

**À :** Conseil d'administration de Metrolinx

**De :** David Jang  
*Chef responsable des communications et de la mobilisation communautaire*

**Date :** 28 novembre 2024

**Objet :** **Rapport sur les communications et la mobilisation communautaire**

---

Metrolinx continue d'être visible sur le marché, en partageant des histoires de progrès dans toute la région et en travaillant activement pour soutenir les communautés, les résidents et les entreprises.

### **Faits marquants récents**

Le gouvernement de l'Ontario a tenu une annonce pour célébrer l'achèvement officiel de toutes les stations et les arrêts le long du TLR de Finch West. Dans le cadre du déploiement des communications pour cette étape importante, Metrolinx a publié un segment de [Metrolinx Minute](#) et une [visite des coulisses](#) de la station Humber College. Le contenu des médias sociaux de Metrolinx lié à cet événement a atteint un large public, générant un total de 981 292 impressions. La couverture médiatique de l'annonce a été importante, avec un total de 73 mentions et une portée potentielle de 44,6 millions.

De même, le gouvernement de l'Ontario a tenu une annonce pour reconnaître les progrès continus réalisés sur la ligne Ontario, soulignant que tous les contrats du projet ont maintenant été attribués. Pour commémorer ce jalon, Metrolinx a partagé une [vidéo de progression](#) pour la ligne Ontario, a publié un [article dans la Salle de presse](#) et a régulièrement partagé des mises à jour sur les réseaux sociaux. Parmi ces mises à jour, il y avait des vidéos illustrant les avancées du projet, y compris le [forage des trous de sondage](#), la navigation à la [gare GO d'Exhibition](#) pendant la construction et la [construction du mur de boue](#) à la station Pape. Collectivement, les vidéos ont généré plus de 1,7 million d'impressions sur les médias sociaux. Les publications organiques (non payantes) sur les médias sociaux sur ce sujet ont suscité un fort engagement, avec en moyenne 6,7 pour cent des spectateurs interagissant avec le contenu. L'annonce a atteint un potentiel de 1,49 million de personnes grâce à la couverture de neuf médias.

Pour marquer la Semaine de la sécurité ferroviaire, Metrolinx a dirigé un effort coordonné pour sensibiliser davantage à la sécurité ferroviaire à travers le réseau grâce à plusieurs canaux et initiatives de sensibilisation communautaire. Ces initiatives comprenaient la publication d'un article de [Découverte](#) sur la Semaine de la sécurité ferroviaire et le profil d'un [ambassadeur de la sécurité en gare](#), ainsi qu'une nouvelle [vidéo sur la sécurité](#) du TLR, qui a été visionnée plus de 4 000 fois. Une composante clé était la campagne « Voyez quelque chose, dites quelque chose », qui encourageait le signalement et la suppression de vidéos montrant des comportements dangereux autour des trains sur les réseaux sociaux.

Notamment, une publication LinkedIn du PDG de Metrolinx a reçu près de 19 000 interactions, contribuant à un total de campagne d'environ 80 000 impressions. Des activations quotidiennes ont eu lieu dans York Concourse et Bay Concourse à la gare Union, et le personnel était sur place pendant les heures de pointe du matin et de l'après-midi pour partager des conseils de sécurité et interagir avec les clients. Ces initiatives de sécurité ont été étendues à Hamilton, Halton, Peel et York/Simcoe. Le personnel a interagi avec les navetteurs dans différentes gares GO, notamment à Mount Pleasant, Markham, King City et Stouffville, et a participé à des événements communautaires et à des présentations dans les écoles pour promouvoir la sécurité ferroviaire. Dans l'ensemble, ces efforts ont donné lieu à plus de 2 000 interactions directes pendant la Semaine de la sécurité ferroviaire.

À la suite de la démolition réussie du pont de l'avenue Progress pendant le week-end de la fête du Travail pour faire avancer la construction de la station Scarborough Centre, le chemin McCowan a rouvert avant la date prévue, marquant une étape importante du projet. Pour mettre en valeur cette réalisation, les équipes ont produit une [vidéo accélérée](#) et un [article de Découverte](#) correspondant. Avec près de 10 000 vues organiques sur toutes les plateformes des médias sociaux, la vidéo est devenue la publication organique la plus vue du projet à ce jour, atteignant un taux d'engagement de 8 pour cent.

Metrolinx a publié une nouvelle édition de la série [Metrolinx Construit](#), mettant en évidence la ligne Hazel McCallion et une mise à jour sur l'avancement du projet. La vidéo a été visionnée plus de 657 000 fois, dépassant le taux d'engagement de référence de 141 pour cent.

Au début de novembre, Metrolinx a publié la demande de qualifications (DDQ) pour le contrat de travaux civils et de services publics pour le TLR de Hamilton, marquant ainsi une étape importante pour le projet. Pour soutenir ce jalon, une histoire a été publiée dans la [Salle de presse](#) et une vidéo [Metrolinx Minute](#) a été diffusée, mettant en évidence le projet et ses avantages. Cette vidéo a recueilli 157 869 vues et 1,2 million d'impressions au cours des deux semaines depuis l'annonce. Le bulletin d'information a été envoyé à plus de 2 600 abonnés, atteignant un taux d'ouverture qui était 8,75 pour cent au-dessus de la moyenne.

### **« Nous sommes là pour vous »**

Metrolinx continue de mobiliser activement les clients-résidents et d'aider à atténuer les répercussions des travaux de construction grâce à plusieurs canaux, notamment en ayant une forte présence sur le terrain dans les communautés.

Metrolinx a organisé une distribution d'arbres et une collecte de denrées alimentaires pour soutenir les quartiers locaux le long du prolongement vers l'ouest de la ligne Eglinton Crosstown. Pour promouvoir la distribution d'arbres, trois événements éphémères ont été organisés le long de l'alignement pour répondre aux questions sur l'événement et le projet. Plus de 300 membres de la communauté ont participé et 278 arbres et arbustes ont été distribués. Des représentants des bureaux de la députée provinciale Kinga Surma et du

député provincial Michael Ford, ainsi que des membres de la division communautaire du Service de police de Toronto, étaient également présents.

Metrolinx a également répondu aux préoccupations de la communauté concernant la fermeture du stationnement sud au centre récréatif communautaire Don Montgomery (DMCRC) dans le cadre des travaux de construction en cours de l'extension du métro de Scarborough à la station Kennedy. Pour gérer les frustrations, quatre événements éphémères ciblés ont été organisés au DMCRC et dans les environs, et le personnel a interagi avec 184 résidents. Suite à ces discussions, Metrolinx a rouvert 35 places de stationnement dans le stationnement sud afin de mieux soutenir les activités prévues par le DMCRC.

Respectueusement soumis,

David Jang

*Chef responsable des communications et de la mobilisation communautaire*

416-202-7634

david.jang@metrolinx.com