

# RAPPORT ANNUEL

2023-2024

# Table des matières

---

Reconnaissance Des Terres.....	3
Message Du Président .....	4
Message Du Président Et Chef De La Direction .....	6
Vision, Mission, Valeurs Et Mandat.....	10
Contexte Des Activités De 2023-2024.....	11
Description Des Activités De 2023-2024.....	16
Faits Saillants Financiers.....	16
Rendement Opérationnel .....	17
Achalandage Et Revenus .....	17
Opérations Et Sécurité .....	21
PRESTO .....	26
Projets D'immobilisations .....	30
Planification Du Transport Régional .....	36
Metrolinx Organisationnel.....	40
Gouvernance.....	48
Rapport De Gestion.....	49
États Financiers Audités.....	81
Annexe.....	112

# Reconnaissance des terres

---

Metrolinx reconnaît qu'elle opère sur des terres qui ont été, et continuent d'être, la demeure de nombreux peuples autochtones, notamment les Anishnabeg, les Haudenosaunee et les Hurons-Wendat.

Nous sommes tous des gens visés par les traités. Nombre d'entre nous sont arrivés ici en tant que colons, immigrants ou encore involontairement arrivés dans le cadre de la traite transatlantique des esclaves, que ce soit dans cette génération ou dans les générations précédentes.

Nous reconnaissons les incidences historiques et continues de la colonisation et la nécessité de travailler à une réconciliation significative avec les premiers gardiens de ces terres.

Nous reconnaissons que Metrolinx exerce ses activités sur des territoires et des terres couverts par de nombreux traités qui affirment et valorisent les droits des communautés, des Nations et des peuples autochtones.

Nous comprenons l'importance de travailler à la réconciliation avec les premiers gardiens de ces terres. À Metrolinx, nous mènerons nos activités en nous fondant sur la confiance, le respect et la collaboration.

# Message du président

---

Au cours de l'année écoulée, nous avons continué à mettre nos clients au premier plan et avons collaboré étroitement avec nos partenaires provinciaux et municipaux pour lier les communautés et rendre le transport en commun une option encore plus attrayante de déplacement dans la région élargie du Golden Horseshoe.

En collaboration avec la province et les partenaires de transport en commun locaux, et en soutien au Plan de transport régional de 2041, nous avons permis une plus grande intégration des tarifs et des services dans toute la région grâce à la mise en œuvre du programme de tarif unique de l'Ontario à la fin de février 2024. Le programme supprime les tarifs doubles pour les usagers du transport en commun qui font la liaison avec la Toronto Transit Commission (TTC), GO Transit et cinq agences de transport en commun locales, ce qui rend les transports en commun plus abordables et accessibles. Le programme a déjà connu un succès remarquable, avec 3,16 millions de correspondances effectuées au cours des 35 premiers jours.

Parallèlement, nous continuons à progresser dans la transition de la plateforme actuelle du système PRESTO vers une infrastructure de billetterie fondée sur un compte. Cela renforcera la flexibilité et permettra une expérience client fluide, tout en réduisant également le coût de propriété du système PRESTO.

Au cours de l'année écoulée, nous avons travaillé à améliorer nos partenariats et nos relations avec les communautés que nous desservons. Nous avons mis en place un programme d'approvisionnement durable pour éliminer les obstacles à la participation à notre approvisionnement auxquels sont confrontés les fournisseurs autochtones, diversifiés et locaux, avec pour objectif d'atteindre une participation de 20 % de fournisseurs diversifiés dans certaines catégories d'approvisionnement annuel par invitation d'ici 2027. Cinq accords directeurs de partenariat ont été signés avec des communautés autochtones au cours de l'année écoulée, ce qui offre aux parties un mécanisme de collaboration, et Metrolinx continue d'explorer les possibilités d'améliorer les liaisons de transport entre les réserves des Premières Nations et le réseau GO Transit.

Nous avons continué à prester la planification, la conception et la construction de projets de transport en commun rapide prioritaires, du programme de métro et de l'expansion de GO. En réponse aux signaux du marché et aux commentaires, nous faisons évoluer de manière créative notre approvisionnement et notre gestion des contrats à mesure que de plus en plus de projets passent aux principaux travaux de construction. Cette approche a donné des résultats positifs en matière d'approvisionnement au cours de l'année

écoulée, notamment dans le cadre de notre programme de métros. Nous gérons nos contrats en mettant l'accent sur la collaboration et l'optimisation des ressources.

À mesure que nous entamons le prochain exercice, nous continuons à promouvoir les priorités stratégiques de Metrolinx et à assurer une bonne gouvernance et responsabilité. Nous sommes ravis de faire avancer notre mandat et nous continuons à construire un réseau de transport intégré qui vous permet d'arriver à votre destination plus rapidement, plus facilement et plus efficacement.

Cordialement,  
Donald Wright

# Message du président et chef de la direction

---

L'année écoulée a été marquée par des progrès et des résultats. Nous avons réalisé et dépassé la majorité de nos objectifs de rendement, tout en continuant notre travail pour exécuter des projets complexes, comme le train léger sur rail (TLR) d'Eglinton Crosstown.

Nos côtes de satisfaction de la clientèle ont dépassé les attentes et ont atteint leur niveau le plus élevé depuis que nous avons commencé à tenir des dossiers en 2009. Au cours de l'année écoulée, nous avons atteint un taux de satisfaction de la clientèle aussi élevé que 92 % pour les Trains GO, 90 % pour les Autobus GO, 91 % pour UP Express et 83 % pour PRESTO. L'achalandage a également dépassé nos objectifs cette année et a atteint 59 millions. Ces excellents résultats ont été favorisés par des services plus fréquents et fiables, ainsi que par notre attention constante à la sécurité.

Nous avons répondu et adapté nos services pour répondre aux exigences de nouveaux modèles de déplacement et aux tendances changeantes de l'achalandage. Le temps de pointe traditionnel et les déplacements d'affaires ont considérablement changé, et il y a une demande croissante pour les déplacements de loisirs, et de la part des étudiants postsecondaires et des jeunes. Nous avons apporté des modifications importantes au service en réponse, notamment une augmentation de 34 % des trajets en autobus GO liés aux écoles, une prolongation du service UP Express jusqu'à 1 heure du matin, et un soutien supplémentaire pour aider les clients à se rendre aux événements spéciaux et à en revenir.

Bien que nous ayons considérablement augmenté la fréquence de nos services, nous avons également amélioré notre fiabilité et notre ponctualité. La moyenne mobile annuelle du respect de l'horaire a atteint 96,8 % pour les Trains GO, 96,3 % pour les Autobus GO et 98,2 % pour UP Express, comparativement à 90,3 %, 96 % et 98,2 % respectivement, l'année précédente.

Pour encourager l'utilisation généralisée du transport en commun, nous avons continué à faire évoluer la flexibilité de notre système de paiement PRESTO. Plus de 5,3 millions de clients ont utilisé PRESTO pour le paiement et ont effectué des opérations d'une valeur de 1,3 milliard de dollars en tarifs. Nous avons lancé les paiements sans contact par carte de crédit et de débit, et avons enregistré 43 millions d'embarquements sans contact PRESTO. Nous avons également mis en place une carte PRESTO dans Google Wallet à l'automne 2023, avec 3,4 millions de paiements depuis son lancement. Un autre jalon très important a été atteint à l'aide du programme de tarif unique de l'Ontario, une initiative d'intégration des tarifs qui élimine les paiements doubles pour les partenaires de

transport en commun locaux et ouvre la voie à une plus grande intégration des services dans la région.

Notre attention constante à la sécurité de nos clients, de notre personnel, de nos entrepreneurs et de nos communautés a une fois de plus été au cœur de nos réalisations au cours de l'année écoulée. Nous avons lancé de nouveaux programmes de sécurité, comme notre programme Ambassadeur de la sécurité des gares, qui assure une présence constante du personnel et lie les populations vulnérables aux soutiens sociaux disponibles. Notre campagne « La sécurité, c'est » mobilise les clients sur la façon de rester en sécurité à bord de notre réseau, et plus de 3 500 clients ont reçu de l'aide pour régler leurs préoccupations en matière de sécurité grâce à notre Service d'aide par texto. Nos plans d'amélioration actifs ont réduit les incidents et les menaces de violence dans notre réseau de 27,3 % et ont atteint un taux de fréquence des accidents avec perte de travail de 0,40 par 200 000 heures travaillées, ce qui est meilleur que les bases de référence mondiales.

Nos projets d'immobilisations se poursuivent à un rythme soutenu. Des jalons importants dans notre programme d'expansion de GO comprenaient l'achèvement substantiel du saut-de-mouton du Croisement de Davenport, les améliorations à la gare GO de Bramalea, l'ouverture de la nouvelle gare GO d'Old Elm et plusieurs améliorations sur la ligne Stouffville.

Nos projets de transport léger sur rail ont également atteint des jalons importants. Sur le TLR d'Eglinton Crosstown (TLREC), les travaux de construction visant à mettre à niveau l'aqueduc près de Yonge et d'Eglinton ont été terminés en février 2024. Les équipes continuent de peaufiner l'aménagement paysager et de rectifier les déficiences à mesure qu'elles sont décelées. Nous avons réalisé des progrès considérables dans le cadre de notre essai d'intégration du système. Le système de caténaires aérien a été le premier système à obtenir un certificat de construction, ce qui indique l'approbation finale de la sécurité et de la qualité, et d'autres certificats de construction sont attendus prochainement. À ce jour, 34 des 40 permis d'occupation requis ont été reçus de la Ville de Toronto. Le logiciel de signalisation et de contrôle des trains, le système le plus important, continue de profiter d'améliorations de qualité. Le programme de formation des formateurs devrait reprendre au début du prochain exercice. Une date d'ouverture sera annoncée trois mois avant les premiers services générant des revenus.

La construction physique du TLR de Finch West (TLRFW) approche de son achèvement au cours de l'année écoulée, avec un accent mis sur le processus d'essai et de mise en service. Semblable au TLREC, nous collaborerons étroitement avec la TTC à la formation des conducteurs et à la préparation opérationnelle pour le service à la clientèle. Sur la

ligne Hazel McCallion, les travaux majeurs étaient terminés à 60 %, et des travaux préparatoires avancés ont commencé sur le TLR de Hamilton.

Nous avons également progressé dans le cadre du programme de métro. Sur la ligne Ontario, d'importants travaux de construction ont commencé sur tous les sites de gares du centre-ville et dans le corridor ferroviaire commun à l'extrémité est. À la gare d'Exhibition, le premier quai a été construit et un nouveau pont piétonnier a été installé pour garantir un accès continu aux services ferroviaires GO pendant les travaux majeurs de construction. La rue Queen entre les rues Bay et Victoria, soit l'une des intersections les plus achalandées de Toronto, a été fermée avec succès pour préparer la construction de la future gare Queen. Quant au prolongement vers l'ouest de la ligne Eglinton Crosstown, le forage entre la promenade Renforth et le chemin Scarlett approchait sa fin, avec les deux tunneliers parcourant respectivement 5,3 kilomètres et 6,0 kilomètres. Un autre tunnelier a progressé sur le prolongement de la ligne de métro vers Scarborough et a foré environ 930 mètres. L'approvisionnement est également en cours pour le contrat de forage du prolongement vers le nord du métro Yonge.

Nous avons activement mis en œuvre la réflexion LEAN et l'amélioration continue à l'échelle de notre organisation et commençons à témoigner les avantages des améliorations dirigées par les employés. Nous mettons également en œuvre des approches de gestion de projet progressives où l'allocation des risques est partagée et la prestation est un processus collaboratif avec nos partenaires. Ces activités garantissent que nous disposons des bonnes capacités, des processus et des comportements nécessaires à l'atteinte du succès.

Nous avons continué à collaborer étroitement avec les communautés dans le cadre de tous nos projets. Au cours de l'année écoulée, nous avons interagi avec les clients-résidents de l'ensemble de la région pendant les journées portes ouvertes, les campagnes communautaires, les événements éphémères et les activités communautaires, y compris 1 022 réunions avec des élus et des intervenants, la distribution de plus de 2,3 millions d'avis de construction et l'ouverture de deux bureaux communautaires supplémentaires. Cette année, Metrolinx a adopté une nouvelle approche de consultation et de mobilisation des communautés autochtones axée sur l'établissement de relations et la compréhension. Cela a mené à la signature et à la mise en œuvre de trois ententes-cadres et de deux ententes de suivi avec les communautés autochtones, ce qui a établi une base solide pour que Metrolinx et ces communautés puissent travailler ensemble.

Nos employés demeurent essentiels à notre succès. Au cours de l'année écoulée, nous avons publié notre première stratégie d'équité, de diversité et d'inclusion, *Construire des*

*espaces d'appartenance*. Ce plan triennal présente 24 initiatives visant à répondre aux besoins diversifiés de nos collègues, clients et communautés.

Nous remercions nos clients, partenaires et intervenants de nous tenir responsables et à nos employés de leur dévouement continu. Nous sommes enthousiastes à l'idée de l'avenir du transport en commun et de fournir des résultats pour notre région.

Portez-vous bien,  
Phil Verster

# Vision, mission, valeurs et mandat

---

## NOTRE VISION

Vous amener à destination plus rapidement, plus facilement et plus efficacement.

## NOTRE MISSION

Lier nos communautés.

## NOS VALEURS

Travailler en équipe.

Penser à l'avenir.

Servir avec passion.

## NOTRE MANDAT

Metrolinx est un organisme du gouvernement de l'Ontario, établi en vertu de la *Loi de 2006 sur Metrolinx* (la « Loi »).

La Loi confie à Metrolinx le mandat de coordonner, de planifier, de financer, de développer et de mettre en œuvre un réseau intégré de transport en commun dans la zone régionale de transport, en conformité avec les plans de croissance applicables et les politiques et plans provinciaux de transport.

