

Plan d'affaires 2024-2025 de Metrolinx

Table des matières

Message du PDG	4
Sommaire exécutif	6
1.0 Introduction	8
1.1 Présentation de Metrolinx	8
1.2 Priorités stratégiques de Metrolinx	12
2.0 Contexte commercial pour 2024-2025	13
2.1 Environnement économique	13
2.2 Lettre d'orientation annuelle du gouvernement et principales initiatives clés	13
2.3 Prestation la plus importante de l'histoire de l'Ontario fait dans le domaine du transport	16
3.0 Résumé des finances et des ressources	17
3.1 Résumé du budget de fonctionnement	17
3.2 Résumé du budget d'immobilisations	19
4.0 Viabilité financière grâce à la croissance de l'achalandage et à l'augmentation des recettes non tarifaires	20
4.1 Mise en œuvre de stratégies de croissance ciblées pour continuer à accroître l'achalandage	20
4.2 Prestation des initiatives de recettes non tarifaires pour soutenir la viabilité financière	21
5.0 Opérations	22
5.1 Un voyage sécuritaire pour les clients et amélioration de la sécurité opérationnelle pour les employés	22
5.2 Ajuster les niveaux de service et améliorer le service à la clientèle pour répondre aux besoins des clients et accroître le nombre d'utilisateurs	23
5.3 Mise en œuvre d'un service régional d'autobus express pour soutenir la croissance continue de l'achalandage	24
5.4 Préparation opérationnelle et exigences contractuelles pour les nouveaux projets en cours de réalisation	25
6.0 PRESTO	27
6.1 Programme d'approvisionnement PRESTO	28
6.2 Expérience client de PRESTO	28
6.3 Soutien des clients de PRESTO	29
7.0 Projets d'immobilisations	30
7.1 Expansion de GO	30
7.2 Travaux complémentaires : Programmes de prolongement du corridor ferroviaire GO et des gares SmartTrack	33
7.3 Maintien en bon état (MBE)	34
7.4 Projets de transport en commun rapide	35
7.5 Avancement d'autres projets	38
8.0 Génération de recettes durables grâce aux communautés orientées vers le transport en commun et à la stratégie immobilière	40
9.0 Planification du transport régional	42
9.1 Prolongement du Plan de transport régional (PTR) pour 2051	42

9.2 Simplification des tarifs et intégrer les services dans la région pour accroître l'accessibilité et la commodité du transport en commun	43
9.3 Amélioration des options des clients à destination et en provenance des gares	43
9.4 Amélioration de l'accessibilité et de la navigation	44
10.0 Metrolinx Interne	46
10.1 Établissement et soutien d'un effectif fort, compétent et inclusif	46
10.2 Amélioration des systèmes d'information et de la capacité technologique	47
10.3 Dialogue actif avec les communautés	48
10.4 Établissement de relations avec les communautés autochtones	49
10.5 Mise en œuvre d'une stratégie du lieu de travail pour optimiser l'espace de bureau	49
10.6. Aspects environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG)	50
10.7 Initiative d'approvisionnement en transport en commun	51
11.0 Rendement pluriannuel de l'entreprise.....	53
11.1 Budget de fonctionnement.....	53
11.2 Investissement en immobilisations	53
11.3 Mesures du rendement et cibles	55
11.4 Gestion des risques d'entreprise	60

Message du PDG

Nous avons lancé le plus important investissement dans le transport dans l'histoire de l'Ontario et le plus important programme d'expansion du transport en commun en Amérique du Nord. Tout au long de l'année écoulée, nos équipes ont fait avancer nos projets et nous sommes totalement concentrés sur la connexion des communautés de la Région élargie du Golden Horseshoe (REGH).

Ce plan d'affaires de 2024-2025 décrit nos secteurs d'intervention et nos plans visant à construire et à exploiter un réseau de transport en commun intégré qui relie les gens de la région. Nos services ferroviaires et services d'autobus GO, ainsi que nos services PRESTO et UP Express, sont des services de transport en commun inestimables pour nos communautés; tandis que nos vastes et importants programmes d'immobilisations apporteront des améliorations importantes au transport en commun à mesure que ces grands projets seront terminés et qu'ils entreront en service.

Nous sommes très heureux de constater le retour constant et persistant de nos clients et de nos usagers du transport en commun. Bien que les habitudes de voyage et les raisons de se déplacer aient changé depuis la pandémie de COVID-19, nous avons maintenant plus d'usagers de transport en commun sur GO et UP Express qu'avant la pandémie. Le présent plan d'affaires décrit comment Metrolinx s'adapte à ces changements aux besoins et aux attentes des clients, alors que l'achalandage continue de passer de la reprise à la nouvelle normalité.

Le nombre d'usagers de GO et d'UP Express atteindra 74,7 millions l'an prochain, et notre objectif opérationnel demeure de trouver de nouvelles façons d'accroître la satisfaction de nos clients. La reprise de notre achalandage a profité de l'augmentation des fréquences de service et de notre nouvelle stratégie sur l'expérience client. Nous nous concentrons sur ce qui est le plus important pour nos clients, y compris sur comment ils se sentent dans nos gares et à bord de nos services. Notre marketing actif de nouvelles offres de services à nos jeunes, aux nouveaux arrivants et aux groupes multiculturels atteint un groupe d'usagers plus large. Cela coïncide avec les augmentations de service et les ajustements d'horaire qui permettent aux clients d'aller là où ils ont besoin d'aller, et ce, mieux, plus vite et plus facilement.

D'ici 2051, la population de la REGH devrait atteindre plus de 14,9 millions de personnes et la demande de déplacement dans la région devrait augmenter de plus de 50 %. Nous nous attaquons à ce défi en construisant plus de 40 kilomètres de nouvelles lignes de métro, plus de 60 kilomètres de nouvelles lignes de transport léger sur rail (TLR) et plus de 200 kilomètres de nouvelles voies du réseau GO qui ajouteront plus de 100 nouvelles gares et nouveaux arrêts de transport en commun.

Notre budget annuel d'immobilisations de 8,1 milliards de dollars reflète la façon dont nous avons augmenté la capacité de notre programme d'immobilisations et la réalisation d'autres projets. Le budget, qui est 25 % plus haut, reflète la transition d'un plus grand nombre de projets qui passe de la phase d'approvisionnement à celles d'élaboration et de construction. Les parties existantes du portefeuille d'immobilisations comprennent le prolongement du service bidirectionnel toute la journée du réseau GO principal et l'énorme élan dans l'exécution de projets de métro.

Nos plans comprennent également des transformations importantes dans les opérations de notre parc de véhicules, y compris la transition de nos activités d'exploitation et d'entretien du réseau ferroviaire GO vers un nouveau partenaire et l'établissement de sources d'approvisionnement pour l'entretien de nos infrastructures ferroviaires provenant d'une chaîne d'approvisionnement plus vaste d'entreprises d'entretien. En outre, nous avons en grande partie achevé l'acquisition des systèmes et des services de remplacement pour notre solution de paiements PRESTO et nous nous mobilisons maintenant également pour cette transition. Cette nouvelle approche des paiements de transport en commun favorisera la satisfaction de la clientèle grâce à la facilité de transaction et à des offres tarifaires plus variées.

La santé et la sécurité de nos clients, employés et entrepreneurs demeurent notre priorité absolue et elle sous-tend tout ce que nous faisons. Metrolinx a récemment été nommé l'employeur le plus sûr en matière de transport public au Canada en remportant le prix de l'employeur le plus sûr de 2023 et est récipiendaire du prix de la sécurité de 2023 dans la catégorie du transport ferroviaire de passagers de l'Association des chemins de fer du Canada dans le cadre du programme de service d'aide par texto. Notre culture solide de sécurité continue de guider nos politiques, nos opérations et nos stratégies sur l'expérience client dans l'avenir.

Nos plans comprennent également de nouvelles façons de collaborer avec nos partenaires provinciaux, municipaux et fédéraux ainsi qu'avec les communautés autochtones. Nous écoutons les gens et nous réfléchissons à tous les divers besoins et points de vue de notre région. Par conséquent, nous sommes mieux outillés pour relever les défis, atténuer les risques et, en fin de compte, améliorer les résultats globaux de nos projets et services. Cet engagement à collaborer non seulement harmonise nos efforts avec les attentes de ceux que nous desservons, mais donne également le ton à une réussite soutenue et à une amélioration permanente.

Le Plan d'affaires 2024-2025 résume notre vision et notre engagement à façonner un avenir où le transport est efficace, transparent et contribue au bien-être général de la région. Nous sommes optimistes pour l'année à venir et confiants dans les systèmes et les personnes en place pour continuer à remplir notre mandat et à atteindre nos cibles.

Cordialement,

Phil Verster
Président et PDG
Metrolinx

Sommaire exécutif

Le plan d'affaires 2024-2025 de Metrolinx décrit notre orientation stratégique et nos priorités alors que nous continuons à planifier, à construire et à exploiter un réseau de transport en commun intégré qui relie les gens, améliore la qualité de vie et apporte le développement durable et la prospérité aux communautés.

Metrolinx est à un stade crucial de l'exécution de notre vaste programme d'expansion du transport en commun. Nous sommes en train de transformer le réseau de GO Transit en un réseau complet, bidirectionnel toute la journée, de réaliser des projets provinciaux de transport en commun prioritaires dans la région du Grand Toronto et de Hamilton (RGTH) et de transformer notre système de paiements PRESTO afin d'offrir une souplesse supérieure pour l'innovation future, en misant sur des programmes comme l'intégration harmonieuse des tarifs et des services. Les années à venir seront cruciales à mesure que nous passerons à une nouvelle façon de faire des affaires, que nous fournirons des services améliorés et que nous optimiserons l'utilisation des deniers publics.

Le plan d'affaires 2024-2025 a été élaboré conformément au budget approuvé par notre conseil d'administration et a été soumis au ministère des Transports de l'Ontario (MTO) dans le cadre du processus budgétaire provincial, et conformément aux exigences de la *Loi de 2006 sur le Metrolinx* et de la *Directive concernant les organismes et les nominations* du gouvernement. Le Plan d'affaires décrit également les mesures et les activités précises que Metrolinx entreprendra en 2024-2025 afin de respecter les priorités du gouvernement de l'Ontario en matière de transport en commun régional, comme il est énoncé dans notre lettre d'orientation annuelle.

En 2024-2025, Metrolinx se concentrera sur les investissements stratégiques pour assurer la réussite des transitions, notamment :

- Se préparer sur le plan opérationnel aux projets de transport en commun clés et la transition des responsabilités de fonctionnement et d'entretien afin d'offrir un service de transport en commun de plus en plus sûr, fiable et axé sur la clientèle et de remplir des engagements de rendement plus élevé.
- Transformer le système PRESTO en un système tarifaire souple et fiable grâce au programme d'approvisionnement des paiements afin d'accroître la satisfaction des clients tout en réduisant le coût total de propriété.
- Exécuter des programmes d'immobilisations complexes qui exigent que Metrolinx attire, conserve et motive les talents spécialisés dans un marché du travail exigeant.
- Mettre en œuvre de la stratégie sur le service régional d'autobus express (SRAE) visant à transformer le réseau d'autobus GO en un réseau à haute fréquence qui permettra aux usagers d'« embarquer aussitôt qu'ils arriveront » sur les trajets d'autobus principaux et de réduire les chevauchements avec les services de transport en commun locaux et les services ferroviaires GO.
- Faire la transition vers le développement concurrentiel du marché pour l'entretien et les contrats de maintien en bon état (MBE), ce qui favorisera le rendement et la concurrence des fournisseurs, qui réduira le risque de dépendance à l'égard d'un fournisseur unique et qui accroîtra le soutien commercial aux contrats actuels et futurs afin d'assurer une gestion optimale des ressources et efficace du risque et de l'optimisation des ressources.
- Faire avancer la mise en œuvre du tarif de transport en commun et de l'intégration des services dans l'ensemble de la RGTH en administrant le programme de tarif unique. Franchir les limites municipales et le passage entre les systèmes de transport en commun de manière simple, sans tracas et plus abordable.

Le paysage du transport en commun s'est transformé de façon spectaculaire au cours des dernières années, avec des changements importants aux habitudes de déplacement, aux tendances d'achalandage et aux besoins des clients. En 2024-2025, nous continuerons à accroître l'achalandage sur les réseaux GO et UP, notamment en maintenant l'élan du tourisme et des loisirs en dehors de périodes de pointe grâce à des services à destination et aux événements, en encourageant la récupération des navetteurs dans le cadre de programmes interentreprises et en attirant de nouveaux clients en rejoignant les jeunes, les nouveaux arrivants et les publics multiculturels. Metrolinx a mis en place des plans visant à intégrer des horaires et des services optimisés pour amener nos usagers là où ils ont besoin d'aller d'une meilleure façon, plus vite et plus confortablement.

Metrolinx continuera également à respecter ses engagements en 2024-2025 en matière de projets d'immobilisations afin de transformer la façon dont la région évolue. Cet exercice comprend le programme

d'expansion de GO qui vise à offrir un service bidirectionnel quotidien au réseau principal et aux projets prioritaires de transport en commun de la province afin d'offrir un accès fiable et harmonieux aux quartiers qui étaient jusque-là mal desservis.

1.0 Introduction

1.1 Présentation de Metrolinx

Metrolinx est une agence du gouvernement de l’Ontario qui a pour mandat législatif d’assurer un leadership dans la coordination, la planification, le financement, l’élaboration et la mise en œuvre d’un réseau de transport intégré dans la zone des transports régionaux, conformément aux politiques et aux plans provinciaux applicables en matière d’utilisation des terres et de transport. Metrolinx exploite le réseau régional de transport en commun, au moyen de nos trois marques de service :

- GO Transit, un service régional de transport en commun pour la Région élargie du Golden Horseshoe (REGH), desservant plus de 70 millions de passagers par an;
- le lien air-rail, UP Express, une liaison air-rail dédiée, qui assurent le service entre l’aéroport international Pearson de Toronto et le centre-ville de Toronto;
- PRESTO, un système de paiement électronique dans les régions du Grand Toronto, de Hamilton et d’Ottawa, qui élimine la nécessité d’utiliser des billets, des laissez-passer et de l’argent comptant.

Pièce n° 1 : Mission de Metrolinx

 <p>NOTRE MISSION Connecter nos communautés.</p>	 <p>NOTRE VISION Vous amener à destination plus rapidement, plus facilement et plus confortablement.</p>	 <p>NOS VALEURS Servir avec passion, penser à l’avenir et jouer en équipe</p>
--	--	---

Guidé par notre mission, notre vision et nos valeurs, nous préparons nos opérations pour réaliser notre vaste programme d’expansion du transport en commun. En collaborant avec les partenaires fédéraux, provinciaux et municipaux, les partenaires autochtones, le secteur privé et les intervenants, Metrolinx crée un réseau de transport en commun régional intégré qui favorisera une meilleure qualité de vie, une économie plus prospère et un environnement durable. Nos projets de transport en commun permettront de connecter les communautés nouvelles, établies et émergentes dans l’ensemble de la REGH, et le réseau élargi aidera les gens à se déplacer aisément dans la REGH pour toutes sortes de trajets tout au long de la journée.

Pièce n° 2 : Connecter les communautés.

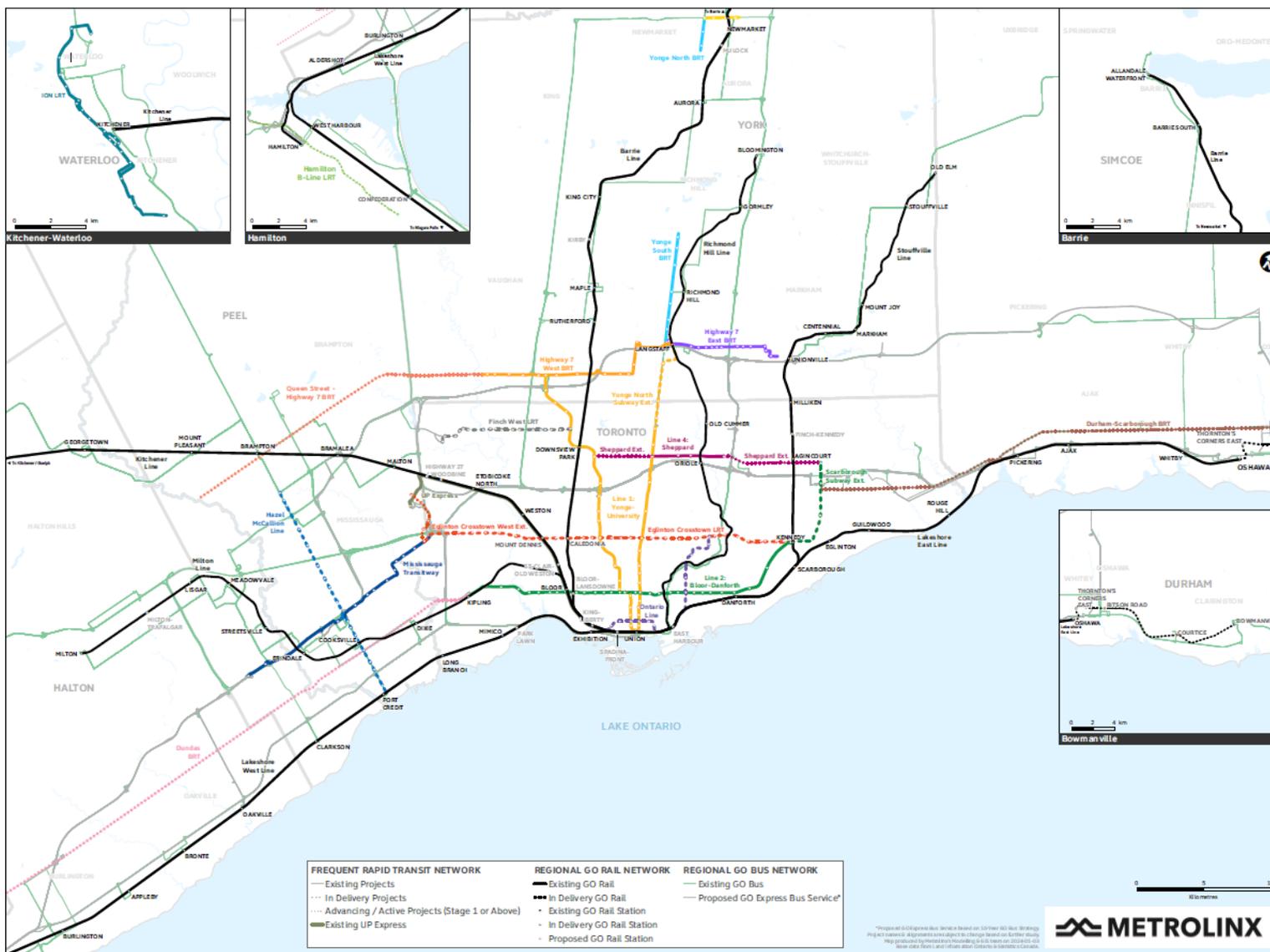
50 Municipalités	630+ représentants élus	1 555+ Groupes d’intervenants
----------------------------	-----------------------------------	---

L’empreinte de l’infrastructure de Metrolinx augmente considérablement grâce à la réalisation de lignes et de prolongement du métro, de nouvelles lignes de transport léger sur rail (TLR), de nouvelles infrastructures GO, ainsi que des corridors d’autobus express régionaux fréquents qui amèneront plus de 100 nouvelles gares et nouveaux arrêts dans toute la région, afin de transformer notre service de navetteurs aux heures de pointe en une expérience de transport plus pratique, avec des services de train fréquents bidirectionnels, et ce, toute la journée.

En étroite collaboration avec la province, des progrès sont réalisés en vue d’un réseau régional de transport en commun sûr, équitable, efficace, durable, pratique, accessible et fiable dans la REGH, et plus particulièrement dans trois domaines clés : connectivité des transports en commun; intégration des tarifs et des services de transport en commun; accès au transport en commun par le transport actif.

Metrolinx s'est également engagé à appuyer la stratégie de la province visant à mettre en œuvre un développement à haute densité et à usages mixtes autour des gares dans le cadre du programme Communautés axées sur le transport en commun (CATC) et à tirer parti des investissements de tiers afin de réduire au minimum les dépenses provinciales en infrastructures de transport en commun, en échange de l'accès aux services et aux propriétés appartenant à Metrolinx.

Pièce n° 3 : Carte du réseau de transport régional



Pièce n° 4 :
Statistiques clés sur
Metrolinx en date du
31 décembre 2023



526 km

de voies ferrées régionales



69

Gares GO et UP ferroviaires
dans la REGH



2 778 km

de lignes d'autobus :



13

écoles postsecondaires
desservies par des autobus



51

stations
desservies par des autobus



33

terminus
desservis par des autobus



~4,7

millions de
cartes PRESTO actives



>17 900

appareils PRESTO

1.2 Priorités stratégiques de Metrolinx

Metrolinx a déterminé quatre priorités stratégiques : Tout le monde en sécurité, des personnes engagées, un partenaire de confiance et client satisfait qui, avec notre vision, notre mission et nos valeurs, guide le travail de notre organisation.

Pièce n° 5 : Priorités stratégiques de Metrolinx



Continuer de refléter les priorités stratégiques dans l'ensemble de nos projets et programmes

- **Tout le monde en sécurité** – Chez Metrolinx, la sécurité est notre priorité absolue. Notre tout premier but, en tout temps, est d'assurer que le déplacement et le lieu de travail seront sûrs et sécuritaires pour nos employés, nos clients et le public.
- **Personnes engagées** – Nous engagerons et développerons nos employés et nous concentrerons nos efforts sur la création d'un milieu de travail inclusif avec un meilleur équilibre entre les sexes.
- **Partenaire de confiance** – Nous mettrons en œuvre des contrôles efficaces des coûts et du calendrier de la gestion des programmes d'immobilisations pour appuyer l'avancement des projets de transport en commun dans toutes les marques, renforcer l'engagement auprès des communautés et des intervenants et continuer à transformer nos activités afin de suivre le rythme de l'expansion du transport en commun.
- **Client satisfait** – Nous sommes entièrement engagés à renforcer notre relation avec nos clients.

2.0 Contexte commercial pour 2024-2025

2.1 Environnement économique

Metrolinx est demeurée résiliente face à une pandémie mondiale qui a eu des répercussions importantes sur chaque agence de transport en commun partout dans le monde, principalement des pertes sans précédent de passagers et de recettes. (Pour de plus amples renseignements sur les tendances de l'achalandage, veuillez consulter la section 4.1 Mise en œuvre de stratégies de croissance ciblées pour continuer à accroître l'achalandage.) Nous avons maintenu notre engagement à fournir un service sécuritaire et fiable pour soutenir la reprise économique à court et à long terme dans la région, tout en assurant la réussite des transitions de nos activités. Nous avons également pris des décisions stratégiques pour mettre en œuvre des plans d'amélioration des activités, qui ont contribué à favoriser une culture d'amélioration continue dans l'ensemble de l'organisation, ce qui a entraîné des économies et des gains en efficacité, comme des ajustements des niveaux de service pour répondre à l'évolution de la demande des clients, ainsi que la détermination de nouvelles possibilités de recettes innovatrices.

