

**Au :** 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 2024 et premier trimestre de 2025)**

---

## Résumé exécutif

Au premier trimestre, la demande pour nos services a continué de croître avec une augmentation de 28,9 % de l'achalandage par rapport aux chiffres du premier trimestre de l'année dernière, passant de 13,4 millions à 17,3 millions d'utilisateurs.

En avril 2024, Metrolinx a mis en œuvre le plus grand changement de service ferroviaire de la dernière décennie afin de mieux répondre aux besoins des clients et de continuer à stimuler l'achalandage. Comparativement aux niveaux d'avant la pandémie, le service ferroviaire GO s'est rétabli à 97 % par rapport à 2019, tandis que l'achalandage des autobus GO a dépassé les chiffres d'avant la pandémie, atteignant 112 % en juillet 2024.

À la fin du premier trimestre, la transition vers ONxpress Operations Inc. (OOI) a atteint un cote de préparation de 66,53 %, et a progressé vers l'hypothèse d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2025. La collaboration continue entre OOI et Metrolinx est fondamentale alors que nous nous préparons à transférer les activités ferroviaires et l'entretien à OOI, marquant une étape clé dans la transformation majeure de Metrolinx.

Nous continuons à travailler pour atteindre des jalons conformes à nos objectifs stratégiques. Au premier trimestre, le respect de l'horaire pour les services ferroviaires et d'autobus GO et UP Express a dépassé tous les objectifs de rendement. Notre engagement à fournir un service sûr et fiable, à améliorer la satisfaction des clients et à améliorer l'expérience globale est démontré par une cote de satisfaction client (SATC) record pour les autobus GO.

En parallèle, les progrès vers nos objectifs stratégiques en matière de sécurité sont sur la bonne voie. Le taux de fréquence des accidents entraînant des arrêts de travail (TFAAT) est bien inférieur et atteint l'objectif organisationnel, et les incidents de violence et d'arrestations sur le réseau continuent de diminuer, avec des améliorations mesurées par une nouvelle mesure, par million de trajets clients. Des initiatives d'amélioration continue sont en cours en collaboration avec les groupes d'ingénierie et de gestion des actifs, d'entretien des voies et de projets d'investissement afin d'atteindre une réduction de 50 % des violations des règles et des procédures. La sécurité demeure une priorité absolue et un facteur clé pour améliorer l'expérience client, avec des notes élevées dans notre sondage de SATC.

## Des services de train et d'autobus ponctuels et fiables

Metrolinx continue d'atteindre les trois cibles de respect de l'horaire pour la moyenne annuelle mobile (MAA) sur 12 mois. Les services ferroviaires de GO ont atteint une MAM de 96,9 %, par rapport à la cible de 95 %, offrant ainsi le meilleur rendement en ce qui a trait au

respect de l'horaire au premier trimestre tout en répondant aux besoins de 11 268 blocs de travail dans les corridors ferroviaires et en augmentant l'achalandage. Les services d'autobus de GO ont atteint une MAM de 96 % par rapport à la cible de 96 %. Alors qu'il y a eu une légère baisse en mai et juin en raison de la congestion routière et des travaux de construction, le mois d'avril a dépassé les attentes. Dans l'ensemble, des progrès importants sont réalisés pour soutenir l'achalandage et optimiser le service. UP Express a largement dépassé son objectif stratégique, avec une fiabilité élevée, une gestion efficace des équipes et de la flotte contribuant à des retards minimales, et les niveaux de service revenant à 99 pour cent des niveaux d'avant la pandémie. La MAM pour le respect de l'horaire de l'UP Express est de 97,9 %, dépassant l'objectif de 97 %.

### **Mesures de satisfaction de la clientèle en hausse**

Au premier trimestre, nous sommes restés concentrés sur la fourniture d'un service sûr et fiable, l'amélioration de la satisfaction des clients et l'amélioration continue de l'expérience globale des clients. Le taux de satisfaction de la clientèle de GO Transit au premier trimestre s'est établi en moyenne à 85 %, dépassant l'objectif de 84 %, avec un taux de satisfaction de 86 % pour le service ferroviaire GO et de 88 % pour les autobus GO. Les autobus GO ont connu une croissance remarquable en atteignant une cote de 90 pour cent en juin. Au premier trimestre, la SATC d'UP Express a obtenu une moyenne de 84 % par rapport à un objectif de 91 %.

Au début de l'exercice financier, la plus grande expansion des services ferroviaires GO depuis 2013 a été lancée en réponse à la demande croissante des clients en matière de fiabilité et de fréquence. Les trajets ferroviaires hebdomadaires ont été augmentés de 1 999 à 2 307 sur les lignes Lakeshore West, Lakeshore East, Kitchener, Stouffville et Milton. Pour répondre à la demande croissante de vélos et de vélos électriques, la politique sur les vélos a été mise à jour et huit nouvelles voitures réservées aux vélos ont été ajoutées aux lignes de Kitchener et de Niagara pour le service estival. De plus, les rajustements saisonniers aux services d'autobus GO et la réintroduction des trajets de loisirs « GO Explore » ont reçu un accueil extrêmement positif de la part des clients.