Metrolinx est responsable de l'exploitation du système de transport régional et de la prestation d'autres services de transport en commun dans la zone de transport régional qui comprend la région du Grand Toronto (RGT), Hamilton et la région de Niagara.

La mission de l'organisation est d'assurer la mise en œuvre d'un réseau de transport en commun intégré qui lie les gens, améliore leur qualité de vie et apporte le développement durable et la prospérité à nos communautés.

# Contexte des activités de 2023-2024

---

## PRÉPARATION POUR UN RÉSEAU DE TRANSPORT RÉGIONAL PROLONGÉ ET INTÉGRÉ

Tout au long de 2023-2024, Metrolinx a activement appuyé le plan de croissance, de renouvellement et de reprise économique de la province et nous avons continué à collaborer avec nos partenaires pour planifier, construire et exploiter en toute sécurité un réseau de transport en commun abordable, intégré et durable pour tous.

Bien que l'achalandage ait considérablement augmenté au cours de l'année écoulée, les besoins des clients et les habitudes de déplacement ont continué d'évoluer. Metrolinx est resté flexible et a continué de surveiller, d'adapter et de répondre aux changements dans le paysage du transport en commun et d'offrir des services adaptés à la demande.

Metrolinx a continué de subir des perturbations provenant des chaînes d'approvisionnement mondiales et des coûts de projet croissants, ce qui a entraîné une complexité juridique et commerciale accrue, ainsi que des risques liés aux contrats, aux intervenants, à la sécurité et à la gestion d'actifs.

Conformément à son mandat de réaliser un réseau régional élargi, Metrolinx a progressé dans les travaux de construction majeurs ainsi que dans plusieurs acquisitions d'immobilisations et d'exploitation. L'organisation a également franchi les prochaines étapes de modernisation du système PRESTO, y compris des options de paiement améliorées, et a répondu aux besoins changeants des clients en renforçant la sécurité et la prestation de services, et en améliorant l'expérience client.

Réaliser ces jalons dans l'environnement actuel a exigé le lancement d'activités de transformation générale au sein de l'organisation afin de garantir que Metrolinx est bien équipé pour remplir son mandat tout en créant stabilité et durabilité pour une croissance future. L'ampleur et l'étendue de ces transformations touchent tous les aspects de nos activités, et changeront fondamentalement notre comportement et notre fonctionnement dans les années à venir. Les domaines d'intervention essentiels comprennent :

- **Fournir des expériences exceptionnelles, fiables, pertinentes et réactives aux clients et à la communauté.** Pour répondre à la demande changeante et aux tendances de l'achalandage, le travail de Metrolinx en 2023-2024 a été orienté par ce qui importe le plus à nos clients. Les initiatives, comme le déploiement supplémentaire d'options de paiement sans contact, l'amélioration des commodités, l'intégration des tarifs et des services, le renforcement des mesures

de sécurité, ainsi que l'augmentation et l'ajustement des services étaient au cœur de la planification de l'expérience client.

- **Réaliser nos engagements en matière de projet de transport en commun grâce à un renforcement des contrôles des coûts et à la réduction des risques au moyen d'un plus grand contrôle dans tous les secteurs de nos activités.** En 2023-2024, Metrolinx s'est concentré sur la préparation opérationnelle et les exigences contractuelles des projets entrant en service, la gestion des risques et de la réputation liés à l'expansion du programme d'investissement ainsi que la maintenance des actifs existants. Metrolinx a continué de gérer les risques et d'atteindre les jalons du projet grâce à une collaboration renforcée avec ses partenaires, à un soutien en matière de transactions et de conformité, à la gestion des intervenants et des problèmes, à une participation active et stratégique de la communauté ainsi qu'à une gestion de l'ingénierie et des actifs.
- **Assurer une optimisation des ressources pour les clients et les intervenants.** En 2023-2024, Metrolinx s'est concentré sur le renforcement des capacités commerciales dans l'ensemble de l'organisation en perfectionnant l'expertise dans la prise de décisions commerciales afin de renforcer les capacités de négociation, et d'optimiser les ressources dans nos contrats et nos activités d'approvisionnement. Metrolinx s'est également concentré sur la réalisation d'une viabilité financière à long terme grâce à la croissance de la fréquentation et à la maximisation des initiatives de revenus non tarifaires, comme les partenariats stratégiques et les biens immobiliers.

## LETTRE D'ORIENTATION ANNUELLE ET PRINCIPALES INITIATIVES ORGANISATIONNELLES POUR 2023-2024

Une exigence de la Directive sur les organismes et les nominations (DAA) est que le ministre des Transports émette une lettre d'orientation annuelle à Metrolinx qui définit les attentes pour l'exercice à venir. La lettre d'orientation annuelle 2023-2024, publiée le 3 novembre 2022, fournissait des renseignements sur les attentes du gouvernement à l'égard de Metrolinx pour assurer la prestation de services de haute qualité aux Ontariens, conformément à son mandat et aux priorités du gouvernement.

La lettre d'orientation annuelle énumérait un certain nombre de priorités clés que Metrolinx a intégrées à ses principales initiatives organisationnelles pour 2023-2024. Les points saillants des priorités de la lettre d'orientation annuelle ainsi que certaines mesures clés prises par l'organisation pour répondre à ces priorités sont présentés ci-dessous.

- Excellence opérationnelle dans la prestation de services de transport efficaces, sécuritaires et fiables, tout en appuyant les efforts de reprise économique.** Metrolinx a continué d'appuyer les efforts de reprise économique en reprenant l'achalandage et en augmentant les niveaux de service pour répondre aux demandes des clients, tout en maintenant des normes de sécurité élevées. Grâce à la mise en œuvre des ajustements opérationnels et la restitution des services, à la poursuite de l'accord de la priorité à la sécurité, et à l'introduction d'initiatives de stratégie tarifaire, l'achalandage a augmenté à plus de 59,03 millions de passagers, soit une hausse de 43,7 % par rapport à l'année écoulée, avec une reprise de 124,7 % de l'achalandage pendant les fins de semaine par rapport à la période précédant la COVID-19.
- Poursuite de la réalisation des projets de transport en commun rapide prioritaires de Metrolinx.** Metrolinx a continué de collaborer avec ses partenaires provinciaux et municipaux pour accélérer la planification, la conception et la construction des projets prioritaires de transport en commun rapide. L'approvisionnement et les travaux de construction ont progressé sur plusieurs projets, notamment à la gare d'Exhibition de la ligne Ontario, où un pont piétonnier, des quais et des bâtiments d'entrée de la gare ont été achevés. La ligne Ontario a également témoigné l'attribution des deux derniers lots de travail dans la moitié nord du projet. À titre de priorité clé du gouvernement, Metrolinx a continué de mettre en œuvre des stratégies visant à appuyer les entreprises locales, les résidents, les organisations et les communautés autochtones touchées par les projets de transport en commun grâce à des initiatives, comme le programme d'aide et d'avantages communautaires (ASC). En 2023-2024, sur le TLR d'Eglinton Crosstown, le TLR de Finch West, le TLR de Hazel McCallion, la ligne Ontario et le prolongement de la ligne de métro vers Scarborough, le programme d'ASC a permis à 28,8 % des nouvelles embauches de s'identifier comme femmes, à 45,8 % des nouvelles embauches de provenir de communautés de personnes autochtones, noires et de couleur (PANDC) et à 74 apprentis d'être embauchés sur les projets. Un total de 35,7 millions de dollars a été dépensé pour l'approvisionnement auprès d'entreprises locales et d'entreprises sociales.
- Expansion et amélioration des services de GO Transit.** En avril 2023, Metrolinx a accueilli les premiers trains au saut-de-mouton de Davenport, qui a atteint un achèvement substantiel en mars 2024. Des améliorations d'une valeur de 139 millions de dollars ont également été réalisées à la gare GO de Bramalea en mai 2023, et la fréquence du service augmente progressivement pour la communauté de Brampton. La nouvelle gare GO d'Old Elm a ouvert en octobre 2023, ce qui s'ajoute aux nombreuses améliorations récentes à la ligne Stouffville, y compris les améliorations des voies et les importantes rénovations

des gares GO d'Agincourt, de Milliken et d'Unionville. Ces améliorations contribuent à jeter les bases de l'expansion de GO, qui transformera GO Transit d'un service de navette pendant les heures de pointe en un service bidirectionnel toute la journée aux segments principaux, ce qui offre davantage de services composés de trains plus rapides, de plus de gares et de liaisons fluides dans toute la région.

- **Soutien aux initiatives gouvernementales visant à optimiser les investissements dans le transport en commun et la planification régionale du transport en commun.** En collaboration avec la province et les systèmes de transport en commun de la région 905, Metrolinx a appuyé la mise en œuvre du programme de tarification unique de l'Ontario, qui a éliminé les tarifs doubles existants entre la TTC et GO Transit ainsi qu'entre la TTC et les systèmes de transport en commun municipaux limitrophes de la région 905. Le programme a connu un énorme succès depuis son lancement à la fin de février 2024, avec plus de 3,16 millions de correspondances au cours de l'exercice. La mise en œuvre de ce programme est une étape essentielle à l'objectif de Metrolinx de créer un réseau de transport en commun régional intégré et équitable. Des travaux étaient également en cours en 2023-2024 pour mettre à jour le Plan de transport régional (PTR) de 2041 de Metrolinx en étroite coordination avec le ministère des Transports (MTO), les municipalités, les communautés autochtones et les intervenants externes. La mise à jour permettra d'harmoniser le PTR avec *Relier la REGH : Un plan de transport pour la région élargie du Golden Horseshoe*, de prolonger l'horizon temporel du PTR jusqu'en 2051 et son étendue géographique jusqu'à la région élargie du Golden Horseshoe (REGH), de répondre au mandat axé sur le transport en commun rapide de Metrolinx et d'évaluer les répercussions des tendances de déplacement après la pandémie et d'autres considérations liées au réseau de transport en commun régional. Tout au long de 2023-2024, Metrolinx a également collaboré à l'exploration des possibilités d'améliorer les liaisons de transport entre les communautés des Premières Nations et le réseau GO Transit.
- **Établissement d'un système de transport durable et prêt pour l'avenir.** Metrolinx est resté concentré sur ses objectifs de durabilité et sur le développement de sa stratégie d'environnement, de société et de gouvernance (ESG). Cette année, Metrolinx a actualisé son plan interne de durabilité environnementale, qui comprend des plans d'action à réaliser au cours des trois prochaines années (2023-2025) en vue d'une réduction de 7,5 % des émissions totales de gaz à effet de serre (GES). Cette année, l'intensité des émissions de GES des autobus GO était inférieure à l'objectif chaque mois, ce qui a permis une réduction de 3 % des émissions de GES. Metrolinx a également fait progresser le

programme d'autobus à zéro émission en mettant en service deux autobus électriques à zéro émission pour des essais de service commercial, qui couvre plus de 12 500 kilomètres et fonctionne pendant 480 heures sur divers trajets d'autobus GO. Environ 14,5 tonnes d'équivalent de dioxyde de carbone ont été évitées entre le 15 mai 2023 et le 1<sup>er</sup> mai 2024. (D'autres renseignements sur la stratégie de durabilité de Metrolinx seront disponibles dans le rapport ESG 2023-2024.)

- **Établissement d'initiatives de partenariats et de revenus non tarifaires.** Metrolinx est demeuré engagé à élargir ses partenariats stratégiques et à maximiser les sources de revenus autres que les tarifs en améliorant les initiatives de vente au détail, les réseaux de publicité numérique et en se tournant vers une génération de revenus durable en exploitant le portefeuille immobilier pour optimiser les revenus des actifs. En 2023-2024, Metrolinx a réalisé 91,9 millions de dollars de revenus non liés aux tarifs et 21,6 millions de dollars grâce à une vente ponctuelle d'actifs.
- **Assurer la sécurité.** Metrolinx a continué d'intégrer des normes de sécurité élevées à l'échelle de l'organisation. En plus d'atteindre un taux de fréquence des accidents avec perte de travail de calibre mondiale de 0,4 par 200 000 heures travaillées en mars 2024, Metrolinx a réduit les incidents et les menaces de violence sur l'ensemble de notre réseau de 27,3 % et a lancé d'importantes initiatives de sécurité, comme le programme Ambassadeur de la sécurité des gares et la campagne « La sécurité, c'est ».

Metrolinx a maintenu son engagement à respecter ces priorités gouvernementales et à harmoniser ces mandats sur les objectifs commerciaux pour l'année, tout en appuyant les initiatives à l'échelle du gouvernement, y compris la transparence et la responsabilité, la gestion des risques, et la diversité et l'inclusion. De plus amples renseignements sur le rendement de l'agence sont inclus dans le rapport par domaines d'activité clés.

# Description des activités de 2023-2024

---

## FAITS SAILLANTS FINANCIERS

Pour l'exercice 2023-2024, les besoins en subventions de fonctionnement de Metrolinx s'élevaient à 1 213,3 millions de dollars, avec des revenus de 689,4 millions de dollars, des dépenses de fonctionnement de 1 918,2 millions de dollars et le produit de la vente d'actifs de 21,6 millions de dollars.

L'exercice écoulé a été essentiel pour Metrolinx, avec une reprise importante de l'achalandage dans un paysage de transport en commun transformé qui tient compte du changement dans le comportement et les attentes des clients envers le service de transport en commun. Bien que l'achalandage et les revenus globaux aient continué de croître en 2023-2024 pour se rapprocher des niveaux d'avant la pandémie, les niveaux de reprise étaient inférieurs au budget, car Metrolinx a observé de nouveaux schémas d'achalandage avec des changements dans les heures de pointe traditionnelles et les voyages d'affaires, une demande accrue pour les voyages de loisirs, ainsi qu'une croissance chez les passagers postsecondaires et jeunes. Entre-temps, Metrolinx a continué de mettre en œuvre de manière responsable son plan d'exploitation et d'investissement en réalisant d'importants investissements dans les transports, comme la préparation opérationnelle pour l'expansion de GO et la mise en œuvre du paiement ouvert et du portefeuille électronique, et en gérant une partie des pressions opérationnelles au moyen des efforts continus de mise en œuvre de plans d'amélioration commerciale. Malgré un environnement commercial en évolution et une inflation continue qui entraîne une augmentation des dépenses, ces efforts ont contribué à gérer et atténuer les pressions pour générer des économies et des gains d'efficacité au sein de l'organisation. Metrolinx continue de rester engagé à offrir aux clients des options de déplacement accrues et un accès à des services de transport en commun sécuritaire et fiables dans l'ensemble de la région.