Au cours de la dernière année, divers secteurs, y compris les transports, ont été touchés par l'évolution de l'environnement économique qui continuera d'avoir des répercussions sur Metrolinx en 2024-2025

- **Le prix de l'énergie demeure instable**, ce qui a eu des répercussions sur Metrolinx en raison de la forte dépendance à l'égard du carburant diesel et, dans une moindre mesure, du gaz naturel pour l'exploitation de ses autobus, de son parc de trains, de ses gares et de ses installations. Les problèmes actuels d'offre mondiale et les conflits géopolitiques devraient contribuer à maintenir l'incertitude sur le prix du pétrole et du gaz dans un avenir prévisible. Nous continuerons à couvrir une partie de notre carburant afin d'assurer la certitude des coûts par rapport au budget.
- **Le taux d'inflation reste élevé** par rapport aux niveaux pré-pandémiques et il est l'un des plus élevés depuis les années 1990. Cette situation continue d'avoir une incidence sur les coûts globaux des produits et services qu'achète Metrolinx, en particulier sur les obligations contractuelles existantes qui appuient la prestation de nos services. Metrolinx continuera à appliquer une solide gestion des dépenses par la mise en œuvre de plans d'amélioration des activités.
- **La croissance des salaires a tendance à augmenter**, le taux horaire moyen en Ontario ayant affiché des signes de croissance continue au cours de l'année précédente. Ce phénomène pourrait exercer une pression sur le coût global de la main-d'œuvre et les obligations contractuelles. Metrolinx continuera de surveiller ces tendances et d'affiner ses prévisions de dépenses.

2.2 Lettre d'orientation annuelle du gouvernement et principales initiatives clés

Comme l'exige la *Directive sur les organismes et les nominations*, le ministre des Transports émet une lettre d'orientation annuelle (anciennement appelée lettre de mandat) à l'intention de Metrolinx qui énonce les attentes pour l'exercice financier à venir. La lettre d'orientation annuelle décrit les attentes du gouvernement pour s'assurer que les buts, les objectifs et l'orientation stratégique de Metrolinx continuent à s'aligner sur les priorités et l'orientation du gouvernement. Grâce au plus important investissement dans le transport de l'histoire de l'Ontario, Metrolinx continue à appuyer les priorités du gouvernement en matière d'excellence opérationnelle, de réalisation réussie des projets d'immobilisations et de planification et de conception de projets de transport en commun, de démonstrations de l'excellence en matière de gouvernance, de reddition de comptes et de transparence, tout en agissant dans l'intérêt supérieur de la population de l'Ontario et en assurant l'optimisation des ressources pour les contribuables. Metrolinx continuera également à assurer la prestation de services de transport en commun sécuritaires, équitables et accessibles afin de rétablir la confiance des clients, d'améliorer la commodité et la fiabilité des services et d'attirer à nouveau les clients.

Plus précisément, la lettre énumère plusieurs priorités clés, présentées ci-dessous, que Metrolinx a intégrées à ses principales initiatives organisationnelles pour 2024-2025. Conformément aux attentes exprimées dans la lettre d'orientation annuelle, Metrolinx a continué à mettre en œuvre des plans d'amélioration des activités comme l'une de ses principales initiatives organisationnelles, qui sont conçues pour aider à transformer nos activités afin de réaliser des gains d'efficacité et d'obtenir de meilleurs résultats tout en gérant les coûts.

Principales priorités de la lettre d'orientation annuelle du gouvernement

1. Assurer la réalisation des projets d'immobilisations de l'organisme en temps opportun et continuer de fournir au MTO des rapports mensuels sur la mise en œuvre et les progrès du projet :
 - Travailler avec le MTO et Infrastructure Ontario à l'élaboration d'un cadre sur un processus opportun pour régler les revendications commerciales d'ici le 1^{er} septembre 2024
 - Collaborer avec le MTO pour fournir de l'information sur les projets au gouvernement du Canada en temps opportun afin d'assurer la mise en œuvre réussie des accords de financement fédéraux dont dépend la réalisation des projets prioritaires de la province.
 - Continuer d'agir à titre de « promoteur du projet » pour les projets prioritaires de transport en commun de la Région du Grand Toronto et de Hamilton (RGTH).
 - Mise en œuvre continue de la Loi de 2020 sur la construction plus rapide de transport en commun, L.O, y compris les mesures déléguées à Metrolinx.
 - Tenir le MTO informé de toute question et de toute atténuation ayant une incidence sur le calendrier, l'exécution du budget et les progrès des projets prioritaires de transport en commun.
2. Avancement de la mise en œuvre de l'intégration des tarifs et du service (ITS) de transport en commun dans l'ensemble de la RGTH tout au long de 2024 :
 - Administrer le Programme de tarif unique de l'Ontario
 - Appuyer l'élaboration de la vision et du plan de l'ITS et mettre en œuvre le plan de l'ITS conformément à l'orientation provinciale en appliquant une lentille de l'ITS du transport en commun régional dans sa planification des services et ses décisions opérationnelles, en tenant compte des besoins opérationnels locaux et partenaires
 - Évaluer la structure actuelle des tarifs GO - tout en s'assurant de ne pas augmenter les tarifs GO existants - recommande des options sur la façon d'aligner ses tarifs à courte distance avec les tarifs du système local et d'assurer une application uniforme des tarifs GO sur l'ensemble du réseau GO. Rendre compte au MTO avec une évaluation sur GO structures tarifaires d'ici novembre 2024
 - Collaborer avec les partenaires régionaux du transport en commun afin de faciliter l'adoption d'une norme uniforme de cheminement dans la REGH, en tirant parti du tableau de l'ISF existant et en collaborant avec le MTO pour déterminer l'effet de levier approprié.
3. Élaborer un plan stratégique quinquennal qui décrit la feuille de route de Metrolinx pour la période 2025 à 2030. Le plan devrait guider les plans d'activités annuels futurs de l'Agence, ce qui favoriserait l'harmonisation et la coordination entre les zones opérationnelles de l'Agence. Metrolinx doit soumettre un projet de plan stratégique au MTO d'ici le 31 octobre 2024
4. Effectuer un examen de la structure organisationnelle de l'organisme, y compris l'utilisation par l'organisme des ressources de tiers. Reporter un plan pour s'assurer que la croissance de la main-d'œuvre est gérée prudemment, y compris en examinant le redéploiement des ressources dans les secteurs prioritaires, le cas échéant. Metrolinx doit chercher l'approbation du MTO pour des modalités précises de l'examen d'ici le 1^{er} mai 2024 et doit soumettre l'examen et le plan au MTO d'ici le 31 octobre 2024
5. Ajuster le cadre de mesure du rendement de l'Agence en conformité avec les priorités du MTO en mettant l'accent sur l'excellence opérationnelle et la gouvernance, l'engagement des intervenants, le service à la clientèle, l'exécution des projets d'immobilisations, les initiatives de main-d'œuvre, la sécurité et la durabilité environnementale et sociale. Le MTO collaborera avec Metrolinx, fournissant des directives importantes et des conseils techniques sur les éléments, les définitions, les considérations et les échéanciers requis pour appuyer l'amélioration du cadre de mesure du rendement. Metrolinx doit

soumettre à MTO, d'ici le 31 octobre 2024, un projet de cadre de mesure du rendement et de rapport, suivi d'un rapport d'étape régulier par la suite.

6. Travailler avec le ministère des Transports pour élaborer et mettre en œuvre un nouveau cadre de gouvernance et de relations avec l'agence. Ce cadre abordera le besoin d'une gestion des relations plus claire et formalisée afin de permettre une prise de décision et une hiérarchisation efficaces, une surveillance améliorée, ainsi qu'une communication claire et cohérente au sein de nos organisations à tous les niveaux. La mise en place de la structure de gestion des relations formalisées doit être effectuée d'ici le 31 mars 2025.
7. Travailler avec le ministère des Transports pour atténuer la congestion dans la mesure du possible lors des activités de construction menées par Metrolinx :
 - Effectuer une évaluation complète des activités de construction dirigées par Metrolinx et de leur impact sur la congestion du trafic.
 - Élaborer un calendrier de construction et de consultation qui fait progresser les grands projets de construction, réduit la congestion et identifie les premières occasions de participation communautaire et municipale.

Les évaluations d'impact et les calendriers doivent inclure les projets prioritaires provinciaux et tenir compte d'autres projets municipaux ou approuvés, tels que les travaux d'entretien des routes et les déplacements des services publics à proximité des chantiers de construction de Metrolinx, ainsi que les projets de transport en commun municipaux (comme les trains légers sur rail du Waterfront et d'Eglinton Est) qui pourraient avoir un impact significatif sur la congestion liée à la construction. Le MTO aidera Metrolinx à obtenir toutes les données nécessaires de la Ville de Toronto pour faciliter ce travail. Metrolinx doit soumettre l'évaluation des impacts et les horaires au MTO d'ici le 1^{er} septembre 2024.

8. Continuer à engager de manière significative avec les communautés et les organisations autochtones et à remplir les obligations de consultation envers les communautés autochtones, en veillant à la cohérence avec les politiques provinciales et les orientations en matière de relations avec les Autochtones. Consultez le ministère des Transports avant de prendre des engagements importants ou de conclure des accords avec les communautés autochtones afin de respecter la politique provinciale.
9. En prévision de la date limite réglementaire du 1er janvier 2025, assurez-vous de respecter les Normes de transport en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO). Ces normes établissent des exigences pour aider les fournisseurs de transport et de transport en commun à rendre leurs services et leurs véhicules accessibles aux personnes handicapées. Conformément aux normes, Metrolinx doit s'assurer que toutes les gares GO existantes sont entièrement accessibles. Toutes les gares qui ne seront pas conformes d'ici le 1er janvier 2025 soumettront un plan au plus tard le 30 avril 2024 sur la manière dont Metrolinx rendra ces gares conformes avec des échéanciers clairement définis.
10. Mettre à jour le Plan d'action sur les services en français (LSF) de Metrolinx afin de garantir que le plan d'action énonce une voie de conformité à la *Loi sur les services en français*. Le plan d'action LSF mis à jour devrait inclure des mesures spécifiques et mesurables pour répondre à ces exigences. Le plan d'action LSF mis à jour doit être soumis au MTO d'ici au plus tard le 30 avril 2024, suivi par des mises à jour trimestrielles sur l'état d'avancement.
11. Appuyer les initiatives pangouvernementales dans le cadre des processus et des procédures internes de Metrolinx. Metrolinx continuera d'assurer la compétitivité, la durabilité et la gestion des dépenses en cherchant des occasions de générer des recettes par le biais de partenariats, en plus de déterminer les gains d'efficacité, les économies et l'amélioration de la viabilité des programmes. L'organisation veillera à ce que la transparence et la reddition de comptes soient maintenues en respectant les directives et les politiques gouvernementales et en respectant les normes et les pratiques comptables. Metrolinx continue d'améliorer ses pratiques de gestion des risques en élaborant et en mettant en œuvre un processus efficace d'identification, d'évaluation et d'atténuation des risques. Enfin, Metrolinx continuera à chercher à optimiser la capacité de l'organisation à assurer une structure opérationnelle efficace et efficiente tout en appuyant la meilleure prestation de services publics et d'élaborer et d'encourager activement des initiatives

de diversité et d'inclusion en favorisant un milieu de travail équitable, inclusif, accessible, antiraciste et diversifié. Enfin, Metrolinx continue également d'améliorer l'utilisation des données dans la prise de décisions et l'échange d'informations et la production de rapports, tout en continuant d'explorer et de mettre en œuvre la numérisation pour la prestation de services en utilisant une variété d'approches ou d'outils.

En plus de ces initiatives organisationnelles clés, Metrolinx continue de travailler de concert avec le MTO pour s'assurer que l'organisme respecte tous les processus d'approbation et d'examen, le cadre de gouvernance, les politiques et les directives, et continue d'améliorer ses processus internes de gouvernance et de prise de décisions, en respectant les normes et les pratiques comptables, en assurant la transparence et la reddition de comptes et en répondant aux constatations de l'audit, conformément à la lettre d'orientation annuelle. Metrolinx continue également d'établir un cadre de reddition de comptes au moyen d'ententes avec des tiers qui contribuent à la réalisation de nos initiatives.

2.3 Investissement le plus important de l'histoire de l'Ontario fait dans le domaine du transport

Metrolinx est à une étape charnière et se prépare à réaliser son vaste programme d'expansion du transport en commun. Nous sommes en train de transformer le réseau de GO Transit en un réseau complet, bidirectionnel toute la journée, de mettre en œuvre des projets de transport en commun prioritaires provinciaux partout dans la RGTH et de transformer notre système de paiements PRESTO afin d'appuyer l'innovation future qui s'appuie sur des politiques comme l'intégration des tarifs et des services dans le cadre du programme de tarif unique.

Le programme d'expansion du transport en commun transcendera les frontières régionales, favorisera les liens entre les communautés et aidera les gens à se déplacer aisément dans la RGTH et au-delà, en offrant aux usagers des transports en commun des trajets plus rapides et plus confortables et faisant du transport en commun une option plus attrayante pour les marchés mal desservis.

Les années à venir seront cruciales pour notre organisation à mesure que nous continuons à respecter les engagements clés du gouvernement, à passer à une nouvelle façon de faire des affaires et à offrir des services améliorés au fur et à mesure que les projets de TLR entreront en service.

Afin de respecter ces engagements clés du gouvernement, le plan budgétaire de fonctionnement 2024-2025 de Metrolinx se concentrera sur les investissements stratégiques dans l'ensemble de l'organisation pour garantir la réussite des transitions.

- Transition des projets d'immobilisations, passant de l'étape de la préparation opérationnelle aux opérations.
- Transformation du système PRESTO dans le cadre du Programme d'approvisionnement des paiements.
- Exécution de programmes d'immobilisations complexes par des talents spécialisés.
- Mise en œuvre de la stratégie de service régional d'autobus express (SRAE).
- Transition vers le développement concurrentiel du marché pour l'entretien et les contrats de maintien en bon état (MBE).
- Avancement de la mise en œuvre de l'intégration des tarifs et du service de transport en commun dans l'ensemble de la RGTH.

3.0 Résumé des finances et des ressources

3.1 Résumé du budget de fonctionnement

Le plan de budget d'exploitation 2024-2025 de Metrolinx reflète nos recettes et dépenses prévues, tel qu'elles ont été soumises au gouvernement à l'automne 2023. Ce budget est fondé sur la transition des recettes tarifaires, qui passe de la reprise à la nouvelle normalité, et reflète l'engagement continu à maintenir la sécurité qui est notre priorité organisationnelle absolue. Le présent budget appuie la mise en œuvre continue de l'investissement le plus important de l'histoire de l'Ontario dans le domaine des transports, ce qui comprendra la transition des projets d'immobilisations de l'étape de préparation opérationnelle à la phase opérationnelle et la transition vers de nouveaux contrats dans le cadre du Programme d'approvisionnement des paiements.

Tout en poursuivant ces principaux produits livrables, Metrolinx est également confrontée à de nouveaux défis qui touchent le paysage du transport en commun, notamment les pressions inflationnistes et la hausse des prix du carburant.

Le budget de fonctionnement prévu pour 2024-2025 est présenté ci-dessous par grand compte de fonctionnement.

En 2024-2025, Metrolinx prévoit des recettes tirées des tarifs de 557,0 millions de dollars, selon une prévision d'achalandage de 74,7 millions d'usagers. Les recettes perçues auprès des fournisseurs de services de transport en commun pour l'utilisation du système PRESTO devraient s'élever à 130,9 millions de dollars. Les autres recettes non tarifaires pour 2024-2025 devraient s'élever à 120,4 millions de dollars. Elles sont générées par des activités telles que la publicité, les frais d'utilisation des voies provenant de la propriété du corridor, les partenariats, les intérêts sur les fonds de roulement, le stationnement réservé et la location d'espaces commerciaux et promotionnels. Metrolinx surveille régulièrement le rendement de l'achalandage des usagers au moyen d'un processus de suivi robuste afin d'éclairer les prévisions de recettes. En plus de ces sources de recettes plus typiques, le produit de la vente d'actifs à l'appui du programme CATC dans les stations nouvelles et existantes du réseau de GO Transit et de TLR devrait s'élever à 32,6 millions de dollars pour 2024-2025.

Depuis la présentation du budget à MTO à l'automne 2023, Metrolinx a connu une reprise plus lente du nombre d'usagers en raison de la diminution du nombre d'usagers en dehors des heures de pointe, du retour plus lent des déplacements des navetteurs et de la diminution de l'achalandage découlant des maladies dans les communautés, qui pourraient être reportés en 2024-2025. Metrolinx continuera à travailler avec le MTO pour surveiller la tendance quant à l'achalandage et à explorer les possibilités d'économies et de recettes pour aider à gérer l'impact.

Le budget des dépenses de fonctionnement de Metrolinx prévu pour 2023-2024 est réparti en cinq catégories principales : opérations; main-d'œuvre et avantages sociaux; installations et voies; entretien de l'équipement; fournitures et services. Les comptes de dépenses d'opération représentent 27 % du budget total des dépenses d'opération. Cette catégorie comprend des postes tels que les salaires des équipes de soutien des trains, la répartition du contrôle des trains, le carburant diesel et les opérations de paiement (PRESTO). La main-d'œuvre et les avantages sociaux constituent l'affectation la plus importante et représentent 31 % du budget total des charges de fonctionnement. Au 31 décembre 2023, l'effectif de Metrolinx se composait de 6 700 employés actifs, syndiqués et non syndiqués, qui appuient la réalisation d'initiatives organisationnelles clés dans l'ensemble de l'organisation.

Les installations et les voies représentent 13 % du budget total des charges de fonctionnement et comprennent le loyer, les impôts fonciers, l'électricité, l'entretien hivernal et les autres réparations des installations. L'entretien de l'équipement représente 7 % du budget total des charges de fonctionnement, couvrant les services de soutien, l'inventaire, les inspections et les opérations des installations de remisage. Enfin, les fournitures et services représentent 22 % du budget total des charges de fonctionnement, ce qui inclut tous les types de coûts de soutien, tels que les logiciels, les frais et les services financiers, les uniformes et l'équipement de sécurité, les services d'audit et juridiques, le perfectionnement du personnel et la publicité.

Les pressions inflationnistes, notamment les prix du carburant, les salaires, l'inflation contractuelle et la taxe carbone, ont une incidence considérable sur les coûts de fonctionnement de Metrolinx. Le carburant diesel est l'un des principaux facteurs du budget non salarial et, en raison de sa nature de produit de base dérivé du pétrole, les prix du diesel fluctuent en fonction des forces de l'offre et de la demande du marché pétrolier. Metrolinx assure une certaine couverture du carburant pour veiller à la certitude quant aux coûts par rapport au budget et fournir des hypothèses stables sur le prix du carburant pour la planification annuelle. Alors que l'avancement du programme d'immobilisations se poursuit sur des projets clés, notamment l'expansion du réseau GO, les projets de transport en commun prioritaires de la province, y compris la construction et le prolongement de lignes de métro, Metrolinx doit également faire face à une complexité juridique et commerciale croissante, ainsi qu'à des risques contractuels, liés aux intervenants, à la sécurité et à la gestion des actifs, et au travail lié à l'obligation de consulter les communautés autochtones.

Pièce n° 6 : Plan du budget de fonctionnement 2024-2025

Revenue (\$M)		2024-25
Fare Revenue		557.0
Payments (PRESTO) Non-Fare Revenue		130.9
Other Non-Fare Revenue		120.4
Total Revenue		808.4
Operating Expense (\$M)		2024-25
Operations		526.8
Operating Labour & Benefits		615.3
Facilities & Track		255.4
Equipment Maintenance		138.6
Supplies & Services		439.6
Total Expense		1,975.7
Net Operating Requirement		1,167.3
Bid Fees		12.2
Proceeds from Sale of Assets		32.6
Planned Subsidy Requirement		1,146.9

Remarque :

Les chiffres du budget de fonctionnement reflètent nos recettes et dépenses prévues telles qu'elles ont été soumises au gouvernement à l'automne 2023, et à des fins comparatives, ils excluent le programme de tarif unique. Consultez la section 9.2 pour obtenir de plus amples détails sur le programme de tarif unique.

Les frais de soumission représentent les dépenses associées à l'acquisition de projets d'immobilisations.

Le produit de la vente d'actifs comprend le produit du programme CATC.

Les charges de fonctionnement comprennent également les intérêts à long terme sur les projets d'immobilisation.

Les besoins en évolution des clients découlant de la pandémie devraient avoir un impact modéré sur l'achalandage et les recettes en 2024-2025, les recettes totales prévues s'élevant à 808,4 millions de dollars. Veuillez vous reporter à la section 4.0 Viabilité financière grâce à la croissance de l'achalandage et à l'augmentation des recettes non tarifaires pour plus de détails sur les hypothèses relatives à l'achalandage et aux recettes, et à la section 8.0 Génération de recettes durables grâce aux communautés orientées vers le transport en commun et à la stratégie immobilière pour plus de détails sur le produit de la vente d'actifs. Le total des dépenses pour 2024-2025 est prévu à 1 975,7 millions de dollars, dont 29,6 millions de dollars en intérêts à long terme sur les projets d'immobilisations. Les frais de soumission associés à l'approvisionnement de projets d'immobilisations s'élèvent à 12,2 millions de dollars. La subvention de fonctionnement provinciale totale requise pour 2024-2025 devrait s'établir à 1 146,9 millions de dollars. Metrolinx continue à gérer son budget de fonctionnement efficacement grâce à la mise en œuvre de plans d'amélioration des activités.

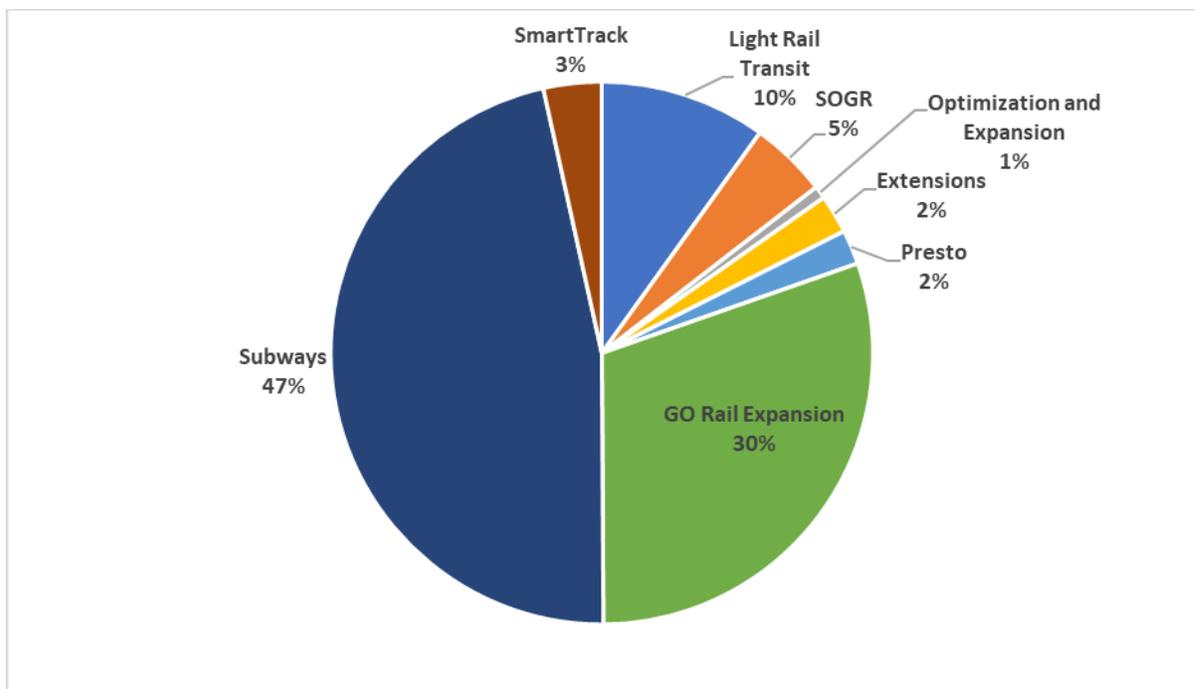
3.2 Résumé du budget d'immobilisations

Le plan d'immobilisations de Metrolinx reflète l'importance accordée à la maximisation des investissements, à l'optimisation de la conception, à l'exploitation des solutions commerciales et à l'ingénierie de la valeur afin d'éviter, dans la mesure du possible, le besoin d'investissements publics supplémentaires, tout en obtenant les résultats de service et les engagements souhaités.

