semaines, les travaux effectués dans le corridor ferroviaire ont pu être gérés en priorisant les quelque 10 % des projets entraînant des répercussions importantes.

Bien que la perturbation causée par le conflit de travail ait entraîné une certaine perte de productivité, les coûts associés à la sécurité et aux impacts critiques sur les chemins de fer et les horaires ont été largement évités. Les leçons apprises ont déjà permis d'améliorer la planification de l'accès ferroviaire, ce qui améliorera la productivité dans l'ensemble du programme d'immobilisations à l'avenir.

En outre, les travaux visant à trouver d'autres moyens de protection des voies ont été accélérés, y compris le travail derrière les barrières. Ces méthodes sont en train d'être augmentées et de nouvelles mesures visant à augmenter la productivité des blocs de travail sont en train d'être déployées.

Communautés axées sur le transport en commun : réseau ferroviaire lourd GO/transport en commun rapide

Exécution de grands projets d'infrastructure d'immobilisations, y compris le Plan de transport en commun dans le métro de l'Ontario pour la région du Grand Toronto, Metrolinx collabore avec le ministère des Transports (MTO), le ministère de l'Infrastructure (MOI), Infrastructure Ontario (IO) et des tiers pour offrir un aménagement intégré à haute densité et à usage mixte aux stations par le biais du programme des communautés axées sur le transport en commun (CT).

Grâce à l'approche menée par le marché du programme des TC, Metrolinx est en mesure de tirer parti des avantages des investissements de tiers pour réduire le financement public de l'expansion du transport en commun. Il peut aussi offrir de nouvelles possibilités d'offrir plus de services de transport en commun plus rapidement et à un coût moindre pour les contribuables, tout en encourageant l'utilisation du transport en commun, en augmentant l'accès au logement et à l'emploi, en poussant à la création de communautés complètes fondées sur de bons principes de planification et en stimulant l'économie grâce à de grands projets pour les prochaines années.

En 2022-2023, Metrolinx a poursuivi son plan visant à élaborer des stratégies de portefeuille immobilier en vue d'obtenir des sources de revenus durables et à long terme en explorant les possibilités de location de terrains.

À l'exercice 2022-2023, les programmes de développement et gestion des biens immobiliers de Metrolinx :

- a atteint 69,4 millions de dollars en recettes grâce à la vente et à la location de terrains, y compris l'aliénation de deux sites à usage mixte à haute densité;
- a fait passer les recettes récurrentes (p. ex. revenus tirés de conventions de bail) de 4,5 millions de dollars en 2021-2022 à 8,9 millions de dollars en 2022-2023;
- a conclu des accords contraignants sécurisés pour des possibilités de développement avec le secteur privé, ce qui a permis d'épargner 123,7 millions de dollars au contribuable;
- a poursuivi la démolition de propriétés appartenant à Metrolinx (35 en tout) afin d'éviter des coûts, d'assurer la sécurité de la collectivité et de permettre de futures possibilités de développement;
- a assuré la sécurité et a protégé l'intégrité des couloirs ferroviaires en examinant 432 demandes de permis de développement adjacents.

Grâce à des transactions fermées, en négociation ou en discussion, l'équipe de développement est sur la bonne voie pour faciliter la création d'un maximum de 73 648 unités d'habitation dans le cadre de l'engagement de la province de livrer 1,5 million d'unités d'habitation d'ici 2031.

Planification du transport régional

Metrolinx a pour mandat 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 régionale. Les composantes liées au transport en commun du plan de transport régional 2041 (PTR), qui a été publié en mars 2018, servent de document d'orientation et de plan directeur à Metrolinx pour réaliser ce mandat régional de grande envergure. Grâce à *Connecter la REGH : Un plan de transport pour la région élargie du Golden Horseshoe* et le plan de transport régional 2041 (PTR), Metrolinx :

- fait progresser la mise en œuvre des principaux objectifs du PRT 2041 en matière de transport en commun;
- simplifie les tarifs et intègre le service dans la région;
- rend le transport en commun plus durable;
- améliore l'accès des clients aux gares.

Par la mise en œuvre du PRT 2041, Metrolinx s'engage à améliorer la qualité de vie, l'environnement et l'économie de la REGH en offrant à un nombre encore plus grand de personnes un accès plus facile à un transport en commun rapide, fréquent et fiable.

Faire progresser la mise en œuvre du PRT 2041

Pour faire avancer le PRT 2041, Metrolinx a travaillé avec le MTO afin de déterminer le calendrier et la portée appropriés d'une mise à jour du plan de transport régional qui l'alignerait sur le plan *Connecter la REGH : Un plan de transport pour la région élargie du Golden Horseshoe*. Cela comprend l'examen des actions prioritaires et la préparation de projets pour l'examen annuel du réseau de transport rapide fréquent de Metrolinx. De plus, la phase d'examen annuel du cadre de priorisation de Metrolinx a été terminée. Cela comprenait des projets supplémentaires dans le domaine élargi du mandat et du plan de transport de la REGH.

Stratégie tarifaire et intégration des services

Metrolinx a appuyé les travaux de politique du MTO liés à l'intégration des tarifs et des services, y compris l'analyse de l'intégration des tarifs et des services dans la REGH, par l'élaboration d'une analyse de rentabilisation initiale. Ce travail a également consisté à surveiller et à recueillir les points de vue des clients à partir du lancement des mesures à court terme suivantes sur les tarifs qui ont amélioré l'abordabilité du transport en commun, à compter de mars 2022 :

- Cotarif GO à 100 %, ce qui a permis aux usagers d'utiliser certains réseaux de transport locaux gratuitement à l'extérieur de Toronto lorsqu'ils se rendent à GO Transit ou en sortent.
- Le projet pilote Go Abordable offre un rabais de 50 % sur GO Transit pour les passagers à faible revenu qui sont déjà admissibles au programme Transport en commun à prix abordable dans la région de Peel sur MiWay et Brampton Transit.
- Les rabais du système PRESTO ont été améliorés à 40 % du prix total pour adultes, pour les jeunes et les étudiants de niveau postsecondaire sur Go Transit et Up Express.

En juin 2022, Metrolinx et l'Association canadienne du transport urbain (ACTU) se sont associés pour publier la Boîte à outils de l'ACTU pour le transport collectif à la demande, qui résume les idées et les travaux de Metrolinx dans le domaine du transport en commun à la demande et du transport microcollectif. Dans le cadre de son nouveau programme pilote de mobilité, Metrolinx a appuyé le lancement de trois services municipaux à la demande en 2022 : Grand River Transit à Breslau (juillet 2022), York Region Transit (YRT) à Vaughan, permettant une correspondance avec les gares Maple et Rutherford (mai 2022), et dans le comté

de Northumberland, permettant une correspondance avec Oshawa GO (septembre 2022). Metrolinx continuera de collaborer avec le gouvernement provincial et d'autres partenaires pour améliorer les correspondances par autobus intercommunautaires. Dans le cadre de l'actualisation du PTR, d'autres activités de mobilisation sur les besoins, les possibilités et les solutions en matière de transport en commun auront lieu au cours de l'année à venir.

L'analyse de rentabilité après la COVID sur l'achalandage a également été terminée. Il s'agissait notamment d'examiner l'évolution des comportements des usagers, de déterminer comment les analyses de rentabilisation à venir tiendront compte de la « nouvelle normalité » post-COVID et de déterminer les initiatives et les changements structurels importants qui seront essentiels au réseau de transport en commun de la région à long terme.

Améliorer l'accès des clients aux stations

Conformément au PTR 2041 de Metrolinx, nous nous engageons à offrir des options multimodales pour le premier et le dernier kilomètre de chaque voyage de passagers. Le plan d'accès aux gares de GO Rail de 2016 a été élaboré dans le but d'améliorer l'accès aux transports en commun en offrant aux clients des options pour se rendre aux gares de GO, notamment en marchant, en utilisant les transports en commun locaux, en faisant du vélo, en prenant et déposant des passagers (PPUDO) et en faisant du covoiturage, pour réduire en fin de compte la dépendance aux véhicules à occupation unique.

En février 2023, Metrolinx a publié la mise à jour du document d'accès aux gares ferroviaires GO, qui est une mise à jour des plans précédents et qui explore les améliorations à l'accès aux gares de GO Transit pour les clients, augmentant leur capacité à répondre à la croissance de l'achalandage d'une manière durable et rentable qui permettra de profiter des avantages du prolongement de GO Transit. Il s'agit d'une étape importante vers la réalisation de la mission Metrolinx de « Connecter nos communautés » (Lier nos communautés).

Metrolinx mesure la satisfaction des clients par segment de voyage, en suivant constamment comment les clients perçoivent l'accès à leurs gares. La proportion de clients qui se rendent à leur gare est suivie mensuellement, afin de comprendre les tendances en matière d'accès.

Ajuster les niveaux de service pour mieux desservir la région et accroître la base d'usagers

Metrolinx a pris des mesures pour ajuster les niveaux de service afin de mieux desservir la région et l'achalandage croissant :

- Établissement d'un plan de service de l'état de configuration 5 pour le service électrique bidirectionnel toute la journée sur le corridor Barrie jusqu'à la ligne GO d'Allandale Waterfront
- Approche à une entente avec le CN sur l'avancement de la conception des travaux de la subdivision de Halton, ainsi que d'une entente sur les exigences de consultation
- Exigences établies pour l'atténuation du fret sur la subdivision de Guelph pour atteindre des niveaux de service futurs
- Coordination des examens et des approbations de 8 changements majeurs au service GO/UP Express au cours de l'exercice 2022-2023, en mettant l'accent sur l'adaptation des niveaux de service afin de répondre à la demande croissante des clients et à la reprise économique de manière rentable

- Mise en œuvre du plan triennal de service d'autobus GO Transit 2022, qui jette les bases du rétablissement du service post-COVID et de la mise en place du réseau régional d'autobus express dans les limites des ressources opérationnelles disponibles
- Introduction d'une analyse de rentabilisation initiale (ARI) pour l'expansion du service le long du corridor Milton afin de mieux desservir les passagers avec un service ferroviaire hors des heures de pointe et en contre-pointe qui devrait être livré d'ici l'automne 2023
 - Bien que l'on s'attende à ce que l'ARI s'achève en 2022-2023, d'autres options sont en cours d'examen pour un meilleur service d'utilisation et un meilleur rapport qualité-prix le long de ce corridor qui sera intégré à l'ARI
- Publication de l'analyse de rentabilisation actualisée du service ferroviaire voyageurs du Nord-Est, en collaboration avec la Commission de transport Ontario Northland, afin d'appuyer la prochaine étape des travaux de faisabilité pour la réintroduction des trains entre Toronto, North Bay et Timmins

Introduction d'un service régional d'autobus express

Les services d'autobus GO fournissent un réseau critique de routes qui couvrent les régions et les relient aux municipalités. Grâce à des liaisons de transport en commun à plus de 1 100 arrêts, à 28 terminaux et à 30 emplacements de stationnement et de transport, les clients des services d'autobus GO peuvent faire le transfert vers d'autres modes de transport en commun et fournisseurs et répondre à leurs besoins en matière de transport.

Dans le cadre de la Stratégie pour le service d'autobus de GO, Metrolinx a établi une nouvelle orientation pour le service d'autobus GO Transit au cours des 10 prochaines années dans le but principal d'accroître le nombre d'utilisateurs, tout en augmentant le rapport coût-efficacité de la prestation des services d'autobus. L'une des principales orientations de la Stratégie est de redéployer les ressources des services d'appui des trains vers les corridors à forte demande et de créer un réseau régional d'autobus express à haute fréquence (15 minutes ou moins), reliant les principaux centres d'emploi et d'éducation à un service direct, en se connectant au réseau régional de transport rapide général et en l'élargissant.

D'importants travaux de planification ont eu lieu en 2022-2023 afin de restructurer le réseau d'autobus GO Transit et de mettre en œuvre la première phase du service d'autobus express régional. À compter d'avril 2023, certains services d'autobus GO Transit ont été 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 Transit.

La planification des besoins futurs en infrastructure d'autobus express régionaux a progressé, en définissant les emplacements clés, où les contraintes de capacité devront être résolues pour apporter des améliorations futures au service, et en leur accordant la priorité. Plusieurs analyses de rentabilisation et études de capacité sont en cours (p. ex., terminal de Yorkdale, terminal de la ligne 1/terminal de l'autoroute 401, Square One) afin de trouver des solutions et d'élaborer les prochaines phases du programme d'investissement en immobilisations pour l'infrastructure routière.

Programme d'avantages et de soutien communautaire

Metrolinx a un cadre d'avantages et de soutien communautaires (ASC) qui est mis en œuvre pour nos projets prioritaires de transport en commun. L'objectif des ASC est d'atténuer les impacts sur les collectivités et les entreprises locales pendant la construction afin de garantir que les avantages environnementaux, l'inclusion sociale, l'emploi et l'économie locale soient atteints.

La Stratégie d'ASC répond aux exigences et aux conditions de financement fédérales qui font partie de l'entente de principe (EP) pour financer les projets prioritaires de métro et le TLR de Hamilton.

La mise en œuvre est en cours dans les projets prioritaires de transport en commun.

Planification des projets de transport rapide

Les travaux de planification du transport rapide se sont poursuivis tout au long de 2022-2023 :

- Le processus d'évaluation des projets de transport en commun (PEPTC) pour le service d'autobus rapides (SAR) Durham-Scarborough.
- En 2022-2023, les travaux ont continué d'avancer sur le projet de SAR de Dundas, avec une conception de 30 %, et le PEPTC a été achevé pour le tronçon de 7 kilomètres à Mississauga-Est.
- Pour le SAR du prolongement ouest de la rue Queen et de l'autoroute 7 à Brampton, le PEPTC et l'analyse de rentabilisation de la conception préliminaire ont débuté en 2022-2023.
 - Un consultant pour les conceptions préliminaires, le PEPTC et l'analyse de rentabilisation de la conception préliminaire a été recruté, et la conception de 10 % a commencé.
 - La Séance d'information publique (SIP) initiale pour cette étape des travaux s'est tenue en janvier 2023.

L'analyse de rentabilisation du Programme d'autobus à zéro émission - évaluer d'autres technologies de propulsion pour la flotte d'autobus GO afin de répondre aux besoins de service, tout en réduisant les coûts d'exploitation et d'entretien, en réduisant les émissions de gaz à effet de serre et en optimisant les investissements en immobilisations - a considérablement progressé et a presque été achevée.

Discussions et analyses de la direction

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. Au cours de la dernière année, Metrolinx a mis en œuvre des initiatives et des programmes pour appuyer les priorités stratégiques globales, notamment :

- Former et mobiliser des employés, attirer et retenir des talents et former des équipes fortes, diversifiées et inclusives.
- Appuyer les employés par une offre accrue de bien-être, y compris la mise en œuvre d'une stratégie de santé mentale qui s'harmonise avec les priorités stratégiques de mobilisation des employés et de maintien de la sécurité de tous.
- Élargir la formation des employés en gestion de projet pour l'adapter aux processus et aux procédures de gestion de projet spécifiques et améliorer la maturité de la gestion de projet au sein de l'organisation.
- Améliorer continuellement toutes les parties de l'organisation grâce à des compétences de réflexion alléguée qui permettent aux employés d'identifier et d'éliminer les déchets.

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

Au 31 mars 2021, le nombre total d'employés actifs syndiqués et non syndiqués inscrits sur la liste de paie était de 6 027, dont :

- 5 725 employés réguliers à temps plein;
- 120 employés réguliers à temps partiel;
- 109 employés contractuels de longue durée;
- 73 employés contractuels de courte durée.

Metrolinx a modernisé ses fonctions et ses structures organisationnelles afin de maximiser la capacité des ressources existantes à continuer de s'acquitter de son mandat. Cela comprend la simplification des fonctions pour permettre aux employés de se concentrer sur un travail à valeur ajoutée plus important dans l'ensemble de l'organisation, tout en mettant en œuvre un modèle de redéploiement innovateur permettant à Metrolinx de maximiser la capacité et l'utilisation des ressources humaines existantes travaillant sur des projets d'immobilisations.

Cette année, Metrolinx a négocié une nouvelle convention collective avec l'Amalgamated Transit Union (ATU) et a été en mesure de minimiser l'impact pour les clients lors d'une grève de quatre jours. Metrolinx se prépare également pour les négociations collectives à venir avec l'International Association of Machinists and Aerospace Workers avant l'expiration de la convention collective en 2023.

Un élément essentiel de la formation d'une main-d'œuvre forte et compétente consiste à mettre l'accent sur l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI) et à bâtir une culture d'appartenance. Conscient de l'importance de ce travail, Metrolinx a créé en 2022 le Bureau autonome d'inclusion et d'engagement, qui se consacre à l'information, à l'influence et à la promotion des efforts liés à l'EDI. Ce bureau rend compte du nouveau rôle du chef de l'inclusion pour s'assurer que l'EDI est représentée dans la haute direction. L'établissement de ce bureau témoigne de l'engagement de Metrolinx de poursuivre son parcours d'EDI dans la sensibilisation, l'acquisition de compétences et l'identification et l'élimination des obstacles dans les politiques, les programmes et les initiatives qui visent à bâtir une organisation équitable, diversifiée et inclusive.

Metrolinx a établi un ensemble d'objectifs stratégiques très ambitieux pour l'organisation. Chaque année, des cibles précises sont établies, et sont communiquées chaque mois au sein des divisions et à l'équipe de la haute direction.

En 2022-2023, Metrolinx s'est fixé comme objectif stratégique de promouvoir la diversité et l'inclusion, de continuer à bâtir une culture inclusive et d'obtenir un indice d'inclusion de 78 %, tout en atteignant l'équilibre entre les sexes pour les cadres supérieurs et au-delà au minimum à 40 % et à 38 % dans l'ensemble de l'organisation. Metrolinx a dépassé cet objectif stratégique en atteignant un indice d'inclusion de 80 %, son plus élevé au cours des cinq dernières années.

Metrolinx a atteint ses objectifs en matière d'équilibre entre les sexes et prévoit maintenir ces objectifs au cours du prochain exercice. Bien que le recrutement de femmes dans certaines zones de l'organisation se heurte à des difficultés persistantes, des progrès ont été accomplis dans l'atteinte des objectifs d'équilibre hommes-femmes grâce à diverses initiatives en cours visant à améliorer l'expérience des employés et des employés éventuels. Cela comprend des initiatives de recrutement et de maintien en poste, comme des politiques d'équilibre hommes-femmes comme la mise à jour de la Politique de prestations complémentaires au congé maternel et parental et de la nouvelle Politique sur la ménopause, ainsi que la reconnaissance de l'interruption de la grossesse dans les politiques existantes.

Un autre objectif stratégique de Metrolinx était d'obtenir une note de 80 % pour la mobilisation des employés. La mobilisation est un indicateur important de l'engagement de Metrolinx à faire en sorte que chaque employé se sente bien accueilli et inclus dans le milieu de travail. Metrolinx a dépassé son objectif en 2022-2023, atteignant un score de 81 %, soit une augmentation de 9 % par rapport à l'enquête de 2022.

Les initiatives de 2022-2023 comprenaient :

- Accroître la connaissance de l'EDI dans la main-d'œuvre en s'appuyant sur la formation de base ("Unconscious Bias" [préjugés inconscients] introduit en 2019 et « How to be an Ally and Responding to Microaggressions » [Comment être un allié et répondre aux micro-agressions] en 2021) avec un nouveau module d'apprentissage inconscient des préjugés, le module « Call it Out » (Dénoncez-le) sur le racisme et la discrimination, et la formation sur le racisme anti-Noir dans les services de protection de la clientèle.
- Développement d'une formation de sensibilisation aux Autochtones pour tous les employés, prévue pour juin 2023
- Introduire l'inclusion comme compétence de leadership
- Élargir les soutiens pour les dates de grande importance, y compris la reconnaissance de 48 dates de grande importance.
- Améliorer les données afin de mieux comprendre l'expérience des employés lors du lancement de la première enquête sur le climat EDI de Metrolinx et en intégrant les données démographiques dans les enquêtes annuelles de mobilisation.
- Appuyer 10 groupes-ressources pour les employés (GRE) afin de leur donner un sentiment de communauté au sein de l'organisation élargie et de leur offrir la possibilité d'établir des réseaux, de partager et de fournir une expertise sur la façon de créer un milieu de travail plus équitable et inclusif

Actuellement, il existe des groupes qui fournissent un soutien aux employés noirs et musulmans, aux femmes, aux personnes ayant des capacités diverses, aux personnes 2SLGBTQ+, aux Autochtones et aux nouveaux dirigeants. On a commencé à mettre sur pied un GRE pour les employés d'Asie du Sud, et le GRE de la santé mentale, qui vise à favoriser une communauté qui favorise le bien-être mental positif et qui offre un soutien et une défense aux employés qui sont directement ou indirectement touchés par des tensions mentales.

Le rapport Metrolinx sur l'environnement, la société et la gouvernance (ESG) contiendra de plus amples détails sur les activités EDI de Metrolinx.

Le talent reste un risque pour l'entreprise. Compte tenu de la portée considérable du mandat et des résultats attendus, il est essentiel que Metrolinx soit en mesure d'attirer, de retenir, de former et de mobiliser des talents hautement qualifiés au cours des prochaines années.

Des stratégies sont en place et sont constamment élaborées pour atténuer les défis dans le marché du travail élargi, y compris l'impact des perspectives économiques plus larges, qui peuvent avoir une incidence sur la disponibilité des talents requis. Par exemple, Metrolinx a lancé des canaux et des stratégies qui sont efficaces pour trouver de façon créative des talents pour des rôles difficiles à remplir et pour aider les gestionnaires d'embauche à trouver des talents divers pour combler leurs besoins de recrutement. Des travaux importants ont également été entrepris pour transformer nos nouveaux programmes de recrutement de talents afin d'attirer, de perfectionner et de conserver un bassin de talents pour nos compétences les plus importantes, aujourd'hui et à l'avenir.

Metrolinx a également élaboré une stratégie de maintien en poste et mis en œuvre de nouveaux programmes, tels que le Cadre de perfectionnement en leadership et l'Académie du leadership, afin de s'assurer que les employés existants sont retenus et perfectionnés de façon appropriée pour répondre aux besoins futurs en matière de talents et de compétences.

Metrolinx continue de respecter et de valoriser le rôle des agents négociateurs en tant que représentant de ses employés, de rencontrer ces derniers fréquemment pour établir des relations de collaboration, partager de l'information, traiter de façon proactive les problèmes et résoudre les différends. Tout au long de l'année, Metrolinx s'est associé à l'ATU pour mettre en œuvre des initiatives d'amélioration continue qui éliminent les déchets et contribuent à bâtir un avenir durable pour l'agence de transport en commun.

Stratégie et portefeuille immobilier

L'équipe de la Stratégie en milieu de travail a continué de jouer un rôle de premier plan dans l'accueil des employés au bureau dans un environnement hybride. La mise en œuvre de l'espace de travail partagé dans les centres-villes a permis d'optimiser l'ensemble du portefeuille de bureaux immobiliers en fonction de l'utilisation.

Metrolinx a continué de travailler à une stratégie visant à permettre de nouvelles façons de collaborer. Les plans en cours comprennent la décentralisation en déplaçant la formation en dehors du centre-ville lorsque c'est possible, l'optimisation de l'espace existant en augmentant le partage des bureaux et la création de nouveaux espaces de groupe et de collaboration.

Information et technologie de l'information (ITI)

La vision de Metrolinx est que l'ITI sera le partenaire technologique de tous, tout en poursuivant la collaboration avec l'organisation élargie pour conseiller, fournir et exploiter des solutions rentables de haute valeur et de grande qualité pour répondre aux besoins divers et changeants de Metrolinx et de ses clients.

Metrolinx utilise des systèmes d'information et des technologies de pointe pour offrir des services de transport en commun à ses clients. De nombreux projets de tailles différentes sont déployés pour fournir un service à valeur ajoutée aux groupes internes de l'organisation afin de soutenir les navetteurs qui utilisent quotidiennement les services de Metrolinx.

En s'appuyant sur les progrès réalisés au cours des années précédentes, Metrolinx a réalisé en 2022-2023 certaines des principales réalisations en technologie des affaires suivantes :

- Une approche améliorée de la cybersécurité axée sur l'accroissement de la résilience, la réduction des risques, l'étanchéité future des risques pour la sécurité et la prise en compte des recommandations connexes du vérificateur général de l'Ontario
- Acquisition rentable des meilleures technologies et des meilleurs services grâce à l'utilisation d'une approche de fournisseur attiré pour améliorer les délais de cycle, la qualité et la satisfaction globale de l'entreprise
- Mettre l'accent sur l'évolution des données de Metrolinx en démontrant la valeur commerciale et les opportunités par l'établissement de liens entre les sources de données pour fournir des renseignements facilitant une prise de décision éclairée.
- Achèvement de la première version de la transformation numérique qui comprend le nouveau site metrolinx.com, un système de gestion de la relation client, l'automatisation du marketing et des alertes en temps réel aux clients GO et UP
- Progrès importants dans la mise en place d'un deuxième centre de données à Barrie, qui permettra de renforcer la résilience des systèmes

Plans d'amélioration des activités

Au cours des deux dernières années, Metrolinx a tiré parti du succès de la mise en œuvre de son plan d'amélioration des activités. Il y a maintenant une culture de l'amélioration constante et maigre pour transformer l'organisation et obtenir de meilleurs résultats à moindre coût. Par un processus tout au long de l'année, Metrolinx a mis en œuvre des plans d'amélioration des activités en 2022-2023, y compris des améliorations des niveaux de service, la simplification des contrats, l'automatisation des tâches et des processus, ainsi que des initiatives visant à soutenir un achalandage accru. La mise en œuvre de ces plans d'amélioration des activités a permis de réaliser des économies et de générer des recettes supplémentaires pour la gestion des nouvelles pressions financières opérationnelles, ainsi que pour la détermination d'autres gains d'efficacité opérationnelle dans l'ensemble de l'organisation.

Initiative d'approvisionnement du transport en commun (IATC)

L'IATC fournit des services d'approvisionnement aux 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 réduisent les coûts unitaires et augmentent la qualité des biens pour les réseaux de transport en commun. Ils ont généré des économies de 46,5 millions de dollars dans 54 agences partenaires. Malgré les défis que le secteur des transports publics a dû relever en raison de la pandémie et des impacts continus sur la chaîne d'approvisionnement, l'IATC a dépassé le seuil d'achat d'un milliard de dollars et est en train de préparer son premier achat conjoint d'autobus électriques à batterie.