Les dépenses d'investissement pour l'année se sont élevées à 6 529,1 millions de dollars, afin de faire avancer un programme d'immobilisations important en pleine croissance, y compris des projets de premier plan dans le cadre du programme d'expansion de GO, des métros et des TLR.

## RENDEMENT OPÉRATIONNEL

### ACHALANDAGE ET REVENUS

Au cours de l'année écoulée, la demande pour nos services a continué de croître, et GO Transit et UP Express ont servi plus de 59,03 millions de passagers, il s'agit d'une augmentation de 43,65 % de l'achalandage par rapport à l'année écoulée.

Le paysage du transport en commun a évolué au cours des dernières années, avec des changements continus aux habitudes de déplacement et aux besoins à mesure que les clients retournent au transport en commun. Les plans de clientèle et de marque de l'année écoulée ont mis l'accent sur la croissance de l'achalandage grâce à des partenariats, une stratégie tarifaire et une expérience client améliorée, ainsi que sur l'expansion des sources de revenus non tarifaires.

#### Accélérer la demande de déplacement et stimuler la croissance de l'achalandage et de la fréquence des déplacements.

S'appuyant sur l'analyse fondée sur les données et la recherche pour répondre à l'évolution de la demande des clients, Metrolinx a continué à stimuler la croissance de l'achalandage et la fréquence des déplacements grâce à des partenariats stratégiques, des événements, des promotions, une stratégie tarifaire et une expérience client améliorée.

#### *Partenariats stratégiques et soutien aux événements*

En 2023-2024, l'achalandage global pendant les fins de semaine a repris à 124,7 %, et l'achalandage hors des heures de pointe a repris à 95,7 % par rapport à la période avant la COVID-19, ce qui démontre une demande continue pour les déplacements de loisirs. En conséquence, la croissance de l'achalandage a été renforcée par des stratégies ciblées visant à encourager la planification des trajets pour les événements et les destinations de loisirs clés, notamment grâce à une collaboration continue et à des partenariats avec le tourisme régional.

Niagara a maintenu sa popularité en tant que destination de loisirs, avec une augmentation de l'achalandage de 48,8 % dans la région pour 2023-2024 par rapport à 2022-2023. Le partenariat GO avec WEGO a pris de l'ampleur, avec une augmentation des ventes de 103,9 % en 2023-2024 par rapport à 2022-2023.

Les partenariats avec les Blue Jays de Toronto ont offert aux clients des horaires pratiques et des offres pour promouvoir les voyages liés aux événements sportifs. La dernière saison des Blue Jays a connu une augmentation de l'achalandage de 40 % pour les matchs de fin de semaine et une augmentation de 23 % pour l'ensemble de la saison par rapport à l'année précédente.

Les destinations d'autobus de GO Explore vers le Zoo de Toronto, Canada's Wonderland et les Premium Outlets de Toronto ont continué d'attirer des clients, avec une augmentation de l'achalandage quotidien moyen de 49 % par rapport à l'année précédente.

Metrolinx a également collaboré avec 51 événements à travers la région, y compris des collaborations de longue date avec l'Exposition nationale canadienne, le Salon international de l'automobile du Canada, la Foire royale agricole d'hiver, le Salon nautique international de Toronto, le Carnaval des Caraïbes de Toronto et la Fierté à Toronto, ainsi que le soutien à des événements multiculturels pour la première fois, notamment le Festival ukrainien de Toronto et les Saveurs d'Asie.

Des stratégies ciblées ont également été mises en œuvre pour inspirer la planification de trajets chez les jeunes, les étudiants postsecondaires et les voyageurs d'affaires. L'achalandage des jeunes a été appuyé par une campagne intégrée de la génération Z mettant en évidence la réduction accordée aux jeunes avec PRESTO et le service d'autobus GO pendant la semaine de lecture. Cela comprenait des activations à l'exposition sur la vie étudiante et à huit journées portes ouvertes postsecondaires, ainsi que des collaborations avec des créateurs de contenu. En 2023-2024, l'achalandage des jeunes a augmenté de 98,7 % par rapport à la période avant la COVID-19.

En vue d'appuyer les voyages d'affaires, GO & UP ont établi un partenariat avec la conférence Collision, le plus grand événement technologique du Canada, pour offrir à ses participants des offres de déplacement uniques. De plus, une collaboration avec American Express a récompensé les clients avec jusqu'à 10 \$ en crédits de relevé, et l'offre de récompense de crédit de 10 \$ de Tim's Financial pour les déplacements du lundi a également été lancée l'année dernière.

### *Expérience client améliorée*

Metrolinx a également intensifié la promotion du programme des avantages PRESTO. En 2023-2024, 113 organisations ont participé au programme des avantages PRESTO, qui offre aux clients des promotions à valeur ajoutée, soit 37 de plus que l'année précédente, y compris la Tour CN, The Second City, Treetop Trekking, le Musée royal de l'Ontario, les

Jardins botaniques royaux, le Centre des sciences de l'Ontario, le Zoo de Toronto, le Temple de la renommée du hockey, les Marlies de Toronto, le Toronto FC, les Raptors 905 et le Toronto Rock. Le programme des avantages PRESTO élargi a offert aux clients plus de 1,6 million de dollars d'économies tout au long de l'année, tout en favorisant les déplacements vers des destinations et des événements régionaux. Selon les résultats du sondage auprès de la clientèle, le programme des avantages PRESTO a obtenu un taux de satisfaction de 85 %, et près de 50 % des répondants au sondage ont déclaré que le programme améliorerait leur impression de la marque PRESTO. Par ailleurs, 40 % ont signalé qu'il augmentait leur utilisation de PRESTO.

Les efforts de marketing de Metrolinx, de GO Transit, de PRESTO et d'UP Express continuent de créer des liens importants avec nos clients et nos communautés grâce à la recherche, à des partenariats intentionnels et à des consultations avec des communautés en quête d'équité. Au cours de l'année écoulée, l'initiative Days of Significance a continué à sensibiliser et à créer une affinité avec les publics multiculturels pendant les jours d'importance particulière, y compris le Vaisakhi, l'Aïd, la Fête de la mi-automne, Nawroz et Holi. Le lancement de la première expérience à bord du train Diwali, avec des divertissements en direct et des cadeaux offerts dans des autocars décorés, a suscité plus de 2 000 engagements.

L'expérience client a été davantage améliorée au moyen d'événements et d'activations à travers le réseau GO, notamment l'American Circus ou le Circus Osorio aux gares GO d'Ajax et de Richmond Hill, des salons de l'automobile, des échantillonnages de produits et des festivals de camions-restaurants.

En 2023-2024, Metrolinx a contribué à faciliter la planification des trajets grâce à de nouveaux sites Web pour appuyer davantage la croissance de l'achalandage et améliorer l'expérience client. Les sites Web relancés GOTransit.com et UPEXpress.com offrent un soutien à la planification des trajets aux clients. Les alertes On the GO ont également été intégrées à GOTransit.com pour appuyer une expérience de trajet améliorée pour les utilisateurs et le réseau Wi-Fi GO Plus a ajouté du contenu premium à bord, y compris des films à succès.

### *Stratégie tarifaire*

La stratégie tarifaire est axée sur l'établissement de déplacements hors des heures de pointe, ce qui rend le transport en commun plus attrayant, améliore l'expérience client et appuie l'achalandage, la récupération des revenus et la croissance.

Options de paiement accrues, flexibilité et commodité ont été soutenues, y compris PRESTO sans contact, le lancement de PRESTO dans Google Wallet en novembre 2023, le laissez-passer de fin de semaine de 10 \$ et le laissez-passer de groupe d'UP Express introduit en janvier 2024.

En février 2024, le programme de tarif unique de l'Ontario a été lancé, ce qui favorise l'intégration des services de transport en commun et des tarifs en réduisant les obstacles et en permettant des économies pour faciliter les correspondances entre les systèmes de transport en commun pour les clients. Le programme de tarif unique de l'Ontario est discuté plus en détail dans la planification régionale du transport en commun, page 31.

### Expansion des initiatives de revenus non tarifaires

Metrolinx a continué à générer des revenus non tarifaires grâce à des initiatives de partenariat novatrices, à une expansion de la vente au détail et de la publicité numérique afin d'accroître la valeur pour les clients fidèles et d'appuyer la viabilité financière à long terme.

Grâce à une stratégie de vente au détail renouvelée, des options améliorées de nourriture et de boissons ont été proposées aux clients, notamment Daily Blends, des pizzas fraîchement préparées de Pizza Forno et l'inauguration officielle d'un Second Cup à la station d'autobus de la gare Union. Un réseau élargi de 104 distributeurs automatiques répartis dans 39 emplacements offre des produits pratiques aux passagers et à la communauté.

L'initiative pour nommer l'innovation du district de Brampton pour le réseau GO a été lancée en juin 2023 en vue de donner vie à l'innovation du district de Brampton, un écosystème en développement pour les entreprises d'innovation et de technologie.

Cette année, Metrolinx a également établi un partenariat avec Turo pour promouvoir le covoiturage pendant l'utilisation des transports en commun dans la région desservie par GO Transit, et avec SCOOTY, une entreprise de location de scooters électriques, afin d'appuyer l'accès de premier et dernier kilomètre dans la ville de Brampton aux gares GO de l'innovation du district de Brampton, de Bramalea et de Mount Pleasant.

Les revenus publicitaires ont rebondi lorsque les passagers sont revenus. Une augmentation des actifs numériques à travers le réseau a été réalisée, y compris des écrans publicitaires sur les nouveaux distributeurs automatiques de billets de nouvelle génération dans plus de 160 emplacements. Le programme d'expansion des panneaux d'affichage numériques a également progressé avec la construction de plusieurs

panneaux d'affichage numériques générant des revenus, y compris l'achèvement des panneaux d'affichage à la gare GO de Pickering et à la gare GO d'Oriole.

## OPÉRATIONS ET SÉCURITÉ

GO Transit et UP Express sont des fournisseurs fiables de services d'autobus et de trains sécuritaires et efficaces pour des millions de clients dans la région élargie du Golden Horseshoe (REGH). Le réseau de transport de Metrolinx compte plus de 2 778 kilomètres de trajets d'autobus desservant 51 gares, 1 000 arrêts d'autobus, 13 établissements postsecondaires et effectue environ 523 566 trajets d'autobus par an. Le réseau ferroviaire GO Transit s'étend sur 526 kilomètres de voie desservant 69 gares de train GO et UP, et offre environ 97 000 trajets de train par an, ce qui offre aux clients des options de transport fiables, efficaces et sécuritaires. Au fur et à mesure que le réseau s'étend, Metrolinx demeure déterminé à offrir des services de transport en commun de haute qualité qui répondent aux besoins de ses clients et de ses communautés.

### Croissance du service

Pour répondre à la demande croissante de l'achalandage, le nombre total de trajets ferroviaires hebdomadaires a augmenté de 17,94 % par rapport à 2022-2023, ce qui a permis de reprendre 83,6 % des niveaux de service ferroviaire GO d'avant la COVID-19. Les augmentations de service aux heures de pointe ont continué tout au long de l'année avec des trajets précis en soirée pour mieux appuyer les événements et les déplacements de loisirs.

Le service sur la ligne de Lakeshore West pour les trajets à destination et en provenance de Niagara Falls a augmenté de 133 % par semaine (de 18 trajets au début de 2023 à 42 trajets en janvier 2024). Le service de fin de semaine vers Niagara Falls a augmenté de 50 % par rapport aux niveaux d'avant la COVID-19 (passant de quatre à six trajets par jour de fin de semaine). En avril 2023, le service de fin de semaine sur le corridor Kitchener a été introduit (32 trajets par jour de fin de semaine à destination et en provenance de la gare GO de Mount Pleasant). Les trajets hebdomadaires sur la ligne Kitchener ont augmenté de 32,17 % (passant de 230 trajets en mars 2023 à 304 trajets en avril 2023). Par conséquent, l'achalandage des lignes Lakeshore West, Niagara et le corridor de Kitchener a dépassé les niveaux d'avant la COVID-19.

Le service en semaine d'UP Express a atteint un taux de reprise de 100 % par rapport aux niveaux d'avant la COVID-19, tandis que le service de fin de semaine est à 95 %. Dans l'ensemble, cela porte le total combiné de reprise de service à 98,6 pour cent pour les clients de l'UP Express en 2023-24.

Les trajets en autobus hebdomadaires ont connu une augmentation de 19,3 % par rapport à 2022-2023, ce qui a permis de reprendre 91,5 % des heures de service d'autobus GO par rapport aux niveaux de service d'avant la COVID-19.

Les augmentations de service mises en place en 2023-2024 étaient conçues pour renforcer l'achalandage et continuer à augmenter les niveaux de service pour 2024-2025. Les niveaux de service continueront d'augmenter en 2024-2025.

### Mesures de satisfaction de la clientèle en hausse

Les efforts déployés tout au long de l'année pour offrir un service sécuritaire et fiable, accroître la satisfaction de la clientèle et améliorer l'expérience client se sont reflétés dans les résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle (SATC). La satisfaction de la clientèle de GO Transit pour l'ensemble de l'année 2023-2024 était de 85 % par rapport à la cible de 84 %. Le service Trains GO a atteint un taux de satisfaction de la clientèle de 86 % par rapport à la cible de 84 %, et le service Autobus GO a atteint un taux de satisfaction client de 84 % par rapport à la cible de 84 %. UP Express a terminé l'exercice 2023-2024 avec un taux de satisfaction de la clientèle de 88 % par rapport à la cible de 91 %.