Alors que nous étendions nos services, les opérations (GO et UP) ont géré 84 événements au premier trimestre. Notre plus important événement qui a donné le coup d'envoi à l'exercice financier le 8 avril, l'éclipse de soleil, pour lequel plus de 300 employés ont été déployés stratégiquement dans l'ensemble du réseau. Les services ferroviaires GO et d'autobus GO ont transporté environ 60 000 passagers vers des sites d'observation privilégiés à Niagara et Hamilton, en plus de deux événements sportifs majeurs : le match d'ouverture à domicile des Blue Jays et le match des Toronto Maple Leafs. Le service a maintenu un dossier de sécurité digne d'éloges tout au long de la journée, et aucun incident n'a été signalé.

La tendance positive des cotes de satisfaction des clients des autobus GO est stimulée par un service optimisé et des initiatives continues d'amélioration du service à la clientèle, notamment une présence accrue sur le terrain, facilitant ainsi un service à la clientèle plus rapide et amélioré, tout en utilisant efficacement des ressources supplémentaires pour atténuer la surpopulation et la surcharge. Nous avons intégré la carte du réseau des autobus GO et réinstallé des sièges, ce qui équivaut à ajouter 16 autobus à un étage et 19 autobus à deux étages pour améliorer considérablement l'expérience globale des clients.

Les efforts d'amélioration continue pour UP Express sont axés sur la réduction de la surpopulation, l'amélioration de la disponibilité et de l'accessibilité des distributeurs automatiques de billets (DAB), la modernisation des installations de la gare et l'amélioration des commodités à bord. Les améliorations clés comprennent la réduction des files d'attente à la gare Union après le paiement du tarif, l'ajout de dispositifs de paiement adaptés au parcours du client, une identité visuelle distincte pour les dispositifs GO et UP Express, ainsi qu'une signalisation et une orientation optimisées à la gare Bloor. Ces efforts sont conçus pour améliorer la cohérence de la communication, simplifier la navigation et rehausser l'expérience globale des clients tout en améliorant la qualité du service à l'échelle d'UP Express.

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

À la fin du premier trimestre, Metrolinx a démontré de solides résultats par rapport à ses objectifs en matière de sécurité. Il y a eu une diminution importante du TFAAT de toutes les parties, qui s'est établi à 0,38 pour le trimestre, soit 62 % de moins que le trimestre de l'exercice précédent et 24 % en dessous de l'objectif. Cela met en évidence la culture positive de la sécurité et les efforts continus du secteur de la sécurité des travaux de construction.

Avec une nouvelle mesure des incidents de menaces et de violence, les cas contre les clients ont connu une tendance à la baisse tout au long du premier trimestre. Cela peut être attribué au programme des ambassadeurs de sécurité de la gare et au déploiement des ressources existantes de la CPS à travers le réseau, avec une attention particulière sur la gare Union. Ces mesures ont contribué à la réduction des incidents en assurant une présence visible. À partir de juin 2024, les incidents de menaces et de violences contre les employés et les clients de Metrolinx sont de 9,11 incidents par million de trajets clients, ce qui est inférieur à l'objectif de 11,5.

Un nouvel objectif stratégique a été établi afin de réduire les infractions aux règles et aux procédures dans l'ensemble du réseau : les opérations ferroviaires et de flotte, la construction et l'entretien des voies ferrées, ainsi que la protection des voies. L'accent pour le premier trimestre était mis sur la mise en œuvre de mesures correctives, y compris des audits de conformité et une formation du personnel, afin de garantir une amélioration à long terme et une conformité opérationnelle accrue. À ce jour, les opérations ferroviaires et de flotte ont signalé 23 infractions sur un objectif de 78, les travaux de construction et d'entretien ferroviaires ont signalé 10 infractions sur un objectif de 17, et les infractions à la protection des voies ont signalé 2 infractions sur un objectif de 8. Un examen accru de tous les flux opérationnels et de livraison dans le corridor ferroviaire génère des rapports solides, davantage d'enquêtes et des plans d'action correctifs. Cet échange de connaissances contribuera à renforcer les compétences, réduire les risques et promouvoir une culture de la sécurité plus solide.

L'exploitation (GO et UP) reste engagée en faveur de l'excellence et de la sécurité en mettant l'accent sur l'amélioration de l'expérience globale des passagers.



## **NOTE DE SERVICE**

Le tout respectueusement soumis,

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