

GO Transit et UP Express

Améliorer notre expérience client

Présenté par :

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

Mark Childs, directeur du marketing

Février 2024



RÉSUMÉ

Le paysage du transport en commun s'est transformé de façon spectaculaire, avec des changements importants dans les habitudes d'achalandage et les besoins des clients après la pandémie. En conséquence, nous avons adopté une approche fondée sur les données pour harmoniser les services avec les nouvelles habitudes de déplacement afin de répondre aux besoins des clients.



Changement dans les heures de pointe traditionnelles, les voyages d'affaires. Les voyageurs d'affaires adoptent un environnement de travail hybride et passent en moyenne trois jours au bureau



Demande accrue et soutenue de voyages d'agrément. Reprise du réseau ferroviaire GO en fin de semaine : 140 % par rapport à la période pré-COVID, avec des records d'achalandage pour les Blue Jays, ENC et Niagara Falls



Augmentation significative du nombre d'étudiants post-secondaires et de jeunes passagers. Augmentation de plus de 60 % du nombre de passagers étant des étudiants postsecondaires par rapport aux niveaux d'avant la pandémie

Au cours de l'exercice se terminant à la fin de décembre, le nombre d'utilisateurs de GO Transit et UPE est passé de 60 millions en 2019 à 44 millions.



En Décembre 2023,

- L'achalandage du réseau GO Transit s'est rétabli à 73,5 % par rapport à décembre 2019, le réseau ferroviaire GO s'étant rétabli à 67 % et le réseau d'autobus GO s'étant rétabli à 97 %.
- UP Express a connu des augmentations similaires, avec une hausse du nombre de passagers de 83,1 % par rapport à décembre 2019.
- La satisfaction de la clientèle a atteint un niveau record pour GO Transit (89 %) et pour UP Express (91 %).

GO ET UPE NOUVEAUX ET RÉTABLIS

Les services de GO Transit et UPE sont adaptés à la demande des clients et répondent à l'évolution des comportements des passagers des navettes et des déplacements discrétionnaires (par exemple, les voyages d'agrément), ce qui est confirmé par l'augmentation du nombre de passagers et par les taux de satisfaction record de la clientèle.

L'offre actuelle de services dépasse la demande sur tous les corridors, à l'exception de Lakeshore East, où des services supplémentaires seront ajoutés lorsque les travaux en cours sur les voies seront terminés. Dans le corridor de Kitchener, l'achalandage dépasse désormais les niveaux d'avant la COVID.

LIGNE DE KITCHENER - Service horaire en fin de semaine et trajet de nuit en semaine; séparation des trains pour le service de fin de semaine à Kitchener afin de mieux gérer la capacité.

UP EXPRESS - Rétablissement d'un service de 15 minutes toute la journée; expansion de la période de service de 23 h à 1 h (+ 14 trajets en semaine / + 14 trajets en fin de semaine); augmentation du nombre de places assises par jour de 19,7 %, soit 40 560 places.

LAKESHORE WEST - Service Niagara en semaine, en milieu de journée et en soirée; 4 trajets express en matinée et 4 trajets en soirée entre West Harbour et Aldershot, ainsi que des trains faisant tous les arrêts vers Oakville; rétablissement du service Niagara en fin de semaine, ajusté pour s'aligner sur les jours de match des Blue Jays, et des trajets supplémentaires en semaine pour soutenir les déplacements vers et depuis l'ENC.