### *Événements majeurs*

L'une des principales améliorations de la satisfaction de la clientèle cette année a été la planification et l'exécution des événements majeurs, notamment la Fierté à Toronto, le Carnaval des Caraïbes de Toronto, le Festival international du film de Toronto, les matchs des Blue Jays et l'Exposition nationale canadienne (ENC). Pendant l'ENC, environ 585 000 clients ont voyagé à destination et en provenance de la gare GO d'Exhibition entre le 18 août et le 4 septembre 2023, soit une augmentation de 24 % par rapport à 2022. La satisfaction globale de la clientèle pour le mois d'août était de 88 % parmi les voyageurs des événements spéciaux.

Un autre succès marquant a été la fourniture du tout premier service de nuit par Trains GO et Autobus GO la veille du Nouvel An. Le personnel dévoué a travaillé toute la nuit pour assurer le succès de ce nouveau service sans incident de sécurité ou perturbation de service.

Dans le cadre d'initiatives d'amélioration continue visant à accroître la satisfaction de la clientèle et à améliorer la disponibilité du service, Metrolinx élargit son réseau afin de répondre aux évolutions des habitudes de déplacement, des tendances de l'achalandage

et de la demande future anticipée. Au total, 26 fermetures de voies majeures et 17 335 événements de travail ont été planifiés et réalisés avec succès au cours de l'année écoulée afin d'appuyer les travaux de construction majeurs. Des services de train modifiés et le pontage d'autobus ont été mis en place pour permettre les travaux de maintenance et d'expansion avec un minimum de perturbations pour les clients.

### *Améliorer le respect de l'horaire*

À la fin de l'année 2023-2024, Metrolinx a atteint un jalon important avec des niveaux records de ponctualité et de fiabilité pour nos services ferroviaires et services d'autobus. Notamment, la moyenne annuelle mobile sur 12 mois a dépassé les trois objectifs de respect de l'horaire. Le service Trains GO a respecté l'horaire à 96,8 % par rapport à la cible de 95 %, le service Autobus GO a respecté l'horaire à 96,3 % par rapport à la cible de 96 %, et UP Express a respecté l'horaire à 98,2 % par rapport à la cible de 97 %.

### *Mise en place d'un système de transport en commun sécurisé pour les clients et le personnel*

Tout au long de 2023-2024, Metrolinx a mis en œuvre des initiatives, des mesures et des programmes ciblés pour améliorer le sentiment de sécurité des clients dans l'ensemble du réseau. Les perceptions de sécurité à bord du système étaient de 89 % en mars 2024.

Le déploiement du programme d'ambassadeurs de la sécurité des gares (ASG) a été un succès majeur pour assurer la présence de personnel et la sécurité dans nos gares. L'utilisation des ASG appuie la stratégie pour les personnes vulnérables de Metrolinx, qui offre des services compatissants aux personnes sans-abri ou aux personnes ayant des problèmes de santé mentale. Les ASG ont également appuyé le programme Gérer mon quai pour aider les clients pendant les heures de pointe à embarquer et à sortir des trains rapidement et en toute sécurité, tout en fournissant les renseignements et le soutien nécessaires.

Le service « d'aide par texto » a continué d'être une fonction importante pour les premiers intervenants. Metrolinx a reçu et répondu à 56 975 messages de clients en 2023-2024. Les clients peuvent communiquer en temps réel avec un répartiteur du service de protection de la clientèle pour signaler ou demander discrètement de l'aide en cas d'urgence ou de problème de sécurité. Grâce à ce service, les clients peuvent clavarder avec nous dans plus de 100 langues, dont le français, l'hindi, le pendjabi, le chinois traditionnel et simplifié, le tagalog et l'arabe.

La formation sur la sensibilisation à la traite des êtres humains a également été dispensée au personnel de première ligne des services de protection de la clientèle, avec un taux de réussite de 78 % pour l'année. La formation a souligné que les populations vulnérables, y compris les femmes, en particulier les jeunes enfants, les personnes 2ELGBTQQIA+, les Autochtones ainsi que les femmes et enfants racisés, sont exposées à un risque accru de traite des êtres humains. Le contenu du cours est stratégiquement axé sur ces groupes vulnérables afin de renforcer la sensibilisation et les efforts de protection.

Au cours de l'année écoulée, pour continuer à réduire la violence en milieu de travail, Metrolinx a établi un nouvel objectif stratégique visant à réduire de 25 % les incidents de menaces ou de violence contre les clients et les employés. Cette initiative s'inscrit dans le cadre de la formation à la désescalade, qui permet au personnel d'acquérir les compétences nécessaires pour désamorcer les situations émotionnellement intenses ou gérer des crises de santé mentale, ce qui réduit la probabilité de violence. Metrolinx a atteint cet objectif en réduisant la fréquence des incidents de 27,1 % par rapport aux niveaux de 2022-2023.

L'organisation continue de suivre et de surveiller le taux d'accidents avec perte de travail dans l'ensemble de son effectif, qui comprend les employés de Metrolinx et les entrepreneurs qui effectuent des travaux pour son compte, comme les opérateurs de train, les préposés de la maintenance des voies et les entrepreneurs en construction. À la fin de l'exercice, le taux de fréquence des accidents avec perte de travail (TFAPT) pour toutes les parties était de 0,40, ce qui est considérablement inférieur à l'objectif de 0,50.

Avec des indicateurs de retard bien établis, comme le TFAPT, Metrolinx s'est concentré sur l'établissement de solides indicateurs précurseurs pour déceler et traiter de manière proactive les tendances qui risquent de mener à des blessures ou incidents plus graves. L'indicateur de rendement clé des précurseurs d'accidents de train de Metrolinx est un autre objectif stratégique visant à réduire la probabilité d'accidents de train sur l'ensemble de notre réseau. Une réduction ciblée de 11 %, soit l'équivalent de 9,60 occurrences d'indicateur de précurseur par tranche de 1 000 mouvements de train chaque exercice, a été établie par l'organisation afin de permettre une réduction mesurée de la probabilité d'accidents de train. En utilisant une moyenne annuelle mobile de 12 mois, Metrolinx a réalisé une réduction de 18,6 % en 2023-2024, ce qui équivaut à 8,87 occurrences d'indicateurs de précurseur pour 1 000 mouvements de train.

Le programme des incidents évités de justesse a été lancé l'année dernière afin d'augmenter le signalement des incidents qui n'ont pas entraîné de blessure ou de dommage matériel, mais qui avaient le potentiel de le faire. En 2023-2024, 874 incidents

évités de justesse ont été signalés. Un objectif d'augmenter le ratio d'incidents évités de justesse par rapport aux incidents réels a été fixé comme objectif divisionnaire, qui vise à augmenter les incidents évités de justesse à 24 % de tous les incidents signalés. En mars 2024, 30,7 % des incidents signalés étaient évités de justesse. De plus, Metrolinx a continué de suivre les incidents réels et possibles de blessures graves et de décès. Au total, 163 incidents ont eu lieu tout au long de l'année, dont sept incidents réels de blessures graves et de décès et 156 incidents possibles de blessures graves et de décès.

En plus de maintenir notre système de transport en commun sécuritaire pour les clients et le personnel, Metrolinx exige également que tout le personnel soit certifié en premiers soins, soit de niveau général ou de niveau d'urgence, selon leur rôle. Le taux de réussite était de 87 % à la fin de l'année 2023-2024. De plus, les exigences pour les dirigeants de Metrolinx de réaliser des visites d'engagement en matière de sécurité ont perduré, avec une participation de 100 % à la fin de 2023-2024.

### Préparation opérationnelle aux projets de transport en commun rapide

Tout au long de 2023-2024, Metrolinx a continué de se préparer à deux nouveaux projets de transport léger sur rail (TLR) qui entreront en service : le TLR Eglinton Crosstown (TLREC) et le TLR Finch West (TLRFW). Ce travail a inclus la transition du programme et la gestion de la gouvernance ainsi que la validation des processus, comme la cartographie du parcours client. Metrolinx supervise également un calendrier de préparation opérationnelle et suit l'état d'avancement des activités dans chaque flux de travail pour s'assurer que toutes les exigences nécessaires pour réussir dès le premier jour et assurer le bon déroulement des opérations sont en place.

La transition des partenariats publics et privés majeurs à long terme de la phase de construction à la phase d'exploitation et de maintenance se poursuit avec un accent commercial. Cela comprend l'exécution de contrats d'exploitation clés, comme l'entente d'exploitation et de financement des trains pour le TLREC et l'approbation d'exécuter l'entente d'exploitation et de service des trains pour le TLRFW.

### Gestion des actifs et maintenance

Au cours de la prochaine décennie, la base d'actifs de Metrolinx devrait passer de 20 milliards de dollars à 60 milliards de dollars. Cette croissance sera gérée au moyen d'une forte concentration sur la gestion des actifs et du commerce ainsi que sur la maturité de la gestion des actifs. Les plans de gestion des actifs de cette année ont été mis à jour, et l'accent continu mis sur l'augmentation de la maturité de la gestion des

actifs au sein de l'organisation a entraîné une augmentation de la cote de maturité de la gestion des actifs de l'entreprise à 56,2 %, par rapport à 42 % en avril 2023.

Metrolinx offre des services de maintenance pour les futurs projets de TLR et de métro ainsi que pour le réseau GO et UP Express existant. En 2023, Metrolinx a terminé l'approvisionnement pour les contrats de service de maintenance mis à jour pour le réseau GO et UP Express. Le nouveau modèle régional à plusieurs fournisseurs divise les corridors en régions pour les services de maintenance des voies, de la signalisation et du droit de passage. Ces nouveaux contrats comportent également des modalités améliorées qui entraîneront un meilleur rendement et une meilleure qualité de service afin de réduire les retards pour les clients. La première étape de ce nouveau modèle a été transférée avec succès à un nouveau fournisseur sans incidence sur la clientèle, et les résultats sont déjà réalisés dans le cadre des opérations quotidiennes. Pour la maintenance de la signalisation, la moyenne des temps pour la tâche de réparation (MTTR) est passé de 4,7 heures en avril 2023 à 3,7 heures en mars 2024.

Cette approche axée sur l'amélioration continue du rendement et de la fiabilité de l'ensemble du réseau contribue à maintenir les actifs de Metrolinx en bon état de fonctionnement sur l'ensemble du réseau. Le programme prévu de maintien en bon état de fonctionnement des gares GO et UP Express d'ici la fin de l'exercice a été réalisé avec un écart de seulement 4 % par rapport au budget. Cela comprend :

- Réalisation de 506 inspections préventives ou réglementaires des structures appartenant à Metrolinx GO (ponts et ponceaux).
- Installation de 32 360 pieds (6,12 miles) de nouvelle clôture et réparation de 18 150 pieds supplémentaires (3,4 miles) de clôture.
- Réaménagement en cours de 15 voitures GO et de 56 voitures à deux niveaux avec Ontario Northland et Alstom.

## PRESTO

En 2023-2024, Metrolinx a dépassé ses objectifs en matière d'adoption de PRESTO et de disponibilité des appareils pour atteindre un taux d'adoption de PRESTO de 86,9 % (la cible était de 84 %), une disponibilité des appareils de paiement PRESTO de 99,86 % (la cible était de 99,65 %) et une disponibilité des appareils de chargement de carte de 99,73 % (la cible était de 99,65 %). Metrolinx a également maintenu un taux de disponibilité du système central de 100 %.

La satisfaction de la clientèle PRESTO a atteint un sommet de 82,6 % en mars 2024, avec une cote moyenne de 78,8 % pour 2023-2024.

## Nouvelles façons de payer

En 2023-2024, Metrolinx a terminé la majeure partie du volet Nouvelles façons de payer du programme global de modernisation de PRESTO, ce qui offre plus de choix aux clients quant à la façon de payer les tarifs de transport en commun.

En mai 2023, PRESTO sans contact avec la carte de débit Interac a été élargi d'UP Express à GO Transit et à tous les systèmes de transport en commun participants de la région du 905, à savoir Brampton Transit, Burlington Transit, Hamilton Street Railway à Hamilton, MiWay à Mississauga, Oakville Transit, York Region Transit, Durham Region Transit ainsi que Para Transpo à Ottawa.

Cela a été réalisé grâce à la première solution de paiement ouverte en temps réel des opérations de transport en commun (OTC) en bloc. La solution affiche les opérations en temps réel au moyen de voies de communication clients, y compris l'application mobile et le site Web. Cette technologie permet également une expérience améliorée pour les clients du système de transport en offrant un soutien pour les règles commerciales de transport multidimensionnelles et complexes ainsi que des gains d'efficacité opérationnels internes améliorés, comme la protection des revenus et la réduction de la fraude.

Le paiement sans contact de PRESTO par carte de crédit et de débit lancé sur la TTC, le plus grand client de PRESTO, en août 2023 à la suite de la mise à jour des appareils sur l'ensemble du réseau. Cela a impliqué l'installation de près de 6 300 nouveaux appareils PRESTO sur les véhicules de surface (c.-à-d. tramways et autobus), le déploiement des lecteurs de titres de transport portatifs de PRESTO et de l'application mobile de paiement de tarifs, ainsi que des adaptateurs dans 2 500 taxis berlins sous contrat avec la TTC, et le déploiement d'environ 250 appareils de vente portatifs de PRESTO à utiliser par les contrôleurs des titres de transport. L'adoption de PRESTO sans contact sur la TTC a été forte depuis son lancement : la TTC représente maintenant la majorité des embarquements de toutes les organismes, avec 31,5 millions des 43 millions d'embarquements effectués à l'aide de paiements ouverts fondés sur les rapports de fin d'exercice (c.-à-d. le paiement du tarif avec une carte de crédit ou de débit à l'aide d'un appareil PRESTO).