Selon le budget présenté au gouvernement à l'automne 2023, Metrolinx prévoit un budget d'immobilisations d'environ 8,1 milliards de dollars en 2024-2025 pour l'exécution de travaux d'immobilisations pour toutes les catégories qui comprennent : Expansion de GO, optimisation et expansion, Réhabilitation et renouvellement, métros et TLR.

La pièce n° 7 présente une ventilation des types d'investissements dans le plan d'immobilisations selon le pourcentage du total.

Pièce n° 7 : Investissements en immobilisation de Metrolinx de 2024-2024 selon le pourcentage de l'immobilisation totale



4.0 Viabilité financière grâce à la croissance de l’achalandage et à l’augmentation des recettes non tarifaires

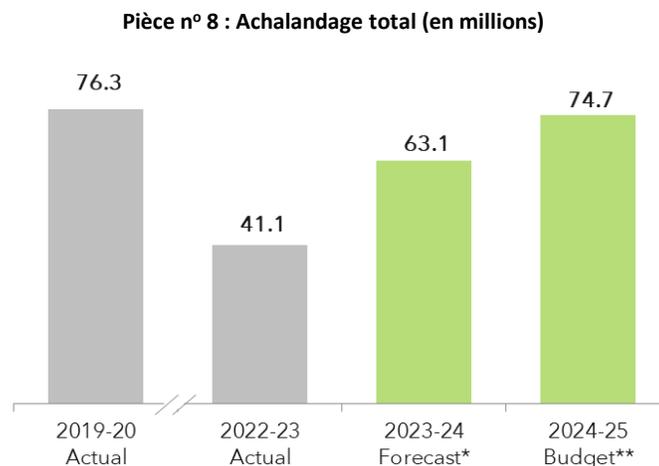
Le paysage du transport en commun a évolué de façon spectaculaire au cours des dernières années, avec des changements continus aux habitudes de transport et aux besoins en transport en commun à mesure que les clients s’adaptent à la nouvelle normalité et retournent au transport en commun. Metrolinx est maintenant à un stade critique du rétablissement de l’achalandage et se concentre sur la mise en œuvre continue de l’investissement le plus important de l’histoire dans le domaine des transports. L’exercice 2024-2025 sera une année critique à mesure que Metrolinx continuera à faire croître l’achalandage de GO Transit et d’UP Express à l’aide de stratégies ciblées et de l’établissement d’une clientèle future grâce à un service optimisé et à l’atteinte de nouveaux publics, tout en continuant d’accroître les recettes non tarifaires à mesure que Metrolinx progressera vers la viabilité financière à long terme.

4.1 Mise en œuvre de stratégies de croissance ciblées pour continuer à accroître l’achalandage

Au cours des deux premiers trimestres de l’exercice de 2023-2024, Metrolinx a connu une forte reprise de l’achalandage avec le retour des navetteurs et une forte croissance des voyages d’agrément en dehors de la période de pointe. Au 2^e trimestre, le nombre d’usagers de GO Transit et d’UP Express devrait atteindre 63,1 millions en 2023-2024, soit plus de 80 % des niveaux antérieurs à la pandémie de 2019-2020.

Metrolinx s’engage à soutenir l’achalandage par des stratégies de croissance ciblées afin de créer une demande accrue d’usagers. Au fur et à mesure que l’achalandage passera de la reprise à la nouvelle normalité en 2024-2025, Metrolinx accélérera les activités de génération de demande de déplacements afin de rendre l’achalandage et la fréquence des trajets alignés sur quatre résultats clés et grâce à l’amélioration des programmes de données, à l’automatisation du marketing et à une communication personnalisée plus efficace.

En 2024-2025, Metrolinx continuera à mettre l’accent sur la croissance de l’achalandage et l’amélioration de la satisfaction de la clientèle grâce à des stratégies ciblées de publics. En 2024-2025, le nombre d’utilisateurs de GO Transit et d’UP Express devrait atteindre 74,7 million, soit plus de 90 % des niveaux antérieurs à la pandémie de 2019-2020.



Note: Ridership is calculated as Rail Boardings plus Bus Boardings less Transfers across both train and bus routes.

*2023-24 Forecast ridership is as of Q2.

**2024-25 Budget ridership is as of Fall 2023, and reflects submission to government.

Mise en œuvre de stratégies de croissance ciblées visant à continuer à augmenter l'achalandage et les recettes tarifaires dans les secteurs où la demande est la plus forte/



Excellence
opérationnelle

- **Établir une fréquence des déplacements avec les usagers qui retournent** en optimisant la fréquence des services et des horaires, en promouvant de nouvelles méthodes de paiement PRESTO pour encourager les déplacements et en favorisant une sensibilisation et une communication efficaces auprès des jeunes et des étudiants.
- **Soutenir les voyages d'agrément et le tourisme** en donnant la priorité aux communications sur les fins de semaine, la destination et les événements sportifs et les concerts. Cela comprend le service saisonnier de transport ferroviaire et d'autobus, la promotion accrue d'événements locaux et culturels, la valeur ajoutée de PRESTO Avantages, les billets GO combo et la collaboration avec les partenaires touristiques régionaux.
- **Réattirer les voyageurs d'affaires et les navetteurs** grâce à des services et des horaires optimisés, à une communication efficace pour soutenir le public des navetteurs, à des partenariats avec des entreprises et à une stratégie interentreprises renouvelée, y compris des programmes de voyages liés à des conférences et d'employeurs de GO Transit d'entreprise.
- **Attirer de nouveaux publics pour soutenir l'achalandage futur** en accroissant la sensibilisation et l'engagement avec les nouveaux arrivants et les publics multiculturels et en joignant les voyageurs internationaux à UP Express qui arrivent au pays.

4.2 Mettre en œuvre des initiatives de recettes non tarifaires pour soutenir la viabilité financière

Metrolinx continue de mettre en œuvre des initiatives novatrices en matière de recettes non tarifaires et étudie activement de nouvelles possibilités de maximiser les recettes, d'améliorer l'expérience de déplacement des clients et de contribuer à un financement plus durable de l'organisation afin d'assurer sa viabilité financière à long terme. Les recettes non tarifaires comprennent les recettes tirées de la publicité et de partenariats, les frais perçus auprès des fournisseurs de transport en commun pour l'utilisation du système PRESTO, les frais d'utilisation des voies provenant de la propriété des corridors, les intérêts sur le fonds de roulement, les frais de stationnement réservé et la location d'espaces commerciaux.

En 2024-2025, Metrolinx continue de maximiser les recettes non tarifaires grâce à l'expansion de son réseau de publicité numérique, à son solide réseau de partenaires et à l'élargissement du réseau de vente au détail afin d'améliorer l'expérience des clients dans les gares.

Continuer à maximiser les recettes non tarifaires



Établissement d'initiatives
de partenariats et de
recettes non tarifaires



Excellence opérationnelle

- **Élargir le réseau de panneaux d'affichage numérique** par la construction de panneaux d'affichage numériques dans la RGTH, y compris l'expansion du programme de panneaux d'affichage numérique des autoroutes de la série 400 et la poursuite du programme d'expansion des panneaux d'affichage municipaux.
- **Mettre en œuvre des partenariats PRESTO qui favorisent l'achalandage** en récompensant les clients pour l'utilisation du transport en commun, s'aligner avec les options de paiement PRESTO, soutenir la fidélisation et créer un portefeuille solide de partenaires de PRESTO Avantages.
- **Élargir les aménagements commerciaux** pour mieux répondre aux besoins en déplacement des clients, y compris les aliments et les boissons.
Établir des partenariats qui assurent des recettes récurrentes grâce à des modèles d'affaires innovants et souples.
- **Moderniser le réseau publicitaire de GO Transit** par la mise à niveau de la signalisation existante en écrans publicitaires numériques dans l'ensemble du réseau GO.

5.0 Opérations

Les services de train et d'autobus de Metrolinx assurent le transport public d'une zone de plus de 11 000 kilomètres carrés comptant une population de plus de 7 millions d'habitants qui s'étend de Hamilton et de Kitchener à l'ouest, à Newcastle et Peterborough à l'est, et de Barrie et Uxbridge au nord à Niagara Falls au sud.

5.1 Un voyage sécuritaire pour les clients et amélioration de la sécurité opérationnelle pour les employés

Metrolinx prend ses devoirs au sérieux en ce qui concerne la sécurité et la protection des corridors de transport en vertu de la *Loi de 2006 sur Metrolinx*. À mesure que nous poursuivons notre parcours de transformation de la sécurité afin de fournir les services, les gares et les lieux de travail les plus sûrs pour nos employés, nos clients, nos entrepreneurs et nos communautés, nous nous engageons à mettre en œuvre continuellement des programmes et des processus améliorés qui nous permettront d'atteindre de nouveaux sommets en matière de sécurité en 2024-2025.

Poursuivre la réalisation de la vision d'une culture progressiste et inclusive d'excellence en matière de sécurité



Assurer la sécurité



Excellence opérationnelle

- **Renforcer la culture organisationnelle de la sécurité et s'assurer que des risques de sécurité sont bien contrôlés** par la planification de projets d'immobilisations collaboratifs et proactifs, un programme d'amélioration des gares et une formation obligatoire en premiers soins pour tous les employés.
- **Continuer à intégrer une culture positive de signalement et de prise de décision axée sur les données** dans l'ensemble de l'organisation et de nos partenaires grâce au lancement d'un programme de signalement et d'évaluation des quasi-collisions, aux mises à niveau du Système d'information sur la gestion de la sécurité et à la planification d'actions visant à atteindre un taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail (TFAAT) pour toutes les parties de 0,5/200 000, et à limiter les violations des règles d'exploitation ferroviaire d'ici la fin de 2025.
- **Intégrer davantage le programme d'assurance de la sécurité du système (ASS)** qui établit la gouvernance et les exigences pour s'assurer que tout changement au réseau ou aux opérations est conçu, construit, mis en service et exploité de façon sécuritaire.

Réaliser des progrès importants dans les services de protection des clients



Assurer la sécurité



Excellence opérationnelle

- **Accroître la visibilité des ambassadeurs de la sécurité des gares** dans les gares à haut risque pour réduire les incidents de violence et de désordre tout en augmentant la sécurité du personnel et des clients grâce à un engagement proactif auprès des personnes vulnérables, à des liens avec les services communautaires et à une présence permanente du personnel.
- **Améliorer la reddition de comptes, la transparence et la sécurité du personnel de première ligne de la protection des clients** en mettant en place des caméras corporelles et en s'assurant que toutes les interactions sont empathiques, justes et équitables pour accroître la confiance avec nos clients et les communautés que nous desservons.
- **S'attaquer à des questions complexes de sûreté et de sécurité** grâce à un programme multidimensionnel de prévention de la violence en milieu de travail, en partenariat avec les municipalités, aux services communautaires et aux services de police, afin de réduire de 25 % le taux d'incidents de menaces et de violence contre les employés et les clients.

5.2 Ajuster les niveaux de service et améliorer le service à la clientèle pour répondre aux besoins des clients et accroître le nombre d’usagers

Metrolinx offre un service ferroviaire régional dans les corridors du réseau de GO Transit : Lakeshore West, Lakeshore East, Milton, Kitchener, Barrie, Richmond Hill et Stouffville, ainsi que le service d’aéroport par le biais d’UP Express. Afin de soutenir la croissance du nombre d’usagers, Metrolinx continue à offrir aux clients des niveaux de service de transport en commun plus fiables et plus fréquents qui permettent aux clients d’aller là où ils doivent aller. En 2024-2025, Metrolinx s’est engagée à soutenir la croissance du nombre d’usagers grâce à un service à la clientèle amélioré afin d’offrir des déplacements confortables, faciles à utiliser et sans heurts aux clients.

Offrir un déplacement sûr et facile aux nouveaux clients et aux clients de GO et d’UP Express qui reviennent



Excellence
opérationnelle



Expansion de GO
Transit



Initiatives
pangouvernementales

- **Optimiser les niveaux de service de train et adapter les services pour répondre au mieux à la demande des clients** en ajustant la fréquence, en rétablissant le service et en lançant de nouveaux trajets pendant les heures de pointe du soir, des jours de semaine et des fins de semaine, ce qui augmentera le nombre d’usagers et qui stimulera la croissance future.
- **Transférer les responsabilités d’exploitation ferroviaire et d’entretien du parc de GO Transit** à un nouveau fournisseur, ONxpress Operations Inc. (OOI), qui offrira des services de transport en commun de plus en plus sûrs, fiables et axés sur le client, et respecter des engagements de rendement plus élevés.
- **Améliorer notre horaire de service** en élaborant des grilles horaires adaptées à la saisonnalité, aux tendances des usagers, aux événements majeurs et aux impacts de la construction.
- **Passer à une approche par étapes du parcours** pour mieux comprendre l’expérience client, ce qui nous a permis d’avoir plus de recul et de prendre des mesures spécifiques pour améliorer le rendement.
- **Prioriser ce qui est important pour les clients**, y compris ce qu’ils ressentent à l’intérieur de nos gares et à bord de nos services (p. ex., sécurité, propreté et ambiance), ainsi que le besoin d’information en temps réel sur l’état de leur parcours et les répercussions des interruptions de service.
-
- Continuer de **surveiller les commentaires des clients** afin de nous assurer que nous continuons à offrir des déplacements sûrs et faciles à mesure que les gens reviennent pour utiliser nos services.

5.3 Mise en œuvre d'un service régional d'autobus express pour soutenir la croissance continue de l'achalandage

D'ici 2041, la REGH devrait compter plus de 12 millions de personnes, soutenir 5 millions d'emplois et consolider son statut de région la plus peuplée et économiquement dynamique du Canada. Dans le contexte de cette croissance, la demande de voyages dans la région devrait augmenter de plus de 50 %. Metrolinx s'emploie de façon proactive à relever ce défi en réalisant des investissements clés destinés à redéfinir les transports et à soutenir une qualité de vie élevée, ainsi qu'à stimuler la prospérité et la compétitivité économiques. Ces investissements comprennent l'expansion de GO, le programme du métro et une série de projets de transport en commun rapide dans l'ensemble de la RGTH. Toutefois, il reste un besoin non comblé : améliorer la connectivité des transports en commun pour les personnes qui voyagent entre les communautés suburbaines – ou la région du 905. Ce marché a actuellement la part de transport en commun la plus faible dans la RGTH, et les déplacements à l'intérieur de ces communautés et entre elles devraient représenter plus de 50 % de la demande totale de transport en commun de la RGTH d'ici 2041. Sans améliorations stratégiques, les habitants de ces communautés pourraient faire face à des temps de trajet plus longs, à une congestion accrue, à une fiabilité réduite et à une moins bonne connectivité.

Pièce n° 9 : Statistiques clés sur les autobus GO



843 arrêts



33 stations



32 Parc-o-bus

En réponse à l'évolution des besoins de transport de la REGH, Metrolinx a élaboré et met actuellement en œuvre la stratégie sur le SRAE, une initiative transformatrice visant à moderniser et à élargir le réseau d'autobus GO. En raison de cette stratégie, le rôle traditionnel des autobus GO de service complémentaire aux trains change, en réorientant les efforts visant à répondre aux exigences élevées des clients le long des principaux corridors de transport. La stratégie sur le SRAE comprend l'introduction de services haute fréquence de 15 minutes sur des trajets clés, permettant une expérience client « embarquer aussitôt qu'ils arriveront ». Cela éliminera la nécessité pour les clients de planifier leurs trajets autour des horaires d'autobus, ce qui simplifiera considérablement l'expérience de planification des trajets. De plus, le service à haute fréquence améliorera l'effet du réseau en simplifiant les transferts et en améliorant la connectivité entre le réseau de transport en commun.

La stratégie sur le SRAE s'harmonise avec les améliorations de l'infrastructure de transport plus vaste, comme l'expansion du métro, du transport en commun rapide et du réseau ferroviaire GO, ce qui comble l'écart critique en matière de services dans le transport en commun suburbain. Les principaux objectifs de cette stratégie sont d'accroître l'achalandage et d'améliorer la rentabilité des services d'autobus GO, de s'assurer que les besoins d'une population croissante sont satisfaits par des solutions de transport efficaces et fiables. En 2024-2025, Metrolinx continue de progresser dans la mise en œuvre de la stratégie sur le SRAE.

Continuer de faire progresser le service régional d'autobus express



Excellence opérationnelle



Optimisation des investissements dans le transport en

- **Transformer le réseau d'autobus GO** en un réseau haute fréquence qui permettra un service « embarquer aussitôt qu'ils arriveront » avec un service de 15 minutes sur les lignes d'autobus de base et réduira le dédoublement des services avec les services locaux de transport en commun et de train GO.
- **Simplifier et regrouper certains services d'autobus** afin d'accroître la fiabilité, de simplifier le réseau d'autobus, de réduire le dédoublement des services avec les services de transport en commun locaux et de train GO et de maximiser les avantages des investissements engagés dans le transport en commun (p. ex., l'expansion de GO). Cela permettra également aux clients de disposer de modèles de service plus cohérents.
- **Connexion de GO Transit avec les principaux centres de la région** pour offrir des lignes directes vers des destinations clés et une intégration harmonieuse avec d'autres services de transport

commun et de la planification régionale du transport en commun

- en commun, y compris le transport en commun local, le train GO et les exploitants privés d'autobus intercommunautaires, ce qui élargit la portée des clients.
- **Croissance de l'achalandage** en encourageant et en permettant à plus de gens d'utiliser les autobus GO pour les déplacements qui ne sont pas desservis par le métro, les transports en commun rapide ou le train GO grâce à des services améliorés et élargis qui répondent à leurs besoins et à une meilleure expérience client.

5.4 Préparation opérationnelle et exigences contractuelles pour les nouveaux projets en cours de réalisation

Metrolinx gère actuellement la base d'actifs de train GO et de service d'autobus rapide d'une valeur d'environ 20 milliards de dollars, qui comprend les voies ferrées, le parc de véhicules, les gares, les ponts, les structures, l'équipement de signalisation et de communication. Au cours des 10 prochaines années, Metrolinx devrait mettre en service et gérer un réseau de transport en commun en pleine expansion qui comprendra les projets suivants : TLR d'Eglinton Crosstown, TLR de Finch West, ligne Hazel McCallion, TLR de Hamilton, ligne Ontario, prolongement vers le nord de la ligne de métro Yonge, prolongement vers l'ouest de la ligne Eglinton Crosstown, prolongement de la ligne de métro vers Scarborough et expansion des services GO. Combinés, ces projets devraient porter la base d'actifs de Metrolinx à environ 60 milliards de dollars d'ici 2030, avec des besoins opérationnels et d'entretien importants pour assurer des opérations sécuritaires et efficaces pour nos clients.

Pièce n° 10 : Nous ajoutons les actifs suivants du métro et du transport en commun rapide :



+ de 100 km de droits de passage



+ de 35 km de droits de passage tunnelisés



+ de 110 stations et installations d'entretien



+ de 160 ensembles de voitures de TLR et de trains

En 2024-2025, Metrolinx continue de créer la capacité d'assurer la préparation opérationnelle des projets, des services fiables et de l'expérience du service à la clientèle, et d'atténuer les risques.

Continuer à faire avancer la maturité de notre gestion d'actifs



Gouvernance et reddition de comptes

- **Appuyer la transition en cours des projets de TLR vers les services payants pour les passagers** tout en gérant l'exposition commerciale et en réduisant les risques afin de s'assurer que l'accent soit toujours mis sur la prestation d'un service quotidien de qualité pour le public et la promotion d'une amélioration continue grâce aux leçons apprises et à l'élaboration de normes pour les projets de TLR à venir comme le TLR de Hamilton et la ligne Ontario.
- **Mettre fortement l'accent sur la gestion d'actifs et commerciale** pour tous nos partenariats à long terme, public-privé – (PPP), et les contrats de fonctionnement et d'entretien afin de gérer l'efficacité des coûts, l'exposition commerciale et le risque.
- **Développer un marché compétitif pour les contrats d'entretien et les contrats de maintien en bon état (MBE)**, ce qui favorisera le rendement et la concurrence des fournisseurs, qui réduira le risque de dépendance à l'égard d'un fournisseur unique et qui élargira le soutien commercial aux



Mise en œuvre de projets de

**transport en
commun rapide**



**Expansion de GO
Transit**

contrats actuels et futurs afin d'assurer une gestion efficace de l'optimisation des ressources et des risques.

- **Gérer tout le cycle de vie d'un portefeuille d'actifs d'environ 20 milliards de dollars**, y compris la livraison et l'exécution de plans de gestion et d'entretien d'actifs de haute qualité pour éclairer les programmes d'immobilisations axés sur les conditions.
- **Fournir une assurance technique sur les projets et les programmes de transport en commun prioritaires** qui continuent de croître en portée et en échelle (TLR, métro, service d'autobus rapides [SAR], Expansion de GO et MBE) afin de s'assurer que l'actif est sécuritaire, fiable et adapté aux besoins avant d'être mis en service.

6.0 PRESTO

PRESTO est le système de paiement des tarifs de Metrolinx qui relie harmonieusement 11 agences de transport en commun de la RGTH et d'Ottawa. L'an dernier, l'accent mis par PRESTO se centrait sur la poursuite de la mise en œuvre de nouveaux modes de paiement pour les clients, dont le crédit sans contact PRESTO, le débit Interac et PRESTO dans le portefeuille mobile (Google Wallet) pour les clients d'agences de transport en commun, y compris la Toronto Transit Commission (TTC). L'introduction de ces méthodes de paiement a reçu un grand soutien de la part des clients et des intervenants. En décembre 2023, il y avait eu plus de 25 millions de clients qui avaient utilisé le crédit et le débit sans contact et 900 000 embarquements supplémentaires avec la nouvelle méthode de paiement PRESTO dans le portefeuille mobile.

En outre, Metrolinx a réalisé des progrès importants par rapport à ses autres priorités pour PRESTO, y compris la poursuite de l'avancement du programme d'approvisionnement de PRESTO qui remplacera le système actuel et qui commencera à passer à ces nouveaux services au cours du présent exercice.

Enfin, l'amélioration de l'expérience du client grâce à une amélioration continue tout en travaillant avec nos clients d'agences de transport en commun pour répondre aux besoins stratégiques et en maintenant un système qui fonctionne exceptionnellement bien, continue de conduire PRESTO vers une amélioration du transport en commun pour tous.