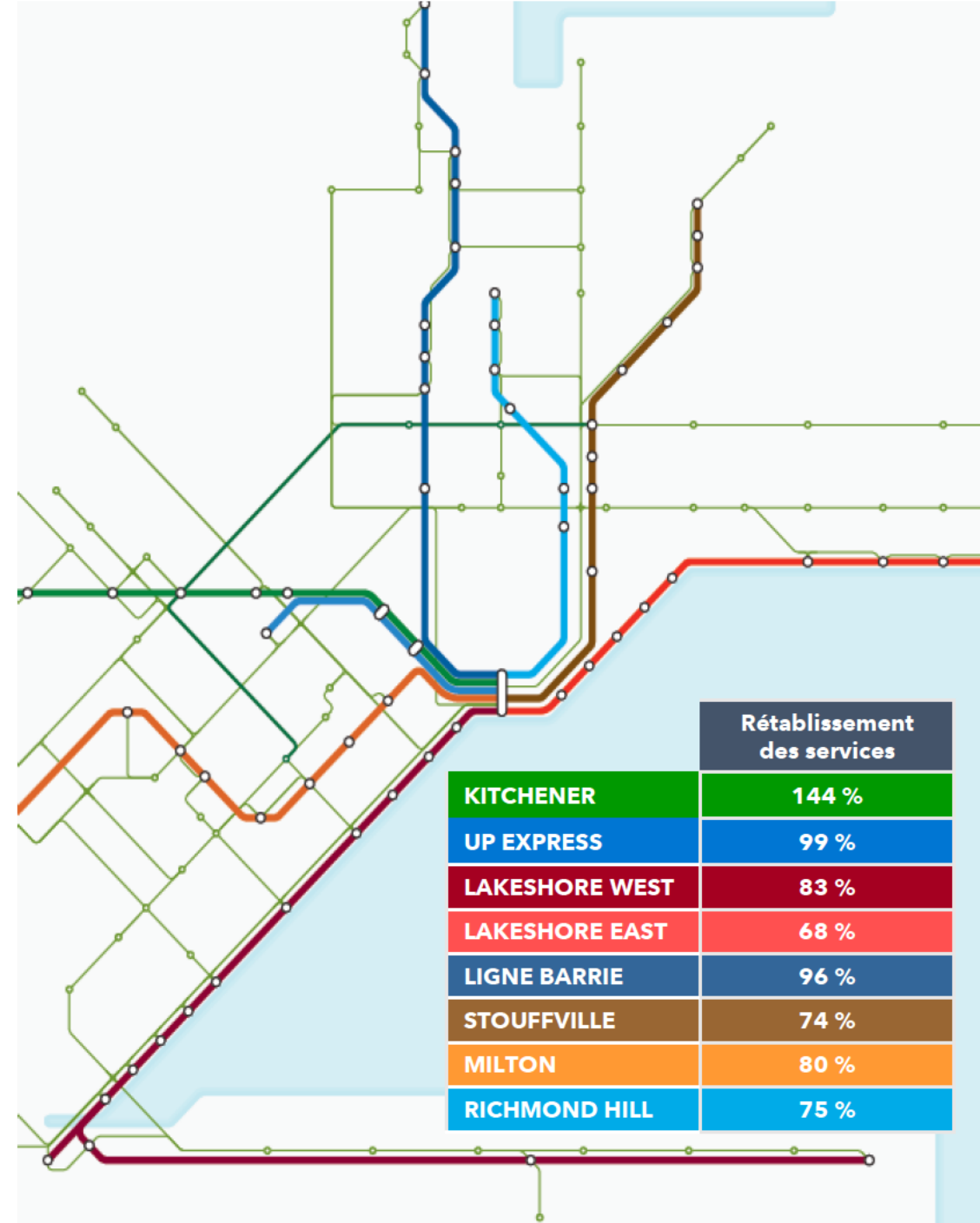
LAKESHORE EAST - 12 trajets supplémentaires en fin de semaine pour l'ENC; rétablissement du service de sortie aux heures de pointe de l'après-midi; déplacements intermodaux sur Lakeshore East pour permettre les travaux d'expansion du réseau GO.

LIGNE BARRIE - Déplacements intermodaux pour faciliter les déplacements à destination et en provenance de l'ENC et pour permettre les travaux d'expansion des immobilisations de GO.

LIGNE DE STOUFFVILLE - Un service le matin et un service le soir sur le corridor de Stouffville entre les gares GO d'Union et d'Old Elm; des déplacements intermodaux pour faciliter les déplacements à destination et en provenance de l'ENC et pour permettre les travaux d'expansion des immobilisations de GO.