Pour les clients qui utilisent PRESTO pour payer leurs tarifs, les paiements ouverts sont rapidement devenus le deuxième produit de PRESTO le plus utilisé pour le paiement des tarifs, à 14,1 %.

En novembre 2023, une autre façon moderne de payer les tarifs de transport en commun a été lancée avec l'introduction d'une carte PRESTO numérique dans Google Wallet qui peut être utilisée à l'aide d'un téléphone intelligent Android ou d'une montre intelligente Wear OS. Les clients peuvent convertir leur carte PRESTO en plastique actuelle pour l'intégrer dans leur portefeuille électronique, qui offrira les mêmes rabais de type tarifaire (p. ex., tarifs pour les personnes âgées), produits et règles tarifaires que la carte en plastique où ils peuvent obtenir une nouvelle carte PRESTO numérique pour leur portefeuille Google sans frais.

Ce nouveau produit est la première carte MIFARE Desfire fondée sur un compte au monde dans Google Wallet, qui utilise une technologie sans contact sécurisée, fiable et évolutive, et qui fonctionne bien avec l'infrastructure sans contact existante. Il est également rapide et flexible, et permet une transmission de données hautement sécurisée. Depuis le lancement, 3,4 millions d'embarquements ont été effectués par environ 57 000 utilisateurs uniques (dont 38 000 ont converti leur carte PRESTO en plastique en une carte numérique au lieu d'obtenir une nouvelle carte).

### [Établir l'avenir de PRESTO](#)

Le programme d'approvisionnement est un élément clé de la modernisation de PRESTO, car il vise à remplacer la plateforme actuelle et l'entente avec le fournisseur principal par une infrastructure de billetterie fondée sur les comptes, avec une architecture ouverte qui permet une flexibilité accrue, l'innovation et une meilleure expérience client. Grâce à ce programme, Metrolinx augmentera l'adaptabilité, réduira la complexité et assurera l'accès et l'équité pour les clients, tout en réduisant le coût total de propriété du système PRESTO.

En 2023-2024, en vue de faire avancer le programme d'approvisionnement PRESTO, Metrolinx a appuyé les activités du marché de demandes de propositions pour cinq lots, y compris les services d'intégration du système, le système de perception automatique des tarifs, l'intégration et la gestion des services, les voies de communication numériques et le centre d'appels.

### [Faire progresser l'expérience client de PRESTO](#)

Metrolinx a mis à jour la méthodologie du sondage sur la satisfaction de la clientèle de GO Transit pour l'année 2023-2024 en utilisant diverses nouvelles tactiques pour garantir un bassin plus solide de participants et en améliorant le message pour préciser l'intention et l'objet du sondage sur les produits et services PRESTO. Une analyse approfondie des résultats du sondage de la satisfaction a été réalisée afin de mieux comprendre les

domaines qui ont besoin davantage d'attention et de soutien. En fonction de cette analyse, le travail était axé sur la fourniture d'améliorations continues chaque mois pour garantir aux clients de PRESTO une expérience de paiement de tarif fluide et la possibilité de se renseigner et de résoudre les problèmes eux-mêmes s'ils surviennent.

Ce travail comprenait des mises à jour technologiques, des améliorations de la fiabilité des appareils, de nouveaux renseignements sur le site Web et des vidéos explicatives. Une initiative à grande échelle comprenait l'amélioration des voies de communication numériques de PRESTO, notamment une nouvelle page d'accueil dans l'application PRESTO pour fournir des nouvelles et des mises à jour aux clients, des améliorations en matière d'accessibilité et une connexion biométrique permettant aux clients d'utiliser leur empreinte digitale ou leur reconnaissance faciale pour ouvrir l'application.

Pour garantir que le centre d'appels PRESTO était bien appuyé pour répondre aux demandes des clients, une traduction multilingue a été ajoutée en tant qu'option pour les clients, et un projet pilote a été lancé pour faciliter l'accès à un agent à partir du menu principal du téléphone du centre d'appels.

Une moyenne de 42 améliorations du soutien à la clientèle a été prestée chaque mois de l'exercice 2023-2024, pour un total de 500 améliorations, ce qui dépasse grandement l'objectif mensuel de 35.

### Répondre aux besoins des clients PRESTO

Metrolinx s'engage à ajouter de la valeur réelle à chaque interaction avec le client. En août 2023, les frais d'émission de la carte PRESTO physique ont été réduits de 6 \$ à 4 \$. Cela rapproche le prix aux frais d'émission de 0 \$ pour l'obtention d'une carte numérique dans un portefeuille électronique, tout en couvrant les frais de fabrication de la carte physique.

Metrolinx a également collaboré avec les intervenants pour lancer le programme de tarification unique de l'Ontario, qui appuie l'élimination des tarifs doubles existants entre la TTC et GO Transit, et la TTC et les systèmes de transport en commun municipaux limitrophes de la région du 905. Le programme lie les communautés en réduisant les obstacles aux déplacements interrégionaux, et cela est rendu possible par la plateforme PRESTO. Le programme de tarif unique de l'Ontario est discuté plus en détail dans la planification régionale du transport en commun, page 31.

Les installations de l'équipement PRESTO ont également continué le long des lignes de TLR d'Eglinton Crosstown et de Finch West pour appuyer les services futurs.

## PROJETS D'IMMOBILISATIONS

### Expansion de GO

Au cours de l'année écoulée, Metrolinx a continué à réaliser des progrès considérables dans le cadre du programme d'expansion de GO, qui transforme le réseau GO en un réseau régional de transport en commun rapide et complet offrant un service électrique plus rapide et plus fréquent à longueur de journée. Le programme de prolongement de GO comprend des dizaines de projets dont la planification, la conception et la construction doivent être soigneusement harmonisées et coordonnées les unes avec les autres et avec les services GO opérationnels.

En 2023-2024, de nouvelles gares et des passages à niveau améliorés sont entrés en service, ce qui offre aux clients des commodités, une sécurité et une accessibilité améliorées, et les phases de développement collaboratif de l'approvisionnement et de la conception du programme ont été considérablement avancées.

### *Travaux préliminaires*

Des progrès importants ont été réalisés sur des projets avec des sauts-de-mouton qui permettront l'exploitation sécuritaire, rapide et efficace du service ferroviaire GO.

- Le saut-de-mouton de la voie de guidage surélevée de Davenport a atteint une étape importante, avec les trains GO circulant sur la voie de guidage surélevée au-dessus des voies du Canadien Pacifique (CP) et de plusieurs rues achalandées depuis avril 2023. La nouvelle travée est du pont Bloor a également été installée à l'automne 2023. Le saut-de-mouton a retiré ce qui était auparavant l'un des passages à niveau ferroviaires les plus fréquentés en Amérique du Nord, ce qui augmente la vitesse quotidienne des services sur la ligne Barrie.
- Le projet d'amélioration de trois gares de la ligne Stouffville et de construction d'un passage inférieur routier à l'avenue Steeles a atteint une étape importante en août 2023, ce qui accroît la sécurité et la circulation pour les communautés près du passage inférieur, et améliore les commodités pour les clients des gares GO d'Agincourt, de Milliken et d'Unionville. De nouvelles commodités sont maintenant à la disposition des clients, notamment des auvents de quais, des systèmes de chauffage de surfaces, des bâtiments de gare, des ascenseurs, des tunnels piétonniers, des centaines de places de stationnement et des installations pour l'embarquement et le débarquement des passagers.
- La construction du projet d'amélioration de l'infrastructure de Lakeshore West a commencé en 2023-2024 avec l'installation de nouvelles voies de croisement près

de la promenade Burloak en préparation du saut-de-mouton de la promenade Burloak prévu.

- La réhabilitation du quai et les améliorations d'accessibilité à la gare GO de Long Branch ont également commencé en 2023-2024.

Plusieurs projets de gares ont progressé afin de permettre l'accroissement futur du service GO et d'améliorer les commodités pour les clients au cours de l'année écoulée.

- La gare GO d'Old Elm est maintenant ouverte et dessert les clients sur la ligne Stouffville, ce qui offre une entrée plus directe et permet aux clients de gagner environ deux minutes par trajet. La nouvelle gare accroît l'accessibilité et améliore les liaisons piétonnes et cyclables, et offre des équipements modernes, comme 35 supports à vélos, un abri chauffé de quai, un auvent de quai et un système de chauffage de surfaces. La boucle d'autobus a également été reconfigurée pour préserver un orme de 200 ans en fonction duquel la gare a été nommée.
- À la gare GO de Maple sur la ligne Barrie, l'installation de la deuxième voie a progressé avec la pose de ballast et de traverses en béton, et les travaux de fondation pour deux nouvelles structures de quai permettront l'installation de nouveaux escaliers et ascenseurs.
- À la suite d'un élévateur d'auvent innovant à la gare GO d'Eglinton, la construction modulaire visant à minimiser les répercussions sur les clients s'est poursuivie avec l'achèvement de la remise en état échelonnée du quai. La remise en état complète de la gare et les améliorations d'accessibilité devraient être terminées à l'automne 2024.

Le Projet d'amélioration de la gare Union a continué à creuser la future zone du hall sud qui reliera les halls Bay et York existants. Les travaux de fondation pour la partie ouest sont terminés, et les travaux avancent maintenant vers l'est. Les travaux de déplacement des services publics, de signalisation et d'agrandissement du pont en dehors de la zone de blocus ont progressé en ce qui concerne la démolition du pont de signalisation de Sherbourne comme prévu, ce qui permettra l'installation de deux voies supplémentaires vers le sud à l'avenir.

Des travaux supplémentaires d'élargissement des corridors ont été réalisés sur le réseau en 2023-2024 afin de permettre l'installation de voies supplémentaires pour les futures augmentations de service, notamment sur les corridors de Kitchener, de Barrie et de Stouffville. Sur le corridor Lakeshore East, l'élargissement et le nivellement ont été terminés entre les chemins Warden et Kennedy à Scarborough. Les travaux ultérieurs, y compris les travaux sur le pont et la construction d'un mur de soutènement, se sont poursuivis vers l'ouest le long du corridor de Lakeshore East en direction de l'avenue Pape en préparation de l'installation future d'une quatrième voie.

### *Travaux à l'extérieur des corridors*

L'approvisionnement a commencé pour les rénovations aux gares existantes du réseau GO, notamment la modernisation des bâtiments de gare, des quais, de la signalisation, des boucles d'autobus, des stationnements, des stationnements pour vélos, de l'accessibilité, ainsi que des installations d'embarquement et de débarquement des passagers. La passation de marchés pour les rénovations des gares GO de Hamilton, de West Harbour et d'Oakville a été lancée en 2023-2024 et devrait être achevée en 2024-2025.

### *Travaux sur les corridors*

La phase de développement du projet de travaux sur les corridors, l'élément le plus important et le plus complexe du prolongement de GO Transit, a progressé avec ONxpress Transportation Partners. Il s'agit d'un processus en plusieurs étapes visant à finaliser la portée, les conceptions, les calendriers, l'allocation des risques et l'établissement des prix des éléments du projet.

Tout au long de 2023-2024, les travaux de diligence raisonnable et d'enquêtes, y compris les enquêtes sur le sol, les structures, les services publics et l'environnement, ont été menés comme prévu. Cela a fourni des renseignements sur les actifs du réseau existant qui sont utilisés dans le cadre de la conception de la phase de développement en cours, y compris le développement des moyens de construction et des méthodes de travail dans les corridors ferroviaires.

En décembre 2023, le projet a atteint le premier jalon majeur de la phase de développement lorsque Metrolinx a accepté la proposition d'exploitation et d'entretien (E et E) d'ONxpress, ce qui intègre un nouvel exploitant pour le réseau ferroviaire GO. Le 1<sup>er</sup> janvier 2025, ONxpress Operations Inc. commencera à exploiter et à maintenir les trains GO en introduisant de nouvelles solutions technologiques opérationnelles et en fournissant des services de maintenance pour de nouveaux actifs fixes, y compris l'électrification planifiée et l'infrastructure de signalisation.

### *Travaux complémentaires*

La conception, l'approvisionnement et les travaux préliminaires ont progressé sur des projets complémentaires au programme d'expansion de GO, qui permettra un meilleur accès aux services ferroviaires régionaux dans toute la région.

## Travaux de prolongement du réseau de GO

- Le prolongement de la ligne Bowmanville a été attribué avec succès dans le cadre d'un modèle progressif de gestion de la construction à risque en juin 2023. Depuis lors, la conception détaillée et le développement des méthodes de construction et des calendriers pour le prolongement de près de 20 kilomètres de la ligne de Lakeshore East d'Oshawa à Bowmanville ont progressé, et la phase de développement collaboratif devrait être terminée à la fin de 2024-2025.
- Les travaux initiaux du prolongement de Kitchener ont progressé, y compris la construction d'un deuxième quai au sud qui est presque terminé à la gare GO de Guelph et d'une voie de passage près de Breslau, qui devrait être achevée d'ici la fin de 2024.
- Bien que la conception du prolongement de Niagara se poursuit, les travaux à la gare GO de Confederation à Hamilton ont témoigné l'installation du nouveau pont élargi au-dessus de la promenade Centennial en août 2023.