En 2024-2025, Metrolinx s'appuiera sur ses progrès en mettant l'accent sur trois domaines clés :

- **Achever l'attribution de contrats du programme d'approvisionnement de PRESTO et passer entièrement à la phase de transition** pour transférer les capacités et les services au nouveau système et aux nouveaux fournisseurs de PRESTO.
- **Continuer à faire progresser une expérience client sans heurts** grâce à de nouvelles façons de payer et à des initiatives d'amélioration continue, tout en gérant simultanément une transition harmonieuse du système dorsal et des services découlant du programme d'approvisionnement de PRESTO.
- **Soutenir les clients de PRESTO** en maintenant un rendement de système exceptionnel et en continuant à respecter les engagements, en appuyant le programme régional de tarif unique et en améliorant les capacités comme l'analyse des clients et l'intelligence artificielle qui favoriseront la croissance de l'achalandage et des objectifs clients.

Pièce n° 11 : Statistiques clés
sur PRESTO en date de
décembre 2023



11

Clients d'agences de transport en commun



78 %

Note de satisfaction de la clientèle de PRESTO (moyenne)



1,9 million

Nombre moyen d'embarquements par jour



> 25 millions

d'embarquements PRESTO sans contact depuis le lancement

6.1 Programme d’approvisionnement PRESTO

Le Programme d’approvisionnement de PRESTO remplacera les services et les systèmes actuels par de nouveaux contrats segmentés pour diverses fonctions et responsabilités, contribuant ainsi à assurer la viabilité à long terme du système PRESTO. Grâce à ce processus, Metrolinx s’attend à réduire le coût total de propriété, à améliorer l’adaptabilité à la technologie en évolution, à réduire la complexité des changements en cours, à assurer l’accès et l’équité aux clients et à tenir les fournisseurs responsables de la livraison et de l’exploitation du système PRESTO.

En 2023-2024, le Programme d’approvisionnement comprenait l’avancement des activités du marché, y compris l’émission et la fermeture de demandes de propositions, les évaluations, la finalisation et les négociations de solutions, etc. pour les lots de programmes – Services d’intégration des systèmes, Système automatisé de perception des tarifs, Intégration et gestion des systèmes, Centre de contact et chaînes numériques. En 2024-2025, Metrolinx prévoit terminer la composante d’approvisionnement du programme en attribuant des marchés et passant entièrement vers la transition en prévision de l’achèvement des travaux en 2025.

Faire progresser le programme d’approvisionnement de PRESTO



Optimiser les investissements dans le transport en commun et la planification régionale du transport en commun

- **Exécuter le Programme d’approvisionnement pour soutenir le futur système PRESTO et passer à un nouveau modèle opérationnel cible**, qui définira les interactions futures entre les fournisseurs, le modèle de service à la clientèle et les capacités critiques au sein de la division.
- **Assurer une transition en douceur vers le nouveau système PRESTO** grâce à des plans détaillés de transition et de gestion du changement qui assureront une expérience harmonieuse et invisible pour les clients. La clé d’une transition réussie est une gouvernance et une gestion exceptionnelles des programmes, une collaboration étroite avec nos clients et fournisseurs d’agences de transport en commun et des protocoles d’assurance de la qualité étendus.

6.2 Expérience client de PRESTO

Metrolinx assure une excellente expérience client de PRESTO et a continué d’investir de façon significative dans l’amélioration des produits et des services. En 2023-2024, Metrolinx a franchi des jalons clés dans l’ensemble de ce programme avec le déploiement des paiements Interac par débit dans GO Transit, UP Express et tous les agences de transport en commun de la région du 905 au 1^{er} trimestre et la mise en œuvre réussie du paiement par débit et crédit sur le TTC au 2^e trimestre. Metrolinx a été la première agence de transport en commun au Canada à offrir une option de débit Interac aux clients. Par la suite, Metrolinx a introduit PRESTO dans le portefeuille mobile Google, qui permet aux clients de payer pour le passage en présentant leur téléphone ou dispositif portable. Les clients ont la possibilité d’ajouter une nouvelle carte numérique ou de convertir une carte plastique existante en carte numérique. En outre, la technologie est fondée sur le compte plutôt que sur la carte, de sorte que les charges à distance (par exemple par un parent pour son enfant) correspondent en temps réel. Ainsi, PRESTO figure sur l’une des petites listes de fournisseurs de paiement de tarifs dans le monde qui fournit une carte numérique fondée sur un compte.

Au cours de l’exercice 2023-2024, Metrolinx a obtenu un score moyen de la satisfaction de la clientèle (SATC) de 78 % jusqu’à présent cette année grâce à l’accent mis sur l’amélioration continue et soutenu par le lancement de nouvelles façons de payer. Parmi les principales initiatives, mentionnons une série d’améliorations numériques au site Web et à l’application : une fonctionnalité de connexion biométrique qui permet aux clients de se connecter par reconnaissance faciale, un bouton de vérification de solde de carte PRESTO plus visible dans l’application, une actualisation de l’écran principal de l’application pour mieux afficher plusieurs cartes et annonces, l’ajout de nouveaux partenaires au programme PRESTO Avantages, et une réduction des frais d’émission physique de la carte PRESTO de 6 \$ à 4 \$. En 2024-2025, Metrolinx poursuivra ses efforts pour améliorer davantage l’expérience client tout en assurant une transition en douceur vers de nouveaux systèmes et services invisibles pour les clients de PRESTO.

Amélioration de l'expérience client tout en assurant une transition en douceur vers de nouveaux systèmes et services



Optimiser les investissements dans le transport en commun et la planification régionale du transport en commun



Excellence opérationnelle

- **L'utilisation croissante par les clients de nouveaux produits de paiement de tarifs**, dont les cartes de crédit sans contact PRESTO, le débit par Interac et PRESTO dans le portefeuille mobile, aide les clients à comprendre quel produit correspond le mieux à leurs besoins grâce à des mises à jour de contenu Web et de l'application et des communications proactives.
- **Poursuite de l'expansion du programme PRESTO Avantages** avec de nouveaux partenaires qui offrent de la valeur aux clients de PRESTO grâce à des offres à prix réduit pour les destinations et les services dans toute la région.
- **Adopter un outil de planification des trajets intégré et moderne pour les agences de transport en commun** qui peut être adapté aux besoins individuels des clients.
- **Exploiter l'intelligence économique et analyser les commentaires des clients** pour déterminer des stratégies qui améliorent l'expérience client.

6.3 Soutien des clients de PRESTO

Metrolinx appuie les agences de transport en commun municipaux et les partenaires pour mettre en œuvre des initiatives axées sur la clientèle qui apporteront de la valeur aux usagers de la région. En 2023-2024, Metrolinx a maintenu une fiabilité de système exceptionnelle, avec des taux de disponibilité égaux ou supérieurs à la cible tout au long de l'année. En date de décembre 2023, la disponibilité de l'équipement de chargement de cartes était de 99,74 % et la disponibilité de l'appareil de paiement de tarifs individuels de 99,85 %.

Metrolinx a continué de renforcer ses relations avec les agences de transport en commun clients en collaborant avec eux pour offrir une expérience de transport en commun transparente aux clients en offrant plusieurs produits de paiement de tarifs sur le réseau PRESTO tout en appuyant les politiques tarifaires uniques des agences de transport en commun. La réussite du déploiement des paiements par crédit et débit Interac dans l'ensemble de la TTC témoigne de la façon dont les relations avec les agences de transport en commun se sont transformées en partenariats de collaboration. En 2024-2025, Metrolinx s'appuiera sur ces réalisations et continuera de renforcer les relations avec les agences de transport en commun partenaires.

Continuer à renforcer la relation avec les agences de transport en commun partenaires



Optimisation des investissements dans le transport en commun et de la planification régionale du transport en commun



Réalisation de projets de transport en commun rapide

- **Travailler en étroite collaboration avec les agences de transport en commun** pour assurer une période de transition réussie vers le nouveau système PRESTO grâce à un solide programme de gouvernance.
- **Veiller à ce que les agences de transport en commun continuent de recevoir des taux exceptionnels de rendement et de disponibilité du système** durant la période de transition.
- **Terminer l'installation de l'équipement PRESTO** le long de nouvelles lignes de service comme les TLR d'Eglinton Crosstown et de Finch West pour soutenir le service futur.
- **Explorer des solutions modernes** qui utilisent l'analyse client, l'automatisation et l'intelligence artificielle (IA) pour améliorer l'offre de service PRESTO et ajouter de la valeur aux clients.
- **Mettre en œuvre en douceur le nouveau programme de tarif unique de la région du Grand Toronto (RGT)**, qui permettra aux voyageurs de rendre les trajets de transport en commun plus faciles et plus abordables en éliminant les tarifs de la TTC pour les usagers qui ont une correspondance vers et depuis GO Transit et le deuxième tarif pour les trajets entre la TTC et les agences de transport en commun limitrophes.

7.0 Projets d'immobilisations

Metrolinx continue de faire progresser le plus important programme d'expansion du transport en commun de l'histoire du Canada, ce qui transformera la façon dont la population de la région se déplace. Les principaux programmes phares sont les suivants :



Expansion de GO Transit



Réalisation de projets de transport en commun rapide

- **L'expansion de GO**, qui permettra d'offrir un service bidirectionnel toute la journée aux principaux segments du réseau ferroviaire GO grâce à divers ensembles de travaux préliminaires, de travaux hors couloir et de travaux sur le couloir.
- **Les projets de transport en commun rapide**, qui comprennent à la fois des projets de métro et de TLR. Les projets de transport en commun rapide assureront des liaisons fiables et continues avec la TTC et d'autres systèmes de transport en commun municipaux ainsi qu'avec le réseau GO, tout en offrant un accès rapide au transport en commun dans des quartiers auparavant mal desservis. Les projets de transport en commun rapide comprennent la construction de la ligne Ontario, le prolongement du métro de Scarborough, le prolongement vers le nord de la ligne de métro Yonge, la ligne Hazel McCallion, le TLR de Hamilton, le TLR de Finch West, le TLR d'Eglinton Crosstown et le prolongement vers l'ouest d'Eglinton Crosstown.

Vous trouverez plus de détails sur chaque programme dans leurs sections respectives.

7.1 Expansion de GO

Metrolinx s'est engagée à transformer le réseau ferroviaire actuel de GO Transit afin d'offrir un service électrifié, bidirectionnel et fréquent toute la journée, sur les principaux segments du réseau grâce au programme d'expansion de GO. Au cours de l'exercice 2024-2025, Metrolinx investira environ 2,4 milliards de dollars dans le programme d'expansion de GO. La mise en œuvre du programme d'expansion de GO est divisée en différents lots de travaux, en fonction du moment où l'infrastructure est requise et de la façon dont elle est nécessaire.

2,4 millions

en investissements en immobilisation dans le programme d'expansion de GO en 2024-2025

TRAVAUX PRÉLIMINAIRES

Les travaux préliminaires sont une série de projets qui prépareront le réseau ferroviaire à la mise en œuvre des ensembles de projets ultérieurs sur le corridor. Ces travaux comprennent le déplacement de services publics, les sauts de mouton, les travaux et modifications de voies, le terrassement, les structures de retenue, les mesures d'atténuation du bruit et la modernisation des ponts, des stations et des infrastructures de signalisation et de communication. Les travaux se poursuivront en 2023-2024 pour exécuter ce programme par le biais de contrats de partenariat public-privé, de méthodes d'approvisionnement traditionnelles et de modèles de contrats progressifs qui comportent une phase de développement collaboratif avant la construction.

Contrats de partenariat public-privé

Metrolinx continuera de réaliser des progrès dans la réalisation de plusieurs projets de travaux préliminaires de l'expansion de GO en utilisant cette approche, en collaborant avec Infrastructure Ontario à titre de conseiller en approvisionnement dans le cadre d'un modèle d'équipe intégrée.

Le point sur les contrats de partenariat public-privé

2023-2024

- Le **saut-de-mouton ferroviaire de Davenport** est à un stade avancé de construction. En avril 2023, les trains GO ont commencé à se déplacer sur la nouvelle voie de guidage surélevée, située au-dessus de plusieurs rues animées et des voies ferrées du Canadien Pacifique. La travée est du nouveau pont Bloor a été installée à l'automne 2023. Les travaux sur cet important projet se poursuivront en 2024-2025.
- Le **projet de gares de Stouffville et de saut-de-mouton** a été achevé en grande partie en août 2023, marquant un jalon important, l'amélioration des commodités des gares GO d'Agincourt, de Milliken et d'Unionville, et l'augmentation de la sécurité des clients le long de la ligne GO de Stouffville.

2024-2025

- Les travaux de construction majeurs sur le **saut-de-mouton ferroviaire de Davenport** devraient être terminés au premier trimestre de 2024-2025 (le calendrier est assujéti à des changements).
- D'importants travaux sur le **projet d'amélioration des infrastructures de Lakeshore West** sont prévus en 2024-2025.

Méthodes traditionnelles de passation de marchés

Metrolinx continue d'exécuter d'autres travaux préliminaires par le biais de contrats de conception-construction (CC) et de conception-soumission-construction (CSC).

Le point sur l'approvisionnement pour les méthodes traditionnelles de passation de marchés

2023-2024

Projets terminés

- Structure du parc de stationnement à plusieurs étages de la gare GO de Bramalea
- Gare GO d'Old Elm

Projets en phase de construction avancée

- Expansion du stationnement et de la boucle d'autobus de Bradford
- Gare GO d'Eglinton
- Expansion du corridor Lakeshore East (segment ouest)

Travaux de construction en cours

- Deuxième voie et signalisation à Stouffville
- Expansion des corridors de Barrie
- Expansion des corridors de Kitchener

2024-2025

Approvisionnements prévus

- Gare Caledonia
- Installation de remisage à Niagara Falls
- Installation de remisage au chemin Heritage
- Modification de la gare GO de Mount Pleasant

Metrolinx continue d'améliorer le système de contrôle des trains de GO Transit sur l'ensemble du réseau, ainsi que les travaux de mise en service de la signalisation dans le corridor ferroviaire de la gare Union (CFGU). Ce dernier projet comprend de nouvelles fondations pour la signalisation, des câbles et une enceinte de confinement des câbles en vue de préparer d'autres travaux de signalisation dans le cadre de l'ensemble de travaux sur le corridor.

Modèles de contrats progressifs

Bien que la majorité des travaux préliminaires soient réalisés dans le cadre de contrats traditionnels, certains projets sont désormais réalisés selon des modèles de collaboration qui prévoient une « phase de développement » avec un entrepreneur avant la construction, ce qui permet de développer les conceptions et les plans de travail conjointement. Metrolinx travaille avec Infrastructure Ontario pour sélectionner le bon modèle pour chaque projet.

Le Projet d'amélioration de la gare Union (PAGU) est le premier grand projet de transport du secteur public au Canada à être réalisé selon un modèle d'approvisionnement de l'Alliance.

Le point sur le Projet d'amélioration de la gare Union (PAGU)

2022-2023	2023-2024	2024-2025
<p>Une zone de blocage a été érigée dans le corridor ferroviaire de la gare Union (CFGU) afin de permettre la construction de quais, d'auvents et de voies nouvelles et agrandies, ainsi que d'un nouveau hall sud à la gare Union, qui reliera Bay Concourse et York Concourse.</p> <p>Les travaux d'excavation pour le hall de gare sud ont commencé à la fin de 2022.</p>	<p>Les travaux de construction du nouveau hall sud des passagers relieront facilement les clients entre les rues Bay et York se sont poursuivis avec les travaux de démolition et d'excavation qui sont presque terminés et les travaux importants de fondations approfondies sont terminés, y compris les caissons, les micropieux et les casques de battage. Afin d'appuyer la construction et de permettre le transport des matériaux à l'intérieur du site restreint, deux grandes grues doivent être installées dans le corridor ferroviaire de la gare Union.</p> <p>Les travaux ont progressé à l'extérieur de la zone de la station immédiate, avec la démolition du portique de signalisation de Sherbourne en vue de la construction de voies supplémentaires futures.</p>	<p>Les travaux de construction du futur hall sud se poursuivront avec les travaux de coffrage qui progressent, d'ouest en est, le long du site. La dalle de voie sera ensuite coulée pour former le plafond du hall. Une fois les travaux au plafond terminés, les travaux mécaniques et électriques se poursuivront.</p> <p>Le remblayage de la structure du hall aura lieu cette année pour permettre la construction future de quais.</p>

TRAVAUX HORS CORRIDOR

En 2023-2024, le projet de rénovations des gares existantes (RGE) a amorcé l'approvisionnement de trois gares, à savoir les gares GO d'Oakville, de Hamilton et de West Harbour. Le projet de RGE a pour but d'apporter des améliorations essentielles à l'accès aux gares et à l'expérience client dans plus de 20 gares GO existantes, y compris la remise en état des quais, l'amélioration du parc de stationnement, l'expansion des lignes de bus et la modification des zones d'embarquement et de débarquement. En 2024-2025, le projet devrait faire progresser la conception détaillée avant que d'autres travaux de rénovation de gares soient effectués sur les lignes de Lakeshore West, Lakeshore East, Barrie et Stouffville qui commencent l'étape d'approvisionnement en construction. Parmi les exemples de travaux, mentionnons la modernisation des quais, l'amélioration des parcs de stationnement, l'amélioration de la signalisation et l'amélioration de l'accessibilité des clients aux gares.

TRAVAUX SUR LE CORRIDOR

Un élément clé de l'exécution du programme d'expansion de GO est les travaux sur le corridor nécessaires pour fournir les niveaux de service améliorés décrits dans l'analyse de rentabilisation complète de l'expansion de GO. Les travaux sur le corridor sont

principalement réalisés par le biais d'un contrat innovant de conception-construction-exploitation-entretien avec ONxpress Transportation Partners, composé de sociétés canadiennes et internationales de premier plan.

L'ensemble « On-Corridor » (OnCorr signifiant « sur corridor ») facilitera la transformation du réseau de trains GO en un service fréquent, bidirectionnel, toute la journée, sur les principaux segments du réseau, grâce à la portée suivante : Exploitation de services ferroviaires, y compris la composition du personnel;

- Planification des horaires et contrôle des trains pour tous les opérateurs sur le réseau appartenant à GO;
- Conception, construction et intégration des travaux dans le corridor ferroviaire, y compris l'entretien de l'infrastructure civile, la réhabilitation de nouveaux éléments d'actif dans le corridor ferroviaire et de certains éléments d'actif existants dans le corridor ferroviaire;
- Maintenance, entretien et nettoyage de tout le matériel roulant et, au besoin, acquisition de nouveaux véhicules électriques;
- Construction de nouvelles installations d'entretien et d'entreposage et/ou remisage des trains;
- Reconstruction des voies et des quais de la gare Union;
- Respect des politiques de Metrolinx en matière de sûreté, de sécurité et de gestion des urgences.

En 2023-2024, Metrolinx et ONxpress ont commencé à travailler en collaboration dans le cadre de la phase de développement en cours – un processus en plusieurs étapes visant à finaliser la portée, les conceptions, les calendriers, la répartition des risques et la tarification des éléments du projet. Metrolinx et ONxpress entreprennent de vastes travaux approfondis de diligence raisonnable et d'études (DRE) dans des corridors de l'ensemble du réseau. Il s'agit notamment d'arpentage, d'études environnementales et géotechniques visant à déterminer les conditions du sol et des alentours pour éclairer la conception et la construction. À ce jour, les équipes ont entrepris 12 programmes géotechniques pour comprendre les conditions du sous-sol, ont foré 286 trous de sonde pour analyser les conditions du sol, entrepris 26 enquêtes sur les services publics et effectué 135 études environnementales sur le terrain.

La phase de développement et de DRE se poursuivra jusqu'en 2024, et les équipes travailleront ensemble pour déterminer la portée du projet, les prix, la conception et les calendriers de construction. Les délais d'exécution des travaux sur le corridor sont en cours d'élaboration tout au long de la phase de développement.

7.2 Travaux complémentaires : Prolongements du corridor ferroviaire GO et des programmes des gares SmartTrack

En 2024-2025, des investissements d'environ 455 millions de dollars sont prévus pour améliorer GO Transit au-delà du programme d'expansion de base du réseau GO, qui permettront d'offrir un meilleur accès aux services ferroviaires régionaux à de nouveaux marchés.

455 M\$

en investissements pour les améliorations à GO Transit en 2024-2025 au-delà du programme d'expansion de base de GO

EXPANSION DU RÉSEAU FERROVIAIRE GO

Le programme d'expansion du réseau ferroviaire GO vise à étendre le service de Lakeshore West par Hamilton à Niagara Falls, le service de Lakeshore East passant par Oshawa jusqu'à Bowmanville et l'amélioration du service de ligne de Kitchener à un service bidirectionnel toute la journée. Voici les mises à jour pour 2023-2024 :

- Un gestionnaire de la construction a été choisi pour aider à éclairer la conception détaillée et prodiguer des conseils de gestion de construction pour le projet de prolongement de la ligne de Bowmanville.
- Les travaux initiaux pour le projet d'extension de la ligne de Kitchener vont bon train, avec des progrès importants à la gare GO de Guelph en ce qui concerne l'avancement de la construction du quai et l'installation d'une nouvelle marquise de quai, ainsi que de nouvelles voies d'évitement le long du couloir, comme près de Breslau.
- Metrolinx continue de négocier des ententes avec les principaux partenaires ferroviaires de fret afin de permettre l'expansion du service sur les sections du corridor dont ils sont propriétaires.

GARES SMARTTRACK

De plus, Metrolinx a fait avancer les approvisionnements pour les gares dans le cadre du programme des gares SmartTrack de la ville de Toronto, qui verront des gares ajoutées intercalaires à des portions intérieures du réseau ferroviaire GO, en tirant parti de la fréquence et de l'amélioration de la capacité de l'expansion de GO pour offrir de nouvelles options de transport en commun à un plus grand nombre de communautés.

2023-2024

- Contrat de CC adjugé pour la gare GO de Bloor-Lansdowne.

Modèle de l'Alliance

- Centre de mobilité d'East Harbour
 - La phase de développement va bon train alors que les premiers travaux progressent simultanément. Parmi les premiers travaux, notamment les travaux préparatoires de remplacement des structures de ponts, des centaines de mètres de voie existante sur le corridor Lakeshore East ont été réalignés vers le sud pour donner de l'espace pour les travaux futurs nécessaires au centre de transport en commun d'East Harbour et au corridor commun de la ligne Ontario.

2024-2025

Gestionnaire de construction au modèle de risque

- L'établissement des prix des éléments du projet au cours des phases de développement est prévu pour les stations King-Liberty, Finch-Kennedy et de St. Clair-Old Weston.

Modèle de l'Alliance

- Centre de transport en commun d'East Harbour
 - La phase de développement permettra de déterminer le coût, le calendrier et la certitude de la conception.

Au fur et à mesure que les travaux préliminaires se poursuivront, l'équipe de East Harbour coordonnera les principaux travaux préparatoires le long du corridor commun de la ligne Ontario.

7.3 Maintien en bon état (MBE) et PRESTO

Metrolinx continue d'investir dans la remise en état des infrastructures et dans notre système de paiement des tarifs pour s'assurer que les actifs de GO Transit restent dans un état sûr, fiable et connecté. Environ 468 millions de dollars du plan d'immobilisations pour 2024-2025 seront consacrés à des projets de MBE, y compris GO Transit, des initiatives d'entreprise de technologie de l'information et des systèmes de paiement des tarifs PRESTO.