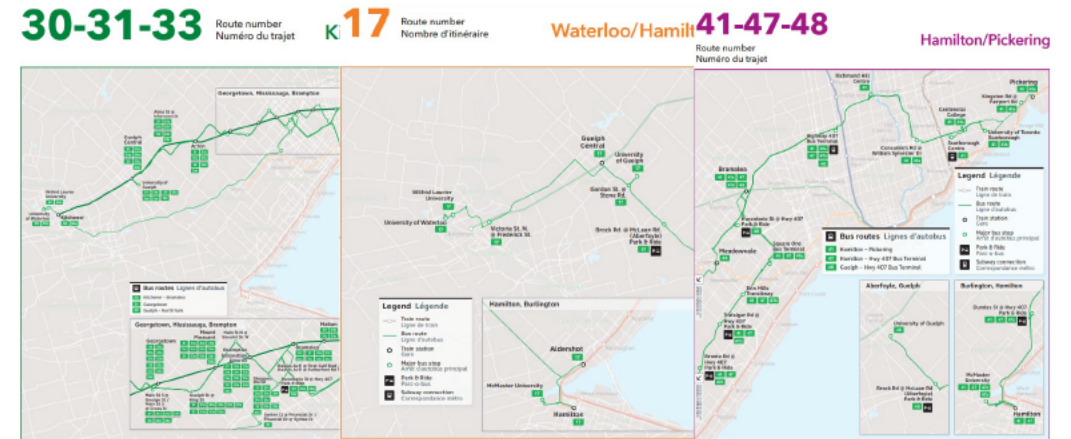
LIGNE DE MILTON - Rétablissement des trajets de Milton 2 x jour en semaine.

LIGNE DE RICHMOND HILL - Un service le matin et un service le soir entre les gares GO d'Union et de Bloomington.



SUR NOTRE RÉSEAU D'AUTOBUS GO

- Les services d'autobus GO ont atteint un **taux de reprise de 92 %** à la fin de 2023.
- À partir d'avril 2023, Metrolinx a lancé la première phase de la stratégie de service régional d'autobus express (RAE) qui vise à transformer le réseau GO en un réseau haute fréquence qui permettra un service d'arrivée et de départ.
- Lancement du service d'autobus GO en fin de semaine sur le trajet 30 (Kitchener/Bramalea), ce qui a entraîné une augmentation substantielle du nombre de passagers.
 - Nous avons augmenté les niveaux de service à trois reprises, ce qui a entraîné une **augmentation de 189 %** de l'achalandage les fins de semaine et de **88 %** les jours de semaine.
- Lancement du service en semaine sur le trajet 17 (Waterloo/Hamilton). L'amélioration des correspondances entre Waterloo, Guelph et Hamilton a permis d'éviter aux passagers de devoir retourner à Mississauga/Brampton pour terminer leur trajet, ce qui a entraîné une augmentation de **133 % du nombre de passagers**.
- Avec l'augmentation de la fréquence du trajet 41 (Pickering/Hamilton), qui est aussi l'un de nos principaux services sur l'autoroute 407 reliant plusieurs centres de transport en commun et établissements postsecondaires, ainsi que des correspondances avec le métro de la TTC, l'achalandage a **augmenté de 107 %** les jours de semaine.
- Le nombre de passagers du trajet 32 (Brampton Trinity Common/North York) reliant Brampton à North York Centre et à la ligne 1 de la TTC a **augmenté de 103 %** les jours de semaine.



LES SERVICES D'AUTOBUS GO RÉTABLIS EN 2023 :

- ✓ Expansion du trajet 94 (Pickering/Square One) pour créer des services directs le long de l'autoroute 401, reliant Pickering et Mississauga via l'aéroport Pearson de Toronto.
- ✓ Augmentation de l'achalandage sur les trajets 12 Niagara Falls/Burlington, 30 Kitchener/Bramalea, 32 Brampton Trinity Common/North York, 40 Hamilton/Richmond Hill, 47 Hamilton/Station d'autobus de l'autoroute 407, et 88 Peterborough/Oshawa pour répondre à la demande croissante des clients.
- ✓ Plus de trajets et de nouvelles options express pour les étudiants post-secondaires sur les trajets 15 Brantford/Aldershot, 41 Hamilton/Pickering, 47 Hamilton/Station d'autobus de l'autoroute 407, 56 Oshawa/Oakville, et 88 Peterborough/Oshawa.
- ✓ Tous les trajets de la route 27 Milton/North York ont été prolongés de la Meadowvale à Milton GO, offrant aux clients de Milton une meilleure connectivité avec la ligne 1 du métro, y compris des options de service en dehors des heures de pointe et en fin de semaine.