## Programme de gares SmartTrack :

- Le programme des gares SmartTrack permettra d'ajouter des gares intercalaires dans les parties intérieures du réseau ferroviaire GO dans la ville de Toronto en tirant parti du renforcement de la fréquence et de la capacité de l'expansion de GO pour offrir de nouvelles options de transport en commun aux communautés.
- Bien que les phases de développement progressaient pour trois gares acquises selon un modèle de gestion de la construction à risque (King-Liberty, Finch-Kennedy et St. Clair-Old Weston), y compris les travaux préliminaires, comme le déplacement de services publics, le contrat pour la gare Bloor-Lansdowne a été attribué en juillet 2023 selon un modèle à prix fixe.
- La cinquième gare, le Centre de transport en commun d'East Harbour, a également réalisé des progrès relatifs à la phase de développement dans le cadre du contrat de l'Alliance. Conjointement, une partie importante des travaux préliminaires a eu lieu en 2023-2024, notamment la première phase de démolition et de construction d'un pont élargi à l'avenue Eastern, ainsi que le déplacement de centaines de mètres de voies en coordination avec la ligne Ontario, ce qui permettra de libérer de l'espace pour la construction future d'une gare et d'un quai.

## [Transport en commun rapide](#)

Des avancées considérables ont eu lieu en 2023-2024 dans le cadre des projets de transport léger sur rail (TLR) et de métro de Metrolinx. Deux projets de TLR ont presque terminé leur construction physique et ont entamé la phase essentielle d'essais et de mise en service en vue de la mise en service commerciale. Parallèlement, d'importants jalons

ont été atteints dans le cadre du programme de métros, tant dans la construction que dans l’approvisionnement.

### *Train léger sur rail*

Sur le TLR d’Eglinton Crosstown (TLREC), les travaux de construction visant à améliorer l’aqueduc près de Yonge et d’Eglinton ont été terminés en février 2024, et les restrictions relatives à la circulation et au trottoir ont été levées. Bien que la construction physique du projet soit en grande partie terminée, les calendriers restants du projet exigent l’achèvement des activités d’essai et de mise en service ainsi que d’autres préparations à l’exploitation. Cette étape essentielle garantit que les défauts, les problèmes et les lacunes liés à la conception et à l’installation sont décelés et corrigés avant l’ouverture des TLR pour une utilisation sécuritaire par les clients. C’est un processus en plusieurs étapes qui suit les pratiques de l’industrie mondiale pour les grands projets d’infrastructure. Des progrès considérables ont été réalisés pendant les essais et la mise en service du TLREC au cours de l’exercice.

Tous les véhicules légers sur rail (VLR) ont été livrés à l’installation d’exploitation, d’entretien et de remisage (IEER) du TLR de Finch West (TLRFW) au cours de l’année écoulée. En janvier 2024, le premier VLR a parcouru l’itinéraire de bout en bout. La construction physique approche de son achèvement sur le TLRFW en 2023-2024, avec un accent également mis sur le processus d’essai et de mise en service.

Sur le TLR de Hazel McCallion, la deuxième boîte de poussée a réussi à terminer les travaux sous la gare GO de Port Credit au cours de l’année écoulée. Les travaux à la voie ferrée ont été terminés à 23 des 55 intersections le long du corridor, et cinq des 18 arrêts ont été construits. Les préparations ont également commencé pour la livraison imminente de VLR à l’IEER.

Les travaux préliminaires se sont poursuivis sur le TLR de Hamilton tout au long de 2023-2024, notamment le déplacement de propriétés et les travaux de services publics, comme le déplacement des aqueducs. Ces travaux ouvriront la voie à des efforts d’approvisionnement plus importants et à des travaux de construction plus importants à l’avenir. Les terres du corridor de transport en commun ont été désignées en vertu de la *Loi sur la construction plus rapide de transport en commun*, et les efforts de réalignement de l’itinéraire du TLR sont en cours.

## Métros

Différents lots de travail sur la ligne Ontario ont progressé tout au long de 2023-2024. Quant au contrat de South Civils, les travaux de démolition ont continué dans différentes gares du centre-ville, et la construction a commencé, y compris les travaux de construction des pieux. La remise des terres à l'entrepreneur a également commencé. En vertu du contrat relatif au matériel roulant, aux systèmes, et à l'exploitation et à la maintenance, le déplacement de nombreuses entreprises nécessaire à l'accueil de l'IEER a été achevé. La démolition du 26, boulevard Overlea a également été achevée plus tôt que prévu. Il s'agit de la première d'une série de démolitions prévues pour dégager l'empreinte de l'IEER.

Aussi sur la ligne Ontario, le contrat du tunnel Pape et des gares souterraines a entamé la phase de développement en janvier 2024. Depuis le début de la phase de développement, l'équipe collabore aux flux de travail pour les éléments techniques et commerciales ainsi que les éléments de calendrier du projet. Le contrat de la voie de guidage surélevée et des gares est également entré en phase de développement en février 2024, avec des ateliers organisés avec Metrolinx et l'entrepreneur afin d'harmoniser les différents flux de travail. De plus, le contrat relatif au support d'excavation de Pape a été attribué, et le contrat de Don Valley Crossing est passé à l'approvisionnement au cours de l'année écoulée.

Quant au prolongement de la ligne de métro vers Scarborough, le contrat de prolongement du tunnel a continué sa construction. La phase de développement de l'ensemble des systèmes, des voies ferrées et des gares s'est également poursuivie, et les travaux de conception avancent bien.

Quant au prolongement vers l'ouest de la ligne Eglinton Crosstown (POLMEC), les travaux sur le premier lot de forage avancé se sont poursuivis au cours de l'année écoulée, avec les deux tunneliers qui approchent la fin des tunnels parallèles, de la promenade Renforth au chemin Scarlett. Remy, l'un des deux tunneliers, a percé l'arbre d'extraction en avril 2024. Le deuxième contrat de forage avancé a été attribué en février 2024, et les travaux préliminaires de construction du site de lancement du tunnel et du puits d'extraction ont commencé. Le contrat pour la voie de guidage surélevée a été attribué en décembre 2023.

Quant au prolongement vers le nord du métro Yonge, les travaux préliminaires à la gare Finch, y compris les travaux de services publics et les travaux sur les voies auxiliaires, ont été achevés dans les délais prévus en décembre 2023. Une demande de propositions pour le contrat de forage avancé a également été publiée en décembre 2023 et devrait se terminer à la fin de 2024.

## PLANIFICATION DU TRANSPORT RÉGIONAL

Metrolinx a pour mandat d'assurer le leadership dans la coordination, la planification, le financement, le développement et la mise en œuvre d'un réseau de transport en commun intégré dans la zone de transport régionale. Les éléments liés au transport en commun du Plan de transport régional (PTR) de 2041, publié en mars 2018, ainsi que *Relier la REGH : Un plan de transport pour la région élargie du Golden Horseshoe*, le plan de transport multimodal pour la région publié en 2022, servent de documents d'orientation et de plan directeur à Metrolinx pour réaliser ce mandat régional de grande envergure.

### Faire progresser la mise en œuvre du Plan de transport régional de 2041

Des travaux sont en cours pour mettre à jour le PTR de 2041 de Metrolinx en étroite coordination avec le MTO, les municipalités, les communautés autochtones et les intervenants externes. La mise à jour permettra de prolonger l'horizon temporel du PTR jusqu'en 2051 et son étendue géographique jusqu'à la région élargie du Golden Horseshoe (REGH), ce qui l'harmonisera avec le PTR avec *Relier la REGH : Un plan de transport pour la région élargie du Golden Horseshoe*, et permettra de répondre au mandat axé sur le transport en commun rapide de Metrolinx et d'évaluer les répercussions des tendances de déplacement après la pandémie et d'autres considérations liées au réseau de transport en commun régional. Metrolinx travaille actuellement à fournir au personnel du MTO une ébauche mise à jour de la vision, des objectifs, des stratégies et des mesures prioritaires du PTR.

### Intégration tarifaire grâce au programme de tarif unique de l'Ontario

Pour rendre le transport en commun plus lié, abordable et pratique, cette année, Metrolinx a collaboré avec la province et les partenaires de transport en commun locaux pour intégrer davantage les tarifs de transport, et faciliter et rendre plus abordable la correspondance entre les systèmes pour les clients. Depuis son lancement le 26 février 2024, le programme de tarif unique de l'Ontario permet aux usagers du transport en commun de ne payer qu'une seule fois lorsqu'ils effectuent une correspondance entre la TTC et GO Transit, Brampton Transit, Durham Region Transit, MiWay et York Region Transit. Les clients peuvent présenter une carte PRESTO, une carte de crédit ou de débit ou PRESTO dans Google Wallet pour économiser de l'argent grâce au programme de tarif unique de l'Ontario, ce qui rend les déplacements interrégionaux plus abordables et pratiques pour les étudiants, les personnes âgées et les autres navetteurs. En vue de rendre le transport en commun plus abordable, nous avons

également réduit les frais d'émission de la carte PRESTO de 6 \$ à 4 \$ et continuons d'offrir le rabais pour les jeunes et les étudiants postsecondaires.

De son lancement en février jusqu'au 31 mars, il y a eu 3,16 millions de transferts vers le programme de tarif unique de l'Ontario, avec des économies de plus de 10 millions de dollars grâce à l'élimination des tarifs doubles avec la TTC. Le succès du programme peut être attribué à un plan de gestion de programme solide, à la collaboration avec les cinq partenaires des systèmes de transport municipaux et le MTO, ainsi qu'aux efforts interfonctionnels des différentes équipes au sein de l'organisation.

### Améliorer la prestation de services et l'accès des clients à travers le réseau

Metrolinx continue de travailler à la création d'un réseau de transport en commun accessible, avec des programmes d'amélioration des gares GO en cours dans différentes gares, notamment l'installation de carreaux de bord tactiles aux quais, la modernisation des ascenseurs pour améliorer la fiabilité et la mise en place de toilettes accessibles. À l'heure actuelle, 65 des 68 gares GO sont accessibles. De plus, de nouvelles initiatives visant à améliorer les services et l'expérience pour tous les utilisateurs ont été mises en place, notamment des partenariats avec la plateforme d'information AccessNow, MagnusCards et le programme Cordons de tournesol pour les voyageurs ayant un handicap invisible.

Metrolinx continue d'améliorer les services en français en appuyant le gouvernement provincial et la communauté francophone dans l'application de la *Loi sur les services en français* et de son Règlement. En 2023-2024, Metrolinx a travaillé à l'élaboration d'un plan d'action mis à jour qui décrit la stratégie à l'échelle de l'entreprise pour offrir des services en français équivalents et accessibles de qualité à nos clients.

Tout au long de 2023-2024, Metrolinx a également collaboré à l'exploration des possibilités d'améliorer les liaisons de transport entre les communautés des Premières Nations et le réseau GO Transit.

### Faire progresser le réseau du service régional d'autobus express GO et les technologies d'autobus plus écologiques

Metrolinx est aux premiers stades de la mise en œuvre du réseau du service régional d'autobus express (SRAE), qui offrira un service plus fréquent pour les itinéraires principaux en vue de lier les principales destinations le long des grandes autoroutes. Cette évolution du réseau fournira une connectivité optimale des transports en commun en réponse à l'évolution des besoins des clients, aux tendances de développement

régional et à l'investissement important dans le transport ferroviaire GO et les services de transport en commun rapide.

Dans le cadre d'un programme visant à moderniser le parc d'autobus de GO Transit, Metrolinx explore des technologies de propulsion alternatives pour le parc, tout en réduisant son incidence environnementale et sa consommation d'énergie. Cela comprend le remplacement progressif des autobus diesel au cours de la prochaine décennie afin d'évaluer les options et de faire passer Metrolinx à des autocars à émissions réduites.

En mai 2023, Metrolinx a lancé la prochaine phase du programme à l'aide de deux autobus électriques. Les autobus électriques sont actuellement en service payant sur les lignes 19 Est, 19 Ouest, 27 Est, 27A Ouest, 27F Ouest, 92 Ouest et 96B Est. Les essais en cours et à venir permettront aux ingénieurs et au personnel technique de Metrolinx d'évaluer la technologie des autobus électriques dans des conditions de conduite à kilométrage élevé et de recueillir des données, comme le rendement de la batterie, nécessaires aux futurs plans d'approvisionnement du parc d'autobus électriques.

Au mois d'avril 2024, les autobus électriques ont parcouru plus de 12 500 kilomètres, ont fonctionné pendant 480 heures et ont desservi divers trajets d'autobus GO. Environ 14,5 tonnes d'équivalent de dioxyde de carbone (équivalent de CO<sub>2</sub>) ont été évitées depuis le lancement de la deuxième phase du projet pilote.

### Avantages et soutiens communautaires

Le programme d'aide et d'avantages communautaires (ASC) de Metrolinx est mis en œuvre dans l'ensemble de nos projets et offre la possibilité de redonner aux communautés touchées par la construction, au-delà des avantages liés aux transports. Cela est réalisé en collaborant avec les communautés locales, en améliorant les espaces publics et en établissant des liaisons avec les possibilités d'emploi en partenariat avec nos entrepreneurs de projet et nos intervenants.

Une nouvelle itération du programme a été lancée en août 2023, parallèlement à une refonte de la page Web. Le programme d'aide et d'avantages communautaires comporte quatre piliers : Possibilités d'emploi, soutiens aux entreprises locales, améliorations de l'espace public et soutiens à l'amélioration de la communauté.

En 2023-2024, sur le TLR d'Eglinton Crosstown, le TLR de Finch West, le TLR de Hazel McCallion, la ligne Ontario et le prolongement de la ligne de métro vers Scarborough, le programme d'ASC a permis à 28,8 % des nouvelles embauches de s'identifier comme

femmes, à 45,8 % des nouvelles embauches de provenir de communautés de personnes autochtones, noires et de couleur (PANDC) et à 74 apprentis d'être embauchés sur les projets. Un total de 35,7 millions de dollars a été dépensé pour l'approvisionnement auprès d'entreprises locales et d'entreprises sociales. Le travail comprenait également une visite du programme d'aide et d'avantages communautaires en action dans le cadre de certains projets de transport léger sur rail, ainsi que l'ajout du calendrier du programme d'aide et d'avantages communautaires dans les contrats de projet afin d'améliorer le suivi du programme et de garantir que les entrepreneurs sont tenus responsables de la mise en œuvre des piliers du programme d'aide et d'avantages communautaires à toutes les phases de la construction. Le travail dans les communautés s'est poursuivi au moyen de visites à pied, de comités de liaison avec les équipes de construction et du maintien d'une communication continue avec les entreprises locales afin de réduire les répercussions de la construction.