Metrolinx se concentrera sur des projets tels que :

- Travaux d'entretien et de réhabilitation des structures, des voies et de la signalisation appartenant à GO;
- Travaux d'entretien et de réhabilitation des gares GO;
- Clôture des corridors et sécurisation des passages à niveau;
- Équipement tarifaire de GO;
- Remise à neuf d'autobus et d'autocars à deux niveaux;
- Transformation numérique pour les clients et autres travaux relatifs à l'information et à la technologie de l'information (I&TI) de l'entreprise.
- Systèmes de paiement des tarifs PRESTO, tels qu'ils sont décrits à la section 6.0 ci-dessus.

468 M\$

en investissements dans les projets de MBE
en 2024-2025

7.4 Projets de transport en commun rapide

En 2024-2025, Metrolinx continuera de faire progresser l'exécution du programme de transport en commun rapide, y compris les projets de métro et de TLR.

Environ 4,0 millions de dollars du plan d'immobilisations pour 2024-2025 seront consacrés à l'avancement de cinq projets prioritaires.

Les cinq projets ci-dessous sont ceux qui sont désignés comme des projets de transport en commun prioritaires en vertu de la *Loi de 2020 sur la construction plus rapide de transport en commun* (LCPRTC). Metrolinx continuera de mettre en œuvre les mesures applicables de la LCPRTC afin de simplifier l'exécution des projets et d'appuyer la réalisation accélérée des projets de transport en commun prioritaires.

4,0 M\$

du plan d'immobilisation pour 2024-2025
consacré à cinq projets prioritaires

PROJETS DE TRANSPORT EN COMMUN PRIORITAIRES

Ligne Ontario

15

 arrêts

15,6 km

Du Centre des sciences de l'Ontario
à la station Exhibition

La ligne Ontario sera une nouvelle ligne de métro de 15,6 kilomètres partant d'Exhibition Place, traversant le cœur du centre-ville et qui relie le futur TLR d'Eglinton Crosstown au chemin Don Mills et à l'avenue Eglinton dans le nord-est.

En novembre 2022, l'ensemble du PPP pour South Civil a été attribué à Ontario Transit Group et le contrat de PPP pour le matériel roulant, les systèmes, le fonctionnement et l'entretien a été attribué à Connect Six. L'exercice 2023-2024 devrait être marqué par de nombreuses étapes importantes de conception et de construction au fur et à mesure de la mise en œuvre de ces contrats, notamment le début de l'empilement dans les gares du centre-ville et la fabrication des tunneliers.

D'autres travaux préliminaires et d'habilitation, y compris la construction à Don Yard, les déplacements de services publics et les démolitions, ont également été attribués et mobilisés en 2022-2023, et d'autres contrats de travaux préliminaires seront attribués en 2023-2024. Il s'agit notamment de deux contrats de grande valeur pour des travaux de mise en service dans le segment du corridor commun qui jouxte les communautés de Riverside et de Leslieville et dans la région du Lower Don. Deux autres lots de travaux préliminaires, le support d'excavation de Pape et les traversées du Don Valley, font également l'objet d'une passation de marché et devraient être attribués en 2023-2024.

Les deux derniers ensembles de travail principaux de la ligne Ontario, le contrat relatif au tunnel et aux stations souterraines de Pape et le contrat relatif à la voie de guidage surélevée et aux gares seront exécutés selon le modèle contractuel de conception-construction progressive. Au cours de l'année 2023-2024, Metrolinx prévoit sélectionner un partenaire de développement pour chaque projet et de passer à une phase de développement en collaboration.

Prolongement vers le nord de la ligne de métro Yonge

5

 arrêts

7,4 km

Les travaux sont en cours depuis 2022-2023 pour ce prolongement d'environ 7,4 kilomètres de la ligne de métro 1 Yonge-University de la TTC, de la station Finch à la ville de Richmond Hill. En 2022, le contrat pour la construction des travaux préliminaires à la station Finch a été attribué et depuis, tous les travaux préliminaires, y compris la construction de la voie auxiliaire, ont été achevés. La demande de propositions relatives au contrat d'aménagement du tunnel a été émise à des équipes présélectionnées en décembre 2023. À l'instar du prolongement de la ligne de métro vers Scarborough, ce projet devrait être suivi d'un ensemble de stations, de rails et de systèmes (SRS).

De Finch à High-Tech (Centre Richmond Hill)

Prolongement de la ligne de métro vers Scarborough

3 arrêts

7,8 km

De Kennedy à Sheppard Est

Ce prolongement de 7,8 kilomètres sera un ajout de trois stations à la ligne 2 Bloor-Danforth de la TTC, du terminus existant à la station Kennedy. Un contrat d'aménagement du tunnel a atteint la clôture financière en 2021-2022. « Diggy Scardust », le plus grand tunnelier jamais utilisé dans le cadre d'un projet de transport en commun canadien, a commencé à creuser une portion de 6,9 km du tunnel en 2022-2023 et continuera à le faire en 2024-2025. Le 30 novembre 2022, Scarborough Transit Connect a été sélectionné comme partenaire pour le contrat de conception-construction progressive des stations, des rails et des systèmes (SRS). Les progrès réalisés tout au long de la phase de développement se poursuivront en 2024-2025, y compris les travaux de conception et les séances d'ingénierie de la valeur. De plus, les travaux de creusement des tunnels se poursuivront en 2024-2025, ainsi que la préparation pour l'extraction du tunnelier.

TLR de Hamilton

17 arrêts

14 km

De l'Université McMaster à Eastgate Square

Ce TLR de 14 kilomètres dans la ville de Hamilton s'étendra de l'Université McMaster à Eastgate Square, traversant le cœur de la ville. Le projet prévoit l'amélioration du paysage de rue, des trottoirs et des routes, ainsi que l'amélioration des services publics et d'autres infrastructures moins visibles. En 2024-2025, la plupart des travaux seront axés sur l'avancement de l'approvisionnement, la diligence raisonnable, les travaux de déplacement des services publics et les travaux environnementaux prévus le long du corridor en prévision de la construction du futur TLR. L'acquisition de propriétés et la démolition de bâtiments se poursuivront également tout au long de 2024-2025.

Prolongement vers l'ouest de la ligne Eglinton Crosstown

10 arrêts

9,2 km

De Mount Dennis à la station Renforth

Le prolongement du TLR d'Eglinton Crosstown s'étendra sur 9,2 km, de la future station Mount Dennis à Renforth et Eglinton. Le premier contrat d'aménagement de tunnel, portant sur le creusement de 6 km de tunnel entre la promenade Renforth et le chemin Scarlett, a atteint la clôture financière en 2021-2022. Deux tunneliers installés dans des tunnels parallèles ont progressé de plus de 75 % dans leur itinéraire respectif et devraient terminer le reste de leur parcours jusqu'au chemin Scarlett en 2024. Le contrat relatif à la voie de guidage, d'environ 1,6 kilomètre entre le chemin Scarlett et la rue Jane, a été octroyé en décembre 2023. Le deuxième aménagement de tunnel pour le tronçon de 600 mètres entre la rue Jane et la future station Mount Dennis devrait être adjugé au début de 2024.

AUTRES PROJETS DE TLR

Trois projets TLR additionnels sont en cours et devraient coûter 728 millions de dollars en 2024-2025.

728 M\$

pour d'autres projets de TLR

TLR d'Eglinton Crosstown

Le projet de TLR d'Eglinton Crosstown est exécuté dans le cadre d'un contrat conception, construction, financement et entretien (CCFE), qui a été attribué à Crosslinx Transit Solutions (CTS) en juillet 2016. La mise en œuvre par CTS est en cours

25 arrêts

19 km

De Mount Dennis à Kennedy

depuis 2016 et au cours de la période 2022-2023, le projet est en phase finale de construction. Le projet passe aux activités d'intégration des systèmes et d'essai et de mise en service, qui ont continué à se dérouler tout au long de l'alignement tout au long de 2023 et devraient être reportées à 2024.

Ligne Hazel-McCallion

19 arrêts

18 km

Du terminus Gateway à Port Credit

La ligne Hazel McCallion est un projet de TLR de 18 kilomètres le long de la rue Hurontario qui est exécuté dans le cadre d'un contrat d'approvisionnement conception-construction-exploitation-entretien-financement, qui a été octroyé à Mobilinx en octobre 2019. En 2022-2023, les voies ont été installées à l'intérieur de l'installation d'exploitation, d'entretien et de remisage (IEER), à travers plusieurs intersections et à la plupart des milieux de pâté de maisons le long du tracé. La construction de la voie de guidage est réalisée du boulevard Matheson au chemin Britannia en vue de l'installation de la voie en 2023-2024. Au cours d'une seule fin de semaine de novembre 2022, une « boîte de poussée à pousser » a été installée pour créer un nouveau passage inférieur permanent pour la circulation sur la rue Hurontario en direction nord sous Queen Elizabeth Way. Une deuxième « boîte de poussée à pousser » sera installée sous les voies de Lakeshore West afin de créer un passage pour que le futur TLR puisse entrer dans la gare GO de Port Credit sous le niveau du sol en 2023, et les travaux se poursuivront à la gare de Port Credit en 2024. Un nouveau pont d'étagement au-dessus de l'autoroute 403 est en cours de construction et l'installation des poutrelles se poursuivra en 2023-2024. De plus, en 2024-2025, les travaux de construction de la voie de guidage surélevée se poursuivront et la livraison de véhicules légers sur rail à l'IEER.

TLR de Finch West

18 arrêts

11 km

De Finch West au Collège Humber

Le projet de TLR Finch West est une ligne dédiée de 11 kilomètres et de 18 arrêts, livrée par le biais d'un contrat de conception-construction-exploitation-entretien, qui a été attribué à Mosaic Transit Group en mai 2018. En 2022-2023, les véhicules légers sur rail (VLR) ont été livrés à l'installation d'entretien et de remisage (IER) et ont été soumis au processus de réalisation de 600 kilomètres d'essais de « rodage » le long d'une section achevée de la ligne. L'installation de toutes les dalles de voie et les voies ferrées ont été terminées, ainsi que tous les travaux mécaniques, électriques et de plomberie à certaines gares. Les dernières étapes de construction sont prévues en 2023-2024, et l'accent est mis sur l'accélération et l'achèvement des travaux d'essai et de mise en service.

7.5 Avancement d'autres projets

En plus des projets de transport en commun rapide déjà en cours, Metrolinx continuera, en 2024-2025, de s'associer avec les municipalités et les agences de transport en commun municipaux pour faire avancer les travaux de planification et de conception préliminaire de plusieurs autres projets potentiels.

Service d'autobus rapide (SAR) de Durham-Scarborough

49 arrêts proposés

36 km

Service d'autobus rapide reliant le centre de Scarborough à Pickering, Whitby, Ajax et au centre-ville d'Oshawa

L'analyse de rentabilisation de la conception préliminaire de 36 kilomètres de transport en commun rapide par autobus reliant le centre de Scarborough à Pickering, Whitby, Ajax et au centre-ville d'Oshawa sera terminée en 2023-2024.

SAR de la rue Dundas et autobus prioritaires

46 km

d'infrastructure d'autobus améliorée reliant Toronto, Mississauga, Oakville, Burlington et Hamilton

L'analyse de rentabilisation préliminaire pour 46 kilomètres d'infrastructure d'autobus améliorée reliant Toronto, Mississauga, Oakville, Burlington et Hamilton sera terminée en 2024-2025

Prolongement de la ligne de SAR sur la rue Queen et l'autoroute 7 Ouest à Brampton

20 km

Service d'autobus rapide reliant le centre-ville de Brampton au centre métropolitain de Vaughan

L'analyse de rentabilisation préliminaire de conception et le Processus d'évaluation des projets de transport en commun (PEPTC) pour 20 kilomètres de service d'autobus rapide reliant le centre-ville de Brampton au centre métropolitain de Vaughan continueront d'être élaborés en 2024-2025.

Programme d'autobus à émissions zéro

L'analyse de rentabilisation en cours en 2023-2024 pour explorer des technologies de propulsion alternatives pour le parc d'autobus GO qui réduisent les émissions de gaz à effet de serre et les coûts de fonctionnement et d'entretien, et de consommation d'énergie. L'analyse de rentabilisation sur la conception débutera au 4^e trimestre de 2023-2024 et devrait être terminée en 2024-2025.

Le 7 septembre 2023, le conseil d'administration a approuvé la stratégie sur le parc autobus GO, qui est une approche à plusieurs

volets qui appuie la transition graduelle du parc d'autobus GO de Metrolinx à des véhicules à émission zéro à mesure que les autobus GO à diesel actuels seront retirés au cours des 10 prochaines années. La stratégie comprend les volets de travail suivants : Programme d'autobus à émissions zéro (AEZ) (volet 1), Projet pilote d'autobus à hydrogène (volet 2) et stratégie d'autobus diesel de nouvelle génération (volet 3).

Expansion du service GO de Milton

Une analyse de rentabilisation initiale sera réalisée en 2023-2024 pour l'expansion du service le long du corridor de Milton afin de mieux servir les passagers avec un service ferroviaire hors des heures de pointe et en contre-pointe. Ce projet continuera la mobilisation et la socialisation au début de 2024-2025.

Prolongement de Sheppard

Les consultations publiques ont commencé. L'analyse de rentabilisation initiale est en cours et devrait être terminée en 2024-2025 afin d'élaborer et d'évaluer des options permettant d'examiner différents alignements, gares, services, technologies et méthodes de livraison pour étendre le service de transport en commun rapide le long du corridor Sheppard.

Service d'autobus rapide de Steeles

L'analyse de rentabilisation initiale est en cours en 2024-2025 afin de déterminer le service et l'infrastructure appropriés à l'appui du service d'autobus fréquent.

8.0 Génération de recettes durables grâce aux communautés orientées vers le transport en commun et à la stratégie immobilière

Dans le cadre de la réalisation de grands projets d'infrastructure d'immobilisations, Metrolinx collabore avec Infrastructure Ontario et soutient la stratégie de la province visant à exécuter le programme CATC à haute densité et à usage mixte aux gares GO et de TLR nouvelles et existantes. Le programme CATC et d'autres développements axés sur le transport en commun permettent à Metrolinx de tirer parti des investissements de tiers afin de réduire le financement public nécessaire à l'expansion du transport en commun, tout en rapprochant du transport en commun les emplois, les logements et les destinations pour nos clients.

Pièce n° 12 :
Statistiques clés sur les biens immobilisés et le développement

**plus de
65 M\$**

Tirés de l'évitement des coûts et de la compensation du capital (2022-2023)

**jusqu'à
73 648**

Logements potentiels d'ici 2031 (dans le cadre de l'engagement de la province d'offrir 1,5 million de nouveaux logements d'ici 2031)

En plus du programme CATC et d'autres projets axés sur le transport en commun, Metrolinx a réalisé des progrès importants en élaborant une stratégie immobilière qui priorisera les recettes à long terme et durables pour la province. Metrolinx passe maintenant à une approche plus stratégique et axée sur le cycle de vie à l'égard de l'immobilier qui poursuivra une variété de sources de recettes durables à long terme afin d'optimiser la valeur des actifs immobiliers (p. ex., baux de terrains et de bâtiments, licences de propriété et de droits aériens, entente d'accès partagé). En 2023-2024, Metrolinx s'appuiera sur ces progrès et améliorera continuellement son rôle de propriétaire et gestionnaire de biens immobiliers.

Devenir un propriétaire et un gestionnaire de l'immobilier encore plus responsable



Mettre en place un partenariat
et des initiatives de recettes
non tarifaires



Assurer la
sécurité



Soutenir
des initiatives
non tarifaires



Excellence
opérationnelle

- **Générer des recettes durables** en tirant parti du portefeuille immobilier pour maximiser les recettes tirées des actifs à court et à long terme afin de réduire au minimum les subventions provinciales et de renforcer la situation financière de l'organisation.
- **Optimiser et créer de la valeur** avec le portefeuille immobilier appartenant à Metrolinx dans le cadre d'une approche exhaustive axée sur le cycle de vie de la gestion immobilière.
- **Contrôler les coûts** en élaborant une approche complète de la gestion des biens immobiliers afin de réduire au minimum les coûts de possession, d'accroître les recettes et d'améliorer les conditions de sécurité.
- **Assurer la satisfaction de la clientèle** par le biais d'une prise de décision axée sur le commerce avec les partenaires de développement et la gestion des actifs immobiliers axée sur les clients avec les locataires.
- **Protéger l'intégrité de nos corridors ferroviaires**, veiller à ce que tous les travaux de développement adjacents se déroulent de façon sécuritaire et à ce que les activités de construction connexes ne nuisent pas à l'exploitation, à l'entretien et à l'expansion actuels et futurs des services de transport en commun de Metrolinx.

9.0 Planification du transport régional

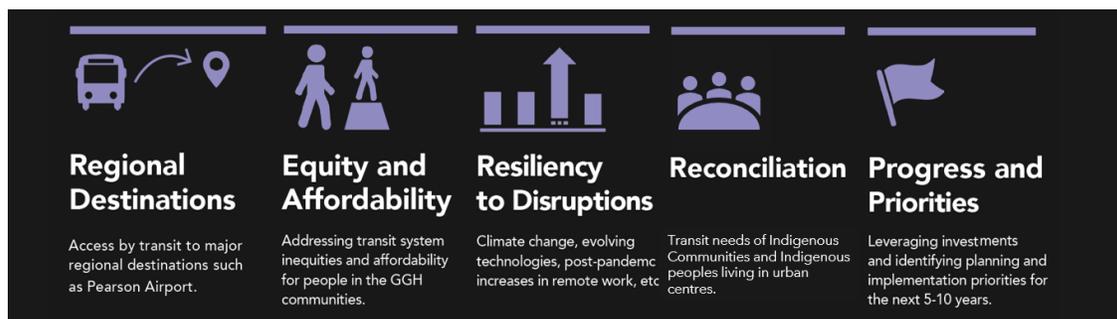
Le programme de transport en commun élargi de Metrolinx transcendera les frontières régionales et favorisera les liaisons entre toutes nos communautés grâce à de nouvelles lignes de métro, des prolongements, le transport léger sur rail, des services d'autobus rapide et un système ferroviaire GO transformé. Des liaisons rapides, fréquentes, sûres et fiables avec les autobus locaux et régionaux sont essentielles pour étendre la portée du réseau de transport en commun, ce qui rend le transport en commun attrayant pour un plus grand nombre de personnes de se rendre à plus de destinations et d'activités. Plusieurs initiatives de planification sont en cours, dont plusieurs, un plan de transport régional (PTR) à jour, l'intégration des tarifs dans notre réseau pour une correspondance facile entre les services locaux et Metrolinx, l'amélioration de l'accès et des options des clients à nos gares, et l'amélioration de l'avenir du transport en commun plus équitable, inclusif et accessible.

Réaliser notre plan n'est possible que par la collaboration, la consultation et le partenariat. Tous ceux qui planifient, construisent, entretiennent, financent et/ou exploitent le transport dans la REGH y participent. Ils comprennent les 110 gouvernements régionaux et locaux de la REGH, les communautés autochtones, Metrolinx, la province de l'Ontario, le gouvernement fédéral et les agences connexes. Du côté de l'exploitant, cela comprend les agences de transport en commun, les fournisseurs de services et les propriétaires de corridor (p. ex., les fournisseurs de services de transport en commun municipaux, les fournisseurs d'autobus du secteur privé, GO Transit, la Commission des transports Ontario Northland, VIA Rail, VIA-HFR, le Canadien National et CPKC). Metrolinx travaille également avec les municipalités et le secteur privé pour s'assurer que l'utilisation des terres, comme pour le logement, les bureaux, les copropriétés, les hôpitaux, les campus scolaires et les installations récréatives, est conçue pour se concentrer sur le mouvement des personnes, pas seulement des véhicules. À mesure que nous travaillons avec nos partenaires à ces projets, nous cherchons à maximiser les avantages que nous pouvons obtenir, y compris une perspective d'optimisation des ressources.

9.1 Prolongement du Plan de transport régional (PTR) à 2051

Metrolinx s'efforce de mettre à jour le PTR en 2023-2024 et 2024-2025 afin de s'adapter à un contexte de planification et de politiques en évolution rapide et d'assurer la pertinence de la transformation continue du réseau de transport en commun régional. Les conditions ont considérablement changé depuis la publication en 2018 du PTR de 2041, y compris notre mandat géographique élargi, la mise à jour de l'orientation gouvernementale sur le logement et la croissance, et les changements aux comportements de déplacement provoqués par la pandémie. La mise à jour permettra également de mettre le PTR en conformité avec le document *Relier la REGH : Un plan de transport pour la région élargie du Golden Horseshoe*, qui établit un cadre multimodal pour harmoniser la planification dans toute la région, y compris le rôle de Metrolinx dans la coordination, la planification, le financement, le développement et la mise en œuvre d'un réseau de transport en commun intégré.

Pièce n° 13 : Domaine d'intervention pour la mise à jour du PTR



Au moyen de la mise à jour du PTR, nous travaillerons en étroite collaboration avec nos partenaires municipaux, le MTO, les communautés et les nations autochtones, afin de prolonger le plan pour 2051, de recueillir des commentaires sur les nouveaux domaines d'intervention, y compris les tendances émergentes et les changements aux déplacements postpandémiques et un cadre commun pour évaluer l'équité dans la planification du transport en commun. Le PTR à jour est également l'occasion de refléter les progrès considérables réalisés au cours des cinq dernières années en matière d'investissement dans le transport en

commun et de déterminer les mesures à prendre pour les cinq à dix prochaines années, y compris la prochaine vague de projets visant à amorcer les premières étapes de la planification du cycle de vie du projet et du cadre d'analyse de rentabilisation de Metrolinx. Le PTR à jour appuiera le rôle de Metrolinx dans l'établissement de liaisons entre les communautés par le biais d'un réseau de transport en commun régional intégré et durable pour tous.

9.2 Simplification des tarifs et intégrer les services dans la région pour accroître l'accessibilité et la commodité du transport en commun

L'objectif de l'intégration des tarifs et des services est de permettre un réseau de transport en commun régional plus intégré qui tire pleinement parti des investissements actuels et historiques dans l'infrastructure de transport en commun et de rendre le transport en commun moins cher, plus rapide, plus pratique et plus accessible pour les clients. L'atteinte de cet objectif facilitera et rendra plus abordable la correspondance entre systèmes pour les clients. Il s'agit notamment de travailler à l'amélioration de la coordination des services, des horaires et les correspondances entre les frontières et dans les principaux centres de transport en commun et destinations. Metrolinx continuera de travailler avec le MTO et les réseaux de transport en commun locaux pour appuyer la vision à long terme d'un réseau de transport en commun régional intégré. En 2024-2025, Metrolinx s'appuiera sur ces réalisations et mettra en œuvre des initiatives d'intégration des tarifs et des services.