SATISFACTION CLIENT (SATC) ET DE RESPECT DE L'HORAIRE

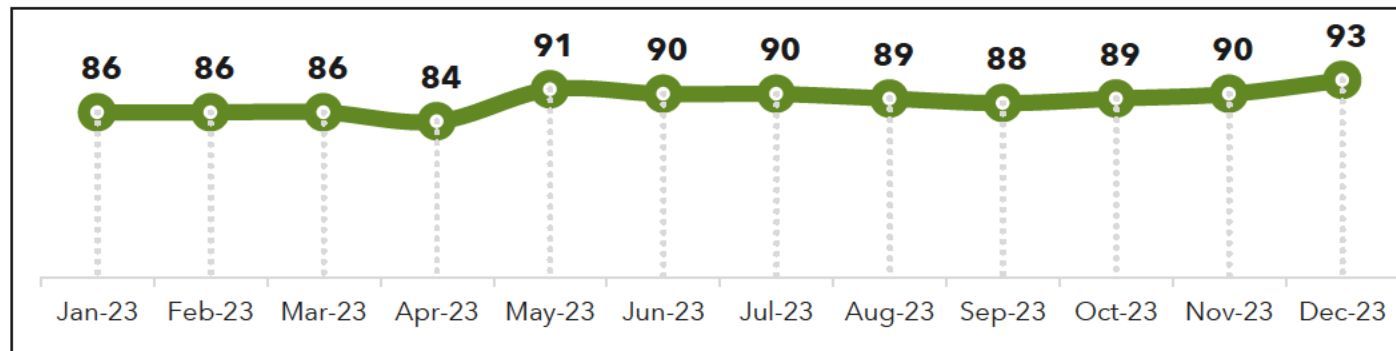
Nos clients réagissent positivement au rétablissement et à l'amélioration des services, ce qui se traduit par des taux de satisfaction historiquement élevés tant pour GO que pour UPE.

En décembre, **GO Transit** a obtenu un taux de satisfaction de 89 % par rapport à l'objectif de 84 % fixé par l'entreprise. Il s'agit du taux de satisfaction le plus élevé depuis le début du suivi en 2009.

En décembre, **UP Express** a obtenu un score SATC de 91 %.

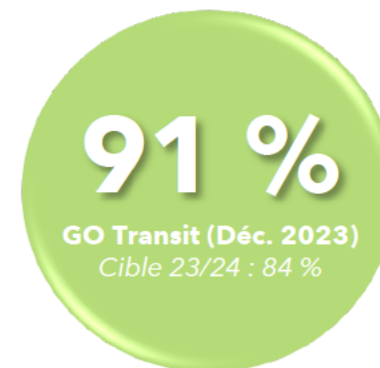
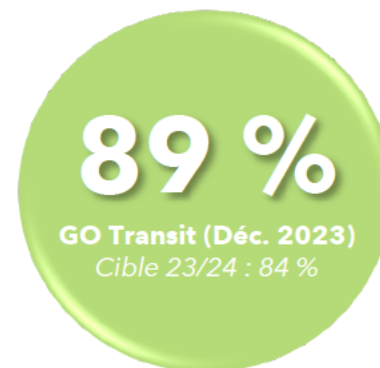
En 2023, GO Transit a dépassé les trois objectifs de l'entreprise pour la moyenne annuelle mobile sur 12 mois du rendement en matière de respect de l'horaire.

Les priorités de nos clients sont des services fiables, abordables, accessibles, fréquents et sécurisés. Les clients ont évalué leur sentiment de sécurité sur notre réseau à plus de 84 % tout au long de l'année. Le score le plus élevé a été de 93 % en décembre et la moyenne annuelle est de 88,5 %.