Le premier rapport annuel du programme d'aide et d'avantages communautaires sera publié à l'été 2024.

### [Élaboration d'une analyse de rentabilité et gestion de la valeur.](#)

Metrolinx gère actuellement 12 analyses de rentabilité actives allant de l'étape de l'analyse de rentabilité initiale (ARI) à l'étape de l'analyse de rentabilité après la mise en œuvre. Le projet de prolongement de Sheppard en est à l'étape de l'ARI du processus de planification et d'élaboration du projet de Metrolinx. Les commentaires et la rétroaction reçus des membres de la communauté au cours de la consultation constitueront un élément important de l'ARI. La première série de consultations publiques a eu lieu avec trois portes ouvertes en novembre 2023 afin d'éclairer l'élaboration de l'énoncé du problème et des options. Une deuxième série est prévue pour le printemps 2024.

Metrolinx continue d'avancer l'analyse de rentabilité de la conception préliminaire (ARCP) pour le segment de l'aéroport du POLMEC. Les travaux se poursuivront jusqu'en 2024.

Metrolinx a réalisé de grands progrès en matière d'évitement des coûts et d'économies grâce à la méthodologie de gestion de la valeur appliquée par les commanditaires pour appuyer l'abordabilité des projets d'investissement suivants : le Centre de mobilité de King Victoria (économies de 10,93 millions de dollars) et le prolongement de la ligne de métro vers Scarborough (économies de 309,51 millions de dollars). De plus, des études de gestion de la valeur sont en cours pour les projets suivants : Mount Joy, prolongement vers le nord du métro Yonge et prolongement vers l'ouest de la ligne Eglinton Crosstown. Pour sensibiliser les entreprises à la gestion de la valeur, nous avons publié un cadre de gestion de la valeur d'affaires et une formation en ligne.

## METROLINX ORGANISATIONNEL

### Création d'une main-d'œuvre forte et inclusive

Malgré un risque continu de pénurie de talents d'entreprise en raison de contraintes législatives et d'un marché du travail concurrentiel, Metrolinx est resté concentré sur la mise en œuvre de plusieurs initiatives en 2023-2024 afin d'optimiser notre main-d'œuvre actuelle et future, et d'assurer la durabilité de l'organisation au cours des dix à quinze prochaines années.

Metrolinx a mis en place plusieurs stratégies et programmes pour attirer, perfectionner et conserver les talents. Ces initiatives comprennent un cadre de perfectionnement du leadership pour renforcer les capacités de leadership du personnel existant, une politique de mobilité interne pour réduire le roulement négatif dans l'organisation de 35 %, un programme de talents précoces qui cible nos domaines de talents les plus à risque et des processus de recrutement de talents rationalisés pour réduire notre indicateur de rendement clé « temps de remplir » de plus de 20 %. Metrolinx a également mené des exercices de gestion de la relève à travers l'organisation et a lancé une stratégie globale d'employeur de choix avec une nouvelle image de marque pour améliorer notre position sur le marché et attirer les meilleurs talents vers l'organisation.

Metrolinx a également continué à mettre en œuvre des stratégies et des initiatives pour appuyer la santé, la sécurité et le bien-être des employés et favoriser une culture organisationnelle et un environnement de travail positifs. Cela comprend la mise en œuvre d'une nouvelle stratégie de gestion des incapacités sur plusieurs années visant à réduire la durée des absences et à améliorer le processus de retour au travail, la transition vers un nouveau régime d'aide aux employés et à leur famille offrant un soutien accru en matière de santé mentale, ainsi que le lancement de plusieurs programmes de bien-être visant à appuyer les opérations de première ligne, notamment la formation en soutien par les pairs et des mesures ciblées pour les employés qui assistent à des incidents traumatisants au lieu de travail.

Metrolinx offre aux employés la possibilité de donner leur avis sur leur expérience grâce à des sondages confidentiels de mobilisation des employés. En 2023-2024, les sondages de mobilisation des employés de Metrolinx ont enregistré des taux de participation record. Dans le sondage annuel le plus récent, les employés ont indiqué une cote de mobilisation de 80 % et une cote d'inclusion de 81 %, ce qui atteint nos objectifs stratégiques.

L'équité, la diversité et l'inclusion (EDI) sont des éléments fondamentaux de notre travail chez Metrolinx et constituent des moteurs essentiels de la réussite organisationnelle. En 2023-2024, Metrolinx a lancé une stratégie d'EDI sur trois ans qui s'appuie sur notre élan actuel. Ce plan orientera l'organisation pendant la mise en œuvre de 24 mesures prioritaires, qui comprennent une vérification de l'accessibilité à l'échelle du réseau, une accessibilité et une abordabilité accrues des transports en commun, des lignes directrices adaptées à la culture pour la mobilisation des communautés, et l'élargissement de nos programmes de fournisseurs autochtones et diversifiés.

En 2023-2024, Metrolinx a atteint un niveau record de représentation des femmes au sein de l'organisation et au niveau des gestionnaires principaux et aux niveaux supérieurs. Ce travail a été réalisé grâce à une formation sur la réduction des préjugés dans le cadre du processus de recrutement, à la poursuite des politiques et programmes favorables aux femmes et à la famille en place (p. ex., Politique sur la ménopause, soutien à la garde d'enfants en cas d'urgence) et à l'utilisation de l'analyse prédictive pour appuyer le recrutement de candidates dans des domaines traditionnellement dominés par les hommes.

En 2023-2024, Metrolinx a continué de renforcer la compétence en EDI de notre personnel grâce à une formation obligatoire et complémentaire, y compris une formation améliorée sur les préjugés inconscients, la façon d'être un allié et de répondre aux microagressions, au racisme, à la discrimination raciale et aux droits de la personne, une formation sur la sensibilisation aux Autochtones et une formation Accessibilité 101.

Metrolinx compte un total de 12 groupes de ressources pour les employés (GRE) au sein de l'organisation. Les GRE créent des environnements de soutien pour leurs membres et alliés, et ils sont un élément essentiel pour favoriser la mobilisation et l'appartenance au sein de Metrolinx.

### [Transformation du lieu de travail](#)

En 2023-2024, Metrolinx a lancé la stratégie de transformation du lieu de travail qui a renforcé la capacité d'appuyer davantage de travail d'équipe en personne, optimisé l'espace existant et créé des environnements de travail collaboratifs favorisant de nouvelles façons de travailler. Ces améliorations et la transformation de notre lieu de travail et de notre portefeuille de bureaux ont créé un environnement propice à l'innovation et à la productivité, ce qui offre un espace où les équipes peuvent s'épanouir et qui appuie le recrutement et la conservation grâce à une expérience améliorée pour les employés.

Pour appuyer les nouvelles façons de travailler, Metrolinx a introduit de nouvelles normes d'espace de bureau grâce au programme d'amélioration de la collaboration. Metrolinx est aux premiers stades de lancement du programme, qui optimisera notre portefeuille de bureaux existants pour intégrer des espaces de travail modernes et flexibles et renforcer la capacité d'accueil dans l'empreinte actuelle. Les paramètres de travail mis à jour appuient le travail concentré et collaboratif pour répondre à la gamme diversifiée de besoins des utilisateurs. Metrolinx a commencé la mise en œuvre de la stratégie régionale en optimisant et en rénovant l'espace de bureau à Hamilton.

### Communications et mobilisation communautaire

Au cours des deux dernières années, nous avons transformé notre façon de communiquer avec nos publics, car notre approche des communications et de mobilisation communautaire combine les meilleures méthodes en personne avec les dernières stratégies numériques et sociales.

Étant donné que le nombre de projets de construction en cours et de projets prêts à l'être a continué de croître en 2023-2024, les équipes de mobilisation communautaire sont demeurées intégrées aux communautés partout dans la région élargie du Golden Horseshoe (REGH) afin d'accroître la confiance et le soutien à l'égard de nos programmes et services, tout en minimisant les perturbations liées à la construction. En 2023-2024, Metrolinx a activement mobilisé les clients-résidents à travers la région : nous avons frappé à 108 000 portes, distribué plus de 2,3 millions d'avis de construction, organisé 1 250 événements éphémères avec plus de 100 000 interactions, organisé plus de 1 000 réunions avec des élus et des intervenants et effectué 530 sondages communautaires. De plus, nous avons établi des partenariats avec des organisations ayant des missions semblables visant à enrichir les communautés de la REGH. Ces partenariats accroissent la portée de notre contenu, améliorent la visibilité de la marque, favorisent la crédibilité et attirent de nouveaux publics, tout en stimulant la mobilisation du public.

La stratégie de mobilisation communautaire de Metrolinx vise à accroître la sensibilisation aux projets d'infrastructure de transport en commun et à déceler de manière proactive les problèmes possibles afin d'élaborer des solutions. Pour ce faire, Metrolinx est actif au sein des communautés pour communiquer des renseignements, recueillir des commentaires et, dans la mesure du possible, intégrer les commentaires que nous recevons des membres de la communauté. En 2023-2024, 61 réunions publiques ont eu lieu, avec plus de 8 000 participants présents aux réunions publiques. Avec le pouvoir de la mobilisation personnelle, nous rencontrons les personnes dans leurs communautés et communiquons dans la langue de leur choix. Les membres de l'équipe de Metrolinx parlent 20 langues et traduisent les documents du projet en conséquence. Metrolinx

participe également à des activations d'événements près des zones de projet, ce qui crée plus d'occasions de fournir des renseignements à des groupes culturellement diversifiés. Au cours de l'année écoulée, Metrolinx a participé à des événements culturels, comme Fun Philippines, TamilFest, Fierté Toronto et Taste of Vietnam.

Pour élargir sa portée, Metrolinx adopte une approche axée sur le numérique en vue de raconter des histoires et diffuser du contenu, notamment en développant des vidéos et des photos captivantes afin de sensibiliser aux projets et aux avantages. En 2023-2024, le nombre de visites du site Web a atteint 5,6 millions, et le nombre d'abonnés au blogue MX News est passé à 4 600. Les canaux de médias sociaux de Metrolinx ont maintenu un rendement supérieur à la moyenne en atteignant 21 millions d'impressions avec un taux de mobilisation sociale de 5 % et 5,8 millions de visualisations de vidéos. La même année, Metrolinx a connu une croissance de 225 % de ses abonnés sur tous les réseaux sociaux, ce qui démontre davantage que nous créons des médias que le public souhaite consommer sur les plateformes qu'il préfère. De plus, les publipostages ont atteint près de 1,1 million de destinataires, et les correspondances, les courriels et les appels téléphoniques ont dépassé 11 000.

À mesure que nous approchons l'année 2024 et au-delà, les communications et la mobilisation communautaire continueront de combiner la puissance de la mobilisation personnelle avec la portée et l'incidence des technologies numériques et sociales. Les activités de communication et de mobilisation communautaire mises en évidence dans le présent rapport appuient toutes les équipes de Metrolinx dans le maintien et l'amélioration de la réputation de l'organisation en tant que partenaire commercial fiable et bon voisin dans les communautés que nous desservons.

### [Relations avec les autochtones](#)

En 2023-2024, Metrolinx a adopté une nouvelle approche de consultation et de mobilisation des communautés autochtones qui met l'accent sur l'établissement de relations et la compréhension, ce qui a mené à la signature et à la mise en œuvre des premières ententes-cadres entre Metrolinx et la Première Nation d'Alderville, la Première Nation de Curve Lake et les Six Nations de la rivière Grand, ainsi qu'à la conclusion de deux ententes de surveillance supplémentaires avec la Première Nation de Huron-Wendat et la Première Nation de Hiawatha. Metrolinx participe à des discussions actives avec d'autres communautés pour ratifier des ententes-cadres. Ces ententes fournissent un soutien en matière de capacité pour participer à notre programme d'investissement et établissent une base solide pour que Metrolinx et ces communautés collaborent afin de respecter et de dépasser le processus d'obligation de consultation.

L'expansion continue et la dotation du Bureau des relations avec les Autochtones ont permis une collaboration accrue entre les organisations, ce qui a entraîné une amélioration des approches de consultation et de mobilisation des communautés autochtones. Le Bureau des relations avec les Autochtones collabore étroitement avec les Services d'approvisionnement pour développer le programme de fournisseurs autochtones et créer des possibilités d'approvisionnement pour les entreprises autochtones. Cela a donné lieu à Aecon Six Nations (A6N), un partenariat général entre Six Nations of the Grand River Development Corporation (propriétaire de 51 %) et Aecon Group Inc. (propriétaire de 49 %), qui est sous-traité pour travailler sur le prolongement vers l'ouest de la ligne Eglinton Crosstown. Metrolinx s'est également associé à Kayanase [Gayanase] Greenhouse, une entreprise à Six Nations de la rivière Grand, en vue d'acheter des plantes pour divers projets dans le cadre de dons de végétation visant à appuyer les plans de restauration des projets. De plus, Metrolinx continue d'examiner et de mettre à jour les processus d'approvisionnement afin de s'assurer qu'il y ait des dispositions encourageant les partenariats avec les entreprises détenues par des Autochtones.