Programme d'approvisionnement durable

La mise en œuvre du nouveau programme d'approvisionnement durable est en cours et devrait être lancée en 2023-2024. Le nouveau programme vise à offrir à Metrolinx des possibilités d'approvisionnement qui tiennent compte des préoccupations sociales, environnementales et économiques. Il sera centré sur l'inclusion de fournisseurs autochtones divers dans la chaîne d'approvisionnement de Metrolinx, qui amélioreront les possibilités d'affaires avec Metrolinx et introduiront des pratiques d'approvisionnement durables.

Environnement, société et gouvernance (ESG)

Metrolinx a établi un Bureau de la stratégie et de la transformation chargé de faire avancer l'élaboration d'une stratégie intégrée de gestion des risques à l'échelle organisationnelle. Cette initiative est en cours d'élaboration et elle servira de base au Plan d'activités annuel 2024-2025. Un rapport autonome de 2022-2023 sur l'ESG est en train d'être préparé. Le rapport ESG mettra en évidence les réalisations, les impacts et les plans d'avenir. Il sera affiché sur le site Web de Metrolinx.

Communications et participation communautaire

Metrolinx établit des partenariats positifs avec les collectivités, les clients-résidents, les représentants élus, les entreprises, les médias et d'autres intervenants, en démontrant comment Metrolinx améliore la vie grâce au transport en commun et en aidant les collectivités à gérer les perturbations liées à la construction.

Comme le nombre de projets de construction en cours et de projets prêts à l'être s'est accru au cours de 2022-2023, les équipes de mobilisation communautaire sont demeurées intégrées aux collectivités partout dans la région élargie du Golden Horseshoe afin d'accroître la confiance et le soutien à l'égard de nos programmes et services.

Metrolinx a mobilisé plus de 8,18 millions de clients-résidents, plus de 630 élus et plus de 1 500 groupes d'intervenants dans plus de 50 municipalités, dans le cadre de notre campagne « We are here for you » (Nous sommes là pour vous). Les équipes de mobilisation communautaire continuent également d'aider les collectivités à passer à travers les perturbations causées par la construction. Il s'agit notamment de fournir des options d'atténuation significatives aux entreprises locales et aux intervenants touchés par les constructions de transport en commun à proximité des écoles, des garderies et des centres récréatifs.

Au cours du dernier exercice, les activités de sensibilisation et d'engagement des collectivités se sont multipliées dans toutes les collectivités afin de tenir les clients informés des mises à jour du projet, de promouvoir les bonnes nouvelles, de présenter les progrès réalisés et de susciter de l'enthousiasme à l'égard des avantages offerts aux collectivités. Avec la reprise des engagements en personne, il y a eu 90 000 interactions client-résident cette année, soit une augmentation de 161 % par rapport à l'année précédente. De plus, les équipes de mobilisation communautaire ont trouvé d'autres moyens de partager les mises à jour avec les communautés. Le nombre de bulletins d'information électroniques distribués a augmenté de 152 %, et les avis de construction livrés en main et par courriel ont augmenté de 146 % par rapport au dernier exercice.

Afin d'étendre la portée de Metrolinx et d'améliorer ses messages, une approche axée sur le numérique et les données a été adoptée en matière de narration et de diffusion de contenu. Il s'agit notamment de lancer le nouveau site Web Metrolinx.com avec 500 pages Web interactives simples à utiliser et des outils pratiques, de construire la toute première unité numérique et sociale des services des communications, de lancer six nouveaux canaux de médias sociaux en français et en anglais et de lancer le bulletin d'information Metrolinx sur LinkedIn. Les canaux de médias sociaux sur le métro, GO et le transport rapide ont enregistré des taux d'engagement supérieurs de 7 % à 9 % à la moyenne, et le nombre d'abonnés a augmenté de deux à trois fois par rapport à sa taille au début de l'exercice.

L'EDI a également été un élément clé au cours du dernier exercice. Pour assurer une représentation diversifiée des voix, on a utilisé un processus d'engagement solide qui éclaire les politiques et la prise de décisions. De plus, les équipes de mobilisation communautaire ont ciblé la communication avec plusieurs groupes, dont les aînés, les étudiants, les jeunes, les nouveaux arrivants et les communautés autochtones. Les équipes ont également mobilisé des populations multiculturelles dans plus de 19 langues, dont le farsi, le coréen, le mandarin, le chinois et l'ourdou.

Dans le cadre du Programme d'avantages communautaires de Metrolinx, plus de 665 possibilités d'emploi ont également été créées pour des personnes de divers milieux et ayant des antécédents méritant l'équité, y compris des apprentis et des compagnons. En outre, des investissements communautaires totalisant près de 144,4 millions de dollars ont été faits pour des entreprises locales et de petite taille et des entreprises sociales en 2022-2023, en même temps que les mises en correspondance des projets.

Ces activités de communication et d'engagement communautaire aident toutes les équipes de Metrolinx à maintenir et à améliorer la réputation de l'organisation en tant que partenaire commercial fiable et bon voisin.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu des activités de mobilisation communautaire pour 2022-2023.

Sommaire des activités de mobilisation de Metrolinx pour 2022-2023	
Réunions publiques	27
Participants aux réunions publiques	6 515
Kiosques mobiles	830
Interactions aux kiosques mobiles	38 355
Prospections communautaires	288
Réunions avec des élus et des intervenants	926
Correspondance, courriels et appels téléphoniques	9 469
Diffusion du bulletin d'information	1 058 182
Avis de construction délivrés	2 092 911

Relations avec les autochtones

Sur la base des principes de confiance, de collaboration et de respect, Metrolinx a renforcé ses processus et ses consultations sur les projets avec les communautés et les Nations autochtones afin de respecter l'engagement d'un engagement significatif. Pour ce faire, plusieurs changements structurels ont été effectués au sein de Metrolinx en 2022-2023. Ces changements comprenaient notamment :

- Renforcement des capacités au sein du bureau des relations avec les Autochtones afin de renforcer et d'accroître les relations avec les communautés et les Nations autochtones
- Renforcement des capacités grâce aux évaluations et aux programmes environnementaux en vue d'améliorer les plans de restauration qui s'appuient sur la consultation des communautés et Nations autochtones
- Réalignement des opérations internes afin de mettre l'accent sur la participation et la consultation des communautés et des Nations autochtones (IRC, planification des projets, documents de consultation, etc.)
- Au besoin, chercher conseil auprès de tiers et des ressources pour accroître la capacité et les activités existantes.
- Améliorer la sensibilisation et la connaissance organisationnelles des communautés et des Nations autochtones
- Élaboration de modèles d'accords de capacité

Plusieurs ententes-cadres semblables à des PE ont également été rédigées. La négociation d'accords-cadres avec toutes les communautés et nations autochtones désireuses de s'engager appuie les obligations du devoir constitutionnel de la Metrolinx de consulter, et elle continue d'être un objectif organisationnel clé.

Bien qu'aucun accord-cadre n'ait été conclu en 2022-2023, des progrès considérables ont été accomplis dans l'établissement de relations positives avec les communautés et les nations autochtones et dans la mise

en œuvre des accords. Une fois finalisés, ces accords-cadres fourniront à la fois aux communautés et aux nations autochtones de Metrolinx un outil pour orienter les pratiques de mobilisation et de consultation. Plusieurs ententes devraient être conclues au cours du premier trimestre de 2023-2024, et d'autres devraient suivre tout au long de l'année.

Gouvernance

Metrolinx est un organisme du gouvernement de l'Ontario et est guidée par un mandat du ministre des Transports, au nom du premier ministre de l'Ontario.

Le conseil d'administration est responsable de l'établissement de l'orientation stratégique de Metrolinx, de l'identification, de la gestion et de la surveillance des principaux risques, ainsi que de la supervision des opérations. Le président du conseil d'administration est responsable devant le ministre des Transports, tel que décrit dans le protocole d'entente de Metrolinx.

Le conseil d'administration de Metrolinx comprend jusqu'à 15 membres provenant de plusieurs communautés de la région élargie du Golden Horseshoe. Ils sont nommés par décret en vertu de la *Loi de 2006 sur Metrolinx*. Le tableau ci-dessous donne un aperçu des membres du conseil d'administration, de leur période de service et de leur rémunération annuelle.

Adminis- trateur	Période de nomination	Rémunération pour 2022
Don Wright, <i>président</i>	Du 13 août 2018 au 15 août 2025	146 699,80 \$
Rick Byers	Du 12 décembre 2019 au 2 juin 2022	1 800,00 \$
Bryan P. Davies, <i>vice-président</i>	Du 8 septembre 2015 au 14 novembre 2023	11 500,00 \$
James Dodds	Du 4 mars 2022 au 3 mars 2024	4 900,00 \$
Janet Ecker	Du 31 octobre 2012 au 30 octobre 2025	5 500,00 \$
Luigi Ferrara	Du 17 janvier 2019 au 16 janvier 2025	6 800,00 \$
Diana Fletcher	Du 17 septembre 2020 au 4 mars 2022	1 400,00 \$
Deb Hutton	Du 24 février 2022 au 23 février 2025	3 200,00 \$
Michael Kraljevic	Du 17 janvier 2019 au 8 décembre 2022	4 700,00 \$
Tony Marquis	Du 6 décembre 2019 au 14 décembre 2025	5 700,00 \$
Emily Moore	Du 17 janvier 2019 au 16 janvier 2024	5 000,00 \$
Reg Pearson	Du 14 février 2019 au 13 février 2025	7 200,00 \$
Robert Poirier	Du 17 janvier 2019 au 16 janvier 2025	11 000,00 \$
Sylvie Tessier	Du 3 septembre 2020 au 2 septembre 2023	6 200,00 \$
Paul Tsaparis	Du 17 janvier 2019 au 16 janvier 2024	9 300,00 \$

Phil Verster, <i>président et chef de la direction</i>	Du 2 octobre 2017 au 1 ^{er} octobre 2023	Phil Verster reçoit un salaire annuel à titre de président et chef de la direction de Metrolinx, mais ne reçoit pas de rémunération en tant que membre du conseil d'administration.
--	---	---

Rapport de gestion

Rendement général

L'exercice 2022-2023 a été une période stimulante pour Metrolinx, qui a poursuivi sur la voie de la reprise. Bien que l'achalandage ait considérablement repris au cours du dernier exercice, Metrolinx a été confrontée à des défis et a géré les répercussions encore présentes de la pandémie et les changements constants que connaît le secteur du transport en commun. Dans cette période de changements et d'incertitude, Metrolinx a su continuer d'honorer le mandat qui lui est confié en vertu de la loi, soit de faire preuve de leadership dans la coordination, la planification, le financement, l'aménagement et la mise en œuvre d'un réseau de transport en commun intégré. La reprise de l'achalandage et le redressement des produits au cours du dernier exercice reflètent l'évolution du secteur du transport en commun, attribuable en grande partie au changement des besoins des usagers et de leurs habitudes de déplacement. Malgré ce contexte commercial difficile, Metrolinx a continué de fournir des services de transport en commun régionaux essentiels, de relier les collectivités entre elles et d'assurer la sécurité des usagers. En outre, Metrolinx a maintenu l'accent sur la mise en œuvre et la réalisation d'importants investissements dans les transports et a veillé à la préparation en vue de l'entrée en service de projets de transport léger sur rail au cours des prochaines années. Ces investissements donnent lieu à des travaux de construction majeurs s'échelonnant sur des années, dont la complexité juridique et commerciale ne cesse de croître et qui ont des incidences sur le plan des contrats, des parties prenantes, de la sécurité et de la gestion des actifs.

Préparé avant l'apparition du variant Omicron, le budget de 2022-2023 de Metrolinx était fondé sur la projection optimiste selon laquelle un assouplissement des restrictions en matière de santé et de sécurité engendrerait une reprise rapide de l'achalandage dans les transports en commun et un retour de la clientèle reprendrait ses déplacements quotidiens pour le travail et les sorties récréatives. Au cours des deux premiers trimestres de 2022-2023, la reprise de l'achalandage a bel et bien été plus rapide qu'à toutes les autres périodes précédentes de la pandémie. Par contre, cette reprise a ralenti au cours du reste de l'exercice en raison du nombre d'usagers malades dans la collectivité qui étaient incapables de se déplacer et de l'adoption du mode de travail hybride dans toute la région, mais surtout au centre-ville de Toronto. Ces deux facteurs ont continué de peser sur les efforts de reprise et ont exercé une pression à la baisse sur les produits par rapport à ce qui était prévu au budget.

Metrolinx a attiré de nouveaux usagers vers de nouvelles destinations grâce à l'optimisation de son parc de véhicules et de ses horaires en vue de leur adaptation aux besoins de la clientèle. Au cours du dernier exercice, Metrolinx a également adopté diverses initiatives visant à attirer la nouvelle génération d'usagers, notamment une bonification du rabais pour les jeunes et les étudiants, la mise en place de laissez-passer pour le week-end et les groupes, l'adoption de rabais de co-tarif, ainsi que la mise en œuvre du paiement ouvert et des billets électroniques. Ces initiatives ont contribué à rendre le transport en commun plus accessible et abordable et à soutenir la croissance de l'achalandage.

Afin de soutenir la reprise économique au sortir de la pandémie, Metrolinx a continué de rétablir les services de manière proactive, en amont de la demande des clients, afin d'assurer leur disponibilité pour tous les usagers qui en ont besoin. Les charges d'exploitation ont dépassé les prévisions en raison des efforts requis pour maintenir un parc de véhicules et un niveau de service optimaux, de la hausse des prix du carburant attribuable à des conflits géopolitiques, des coûts de réalisation de projet non récurrents, de la hausse des frais de présentation d'offre liée à l'augmentation des contrats de marchés publics pour les projets d'investissement, et de la préparation opérationnelle en vue du déploiement du projet d'expansion du réseau GO. En réaction à certaines de ces pressions exercées sur ses activités, Metrolinx a poursuivi la mise en œuvre des plans d'amélioration des affaires conçus pour tirer parti des principes *Lean* dans l'ensemble de l'organisme. Ces plans ont contribué à générer des économies sur le plan du fonctionnement et des finances, à dégager des gains d'efficacité dans l'ensemble de l'organisme, et à déceler de nouvelles possibilités de générer des produits.

Metrolinx a également collaboré étroitement avec le gouvernement afin de poursuivre la mise en œuvre de son plan d'exploitation et des immobilisations, de remplir son mandat et de continuer d'offrir un accès sécuritaire et fiable aux

services de transport en commun dans la région. Alors que la province de l'Ontario continue de protéger la santé et la sécurité de ses citoyens et se consacre au redressement de son économie, Metrolinx a joué un rôle crucial de soutien des efforts du gouvernement visant à améliorer les services, à investir responsablement l'argent des contribuables et à optimiser l'utilisation des ressources publiques.

Le rapport de gestion ci-après de Metrolinx doit être lu en tenant compte des états financiers audités pour l'exercice clos le 31 mars 2023 et des notes annexes, inclus dans le présent rapport annuel 2022-2023.

Le tableau ci-après résume, sur une base consolidée, les produits, les charges, les subventions et l'achalandage enregistrés par Metrolinx pour les exercices 2021-2022 et 2022-2023.

Sommaire des résultats de l'organisme (M\$)

	Données réelles de 2022-2023	Budget de 2022-2023	Données réelles de 2021-2022	Variation des données réelles par rapport au budget de 2022-2023		Variation des données réelles de 2022-2023 par rapport à 2021-2022	
				Variation	%	Variation	%
Total des produits (y compris les produits tirés de la construction effectuée pour des tiers) ¹	474,9	608,1	226,5	(133,2)	(21,9) %	248,4	109,7 %
Total des charges (y compris les charges liées à la construction effectuée pour des tiers) ²	1 532,9	1 455,5	1 280,6	77,4	5,3 %	252,3	19,7 %
Total de la subvention de fonctionnement	1 001,9	797,3	946,2	204,6	25,7 %	55,7	5,9 %
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations	1 030,1	1 079,0	963,7	(48,9)	(4,5) %	66,4	6,9 %
Amortissement des immobilisations	1 004,7	1 085,2	935,5	(80,5)	(7,4) %	69,2	7,4 %
Amortissement de l'actif au titre du bail à long terme	0,3	0,3	0,3	0,0	s. o.	0,0	0,0 %
Perte (profit) à la cession et à la réduction de valeur d'immobilisations	(9,0)	-	(69,0)	(9,0)	s. o.	59,9	(86,9) %
Résultat net	(22,0)	(56,6)	(11,1)	34,6	(61,1) %	(10,9)	98,2 %
Total de l'achalandage (en millions)	41,1	58,9	15,2	(17,8)	(30,2) %	25,9	170,3 %

Notes :

1. Le total des produits comprend les produits d'exploitation, les produits d'intérêts et les produits tirés de la construction effectuée pour des tiers.
2. Le total des charges d'exploitation comprend les fournitures et services, l'entretien du matériel, les installations et les voies, les salaires et les charges sociales, l'exploitation des trains et des autobus et les charges liées à la construction effectuée pour des tiers.

Le tableau ci-après présente une ventilation des produits et des charges pour les exercices 2021-2022 et 2022-2023.

Résultats d'exploitation de 2022-2023 (M\$)

	Données réelles de 2022-2023	Budget de 2022-2023 ¹	Données réelles de 2021-2022	Variation des données réelles par rapport au budget de 2022-2023		Variation des données réelles de 2022-2023 par rapport à 2021-2022	
				Variation	%	Variation	%
Produits tarifaires	308,5	436,6	120,5	(128,1)	(29,3) %	188,0	156,1 %
Produits non tarifaires tirés de la carte PRESTO	76,4	105,8	44,8	(29,4)	(27,8) %	31,6	70,5 %
Autres produits non tarifaires	68,3	65,7	35,7	2,7	4,0 %	32,6	91,2 %
Total des produits	453,2	608,1	201,0	(154,8)	(25,5) %	252,2	125,5 %
Produits tirés de la construction effectuée pour des tiers ²	21,7	-	25,5	21,7	s. o.	(3,8)	(14,9) %
Total des produits (y compris les produits tirés de la construction effectuée pour des tiers)	474,9	608,1	226,5	(133,2)	(21,9) %	248,4	109,7 %
Exploitation	436,0	475,8	336,0	(39,8)	(8,4) %	100,0	29,8 %
Salaires et charges sociales	498,6	459,6	410,1	39,0	8,5 %	88,5	21,6 %
Installations et voies	173,4	185,5	156,8	(12,2)	(6,6) %	16,5	10,5 %
Entretien du matériel	140,0	137,7	117,3	2,3	1,7 %	22,7	19,4 %
Fournitures et services	263,2	196,9	234,1	66,3	33,7 %	29,0	12,4 %
Frais de présentation d'offre	72,3	47,9	85,7	24,4	51,0 %	(13,4)	(15,7) %
Total des charges d'exploitation	1 511,2	1 455,5	1 254,4	55,7	3,8 %	256,8	20,5 %
Charges liées à la construction effectuée pour des tiers ²	21,7	-	26,3	21,7	s. o.	(4,6)	(17,4) %
Total des charges d'exploitation (y compris les charges liées à la construction effectuée pour des tiers)	1 532,9	1 455,5	1 280,6	77,4	5,3 %	252,3	19,7 %
Produit de la cession d'actifs	59,5	50,1	104,1	9,4	18,8 %	(44,6)	(42,8) %
Total de la subvention de fonctionnement³	1 001,9	797,3	946,2	204,6	25,7 %	55,7	5,9 %

Notes :

1. Les sous-totaux du total des produits et du total des charges d'exploitation du budget 2022-2023 correspondent à ceux présentés dans le plan d'affaires de 2022-2023.
2. Les produits et les charges liés à la construction effectuée pour des tiers sont respectivement pris en compte dans le total des produits (y compris les produits tirés de la construction effectuée pour des tiers) et le total des charges d'exploitation (y compris les charges liées à la construction effectuée pour des tiers), pour constater les remboursements de tiers au titre des immobilisations construites pour le compte de tiers.
3. La subvention de fonctionnement exclut les charges à payer à long terme au titre des avantages postérieurs à l'emploi de 3,9 M\$ et de (3,4 M\$) pour les exercices 2021-2022 et 2022-2023, respectivement.

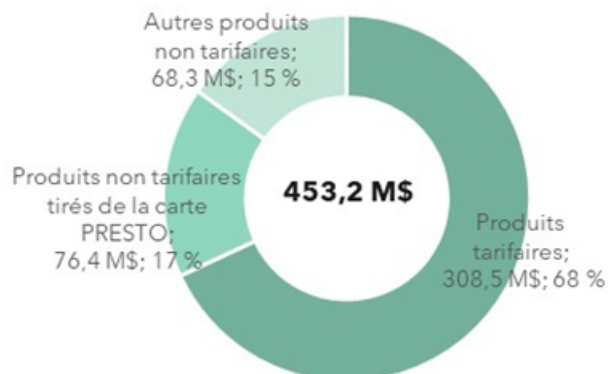
Subvention de fonctionnement

La province de l'Ontario accorde une subvention de fonctionnement à Metrolinx pour couvrir la somme des charges d'exploitation moins les produits et le produit tiré de la cession d'actifs, afin d'assurer que Metrolinx dispose de fonds suffisants pour offrir ses services de transport en commun, réaliser les engagements pris aux termes du Plan de transport régional (« PTR ») 2041 et remplir son mandat.

À la clôture de l'exercice, les besoins en subvention de fonctionnement totale de Metrolinx s'élevaient à 1 001,9 M\$, en hausse de 204,6 M\$ par rapport au budget de 797,3 M\$ pour 2022-2023. Cette hausse est surtout attribuable aux produits tarifaires plus faibles que prévu en raison de la lenteur de la reprise de l'achalandage, surtout au deuxième semestre, causée par le nombre d'usagers malades et le nombre moindre que prévu d'usagers qui ont utilisé les services pour se rendre dans les bureaux du centre-ville, ainsi que par les répercussions qu'ont entraîné la hausse des prix du carburant et des coûts liés à la préparation opérationnelle en vue du déploiement de divers programmes d'investissement. Metrolinx a réagi rapidement et stratégiquement par la mise en œuvre de plans d'amélioration des affaires en collaboration avec le ministère des Transports de l'Ontario pour adapter l'offre de services afin d'atténuer les répercussions financières. Metrolinx a également tiré un produit plus élevé que prévu de la cession d'actifs en raison de l'augmentation de la valeur des biens attribuables aux conditions de marché favorables, ce qui a contribué à compenser en partie les besoins en subvention de fonctionnement de Metrolinx.

Produits

Les produits de Metrolinx comprennent les produits tarifaires, les produits non tarifaires tirés de la carte PRESTO et les autres produits non tarifaires. En 2022-2023, Metrolinx a enregistré des produits totalisant 453,2 M\$, soit 154,8 M\$ (25,5 %) en deçà du budget. Ces produits inférieurs aux prévisions s'expliquent surtout par la baisse des produits tarifaires et des produits non tarifaires tirés de la carte PRESTO par suite des répercussions du variant Omicron au début de 2022 et au cours de 2022-2023 et de la réduction de l'achalandage attribuable au nombre d'usagers malades dans la collectivité qui étaient incapables de se déplacer et d'un retour aux bureaux du centre-ville de Toronto moins rapide que prévu. Le total des produits de 453,2 M\$ a augmenté de 252,2 M\$ (125,5 %) par rapport à l'exercice précédent, ce qui dénote une forte croissance sur 12 mois alors que Metrolinx a continué à favoriser une reprise de l'achalandage et à maximiser les occasions de générer des produits supplémentaires.



Produits tarifaires

Les produits tarifaires de Metrolinx sont directement liés à l'achalandage et comprennent les produits tarifaires générés par les services de transport en commun, notamment les services de GO Transit et d'UP Express. L'achalandage reflète l'utilisation des trains GO et UP et des autobus GO dans l'ensemble de la région et est calculé comme les embarquements en train plus les embarquements en autobus moins les correspondances sur les circuits de trains et d'autobus. Au cours du dernier exercice, Metrolinx a pris des mesures proactives visant à soutenir une croissance continue de l'achalandage, lesquelles permettent de rétablir la confiance de la clientèle, d'améliorer l'expérience client et de rendre le transport en commun attrayant pour de nouveaux usagers. L'achalandage a été porté à 41,1 millions en 2022-2023, ce qui a engendré des produits tarifaires de 308,5 M\$.

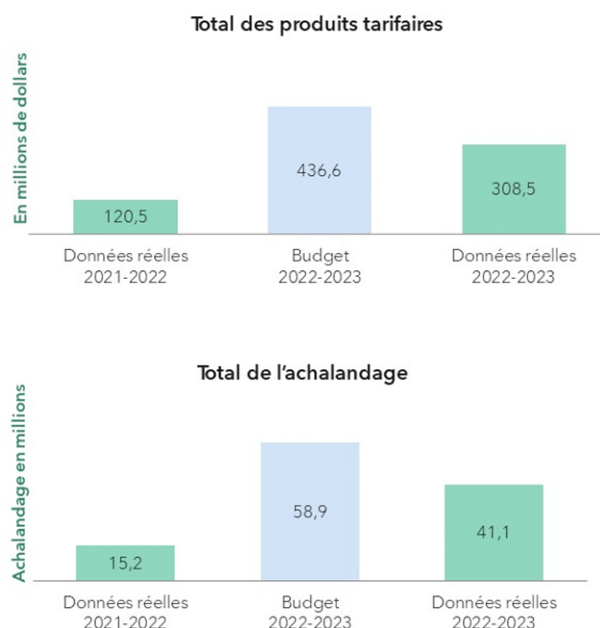
Variation par rapport au budget (comparaison entre l'exercice clos le 31 mars 2023 et le budget)

L'exercice 2022-2023 a connu les dernières répercussions du variant Omicron, puis la réouverture de l'économie post-pandémie et enfin l'augmentation du nombre de malades dans la collectivité à l'automne. Metrolinx a enregistré des produits tarifaires de 308,5 M\$ en 2022-2023, soit 128,1 M\$ (29,3 %) en deçà du budget. La baisse des produits tarifaires découle surtout des répercussions persistantes du variant Omicron au début de 2022 et au cours de 2022-2023, suivies d'une reprise rapide de l'achalandage du printemps à l'été, qui a ensuite rapidement ralenti à l'automne en raison du nombre d'usagers malades incapables de se déplacer et de l'adoption du mode de travail hybride qui a engendré un retour aux bureaux du centre-ville de Toronto moins rapide que prévu. Le total de l'achalandage de Metrolinx s'est établi à 41,1 millions en 2022-2023, soit 17,8 millions (30,2 %) en deçà du budget. Les produits tarifaires et l'achalandage ont été inférieurs au budget, mais ont affiché une croissance continue d'avril à septembre 2022, jusqu'à l'augmentation du nombre de malades dans la collectivité à l'automne. Les produits tarifaires et l'achalandage ont ensuite connu une reprise graduelle de janvier à mars 2023 grâce à l'arrivée de nouveaux usagers des transports en commun et au retour des usagers habituels. Dans le contexte post-pandémique, il est plus difficile de faire des projections relativement aux produits tarifaires et à l'achalandage étant donné que les tendances liées au transport en commun dans la région continuent d'évoluer.

