

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

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

**Objet : Rapport trimestriel sur les exploitations (GO et UP) (Exercice 2023/T2 2024)**

---

## Résumé

Au deuxième trimestre (T2), l'exploitation (GO et UP) a enregistré une augmentation de 39,0 % de l'achalandage, comparativement au T2 2022, passant de 11,3 millions à 15,7 millions d'usagers par train et autobus. Les principaux contributeurs à l'achalandage cet été étaient les résultats des mandats de retour au travail, une augmentation du tourisme en Ontario au cours de l'été et de nombreux événements qui ont eu lieu, notamment des événements sportifs, des concerts et des événements à grande échelle, dont la Fierté de Toronto, le Carnaval caribéen de Toronto (Caribana), l'Exposition nationale canadienne, le Toronto International Film Festival (TIFF) et Nuit Blanche.

L'augmentation du nombre d'usagers est reflétée par plusieurs canaux, y compris toute la saison des Blue Jays, où il y a eu une augmentation du nombre d'usagers de 1,5 million à la gare Union. Cela représente une hausse de 23,0 % par rapport à la saison des Blue Jays de 2022. De même, pour le tourisme, GO Explore a connu un succès en offrant un service plus fréquent en 2023, avec Canada's Wonderland et le Toronto Premium Outlets comme destinations principales, et a augmenté l'achalandage quotidien moyen de 49,0 %. En parallèle, les résultats de satisfaction de la clientèle et de respect de l'horaire continuent de se renforcer et de s'améliorer. Cela permet également de fidéliser et d'attirer de nouveaux usagers vers les services GO et UP.

## Amélioration réussie du respect de l'horaire

Metrolinx a franchi une étape importante en surpassant l'objectif stratégique de 95,0 % de la moyenne annuelle mobile (MAM) du respect de l'horaire pour GO Rail avec un rendement de 95,4 % pour la période de 12 mois. Pour T2, le respect de l'horaire de GO Rail était de 94,0 % en juillet, de 95,5 % en août et de 95,1 % en septembre. Compte tenu du volume d'événements et de clients durant la période de pointe estivale, ces résultats représentent des niveaux de performance très élevés.

Le service de bus GO a maintenu un respect de l'horaire élevé, avec un MAA sur 12 mois de 96,1 %, dépassant l'objectif stratégique de l'entreprise de 96,0 %. Pour T2, le respect de l'horaire pour le service de bus GO était 96,5 % en juillet, 95,8 % en août et 94,7 % en septembre. L'équipe d'entretien de la flotte d'autobus a continué d'améliorer la disponibilité de la flotte en terminant le trimestre en septembre à 66,0 %. Il s'agit d'une augmentation de 16,0 % par rapport au T2 de 2022.

Le respect de l'horaire d'UP Express dépasse continuellement l'objectif stratégique de l'entreprise, à savoir 97 % avec une MAM de 98,2 %. Pour T2, le respect de l'horaire d'UP

Express était 98,1 % en juillet, 99,2 % en août et 98,7 % en septembre.

### **Amélioration de la satisfaction de la clientèle**

S'appuyer sur la nouvelle approche stratégique de gestion et d'amélioration de la satisfaction de la clientèle qui a été élaborée et mise en œuvre au cours des deux derniers trimestres, les résultats du T2 ont atteint un sommet en matière de satisfaction de la clientèle. En août 2023, la satisfaction de la clientèle a atteint un sommet de 88,0 % pour GO Global, son plus haut niveau depuis mai 2023. GO Rail a atteint 88,0 % et le service de bus GO a atteint 85,0 %, dépassant l'objectif stratégique d'entreprise de 84,0 %. UP Express a atteint 87,0 %, soit une amélioration par rapport à 83,0 % en juin 2023. À nos réalisations en matière de satisfaction de la clientèle s'ajoute une diminution de 22,0 % des plaintes des clients par million d'embarquements, comparativement à la même période l'année dernière. La satisfaction de la clientèle du service de bus GO a montré une amélioration constante en 2023, atteignant 86,0 % en septembre 2023.

L'une des principales améliorations cette année a été la planification et la réalisation d'événements importants. Un succès notable a été la prestation de services lors de l'Exposition nationale canadienne. Grâce à cette stratégie bien exécutée, un total de 5 008 voyages ont été effectués cette année, avec un achalandage substantiel de 531 314, soit une augmentation de 13,0 % par rapport à l'année précédente. Notamment, nous avons maintenu notre engagement à l'égard de la ponctualité et de l'efficacité, réduisant les retards à 157, ce qui représente une réduction de 84,0 % par rapport aux 999 retards enregistrés en 2022. Notre engagement envers la performance en matière de respect de l'horaire à l'Exposition nationale canadienne a considérablement augmenté, passant de 77,2 % en 2022 à 96,9 % cette année.

### **Assurer la sécurité des personnes**

En 2023, un nouvel objectif stratégique a été fixé pour réduire de 25,0 % les incidents et les menaces de violence contre les employés et les clients par rapport à l'année précédente. À la clôture du T2, une réduction de 39,6 % a été atteinte sur les incidents cumulatifs depuis le début de l'exercice. De nouvelles initiatives et améliorations des programmes actuels ont été utilisées pour améliorer la sécurité des personnes voyageant et travaillant sur le réseau. Depuis le lancement du programme de service d'aide par texto en janvier 2023, près de 400 conversations par mois ont eu lieu entre notre centre de répartition des services de protection de la clientèle et des personnes qui ont envoyé un message texte « AIDE » au 77777 pour demander de l'aide en raison d'un incident ou d'un problème de sécurité. Ce programme a reçu le Prix de sécurité 2023 de l'Association des chemins de fer du Canada dans la catégorie Transport ferroviaire de voyageurs.

L'équipe de santé, de sécurité et de l'environnement au travail mène des activités de sensibilisation constantes pour accroître le signalement des incidents. La violence sur le réseau a été un des principaux sujets de discussion avec les clients lors de la Semaine de la sécurité ferroviaire (du 18 au 24 septembre), soulignant la nécessité d'interactions respectueuses avec le personnel et les répercussions potentielles en cas de violence. En collaboration avec les services de protection des clients et des gares, une campagne antiviolence de la prestation de services à la clientèle et les gares a été déployée pour

cibler les facteurs uniques contribuant au risque de violence en première ligne des gares.

Metrolinx est confrontée à des facteurs socioéconomiques et de santé complexes qui contribuent aux personnes qui cherchent un refuge sur les propriétés de Metrolinx. Le programme d'ambassadeur de la sécurité des gares (ASG) a été lancé en septembre 2023 pour relier les populations vulnérables aux services sociaux et réduire le désordre dans les gares prioritaires en détectant et en dissuadant les comportements désordonnés et antisociaux.

L'équipe des exploitations (GO et UP) poursuit ses efforts en faveur de l'excellence et de la sécurité en mettant l'accent sur l'amélioration de l'expérience globale des passagers.

Respectueusement soumis,

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