Initiatives d'intégration des tarifs et des services mises en œuvre dans l'immédiat



Optimisation des investissements dans le transport en commun et de la planification régionale du transport en commun



Excellence opérationnelle

- **Mise en œuvre du programme de tarif unique de l'Ontario** avec des correspondances gratuites qui supprimera les tarifs doubles entre GO Transit et la TTC et entre les partenaires de transport en commun de la région voisine du 905 et la TTC pour les tarifs payés par le système PRESTO. Les correspondances gratuites seront financées par la province de l'Ontario, et les subventions seront versées par Metrolinx à tous les agences de transport en commun touchées. Ce programme s'appuie sur les efforts déployés précédemment pour assurer des correspondances gratuites entre la plupart des autres agences de transport en commun de la REGH et GO Transit et s'intégrera à ces efforts.
- **Collaborer avec les agences de transport en commun locaux et le MTO pour faire progresser l'intégration des services**, par exemple par le biais de projets pilotes d'intégration des services de transport en commun transfrontaliers, en maximisant les liaisons locales avec GO, et en coordonnant les services et les transferts dans les plaques tournantes clés.
- **Collaborer avec les agences de transport en commun locaux et le MTO pour faire avancer les prochaines étapes de l'intégration des tarifs**, par exemple en explorant l'harmonisation des concessions tarifaires, en envisageant la suppression des doubles tarifs restants dans la REGH par l'élargissement du programme de tarif unique, et évaluant les options futures pour le projet pilote pour un accès abordable à GO qui fournit des rabais tarifaires de GO aux clients à faible revenu inscrits au programme de transport en commun abordable de la région de Peel.

9.3 Amélioration des options des clients à destination et en provenance des gares

L'amélioration des transports en commun ne se limite pas à la modernisation des véhicules, des horaires et des itinéraires. Il s'agit également de faciliter les déplacements vers les gares et à partir de celles-ci, au-delà de l'utilisation de la voiture. À mesure que le nombre d'usagers augmente, Metrolinx travaille à faciliter le transport en commun local, l'utilisation des services d'autopartage (p. ex., le covoiturage, le taxi), la marche, le vélo ou l'usage d'autres modes actifs pour se rendre aux gares. En raison de la croissance prévue de l'achalandage, combinée à l'intensification de l'utilisation des terres et à la réurbanisation des zones des grandes gares de transport en commun, dans la plupart des cas, il ne sera plus pratique ou souhaitable de répondre à la croissance du nombre de passagers de GO principalement par l'élargissement des stationnements. La voie à suivre est décrite dans le plan d'accès aux gares GO de 2041, publié sur le site Web de Metrolinx, et transmis aux intervenants. En 2024-2025, Metrolinx continue de se concentrer sur l'amélioration des options pour les clients à destination et en provenance des gares.

Amélioration de l'accès des clients vers et depuis les gares



Optimiser les investissements dans le transport en commun et la planification du transport en commun



Établir des initiatives de partenariat et de recettes non tarifaires



Établir un système de transport en commun durable et prêt pour l'avenir



Soutenir des initiatives pangouvernementales

- **Faire progresser les options de stationnement payant afin d'offrir plus de certitude aux clients**, un élément clé du plan d'accès aux gares, afin de répondre aux besoins des clients et aux nouvelles sources de recettes.
- **Mettre en œuvre du plan d'accès aux gares (PAG) pour 2041** en priorisant les améliorations à l'infrastructure d'accès aux gares et en travaillant avec les commanditaires aux occasions de financement et promouvoir la marche, le vélo et le transport en commun aux clients de GO.
- **Collaborer avec les municipalités et les fournisseurs de services** pour accroître l'intégration des services et l'accès aux gares par des améliorations à l'accès aux gares, des lignes directrices sur le soutien aux transports en commun, une meilleure intégration des services d'autobus locaux et intercommunautaires aux gares, des zones de débarquement sécuritaires, de nouvelles voies polyvalentes et de nouvelles infrastructures pour vélos afin d'aider les clients à se rendre à leur gare GO.
- **Tirer parti des plans de site de gare achevés** pour établir une base de données sur les besoins des gares centrées sur le client qui rend l'information sur les besoins des gares de 2041 facilement accessible et navigable pour soutenir la prise de décisions intégrée.

9.4 Amélioration de l'accessibilité et de la navigation

En tant que l'un des plus importants fournisseurs de services de transport en commun au Canada, Metrolinx cherche à être un fournisseur de services de transport en commun inclusif et accessible à tous, établissant une norme que d'autres peuvent suivre pour mieux répondre aux besoins de nos clients. Pour 2024-2025, nous travaillons actuellement à un certain nombre d'initiatives qui rendront sans aucun doute l'avenir du transport en commun plus équitable, plus inclusif, plus accessible et plus facile à naviguer dans la REGH.

Rendre le transport en commun plus inclusif et plus facile à naviguer



Optimisation des investissements dans le transport en commun et de la planification régionale du transport en commun

- **Effectuer à l'échelle du réseau de GO Transit un audit de l'accessibilité** et de la conception universelle, ainsi que documenter l'affichage existant sur le terrain.
- Établir un processus interne d'intervenants pour appuyer l'atteinte des rapports au gouvernement provincial sur la conformité à la **Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)**.
- Devenir le premier fournisseur de transport en commun en Amérique du Nord à se joindre au programme Hidden Disabilities Sunflower pour **soutenir les clients ayant une déficience non visible**. Metrolinx se fera également le champion de ce programme et rencontrera divers autres agences de transport pour plaider en faveur de sa mise en œuvre.
- **Se joindre à AccessNow en tant que client vérifié** et fournir des informations précises et à jour sur l'application AccessNow quant à la façon dont les clients ayant une déficience peuvent utiliser GO Transit.
- **Fournir une version publique et accessible de la norme de Metrolinx DS-02** pour que d'autres agences de transport en commun et municipalités la mettent en œuvre afin de favoriser la cohésion dans la région et la province et d'assurer l'uniformité pour les clients handicapés.



**Assurer la
sécurité**

- **Travailler à l'amélioration des services en français** en appuyant le gouvernement provincial avec les options de conformité au français et d'attribution de noms en français.
- **Soutenir l'intégration des services** grâce au déploiement d'une carte de réseau entre les fournisseurs de services de transport en commun municipaux afin d'améliorer la navigation dans la région et d'aider à assurer la continuité des services aux clients et de faciliter le plus possible les déplacements.
- **Lancement de l'autochtonité à l'attribution de noms à la reconnaissance aux gares** dans le but de reconnaître et d'honorer de façon significative les communautés autochtones dans l'infrastructure où Metrolinx est le propriétaire ou l'exploitant.

10.0 Metrolinx Interne

10.1 Établissement et soutien d'un effectif fort, compétent et inclusif

Metrolinx s'assure que la capacité et les compétences de son effectif sont conformes à la vision, à la mission et aux priorités stratégiques de l'organisation. Metrolinx a réalisé des progrès quant au respect de ces engagements en perfectionnant et en mobilisant ses employés, en attirant et en retenant les talents, et en établissant une culture d'équité, de diversité et d'inclusion. En outre, Metrolinx a favorisé le changement dans toutes les parties de l'organisation par le biais de l'amélioration continue et de compétences en matière de gestion de projet qui permettent aux employés d'identifier et d'éliminer le gaspillage. En s'appuyant sur les progrès réalisés dans ces domaines clés, Metrolinx continuera de poursuivre plusieurs améliorations clés de ses activités en 2024-2025, en mettant l'accent précisément sur l'atténuation des risques liés aux talents d'entreprise.

Améliorations clés de ses activités en 2024-2025, en mettant l'accent précisément sur l'atténuation des risques liés aux talents d'entreprise.



Excellence opérationnelle

- Élaborer et mettre en œuvre des stratégies qui **favoriseront la reddition de comptes et l'expérience des dirigeants, y compris intégrer l'équité, la diversité, l'inclusion et l'appartenance à notre culture**, afin de permettre à Metrolinx de soutenir et de mobiliser efficacement ses employés.
- **Réalisation à l'interne de la gestion des incapacités** dans un modèle de soins holistique et global pour améliorer l'expérience des employés, réduire les absences des employés et améliorer la continuité des activités.



Soutien des initiatives pangouvernementales

- **Examiner et réorganiser les programmes de gestion des talents et d'attraction**, la proposition de valeur des employés et d'autres politiques de RH afin d'attirer, de retenir et de développer efficacement des talents solides.
- Favoriser des objectifs commerciaux plus larges grâce à des **conseils stratégiques, axés sur les données et adaptés prodigués aux clients** qui tiennent compte des points sensibles et des préoccupations de chacun.
- **Optimiser nos effectifs actuels et futurs** afin d'attirer et de conserver nos talents, de développer des bassins de talents solides et d'offrir le meilleur service au public.

En date du 31 décembre 2023, le nombre total d'employés syndiqués et non syndiqués actifs sur la liste de paye s'élevait à 6 700, soit 6 359 employés réguliers à plein temps, 130 employés réguliers à temps partiel, 122 employés à contrat à long terme et 89 à contrat à court terme. En outre, il y avait 273 employés en congé (y compris les congés médicaux, parentaux, de maternité, pour accidents de travail et autres congés) et 20 étudiants (comprenant des étudiants coopératifs, des étudiants d'été, des stagiaires, des boursiers de recherche et des stagiaires en droit).

Il est important que notre effectif représente et reflète les communautés que nous desservons. En conséquence, Metrolinx se consacre à l'établissement d'un milieu de travail équitable, diversifié, inclusif et sécuritaire. Pour permettre ce travail, Metrolinx est résolue à soutenir et à perfectionner son effectif afin de s'assurer qu'il possède les compétences et le soutien nécessaires pour réussir aujourd'hui et dans l'avenir. Cela comprend : la mise en œuvre continue de notre stratégie de leadership et de notre cadre de perfectionnement du leadership pour s'assurer que nos dirigeants sont habilités pour aider les employés à réussir; la refonte des stratégies d'apprentissage et de perfectionnement afin de perfectionner nos talents pour répondre aux besoins futurs; l'élaboration de stratégies innovatrices pour les jeunes et les nouveaux talents afin d'établir un bassin futur; le renforcement de nos efforts pour former un effectif hautement engagé; l'amélioration des partenariats; l'avancement des priorités de l'équité, de la diversité, de l'inclusion, de la lutte contre le racisme et de l'accessibilité, y compris par la première stratégie en matière d'équité, de diversité et d'inclusion de Metrolinx, la mise en œuvre d'initiatives visant à promouvoir la santé, le bien-être et la sécurité de nos employés et l'orientation des objectifs stratégiques et des autres priorités énoncées dans le plan d'affaires.

Metrolinx optimise également ses employés par l’instauration de nouveaux modèles stratégiques de planification de l’effectif, à l’amélioration des relations de travail avec ses agents négociateurs partenaires, au renforcement des capacités d’analyse des personnes ainsi qu’à des stratégies robustes d’attraction des talents et de maintien en poste. Dans le cadre de notre stratégie de rémunération, Metrolinx passe régulièrement en revue les bénéfices, y compris les avantages sociaux, afin d’évaluer la compétitivité avec le marché, en se fondant sur une analyse comparative formelle pour soutenir l’attraction et le maintien en poste des talents.

Il est essentiel que nous vérifiions continuellement auprès de nos employés pour comprendre leur expérience et aborder tous domaines de possibilités. Chaque année, l’organisation mène un sondage sur la mobilisation des employés. Six mois plus tard, un sondage de contrôle est mené pour aider les dirigeants à suivre leurs progrès dans les domaines relevés et à mettre en œuvre des mesures au besoin.

10.2 Amélioration des systèmes d’information et de la capacité technologique

Metrolinx utilise des systèmes d’information et des technologies de pointe pour offrir des services de transport en commun à ses clients. De nombreux types et tailles différents de projets – petits, moyens et grands – sont déployés pour fournir des services à valeur ajoutée aux groupes internes de l’organisation en soutien aux navetteurs qui utilisent les services de Metrolinx dans leur vie quotidienne.

Metrolinx a réalisé des progrès considérables dans la mise en œuvre de ces projets, notamment en mettant l’accent sur la cybersécurité, ainsi qu’en mettant en œuvre des applications et des solutions pour appuyer les transformations et les améliorations dans l’ensemble de l’organisation, y compris celles qui concernent les opérations de transport en commun et la sécurité. En s’appuyant sur les progrès réalisés sur ces domaines clés, Metrolinx continuera de réaliser un certain nombre de produits livrables clés en matière de technologie commerciale en 2024-2025.

Poursuite de la recherche des principaux produits livrables en matière de technologie commerciale



Excellence opérationnelle



Livraison du service de transport en commun rapide



Gouvernance et reddition de comptes



Initiatives



Assurer la sécurité

- **Évolution continue des capacités de cybersécurité** pour réduire, surveiller et gérer les technologies d’exploitation, les systèmes de transport en commun rapide, le Centre d’opérations du réseau Centre d’opérations du réseau (COR) et les technologies orientées vers le client. Ces améliorations sont nécessaires pour assurer le maintien des opérations de transport en commun régionales et provinciales et pour protéger la sécurité publique.
- **Élaborer des stratégies axées sur le client** qui permettront à la technologie de devenir un partenaire de tous les membres de l’organisation et **soutenir efficacement l’état de préparation des nouveaux projets de transport en commun rapide et de métro** en vue de leur entrée en service.
- **Évoluer dans nos solutions technologiques de transport en commun et axées sur les clients**, y compris une expérience client transparente sur tous les sites et l’automatisation des alertes aux clients.
- **Accroître l’automatisation ainsi que le programme de données et d’analyse** pour prendre des décisions opportunes et efficaces partout à Metrolinx.
- **Favoriser la résilience des systèmes critiques.**
- **Tirer parti de l’intelligence artificielle (IA) et de l’IA en général** pour améliorer la prise de décision, l’efficacité opérationnelle, les expériences client, l’entretien de l’équipement, l’optimisation des trajets et le service à la clientèle personnalisés.

10.3 Dialogue actif avec les communautés

La division des communications et de la mobilisation communautaire de Metrolinx se transforme en s'intégrant davantage à la réalisation des projets, aux opérations et aux stratégies commerciales. Il en résulte une éthique de communication proactive et permanente qui favorise la mobilisation du public en facilitant la communication entre les résidents et nous. Se concentrant sur la région, le groupe de mobilisation communautaire fonctionne comme un guichet unique dans l'ensemble de la REGH.

La division de mobilisation communautaire communique tôt et souvent, ce qui est essentiel pour permettre aux portfolios d'immobilisations et d'exploitation de gérer la réputation. Metrolinx travaille avec des partenaires de réalisation de projets dans un esprit de bon voisinage. Des visites de la communauté et de sécurité sont effectuées avant la construction ou avant que les plans d'atténuation de la construction ne soient achevés. Il s'agit notamment d'assurer la liaison avec les résidents et les entreprises, en veillant à ce que les avantages du projet soient communiqués. L'approche multidimensionnelle de la mobilisation communautaire permet de communiquer avec les résidents là où ils se trouvent, y compris en dialoguant avec les groupes mal desservis et en quête d'équité de la manière dont ils ont besoin que nous le fassions. Nous communiquons par le biais de journées portes ouvertes, de réunions du comité de construction et de liaison communautaire, de démarchage de porte à porte et de tables d'information dans les principaux espaces communautaires, ainsi que par nos modes numériques. Cette manière de faire améliore l'impression et la confiance du public, tout en centrant les modes de mobilisation de Metrolinx comme une ressource fiable.

Les projets d'immobilisations de Metrolinx amélioreront la connectivité des communautés de la région; ce faisant, nous nous engageons à établir et à favoriser des relations avec les entreprises locales qui subissent les répercussions temporaires de nos travaux de construction. En fournissant plus tôt des lignes de communication accrues, nous aidons les entreprises à planifier alors que nous fournissons à ces communautés le transport en commun dont elles ont tant besoin. Par l'intermédiaire de diverses tables, Metrolinx cherche à comprendre et à répondre aux besoins des entreprises tout au long du cycle de vie de ses projets en offrant aux entreprises la possibilité de formuler des commentaires sur les plans de gestion de la construction, les campagnes de marketing local et les possibilités d'approvisionnement local. Notre objectif est de démontrer comment nous améliorons les vies grâce au transport en commun et d'aider les communautés et les entreprises à traverser la perturbation de la construction. En 2024-2025, nous mettrons l'accent sur la réalisation de campagnes communautaires axées sur la sécurité de la construction, la compréhension de la façon dont nous atténuons les répercussions de la construction, la façon dont nous maintiendrons l'accès communautaire et la mobilité autour des chantiers de construction et nous rappellerons aux résidents que nous sommes là pour eux par l'entremise de notre équipe de mobilisation communautaire.

Démontrer comment nous améliorons les vies grâce au transport en commun et aider les communautés et les entreprises à traverser la perturbation de la construction.



Livraison du transport en commun rapide



Expansion de Go Transit

- **Démontrer la transparence** en lançant la participation et la mobilisation du public.
- **Lancement du programme de visites de mobilisation communautaire** pour soutenir l'exécution de nos programmes d'immobilisations en offrant à nos partenaires l'occasion de constater par eux-mêmes comment la communauté est au cœur de nos décisions, améliorant ainsi notre processus décisionnel.
- **Tirer parti des idées suscitées par les données** grâce à des recherches à jour et à l'élaboration d'une « carte d'expérience » axée sur la clientèle afin d'accroître la sensibilisation et d'améliorer les expériences des résidents qui sont fortement touchés par le développement du transport en commun.

Pièce n° 14 : Mobiliser les communautés

+ de 50 municipalités

+ de 685 représentants élus

+ de 8 M résidents

19 langues



Gouvernance et reddition de comptes



Initiatives

- **Élaborer un cadre préliminaire de consultation sur la conception** pour obtenir de la rétroaction de la part de la communauté en partenariat avec l'équipe de conception.
- **Terminer la conception et le lancement du programme de bon voisinage** en intégrant les résultats clés tout au long du cycle de vie du projet, les contrats et les exigences de livraison.
- **Mettre en œuvre le programme des quatre piliers des avantages et des soutiens communautaires**
- **Développer et ouvrir de bureaux communautaires supplémentaires**, y compris le bureau communautaire du prolongement vers le nord de la ligne de métro Yonge, le bureau communautaire du TLR de Hamilton et le bureau de la station Thorncliffe Park de la ligne Ontario.

10.4 Établissement de relations avec les communautés autochtones

Compte tenu de l'augmentation des investissements dans le programme d'immobilisations de Metrolinx qui pourraient entraîner des répercussions sur les droits ancestraux et issus de traités des communautés autochtones, Metrolinx renforce sa capacité de remplir l'obligation de consulter et de respecter les droits ancestraux et issus de traités protégés par la Constitution, et à réaliser son programme d'immobilisations. À cette fin, Metrolinx a mis sur pied l'équipe des relations avec les Autochtones (ERA), qui travaille avec les communautés autochtones ayant des droits et des intérêts dans la zone d'exploitation de Metrolinx pour les consulter et les faire participer aux projets, ainsi que pour établir et améliorer des relations productives dans le cadre d'une collaboration significative.

En 2024-2025, Metrolinx renforce les processus entourant la consultation auprès des Autochtones et l'évaluation de l'obligation de consulter afin de soutenir une participation significative et l'exécution de l'obligation de consulter.

Mettre en œuvre une approche en trois volets

Optimiser les investissements de transport et la planification régionale du transport



Établir un réseau de transport en commun durable et prêt pour l'avenir



transport en

- **Mettre sur pied l'équipe des relations autochtones de Metrolinx** et préparer les processus et la formation à l'intention du personnel de Metrolinx.
- **Remplir les obligations de consultation** lorsque les projets peuvent avoir des répercussions négatives sur les droits ancestraux et issus de traités.
- **Collaborer avec le gouvernement provincial** pour assurer l'harmonisation des approches de consultation.

10.5 Mise en œuvre d'une stratégie du lieu de travail pour optimiser l'espace de bureau

L'environnement de travail est un facteur clé de la mobilisation et du maintien en poste des employés, qui sont des éléments fondamentaux de la réalisation des objectifs stratégiques de Metrolinx. Les attentes opérationnelles et celles des employés

continuent d'évoluer en milieu de travail après la pandémie, ce qui entraîne de nouvelles demandes sur la façon dont les espaces à bureaux sont optimisés. Cela comprend le besoin croissant d'effectuer des mises à jour des espaces à bureaux qui appuient la collaboration et l'augmentation de la présence de bureaux, ainsi que le remplacement des baux de bureaux qui ont expiré, ce qui a entraîné une réduction de 25 % de l'empreinte de bureaux depuis 2020-2021. Le milieu de travail atteint rapidement un point critique en ce qui a trait à la nécessité de gérer de multiples demandes organisationnelles au moyen de mesures à court terme pour atténuer les lacunes au chapitre des capacités. En collaborant avec le gouvernement provincial, Metrolinx évaluera la nécessité d'avoir de nouveaux baux, plans et aménagements pour de nouveaux locaux (au centre-ville ou dans la région) et entreprendra un effort de gestion du changement pour harmoniser le personnel avec le lieu de travail.

Le plan stratégique à jour adopte une vision holistique qui tient compte de la directive provinciale, des approbations provinciales, des besoins de travail postpandémiques pour l'utilisation, des besoins de travail particuliers de chaque équipe, de la gestion du changement, et de la technologie. Metrolinx travaille à augmenter la fréquence de travail en personne de ses employés afin de maximiser la collaboration, l'efficacité et le rendement global. Cette stratégie en milieu de travail permettra d'amorcer de nouvelles façons de travailler, grâce à une densité accrue d'équipes, afin de permettre une plus grande collaboration en équipe tout en offrant des avantages économiques, la flexibilité de l'espace pour maximiser l'utilisation et établir une capacité de données pour appuyer les décisions organisationnelles fondées sur les faits concernant les besoins actuels et futurs en locaux.

Continuer à réaliser des progrès sur la stratégie du lieu de travail



Initiatives pangouvernementales



Excellence opérationnelle

- **Appuyer les méthodes modernes de travail** par l'amélioration et l'élargissement des éléments de collaboration par l'actualisation des espaces de bureau existants.
- **Optimiser davantage l'espace de travail** en réduisant le stockage des fichiers sur place.
- **Achever le plan d'emplacement du lieu de travail** en collaborant avec le gouvernement et évaluer le besoin réel de nouveaux baux, de conception et de préparation des nouveaux emplacements.
- **Appuyer les décisions fondées sur des données probantes** en tirant parti des connaissances issues de l'analyse des données sur l'utilisation des espaces à bureaux.
- **Accroître la disponibilité des salles de réunion** pour soutenir les interactions fondées sur l'équipe.

10.6. Aspects environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG)

La durabilité est l'une des principales priorités organisationnelles de Metrolinx, et elle est intégrée dans toutes nos fonctions essentielles. Nos efforts en matière de durabilité placent les personnes au premier plan, et notre approche consiste à travailler avec les communautés autochtones et à tenir compte de tous les intervenants, y compris les générations futures, dans nos décisions d'affaires. En faisant passer les personnes d'abord, nous assurons notre viabilité à long terme en tant qu'entreprise et organisation en réduisant notre empreinte environnementale, en renforçant nos résultats économiques et en renforçant notre responsabilité envers nos clients, employés et communautés.

En 2024-2025, Metrolinx continuera de faire progresser l'intégration des aspects ESG à sa stratégie opérationnelle, à sa planification et à ses processus de production de rapports afin de favoriser la gestion à l'échelle de l'entreprise des enjeux ESG et de continuer à éclairer les itérations futures du plan d'affaires annuel. Le rapport annuel sera complété par un rapport annuel détaillé sur les aspects ESG qui met en lumière nos réalisations, progrès, impacts et plans à venir, dont le premier a été affiché sur le site Web de Metrolinx à l'automne 2023-2024.