Variation par rapport à l'exercice précédent (comparaison entre les exercices clos le 31 mars 2023 et le 31 mars 2022)

Les produits tarifaires et l'achalandage de Metrolinx ont continué de croître en 2022-2023, à la faveur de la demande de transport en commun en contexte d'après-pandémie par de nouveaux usagers et les usagers habituels. Les produits tarifaires se sont établis à 308,5 M\$ en 2022-2023, en hausse de 188 M\$ (156,1 %) par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse est surtout attribuable à la croissance continue de l'achalandage, au moment où Metrolinx a continué à favoriser une reprise de l'achalandage par l'amélioration de l'expérience client et l'offre de services axés sur la demande visant à répondre aux besoins de la clientèle dans le contexte post-pandémique. En 2022-2023, l'achalandage de Metrolinx a totalisé 41,1 millions de Metrolinx, ce qui représente plus du double de l'achalandage de 2021-2022. Au cours du dernier exercice, Metrolinx a mis en œuvre des stratégies ciblées visant à continuer de faire croître l'achalandage et les produits tarifaires dans les régions où la demande est plus forte. Parmi ces initiatives, mentionnons notamment les suivantes :

- Des stratégies fondées sur des données relativement aux promotions, au service et aux tarifs, comme de nouveaux tarifs de laissez-passer visant à rehausser l'achalandage et à répondre aux besoins des clients, ainsi que de nouvelles destinations pour promouvoir les déplacements liés aux loisirs.
- L'ajout de commodités dans le but d'améliorer l'expérience client, comme des cafés mobiles et l'augmentation du nombre de machines distributrices dans les stations en vue d'offrir aux usagers une variété d'aliments et de boissons.
- Une reprise des partenariats dans le cadre d'événements et de festivals dans la collectivité par l'offre de

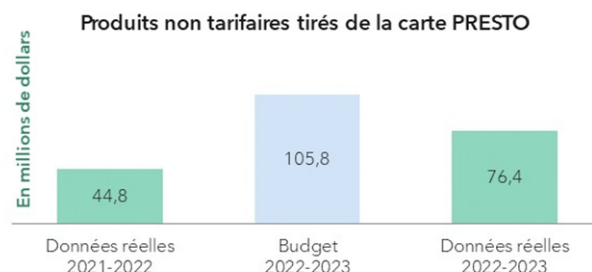


- billets combinés et de services adaptés afin d'augmenter l'achalandage.
- La poursuite des initiatives en matière de tarifs et d'intégration des services visant à rendre le transport en commun plus pratique et abordable afin de favoriser la croissance de l'achalandage et d'améliorer l'expérience client.

Metrolinx a continué de se concentrer sur l'obtention de résultats grâce à des partenariats nouveaux et novateurs avec des programmes d'affaires et de loisirs, qui stimulent la demande de transport en commun et soutiennent fortement la croissance de l'achalandage dans le contexte post-pandémique.

Produits non tarifaires tirés de la carte PRESTO

Les produits non tarifaires tirés de la carte PRESTO rendent compte des droits versés par les fournisseurs de transport en commun pour l'utilisation du système PRESTO et sont fortement influencés par les produits tarifaires et l'achalandage des fournisseurs de transports en commun dans la région. Les produits non tarifaires tirés de la carte PRESTO se sont établis à 76,4 M\$ en 2022-2023.



Variation par rapport au budget (comparaison entre l'exercice clos le 31 mars 2023 et le budget)

Metrolinx a enregistré des produits non tarifaires tirés de la carte PRESTO de 76,4 M\$ en 2022-2023, soit 29,4 M\$ (27,8 %) en deçà du budget. La baisse des produits découle surtout de la diminution de la reprise de l'achalandage pour de nombreuses sociétés de transport en commun dans la région et du retour lent aux bureaux, qui ont contribué à une diminution des produits tirés des commissions liées à PRESTO, compensée en partie par une hausse des intérêts des portefeuilles électroniques PRESTO attribuable à l'augmentation des taux d'intérêt en 2023 et par des ventes plus élevées que prévu des cartes tarifaires.

Variation par rapport à l'exercice précédent (comparaison entre les exercices clos le 31 mars 2023 et le 31 mars 2022)

Les produits non tarifaires tirés de la carte PRESTO sont passés de 44,8 M\$ en 2021-2022 à 76,4 M\$ en 2022-2023, soit une hausse de 31,6 M\$ (70,5 %). Cette hausse est surtout attribuable à l'augmentation des produits tirés des ventes de cartes tarifaires et des produits tirés des commissions auprès des sociétés de transport en commun, facteurs soutenus par le rétablissement continu de l'achalandage au cours du dernier exercice.

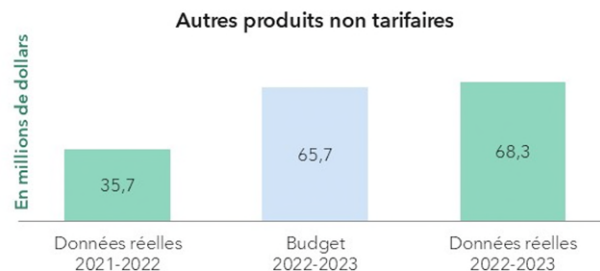
En 2022-2023, Metrolinx a mis l'accent sur l'avancement du programme de modernisation de PRESTO par la mise en œuvre continue de nouveaux moyens de paiement des tarifs de transport en commun et par l'amélioration continue de l'expérience client en misant sur les succès passés, en tirant parti des connaissances sur les usagers pour améliorer l'expérience de la clientèle PRESTO et en offrant de nouveaux projets et fonctionnalités aux usagers. Parmi les réalisations de 2022-2023, mentionnons les suivantes :

- Expansion de la fonctionnalité de paiement sans contact PRESTO par carte de crédit à toutes les sociétés de transport en commun de la région 905 dans le but d'offrir davantage d'options de paiement aux usagers et de les encourager à utiliser PRESTO.
- Amélioration continue des produits et services PRESTO afin d'inciter leur adoption par les usagers, notamment la mise en place d'une nouvelle fonctionnalité de rappel du centre d'appels de PRESTO, l'ajout de nouveaux partenaires du programme PRESTO Avantages et la mise à jour du site Web des utilisateurs de PRESTO en vue de la présentation de nouvelles et d'informations éducatives.

Les produits non tarifaires de PRESTO continuent de croître à mesure que l'achalandage reprend dans la région, grâce à l'offre de nouveaux moyens de paiement et à l'amélioration des produits et services de PRESTO, qui en favorisent l'adoption.

Autres produits non tarifaires

Les autres produits non tarifaires proviennent principalement des partenariats et de la publicité, des droits d'utilisation des voies, des produits d'intérêts, des frais de stationnement réservé et de la location de locaux commerciaux. Les autres produits non tarifaires ont continué d'augmenter pour atteindre 68,3 M\$ en 2022-2023.



Variation par rapport au budget (comparaison entre l'exercice clos le 31 mars 2023 et le budget)

Metrolinx a enregistré des produits non tarifaires de 68,3 M\$ en 2022-2023, soit 2,7 M\$ (4,0 %) de plus que le budget. Les produits non tarifaires de 2022-2023 concordent avec le budget. Les intérêts bancaires ont augmenté en raison des hausses imprévues du taux préférentiel au cours de l'exercice et de la location de locaux commerciaux supplémentaires découlant de l'optimisation des produits tirés des actifs, facteurs en partie contrebalancés par la baisse des produits tirés de la publicité, des partenariats et du stationnement réservé, les produits continuant de s'ajuster dans un contexte d'après-pandémie. Metrolinx a continué de miser sur les mesures visant à générer des produits non tarifaires qui ajoutent de la valeur pour la clientèle, tout en s'adaptant aux répercussions des changements dans le secteur du transport en commun. Des efforts considérables ont été déployés pour maximiser les produits non tarifaires depuis la pandémie. En 2022-2023, les produits non tarifaires se sont pleinement redressés et sont maintenant de 22,3 % supérieurs aux niveaux de 2019-2020, soit avant la pandémie.

Variation par rapport à l'exercice précédent (comparaison entre les exercices clos le 31 mars 2023 et le 31 mars 2022)

Les autres produits non tarifaires sont passés de 35,7 M\$ en 2021-2022 à 68,3 M\$ en 2022-2023, soit une hausse de 32,6 M\$ (91,2 %), attribuable principalement à la croissance des produits d'intérêts, des frais de location de locaux commerciaux et des droits d'utilisation des voies par rapport à l'exercice précédent.

Les produits tirés des partenariats et de la publicité proviennent de partenariats avec plusieurs sociétés du secteur privé, notamment les secteurs des services financiers, de l'information et des technologies, de l'électronique grand public et des services alimentaires au détail. Au cours du dernier exercice, Metrolinx a mis en œuvre divers programmes et initiatives, notamment les suivants :

- Poursuite de l'amélioration de l'expérience client et des commodités par l'installation, dans diverses gares du réseau GO, de plus de 60 machines distributrices offrant une sélection de boissons, de collations et de produits de pharmacie.
- Conclusion avec l'Exposition nationale canadienne d'un partenariat promotionnel portant sur cinq panneaux publicitaires numériques le long d'importants corridors de circulation, l'habillage publicitaire d'un autobus du réseau GO, l'installation d'un kiosque sur les lieux de l'exposition et la participation de la clientèle (plus de 40 000 échanges de points PRESTO Avantages).
- Reconduction de l'entente avec Purolator dans le but de conserver les comptoirs de dépôt et de ramassage dans les stations du réseau GO et les actifs publicitaires connexe sur la propriété de Metrolinx, lesquels génèrent des produits non tarifaires et améliorent l'expérience client.
- Poursuite de l'innovation et établissement de nouveaux partenariats par la croissance du programme PRESTO Avantages, la collaboration à des événements dans la collectivité, l'offre de cartes PRESTO à collectionner et la conclusion de partenariats avec des entreprises en vue de soutenir le retour des employés au bureau.

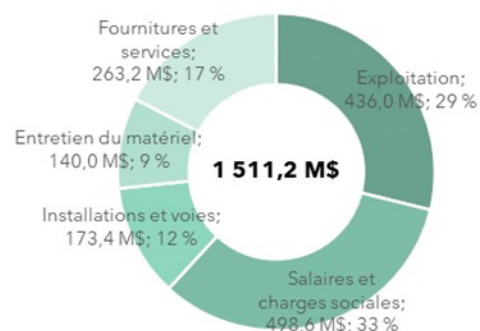
Metrolinx est propriétaire de la majorité des corridors de transport ferroviaire qu'elle utilise et qu'elle partage avec ses partenaires, notamment la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (le « CN »), le Chemin de fer Canadien Pacifique (le « CP ») et VIA Rail. Les partenaires ferroviaires paient des droits d'accès aux corridors appartenant à Metrolinx, droits qui couvrent les coûts de signalisation, d'aiguillage et de communication. La hausse des droits d'utilisation des voies en 2022-2023 par rapport à l'exercice précédent est principalement attribuable à la reprise

économique, les partenaires s'efforçant de retrouver les niveaux de service antérieurs à la pandémie, et à la renégociation des droits d'utilisation des voies.

Metrolinx perçoit des intérêts sur les soldes des comptes bancaires où elle dépose les fonds que lui verse la province selon les besoins prévus en matière d'investissement et de fonctionnement. En 2022-2023, la hausse des taux d'intérêt qu'a engendré l'augmentation constante du taux directeur de la Banque du Canada a donné lieu à une hausse des produits d'intérêts pour l'exercice considéré.

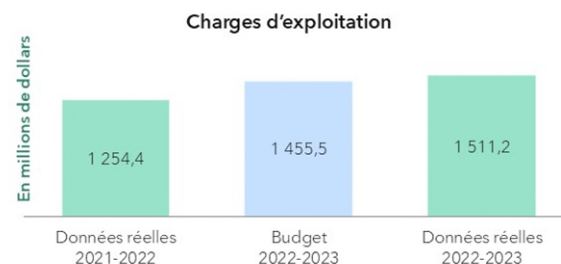
Charges d'exploitation

Les charges d'exploitation de Metrolinx sont réparties en cinq principales catégories de charges. En 2022-2023, les charges d'exploitation liées aux salaires et aux charges sociales représentent la catégorie la plus importante et comptent pour 33 % du total des charges d'exploitation; elles comprennent les salaires et les charges sociales des employés de Metrolinx. Les charges liées à l'exploitation des trains et des autobus représentent 29 % du total des charges d'exploitation. Cette catégorie de charges comprend des éléments tels que les salaires des équipes de soutien affectées aux trains, l'aiguillage des trains, le diesel et le système PRESTO. Les charges liées aux installations et aux voies représentent 12 % du total des charges d'exploitation et elles comprennent le loyer, les taxes foncières, l'électricité, l'entretien en période hivernale et d'autres réparations d'installations. Les charges liées à l'entretien du matériel représentent 9 % du total des charges d'exploitation et comprennent les services de soutien, les parcs de véhicules, les inspections et les activités de triage. Enfin, les charges liées aux fournitures et aux services représentent 17 % du total des charges d'exploitation et comprennent les frais de présentation d'offre, les dépenses en immobilisations financées par l'exploitation et tous les types de services professionnels, les frais bancaires, les frais de formation du personnel et les frais de publicité. Metrolinx a enregistré des charges d'exploitation de 1 511,2 M\$ en 2022-2023.



Variation par rapport au budget (comparaison entre l'exercice clos le 31 mars 2023 et le budget)

Pour l'exercice considéré, les charges d'exploitation, avant l'amortissement et les charges liées à la construction effectuée pour des tiers, se sont établies à 1 511,2 M\$, soit 55,7 M\$ (ou 3,8 %) de plus que le budget de 1 455,5 M\$. La hausse des charges d'exploitation par rapport au budget est surtout attribuable à ce qui suit :



- Les frais de présentation d'offre ont été plus élevés que ce qui était prévu dans le budget, principalement en raison des frais de présentation plus élevés que prévu pour le projet de la ligne Ontario et d'une révision des frais de présentation d'offre de l'exercice précédent relativement aux travaux sur le corridor ferroviaire dans le cadre du programme Expansion de GO et aux travaux de la station Lakeshore West.
- Il y a eu des coûts de réalisation de projet non récurrents relativement aux projets de modernisation de PRESTO.
- Les charges ont augmenté en raison de l'embauche de personnel qualifié dans les équipes d'ingénierie d'entreprise et de gestion des actifs dans le but de soutenir la phase de préparation opérationnelle en vue du déploiement des nouveaux programmes liés au transport léger sur rail, à l'expansion de GO et aux métros.
- Les charges ont été plus élevées que prévu en raison des activités de préparation opérationnelles en vue du déploiement des travaux sur le corridor ferroviaire dans le cadre du programme Expansion de GO, de la hausse des prix du carburant diesel et des travaux d'entretien visant à améliorer l'efficacité opérationnelle et à assurer la disponibilité des autobus. Ces facteurs ont été contrebalancés par des économies combinées réalisées grâce à la mise en œuvre réussie de plans d'amélioration des affaires comprenant des ajustements de services visant à mieux répondre aux demandes des usagers.

Variation par rapport à l'exercice précédent (comparaison entre les exercices clos le 31 mars 2023 et le 31 mars 2022)

Les charges d'exploitation de Metrolinx pour 2022-2023 ont augmenté de 256,8 M\$ (ou 20,5 %) par rapport aux charges d'exploitation de 1 254,4 M\$ pour 2021-2022, en raison surtout des facteurs suivants :

- Les charges ont été plus élevées du fait de la remise en place des services de transport en commun interrompus en 2020-2021 et 2021-2022 en raison de la pandémie ainsi que du lancement de nouveaux services au cours de l'exercice, ce qui a entraîné une augmentation des frais liés à l'entretien du matériel, à l'équipage des trains, et au carburant diesel.
- Les charges relatives aux activités de préparation opérationnelle pour le déploiement des travaux sur le corridor ferroviaire dans le cadre du programme Expansion de GO ont connu une augmentation.
- Des coûts liés au programme d'approvisionnement, des coûts pour le soutien continu des méthodes de paiement modernisées et des coûts de réalisation de projet non récurrents relativement aux projets de modernisation de PRESTO ont été enregistrés.
- Les charges ont augmenté en raison de l'embauche de personnel qualifié dans les équipes d'ingénierie d'entreprise et de gestion des actifs dans le but de soutenir la phase de préparation opérationnelle en vue du déploiement des nouveaux programmes liés au transport léger sur rail, à l'expansion de GO et aux métros.

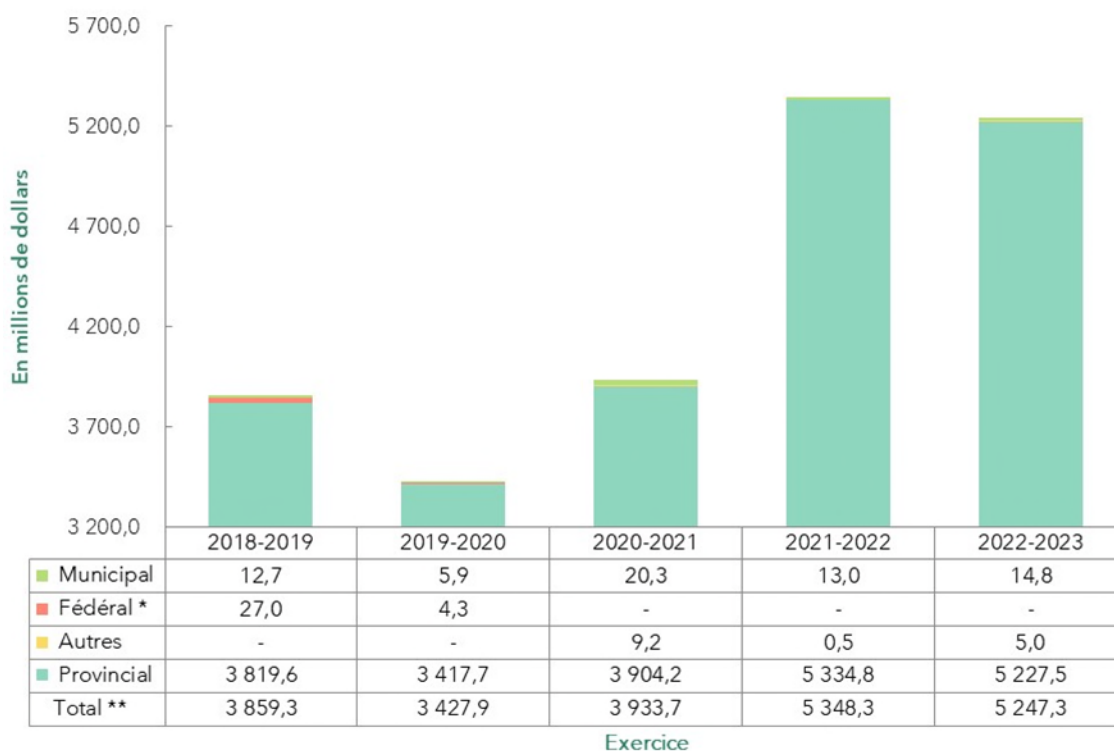
Les données réelles de clôture d'exercice tiennent compte des économies découlant de la mise en œuvre de plans d'amélioration des affaires en vue d'atteindre un meilleur rapport coûts-avantages et des efficacités améliorées. Metrolinx s'engage à poursuivre la mise en œuvre de plans d'amélioration des affaires qui permettent de transformer ses activités afin de réaliser des gains d'efficacité et d'obtenir de meilleurs résultats à moindre coût.

Financement et dépenses

Financement

Metrolinx a obtenu des fonds de multiples paliers gouvernementaux pour lui permettre de financer ses projets en immobilisations et ses programmes. La majorité du financement reçu dans les récentes années provenait de la province.

Financement



* Dans le cas des ententes en cours avec le gouvernement fédéral concernant le programme Expansion de GO et le projet TLR de Finch West, le gouvernement provincial finance intégralement Metrolinx pour le projet. Le financement du gouvernement fédéral est ensuite versé sous forme de remboursement au gouvernement provincial. Les mêmes mécanismes devraient s'appliquer lorsque des ententes seront signées pour des projets financés par le gouvernement fédéral.

** Comprend les rajustements aux dépenses en immobilisations, notamment les paiements anticipés.

Le financement versé par le gouvernement de l'Ontario a totalisé 5 227,5 M\$ pour 2022-2023. Metrolinx a aussi reçu du financement de 14,8 M\$ fourni par des administrations municipales et de 5,0 M\$ consenti par d'autres organismes. Les investissements de 2022-2023 s'expliquent par la bonne progression du projet de construction du transport léger sur rail et des travaux préliminaires du programme Expansion de GO, et par les importants progrès réalisés à l'égard des travaux de construction préliminaires et des achats de biens dans le cadre du programme lié aux métros.

Les municipalités contribuent au programme Expansion de GO. Les apports de capital des municipalités ont augmenté pour s'établir à 14,8 M\$ pour l'exercice considéré, comparativement à 13,0 M\$ pour l'exercice précédent, en raison de l'élargissement de la portée des travaux admissibles réalisés.

Le financement reçu d'autres organismes s'est établi à 5,0 M\$ en 2022-2023 et est lié aux remboursements effectués par des tiers relativement à des immobilisations détenues par Metrolinx dans le cadre de ses projets en immobilisations existants. Ces remboursements sont utiles pour les projets de Metrolinx et sont la preuve des relations positives que celle-ci entretient avec les acteurs du développement.

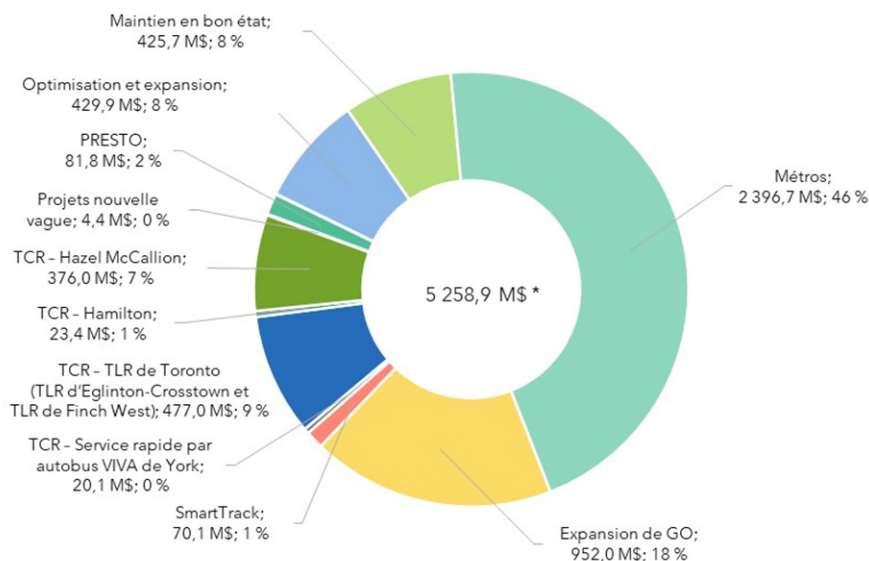
La charge d'amortissement de l'exercice s'est établie à 1 004,7 M\$, soit 69,2 M\$ de plus que les 935,5 M\$ inscrits à l'exercice précédent, en raison des investissements continus de Metrolinx dans des projets d'immobilisations.

Dépenses en immobilisations

En 2022-2023, Metrolinx a poursuivi son action dans le cadre de la priorité que s'est donnée la province d'accroître considérablement les investissements dans l'infrastructure de transport en commun. Au cours de l'exercice, d'importants jalons ont été franchis relativement à des projets d'immobilisations d'envergure, notamment la mise en œuvre du programme Expansion de GO (travaux préliminaires) et les activités d'approvisionnement du projet de travaux sur le corridor ferroviaire, l'approvisionnement, la planification et l'avancement de la conception des projets de métros prioritaires ainsi que la progression de la mise en œuvre des projets de TLR d'Eglinton-Crosstown, de Hazel McCallion et de Finch West. D'importants investissements ont aussi été réalisés au titre du programme de maintien en bon état des infrastructures existantes et pour l'amélioration de la sécurité et de la fiabilité (le « programme de maintien en bon état »). Pour 2022-2023, les dépenses en immobilisations ont totalisé 5 258,9 M\$, dont sont exclus les rajustements comme les radiations et les paiements anticipés sur avances.

En 2022-2023, l'aménagement des tunnels pour le prolongement vers l'ouest de la ligne de métro vers Eglinton-Crosstown et le prolongement de la ligne de métro vers Scarborough a continué de progresser. Les travaux de la ligne Ontario se sont poursuivis, notamment à la gare GO Exhibition. De nombreux travaux préliminaires liés à la relocalisation des services publics ont été menés à bien et l'acquisition de propriétés pour permettre l'avancement des travaux le long de tout le corridor a été réalisée.

Dépenses en immobilisations pour 2022-2023 par catégorie



* Sont exclus les ajustements de capital comme les paiements anticipés.

Metrolinx poursuit un important programme de croissance qui comprend des projets distinctifs tels que le programme Expansion de GO et les TLR d'Eglinton-Crosstown, de Finch West et de Hazel McCallion. En outre, les travaux

d’approvisionnement, de planification et de conception ainsi que les travaux de construction ont nettement progressé pour les projets de métros prioritaires, soit la ligne Ontario, le prolongement vers l’ouest de la ligne de métro Eglinton-Crosstown, le prolongement de la ligne de métro vers Scarborough et le prolongement de la ligne de métro Yonge North.