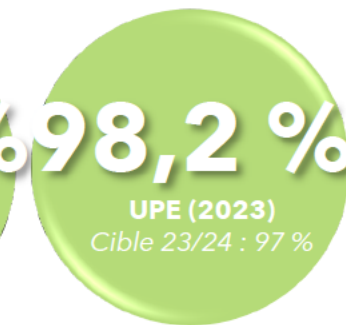
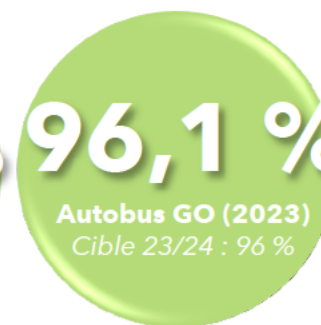


Tendance générale de la sécurité du réseau de GO Transit (2023)

Satisfaction de la clientèle



Respect de l'horaire



IMPACT DE LA CONSTRUCTION, DE L'INGENIERIE ET DE LA GESTION DES ACTIFS SUR LE SERVICE ET NOS CLIENTS

- Dans le cadre du programme d'expansion du réseau GO et du programme d'immobilisations pour le transport en commun rapide, ainsi que de l'entretien des corridors ferroviaires et des travaux de remise en état par l'ingénierie et la gestion des actifs, 17 335 événements de travail ont été planifiés et réalisés avec succès en 2023.
- En outre, 46 fermetures de voies majeures, y compris des fermetures pendant tout le week-end sur les lignes LSW et LSE.
- L'ingénierie et la construction ont permis de réaliser d'énormes volumes de travail avec un minimum de perturbations pour les clients et leur expérience.
- Les actifs essentiels ont bien fonctionné, avec des niveaux de fiabilité élevés tout au long de l'année 2023.
- Ce changement sans précédent dans le mode de fonctionnement de GO Transit a également été rendu possible grâce à de bonnes communications avec les clients, à l'information, à la sensibilisation et au soutien du marketing, des communications, des paiements et de l'innovation et de la technologie de l'information.



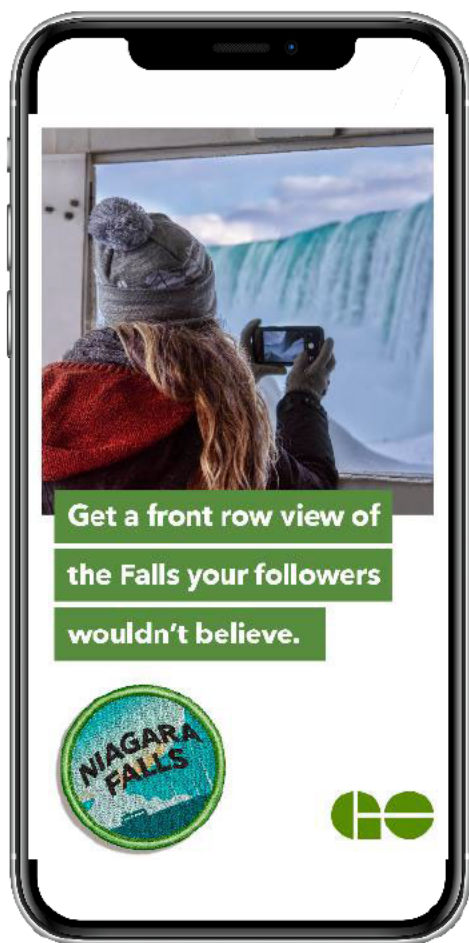
L'entrepreneur général dirige les séances d'information sur la sécurité au travail conformément aux dispositions de Metrolinx.



A&B rail installe un dérailleur portable conformément à la protection CROR-841.

VOUS AIDER À PLANIFIER À L'AVANCE POUR LES AVENTURES DU PRINTEMPS AVEC DES LOISIRS, DES ÉVÉNEMENTS ET LE TOURISME INSPIRANTS DE GO & UPE