Stratégie ESG intégrée à l'échelle de l'entreprise



Établir un réseau de transport en commun durable et prêt pour l'avenir



Assurer la sécurité



Gouvernance et reddition de comptes

- **Élaborer un programme ESG à l'échelle de l'entreprise** comportant des sujets importants à jour qui reflètent le mandat, la mission, la vision et les valeurs de Metrolinx et qui influenceront sur l'établissement annuel d'objectifs stratégiques.
- **Continuer de faire progresser l'intégration de la stratégie ESG dans la planification des activités à l'échelle de l'entreprise, ainsi que dans la production de rapports sur le rendement et les risques**, ce qui continuera d'alimenter les futures itérations du plan d'affaires annuel.
- Compléter le rapport annuel avec un **rapport d'ESG annuel approfondi** qui met en lumière nos réalisations, nos impacts et nos plans futurs, dont le premier a été affiché sur le site Web de Metrolinx à l'automne 2023-2024.

10.7 Initiative d'approvisionnement en transport en commun

L'Initiative d'approvisionnement en transport en commun (IATC) de Metrolinx a fourni des services d'approvisionnement à ses partenaires municipaux en regroupant les quantités, en collaborant à la normalisation des spécifications techniques et en éliminant les processus d'approvisionnement en double. Les approvisionnements conjoints réduisent les coûts unitaires et augmentent la qualité des biens pour les réseaux de transport en commun. Malgré les défis que le secteur des transports publics a dû relever en raison de la pandémie et des impacts continus sur la chaîne d'approvisionnement, l'IATC a dépassé le seuil d'achat de 1,15 milliard de dollars et a octroyé son premier contrat conjoint d'autobus électriques à batterie.

Tout au long de l'exercice 2024-2025, Metrolinx continuera d'appuyer l'IATC afin de permettre aux municipalités partenaires d'acquérir des biens et des services plus efficacement, de maximiser leurs investissements et de mettre l'accent sur les besoins de leurs usagers du transport en commun.

Pièce n° 15 : Statistiques clés d'Initiative d'approvisionnement en transport en commun



46,5 M\$

en économies et évitement de coûts générés depuis 2006



30

agences de transport en commun partenaires en 2022-2023

Soutenir l'IATC



Initiatives pangouvernementales



Excellence opérationnelle



Établir un réseau de transport en commun durable prêt pour l'avenir



Optimiser les investissements dans le transport en commun et planification régionale du transport en commun

- **Continuer de mettre l'accent sur les autobus électriques à batterie** et établir l'IATC en tant que centre d'expertise et ressource à consulter pour l'électrification du parc de véhicules de transport en commun.
- **Accroître le nombre de contrats actifs** pour accroître l'empreinte de l'IATC et augmenter les recettes globales tirées du recouvrement des coûts de cette initiative pour Metrolinx.
- **Améliorer la satisfaction de la clientèle et ajouter de la valeur aux achats** pour les agences de transport en commun partenaires grâce à l'expertise technique et à la collaboration.

-
- **Améliorer les avantages financiers cumulatifs de l'initiative**, comme l'évitement des coûts administratifs, les économies d'immobilisation et d'exploitation des agences de transport en commun.

11.0 Rendement pluriannuel de l'entreprise

11.1 Budget de fonctionnement

Le budget de fonctionnement de Metrolinx pour 2024-2025 soumis au gouvernement à l'automne 2023 comprend des besoins en subventions de fonctionnement de 1 146,9 millions de dollars, qui comprend les dépenses totales prévues de 1 975,7 millions, y compris les intérêts à long terme de 29,6 millions sur les projets d'immobilisations, les frais de soumission de 12,2 millions, des recettes totales de 808,4 millions et un produit des ventes d'actifs de 32,6 millions.

Pour les exercices 2025-2026 et 2026-2027, Metrolinx prévoit actuellement des besoins en subventions de fonctionnement de 1 115,7 millions de dollars et 1 130,3 millions respectivement, la croissance des recettes étant principalement attribuable à l'amélioration prévue de l'achalandage et des recettes tarifaires correspondantes. Les recettes totales devraient passer à 840,0 millions de dollars en 2025-2026 et à 870,0 millions en 2026-2027, ce qui représente une augmentation de 4,0 % d'une année sur l'autre, respectivement. Le nombre d'usagers devrait augmenter au cours des dernières années et atteindre les niveaux de 2019-2020 d'ici 2028-2029. Le produit des ventes d'actifs est estimé à 113,3 millions de dollars en 2025-2026 et à 52,8 millions en 2026-2027. Les chiffres des recettes tarifaires et non tarifaires reflètent la soumission au gouvernement du budget de fonctionnement de Metrolinx à l'automne 2023.

Les dépenses de fonctionnement totales sont estimées à 2 069,0 millions de dollars et 2 053,1 millions respectivement en 2025-2026 et 2026-2027, principalement pour exécuter un mandat élargi, afin d'appuyer l'opérationnalisation de nouveaux actifs liés au TLR entrant en service et de nouveaux services GO dans l'ensemble de la région.

Pièce n° 16 : Plan et perspectives du budget de fonctionnement pluriannuel 2024-2025

(\$M)	2024-25	2025-26	2026-27
	Plan	Outlook	
Total Revenue	808.4	840.0	870.0
Total Expense	1,975.7	2,069.0	2,053.1
Net Operating Requirement	1,167.3	1,229.0	1,183.1
Bid Fees	12.2	0.0	0.0
Proceeds from Sale of Assets	32.6	113.3	52.8
Planned Subsidy Requirement	1,146.9	1,115.7	1,130.3

Remarque :

Les chiffres du budget de fonctionnement reflètent nos recettes et dépenses prévues telles qu'elles ont été soumises au gouvernement à l'automne 2023 et, à des fins comparatives, ils excluent le programme de tarif unique. Consultez la section 9.2 pour obtenir de plus amples détails sur le programme de tarif unique.

Les frais de soumission représentent les dépenses associées à l'acquisition de projets d'immobilisations. Le produit de la vente d'actifs comprend le produit du programme CATC.

Les charges de fonctionnement comprennent également les intérêts à long terme sur les projets d'immobilisation.

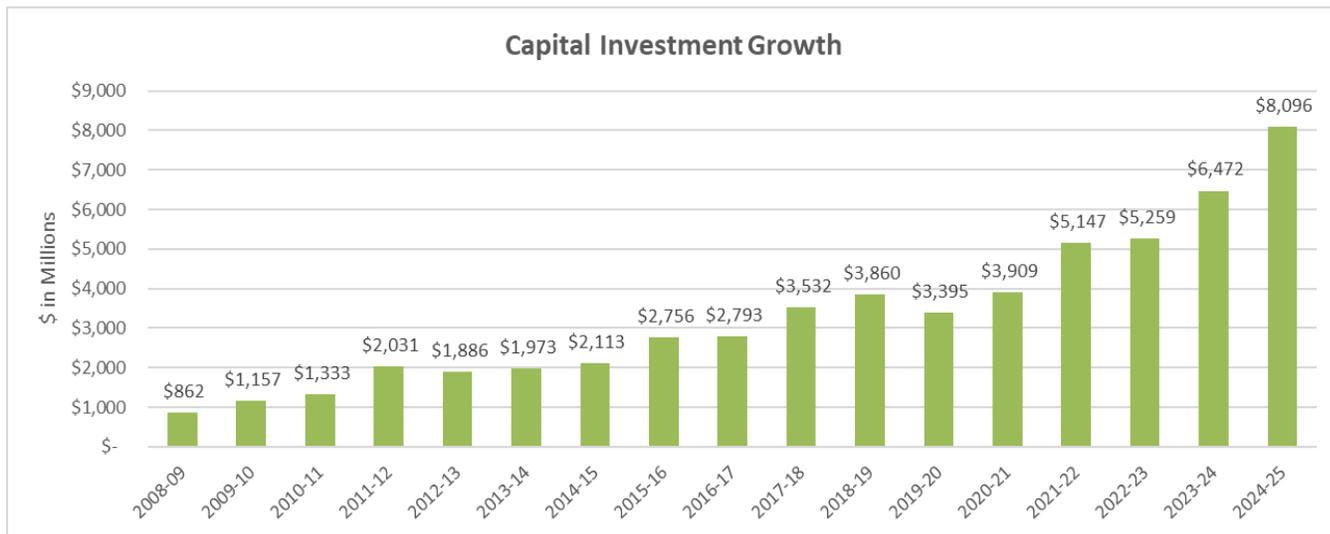
11.2 Investissement en immobilisations

Selon le budget présenté au gouvernement à l'automne 2023, Metrolinx prévoit un budget d'immobilisations d'environ 8,1 milliards de dollars en 2024-2025, la majorité des fonds nécessaires étant fournis par la province de l'Ontario. Parmi les autres sources de financement figurent les contributions du gouvernement fédéral et les municipalités de la RGTH. En raison de l'investissement de la Province dans le programme d'expansion du réseau GO et du métro, la croissance du plan d'immobilisations a été importante ces dernières années. Comparativement au budget de l'exercice précédent, le budget prévu pour 2024-2025 est d'environ 40 % plus élevé, étant donné que d'autres projets devraient passer de la phase de l'approvisionnement à celle du développement et de la construction. À titre de comparaison historique, le budget d'immobilisations est passé de moins d'un milliard de dollars en 2008-2009 à environ 8,1 milliards en 2024-2025. La pièce n° 10 montre la croissance des investissements en immobilisations depuis 2008-

2009, reflétant l'augmentation des investissements dans le transport en commun au cours des années successives, et elle met en évidence le facteur clé de succès organisationnel de l'augmentation de la capacité annuelle d'exécuter des projets d'immobilisations.

La majeure partie du budget d'immobilisations de 2024-2025 porte sur les projets de métro, l'expansion de GO et la poursuite de la construction dans le cadre des projets de TLR. De plus, des investissements sont faits dans des technologies habilitantes, comme les systèmes de paiement, et des travaux de remise en état d'immobilisations pour maintenir les biens en état de bonne réparation.

Pièce n° 17 : Accroissement des investissements en immobilisations



Remarque : Les montants antérieurs à 2022-2023 représentent les coûts réels engagés. Les chiffres de 2023-2024 sont des chiffres réels provisoires (T2) et ceux de 2024-2025 sont des perspectives budgétaires.

La pièce n° 18 présente un plan quinquennal continu d'immobilisations.

Pièce n° 18 : Plan quinquennal continu d'immobilisations de Metrolinx

(en millions de dollars)	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028	2028-2029
Total	8 096 \$	11 268 \$	9 266 \$	9 034 \$	8 094 \$

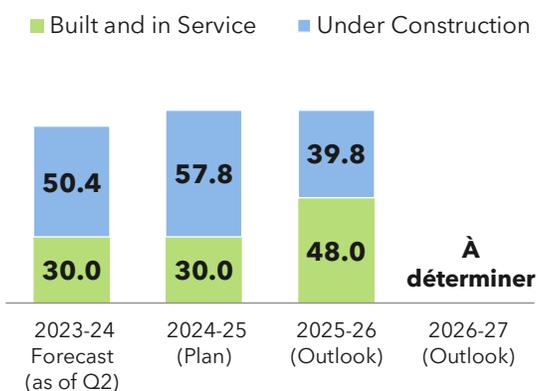
11.3 Mesures du rendement et cibles

Les indicateurs clés de rendement (ICR) de notre entreprise mesurent à la fois le rendement de nos opérations en matière de prestation de services et le rendement de la construction de nos infrastructures, et ils rendent compte du rendement de l'organisation au public et au MTO. Nous faisons état de ces ICR d'entreprise par rapport aux cibles qui sont élaborées conformément au budget approuvé par notre conseil d'administration et présenté au MTO dans le cadre du processus budgétaire provincial.

Nouveaux corridors de transport rapide

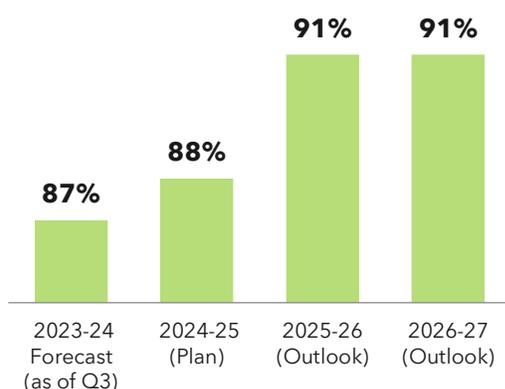
L'ICR des nouveaux corridors de transport en commun rapide mesure le nombre de kilomètres de ceux-ci en construction, construits et en service. Metrolinx a construit et mis en service environ 39 km de corridors de transport rapide depuis 2013-2014. En mars 2024, Metrolinx avait des projets de transport en commun rapide sur un total de plus de 80 kilomètres en construction ou en cours d'essai final et d'activités de mise en service, ce qui comprend le projet d'Eglinton Crosstown de 19 km et le projet de Finch West de 11 km, pour lequel les principales activités de construction ont maintenant pris fin, mais le transfert n'a pas encore eu lieu. La date réelle d'entrée en service de chaque projet sera déterminée en fonction de leurs entrepreneurs respectifs qui démontrent que les biens sont sûrs et fiables pour le public, et elle sera annoncée trois mois à l'avance. Aux fins de la planification des activités, Metrolinx a fait des préparatifs internes pour appuyer le lancement si ces jalons sont atteints au cours de l'exercice 2024-2025. Les travaux de construction sur la ligne Hazel McCallion (~18 km) et les principales composantes de la ligne Ontario (~15,6 km), le prolongement de la ligne de métro vers Scarborough (~7,8 km) et le prolongement vers l'ouest de la ligne Eglinton Crosstown (~9 km) continueront de progresser en 2024-2025. En ce qui concerne le prolongement vers le nord de la ligne de métro Yonge (~7,4 km), la construction de son tunnel devrait débuter avant la fin de 2024-2025. Une date de début de la construction du TLR de Hamilton sera indiquée une fois que l'approvisionnement commencera et que le corridor de 14 km du projet n'est pas pris en compte dans les chiffres ci-dessus.

Pièce n° 19 : Nouveaux corridors de transport rapide



Adoption de PRESTO

Pièce n° 20 Adoption de PRESTO



L'adoption de PRESTO permet de mesurer le pourcentage d'achalandage avec des tarifs traités par le système PRESTO. En date de novembre, l'adoption depuis le début de l'exercice était supérieure à la cible de 84 % fixé en cours d'exercice, atteignant 86,6 %. Étant donné que les navetteurs peuvent maintenant présenter leurs cartes de débit Interac et leurs cartes de crédit sur les appareils PRESTO dans tous les agences de transport en commun de la RGTH, y compris la TTC, l'adoption a augmenté de 2 % par rapport à l'exercice précédent.

L'adoption de PRESTO devrait augmenter à mesure que nous lançons des produits et des services améliorés, afin de simplifier et d'enrichir l'expérience du transport en commun pour les navetteurs. Cette croissance prévue sera stimulée par le lancement de nouveaux modes de paiement des tarifs prévus pour 2024-2025. Après la réussite du lancement de PRESTO dans Google Wallet, nous sommes maintenant

impatients d'étendre cette offre à d'autres principaux fournisseurs de portefeuilles mobiles, ce qui cadre avec notre engagement à rendre PRESTO plus accessible et plus pratique pour tous. La popularité des programmes de laissez-passer de transport en commun U-Pass pour étudiants à l'université, qui sont offerts par l'intermédiaire de notre billet électronique, continue de saisir les tarifs qui auraient été autrement traités à l'extérieur du système PRESTO.

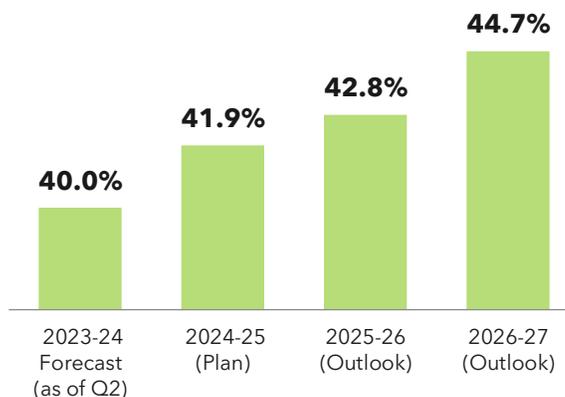
En outre, la solution de billets électronique PRESTO simplifie les différentes options de ce genre de billet actuellement gérées par des agences de transport en commun individuels, apportant un nouveau niveau d'efficacité et d'intégration à notre système. En s'appuyant sur ces progrès, PRESTO poursuit activement des solutions de paiement innovantes pour mieux servir ses clients qui paient comptant, un segment clé pour accroître l'adoption de PRESTO. Notre objectif est d'améliorer la commodité et d'encourager une évolution vers l'utilisation de solutions PRESTO qui permettront l'intégration des tarifs entre les agences de transport en commun.

Ratio de recouvrement des coûts

Le ratio de recouvrement des coûts (RRC), mesuré comme le ratio des recettes totales (excluant le produit de la vente d'actifs du programme CATC) aux coûts de fonctionnement totaux (excluant les frais d'intérêt à long terme pour les projets d'immobilisations, les radiations, le rajustement des pensions et les frais de soumission associés à l'approvisionnement de projets d'immobilisations), représente la mesure dans laquelle les opérations de l'organisation sont autofinancées.

Pour l'exercice 2024-2025, Metrolinx établit un budget pour un RRC de 41,9 %, ce qui reflète la projection de la reprise de l'achalandage à l'automne 2023. À l'avenir, le RRC continuera d'être touché par les changements de comportement des clients et les employés qui retournent au bureau. Les charges d'exploitation continuent d'être examinées de près afin de maximiser l'efficacité des coûts pendant cette période postpandémique. L'amélioration à l'efficacité opérationnelle et aux recettes est conforme au facteur de succès clé de l'organisation qui consiste à améliorer le ratio de recouvrement des coûts au cours de la période de trois ans et par la suite. Ces chiffres des recettes tarifaires et non tarifaires reflètent le budget de fonctionnement présenté au gouvernement à l'automne 2023.

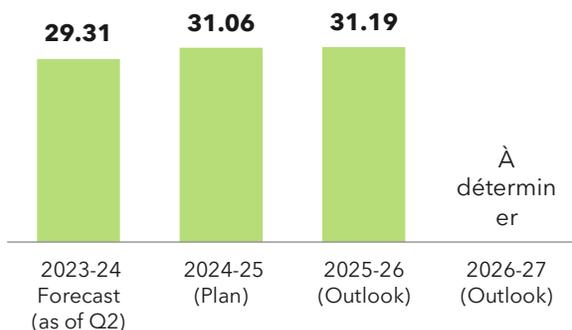
Pièce n° 21 : Ratio de recouvrement des coûts



Remarque : Le tableau ci-dessus exclut les dépenses telles que les frais d'intérêt à long terme pour les projets d'immobilisations, les radiations, le rajustement des pensions, les remboursements par des tiers et les frais de soumission associés à l'approvisionnement de projets d'immobilisations. Les recettes excluent le produit de la vente d'actifs du programme CATC.

Coût par kilomètre de recette

Pièce n° 22 : Coût par kilomètre de recette



Pour l'exercice 2024-2025, le coût par kilomètre de recette est fondé sur le rétablissement des services dans tous les services (trains GO, autobus GO et UP Express) et sur l'amélioration des services prévus pour le réseau ferroviaire GO. Nous nous attendons à ce que le service d'autobus croisse pour s'établir à 24 % des niveaux antérieurs à la pandémie de COVID, à ce qu'UP Express soit exploitée à des fréquences antérieures à la pandémie, alors que le service ferroviaire GO devrait se rétablir à 102 % des kilomètres de recette d'avant la pandémie afin d'appuyer d'autres augmentations de service (p. ex., un service au 30 minutes dans le corridor de Kitchener, le rétablissement du service aux heures de pointe pendant la semaine sur certaines lignes). Les perspectives concernant ce paramètre pour les années à venir sont fondées sur les hypothèses relatives à l'augmentation des services et à l'annualisation de

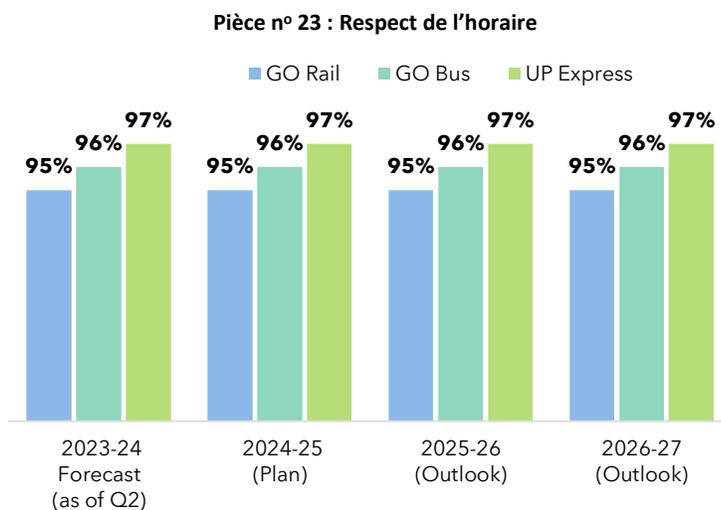
l'amélioration, ainsi que sur l'augmentation des services dans le cadre de l'expansion de GO et d'OnCorr.

L'augmentation du coût par kilomètre de recette attribuable à l'expansion de GO et d'OnCorr sera compensée en s'assurant que les augmentations de service sont appliquées de manière à servir à optimiser les coûts. Les cibles projetées des coûts par kilomètre de recette demeurent réalisables pour les prévisions à long terme, car il devrait y avoir des économies d'échelle et des gains d'efficacité à mesure que les niveaux de service augmenteront.

Respect de l'horaire

L'ICR du respect de l'horaire mesure la ponctualité des services des trains GO, des autobus GO et d'UP Express.

L'ICR du respect de l'horaire se rapporte à l'horaire des services de train GO, d'autobus GO et d'UP Express. Étant donné que l'engagement en matière de service que GO offre est différent de celui qu'offre l'UP Express, cet ICR est calculé selon différentes méthodes. L'ICR du respect de l'horaire des trains GO est défini comme étant dans les cinq minutes suivant l'heure d'arrivée prévue et pour les autobus GO, dans les 15 minutes suivant l'heure d'arrivée prévue. L'ICR du respect de l'horaire pour les services d'UP Express se définit comme une arrivée dans un intervalle de cinq minutes par temps de déplacement cible. Les efforts d'amélioration de la mesure de la ponctualité et les changements apportés aux processus devraient améliorer considérablement cet ICR combiné pendant le reste de l'exercice (T3 et T4) et atteindre la cible. Les travaux de construction et de développement des infrastructures en cours sur le réseau constituent un risque majeur pour le rendement du service.



Metrolinx met en œuvre des stratégies pour atténuer cette situation. Pour les années à venir, les perspectives continuent d'indiquer l'atteinte ou le dépassement des cibles individuelles pour chacun des services et l'atteinte de la cible combinée du respect de l'horaire.