Les résultats de 2022-2023 au titre des dépenses en immobilisations découlent surtout des réalisations d’étapes. En ce qui concerne les projets de métros prioritaires, le creusement des tunnels pour le prolongement de la ligne de métro vers Scarborough et le prolongement vers l’ouest de la ligne de métro Eglinton-Crosstown vont bon train. Pour le prolongement de la ligne de métro vers Scarborough, les contrats relatifs aux stations, aux voies et aux réseaux ont été attribués en novembre 2022. En ce qui a trait au prolongement vers l’ouest de la ligne de métro Eglinton-Crosstown, la demande de qualification pour le lot d’approvisionnement du contrat d’avancement du tunnel 2 a été conclue et l’analyse de rentabilité préliminaire de la conception pour les stations, les voies et les réseaux a été publiée. Les travaux de la voie de guidage surélevée du prolongement vers l’ouest de la ligne de métro Eglinton-Crosstown ont également avancé considérablement dans le processus d’approvisionnement. Les partenaires pour la réalisation des travaux de la ligne Ontario se sont joints au projet. Les contrats de la ligne Ontario en ce qui a trait au matériel roulant, aux systèmes de même qu’à l’exploitation et l’entretien continus, ainsi qu’aux travaux de génie civil, gares et tunnels pour le tronçon sud ont été attribués. Le processus d’approvisionnement relatif aux tunnels et aux gares de l’avenue Pape ainsi qu’aux voies de guidage et aux gares surélevées du tronçon nord devrait commencer au quatrième trimestre de 2023-2024. Pour le prolongement de la ligne de métro Yonge North, les travaux de planification et de conception se poursuivent. Le contrat relatif aux travaux préliminaires de la station Finch a été attribué en septembre 2022 et la construction a commencé en février 2023.

Le programme Expansion de GO donne suite à l’engagement de la province de transformer le réseau ferroviaire GO Transit en un réseau de transport en commun rapide, complet et accessible toute la journée. Les travaux du programme Expansion de GO ont progressé de façon importante cette année, pour atteindre le stade de quasi-achèvement en ce qui concerne les projets liés aux gares de la ligne Stouffville (Unionville, Milliken et Agincourt), au saut-de-mouton du croisement de Steeles, aux gares Rutherford, Weston, Malton, Bramalea ainsi qu’à différents travaux d’amélioration préliminaires de stations du réseau GO. Les travaux de construction relatifs à la série de contrats visant à favoriser le nivellement et l’ajout de voies le long des corridors Barrie, Kitchener et Lakeshore ont progressé, et des contrats similaires progressent vers la phase finale de la construction du corridor Stouffville. Enfin, le contrat relatif à la phase de développement des travaux sur le corridor ferroviaire a été attribué à ONXpress et les étapes de conception et d’évaluation ont avancé tout au long de l’exercice.

Le programme de transport en commun rapide, pour lequel les travaux de construction se déroulent à bon rythme, fournira le transport léger sur rail (TLR) et le service rapide par bus à la RGTH. Les travaux relatifs au TLR d’Eglinton-Crosstown ont continué de progresser vers la phase de la mise en œuvre, et les tests et la mise en service des systèmes ont commencé. Au cours de l’exercice 2022-2023, le projet de TLR de Finch West a réalisé des progrès importants sur le plan de la mise en œuvre, notamment les tests des véhicules légers sur rail à l’installation d’entretien et d’entreposage et à l’installation de fabrication de Kingston. Mobilinx, le consortium réalisant le TLR de Hazel McCallion, a continué de faire considérablement progresser la conception et les travaux de construction préliminaires en 2022-2023. Les principales constructions réalisées comprennent des travaux de services publics et des travaux d’égouts pluviaux, la dalle d’approche du West Bridge surplombant le ruisseau Mary Fix et une partie des piliers de la voie de guidage surélevée.

Le programme de maintien en bon état vise les actifs de technologie et d’infrastructure de Metrolinx dont la réparation, l’entretien et la réhabilitation sont régulièrement prévus. Des efforts continuent d’être investis pour assurer une meilleure évaluation de l’état des actifs et une meilleure planification de leur gestion afin que les projets du programme de maintien en bon état soient menés à bien dans le respect des dépenses prévues. L’accent est également mis sur l’amélioration de la qualité des données et sur la communication de l’information sur les contrats et sur le détail des coûts.

Au cours de l’exercice 2022-2023, la modernisation de PRESTO était bien engagée et un certain nombre d’améliorations y ont été apportées afin de mieux servir GO Transit, UP Express et les sociétés de transport de la région. Ces améliorations

incluent la réalisation et l'installation de nouveaux terminaux de rechargement en libre-service de deuxième génération à temps de chargement plus rapide, de nouveaux appareils PRESTO et l'amélioration de l'application de clavardage en ligne offerte à la clientèle. Grâce à ces améliorations, Metrolinx, en tant que facilitateur de la technologie, sera à même de lancer de nouvelles offres de paiement par carte de crédit, par carte de débit et par portefeuille mobile.

Dépenses en immobilisations (M\$)

Dépenses en immobilisations par catégorie (en millions de dollars)	Données réelles de 2022-2023**	Budget de 2022-2023	Données réelles de 2021-2022	Variation des données réelles par rapport au budget de 2022-2023		Variation des données réelles de 2022-2023 par rapport à 2021-2022	
				Variation	%	Variation	%
Expansion et optimisation	429,9	862,9	267,0	(433,0)	(50,2) %	162,9	61,0 %
Maintien en bon état	425,7	597,5	387,0	(171,8)	(28,8) %	38,7	10,0 %
Métros	2 396,7	2 961,1	1 797,8	(564,4)	(19,1) %	598,9	33,3 %
Programme Expansion de GO	952,0	1 443,7	800,2	(491,7)	(34,1) %	151,8	19,0 %
Stations SmartTrack	70,1	274,1	42,4	(204,0)	(74,4) %	27,7	65,4 %
Service rapide par autobus VIVA de York	20,1	57,9	37,2	(37,8)	(65,2) %	(17,1)	(45,9) %
TLR de Toronto (TLR d'Eglinton-Crosstown et TLR de Finch West)	477,0	613,5	1 317,0	(136,5)	(22,2) %	(840,0)	(63,8) %
TLR de Hamilton	23,4	125,0	4,2	(101,6)	(81,3) %	19,2	456,4 %
TLR de Hazel McCallion	376,0	682,6	484,2	(306,6)	(44,9) %	(108,2)	(22,3) %
Projets Nouvelle vague	4,4	9,8	4,4	(5,4)	(55,4) %	(0,0)	(0,3) %
PRESTO	81,8	74,0	51,1	7,9	10,6 %	30,7	60,1 %
Autres*	1,6	(1 202,0)	-	1 203,6	(100,1) %	1,6	s. o.
Total	5 258,9	6 500,1	5 192,5	(1 241,3)	(19,1) %	66,3	1,3 %
Rajustement aux dépenses en immobilisations et paiements anticipés**	(11,6)		155,9	(11,6)			
Total du financement	5 247,3	6 500,1	5 348,4	(1 252,8)	(19,3) %	(101,1)	(1,9) %

* Au cours de l'exercice 2022-2023, le plan du gouvernement a continué de refléter des niveaux plus durables d'investissement dans les infrastructures par l'application d'un levier financier de 1 203,3 M\$. L'intention est de représenter une prévision plus réaliste des échéanciers de construction pour les grands projets prévus ou en cours, dans le respect de la tendance réelle des dépenses. Les autres catégories comprennent le EMRF, le corridor Georgetown South, UP Express et le levier financier.

** Comprend les rajustements aux dépenses en immobilisations, notamment les paiements anticipés.

Variation par rapport au budget (comparaison entre l'exercice clos le 31 mars 2023 et le budget)

En 2022-2023, les dépenses réelles de 1 241,3 M\$ ont été inférieures au budget initial de l'exercice. L'écart est surtout attribuable aux changements de modèle et à l'ingénierie de valeur relativement à la réalisation des travaux importants dans les gares du réseau GO, aux retards liés à l'acquisition de biens pour des questions de calendrier et de valeur, et aux enjeux de performance des entrepreneurs dans le cadre du Plan de transport régional.

Variation par rapport à l'exercice précédent (comparaison entre les exercices clos le 31 mars 2023 et le 31 mars 2022)

Les dépenses en immobilisations engagées par Metrolinx pour 2022-2023 ont augmenté de 66,3 M\$ par rapport à 2021-2022. Cette hausse importante découle surtout des facteurs suivants :

- Les travaux de construction en cours pour les TLR d'Eglinton-Crosstown, de Finch West et de Hazel McCallion dans le cadre du programme de transport en commun rapide, et le paiement des réclamations liées au projet de TLR d'Eglinton-Crosstown et de Finch West en 2022-2023.
- Les travaux du programme des métros se sont poursuivis, le creusement des tunnels du prolongement vers l'ouest de la ligne de métro Eglinton-Crosstown et de la ligne de métro vers Scarborough ayant été entrepris, outre d'importantes acquisitions de biens dans le cadre de ce programme au cours de l'exercice.
- Plusieurs contrats de construction ont été attribués dans le cadre du programme Expansion de GO en 2022-2023, et les travaux de construction ont repris.

Gestion des risques d'entreprise

En 2022-2023, Metrolinx a continué d'améliorer son cadre et son programme de gestion des risques d'entreprise afin d'orienter les activités de gestion des risques de l'organisme et de soutenir une prise de décision éclairée en matière de risque. Le tout a permis d'évaluer les occasions et de s'assurer que l'organisme se conforme à la directive du gouvernement de l'Ontario en matière de gestion des risques d'entreprise et visant à faire en sorte que tous les organismes provinciaux utilisent une approche fondée sur une bonne connaissance des risques dans la gestion de leurs activités. Le processus d'identification, d'évaluation, de gestion, de surveillance et de présentation des risques est essentiel à l'atteinte continue des objectifs transformationnels et stratégiques de l'organisme.

Metrolinx continue de réaliser le plus grand projet d'investissement en matière de transport de l'histoire de l'Ontario tout en continuant d'exploiter Go Transit, UP Express et PRESTO. L'importance de recourir à des mesures d'identification et d'atténuation des risques agiles et ciblées demeure au cœur des préoccupations alors que Metrolinx explore les possibilités visant à planifier, à construire, à opérer et à relier les transports dans la région élargie du Golden Horseshoe. Cette année, le Bureau du chef de la gestion des risques a été créé. Ses équipes ont poursuivi leurs efforts pour sensibiliser l'entreprise aux risques et ouvrir la conversation à l'échelle de l'entreprise, des programmes et des projets sur des sujets comme la performance en matière de ponctualité, le service à la clientèle, l'achalandage, la sécurité, les talents, l'environnement et les projets d'immobilisations, entre autres.

Metrolinx examine régulièrement les risques importants et émergents au moyen de plusieurs forums, y compris des réunions divisionnaires de l'équipe de haute direction, des comités et des réunions du conseil d'administration. Ces discussions contribuent à la gestion active des risques, car elles permettent d'assurer que des plans adéquats en matière de prévisibilité, d'intégration, de collaboration et d'atténuation sont établis et mis en place. Les risques présentés relèvent généralement des catégories suivantes :

- **Risques financiers** : risques liés au financement des projets et des activités, à l'information financière et aux variations de prix (ou ayant une incidence sur ceux-ci).
- **Risques opérationnels** : risques liés aux activités courantes.
- **Risques liés aux projets** : risques liés à un projet achevé dans les délais et selon le budget prévus.
- **Risques liés à la sécurité** : risques liés à la sécurité des usagers et du personnel de Metrolinx, ainsi que des entrepreneurs et des collectivités auprès desquels il exerce des activités et construit des infrastructures.
- **Risques stratégiques** : risques pouvant perturber les hypothèses sur lesquelles s'appuie la stratégie de Metrolinx et se traduire par de possibles pertes financières ou une atteinte à la réputation.

Metrolinx continuera également de mettre l'accent sur l'amélioration de son cadre et de son programme de gestion des risques d'entreprise et sur la réalisation de son plan en matière de transformation. Ces améliorations comprennent l'examen et la révision des méthodes d'évaluation des risques, l'amélioration des fonctions de communication de l'information sur les risques et l'accroissement de la veille stratégique sur les risques. La fonction de gestion du risque d'entreprise continuera d'identifier et d'évaluer les risques actuels et émergents, et d'en faire rapport, et d'assurer une discussion continue sur les risques à tous les échelons de l'organisation.

Principaux risques pour Metrolinx

Risque	Aperçu général des mesures d'atténuation
	Finances
Obtenir une subvention de fonctionnement durable pour l'exercice 2022-2023 et par la suite afin de respecter les objectifs stratégiques de Metrolinx et les engagements du gouvernement	<ul style="list-style-type: none"> • Metrolinx a continué d'atténuer de façon proactive le risque lié aux subventions d'exploitation, notamment en mettant en œuvre un plan de réintroduction de service et en repérant des occasions d'économies et de produits supplémentaires dans le cadre des plans d'amélioration des affaires. • Metrolinx a géré la volatilité des prix du carburant diesel pour 2022-2023, ce qui lui a procuré une certitude quant aux coûts et a généré des économies par rapport aux prix courants. • Metrolinx continue de mettre en œuvre ses plans de reprise de l'achalandage en intégrant les plus récentes recherches sur la clientèle, les politiques provinciales et le niveau de confiance en ce qui a trait aux affaires et à l'information, en recherchant un équilibre entre la prestation de services adéquats qui répondent aux besoins des usagers et la nécessité de s'adapter rapidement dans un secteur en constante évolution et de gérer la clientèle dans une perspective financière et sécuritaire. • Metrolinx a collaboré étroitement avec le ministère des Transports de l'Ontario afin de fournir des mises à jour régulières sur l'incidence financière liée au variant Omicron en contexte de pandémie, à d'autres pressions émergentes et à sa situation financière tout au long de l'exercice. • Metrolinx a collaboré étroitement avec le ministère des Transports de l'Ontario pour obtenir une subvention de fonctionnement supplémentaire, qu'elle a reçue principalement dans le but d'atténuer les baisses de produits découlant des conséquences du variant Omicron de la COVID-19 et les diminutions d'achalandage connexes par rapport aux hypothèses initiales de Metrolinx.
	Exploitation
Risques technologiques : cybersécurité, reprise après sinistre, mise à niveau/fin de vie du matériel informatique et réalisation des projets	<ul style="list-style-type: none"> • Des contrôles de sécurité accrus ont été mis en place et ils sont régulièrement mis à l'épreuve. • Des demandes de propositions visant l'accroissement des contrôles cybernétiques dans les technologies de l'information et la technologie liée à l'exploitation seront attribuées en 2023. Des demandes de propositions visant le soutien des opérations en matière de cybersécurité seront également attribuées en 2023. Trois nouvelles demandes de propositions ont été soumises pour faire appel à des tiers afin qu'ils soutiennent les services de gestion de la cybersécurité. • Le projet de plan de reprise après sinistre suit son cours, les applications essentielles ont été définies et elles seront soumises à des tests de basculement en cas de panne en 2023-2024. • Un projet de mise à niveau de l'infrastructure technologique vieillissante est réalisé, en parallèle avec le plan de reprise après sinistre, qui fera passer l'infrastructure de Metrolinx à la prochaine génération de serveurs de centres de données, de réseaux, de stockage et de technologies infonuagiques fondamentales.

Risque	Aperçu général des mesures d'atténuation
Risques liés aux talents en matière d'embauche, de rétention et d'engagement du personnel	<ul style="list-style-type: none"> • Une stratégie a été élaborée pour cerner et mettre en œuvre les secteurs prioritaires afin de retenir les talents. • Un cadre de leadership a été lancé pour renforcer les compétences en matière de leadership dans le but d'améliorer l'expérience du personnel et de former des équipes hautement performantes. Ce cadre comprend des programmes de perfectionnement en leadership et traite des compétences clés des leaders. • Un programme amélioré d'intégration des employés a été lancé afin de mieux intégrer les nouveaux employés dans l'entreprise et créer un sentiment d'appartenance envers Metrolinx. • Un canal de recrutement spécialisé a été mis en place pour réussir à attirer les candidats pour des postes hautement prioritaires et difficiles à pourvoir. • La couverture en matière de santé mentale a été améliorée et des allocations de dépenses pour le bien-être ont été mises en place afin de moderniser le régime d'avantages sociaux et renforcer la proposition de valeur globale pour les employés et être compétitif pour attirer les talents. Les programmes qui soutiennent le bien-être des employés sont considérés comme un facteur de rétention du personnel et aident Metrolinx à se préparer à relever les défis du marché du travail.
Projet	
Programme d'approvisionnement de PRESTO – Transition au nouveau modèle d'exploitation proposé	<ul style="list-style-type: none"> • Metrolinx continue d'exercer une gouvernance appropriée à l'égard du programme d'approvisionnement de PRESTO afin de veiller à ce que l'orientation de l'organisme et le parrainage de la direction soient alignés sur ses objectifs et ses stratégies concernant les programmes, la direction commerciale, la méthode d'approvisionnement et la gestion des risques connexe. • Pour assurer une stratégie concurrentielle sur le plan de l'approvisionnement, Metrolinx a traité la question des ressources requises, mis en place des pratiques de communication simplifiées et créé un comité responsable de la gestion de tout conflit d'intérêts éventuel. • L'engagement continu sera maintenu avec toutes les principales parties prenantes (notamment les sociétés de transport en commun) de façon à harmoniser l'ensemble des livrables clés.

Risque	Aperçu général des mesures d'atténuation
Sécurité	
<p>Domages causés aux actifs, interruption de service et menaces à la sécurité découlant d'événements météorologiques extrêmes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Une évaluation ciblée des risques pour le réseau d'actifs de Metrolinx est en cours afin de déterminer les actifs vulnérables et leurs zones géographiques. • Un plan de gestion des actifs et un plan d'état des lieux correspondant ont été réalisés. • La stratégie d'adaptation au changement climatique de Metrolinx et les rapports sur les mesures clés sont maintenant en place. • Les exigences en matière de résilience climatique ont été intégrées au projet d'Expansion GO. • Des normes de conception durable et une norme sur les données climatiques, qui précise les sources et les scénarios climatiques à partir desquels l'infrastructure doit être conçue pour résister, ont été adoptées. • Des méthodes pour intégrer les avantages de la résilience climatique dans les analyses de rentabilité ont été adoptées. • Des plans de fonctionnement saisonniers (notamment des plans de préparation pour l'hiver et pour l'été) qui établissent les procédures opérationnelles en cas d'interruptions des services découlant des conditions météorologiques, ont été élaborés.
<p>Employés et sécurité publique</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Un nouveau modèle de déploiement des agents dans la collectivité permet maintenant une meilleure couverture du réseau. Il y a désormais huit équipes responsables de la sécurité et de la protection des produits d'un corridor ferroviaire réservé. Les agents de protection de la clientèle sont maintenant répartis dans 18 sites du réseau. Auparavant, on comptait cinq sites. Cette mesure leur permet de mieux connaître les lieux et de multiplier les occasions d'engagement auprès de la clientèle et de partenariat avec les collectivités. • Afin de réduire le risque d'accidents et de blessures sur le réseau, un nouveau programme en matière d'exposition aux blessures graves et à la mortalité ainsi qu'un programme de prévention des risques d'accidents ferroviaires ont été lancés. • Un groupe de travail sur les intrusions a été mis sur pied pour contrer les risques d'intrusion en utilisant des principes d'ingénierie, d'application de la loi et de formation. • Le nouveau service d'aide par texto été lancé dans les réseaux de transport GO et UP Express. Les usagers qui ont besoin d'aide ou qui ne se sentent pas en sécurité pendant leurs déplacements sur le réseau n'ont qu'à texter « AIDE » au 77777 pour communiquer avec un agent des services de protection de la clientèle en temps réel. • Le programme amélioré de prévention de la violence en milieu de travail a été lancé. Il est appuyé par une campagne externe axée sur la clientèle qui communique la politique de tolérance zéro de Metrolinx en matière de violence et harcèlement envers le personnel.

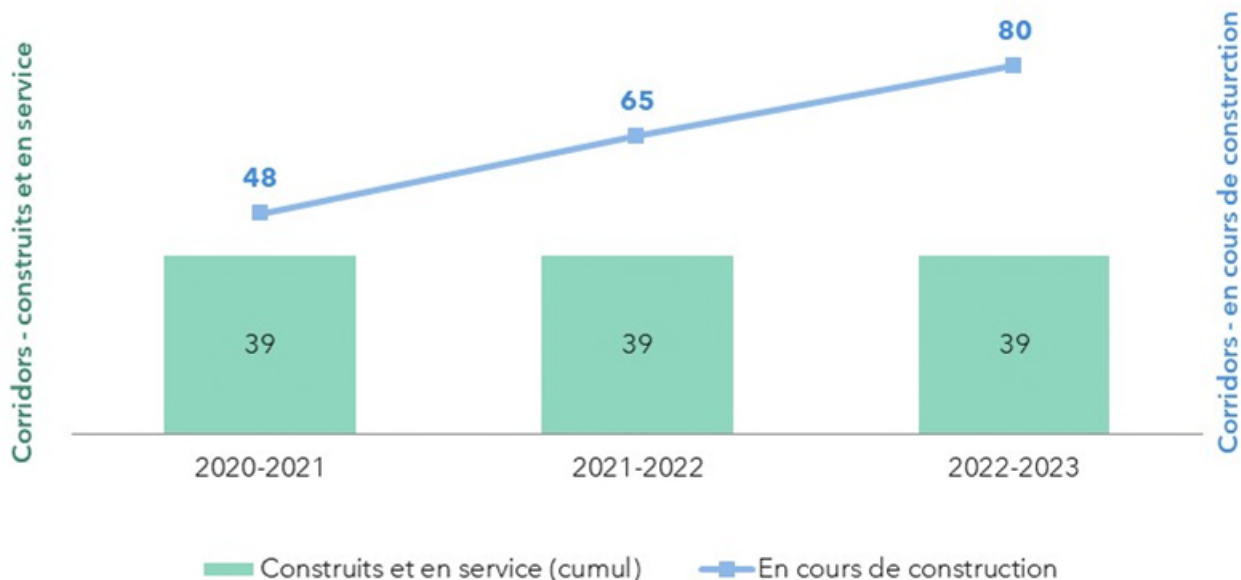
Indicateurs clés de performance

Les indicateurs clés de performance de Metrolinx servent à évaluer la performance de l'organisme et à présenter les résultats à ses parties prenantes, y compris le grand public. Ces indicateurs clés de performance sont présentés en regard des objectifs établis dans le cadre du processus de planification annuelle des activités et servent à évaluer la performance sur le plan des services et des infrastructures. Une série plus détaillée d'indicateurs est utilisée à l'interne pour la gestion des activités courantes.

Nouveaux corridors de transport en commun rapide

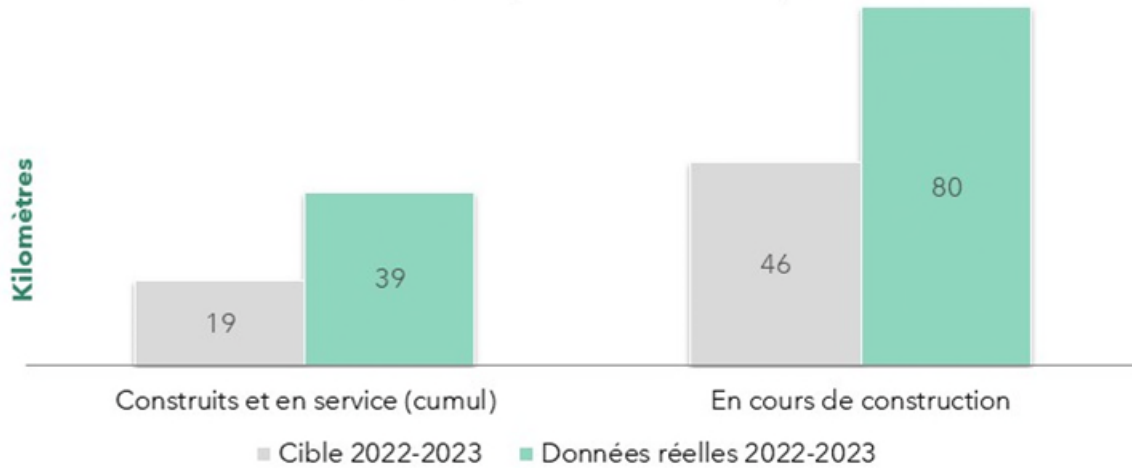
Les principaux indicateurs clés de performance des nouveaux corridors de transport en commun rapide (métros, transport léger sur rail et autobus) servent à évaluer le nombre de kilomètres de corridors de transport en commun rapide qui sont en cours de construction, construits ou en service. Metrolinx a construit et mis en service environ 39 km de corridors de transport en commun rapide depuis 2013-2014. Metrolinx a poursuivi la progression des travaux de construction d'environ 80 km de corridors de transport en commun en 2022-2023, comme prévu. Ces travaux comprenaient la construction de 18 km sur le corridor Hurontario, de 19 km sur le corridor Eglinton et de 11 km sur le corridor Finch.

Nouveaux corridors de transport en commun rapide pour 12 mois (kilomètres)



En 2022-2023, les projets de métro prioritaires ont continué de progresser, passant de la conception à l’approvisionnement et la construction, comme prévu. Les travaux de construction des composantes des projets de la ligne Ontario (environ 15,6 km) ont commencé, et sur le prolongement de la ligne de métro vers Scarborough (environ 8 km) et le prolongement vers l’ouest de la ligne de métro Eglinton-Crosstown (environ 9 km), les projets se sont poursuivis comme prévu en 2022-2023.

