

À : Conseil d'administration de Metrolinx

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

Objet : Rapport d'exploitation trimestriel (GO et UP) (troisième trimestre de l'exercice 2023-2024)

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 59,03 millions de passagers, il s'agit d'une augmentation de 43,6 % du nombre d'utilisateurs par rapport à l'an dernier, qui est passé de 41,09 millions à 59,03 millions.

Au quatrième trimestre, la transition de l'exploitation et de l'entretien ferroviaires vers ONxpress Operations Inc. (OOI) a obtenu un score de préparation de 59,38 %. Les efforts de collaboration entre OOI et Metrolinx continuent d'assurer une approche coordonnée en vue de la prise en charge d'ici le 1^{er} janvier 2025. Les préparatifs en cours marquent une étape importante dans le cadre des grandes initiatives de transformation de Metrolinx.

Metrolinx a franchi des étapes importantes en obtenant des résultats records par rapport aux cibles de nos objectifs stratégiques en matière de ponctualité et de satisfaction de la clientèle. La ponctualité pour les réseaux ferroviaires et d'autobus GO et UP Express a dépassé tous les objectifs de rendement. Nos efforts tout au long de l'année pour offrir un service sécuritaire et fiable, accroître la satisfaction de la clientèle et améliorer l'expérience client se sont reflétés dans les résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle.

Les trois objectifs stratégiques en matière de sécurité ont été atteints. Le taux de fréquence des accidents avec perte de travail (TFAPT) a dépassé l'objectif de l'entreprise. En outre, les incidents de violence et les arrestations sur le réseau, contre les employés et les clients de Metrolinx, ont continué à diminuer, avec une réduction de 27,3 % par rapport à l'objectif de 25 %. La mise en œuvre réussie du programme des accidents évités de justesse permet à tous les employés de signaler rapidement les accidents évités de justesse, ce qui renforce les mesures de sécurité proactives dans l'ensemble de notre réseau. Ces réalisations se reflètent de manière évidente dans le sondage sur la satisfaction de la clientèle, qui révèle une amélioration de l'évaluation de la sécurité par les clients. Nos objectifs et programmes en matière de sûreté et de sécurité sont des éléments clés pour les clients qui utilisent nos services.

Des services de train et d'autobus ponctuels et fiables

Célébrant une étape importante, Metrolinx a conclu le trimestre et l'année en dépassant les trois objectifs de ponctualité pour la moyenne annuelle mobile (MAM) sur 12 mois. Les services ferroviaires de GO ont atteint une MAM de 96,8 % par rapport à la cible de 95 %. La cible a été dépassée chaque mois de l'année et a atteint un sommet de 98,1 % en février 2024. La ponctualité des services ferroviaires de GO continue d'être l'un des principaux

facteurs de satisfaction de la clientèle. Les services d'autobus GO ont réalisé une MAM de 96,4 % par rapport à un objectif de 96,0 %. De novembre 2023 à mars 2024, la ponctualité a augmenté de façon constante, chaque mois atteignant ou dépassant l'objectif de l'entreprise. UP Express a atteint une MAM de 98,2 %, contre une cible de 97,0 %. Depuis juillet 2022, UP Express a constamment atteint ou dépassé la cible d'entreprise en matière de ponctualité, les résultats de mars démontrant une fiabilité continue et un rendement ponctuel.

Mesures de satisfaction de la clientèle en hausse

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. Pour le mois de mars, le sondage sur la satisfaction de la clientèle de GO Transit a atteint 86,0 % par rapport à une cible de 84,0 %. Les services ferroviaires et d'autobus de GO ont dépassé l'objectif stratégique de 84,0 %, avec 86,0 % pour les services ferroviaires et 85,0 % pour les services d'autobus. UP Express a atteint 88,0 %, par rapport à la cible de 91,0 %, tout en affichant une croissance remarquable en atteignant 91,0 % en février 2024.

L'une des principales améliorations au cours du trimestre a été la planification et l'exécution d'événements majeurs, dont la veille du jour de l'An, l'éclipse solaire et les premiers événements sportifs majeurs de l'année. Le tout premier service de nuit offert par les services ferroviaires et d'autobus de GO la veille du jour de l'An a connu un succès remarquable grâce à notre personnel dévoué, des opérations de première ligne à la haute direction, qui a travaillé toute la nuit pour assurer le succès de ce nouveau service de GO Transit. Le jour de l'An est arrivé sans incident de sécurité ni interruption de service, ce qui a laissé de nombreux clients reconnaissants et satisfaits.