GO Loisir
Programme Jouer et rester



S'évader à Friday Harbour

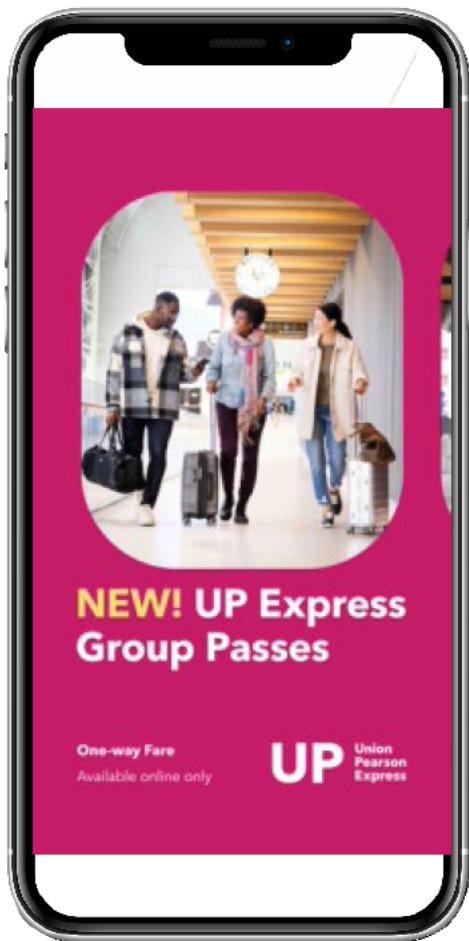


Montez à bord pour assister au match d'ouverture à domicile des Blue Jays

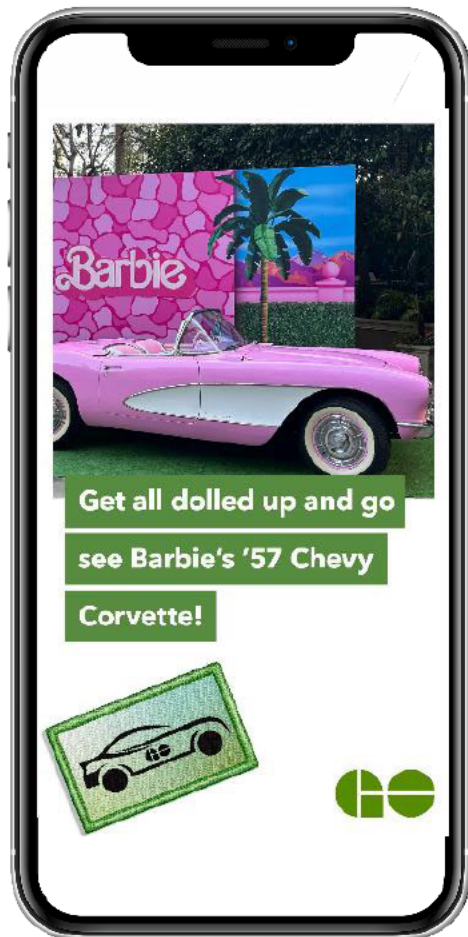


VOUS OFFRIR DES LAISSEZ-PASSER DE GROUPE UP EXPRESS, DES BILLETS COMBO GO ET DES RABAIS AVEC PRESTO AVANTAGES

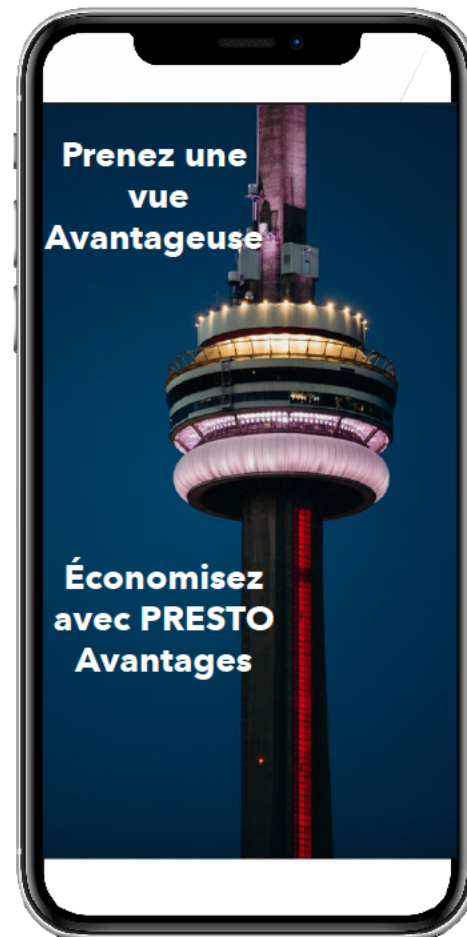
Laissez-passer de groupe UP Express



Billet combo GO pour le Salon de l'auto



Profitez des rabais avec PRESTO Avantages



AMÉLIORER VOTRE VOYAGE GRÂCE À DES ÉQUIPEMENTS ET DES EXPÉRIENCES NOUVELLES ET AMÉLIORÉES

Nouveaux partenaires PRESTO
Avantages, y compris la
nouvelle exposition du parc
Jurassique