Comparaison des résultats ciblés et des résultats réels des nouveaux corridors de transport en commun rapide (kilomètres)

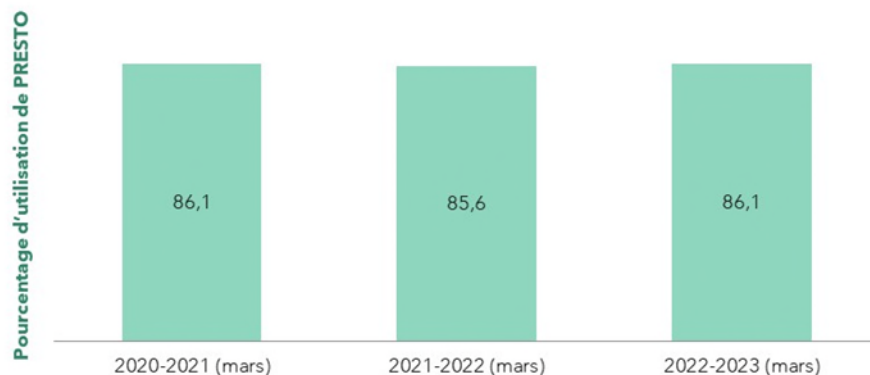


Utilisation de PRESTO

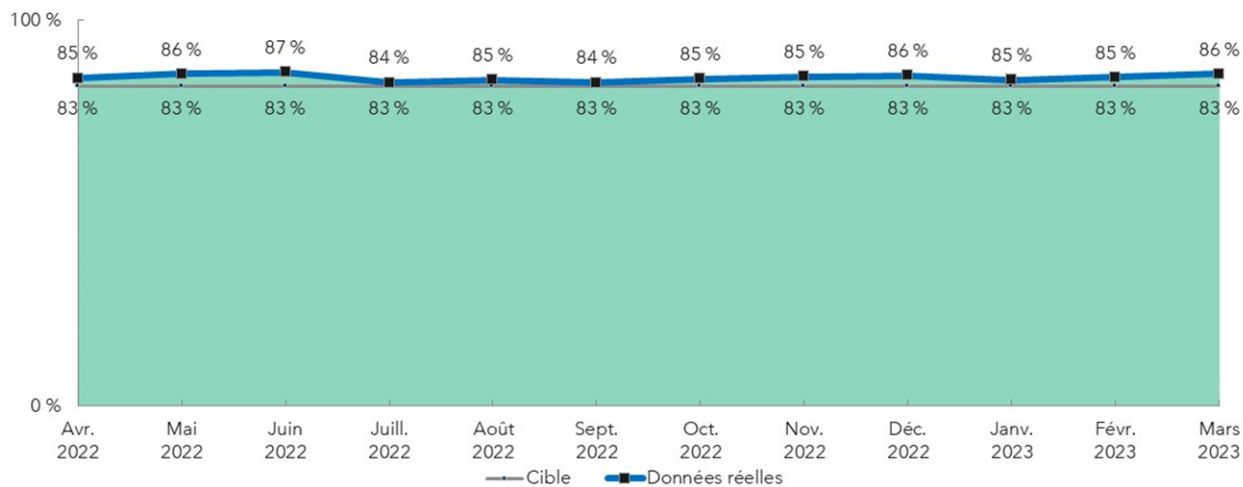
Le taux d’utilisation de PRESTO mesure le pourcentage d’achalandage dont les tarifs sont traités par le système PRESTO. Le taux d’utilisation de PRESTO parmi les partenaires du secteur du transport en commun a atteint 86,1 % pour le mois de mars, portant le taux pour 2022-2023 à 85,2 %, ce qui est supérieur à la cible de 83 % établie au début de l’exercice. Cette performance représente une baisse marginale de 0,2 point par rapport à l’exercice précédent. Parmi les sociétés de transport en commun participantes, c’est Durham Region Transit qui a connu la plus forte croissance cette année, suivie par Hamilton Street Railway.

L'offre de nouvelles méthodes de paiement des tarifs continue de renforcer l'utilisation du système PRESTO. L'expansion du paiement sans contact PRESTO par carte de crédit non seulement pour UP Express, mais également pour GO Transit et les sociétés de transport en commun de la région 905, ainsi que la hausse de l'achalandage relatif aux billets électroniques PRESTO sont quelques initiatives ayant été prises au cours du dernier exercice pour encourager son utilisation.

Taux d'utilisation de PRESTO par année (en pourcentage)



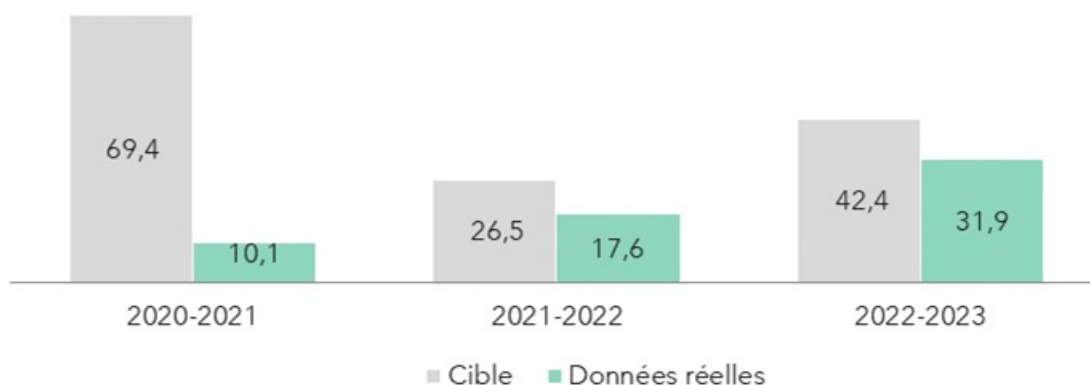
Tendance d'utilisation de PRESTO en 2022-2023 (en pourcentage)



Ratio de recouvrement des coûts

Le ratio de recouvrement des coûts, qui correspond au total des produits par rapport au total des charges d'exploitation (compte non tenu d'éléments tels que le rajustement aux dépenses d'immobilisations, les frais de présentation d'offre et les réclamations de CTS au titre des coûts directs liés à la COVID), démontre la mesure dans laquelle les activités de l'organisme sont autofinancées. Metrolinx compare son ratio de recouvrement des coûts aux données historiques et aux données de référence sectorielles. Compte tenu de l'incidence de la COVID-19, le ratio de recouvrement des coûts de Metrolinx est comparable à celui de ses pairs en Amérique du Nord. Pour 2022-2023, le ratio de recouvrement des coûts s'est établi à 31,9 % par rapport à 17,6 % pour 2021-2022 alors que l'achalandage et les produits continuent de se relever après la pandémie de COVID-19.

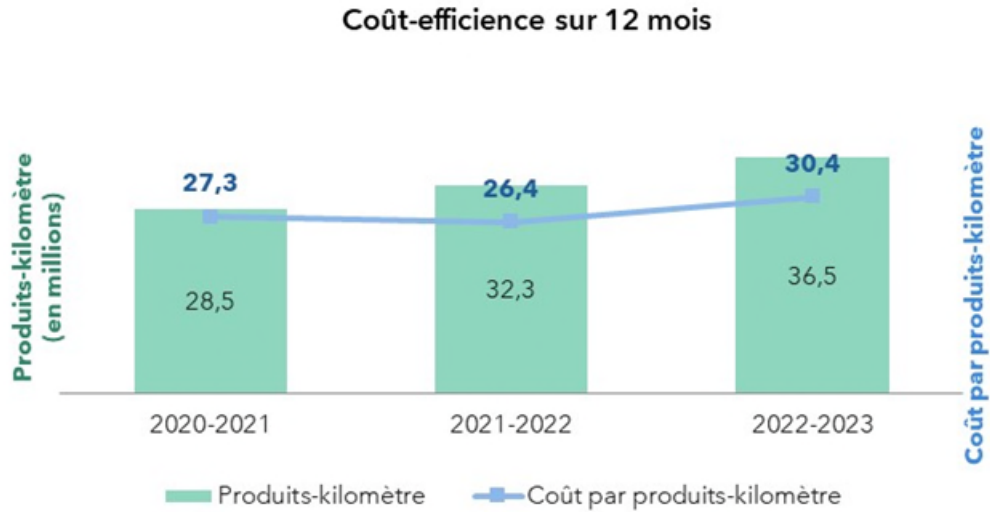
Ratio de recouvrement des coûts (en pourcentage)



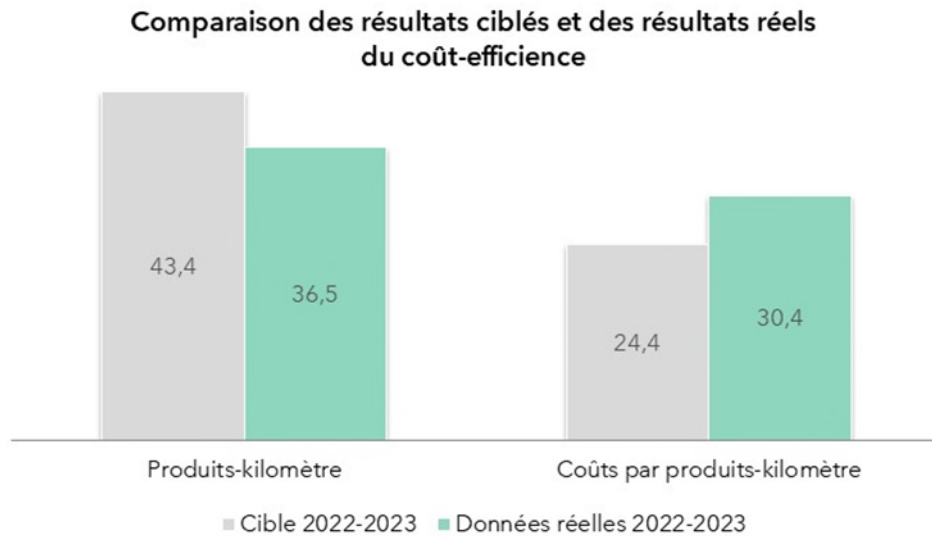
Le ratio de recouvrement des coûts de 31,9 % a été inférieur à l'objectif de 42,4 % en raison surtout de la présence continue de la COVID-19 et de ses répercussions sur l'achalandage et les produits. Le variant Omicron, les restrictions provinciales en matière de santé publique et les retards dans les plans de retour au bureau de la région n'étaient pas prévus lorsque les cibles ont été établies et ont nui aux plans de reprise. Pour permettre d'atténuer la pression continue sur les produits, Metrolinx a modifié stratégiquement les niveaux de service et la taille des trains. De plus, Metrolinx a maintenu l'accent sur les plans d'amélioration des affaires afin de trouver des gains d'efficacité et des économies de coûts tout en continuant à offrir des services de transport en commun essentiels pour soutenir la reprise économique après la COVID-19.

Coût-efficience des activités

Le coût par produits-kilomètre sert à mesurer la rentabilité de la prestation de service pour tous les services (service ferroviaire et service d'autobus de GO et UP Express) et tient compte des coûts directs appliqués aux services de train et d'autobus par rapport au total des produits-kilomètre fournis. Le coût par produits-kilomètre est un indicateur de l'efficacité des plans d'amélioration des affaires et des rajustements apportés au service dans l'ensemble des activités au cours du dernier exercice.



Le coût par produits-kilomètre en 2022-2023 a augmenté par rapport à 2021-2022. Bien que le service ait augmenté en 2022-2023, les prix du carburant et l'inflation ont entraîné une hausse des charges. La hausse des coûts a donc également fait augmenter les coûts par produits-kilomètre. La hausse des prix du carburant et de l'inflation semble ralentir en 2023-2024. Pour atteindre les objectifs, il sera essentiel d'appliquer rigoureusement les contrôles des coûts et d'augmenter les produits-kilomètre.



Performance en matière de ponctualité

L'indicateur clé de performance relatif à la ponctualité mesure le nombre de trajets programmés arrivant à destination à temps pour la période visée par l'évaluation. La performance en matière de ponctualité se définit comme une arrivée dans un intervalle de 5 minutes précédant ou suivant l'heure prévue dans le cas des trains, et de 15 minutes dans le cas des autobus. La performance en matière de ponctualité pour les services d'UP Express se définit comme une arrivée dans un intervalle de 5 minutes par temps de déplacement cible.

Performance en matière de ponctualité (en pourcentage)

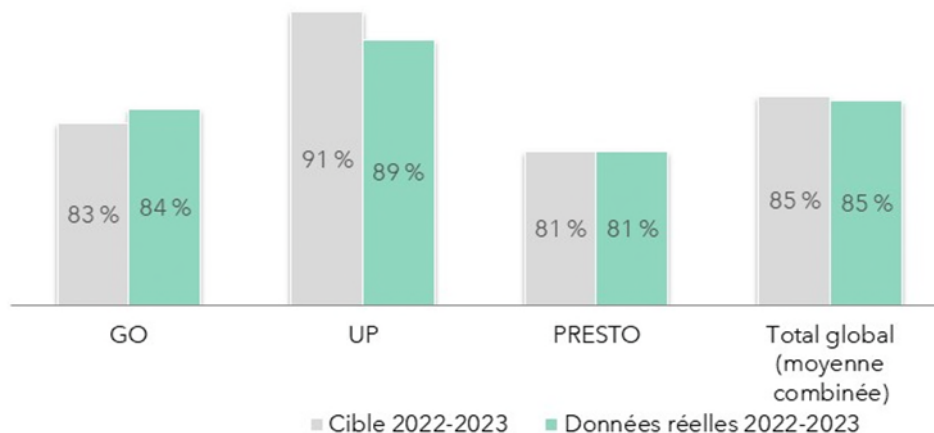


L'indicateur clé de performance a atteint une moyenne annuelle de 96 %, établie selon la performance combinée du service ferroviaire de GO (94 %), du service d'autobus de GO (96 %) et d'UP Express (98 %). Le taux lié au service à la clientèle d'UP Express a baissé d'un point par rapport à l'exercice précédent. L'indicateur clé de performance a baissé de façon constante entre avril et septembre du présent exercice. Plusieurs raisons expliquent cette baisse, notamment les retards causés par le retour progressif du transport en commun et de la circulation sur les routes qui n'existaient plus depuis près de deux ans, la pénurie de personnel et l'évolution de la demande liée au transport en commun. Ces facteurs ont fait que la disponibilité du service et les horaires ont pris du temps à s'adapter à la demande, ce qui a posé de nouveaux défis. La ponctualité et la fiabilité du réseau ont augmenté graduellement depuis septembre pour atteindre 97 % en mars 2023. Ces éléments continuent de s'améliorer au début de l'exercice 2023-2024.

Satisfaction de la clientèle

Le résultat global annuel de satisfaction de la clientèle s'est établi à 85 % pour les trois marques de Metrolinx (GO, UP et PRESTO), ce qui correspond à l'objectif annuel de 85 %.

Évaluation de la satisfaction de la clientèle



Metrolinx s'engage à offrir des services de transport en commun fiables et ponctuels aux usagers qui utilisent les services ferroviaires et les services d'autobus de GO ainsi qu'UP Express, tout en maintenant un haut niveau de satisfaction de la clientèle.

La moyenne annuelle du taux de satisfaction de la clientèle pour GO Transit a été de 84 % en 2022-2023, ce qui est légèrement supérieur à l'objectif de 2022-2023. Le fait d'offrir des services de transport en commun fiables et rapides aux usagers tout en assurant un niveau élevé de satisfaction de la clientèle est demeuré une priorité cruciale en 2022-2023. Metrolinx a continué de surveiller et d'évaluer les indicateurs de performance afin de repérer les occasions d'amélioration, puis a pris les mesures appropriées pour régler, le cas échéant, les enjeux ayant une incidence sur la performance en matière de ponctualité ou sur la satisfaction de la clientèle. La mise en œuvre de plans d'action, la collaboration avec les partenaires du secteur et l'engagement actif auprès de la clientèle et des parties prenantes pour recueillir des commentaires et de l'information sont quelques exemples.

La corrélation entre la performance en matière de ponctualité et la satisfaction de la clientèle est demeurée évidente tout au long de l'exercice. Les usagers qui ont subi des retards de services affichent constamment une satisfaction moindre que ceux qui n'ont subi aucun retard. GO Transit a reconnu l'importance de cette corrélation et a investi des efforts pour améliorer la performance en matière de ponctualité, ce qui s'est traduit par le plus haut taux de satisfaction de la clientèle relativement aux services de train et d'autobus.

GO Transit a mis l'accent sur l'amélioration de la communication, de la sécurité, de la fréquence des services et de la fiabilité, et de l'entretien des gares dans le but d'accroître la satisfaction de la clientèle. Go Transit a pris des mesures proactives au fil de l'augmentation de l'achalandage pour répondre aux préoccupations des usagers concernant la COVID-19, ce qui a eu une incidence positive sur la satisfaction de la clientèle.

La moyenne annuelle du taux de satisfaction de la clientèle pour UP Express a été de 89 %, ce qui est inférieur à l’objectif de 91 % pour 2022-2023. À la mi-février, Metrolinx a réintroduit une fréquence de service de 15 minutes, ce qui a contribué à l’augmentation du taux de satisfaction de la clientèle et a reçu une réponse positive de la part des usagers. Tout au long de l’exercice, les usagers d’UP Express ont souligné avoir été satisfaits de la commodité des stations de nettoyage, de la propreté des trains et de la fiabilité générale du service, comme en témoignent leurs commentaires positifs dans les sondages sur la satisfaction de la clientèle.

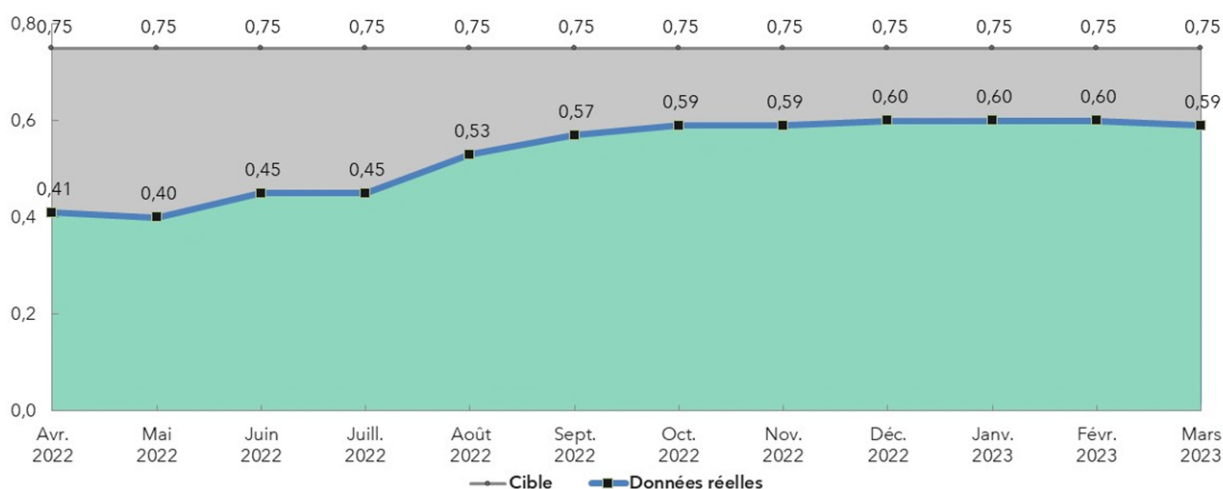
En 2022-2023, les efforts d’amélioration continue se sont traduits par un taux moyen de satisfaction de la clientèle de PRESTO de 81 %, ce qui correspond à la cible fixée au début de l’exercice. Au cours de l’exercice, conformément à la stratégie client, Metrolinx a travaillé aux mesures suivantes :

- Toutes les sociétés de transport en commun participantes de la région 905 profitent maintenant de la fonctionnalité de paiement sans contact par carte de crédit de PRESTO. Les usagers peuvent donc payer leur titre de transport en commun au moyen de leur carte de crédit.
- Metrolinx a assuré un niveau d’extrême fiabilité du système et des appareils PRESTO pour que les usagers les utilisent sans problème.
- Metrolinx a veillé à l’amélioration des points de contact physiques et numériques avec les clients, ce qui a donné lieu à plus de 500 petits et grands changements mis en œuvre au cours de l’exercice, notamment des mises à jour du contenu et des améliorations au site Web et à l’application mobile.
- Le programme PRESTO Avantages a été enrichi et compte maintenant plus de 74 organisations, ce qui offre aux titulaires de cartes des rabais sur des attractions et des événements.

Sécurité – Taux de fréquence des accidents avec perte de travail

Le taux de fréquence des accidents avec perte de travail (le « TFAPT ») s’entend du nombre d’accidents ayant entraîné des arrêts (un employé blessé qui n’est pas en mesure de retourner au travail le lendemain) sur une moyenne de 12 mois continus. Le calcul tient également compte de la perte de salaires ou d’une incapacité ou d’une perte permanente par 200 000 heures travaillées.

TFAPT de l’ensemble des parties - Moyenne sur 12 mois continus

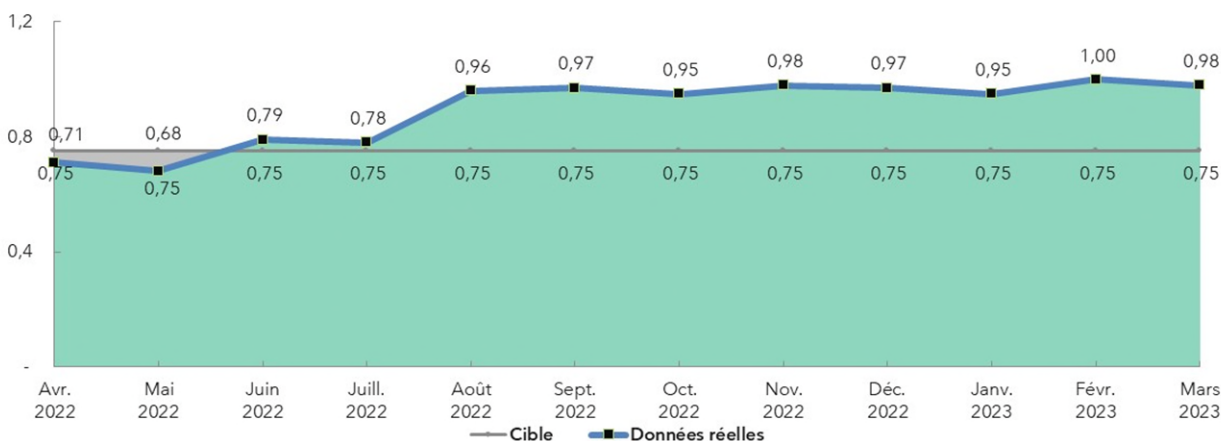


Au cours de l'exercice 2022-2023, Metrolinx a ajusté ses cibles relatives au TFAPT, les faisant passer de 1,00 à 0,75 afin de poursuivre l'amélioration de son taux d'accident. Le taux consolidé de l'ensemble des parties comprend les employés de Metrolinx, les entrepreneurs en construction et les entrepreneurs en matière d'ingénierie et d'entretien.

Le TFAPT a subi une hausse auprès des travailleurs et des passagers de Metrolinx, qui s'explique par la remise en service de la majeure partie du réseau et l'augmentation subséquente du service. Cette hausse s'est stabilisée en octobre 2022 et est demeurée à des niveaux similaires depuis. Les accidents avec perte de travail (les « APT ») peuvent être causés par différents facteurs, notamment l'effort, les conditions environnementales (pluie, neige, glace), l'erreur humaine et les tâches liées au poste (p. ex., le fait d'arrêter quelqu'un, de soulever des objets ou de faire des mouvements répétitifs).

En mars 2023, Metrolinx a atteint un TFAPT de l'ensemble des parties de 0,59/200 000 heures travaillées. La cible était de 0,75. Chaque année depuis 2017, le nombre d'accidents avec perte de travail signalé diminue, ce qui fait baisser le TFAPT. Compte tenu du progrès fait jusqu'à maintenant, la cible a été abaissée à 0,5 pour 2023-2024.

TFAPT de Metrolinx - Moyenne sur 12 mois continus

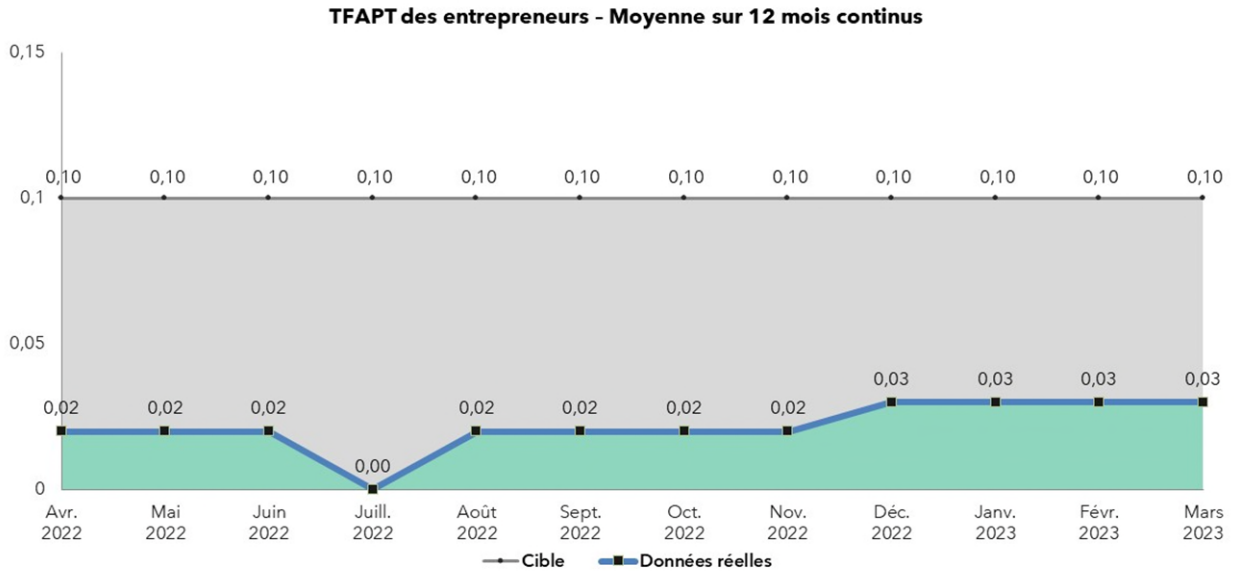


Metrolinx a continué de considérer le TFAPT des employés (personnes embauchées directement par Metrolinx) comme une composante du TFAPT de l'ensemble des parties. En 2022-2023, le TFAPT des employés était de 0,98 et est demeuré relativement constant depuis août 2022.

