

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) (deuxième trimestre de l'exercice 2024-2025)

Résumé exécutif

Au deuxième trimestre, la demande pour GO Transit a continué de croître avec une augmentation de 25 % de l'achalandage par rapport aux chiffres de l'année dernière, actuellement à 36,5 millions par rapport à la cible annuelle de 68,1 millions.

Grâce à une planification des services efficace, à une gestion des foules et à des opérations réactives, Metrolinx a réussi à gérer le tourisme estival de pointe en Ontario et une gamme d'événements de grande envergure, des matchs importants de sport, des concerts et des festivals de grande envergure, dont le Honda Indy, la Fierté de Toronto, le Grand défilé du Carnaval caribéen (Caribana), l'Exposition nationale canadienne (ENC) et le Festival international du film de Toronto (TIFF). De plus, on a enregistré une croissance notable des trajets effectuant une liaison aux établissements postsecondaires, ce qui représente une augmentation de l'achalandage en septembre de 20,6 pour cent par rapport à l'année précédente aux arrêts universitaires et collégiaux.

Metrolinx continue de fournir un service ponctuel et fiable dans le service ferroviaire GO, les autobus GO et UP Express, dépassant toutes les cibles de l'entreprise, tout en donnant la priorité à la satisfaction et à la sécurité des clients. Au cours d'un trimestre de la coordination des événements, de la construction de pointe et de l'expansion du service axé sur les événements, la satisfaction de la clientèle est demeurée forte, les autobus GO ont atteint un record de 91 pour cent et UP Express s'est amélioré considérablement à 87 pour cent.

Les progrès vers nos objectifs stratégiques en matière de sécurité progressent bien. Le taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail (LTIFR) et les incidents de menaces et de violence sur le réseau sont en tendance à la baisse, atteignant nos objectifs d'entreprise. À la fin du trimestre, aucune unité opérationnelle n'a dépassé ses limites annuelles de réduction des infractions aux règles et aux procédures, tout en améliorant la planification interdivisionnaire et la collaboration avec des entrepreneurs externes afin d'élaborer des mesures correctives et des améliorations.

Services ferroviaires et d'autobus ponctuels et fiables

Metrolinx a dépassé les trois cibles de respect de l'horaire pour le T2 et la moyenne annuelle mobile (MAM) sur 12 mois. GO Rail a atteint une MAM de 97,1 pour cent, bien au-dessus de l'objectif de 95 pour cent, ce qui a permis d'installer 27 495 blocs de travail dans le corridor ferroviaire. Les services d'autobus de GO ont obtenu une MAM de 96,2 pour cent par rapport à la cible de 96 pour cent. Une approche proactive de la planification et des

ajustements du trajet a permis d'assurer une réponse rapide aux retards, ce qui a grandement amélioré la fiabilité du service. De plus, l'optimisation des services d'autobus a contribué à une utilisation accrue dans l'ensemble du réseau d'autobus, l'utilisation ayant atteint un niveau record de 71 pour cent en septembre. UP Express a dépassé l'objectif d'une MAM de 97,9 pour cent, contre 97 pour cent, en raison d'une solide gestion de l'équipage et de la flotte et des améliorations de la fiabilité.

Améliorer notre satisfaction de la clientèle

Dans le service ferroviaire GO, les autobus GO et UP Express, les efforts ciblés sont alignés sur les habitudes de déplacement des clients et les exigences appuient la satisfaction de la clientèle. GO Transit a maintenu un taux de satisfaction de la clientèle (SATC) fort de 86 pour cent, dépassant l'objectif de 84 pour cent, avec un taux de satisfaction du réseau ferroviaire GO de 84 pour cent et de 89 pour cent pour les autobus GO. UP Express a conclu le trimestre à 87 pour cent, soit un peu moins que l'objectif de 91 pour cent, mais elle a fait preuve d'une amélioration importante depuis le début de l'exercice.