Le programme de tarif unique de l'Ontario, lancé le 26 février, permet aux usagers du transport en commun de ne payer qu'une seule fois lorsqu'ils effectuent un transfert de GO Transit, de la TTC, de Brampton Transit, de Durham Region Transit, de MiWay et de York Region Transit. Le programme soutient les communautés locales et nos passagers en permettant des économies de coûts, en améliorant la satisfaction de la clientèle et en offrant un transport en commun plus abordable dans la RGTH.

Au quatrième trimestre, plusieurs nouvelles initiatives visant à rehausser davantage l'expérience client globale ont été mises en œuvre. Les gares GO Transit et UP Express ont été répertoriées sur l'application AccessNow, fournissant des informations vérifiées sur l'accessibilité afin de respecter notre engagement en faveur de l'inclusivité et d'assurer une expérience transparente pour tous les passagers. De plus, à compter du 30 janvier 2024, GO Transit a commencé à offrir un coupon pour billet électronique à tous les abonnés actifs, à promouvoir les voyages le jour de leur anniversaire et à favoriser l'engagement des clients au moyen d'incitatifs personnalisés.

Assurer la sécurité des personnes

À la fin du quatrième trimestre, Metrolinx a célébré la réalisation des trois objectifs stratégiques annuels en matière de sécurité. Des initiatives, des programmes et des mesures ciblés ont été mis en œuvre afin d'améliorer la perception des clients à l'égard de la sécurité dans l'ensemble du réseau, ce qui a permis d'atteindre un jalon important, les perceptions à

l'égard de la sécurité atteignant de nouveaux sommets de 94,0 % en janvier 2024.

Metrolinx a dépassé sa cible en atteignant un TFAPT de 0,40 par 200 000 heures travaillées, soit une baisse de 20 % et une réduction de 32 % du TFAPT par rapport au TFAPT de 0,59 de l'exercice précédent. Au quatrième trimestre, des mesures proactives, telles que la préparation aux conditions hivernales, ont été mises en œuvre pour traiter les principales catégories de blessures, notamment les glissades, les trébuchements, les chutes, les heurts et le surmenage. L'amélioration des chaussures, la formation aux techniques de levage, l'amélioration des surfaces des escaliers, le déglçage, le déneigement et la formation à la désescalade figurent parmi les stratégies employées pour limiter les blessures. Les entrepreneurs en construction ont également fait preuve d'une amélioration importante avec un TFAPT de 0,01137, soit 88 % de moins que la cible, attribuable aux activités de Sécurité de la construction et de Projets d'immobilisations.

Lancé fin mars 2023, le programme des accidents évités de justesse a fait l'objet d'améliorations constantes tout au long de l'exercice. Le programme a été lancé en tant que méthode de collecte et d'évaluation des accidents évités de justesse, c'est-à-dire des accidents qui n'ont pas entraîné de blessures, de maladies ou de dommages matériels, mais qui auraient pu le faire. À la fin du quatrième trimestre, les incidents évités de justesse avaient augmenté à 30,7 % de tous les incidents signalés, ce qui démontre une compréhension croissante de l'importance d'une évaluation proactive des données pour prévenir les incidents ayant causé des blessures ou des dommages graves.

Les incidents sur le lieu de travail touchant les employés et les clients de Metrolinx ont baissé de 27,3 % 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.

Afin de relever les défis complexes liés à l'utilisation des véhicules électriques sur le réseau GO Transit, Metrolinx a mis en œuvre plusieurs changements afin de renforcer la sécurité des passagers et des utilisateurs de véhicules électriques, y compris une politique révisée sur les vélos qui a été lancée le 26 mars 2024. L'objectif principal de ce programme est d'assurer la mise en œuvre de mesures de sécurité, de sensibiliser les clients et le personnel aux normes relatives aux véhicules électriques afin d'améliorer la sécurité et d'établir des mesures d'application pour surveiller la conformité. Pour répondre aux besoins des travailleurs de l'économie à la demande, des autres utilisateurs de vélos et des clients, tout en mettant l'accent sur la sécurité des passagers, Metrolinx a augmenté le nombre de voitures pour vélos de 8 à 14 pour nos passagers ferroviaires. Cette mesure vise à répondre à la demande des utilisateurs de vélos et de véhicules électriques sur les lignes de Lakeshore West et Kitchener.

L'équipe des opérations (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)