Satisfaction de la clientèle

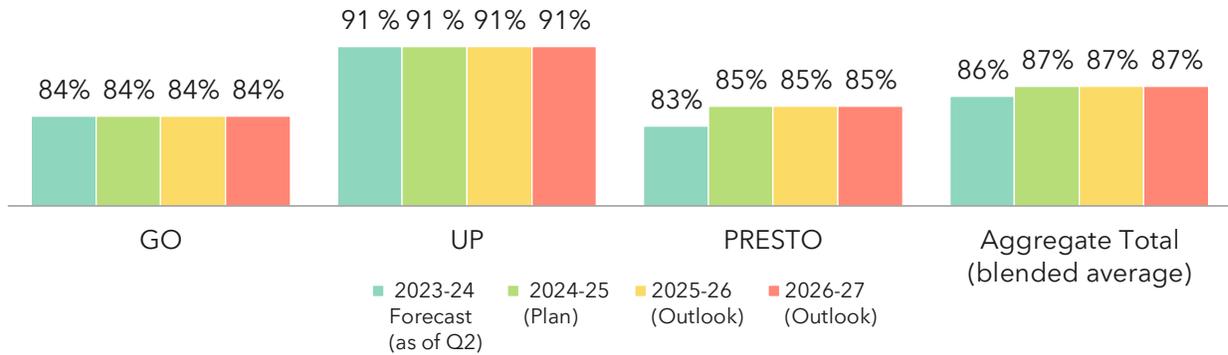
En 2024, Metrolinx continuera d'améliorer l'expérience client dans les services GO et UP en offrant des options de capacité, de fréquence et de déplacement supplémentaires, alors que nous continuons à récupérer l'achalandage.

Nous accorderons une attention particulière à l'ambiance, à la propreté et à l'impression de nos clients, tout en leur offrant une expérience cohérente tout au long de leur déplacement jusque dans nos gares, terminus d'autobus et nos services à bord. L'accent que nous mettons sur la disponibilité et le déploiement du personnel comprend les rôles spécifiques créés pour soutenir les clients dans leurs déplacements quotidiens, ainsi que lors des interruptions de service planifiées et imprévues. Nous veillerons à ce que nos clients reçoivent des informations précises et fiables en les améliorant continuellement grâce à des écrans de départ numériques améliorés, à l'information en temps réel et le nombre accru d'annonces dans les gares et à bord.

En 2024, la sécurité demeure une priorité absolue pour les services GO et UP. Nous continuerons de nous concentrer davantage sur les nouveaux rôles de gare orientés vers les clients créés pour aider à améliorer la sécurité des clients grâce à des patrouilles de sécurité visibles et des tactiques de résolution et de désescalade des conflits, tout en aidant les personnes vulnérables de notre réseau à joindre les services sociaux. Ce rôle s'inscrit dans le cadre de notre stratégie renforcée pour les personnes vulnérables qui sera mise en œuvre en 2024.

La satisfaction de la clientèle d'UP Express sera soutenue par le retour des heures de fin de service étendues pour améliorer la fiabilité et la souplesse de la clientèle, tandis que nous améliorons continuellement le confort, la capacité et l'expérience globale de la clientèle. L'augmentation de l'affichage numérique et de l'information, les processus de réduction de l'encombrement et des files d'attente, ainsi que le déploiement efficace du personnel, feront en sorte que nos clients préféreront UP Express comme option sans stress pour voyager entre l'aéroport Pearson et le centre-ville de Toronto.

Pièce n° 24 : Satisfaction de la clientèle

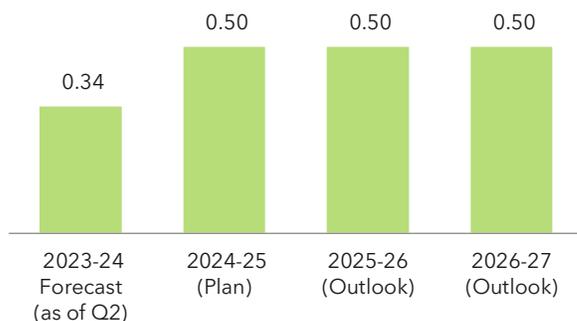


En février 2023, Metrolinx a mis en œuvre une approche visant à harmoniser les méthodologies d'enquête approfondie PRESTO sur la SATC (semestrielle) et de l'enquête de prise de pouls de la SATC (mensuelle). Avant le changement, les données de l'enquête approfondie et de l'enquête de prise de pouls ne pouvaient pas être comparées directement en raison de différentes méthodologies d'échantillonnage et de pondération. Le score de la SATC à ce jour depuis le début de l'exercice en date de décembre pour l'exercice 2023-2024 était de 78 %, selon la moyenne de ces enquêtes.

En 2024-2025, l'approche d'amélioration de la SATC comprend l'utilisation de la rétroaction des clients tirée des enquêtes, du centre d'appels et de nos canaux numériques et des magasins de détail, ainsi qu'une attention continue à l'amélioration continue de LEAN. L'adoption accrue de méthodes de paiement modernes (la carte de débit et de crédit et PRESTO sans contact et le portefeuille mobile PRESTO), l'accent mis continuellement sur l'amélioration du site Web, de l'application, du système de réponse vocale interactive et de la qualité dans le centre d'appels, nous permettra de continuer à offrir une satisfaction exceptionnelle aux usagers du transport en commun de toute la région.

TFAAT de toutes les parties

Pièce n° 25 : Arrêts de travail pour cause de blessures (toutes les parties – par 200 000 heures travaillées)



Remarque : Les prévisions du TFAAT sont fondées sur la cible fixée dans les objectifs stratégiques de 2023-2024 et sont sujettes à des modifications. Le TFAAT est fondé sur une moyenne mobile de 12 mois.

Le TFAAT est mesuré comme suit : le nombre d'arrêts de travail pour cause de blessures (une demande approuvée par un travailleur blessé qui n'est pas en mesure de retourner au travail à la suite d'un incident) signalées, selon une moyenne mobile de 12 mois pour 100 employés de Metrolinx (200 000 heures travaillées).

Le TFAAT de toutes les parties comprend les employés de Metrolinx et les entrepreneurs qui effectuent des travaux pour Metrolinx, tels que l'exploitation des trains, l'entretien des voies et des biens et les entrepreneurs en construction. Metrolinx travaille en étroite collaboration avec tous les entrepreneurs afin d'aider à cerner et à résoudre les causes profondes susceptibles de contribuer aux arrêts de travail pour cause de blessures. Cela comprend des stratégies de mise en œuvre et d'orientation dans le cadre des enquêtes.

Pour l'exercice 2023-2024, Metrolinx a réduit l'ICR du TFAAT à 0,50 par 200 000 heures de travail; la réduction continue de la cible démontre notre engagement à une gestion ambitieuse et ciblée de la sécurité des employés et du personnel. À la fin de l'exercice 2022-2023, l'ICR de toutes les parties était de 0,62, étant bien inférieur à la cible précédente de 0,75. Avec ce dépassement réussi de nos cibles du TFAAT, Metrolinx continue d'étudier et de mettre en œuvre des objectifs pour maintenir un environnement de travail sécuritaire.

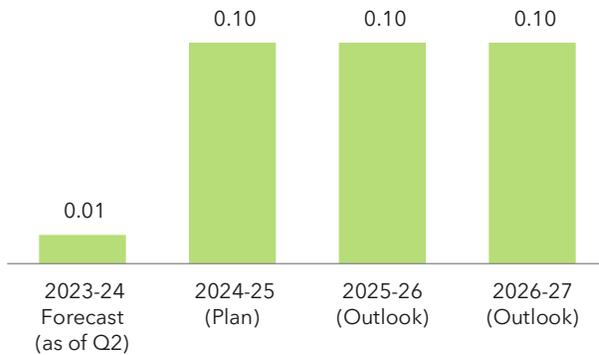
Le signalement des incidents liés à la sécurité en milieu de travail est généralement axé sur l'indicateur tardif des blessures ou des maladies, mais ces types de mesures ne permettent pas de comprendre les risques qui peuvent causer des blessures ou des maladies s'ils ne sont pas résolus. Pour combler cette lacune, un programme de déclaration des quasi incidents a été lancé en mars 2023, avec une formation connexe, des normes de présentation de signalement nouvelles et à jour et des tableaux de bord intégrés pour l'analyse de l'aperçu et des tendances. Ces ressources établissent des processus visant à appuyer les processus de saisie des données, d'enquête et de signalement des événements de sécurité en milieu de travail.

Metrolinx continuera de mettre en œuvre des plans d'action ciblés visant à réduire les blessures afin de réduire la fréquence et la gravité des blessures occasionnées par des arrêts de travail pour cause de blessures chez nos principaux groupes contributeurs. L'agence tirera parti de l'information fournie par les signalements des quasi incidents, l'examen de notre exposition aux blessures graves et aux accidents mortels et la mise à profit de notre travail sur les risques pour la sécurité pour élaborer des mesures d'atténuation proactives dès le départ. Pour plus de détails sur les initiatives clés liées à la sécurité, veuillez consulter la section 5.1 Un voyage sécuritaire pour les clients et amélioration de la sécurité opérationnelle pour les employés.

Metrolinx continue d'examiner ses politiques et ses normes pour s'assurer que ses employés et ses entrepreneurs travaillent dans les conditions les plus sécuritaires possible, tout en respectant nos délais ciblés et en fournissant un service de qualité à ses clients.

TFAAT des entrepreneurs en construction

**Pièce n° 26 : Arrêts de travail pour cause de blessures
(entrepreneurs – par 200 000 heures travaillées)**



Remarque : Les prévisions du TFAAT sont fondées sur la cible fixée dans les objectifs stratégiques de 2023-2024 et sont sujettes à des modifications. Le TFAAT est fondé sur une moyenne mobile de 12 mois.

responsables de déterminer la cause première et mettre en place des mesures correctives appropriées pour réduire ou éliminer la récurrence. Cela comprend l'utilisation d'un langage clair dans les ententes contractuelles pour s'assurer que les entrepreneurs connaissent leurs responsabilités en matière de sécurité, un facteur important dans le maintien d'un TFAAT réussi.

Les inspections et les audits continus de la conformité des entrepreneurs à la réglementation se poursuivent, de même que le suivi de la non-conformité, les mesures correctives et les recommandations, et la surveillance de l'amélioration. La Division opérationnelle et de sécurité a établi des rôles pour mettre en œuvre l'amélioration de l'interface de construction et de travailleur, avec des soutiens dédiés fondés sur les volets d'exécution des projets.

Une communication engagée avec les entrepreneurs sur le chantier, y compris l'utilisation de programmes tels que Vérifier et observer, les réunions d'équipe et les rapports de sécurité actifs pour cerner et atténuer les risques de sécurité ou les dangers rapidement et efficacement, contribue à maintenir à l'esprit la question de la sécurité. Pour plus de détails sur les initiatives clés liées à la sécurité, veuillez consulter la section 5.1 Un voyage sécuritaire pour les clients et amélioration de la sécurité opérationnelle pour les employés.

11.4 Gestion des risques d'entreprise

Metrolinx continue d'améliorer son programme de gestion des risques d'entreprise (GRE), qui est supervisé par le Bureau de l'agent principal de gestion des risques (BAPGR)) et qui a des partenariats avec toutes les divisions organisationnelles. Le partenariat favorise la sensibilisation au risque, la gestion active du risque, l'établissement de priorités en matière de ressources et veille à ce que l'organisation respecte la Directive sur la gestion globale des risques de l'Ontario.

Metrolinx continue d'examiner les risques au niveau de l'entreprise, des programmes et des projets, compte tenu de notre paysage, de notre vision et de notre mission. Cet examen permet de s'assurer que non seulement nos immobilisations, mais plus important encore, nos clients sont prioritaires lorsqu'ils étudient les risques, y compris, mais pas uniquement, l'expérience et la sécurité du client.

En 2024-2025, Metrolinx continuera de cerner, d'évaluer et de gérer les risques de façon régulière, en assurant une visibilité à plusieurs niveaux organisationnels, ce qui permettra une prise de décisions intégrée et éclairée.

L'amélioration des méthodes de notation établies et la catégorisation pertinente des risques renforcent encore les connaissances et la visibilité dans le paysage du risque organisationnel, ce qui est soutenu par une analyse solide des données. Les stratégies d'atténuation des risques ont été tenues compte dans les priorités stratégiques du plan d'affaires et les principales initiatives organisationnelles. Chez Metrolinx, les risques d'entreprise signalés se classent dans les catégories de risques suivantes :

Pièce n° 27 : Risques et outils

Catégorie de risque	Principaux risques	Outils de gestion des risques
Sûreté	Le maintien des normes de sécurité de transport en commun les plus élevées tout en entreprenant une expansion de réseau sans précédent qui comprend une augmentation des activités de construction, des interfaces publiques non standard et une complexité opérationnelle accrue.	<p>Sûreté</p> <p>Metrolinx a mis en place une structure de gouvernance de la sécurité stricte, dont les politiques, les normes et les procédures de sécurité requises. La gouvernance de la sécurité, appuyée par les systèmes de gestion de la sécurité de l'organisation, permettra à Metrolinx de continuer à respecter les normes de sécurité les plus élevées en matière de transport en commun grâce à une coordination méticuleuse, à une surveillance de la sécurité, à une surveillance et à une gestion des risques en matière de sécurité.</p> <p>Pour connaître les initiatives organisationnelles associées à ce risque, veuillez consulter la section 5.1 Un voyage sécuritaire pour les clients et amélioration de la sécurité opérationnelle pour les employés.</p>
Aspect opérationnel	Risques associés aux personnes, aux processus, à la technologie, à la sécurité, à la conformité et à la mise en œuvre du mandat qui peuvent avoir une incidence sur la capacité de Metrolinx à atteindre ses objectifs ministériels.	<p>Technologies de l'information</p> <p>Les initiatives actuelles en cours pour appuyer l'atténuation des risques liés à la technologie de Metrolinx sont, à un niveau élevé, énumérées ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faire preuve de la résilience à l'égard des systèmes critiques; • Poursuivre les initiatives dans le cadre d'une approche tridimensionnelle de la cybersécurité, y compris réduire, surveiller et gérer; <p>et accroître nos défenses en réponse aux menaces émergentes en mettant l'accent sur une confiance nulle ainsi que sur une surveillance proactive. Pour connaître les initiatives organisationnelles associées à ce risque, veuillez consulter la section 10.2 Amélioration des systèmes d'information et de la capacité technologique.</p> <p>PRESTO</p> <p>Les stratégies d'atténuation des risques et les appareils PRESTO commencent par la sensibilisation. La sensibilisation est mise au point au moyen de diverses activités visant à évaluer le sentiment des clients et la rétroaction des principaux intervenants (p. ex., l'équipe des études de marché de Metrolinx, les agences de transport en commun partenaires, les usagers de transport en commun), y compris des groupes de discussion de clients. Cette information alimente les étapes de planification, de conception, de test et d'exécution de nouvelles fonctionnalités et capacités afin d'assurer la priorisation et l'amélioration des produits et services PRESTO.</p>

Catégorie de risque	Principaux risques	Outils de gestion des risques
		<p>Pour connaître les initiatives organisationnelles associées à ce risque, veuillez consulter la section 6.2 Expérience client de PRESTO.</p> <p>Opérations - Réseau GO & UP</p> <p>Les opérations surveillent en permanence la rétroaction des clients afin de garantir à nos clients un déplacement sûr et facile. Metrolinx continue de mettre l'accent sur l'excellence opérationnelle pour soutenir l'expérience client. Pour ce faire, il faut déployer des efforts afin d'étudier et de soutenir la prestation de services liés à l'augmentation du service ferroviaire, à la fiabilité du parc de véhicules, au respect de l'horaire et à la poursuite de l'établissement de la construction de liaisons ferroviaires régionales de GO dans le cadre du programme d'expansion de GO.</p> <p>Metrolinx continue en outre de faire progresser la stratégie relative au SRAE visant à faire passer le réseau d'autobus GO d'un réseau radial à un réseau connecté, permettant ainsi des déplacements plus faciles et plus fluides dans l'ensemble de la région et de meilleures connexions avec les principaux centres de la région. Cette évolution répond aux habitudes de déplacement et aux besoins de 1,9 million de personnes qui vivent et travaillent dans différentes communautés suburbaines, représentant 41 % dans la banlieue et 25 % de l'emploi total dans la RGTH. Les déplacements à l'intérieur et entre ces communautés suburbaines devraient dépasser 50 % de la demande totale de déplacement de la RGTH d'ici 2041.</p> <p>Pour connaître les initiatives organisationnelles associées à ce risque, veuillez consulter la section 5.0 Opérations.</p> <p>Opérations - Transport en commun rapide</p> <p>Il y a actuellement 134 passages à niveau appartenant à Metrolinx sur le réseau de GO Transit où des routes gérées par l'État croisent le chemin de fer au passage à niveau. Un passage à niveau public est un endroit où des voies ferrées croisent une route qui appartient à une administration publique, telle qu'une province, une municipalité ou un conseil de bande, et qui est utilisée par le grand public. En outre, il y a actuellement 27 passages privés ouverts appartenant à Metrolinx sur le réseau, principalement situés sur des propriétés agricoles. Un passage à niveau privé est l'endroit où les voies ferrées croisent avec un chemin qui appartient à des parties privées, comme des agriculteurs, des entreprises commerciales ou des particuliers.</p> <p>La RGTH est l'une des régions à la croissance la plus rapide en Amérique du Nord. Compte tenu de l'importante croissance observée dans la RGTH, la circulation routière et le trafic ferroviaire a augmenté à de nombreux passages à niveau.</p> <p>Metrolinx a pour priorité de veiller à ce que tous les aspects de ses opérations soient sécuritaires, y compris les passages à niveau. Metrolinx mène actuellement une vaste gamme d'activités qui appuient la sécurité aux points de passage, allant des activités d'ingénierie (conception et entretien) à l'éducation et à l'application</p>

Catégorie de risque	Principaux risques	Outils de gestion des risques
		<p>de la loi. Des travaux importants et continus sont en cours pour améliorer encore la sécurité des passages à niveau.</p> <p>Pour connaître les initiatives organisationnelles associées à ce risque, veuillez consulter la section 5.0 Opérations.</p> <p>Ressources humaines</p> <p>Les Ressources humaines continuent de travailler en partenariat avec toutes les divisions de Metrolinx et a défini des stratégies clés pour appuyer notre capacité d’attirer, de maintenir en poste et de perfectionner efficacement des talents spécialisés au sein de notre effectif.</p> <p>Le travail continue de renforcer les pratiques d’attraction de talents pour les compétences à forte demande et les d’aptitudes précises ou les rôles difficiles à remplir.</p> <p>Pour connaître les initiatives organisationnelles associées à ce risque, veuillez consulter la section 10.1 Établissement et soutien d’un effectif fort, compétent et inclusif.</p> <p>Consultation et mobilisation des Autochtones</p> <p>Le défaut de respecter les exigences de consultation avec les communautés autochtones ayant des droits ancestraux et issus de traités sur les zones où notre programme d’immobilisations est exécuté peut avoir des répercussions sur la réputation et le programme d’immobilisations de Metrolinx.</p> <p>Pour atténuer ce risque, Metrolinx a mis sur pied un Bureau des relations avec les Autochtones (BRA) afin d’établir des relations constructives avec les communautés autochtones. L’Unité des droits autochtone (UDA) définit les exigences en matière de consultation.</p> <p>De plus, des mécanismes de contrôle ont été mis en place pour que l’organisation puisse développer une vision claire pour les équipes d’exécution de projets, le BRA et l’UDA, ce qui permet de tenir des consultations en temps opportun avec les communautés autochtones. Cette approche a permis d’élever les points de vue des communautés autochtones dans le cadre de l’avancement de la planification des projets.</p> <p>Ces efforts sont fondés sur la création d’une entente-cadre entre Metrolinx et les communautés autochtones, ce qui favorise un cadre de consultation mutuellement convenu et transparent et accessible.</p>
Finances	Risques liés aux recettes, au financement de projets et d’opérations, à la liquidité, aux rapports financiers et aux mouvements des prix des produits	Metrolinx continue de mettre en œuvre des plans d’amélioration de l’entreprise afin de cerner les gains d’efficience, notamment en optimisant les niveaux du service ferroviaire et en adaptant les services pour mieux répondre à la demande des clients, ainsi qu’en cernant les possibilités de recettes supplémentaires, afin d’aider à

Catégorie de risque	Principaux risques	Outils de gestion des risques
	<p>et services, des taux d'intérêt, des devises et des produits de base, ou qui ont une incidence sur ceux-ci.</p>	<p>gérer les risques financiers. Metrolinx continuera également de suivre de près les tendances de l'achalandage les plus récentes et les répercussions financières connexes.</p> <p>Pour les initiatives organisationnelles associées à ce risque, veuillez consulter la section 4.0 Viabilité financière grâce à la croissance de l'achalandage et à l'augmentation des recettes non tarifaires.</p>
<p>Aspect stratégique</p>	<p>Se rapporte au mandat et à l'environnement commercial de Metrolinx. Il peut comprendre des risques qui menacent de perturber les hypothèses au cœur de la stratégie de Metrolinx.</p>	<p>Projets d'immobilisations</p> <p>Les mesures d'atténuation varieront selon les particularités du risque du projet, mais elles seront généralement prises en compte par des changements dans les processus et les systèmes, le dialogue avec les intervenants ou le déploiement de ressources spécialisées ou dédiées (personnes). Les fondements des mesures d'atténuation doivent être réalisables dans une durée raisonnable et mesurables. Ainsi, toutes les mesures d'atténuation ont un propriétaire identifiable, et généralement une durée de vie ne dépassant pas trois mois et, comme il convient, s'appuient les unes sur les autres pour réduire le risque à un niveau acceptable.</p> <p>Pour connaître les initiatives organisationnelles associées à ce risque, veuillez consulter la section 7.0 Projets d'immobilisations.</p> <p>Aspects environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG)</p> <p>Metrolinx continue de travailler à l'intégration des aspects environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans sa stratégie opérationnelle, ses processus de planification et de présentation de rapports afin de favoriser une discussion et une gestion régulières des enjeux liés aux aspects ESG et de suivre les progrès des initiatives. Cela permet un contenu précis et transparent dans le rapport annuel public sur les aspects ESG. Le rapport 2022-2023 est affiché sur le site Web de Metrolinx.</p> <p>Pour connaître les initiatives organisationnelles associées à ce risque, veuillez consulter la section 10.6 Aspects environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).</p>
<p>Réputation</p>	<p>Risques liés à la marque, à l'image ou à la réputation de Metrolinx en raison des résultats escomptés et des actions de l'agence ou des partenaires tels que les vendeurs et les fournisseurs.</p>	<p>Stratégie de gestion des communications et des médias</p> <p>Évaluation du risque éventuel pour l'image et la réputation en évaluant s'il y a des pertes de vie et/ou de blessures majeures, des dommages matériels et/ou des pertes financières, des interruptions de service, des incidents prévus pour durer plus de 24 heures, une attention des médias et du public, un impact sur le personnel et/ou d'autres facteurs, si la situation le justifie.</p> <p>Les stratégies d'atténuation dépendront de la gravité des impacts sur la réputation, mais elles comprennent généralement la liaison avec les médias pour assurer la diffusion de l'information aux clients et au grand public. Les rapports inexacts sont toujours corrigés en</p>

Catégorie de risque	Principaux risques	Outils de gestion des risques
		<p>temps opportun pour atteindre cet objectif. De plus, l'équipe des médias et des enjeux travaille en liaison avec ses homologues des médias au MTO afin d'élaborer des stratégies relatives aux médias et aux communications à court et à long terme pour faire face aux répercussions des risques.</p>