En réponse à l'augmentation de la demande lors de l'Exposition nationale canadienne (ENC), d'autres trajets du soir ont été introduits en semaine dans les corridors de Lakeshore East et West, dont 17 trajets hebdomadaires supplémentaires. Les services Express s'arrêtant à Exhibition GO ont réussi à atténuer la congestion, améliorant l'expérience des passagers pour les trajets réguliers et les trajets spécifiques à l'événement. Les services supplémentaires de cette année correspondent efficacement à la demande, ce qui a entraîné une augmentation de 30 pour cent de l'achalandage par rapport aux niveaux pré-COVID et un total de 416 338 passagers.

Les efforts de ce trimestre comprenaient l'analyse des tendances de l'achalandage et du trafic, des tendances d'utilisation aux heures de pointe et des trajets qui devraient connaître une forte demande au début de l'année scolaire. Les horaires variables par jour de la semaine ont été élargis pour s'adapter à l'évolution des habitudes de déplacement, assurant un déploiement précis des services. Ces améliorations ont amélioré l'efficacité du service et l'expérience de la clientèle, qui se reflètent dans les autobus GO qui ont atteint un record de 91 pour cent en août.

Les initiatives d'amélioration continues de UP Express visent à alléger la surpopulation en favorisant des options de déplacement alternatives sur la ligne GO de Kitchener afin d'améliorer la disponibilité des sièges. Les Opérations ont élaboré une stratégie axée sur l'éducation, l'ajustement de la perception, les communications et le marketing afin de soulager la congestion et d'encourager la migration pendant les heures de pointe vers les services ferroviaires GO.

Assurer la sécurité de nos personnes

La sécurité demeure une priorité absolue. Parallèlement à nos efforts continus en matière de sécurité, Metrolinx appuie chaque septembre la Semaine de la sécurité ferroviaire d'Opération Gareautrain, soulignant notre engagement envers la sécurité et la nécessité de sensibiliser les clients et les communautés aux pratiques ferroviaires sécuritaires. Dans le cadre de la Semaine de la sécurité ferroviaire 2024, Metrolinx a lancé une nouvelle

campagne de marketing, Si vous voyez quelque chose, dites quelque chose, qui cherche à défendre le retrait de contenu des médias sociaux présentant des actes dangereux affichés sur les plates-formes de médias sociaux.

Metrolinx continue de démontrer de solides résultats par rapport à ses objectifs en matière de sécurité. En mettant l'accent sur la réduction de nos accidents avec perte de travail et des incidents de violence dans l'ensemble du réseau, au deuxième trimestre, en baisse, le taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail (LTIFR) de toutes les parties a atteint 0,40, une réduction de 7,5 pour cent par rapport au trimestre précédent et a atteint l'objectif de l'entreprise. La plupart des incidents comportaient des dangers courants tels que des glissements, des trébuchages et un surmenage, et aucune blessure grave n'a été signalée.

À partir de septembre 2024, les incidents de menaces et de violences contre les employés et les clients de Metrolinx sont en deçà de l'objectif de 8,84 par million de trajets clients, par rapport à l'objectif de 11,5. Selon les tendances, un service de protection visible est présent dans les gares prioritaires, où des ambassadeurs de la sécurité des gares (ASG) ont été déployés pour détecter et dissuader les troubles et protéger la sécurité des clients et des employés dans les stationnements, les quais et les bâtiments des gares. Nos services de protection de la clientèle s'engagent activement avec les agences et les municipalités du réseau pour connecter les personnes vulnérables aux agences de services sociaux. On continue de mettre l'accent sur la formation du personnel pour qu'il puisse gérer les interactions avec un stress intense afin d'améliorer un environnement de transport en commun plus sécuritaire et plus réceptif, grâce à des programmes donnant aux employés les moyens pour désamorcer les situations, reconnaître le moment de se désengager et demander de l'aide.

À ce jour, 67 infractions aux règles ou aux procédures ont été commises dans toutes les zones commerciales. Depuis avril 2024, les Opérations de la flotte ferroviaire ont enregistré 47 infractions, la Construction et maintenance du parc ferroviaire a signalé 17 violations, et les services de protection de la voie ont signalé le moins d'infractions, avec 3. Tous les incidents font l'objet d'une enquête et les plans de mesures correctives font l'objet d'un suivi jusqu'à leur mise en œuvre.

Metrolinx continue de fournir des services sécuritaires, fréquents et fiables à nos clients dans la région du Grand Toronto et de Hamilton.

Respectueusement soumis,

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