

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/T3 2024)**

Résumé

Au cours de la dernière année, la demande pour nos services a continué de croître, et GO Transit et UP Express ont accueilli plus de 54,9 millions de passagers, avec une augmentation de 38,7 % de l'achalandage par rapport aux chiffres du troisième trimestre de l'année dernière, passant de 10,6 millions à 14,7 millions d'usagers.

Le succès de notre transition vers l'intégration des activités d'exploitation et d'entretien pour 2025 s'est concrétisé par l'obtention de l'avis de poursuite le 21 décembre 2023, une étape déterminante dans le parcours d'ONXpress Operations Inc. (OOI) et la transformation de Metrolinx.

À la fin de l'année 2023, l'exploitation (GO et UP) a franchi des étapes remarquables avec des niveaux records par rapport à nos objectifs stratégiques en matière de respect de l'horaire et de satisfaction de la clientèle. GO Rail, GO Bus et UP Express (UPE) ont dépassé tous leurs objectifs quant au respect de l'horaire. En outre, la satisfaction de la clientèle a atteint de nouveaux sommets, en particulier pour GO Rail et UP Express, qui ont affiché le niveau le plus élevé de SATC pour UPE depuis novembre 2021.

Au troisième trimestre, les trois objectifs stratégiques définis dans la stratégie de l'entreprise « Sécurité de tous » ont été atteints. Le taux de fréquence des accidents avec perte de travail (TFAAT) a dépassé l'objectif de l'entreprise, marquant son plus bas niveau pour 2023. Les incidents violents et les arrestations sur le réseau ont par ailleurs poursuivi leur déclin. Grâce à la mise en œuvre réussie du programme de signalement des accidents évités de justesse, tous les employés peuvent signaler rapidement de tels incidents et ainsi favoriser la prise de mesures de sécurité proactives sur l'ensemble de notre réseau. Ces réalisations se reflètent de manière évidente dans l'enquête de satisfaction de la clientèle, qui révèle une amélioration de l'évaluation de la sécurité par les clients. Nos objectifs en matière de sûreté et de sécurité constituent des facteurs décisifs pour les clients qui utilisent nos services.

Nouveau partenaire et fournisseur de services

Le succès de notre transition vers l'intégration des activités d'exploitation et d'entretien a atteint une étape décisive avec l'obtention de l'ordre d'exécution le 21 décembre 2023. Cette avancée marque un grand pas en avant dans le parcours d'OOI et dans la transformation en cours de l'exploitation (GO & UP).

Le 1^{er} janvier 2025, ONXpress Operations Inc. et son prestataire de services d'entretien des véhicules productifs, CAD Industries Ferroviaires, prendront en charge toutes les activités

d'exploitation et d'entretien des trains ainsi que les services actuellement gérés par Alstom. Cette mesure permettra de basculer vers un modèle d'exploitation intégré, dans lequel les équipes d'OOI et d'exploitation (GO & UP) adopteront une approche unifiée à équipe unique. Cette transition implique l'intégration directe des membres de l'OOI et de Metrolinx au sein d'équipes unifiées disposant d'un programme commun, d'un ensemble unifié d'IRC et d'un plan d'action unique et entièrement intégré pour chaque équipe. Le contrat commercial reste inchangé, mais les performances de l'OOI et la rentabilité du contrat seront régies par les IRC annuels de Metrolinx.

Ce changement majeur affecte 1 000 employés d'Alstom et modifie un accord commercial de 23 ans. Le risque de transformation le plus important concerne la transition elle-même, qui comporte de multiples facettes et au cours de laquelle de nouvelles méthodes de gestion, de nouveaux comportements et de nouveaux objectifs seront mis en place. Pour assurer le succès de la transition, il est essentiel de conserver et de transférer les connaissances, de maintenir la qualité du service et de respecter les normes de sécurité.

La surveillance de la transition et la gestion de la portée de l'exploitation et de l'entretien par la division d'exploitation de Metrolinx (GO & UP) seront étayées par un plan de mobilisation détaillé. Une approche optimisée de la gestion opérationnelle, basée sur la définition des priorités en matière d'initiatives stratégiques et le partage des efforts entre les deux parties, sera mise en œuvre.