En 2021, MySafety, le système de gestion des incidents de sécurité, a été lancé. Un très grand nombre d'incidents de sécurité ont alors été signalés dans l'entreprise, ce qui a permis de mieux enquêter sur les incidents. Les enquêtes ont donné lieu à des mesures ciblées pour atténuer les causes des incidents ou les corriger.

Afin d'améliorer le TFAPT des employés, Metrolinx a passé en revue les éléments ayant mené à tous les incidents en vue d'établir le contexte dans lequel la fréquence des accidents est la plus élevée. Les données de 2022-2023 ont démontré que la majorité des APT des employés de Metrolinx étaient liés aux services d'autobus (52 %). Dans le cadre d'une analyse approfondie de tous les APT liés aux services d'autobus, lancée par le nouveau directeur responsable de la sécurité des services d'autobus, 276 APT survenus de 2018 à 2020 ont été examinés. Les incidents les plus fréquemment signalés étaient liés au surmenage, aux chutes et aux trébuchements ainsi qu'aux heurts.

Les services d'autobus ont lancé un plan global de réduction des accidents avec perte de travail. Les mesures énoncées dans le cadre de ce plan comprennent l'évaluation des surfaces pavées sur certains sites ciblés et l'ajout de mesures correctives temporaires et à long terme, la mise en œuvre d'une formation relative aux chutes et aux trébuchements, et l'installation de protecteurs en mousse sur certains autobus pour prévenir les accidents par heurts. Ce plan vise à faire passer le TFAPT relativement aux services d'autobus de 2,6 à 2,0 d'ici mars 2024.



Le TFAPT des entrepreneurs en construction de Metrolinx était de 0,03 à la clôture de l'exercice 2022-2023. Ce taux est demeuré stable depuis janvier 2023. Le taux actuel tombe bien en deçà de la cible de 0,10 de même que du taux moyen cible du groupe de travailleurs de la construction de l'Ontario de 1,12 et de la cible moyenne des membres de l'Ontario General Contractors Association de 0,36.

Une nouvelle approche d'audit est en cours de déploiement afin d'améliorer l'assurance de la sécurité dans la construction grâce à l'audit des plans de sécurité spécifiques au site des entrepreneurs et des programmes associés. Le programme d'audit portera sur le respect de la part des entrepreneurs de leurs systèmes de gestion de la sécurité, de leurs plans de mesures correctives à la suite d'incidents, de leurs obligations contractuelles, des exigences réglementaires et des normes de Metrolinx.

Metrolinx

États financiers
31 mars 2023



Rapport de l'auditeur indépendant

Au conseil d'administration de Metrolinx

Notre opinion

À notre avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de Metrolinx (l'« organisation ») au 31 mars 2023 ainsi que des résultats de ses activités de fonctionnement, de ses gains et pertes de réévaluation, et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables pour le secteur public.

Notre audit

Nous avons effectué l'audit des états financiers de l'organisation qui comprennent :

- l'état de la situation financière au 31 mars 2023;
- l'état des résultats pour l'exercice clos à cette date;
- l'état de l'évolution de l'actif net pour l'exercice clos à cette date;
- l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date;
- l'état des gains et pertes de réévaluation pour l'exercice clos à cette date;
- les notes annexes, qui comprennent les principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » de notre rapport. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Indépendance

Nous sommes indépendants de l'organisation conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à notre audit des états financiers au Canada et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles.

Autres informations

La responsabilité des autres informations incombe à la direction. Les autres informations se composent du rapport de gestion et du rapport annuel.

PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l.
PwC Tower, 18 York Street, bureau 2600, Toronto (Ontario) Canada M5J 0B2
Tél. : +1 416 863 1133, téléc. : +1 416 365 8215

« PwC » s'entend de PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l., une société à responsabilité limitée de l'Ontario.



Notre opinion sur les états financiers ne s'étend pas aux autres informations et nous n'exprimons aucune forme d'assurance que ce soit sur ces informations.

En ce qui concerne notre audit des états financiers, notre responsabilité consiste à lire les autres informations mentionnées ci-dessus et, ce faisant, à apprécier s'il existe une incohérence significative entre celles-ci et les états financiers ou la connaissance que nous avons acquise au cours de l'audit, ou encore si les autres informations semblent autrement comporter une anomalie significative.

Si, à la lumière des travaux que nous avons effectués, nous concluons à la présence d'une anomalie significative dans les autres informations, nous sommes tenus de signaler ce fait. Nous n'avons rien à signaler à cet égard.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de l'organisation à poursuivre ses activités, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'organisation ou de cesser ses activités, ou si elle n'a aucune autre solution réaliste que de le faire.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'organisation.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.



Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long du processus. En outre :

- nous identifions et évaluons les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'organisation;
- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'organisation à poursuivre ses activités. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'organisation à cesser ses activités;
- nous évaluons la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Nous communiquons aux responsables de la gouvernance, entre autres informations, l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l.

Comptables professionnels agréés, experts-comptables autorisés

Toronto (Ontario)
Le 29 juin 2023

Metrolinx
 État de la situation financière
 Au 31 mars 2023

(en milliers de dollars)

	2023 \$	2022 (montant retraité) \$ (note 3)
Actif		
À court terme		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 5)	438 312	704 297
Créances et autres montants à recevoir (note 8)	239 170	260 753
Apports à recevoir (note 9)	2 623 130	1 843 122
Pièces de rechange et fournitures	26 907	24 894
Charges payées d'avance	62 615	29 760
	<u>3 390 134</u>	<u>2 862 826</u>
Apports à recevoir de la Province de l'Ontario - à long terme (note 12)	3 182 580	2 768 328
Autres actifs (note 6)	90 368	97 403
Immobilisations (note 7)	36 590 079	32 283 920
Acomptes sur terrains (note 10)	176 634	255 164
Avances sur projets d'investissement (note 10)	169 456	198 298
Bail à long terme (note 11)	25 264	25 591
	<u>43 624 515</u>	<u>38 491 530</u>
Passif		
À court terme		
Dettes et charges à payer (note 17)	3 316 153	2 800 752
Portefeuilles électroniques de la carte PRESTO (note 5)	122 591	111 655
Passifs au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations - à court terme (note 25)	6 182	12 786
Instruments dérivés (note 24)	2 351	-
	<u>3 447 277</u>	<u>2 925 193</u>
Dette à long terme (note 12)	3 182 580	2 768 328
Passifs au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations - à long terme (note 25)	219 837	212 654
Apports reportés afférents aux immobilisations (note 13)	31 822 854	28 200 702
Passif au titre des prestations de retraite supplémentaires (note 15)	66 111	70 007
Passif au titre d'autres avantages sociaux futurs (note 16)	167 174	166 702
	<u>38 905 833</u>	<u>34 343 586</u>
Actif net		
Actifs nets investis en immobilisations (note 18)	4 881 233	4 311 240
Actifs nets investis dans le bail à long terme (note 11)	25 264	25 591
Actifs nets grevés d'une affectation interne (note 19)	26 332	26 332
Insuffisance des actifs nets non grevés d'une affectation	<u>(211 796)</u>	<u>(215 219)</u>
	<u>4 721 033</u>	<u>4 147 944</u>
Cumul des gains et des pertes de réévaluation (note 24)	<u>(2 351)</u>	<u>-</u>
	<u>43 624 515</u>	<u>38 491 530</u>
Dépendance économique (note 2)		
Engagements (note 20)		
Éventualités (note 21)		

Approuvé par le conseil d'administration,

Donald A. Wright

, administrateur

B. Davis

, administrateur

Les notes annexes font partie intégrante des présents états financiers.

Metrolinx

État des résultats

Pour l'exercice clos le 31 mars 2023

(en milliers de dollars)

	2023 \$	2022 \$
Produits		
Produits de fonctionnement	424 502	193 090
Produits tirés de la construction effectuée pour des tiers	21 650	25 453
Apport de la Province de l'Ontario	1 001 887	946 172
Produits d'intérêts	28 745	7 948
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations (note 13)	1 030 054	963 687
	<u>2 506 838</u>	<u>2 136 350</u>
Charges		
Fournitures et services	263 157	234 149
Entretien du matériel	140 046	117 319
Installations et voies	173 352	156 818
Salaires et charges sociales	498 614	410 095
Exploitation des trains et des autobus	436 029	335 983
Charges liées à la construction effectuée pour des tiers	21 677	26 259
Amortissement des immobilisations	1 004 680	935 460
Amortissement du bail à long terme	327	327
Profit à la cession et à la dépréciation d'immobilisations	(9 041)	(68 957)
	<u>2 528 841</u>	<u>2 147 453</u>
Excédent des charges sur les produits	<u>(22 003)</u>	<u>(11 103)</u>

Les notes annexes font partie intégrante des présents états financiers.

Metrolinx

État de l'évolution de l'actif net

Pour l'exercice clos le 31 mars 2023

(en milliers de dollars)

					2023	2022 (montant retraité) (note 3)
	Investis en immobi- lisations \$ (note 18)	Investis dans le bail à long terme \$ (note 11)	Actifs nets grevés d'une affectation interne \$ (note 19)	Insuffisance des actifs nets non grevés d'une affectation \$	Total \$	Total \$ (note 3)
Solde à l'ouverture	4 311 240	25 591	26 332	(215 219)	4 147 944	3 520 557
Excédent des charges sur les produits	-	-	-	(22 003)	(22 003)	(11 103)
Amortissement (déduction faite de l'amortissement porté aux produits)	(9 076)	(327)	-	9 403	-	-
Acquisitions de terrains, y compris les acomptes	595 092	-	-	-	595 092	709 164
Cession de terrains	(16 023)	-	-	16 023	-	-
Ajustements liés aux passifs au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations du Conseil sur la comptabilité dans le secteur public	-	-	-	-	-	(70 674)
Solde à la clôture	4 881 233	25 264	26 332	(211 796)	4 721 033	4 147 944

Les notes annexes font partie intégrante des présents états financiers.

Metrolinx

État des flux de trésorerie

Pour l'exercice clos le 31 mars 2023

(en milliers de dollars)

	2023 \$	2022 (montant retraité) \$ (note 3)
Flux de trésorerie liés aux		
Activités de fonctionnement		
Excédent des charges sur les produits	(22 003)	(11 103)
Amortissement des immobilisations et du bail à long terme	1 005 007	935 787
Profit à la cession et à la dépréciation d'immobilisations	(9 041)	(68 957)
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations	(1 030 054)	(963 687)
Avantages sociaux futurs, déduction faite des paiements	(3 424)	3 890
	<u>(59 515)</u>	<u>(104 070)</u>
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Placements	-	3 589
Créances et autres montants à recevoir	21 583	58 899
Pièces de rechange et fournitures	(2 013)	(3 679)
Charges payées d'avance	(32 855)	15 585
Dettes et charges à payer	8 793	(1 609)
Portefeuilles électroniques de la carte PRESTO	10 936	6 430
Autres actifs	7 035	(21 259)
	<u>(46 036)</u>	<u>(46 114)</u>
Activités d'investissement		
Achat d'immobilisations	(3 986 410)	(4 043 405)
Produit de la cession d'immobilisations	59 515	104 071
Acomptes sur terrains (note 18)	(176 634)	(255 164)
Avances sur projets d'investissement (note 10)	(169 456)	(198 298)
	<u>(4 272 985)</u>	<u>(4 392 796)</u>
Activités de financement		
Subventions reçues pour l'achat de terrains	595 092	709 164
Apports de capital	3 457 944	3 922 372
	<u>4 053 036</u>	<u>4 631 536</u>
Variation nette de la trésorerie, des équivalents de trésorerie et de la trésorerie soumise à restrictions	(265 985)	192 626
Trésorerie et équivalents de trésorerie à l'ouverture	704 297	511 671
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la clôture	438 312	704 297
Information supplémentaire sur les flux de trésorerie		
Activités d'investissement sans effet de trésorerie		
Variation des dettes et charges à payer à l'égard des immobilisations	506 608	1 197 785
Variation des passifs au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations	579	225 440
Variation de la dette à long terme au titre des immobilisations	414 252	(346 301)
Activités de financement sans effet de trésorerie		
Variation des apports de capital à recevoir	(780 008)	(1 063 115)
Variation de l'apport à recevoir de la Province de l'Ontario	(414 252)	346 301

Les notes annexes font partie intégrante des présents états financiers.

Metrolinx

État des gains et pertes de réévaluation

Pour l'exercice clos le 31 mars 2023

(en milliers de dollars)

	2023 \$	2022 \$
Solde à l'ouverture de l'exercice	-	-
Gains (pertes) latents attribuables aux Contrats à terme de gré à gré sur le carburant (note 24)	(2 351)	-
Solde à la clôture de l'exercice	(2 351)	-

Les notes annexes font partie intégrante des présents états financiers.

(en milliers de dollars)

1 Nature des activités

Metrolinx est une agence d'État relevant du ministère des Transports de l'Ontario (le « MTO »), constituée sans capital-actions et exonérée d'impôts sur les bénéfices en vertu de l'article 149(1)d) de la *Loi de l'impôt sur le revenu* (Canada).

Metrolinx a été créée en vertu des articles de la *Loi de 2006 sur la Régie des transports du grand Toronto*, promulguée le 24 août 2006. Le 14 mai 2009, le projet de loi 163 a été promulgué, modifiant la *Loi de 2006 sur la Régie des transports du grand Toronto*, qui a été renommée *Loi de 2006 sur Metrolinx*. Le mandat de Metrolinx consiste à diriger la coordination, la planification, le financement et le développement d'un réseau de transport multimodal intégré pour la région du Grand Toronto et de Hamilton (la « RGTH ») en vue de transfigurer la mobilité et de relier les collectivités de la région élargie du Golden Horseshoe. Grâce à la démarche régionale qu'elle a adoptée, Metrolinx amène la Province de l'Ontario (la « Province »), les municipalités et les organismes de transport locaux à trouver des solutions de transport à long terme qui soient viables sur le plan économique et durables sur le plan environnemental.

GO Transit est une unité commerciale de Metrolinx qui exploite un réseau interrégional de transport en commun composé de couloirs d'autobus et de couloirs ferroviaires intégrés. Le réseau d'autobus et de trains dessert principalement les collectivités de la région du Grand Toronto et de Hamilton, dont les villes de Toronto et de Hamilton. GO Transit dessert également les régions de Halton, de Peel, de York, de Durham, les comtés de Simcoe, de Dufferin et de Wellington, les villes de Barrie, de Guelph, de Kitchener, de London et de Niagara Falls, et la municipalité de Bradford-West Gwillimbury.

L'Union Pearson (« UP ») Express est responsable de la prestation d'un service ferroviaire express exclusif de haute qualité reliant les plus grandes plaques tournantes du transport au Canada, à savoir la gare Union, au centre-ville de Toronto, et l'Aéroport international Toronto-Pearson. L'UP Express a commencé ses activités le 6 juin 2015.

PRESTO est une unité commerciale qui exploite le système tarifaire PRESTO. À l'heure actuelle, PRESTO utilise une technologie de carte à puce intelligente qui remplace les billets, les jetons, les laissez-passer et l'argent comptant, et qui permet le paiement par carte de crédit ou de débit auprès de presque toutes les agences de transport. Les usagers peuvent donc se déplacer facilement d'une municipalité à une autre.

2 Dépendance économique

Metrolinx tire actuellement ses produits principalement de la prestation de services de transport par GO Transit, de l'UP Express et de la carte PRESTO.

Metrolinx touche en outre des subventions publiques :

- des trois paliers de gouvernement, en soutien aux investissements qu'elle réalise dans ses infrastructures devant servir à la prestation de services de transport actuels et futurs;
- de la Province de l'Ontario, sous forme de subvention de fonctionnement annuelle, en guise de soutien supplémentaire à la prestation de services de transport.

Metrolinx est tributaire du versement des subventions publiques ci-dessus pour la prestation continue, le développement de ses services et l'acquittement de ses obligations. En tant qu'agence d'État relevant du gouvernement de l'Ontario, Metrolinx reçoit de ce même gouvernement des subventions annuelles visant à couvrir la différence entre

(1)

(en milliers de dollars)

ses produits d'exploitation et ses charges d'exploitation, ainsi que du financement destiné au renouvellement et à l'expansion des infrastructures.

3 Sommaire des principales méthodes comptables

Présentation des états financiers

Les présents états financiers ont été préparés par la direction conformément aux Normes comptables pour le secteur public pour les organismes du secteur public, y compris ceux sans but lucratif, recommandées par le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (« CCSP ») des Comptables professionnels agréés du Canada (« CPA Canada »).

Instruments financiers

Les instruments financiers sont des actifs ou des passifs financiers de Metrolinx qui, de façon générale, lui procurent le droit de recevoir de la trésorerie ou un autre actif financier d'une autre partie, ou l'obligent à payer de la trésorerie ou tout autre actif financier à une autre partie.

Les instruments financiers présentés à l'état de la situation financière de Metrolinx sont évalués comme suit :

Trésorerie et équivalents de trésorerie	Coût amorti
Placements	Coût amorti
Créances et autres montants à recevoir	Coût amorti
Apports à recevoir	Coût amorti
Apports à recevoir de la Province de l'Ontario – à long terme	Coût amorti
Instruments dérivés	Juste valeur
Dettes et charges à payer	Coût amorti
Portefeuilles électroniques de la carte PRESTO	Coût amorti
Dettes à long terme	Coût amorti

La juste valeur de la trésorerie et des équivalents de trésorerie, des placements, des créances et des apports à recevoir, des dettes et charges à payer et des portefeuilles électroniques de la carte PRESTO se rapproche de leur valeur comptable en raison de la nature à court terme de ces instruments financiers. La juste valeur représente le montant qui serait échangé entre des parties agissant en toute liberté dans des conditions de pleine concurrence, et la meilleure indication de ce montant est le prix coté sur un marché, le cas échéant. Les justes valeurs de Metrolinx sont estimées par la direction, laquelle se fonde en général sur la conjoncture du marché existant à un moment donné. De par leur nature, les estimations sont subjectives et elles impliquent des incertitudes et l'exercice d'une bonne part de jugement.

De temps à autre, Metrolinx conclut des contrats visant du carburant diesel afin de gérer les risques liés au prix du carburant diesel. Ces instruments dérivés sont comptabilisés à l'état de la situation financière à titre d'actif ou de passif, et sont évalués à la juste valeur. Les profits et pertes latents sur la juste valeur des instruments dérivés sont comptabilisés à l'état des gains et pertes de réévaluation.

Metrolinx ne détient ni n'émet d'instruments financiers dérivés à des fins de transaction ou de spéculation, et des contrôles sont en place pour détecter et empêcher ces activités.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

(en milliers de dollars)

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent les fonds en caisse, les soldes bancaires et les placements à court terme très liquides dont l'échéance est d'au plus trois mois au moment de leur acquisition.

Placements

Les placements consistent en des placements à court terme très liquides ayant une échéance supérieure à trois mois, mais inférieure à un an au moment de leur acquisition.

Pièces de rechange et fournitures

Les pièces de rechange et les fournitures sont comptabilisées au coût ou à la valeur nette de réalisation, selon le moins élevé des deux montants. Le coût est déterminé selon la méthode du coût moyen pondéré.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût. Le coût d'une immobilisation inclut tous les coûts directement liés à son acquisition, à sa construction, à sa mise en valeur ou à son amélioration. Les salaires et les charges sociales des membres du personnel qui participent directement à l'acquisition, à la mise en valeur ou à la construction d'une immobilisation sont incorporés au coût de l'immobilisation.

Metrolinx a adopté une approche fondée sur l'ensemble de l'immobilisation pour la capitalisation et l'amortissement de ses bâtiments et de son matériel roulant (trains et autobus). Selon cette approche, toutes les composantes structurelles d'une immobilisation (éclairage, ascenseurs, climatisation, etc.) sont amorties sur la durée de vie utile calculée pour l'ensemble de l'immobilisation.

Si la mise en valeur ou la construction d'une immobilisation est abandonnée ou reportée à une date indéterminée, les coûts déjà inscrits à l'actif sont passés en charges, à moins que l'immobilisation puisse servir à d'autres fins ou que le recouvrement des coûts auprès d'un tiers puisse être raisonnablement estimé et que le recouvrement soit probable aux termes des ententes à cet égard.

Les immobilisations résultant d'un contrat lié au modèle de diversification des modes de financement (« DMF ») pour la conception, la construction, le financement, l'entretien et l'exploitation comportent une composante représentant les coûts en capital liés à la conception et à la construction qui seront payés lorsque la construction des immobilisations sera presque achevée, et le reste des coûts sera payé sur la durée de vie utile, avec comptabilisation d'un apport correspondant à recevoir de la Province de l'Ontario. Les paiements de service annuel et les paiements sur le cycle de vie sont versés annuellement sur la durée du contrat.

(3)

(en milliers de dollars)

Amortissement

Metrolinx calcule l'amortissement des diverses catégories d'actifs sur leur durée de vie utile estimée, selon la méthode de l'amortissement linéaire, comme suit :

Bâtiments, dont les abribus et les loges de changeurs	De 5 à 40 ans
Améliorations locatives	Durée du bail
Locomotives et autre matériel roulant ferroviaire	De 20 à 30 ans
Améliorations aux installations d'emprise ferroviaire	20 ans
Travaux de voie et installations	20 ans
Autobus, dont les autobus à impériale	10 ans
Aires de stationnement	20 ans
Matériel informatique et logiciels	De 5 à 10 ans
Sauts-de-mouton	50 ans
Autres, dont le mobilier et le matériel	De 3 à 12 ans

Les travaux de construction en cours comprennent les frais directement liés à la construction et à la mise en valeur. Aucun amortissement n'est comptabilisé avant la mise en service des actifs.

Bail à long terme

Le bail à long terme représente le paiement par anticipation dans le cadre du contrat de location de la gare Union. Le montant est amorti selon le mode linéaire sur 100 ans, soit la durée du contrat de location majorée d'une période de renouvellement.

Prestations de retraite supplémentaires et autres avantages sociaux futurs

Metrolinx verse des prestations de retraite par l'entremise du Régime de retraite des employés municipaux de l'Ontario (« OMERS »). La charge d'une période correspond aux cotisations devant être versées pour cette période.

Metrolinx verse des prestations de retraite supplémentaires calculées selon la méthode de répartition des prestations, laquelle rend compte des prestations prévues pour les services rendus jusqu'alors. Les ajustements découlant de modifications apportées au régime d'avantages sociaux, de gains et pertes de réévaluation et de révisions d'hypothèses sont amortis en résultat sur la durée de service résiduelle moyenne des salariés actifs. Le coût des services passés est porté en charges lorsqu'il est engagé.

Metrolinx propose également d'autres avantages sociaux futurs calculés selon la méthode de répartition des prestations, laquelle rend compte des prestations prévues pour les services rendus jusqu'alors. Les ajustements découlant de modifications apportées au régime d'avantages sociaux, de gains et pertes de réévaluation et de révisions d'hypothèses sont amortis en résultat sur la durée de service résiduelle moyenne des salariés actifs. Le coût des services passés est porté en charges lorsqu'il est engagé.

(4)

(en milliers de dollars)

Produits d'exploitation

Les produits d'exploitation sont constitués des produits tarifaires générés par les services de transport en commun, notamment les services d'autobus et de train, ainsi que des produits non tarifaires tirés de services auxiliaires comme les partenariats, les stationnements, la publicité, la vente de cartes de transport, la location d'espaces commerciaux et les autres services connexes. Les produits tirés des services de transport en commun sont comptabilisés lorsque le service de transport est rendu. Les autres produits sont comptabilisés lorsque la transaction ou l'événement a eu lieu, que Metrolinx s'attend à obtenir des avantages économiques futurs et que l'obligation de prestation liée aux services ou aux biens sous-jacents a été remplie.

Produits et charges liés à la construction effectuée pour des tiers

Les produits tirés de la construction effectuée pour des tiers comprennent les produits tirés des remboursements par des tiers d'immobilisations détenues ultimement par des tiers. Les produits sont comptabilisés lorsqu'une transaction ou un événement est survenu et que Metrolinx s'attend à obtenir des avantages économiques futurs. Les charges liées à la construction effectuée pour des tiers comprennent les dépenses engagées pour des immobilisations qui appartiendront ultimement à des tiers. Les charges sont comptabilisées selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

Apports

Metrolinx suit la méthode du report pour comptabiliser les apports. Les apports non affectés, y compris les subventions de fonctionnement, sont comptabilisés dans les produits de la période à laquelle ils se rapportent.

Les apports reportés afférents aux immobilisations correspondent aux fonds reçus aux fins de l'acquisition d'immobilisations autres que des terrains. Ces apports reportés sont comptabilisés dans les produits sur la période d'amortissement des immobilisations auxquelles ils se rapportent.

Les apports reçus pour l'acquisition de terrains, y compris les acomptes sur terrains, sont comptabilisés comme des augmentations directes de l'actif net.

Actifs nets grevés d'une affectation interne

Les actifs nets grevés d'une affectation interne constituent une source de financement réservée pour les obligations prévues et destinée à procurer une certaine marge de manœuvre pour faire face aux éventualités. Toutes les réserves sont approuvées par le conseil d'administration et sont présentées à l'état de la situation financière à titre d'actifs nets.

Passifs au titre des sites contaminés

Metrolinx présente des passifs environnementaux liés à la gestion et à l'assainissement de sites contaminés lorsqu'elle est directement responsable d'engager de tels coûts ou en accepte la responsabilité. Metrolinx a évalué et répertorié la totalité des sites contaminés, conformément aux Normes comptables pour le secteur public et aux réglementations environnementales. Le coût de l'assainissement est calculé à partir des meilleures informations disponibles et il est examiné annuellement.

Passifs au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations

Metrolinx présente des passifs liés aux obligations juridiques en vertu desquelles elle est tenue d'engager des coûts pour mettre une immobilisation corporelle hors service. Un passif au titre des obligations liées à la mise hors service

(en milliers de dollars)

d'immobilisations a été comptabilisé relativement aux activités visant le respect de la mise hors service des immobilisations, déterminée selon les estimations de l'ampleur et du coût des activités visant le respect des exigences liées aux obligations.