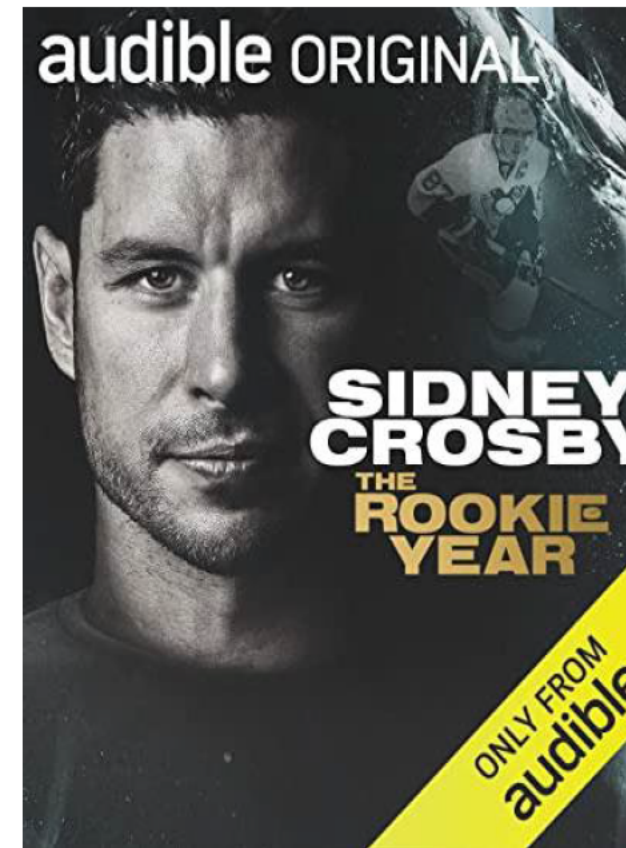
Plus de films à succès
avec GO Wi-Fi Plus



Nouvelles expériences de
commerce sur place, y compris
Bagsaway chez UP Express



Offre de partenariat avec
Audible pour améliorer
l'expérience à bord

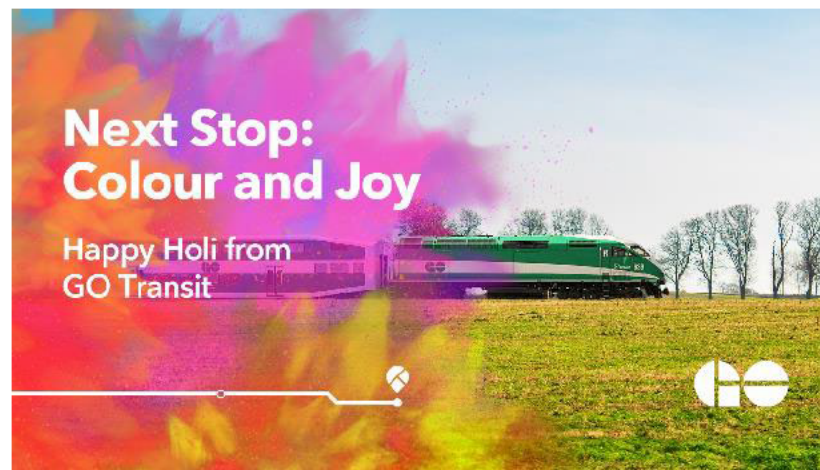


ACCUEILLIR LES NOUVEAUX ARRIVANTS ET SOUTENIR LES CÉLÉBRATIONS CULTURELLES

Campagne pour les nouveaux arrivants



Célébration GO Holi



Nouvel An lunaire à l'UP





METROLINX