Des services de train et d'autobus ponctuels et fiables

Au terme d'une étape significative, l'exploitation (GO et UP) a terminé le trimestre et l'année avec des résultats qui dépassent les trois objectifs en matière de respect de l'horaire pour la moyenne annuelle mobile (MAM) sur 12 mois. GO Rail a atteint une MAM de 96,3% par rapport à un objectif de 95%, GO Bus a enregistré une MAM de 96,1% comparativement à un objectif de 96%, et UPE a atteint une MAM de 98,2% par rapport à un objectif de 97 %. Ces résultats confirment que nos services sont demeurés exceptionnellement ponctuels et fiables tout au long de l'année 2023 et qu'ils dépassent progressivement tous les IRC. Tout au long du troisième trimestre, nos équipes ont insisté sur l'excellence opérationnelle, analysé les causes profondes en vue d'une amélioration continue, amélioré la gestion des incidents et coordonné les efforts avec notre équipe de conception des services pour assurer l'amélioration continue des horaires, ce qui nous a permis de poursuivre les efforts visant la réalisation de notre objectif.

Satisfaction de la clientèle

Tout au long du trimestre, nous nous sommes efforcés de fournir un service sécurisé et fiable, d'accroître la satisfaction des clients et d'améliorer leur expérience. Les clients attachent une grande importance à la fiabilité et à la fréquence et sont de plus en plus nombreux à faire appel à nos services. En décembre, GO Transit a atteint un taux de satisfaction de 89 % par rapport à un objectif de 84 %, comparativement à un taux de 89 % pour GO Rail et 84 % pour GO Bus, tandis qu'UP Express a atteint un taux exceptionnel de 91 % pour un objectif de 91 %. Depuis le début de l'année, GO Transit affiche un taux de 86 % comparativement à 87 % pour UPE. Il s'agit du taux de satisfaction de la clientèle le plus élevé pour GO Rail et UP Express en 2023.

L'une des principales améliorations enregistrées cette année a concerné les activités de planification et de réalisation d'événements importants. Un succès marquant a été la fourniture du tout premier service toute la nuit par GO Rail et GO Bus la veille du Nouvel An. Notre personnel dévoué, des opérations de première ligne à la haute direction, a travaillé toute la nuit pour assurer le succès de ce nouveau service de GO Transit. Le jour de l'An est passé sans incident de sécurité ni interruption de service, laissant de nombreux clients reconnaissants et satisfaits de pouvoir profiter des festivités sans se préoccuper de leur trajet de retour.

Assurer la sécurité des personnes

Au troisième trimestre, les trois objectifs de sécurité définis dans notre stratégie d'entreprise « Sécurité de tous » ont été atteints et continuent de faire l'objet d'une bonne gestion. Selon les avis des clients, recueillis dans notre enquête de satisfaction de la clientèle menée en décembre 2023, 93 % des clients se sentent en sécurité sur nos services et sur l'ensemble du réseau, avec une moyenne de 88,5 % depuis le début de l'année.

À la fin de l'année civile, le taux de fréquence des accidents avec perte de travail (TFAAT) pour toutes les parties a dépassé l'objectif de l'entreprise de 0,50, avec 0,33 par 200 000 heures travaillées, marquant le taux TFAAT le plus bas en 2023. L'exploitation (GO & UP) continue de développer des stratégies destinées à réduire le TFAAT.

Les incidents sur le lieu de travail touchant les employés et les clients de Metrolinx ont baissé de 31 % depuis le début de l'année, dépassant ainsi l'objectif de 25 % fixé par l'entreprise. Ce résultat s'explique principalement par la mise en œuvre du programme « Gérer mon quai » qui fait appel aux ambassadeurs des gares pour assurer une gestion efficace des foules pendant les heures de pointe et les événements, offrir un service à la clientèle et soutenir les populations vulnérables. Cette initiative a également contribué à réduire le nombre d'arrestations sur l'ensemble de notre réseau. Grâce à la présence d'ambassadeurs de gare dans tout le réseau, les passagers se sentent en sécurité et savent qu'ils peuvent obtenir de l'aide en cas de besoin.

Dans le but de continuer à instaurer une culture où toutes les mesures sont prises pour assurer la sécurité des clients et des employés, un programme d'accidents évités de justesse a été mis en place afin d'améliorer le signalement des incidents liés à la sécurité sur le lieu de travail et des risques susceptibles de causer des blessures ou des maladies s'ils ne sont pas pris en compte.

L'exploitation (GO & UP) continue à s'engager en faveur de l'excellence et de la sécurité tout en poursuivant ses efforts pour améliorer l'expérience globale des passagers.

Respectueusement soumis,

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