Une part importante du passif au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations résulte du retrait et de l'élimination des substances désignées, comme l'amiante contenu dans les bâtiments et les ponts exploités par Metrolinx, et des activités de mise hors service obligatoires relativement aux réservoirs et aux baux. L'évaluation des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations est également influencée par les activités visant à régler l'obligation, en totalité ou en partie, au cours de l'exercice ou par tout changement à l'obligation juridique, le cas échéant. Au moment de la comptabilisation initiale d'une obligation liée à la mise hors service d'immobilisations, le coût de l'immobilisation connexe faisant l'objet d'un usage productif est majoré du montant comptabilisé et amorti sur la durée d'utilité résiduelle de cette immobilisation. Par la suite, toute révision apportée au coût estimé de l'obligation aura pour effet d'entraîner des variations de la valeur comptable des immobilisations connexes faisant l'objet d'un usage productif et amorties sur la durée d'utilité résiduelle de cette immobilisation.

En ce qui concerne l'estimation des passifs d'importants portefeuilles de bâtiments similaires contenant de l'amiante et d'autres substances désignées et des activités de mise hors service obligatoires relativement aux réservoirs, Metrolinx a recours à des évaluations d'experts concernant l'ampleur et la nature des activités de mise hors service de l'immobilisation afin de mesurer le passif. Cette information est ensuite extrapolée à un groupe d'immobilisations similaires. Pour l'estimation des passifs relatifs aux ponts contenant les substances désignées, Metrolinx se base sur le coût historique pour mesurer le passif au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations, puis extrapole les résultats.

Pour l'estimation des passifs relatifs au retrait des améliorations locatives, Metrolinx se base sur le coût historique ou des évaluations d'experts concernant un taux d'actualisation approprié pour mesurer les passifs au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations, puis extrapole les résultats. Le passif est révisé au fil des nouvelles informations obtenues afin de refléter les immobilisations.

Metrolinx actualise d'importantes obligations lorsque le montant et le calendrier des flux de trésorerie sont hautement certains et qu'il s'écoulera au moins cinq années à compter de la date de clôture avant le règlement de l'obligation. Le taux d'actualisation et le taux d'inflation devraient refléter les risques propres au passif lié à la mise hors service des immobilisations. Au 31 mars 2023, tous les passifs au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations ont été comptabilisés au coût actuel en dollars constants et n'ont pas été actualisés.

Ajustement de la période précédente

Le 1^{er} avril 2022, Metrolinx a appliqué les dispositions du chapitre SP 3280 *Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations*. L'ajustement a été comptabilisé de manière rétrospective et les données de la période précédente ont été retraitées comme suit :

Metrolinx

Notes annexes

31 mars 2023

(en milliers de dollars)

	31 mars 2022 (montant publié) \$	Ajustement de la période précédente \$	31 mars 2022 (montant retraité) \$
État de la situation financière			
Immobilisations	32 129 154	154 766	32 283 920
Passifs au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations – à court terme	-	12 786	12 786
Passifs au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations – à long terme	-	212 654	212 654
Actifs nets investis en immobilisations	4 381 914	(70 674)	4 311 240
État de la variation des actifs financiers nets			
Ajustements liés aux passifs au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisation du Conseil sur la comptabilité dans le secteur public	-	(70 674)	-
Actifs nets à la clôture de l'exercice	4 218 618	(70 674)	4 147 944
État des flux de trésorerie			
<i>Activités d'investissement sans effet de trésorerie</i>			
Variation des passifs au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations	-	225 440	225 440

Utilisation d'estimations

La préparation d'états financiers selon les principes comptables généralement reconnus du Canada exige que la direction fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants présentés au titre des actifs et des passifs, des actifs et passifs éventuels à la date de clôture ainsi que des produits et des charges indiqués pour la période considérée. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations. Les éléments qui font l'objet d'estimations importantes sont l'évaluation des immobilisations, la dépréciation et l'amortissement, certains passifs à payer, les passifs au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations, les passifs au titre des prestations de retraite supplémentaires et d'autres avantages sociaux futurs.

(7)

(en milliers de dollars)

4 Instruments financiers et gestion du risque

Les actifs et passifs financiers de Metrolinx sont exposés aux risques suivants :

Risque de crédit

Metrolinx est exposée à un risque de crédit en raison de ses créances. La direction est d'avis que le risque est en l'occurrence négligeable étant donné que la plupart des créances sont à recevoir des gouvernements des paliers fédéral, provincial et municipal et d'autres organismes sous contrôle commun de la Province de l'Ontario.

Risque de taux d'intérêt

Metrolinx n'est pas exposée à un risque de taux d'intérêt important lié à ses passifs à long terme, car ceux-ci sont principalement contractés auprès d'entités apparentées et ne portent pas intérêt ou résultent de contrats de DMF.

Autre risque de prix

Metrolinx consomme du carburant diesel et subit donc l'effet des fluctuations des cours du pétrole brut, qui pourraient avoir une incidence importante sur les coûts de prestation de services de transport. Ce risque peut être atténué, à l'occasion, par des contrats d'achat à terme de gré à gré sur le carburant diesel servant à fixer les frais d'exploitation futurs engagés par Metrolinx relativement à sa propre utilisation. Au 31 mars 2023, il y avait trois contrats d'achat de diesel en vigueur.

5 Soldes de portefeuilles électroniques de la carte PRESTO

Les soldes des portefeuilles électroniques de la carte PRESTO, d'un total de 122 591 \$ (111 655 \$ en 2022), ont été inclus sous le poste Trésorerie et équivalents de trésorerie. Les soldes des portefeuilles électroniques étant détenus au nom des titulaires de carte de transport, un passif est comptabilisé à l'état de la situation financière.

6 Autres actifs

Les autres actifs incluent un montant de 65 042 \$ (66 144 \$ en 2022) qui est lié à des garanties de qualité accrue pour une période de 30 ans. Au 31 mars 2023, les actifs sous-jacents auxquels les garanties se rapportent n'avaient pas été mis en service.

Metrolinx

Notes annexes

31 mars 2023

(en milliers de dollars)

7 Immobilisations

	2023			2022		2022 (montant retraité)
	Coût \$	Amortis- sement cumulé \$	Montant net \$	Montant net \$	Montant net ajusté des obligations liées à la mise hors service d'immobili- sations (note3) \$	
Terrains	4 265 863	-	4 265 863	3 559 599	9 596	3 569 195
Bâtiments	2 618 116	928 257	1 689 859	1 629 938	8 436	1 638 374
Améliorations locatives	115 027	69 799	45 228	47 275	3 588	50 863
Locomotives et autre matériel roulant ferroviaire	3 778 143	1 607 964	2 170 179	2 298 766	-	2 298 766
Améliorations aux installations d'emprise ferroviaire	1 731 830	1 062 823	669 007	665 251	21 480	686 731
Sauts-de-mouton, voies et installations	4 794 693	1 474 573	3 320 120	3 196 916	97 126	3 294 042
Travaux de construction en cours	21 310 334	-	21 310 334	17 435 835	12 046	17 447 881
Autobus	437 216	245 579	191 637	236 166	-	236 166
Aires de stationnement	1 342 198	520 917	821 281	727 964	228	728 192
Matériel informatique et logiciels	2 454 898	1 659 898	795 000	968 181	-	968 181
Autres	1 780 732	469 161	1 311 571	1 363 263	2 266	1 365 529
	44 629 050	8 038 971	36 590 079	32 129 154	154 766	32 283 920

Les travaux de construction en cours portent sur les éléments suivants :

	2023	2022	Montant ajusté des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations \$ (note 3)	2022 (montant retraité) \$
	\$	\$		
Expansion du couloir ferroviaire	2 486 094	1 904 722	-	1 904 722
Gare Union	555 330	637 679	-	637 679
Parc ferroviaire	64 296	48 414	-	48 414
Système PRESTO	102 410	45 563	-	45 563
Transport léger sur rail et Service rapide par bus	11 942 386	10 953 910	-	10 953 910
Métros	3 366 113	1 635 830	-	1 635 830
Autres	2 793 705	2 209 717	12 046	2 221 763
	21 310 334	17 435 835	12 046	17 447 881

(9)

(en milliers de dollars)

Projets liés au métro

La Province a adopté en juillet 2019 un règlement modifiant la *Loi de 2006 sur Metrolinx* pour officialiser sa prise de contrôle de la planification, de la conception et de la construction du prolongement de la ligne de métro vers Scarborough, du prolongement de la ligne de métro Yonge North et de la ligne de métro destinée à réduire la congestion (remplacé par la ligne Ontario) auparavant contrôlés par la Ville de Toronto (la « Ville ») et par la Toronto Transit Commission (la « TTC »). Ainsi, ces projets sont devenus la responsabilité exclusive de Metrolinx. En août 2019, les contrats liés au métro ont été transférés de la TTC à Metrolinx, ce qui a permis à Metrolinx de s'occuper de l'approvisionnement et de la gestion des activités de conception et d'aménagement.

En février 2020, la Ville et la Province ont signé un accord préliminaire (le « partenariat Ontario-Toronto pour le transport en commun »), lequel indique notamment que la Province procédera avec la Ville à un examen financier et à un exercice de rapprochement relatifs aux investissements effectués par la TTC pour financer la planification, la conception et les travaux de génie des projets liés au métro. Sous réserve des résultats de l'exercice, la Province s'engage à rembourser à la Ville les coûts raisonnables engagés pour ces projets.

La Province et la Ville s'emploient actuellement à mettre la touche finale au partenariat en élaborant une structure de gouvernance et un cadre de gestion afin de codifier les rôles et responsabilités de chacune des parties quant à l'exécution des projets de transport en commun rapide, aux apports liés aux immobilisations, à l'exploitation, aux exigences d'entretien et aux autres paramètres de gouvernance. En outre, l'examen financier et l'exercice de rapprochement mentionnés ci-dessus ne sont pas encore terminés. C'est pourquoi Metrolinx n'a constaté dans ses états financiers de l'exercice clos le 31 mars 2023 aucun montant relatif aux frais engagés par la TTC avant le 1^{er} septembre 2019.

8 Créances et autres montants à recevoir

Les créances et autres montants à recevoir se ventilent comme suit :

	2023	2022
	\$	\$
Taxe de vente harmonisée recouvrable	70 526	86 144
Remboursements par des tiers	50 012	55 690
Autres créances	43 845	44 132
	<hr/>	<hr/>
Coûts de projets irrécupérables à recouvrer de la Ville de Toronto	164 383	185 966
	74 787	74 787
	<hr/>	<hr/>
	239 170	260 753
	<hr/>	<hr/>

Metrolinx

Notes annexes

31 mars 2023

(en milliers de dollars)

Les créances et autres montants à recevoir comprennent un montant de 74 787 \$ (74 787 \$ en 2022) lié à la conception du couloir de transport léger sur rail (« TLR ») Scarborough de la Ville de Toronto engagé par Metrolinx au 31 mars 2016 et ne comprennent pas les coûts liés à une quelconque modification ou résiliation de contrats avec des tiers fournisseurs. Le 8 octobre 2013, le conseil de ville de Toronto a voté en faveur du remplacement du projet de TLR en cours de construction, en vertu de l'entente-cadre, par le métro de Scarborough. La Ville de Toronto a convenu de défrayer Metrolinx des dépenses engagées à l'égard du TLR Scarborough, y compris tous les coûts éventuels liés au contrat de fourniture de véhicules du TLR. En conséquence, les coûts engagés à ce jour ont été reclassés des travaux de construction en cours aux créances ne portant pas intérêt. Ces créances devraient être réglées dans le cadre des négociations avec la Ville relativement à la transaction de prise en charge du métro (note 7).

9 Apports à recevoir

Les apports à recevoir se ventilent comme suit :

	2023 \$	2022 \$
Apports à recevoir de la Province de l'Ontario	2 511 563	1 735 760
Apports à recevoir de municipalités (note 13)	95 656	95 461
Apports à recevoir du gouvernement du Canada	11 839	11 839
Apports à recevoir d'autres organismes	4 072	62
	<u>2 623 130</u>	<u>1 843 122</u>

10 Acomptes sur terrains et avances sur projets d'investissement

Les acomptes sur terrains et les avances sur projets d'investissement comprennent les éléments suivants :

	2023 \$	2022 \$
Région de York	135 053	243 896
TTC	3 368	3 368
Autres acomptes sur terrains	38 213	7 900
Total des acomptes sur terrains	<u>176 634</u>	<u>255 164</u>
	2023 \$	2022 \$
Région de York	13 726	14 512
Alstom Transport Canada Inc.	77 432	116 265
Commission de transport Ontario Northland	37 283	39 025
Crosslinx Transit Solutions General Partnership	10 319	10 020
Kiewit Alberici Union General Partnership	8 775	-
Autres avances sur projets d'investissement	21 921	18 476
Total des avances sur projets d'investissement	<u>169 456</u>	<u>198 298</u>

(11)

(en milliers de dollars)

Metrolinx a conclu avec la York Region Rapid Transit Corporation (la « YRRTC »), la Municipalité régionale de York (la « Région de York »), la Ville de Toronto et la TTC des protocoles d'entente décrivant les projets, les prévisions de coûts et les responsabilités des parties prenantes. Les protocoles d'entente définissent également les frais admissibles et les droits de propriété des projets visés par les ententes. Le 14 avril 2011, une entente-cadre a été conclue avec la YRRTC et la Région de York, couvrant les frais admissibles qui ont été et qui seront engagés dans la construction de la voie pour service rapide par bus (« SRB »). Le protocole d'entente avec la Ville de Toronto et la TTC a été prorogé jusqu'au 30 septembre 2012 ou jusqu'à la date à laquelle Metrolinx, la TTC et la Ville auront conclu des ententes juridiques définitives, selon la première de ces dates. Le 28 novembre 2012, une entente-cadre a été signée avec la TTC et la Ville de Toronto portant sur les coûts de la construction des couloirs de TLR Eglinton, Scarborough, Finch West et Sheppard East. L'entente-cadre couvre également la gouvernance du projet et les coûts liés au DMF du centre de maintenance ferroviaire de l'Est.

Dans le cadre de ces ententes, des avances ont été versées à la Région de York et à la TTC en vue de leur fournir un fonds de roulement pour le versement d'acomptes sur terrains totalisant 138 421 \$ (247 264 \$ en 2022) et d'avances sur projets d'investissement totalisant 13 726 \$ (14 512 \$ en 2022) visant le financement des projets de développement entrepris par la Région de York et la TTC au nom de Metrolinx. Les acomptes sur terrains susmentionnés concernent l'obtention future de servitudes perpétuelles requises pour l'exploitation de la voie de SRB de la Région de York. Les avances sur projets d'investissement doivent être détenues dans un compte distinct, et tout intérêt cumulé sera imputé au projet.

Les autres avances sur projets d'investissement comprennent un montant de 77 432 \$ (116 265 \$ en 2022) versé à Alstom Transport Canada Inc., dont 38 763 \$ (45 033 \$ en 2022) ont été affectés à la remise à neuf de 150 wagons à deux niveaux dans le cadre du projet d'expansion du réseau GO et 38 669 \$ (71 232 \$ en 2022), aux modifications de la signalisation de la ligne Ontario, un montant de 37 283 \$ (39 025 \$ en 2022) versé à la Commission de transport Ontario Northland pour la remise à neuf de 150 wagons à deux niveaux dans le cadre du projet d'expansion du réseau GO, un montant de 10 319 \$ (10 020 \$ en 2022) versé à Crosslinx Transit Solutions General Partnership pour soutenir les relations avec les collectivités et les promoteurs dans le cadre du projet de train léger sur rail Eglinton Crosstown, un montant de 8 775 \$ (néant en 2022) versé à Kiewit Alberici Union General Partnership pour la construction d'infrastructures de services publics, de plateformes et de voies dans le cadre du projet d'expansion du réseau GO, et diverses autres avances d'un montant de 21 921 \$ (18 476 \$ en 2022).

11 Bail à long terme

	2023		2022	
	Coût \$	Amortissement cumulé \$	Montant net \$	Montant net \$
Tenure à bail, gare Union	32 704	7 440	25 264	25 591

(12)

(en milliers de dollars)

12 Apports à recevoir de la Province de l’Ontario – À long terme et dette à long terme

Depuis 2015, Metrolinx et Infrastructure Ontario ont conclu divers contrats de DMF avec des sous-traitants. Les coûts engagés au 31 mars 2023 relativement à ces contrats sont comptabilisés dans les travaux de construction en cours et sont indiqués ci-après.

	TLR Hurontario \$	Whitby \$	TLR d’Eglinton Crosstown \$	TLR de Finch West \$	Ligne Ontario \$	Prolongement vers l’ouest de Lakeshore \$	Prolongement vers l’ouest de la ligne de métro Eglinton Crosstown \$	Prolongement de la ligne de métro vers Scarborough \$	2023 \$	2022 \$
Coûts engagés à ce jour	1 244 124	518 570	6 266 990	1 303 133	251 090	106 467	563 583	368 637	10 622 594	9 204 376
Moins le montant payé ou à payer d’ici 1 an	497 582	338 984	5 420 826	407 613	-	82 433	413 749	278 827	7 440 014	6 436 048
Montants à payer à long terme	746 542	179 586	846 164	895 520	251 090	24 034	149 834	89 810	3 182 580	2 768 328

Un apport correspondant à recevoir de la Province pour les coûts engagés jusqu’à ce jour est comptabilisé dans les apports reportés afférents aux immobilisations.

13 Apports reportés afférents aux immobilisations

Les variations des apports reportés afférents aux immobilisations pour l’exercice se présentent comme suit :

	2023 \$	2022 \$
Solde à l’ouverture	28 200 702	24 484 501
Apports reçus ou à recevoir au cours de la période pour l’acquisition d’immobilisations		
Province de l’Ontario	4 632 434	4 666 346
Municipalités	14 770	13 042
Autres organismes	5 002	500
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations	(1 030 054)	(963 687)
Solde à la clôture	31 822 854	28 200 702

Metrolinx reçoit insuffisamment de financement municipal pour ce qui est de son programme d’investissement. Au cours de l’exercice considéré, la Province a fourni un crédit-relais de 14 714 \$ (4 374 \$ en 2022), dont le cumul s’établit à 1 435 830 \$ (1 421 116 \$ en 2022). La Province cherchera à combler cette insuffisance de financement avec ses partenaires municipaux.

(en milliers de dollars)

La Ville de Toronto a accepté de fournir une contribution de 95 461 \$ relativement aux travaux de saut-de-mouton et de relocalisation des services publics effectués par Metrolinx dans le corridor Georgetown South (GTS). Une entente de principe conclue en janvier 2018 entre la Province et la Ville de Toronto permet à Metrolinx de récupérer les coûts admissibles qu'elle a engagés pour le compte de la Ville. La créance correspondante devrait être réglée dans le cadre des négociations avec la Ville relativement à la transaction relative au métro (note 7). Par conséquent, cette créance a été classée dans les actifs à court terme au 31 mars 2023.

14 Cotisations de retraite

Metrolinx offre des prestations de retraite à la quasi-totalité de ses salariés permanents par l'entremise du régime multi-employeurs à prestations définies OMERS. La charge au titre des cotisations de retraite pour l'exercice clos le 31 mars 2023 est de 59 583 \$ (48 046 \$ en 2022).

Étant donné qu'OMERS est un régime de retraite multi-employeurs, Metrolinx ne comptabilisait aucune quote-part du déficit de 6,7 G\$ des régimes de retraite au 31 décembre 2022.

15 Passif au titre des prestations de retraite supplémentaires

Compte tenu du rapatriement de l'ex-réseau GO Transit dans le giron de la Province en 2002, les salariés syndiqués et non syndiqués ont demandé à cette dernière de corriger le déficit de prestations à verser aux salariés de GO Transit. En 1999, lorsque GO Transit avait été transférée de la Province à la Commission des services du grand Toronto, les régimes provinciaux avaient été gelés et un nouveau régime, constitué dans le cadre du régime OMERS. Il avait été alors convenu que GO Transit serait responsable de l'obligation au titre des prestations définies et, en conséquence, GO Transit a procédé à une évaluation actuarielle en date du 31 mars 2023. La charge de retraite comptabilisée pour l'exercice écoulé est de 604 \$ (3 530 \$ en 2022).

Le coût des prestations de retraite supplémentaires est établi par calcul actuariel selon la méthode de répartition des prestations au prorata des services. Le taux d'actualisation retenu pour déterminer l'obligation au titre des prestations définies a été établi en fonction des rendements des obligations provinciales de l'Ontario. L'écart actuariel est amorti sur la durée de service résiduelle moyenne des salariés actifs.

Metrolinx

Notes annexes

31 mars 2023

(en milliers de dollars)

Les données concernant les prestations de retraite supplémentaires de Metrolinx se détaillent comme suit :

	2023 \$	2022 \$
Obligation au titre des prestations définies	59 544	66 552
Juste valeur de l'actif du régime	(5 527)	(4 134)
Situation de capitalisation – déficit du régime	54 017	62 418
Gain actuariel net non amorti	12 094	7 589
Passif au titre des prestations définies	66 111	70 007

L'obligation au titre des prestations définies se ventile comme suit :

	2023 \$	2022 \$
Obligation au titre des prestations définies à l'ouverture	66 552	74 800
Coût des services rendus au cours de l'exercice	213	650
Charge d'intérêts sur l'obligation au titre des prestations définies	2 119	1 961
Prestations versées	(3 152)	(2 921)
Gain actuariel sur l'obligation au titre des prestations définies	(6 188)	(7 938)
Obligation au titre des prestations définies à la clôture	59 544	66 552

La charge de retraite se détaille comme suit :

	2023 \$	2022 \$
Coût des services rendus au cours de l'exercice	213	650
Charge d'intérêts sur l'obligation au titre des prestations définies	2 119	1 961
Rendement réel de l'actif du régime	(45)	(7)
Écart entre le rendement prévu et le rendement réel de l'actif du régime	45	7
Amortissement (du gain actuariel) de la perte actuarielle	(1 728)	919
	604	3 530

(15)

(en milliers de dollars)

Les principales hypothèses actuarielles retenues pour l'évaluation de l'obligation au titre des prestations complémentaires de retraite de Metrolinx sont les suivantes :

	2023	2022
Taux d'actualisation	4 %	3,25 %
Taux de croissance de la rémunération	3 %	2,5 %
Taux annuel d'inflation	2,25 %	2 %
Durée de service résiduelle moyenne prévue	3 années	3 années

16 Passif au titre d'autres avantages sociaux futurs

Metrolinx offre un régime d'assurance vie et soins de santé postérieur à l'emploi, ainsi que des prestations de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (la « CSPAAT ») et des prestations de cessation d'emploi pour les retraités. Le régime n'est pas capitalisé et prévoit le versement de cotisations d'un montant négligeable de la part des salariés. La quasi-totalité des salariés actifs à temps plein sont admissibles aux prestations d'assurance vie et soins de santé. Un nombre limité de salariés est admissible à des prestations de cessation d'emploi.

La date d'évaluation de l'actif du régime et des obligations au titre des prestations définies est le 31 mars de chaque année. L'évaluation actuarielle la plus récente des autres avantages sociaux futurs a été effectuée au 31 mars 2023. Les avantages complémentaires de retraite comptabilisés pour l'exercice se chiffrent à 4 921 \$ (6 886 \$ en 2022).

Le coût des avantages complémentaires de retraite est établi par calcul actuariel selon la méthode de répartition des prestations au prorata des services en fonction de l'âge de départ à la retraite des salariés et de projections du coût des soins de santé. Le taux d'actualisation retenu pour déterminer l'obligation au titre des prestations définies a été établi en fonction des rendements des obligations provinciales de l'Ontario. L'écart actuariel est amorti sur la durée de service résiduelle moyenne des salariés actifs. Le coût des services passés est porté en charges lorsqu'il est engagé. Les données concernant les avantages complémentaires de retraite de Metrolinx se ventilent comme suit :

	2023 \$	2022 \$
Obligation au titre des prestations définies	108 529	119 003
Situation de capitalisation – déficit du régime	108 529	119 003
Gain actuariel net non amorti	58 645	47 699
Passif au titre des prestations définies	167 174	166 702

(en milliers de dollars)

L'obligation au titre des prestations définies se ventile comme suit :

	2023	2022
	\$	\$
Obligation au titre des prestations définies à l'ouverture	119 003	142 874
Coût des services rendus au cours de l'exercice	3 414	4 573
Charge d'intérêts sur l'obligation au titre des prestations définies	3 950	3 888
Prestations versées	(4 449)	(3 526)
Gain actuariel sur l'obligation au titre des prestations définies	(13 389)	(28 806)
	<hr/>	<hr/>
Obligation au titre des prestations définies à la clôture	108 529	119 003

La charge au titre des avantages complémentaires de retraite se ventile comme suit :

	2023	2022
	\$	\$
Coût des services rendus au cours de la période	3 414	4 573
Charge d'intérêts sur l'obligation au titre des prestations définies	3 950	3 888
Amortissement du gain actuariel	(2 443)	(1 575)
	<hr/>	<hr/>
	4 921	6 886

Les principales hypothèses actuarielles retenues pour l'évaluation de l'obligation au titre des avantages complémentaires de retraite de Metrolinx sont les suivantes :

	2023	2022
Taux d'actualisation des avantages complémentaires de retraite	4,0 %	3,3 %
Taux d'actualisation des obligations au titre de la CSPAAT	3,9 %	3,2 %
Taux d'actualisation des prestations de cessation d'emploi à la retraite	3,8 %	3,1 %
Durée de service résiduelle moyenne prévue pour les avantages complémentaires de retraite	13 années	16 années
Durée de service résiduelle moyenne prévue pour les obligations de la CSPAAT	10,5 années	10,5 années
Durée de service résiduelle moyenne prévue pour les prestations de cessation d'emploi à la retraite	5 années	5 années
Taux de croissance de la rémunération	2,75 %	3 %
Taux annuel d'inflation	2 %	2 %
Taux tendanciel initial moyen pondéré du coût des soins de santé	4,69 %	4,69 %
Taux tendanciel final moyen pondéré du coût des soins de santé	3,18 %	3,18 %
Augmentation des prestations pour soins dentaires	2,75 %	2,75 %

(en milliers de dollars)

17 Dettes et charges à payer

Charges à payer

Dans les charges à payer, Metrolinx a prévu une réserve liée aux réclamations dans le cadre du projet de train léger sur rail Finch West.

Passifs au titre des sites contaminés

Metrolinx présente des passifs environnementaux liés à la gestion et à l'assainissement de sites contaminés lorsqu'elle est tenue ou susceptible d'être tenue d'engager de tels coûts. Un passif au titre des sites contaminés de 7 137 \$ (3 957 \$ en 2022) a été comptabilisé en fonction d'évaluations ou d'estimations environnementales à l'égard des sites pour lesquels aucune évaluation n'a été effectuée.

18 Actifs nets investis en immobilisations

	2023 \$	2022 \$	Montant ajusté des obligations liées à la mise hors service d'immobi- lisations \$ (note 3)	2022 (montant retraité) \$
Immobilisations	36 590 079	32 129 154	154 766	32 283 920
Acomptes sur terrains	176 634	255 164	-	255 164
Avances sur projets d'investissement	169 456	198 298	-	198 298
Investissement en immobilisations non capitalisées				
Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations	(226 019)	-	(225 440)	(225 440)
Autres	(6 063)	-	-	-
Apports reportés afférents aux immobilisations servant à l'acquisition d'immobilisations	(31 822 854)	(28 200 702)		(28 200 702)
	<u>4 881 233</u>	<u>4 381 914</u>	<u>(70 674)</u>	<u>4 311 240</u>

(en milliers de dollars)

19 Actifs nets grevés d'une affectation interne

Les actifs nets grevés d'une affectation interne s'établissent comme suit :

	2023	2022
	\$	\$
FDIFM	21 051	21 051
Obligation en matière d'emploi	889	889
Franchise autoassurée	2 013	2 013
Stabilisation	2 379	2 379
	<u>26 332</u>	<u>26 332</u>

Le fonds de restructuration pour les dépenses en immobilisations et de fonctionnement des municipalités (« FDIFM ») a été constitué pour soutenir le financement d'investissements importants.

La réserve pour obligation en matière d'emploi a été constituée pour soutenir le financement général des obligations liées à l'emploi de Metrolinx.

La réserve pour franchise autoassurée a été constituée pour soutenir le financement de toute demande relative à la partie du programme d'assurance de Metrolinx qui demeure autoassurée.

La réserve de stabilisation a été constituée pour soutenir le financement des variations des budgets de fonctionnement et d'investissement de Metrolinx d'un exercice à l'autre.

20 Engagements

- a) Les paiements minimaux au titre des contrats de location-exploitation de biens immobiliers pour les cinq prochaines années et par la suite s'établissent comme suit :

	\$
2024	40 131
2025	35 408
2026	32 829
2027	32 679
2028	25 730
2029 et par la suite	<u>460 027</u>
	<u>626 804</u>

Metrolinx

Notes annexes

31 mars 2023

(en milliers de dollars)

- b) La prestation d'une grande part des services de Metrolinx est assurée par des parties externes. Ces services sont régis par les ententes conclues avec la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (le « CN »), le Chemin de fer Canadien Pacifique (le « CP »), Alstom, PNR Rail Works Inc. (« PNR »), Toronto Terminals Railway Ltd. (« TTR »), ainsi que par un certain nombre d'ententes de service de moindre importance. Metrolinx a conclu les ententes importantes ci-après représentant des montants d'environ 383 000 \$ par année :
- convention d'exploitation-cadre avec le CN prenant fin le 31 juillet 2023;
 - convention de navette avec le CP prenant fin le 31 décembre 2024;
 - contrat d'entretien du matériel avec Alstom prenant fin le 31 décembre 2024;
 - contrat visant les équipes de train avec Alstom prenant fin le 31 décembre 2024;
 - contrat d'entretien de routine des voies et de la signalisation avec PNR prenant fin le 30 juin 2022. Les négociations se poursuivent jusqu'au 30 juin 2024 pour les régions de l'Est et du centre dans le cadre du contrat avec PNR;
 - entente de service de gestion du couloir ferroviaire avec TTR prenant fin le 30 juin 2024.
- c) Metrolinx a également engagé un montant d'environ 7 570 000 \$ dans divers projets d'investissement en immobilisations et acquisitions.

Les paiements d'immobilisations ou de service annuels résiduels relatifs aux contrats de DMF s'élevaient, en dollars constants, aux montants suivants en date du 31 mars 2023 :

	Montant du contrat \$	Montant déboursé \$	Obligation non réglée \$	Obligations devant être réglées au plus tard le 31 mars					2029 et par la suite \$
				2024 \$	2025 \$	2026 \$	2027 \$	2028 \$	
Prolongement vers l'ouest de Lakeshore	443 874	-	443 874	81 011	44 554	-	121 511	196 798	-
Whitby	921 794	395 651	526 143	17 809	17 980	18 454	18 668	19 046	434 186
Tunnel 401/409	132 965	130 315	2 650	2 650	-	-	-	-	-
Station Stouffville	261 033	104 133	156 900	156 900	-	-	-	-	-
Station Rutherford	244 957	240 154	4 803	4 803	-	-	-	-	-
Croisement de Davenport	178 318	64 267	114 051	114 051	-	-	-	-	-
Prolongement vers l'ouest d'Eglinton	771 042	273 528	497 514	134 233	-	363 281	-	-	-
Prolongement de Scarborough	788 961	132 590	656 371	141 414	136 762	378 195	-	-	-
Hurontario	4 600 276	468 474	4 131 802	939 358	758 546	63 613	63 613	63 613	2 243 059
Eglinton	9 835 791	4 557 533	5 278 258	886 584	65 422	118 659	120 513	110 407	3 976 673
Finch	2 487 233	395 269	2 091 964	192 504	829 813	32 284	32 284	32 284	972 795
Ligne Ontario	14 975 350	-	14 975 350	870 617	870 617	870 617	870 617	899 049	10 593 833
Total	35 641 594	6 761 914	28 879 680	3 541 934	2 723 694	1 845 103	1 227 206	1 321 197	18 220 546

Les droits contractuels sont des droits à des ressources économiques découlant de contrats ou de conventions qui donneront lieu à l'avenir à des produits et à des actifs. Metrolinx dispose de droits contractuels découlant de conventions conclues avec diverses sociétés de transport pour le système tarifaire PRESTO. Ces conventions prévoient le versement d'une commission à Metrolinx en fonction du pourcentage de produits recueillis au moyen de PRESTO. Les modalités des conventions sont de durées variées s'échelonnant de 9 à 15 ans au départ.

Au 31 mars 2023, Metrolinx avait des lettres de crédit en cours totalisant 53 \$ (53 \$ en 2022).

(en milliers de dollars)

21 Éventualités

Diverses poursuites ont été intentées contre Metrolinx pour des incidents survenus dans le cours normal des activités. La direction a étudié ces réclamations et provisionné les montants indiqués dans les circonstances. Dans les cas où l'issue d'un litige ne peut être déterminée, la comptabilisation commencera à partir du moment où il deviendra probable que le litige fera l'objet d'un règlement et où le montant de ce dernier pourra être déterminé.

22 Information relative aux apparentés et opérations et soldes entre apparentés

Metrolinx reçoit des subventions gouvernementales de la part de la Province, en soutien aux investissements qu'elle réalise dans des infrastructures devant servir à la prestation de services de transport actuels et futurs, ainsi qu'une subvention de fonctionnement annuelle supplémentaire à la prestation de services de transport. Les soldes exigibles de la Province ou à verser à cette dernière sont présentés séparément à l'état de la situation financière. En outre, au cours de l'exercice, Metrolinx a conclu les opérations suivantes avec des apparentés en contrepartie de services fournis par ou pour ces derniers.

- a) Opérations de 39 146 \$ (78 843 \$ en 2022) avec Infrastructure Ontario pour des services de conseils en matière de transaction et d'approvisionnement liés à un contrat de DMF, de 3 671 \$ (2 938 \$ en 2022) avec le ministère des Transports pour des services liés au projet, et de 9 337 \$ (47 491 \$ en 2022) avec la Commission de transport Ontario Northland pour des services de réfection. Au 31 mars 2023, les dettes et charges à payer comprenaient des montants de 29 864 \$ (32 822 \$ en 2022) à payer à Infrastructure Ontario, de 659 \$ (5 350 \$ en 2022) à payer au ministère des Transports, et de 558 \$ (32 100 \$ en 2022) à payer à la Commission de transport Ontario Northland.
- b) Metrolinx s'est alliée au Bureau du Solliciteur général pour offrir les services de GO-VAXX, d'un montant de 3 544 \$. Au 31 mars 2023, les créances et autres montants à recevoir comprennent un montant de 3 449 \$ (néant en 2022) payable par le Bureau du Solliciteur général.

Les opérations dont il est fait mention précédemment sont évaluées à la valeur d'échange, laquelle représente le montant de la contrepartie convenue par les parties.

(en milliers de dollars)

23 Garanties

Dans le cours normal des activités, Metrolinx conclut des ententes qui répondent à la définition de garantie.

- a) Metrolinx a conclu des conventions qui prévoient l'indemnisation de tiers, comme des contrats d'achat et de vente, des ententes de confidentialité, des lettres de mission avec des conseillers et des consultants, des ententes de sous-traitance, des contrats de location, des conventions sur les technologies de l'information, et des ententes de service. Ces conventions d'indemnisation pourraient obliger Metrolinx à dédommager ses contreparties pour les pertes subies par suite du non-respect de déclarations faites ou de manquement à des règlements ou par suite de sanctions légales résultant de poursuites judiciaires dont elles pourraient faire l'objet en conséquence d'une opération donnée. Les conditions de ces garanties ne sont pas expressément définies, et il n'est pas possible d'estimer de façon raisonnable le montant maximal du remboursement auquel elles pourraient donner lieu.
- b) Une indemnisation est prévue pour tous les administrateurs et dirigeants de Metrolinx, à l'égard notamment de tous les coûts entraînés par le règlement de poursuites ou d'actions en justice occasionnées par leur association avec Metrolinx, sous certaines réserves. Metrolinx a souscrit une assurance responsabilité civile pour les administrateurs et les dirigeants, afin d'atténuer le coût d'éventuelles poursuites ou actions en justice à leur rencontre. La durée de l'indemnisation n'est pas explicitement définie, mais elle se limite à la période au cours de laquelle la partie indemnisée a agi à titre de fiduciaire, d'administrateur ou de dirigeant de Metrolinx. Le montant maximal qu'il pourrait être nécessaire de payer à cet égard ne peut être estimé de façon raisonnable.

La nature de ces ententes d'indemnisation empêche Metrolinx d'estimer de façon raisonnable le risque maximal encouru, en raison de la difficulté que pose l'évaluation des obligations liées à des événements futurs incertains, et de la couverture illimitée offerte aux contreparties.

Par le passé, Metrolinx n'a effectué aucun paiement d'importance aux termes de ces ententes d'indemnisation ou d'ententes similaires, et n'a donc provisionné aucun montant à leur égard.

24 Contrats à terme de gré à gré sur le diesel

Au 31 mars 2023, Metrolinx avait conclu trois contrats à terme visant 27,7 millions de litres de diesel, dont les prix varient de 0,9738 \$ à 0,997 \$ par litre. Ils viennent à échéance à l'exercice 2023-2024. La variation de 2 351 \$ de la juste valeur des instruments dérivés pour l'exercice clos le 31 mars 2023 est comptabilisée en tant que perte latente à l'état des gains et pertes de réévaluation.

(en milliers de dollars)

25 Passifs au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations

	2023 \$	2022 (montant retraité) \$ (note 3)
Passifs au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations à l'ouverture	225 440	219 615
Passifs engagés au cours de l'exercice	579	5 825
	<hr/>	<hr/>
Passifs au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations à la clôture	226 019	225 440
	<hr/>	<hr/>

Au 31 mars 2023, environ 49 % des passifs au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations se rapportaient au retrait et à l'élimination des substances désignées contenues dans les bâtiments et les ponts exploités par Metrolinx. Environ 47 % se rapportaient aux activités de mise hors service obligatoires relativement aux réservoirs et aux baux. Les obligations liées à la mise hors service d'immobilisations seront réglées entre le 31 janvier 2024 et le 30 mai 2071.

Annexe

Objectifs stratégiques et rapport d'étape 2022-2023

Sécurité de tous	
Objectif stratégique (OS)	Situation à la fin de l'exercice 2022-2023 et commentaires sur les résultats
OS 1. Atteindre un taux de fréquence des accidents avec perte de travail (TFAPT) pour toutes les parties de 0,75/200 000 heures travaillées pour et mettre en œuvre un IRC et un programme d'exposition aux blessures graves et aux accidents mortels.	La moyenne mobile sur 12 mois s'est établie à 0,59 en fin d'exercice; le TFAPT de toutes les parties est demeuré en deçà de l'objectif de 0,75 pour l'ensemble de l'exercice.
OS 2. Mettre en œuvre un programme visant à mesurer et à réduire le risque d'événements précurseurs d'accidents de train pour GO et UP et atteindre un taux de collision d'autobus de 1,95/million de kilomètres d'autobus.	<p>En 2022-2023, l'IRC des précurseurs d'accident de train a connu une réduction ciblée de 11 % des occurrences d'indicateur de précurseur officiellement établie en juillet 2022. Au cours des neuf mois précédents, l'organisation a réussi à atteindre une réduction de 8 % et devrait atteindre l'objectif de 11 % d'ici juillet 2023.</p> <p>L'objectif de réduction représente une diminution de 11 % du taux d'incidents précurseurs d'accidents de train ou 10,47 incidents précurseurs par 1 000 mouvements de train.</p> <p>À la fin de mars 2023, le taux de collision des autobus était de 1,64. Ce chiffre est inférieur à l'objectif fixé et est resté le même depuis août 2022. Les Opérations d'autobus ont mis en œuvre des initiatives qui donnent lieu à des actions et qui ont eu une incidence importante sur le taux. L'accent mis sur le maintien des dégagements nécessaires, la marche arrière sécuritaire et les vérifications anonymes, ainsi que les suivis à bord annuels, ont tous permis d'atténuer des aspects clés qui contribuaient aux collisions. En outre, les nouveaux conducteurs reçoivent un soutien accru pour renforcer la confiance et les compétences en matière de conduite; tous les conducteurs reçoivent également des appels quotidiens du Centre d'opérations du réseau (COR) pour les informer des changements opérationnels ou des problèmes et inclure des messages de sécurité.</p> <p>Pour soutenir les conducteurs ayant moins d'expérience, les Opérations des autobus ont mis en œuvre un système de mentorat conducteur-superviseur et une familiarisation aux itinéraires.</p>
OS 3. Réaliser au moins une visite d'engagement en matière de sécurité par directeur et niveau	Metrolinx a clôturé le 4e trimestre avec un engagement à 100 % pour les visites d'engagement en matière de sécurité. L'organisation a fait de grands progrès pour s'assurer que les cadres supérieurs assistent à

hiérarchique supérieur, par trimestre.	diverses visites couvrant de nombreux aspects de l'entreprise et y participent. Ces initiatives permettent d'acquérir et de maintenir une solide compréhension des considérations uniques en matière de sécurité pour les secteurs d'activité, qu'il s'agisse de l'entretien, des opérations ferroviaires ou encore de la sécurité.
--	---

Employés mobilisés

Objectif stratégique	Situation à la fin de l'exercice 2022-2023
OS 4. Soutenir nos employés pendant une année de transformation et de changement important, et obtenir un taux d'engagement des employés de 80 %.	Objectif dépassé. Atteint 81 %.
OS 5. Poursuivre la mise en place d'une culture d'inclusion et atteindre un score d'indice d'inclusion de 78 %, tout en atteignant un équilibre entre les genres pour les cadres supérieurs et niveaux hiérarchiques supérieurs à un minimum de 40 % et à 38 % dans l'ensemble de Metrolinx.	Les taux finaux pour cet objectif étaient les suivants : <ul style="list-style-type: none"> - Femmes, dans l'ensemble = 38,6 % - Femmes, au niveau de cadre supérieur et aux niveaux hiérarchiques supérieurs = 40 % Metrolinx a atteint les deux objectifs d'équilibre entre les genres en 2022-2023. Tout en continuant à se concentrer sur l'amélioration de l'objectif de la liste restreinte de 50 % de talents féminins, les RH ont mis en œuvre un certain nombre d'initiatives pour améliorer les résultats en matière d'équilibre entre les genres, y compris le canal d'approvisionnement stratégique, la nouvelle politique sur la ménopause, les mises à jour de la politique sur le congé de maternité, l'intégration d'un langage inclusif dans les offres d'emploi, des entrevues de maintien en poste avec des femmes au niveau de la haute direction et au-dessus, et l'élaboration d'une stratégie de maintien en poste approuvée par l'équipe de la haute direction.
OS 6. Augmenter le taux de personnes compétentes et confiantes qui sont satisfaites de leur formation et de leur développement et des informations, des outils et des ressources à 70 %.	Metrolinx a dépassé l'objectif des employés compétents et confiants pour 2022-2023 avec un taux de 72 %. Voici quelques-unes des initiatives qui contribuent à l'avancement de nos objectifs en matière de personnes compétentes et confiantes : <ul style="list-style-type: none"> - L'introduction d'un nouveau programme et d'un nouveau processus d'intégration pour s'assurer que les nouveaux employés sont équipés de l'information dont ils ont besoin et qu'ils sont soutenus pour réaliser leurs priorités plus rapidement. - L'introduction du Cadre de développement du leadership, y compris l'élaboration d'un nouveau cours de la Leadership Academy à l'intention des superviseurs et des gestionnaires. - Faire progresser la Stratégie d'éducation obligatoire pour s'assurer que l'ensemble de l'effectif de Metrolinx connaît les domaines clés qui appuient nos priorités organisationnelles. - Offrir des possibilités de mentorat aux employés pour élargir leurs possibilités de carrière et mieux comprendre les autres secteurs d'activités.

Partenaire d'affaires de confiance

Objectif stratégique	Situation à la fin de l'exercice 2022-2023
----------------------	--

<p>OS 7. Réaliser notre programme d'infrastructure d'immobilisations en respectant le budget, conformément au plan d'immobilisations et dans une limite de 5 % des prévisions du 1er trimestre.</p>	<p>Les chiffres réels de fin d'année pour 2022-2023 sont de 5 258,9 M\$, soit 10 % de moins que les prévisions du T1 de 5 853,3 M\$. Cette sous-utilisation est principalement attribuable au rendement des entrepreneurs, à un changement dans les acquisitions de biens immobiliers et à des délais reportés et prolongés. Elle est aussi attribuable à certains événements imprévus, comme les phénomènes météorologiques violents. Des initiatives sont en cours pour améliorer l'exactitude des prévisions.</p>
<p>OS 8. Respecter le calendrier des 40 étapes critiques des programmes d'immobilisations à prévoir dans les divisions de GO (15), du métro (15) et du transport en commun rapide (10).</p>	<p>Pour 2022-2023, la division Groupe des projets d'immobilisations (GO & UP) a réalisé 13 des 15 étapes du niveau 1 (87 %) choisies pour être achevées au cours de l'exercice. Pour 2022-2023, la division Groupe des projets d'immobilisations du transport en commun rapide a atteint 15 des 25 étapes du niveau 1 (60 %) choisies pour être achevées au cours de l'exercice. Parmi les retards de certaines étapes, deux retards étaient dus à des décisions proactives, trois à des approbations/facteurs externes et cinq à des retards liés au rendement.</p>
<p>OS 9. Atteindre notre objectif en matière d'exigences d'exploitation totales de P&L de 954 M\$, des Opérations (GO/UP) de 768 M\$, des Opérations (Transport en commun rapide) de 25 M\$, des paiements et de PRESTO de 109 M\$ et d'un excédent de 29 M\$ pour les communautés axées sur le transport en commun.</p>	<p>L'exigence d'exploitation totale de Metrolinx est de 1 002 M\$, ce qui est défavorable d'environ 48 M\$ par rapport à l'objectif de 954 M\$. L'écart défavorable est principalement attribuable aux dépenses d'exploitation plus élevées nécessaires pour soutenir le recouvrement de l'achalandage et des recettes par la vente de titres, ainsi qu'aux frais de soumission plus élevés pour nos projets d'immobilisations.</p> <p>Le besoin opérationnel total pour les Opérations (GO/UP) est de 777 M\$, ce qui est supérieur de 9 M\$ à l'objectif de 768 M\$, ou un écart de 1 % par rapport à l'objectif, réussissant ainsi à atténuer le prix du carburant diesel et les pressions sur l'état de préparation opérationnelle de l'expansion de GO en raison de la mise en œuvre de plans d'amélioration des activités qui comprennent des ajustements de service pour mieux répondre à l'évolution de l'achalandage.</p> <p>Le besoin opérationnel total pour PRESTO est de 125 M\$, ce qui est 16 M\$ de plus que l'objectif de 109 M\$, en grande partie en raison des coûts ponctuels de la prestation du projet auparavant capitalisés, des services de base et gérés des paiements, de la main-d'œuvre et des services professionnels.</p> <p>Le besoin opérationnel total pour les Communautés axées sur les transports en commun est un excédent de 52 M\$, soit 23 M\$ de plus que l'objectif de 29 M\$ en raison du produit plus élevé que prévu issu de la vente d'actifs et des revenus récurrents supplémentaires issus des locataires commerciaux.</p>
<p>OS 10. Mettre en œuvre au moins un projet d'amélioration continue par directeur.</p>	<p>Le déploiement de la formation LEAN et l'intégration de ses principes, pratiques et outils demeurent impératifs pour notre organisation, car les compétences fondamentales LEAN permettent aux employés d'identifier et d'éliminer les déchets et d'améliorer tout ce que nous</p>

	<p>faisons. Metrolinx continue de progresser dans son cheminement d'amélioration continue, où la méthode LEAN est utilisée comme moteur d'une culture d'amélioration continue. Les équipes progressent vers un état de maturité et analysent les processus par l'observation directe, la pratique de la résolution de problèmes pratiques et l'analyse des causes profondes. Les dirigeants déploient les comportements LEAN qui sont essentiels au maintien de leur nouvel environnement LEAN et à la création d'une équipe hautement performante. En juillet 2022, Metrolinx a lancé l'objectif annuel de chaque directeur de mettre en œuvre au moins un projet d'amélioration continue. À la fin de l'exercice, 96 % d'entre eux avaient déterminé leur projet et 76 % avaient déterminé le plan d'action de leur projet en cours de mise en œuvre.</p>
<p>OS 11. Atteindre une réduction de 3 % des émissions de gaz à effet de serre par rapport à 2020-2021 pour les services ferroviaires de GO; un objectif de 21,9 tonnes d'équivalent en dioxyde de carbone par million de kilomètres en sièges payants, et une réduction de 1 % pour les autobus de GO; un objectif de 22,3 tonnes.</p>	<p>L'intensité des gaz à effet de serre depuis le début de l'exercice atteinte par les services ferroviaires et d'autobus en mars 2023 était de 16,1 et 22,0 respectivement, bien en deçà des objectifs de fin d'exercice de 21,9 et 22,3 respectivement.</p> <p>Par rapport à l'exercice 2002-2021, les services ferroviaires et d'autobus ont réalisé une réduction de 28,8 % et de 2,2 % des émissions de gaz à effet de serre au cours de l'exercice 2002-2023, respectivement.</p>
<p>OS 12. Mettre en œuvre une entente-cadre avec les communautés et Nations autochtones intéressées et effectuer des examens trimestriels des projets avec ces communautés autochtones.</p>	<p>En 2022-2023, le Bureau des relations avec les Autochtones a rédigé plusieurs ententes-cadres semblables à des protocoles d'entente.</p> <p>Celles-ci fournissent un outil pour guider et définir les processus de consultation et d'engagement, les protocoles de communication et les possibilités de participer à l'élaboration et à la mise en œuvre des projets. Les ententes-cadres étaient</p> <p>Bien qu'aucune entente-cadre n'ait été signée en 2022-2023, des efforts considérables ont été déployés pour établir des relations positives avec les communautés et Nations autochtones et les faire participer à ce processus. Un certain nombre d'ententes devraient être conclues d'ici le 1er trimestre de 2023-2024, et d'autres devraient suivre tout au long de l'année.</p>
Accent mis sur le client	
Objectif stratégique	Situation à la fin de l'exercice 2022-2023
<p>OS 13. Renforcer l'impression positive auprès des clients résidents pour qu'elle atteigne un taux de 65 % et améliorer la confiance des clients envers la marque Metrolinx à 62 %.</p>	<p>Taux d'impression positive - 52 % Taux de fiabilité - 52 % (Sondage de mars 2023)</p>
<p>OS 14. Reconstruire l'achalandage à 37,5 millions d'ici</p>	<p>Utilisation de PRESTO (depuis le début de l'exercice) - 85,2 %</p>

mars 2023 et atteindre un taux d'utilisation de PRESTO à 83 %.	
OS 15. Assurer un rendement en matière de ponctualité de la moyenne annuelle mobile de 95 % pour les services ferroviaires de GO, de 96 % pour les services d'autobus de GO, de 97 % pour UP, et une disponibilité des équipements de paiement de 99,65 % pour PRESTO.	<p>Résultats relatifs à la ponctualité des services ferroviaires de GO - 94 %</p> <p>Résultats relatifs à la ponctualité des services d'autobus de GO - 96 %</p> <p>UP Express - 98,2 %</p> <p>Note de la disponibilité des lecteurs de paiements (depuis le début de l'exercice) - 99,82 %</p> <p>Note de la disponibilité des machines de chargement (depuis le début de l'exercice) - 99,73 %</p>
OS 16. Offrir une satisfaction de la clientèle de 83 % pour GO, de 91 % pour UP, de 81 % pour PRESTO pour atteindre une moyenne globale de 85 %.	<p>Taux de satisfaction de la clientèle de PRESTO - 81 %</p> <p>Taux de satisfaction de la clientèle d'UP Express - 89 %</p> <p>Taux de satisfaction de la clientèle de GO - 84 %</p> <p>PRESTO s'est concentré sur la livraison de plus de 500 changements axés vers les clients tout au long de l'année et a également élargi le lancement des paiements par carte de crédit sans contact PRESTO pour englober les sociétés de transport en commun participantes au système PRESTO de la région 905.</p> <p>Bien que la cote CSAT pour UP Express se soit maintenue dans les 80 % tout au long de l'année, cela était inférieur à l'objectif de 91 %. Tout au long de l'année, la réduction de la fréquence des services a exercé une pression sur la performance jusqu'au retour de la fréquence de 15 minutes en février.</p> <p>En plus d'améliorer le respect de la ponctualité, GO s'est concentré sur l'amélioration de la communication avec les clients, l'augmentation de la fréquence des services d'autobus et l'amélioration de l'entretien des gares.</p>