### Stratégie et portefeuille immobiliers

En 2023-2024, Metrolinx a continué à faire avancer sa stratégie immobilière pour passer à un modèle de revenus récurrents plus durable. Metrolinx a adopté une approche globale axée sur le cycle de vie de la gestion des biens immobiliers afin de réduire au minimum les coûts de possession, d'accroître les revenus et d'améliorer les conditions de sécurité, tout en optimisant le portefeuille immobilier pour des possibilités de développement possibles et des sources de revenus provenant d'actifs sous-utilisés. En 2023-2024, l'équipe de l'immobilier et du développement de Metrolinx :

- A réalisé des revenus non tarifaires de 38,6 millions de dollars grâce à des revenus récurrents et à la vente ponctuelle d'actifs, et a limité les dépenses à 23 millions de dollars pour un taux de récupération des coûts de 168 %.
- A réduit les arriérés de loyer à 2,7 % par rapport à 7 % en 2022-2023.
- A effectué cinq démolitions et un projet de construction, qui ont tous été réalisés dans les délais prévus.
- Était impliqué dans huit affaires actives devant le Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire, dont trois ont été réglées.
- A assuré la sécurité et a protégé l'intégrité des corridors ferroviaires en examinant 2 390 demandes de permis de développement, de services publics et de chaussée, et de corridors adjacents.
- A effectué 447 visites sur place, avec seulement un ordre de suspendre les travaux et deux avis de non-conformité émis.

Suivant les directives de la province, Infrastructure Ontario (IO) a commencé à évaluer les sites des gares ferroviaires GO et des gares de transport léger sur rail en vue de possibilités de développement dans le cadre du programme des communautés axées sur le transport en commun (CATC) lourd et léger GO. À l'appui de l'objectif de la province de construire 1,5 million de nouveaux logements d'ici 2031 et à l'aide du programme existant établi par Metrolinx, le programme est axé sur la manière dont la province peut débloquer, maximiser et accélérer les possibilités de développement de transport en commun et de logement à proximité des transports en commun. Metrolinx collabore étroitement avec le ministère de l'Infrastructure, le MTO et IO pour établir un cadre de gouvernance officiel pour le programme des CATC. Metrolinx, le ministère de l'Infrastructure, le MTO et IO sont en train de finaliser un projet de protocole d'entente (PE) qui établira une structure de gouvernance et de responsabilité pour la prise de décisions intégrée et orientera les principaux secteurs de collaboration et de mobilisation pour toutes les parties afin d'appuyer la réalisation du programme des CATC.

### Plans d'amélioration des activités

Au cours des trois dernières années, Metrolinx a tiré parti du succès de la mise en œuvre de son plan d'amélioration des activités. Cela a permis à l'organisation de continuer à intégrer une culture d'amélioration continue LEAN pour obtenir de meilleurs résultats à moindre coût. Metrolinx a mis en œuvre des plans d'amélioration commerciale en 2023-2024, notamment en optimisant en permanence ses offres de services et sa capacité de service au moyen de changements modaux entre les trains et les autobus et des changements de la taille des trains. La mise en œuvre du plan d'amélioration des affaires a également généré d'autres gains d'efficacité au sein de l'organisation, ce qui entraîne une meilleure optimisation des ressources provenant de nouveaux et d'anciens contrats ainsi que d'une amélioration des systèmes et des contrôles. La mise en œuvre de ces plans d'amélioration des activités a permis de réaliser des économies pour la gestion des nouvelles pressions financières opérationnelles et pour la détermination d'autres gains d'efficacité opérationnelle dans l'ensemble de l'organisation.

### Initiative d'approvisionnement du transport en commun

L'Initiative d'approvisionnement du transport en commun (IATC) est une championne de l'innovation dans le paysage de l'approvisionnement en transport en commun en Amérique du Nord. Depuis sa création en 2006, l'IATC a orchestré 27 approvisionnements conjoints mettant en jeu 54 systèmes de transport en commun. L'initiative aide les systèmes de transport en commun de toutes tailles à réaliser des économies en ayant recours à une équipe de professionnels chevronnés de l'industrie qui élaborent des spécifications techniques axées sur le rendement, gèrent les

documents d'appel d'offres, évaluent les propositions et supervisent les contrats tout au long de leur cycle de vie.

Depuis le lancement de l'IATC, les systèmes de transport en commun ont acheté plus de 1,27 milliard de dollars de biens et de services grâce à l'initiative, ce qui a généré des économies et des évitements de coûts de 64 millions de dollars pour les contribuables de l'Ontario. Cette année, Metrolinx s'est concentré sur les possibilités d'amélioration continue dans le cadre de l'IATC, et ce, de la création de modèles d'approvisionnement et de contrat spécifiques au programme à modernisation des plateformes de gestion des données. Metrolinx s'est concentré sur la réduction de la duplication des tâches et l'augmentation de la valeur pour les systèmes de transport en commun participants. L'IATC a également réalisé de grands progrès pour faciliter l'électrification de son parc en attribuant le premier contrat conjoint d'approvisionnement en autobus électriques à batterie de 12 et 18 mètres de l'Ontario et en développant le premier contrat conjoint d'approvisionnement en systèmes de recharge du Canada, qui sera attribué au début de 2024.

### [Programme d'approvisionnement durable](#)

La mise en œuvre du programme d'approvisionnement durable a été rendue possible grâce à l'approbation par le conseil d'administration des mises à jour de la politique d'approvisionnement en novembre 2023. Ce programme vise à garantir que les possibilités d'approvisionnement de Metrolinx tiennent compte des facteurs sociaux, environnementaux et économiques. Il est centré sur l'inclusion de fournisseurs autochtones divers dans la chaîne d'approvisionnement de Metrolinx, qui améliorent les possibilités d'affaires avec Metrolinx et introduisent des pratiques d'approvisionnement durables. Le programme comprend également un Code de conduite des fournisseurs nouvellement élaboré qui établit des normes éthiques et opérationnelles que les fournisseurs doivent respecter lorsqu'ils font affaire avec Metrolinx.

### [Environnement, société et gouvernance](#)

La stratégie d'environnement, de société et de gouvernance (ESG) de Metrolinx est intégrée à ses processus de planification d'entreprise, ce qui permet à l'organisation d'intégrer l'ESG dans ses objectifs commerciaux et son plan d'affaires annuel. Une réalisation clé comprend la mise en place d'un projet pilote pour deux autobus électriques à zéro émission, ce qui a permis d'éviter environ 12 tonnes d'équivalent de dioxyde de carbone d'ici la fin de 2023, et éclairera davantage les exigences en matière d'approvisionnement de la prochaine génération d'autobus. En 2023, Metrolinx a également atteint un objectif stratégique en élaborant et en mettant en œuvre un plan

d'amélioration des relations avec les peuples autochtones et en introduisant une formation obligatoire sur la sensibilisation aux Autochtones pour tous les employés.

De plus amples renseignements sur les réalisations, les répercussions et les plans prospectifs en matière d'ESG de Metrolinx peuvent être consultés dans le rapport sur l'ESG de 2023-2024, qui a été rédigé et publié sur le site Web de Metrolinx à l'automne 2024.

### Innovation et technologie de l'information

L'innovation et la technologie de l'information (ITI) de Metrolinx est un partenaire technologique, qui collabore avec l'organisation élargie pour conseiller, fournir et exploiter des solutions rentables de haute valeur et de grande qualité pour répondre aux besoins divers et changeants de Metrolinx et de ses clients. Metrolinx utilise des systèmes et des technologies d'information de pointe pour offrir des services de transport en commun à ses clients. Des projets de différentes tailles sont déployés pour fournir un service à valeur ajoutée à l'organisation pour appuyer les clients de Metrolinx.

Sélectionner les principales réalisations en technologie des affaires en 2023-2024 comprend :

- Mettre l'accent sur l'évolution des données de Metrolinx et démontrer la valeur commerciale en établissant des liens entre les sources de données pour fournir des renseignements facilitant une prise de décision éclairée.
- Réduire la dépendance aux entrepreneurs et les changements de postes, et la responsabilité des employés permanents appuyés par des tiers.
- Avec l'achèvement du centre de données de Barrie en janvier 2024, notre plan de reprise après sinistre de l'infrastructure dispose désormais d'une stratégie active de centre de données, avec l'accent mis sur la construction et la mise à l'essai de reprises complètes d'applications entre les deux centres de données.
- Une position renforcée en matière de cybersécurité axée sur le renforcement des capacités de cybersécurité pour réduire, surveiller et gérer les technologies opérationnelles, les systèmes de transport en commun rapide, le Centre d'opérations du réseau et les technologies destinées aux clients.

# Gouvernance

Metrolinx est une agence du gouvernement de l'Ontario et est orientée par un mandat du ministre des Transports, au nom du premier ministre de l'Ontario.

Le conseil d'administration est responsable de l'établissement de l'orientation stratégique de Metrolinx, de la détermination, de la gestion et de la surveillance des principaux risques, ainsi que de la supervision des opérations. Le président du conseil d'administration est responsable devant le ministre des Transports, tel que décrit dans le protocole d'entente de Metrolinx.

Le conseil d'administration de Metrolinx comprend jusqu'à 15 membres provenant de plusieurs communautés de la région élargie du Golden Horseshoe. Ils sont nommés par décret en vertu de la *Loi de 2006 sur Metrolinx*. Le tableau ci-dessous donne un aperçu des membres du conseil d'administration, de leur période de service et de leur rémunération annuelle.

Directeur	Période de nomination	Rémunération pour 2023
Don Wright, président	Du 13 août 2018 au 15 août 2025	146 699,80 \$
Bryan Davies	Du 8 septembre 2015 au 22 novembre 2026	7 500,00 \$
James Dodds	Du 4 mars 2022 au 3 mars 2026	4 200,00 \$
Janet Ecker	Du 31 octobre 2012 au 12 octobre 2023	3 100,00 \$
Luigi Ferrara	Du 17 janvier 2019 au 16 janvier 2025	3 700,00 \$
Deb Hutton	Du 24 février 2022 au 23 février 2025	1 000,00 \$
Tony Marquis	Du 6 décembre 2019 au 14 décembre 2025	2 200,00 \$
Mark McQueen	Du 22 juin 2023 au 21 juin 2026	1 000,00 \$
Emily Moore	Du 17 janvier 2019 au 17 juillet 2024	3 000,00 \$
Reg Pearson	Du 14 février 2019 au 13 février 2025	4 400,00 \$
Robert Poirier	Du 17 janvier 2019 au 16 janvier 2025	7 000,00 \$
Sylvie Tessier	Du 3 septembre 2020 au 2 septembre 2023	900,00 \$
Paul Tsaparis	Du 17 janvier 2019 au 17 janvier 2026	6 100,00 \$
Phil Verster, président et chef de la direction	Du 2 octobre 2017 au 1 <sup>er</sup> octobre 2026	Phil Verster reçoit un salaire annuel à titre de président et chef de la direction de Metrolinx, mais ne reçoit pas de rémunération en tant que membre du conseil d'administration.

# Rapport de gestion

## RENDEMENT GÉNÉRAL

L'exercice 2023-2024 a été un exercice crucial pour Metrolinx; il s'inscrit dans un contexte de la transformation du transport en commun, un secteur marqué par des changements importants et potentiellement à long terme des schémas de fréquentation, des besoins et des comportements des clients. Metrolinx a connu une reprise graduelle de l'achalandage au cours de l'exercice, notamment grâce au rétablissement du service dans certains corridors, à la popularité soutenue des voyages d'agrément les week-ends ainsi qu'à la croissance importante du nombre d'usagers provenant d'établissements d'enseignement postsecondaire et de jeunes. Les clients ont réagi positivement au rétablissement et à l'amélioration du service, ce qui s'est traduit par des taux de satisfaction de la clientèle historiquement élevés pour GO Transit et UP Express. Tout au long de l'exercice 2023-2024, Metrolinx s'est également concentrée sur l'accroissement de la demande au moyen d'une multitude de programmes, de campagnes, d'offres et d'expériences de parcours améliorées. De plus, de nombreux travaux d'ingénierie et de construction ont également été menés à terme avec peu de répercussions sur les clients et l'expérience client.

Cet exercice a également été marqué par le lancement, par Metrolinx, de PRESTO sans contact et des paiements Interac dans les différents réseaux de transport en commun, y compris la Toronto Transit Commission (la « TTC »), ainsi que par la possibilité d'ajouter la carte PRESTO dans le portefeuille mobile Google. PRESTO a également rendu possible le lancement du programme de tarif unique de l'Ontario, qui vise à rendre le transport en commun plus abordable et accessible dans la région du Grand Toronto (« RGT »). Le programme de tarif unique a pour objectif d'inciter 26 500 nouveaux usagers à utiliser le transport en commun chaque jour en rendant leurs déplacements plus abordables et de faire économiser aux usagers 2,7 millions d'heures par année en optimisant l'efficacité des déplacements.

Metrolinx a continué à jouer un rôle actif en soutenant le plan de croissance, de renouvellement et de reprise économique de la province, et à honorer le mandat qui lui est confié en vertu de la loi, soit de faire preuve de leadership dans la coordination, la planification, le financement, l'aménagement et la mise en œuvre d'un réseau de transport en commun intégré. En outre, Metrolinx a réalisé des progrès considérables en lien avec la mise en œuvre et la réalisation d'importants investissements dans les transports, qui comprennent de nouveaux projets de transport en commun prioritaires, des lignes de métro nouvelles et prolongées, des lignes de train léger sur rail et un réseau ferroviaire GO transformé. Ce futur réseau de transport régional élargi aidera les gens à se déplacer dans la région du grand Toronto et de Hamilton (« RGTH ») et au-delà, en offrant aux usagers actuels du transport en commun des trajets plus rapides et plus confortables, tout en faisant du transport en commun une option plus attrayante pour les marchés mal desservis.

La préparation du budget de 2023-2024 au début de l'automne 2022 reposait sur des perspectives optimistes quant à la reprise de l'achalandage. Elle tenait compte des tendances observées jusqu'à l'automne, supposait que le nombre de déplacements en transport en commun continuerait d'augmenter et présumait que la transmission de la maladie dans la collectivité aurait une incidence mineure. La baisse de l'achalandage constatée en 2022-2023 s'est poursuivie au début de l'exercice 2023-2024, ce qui s'est traduit par une reprise plus lente que prévu des déplacements en transport en commun, notamment attribuable à la propagation de la maladie dans la collectivité au cours de l'automne 2023, facteur en partie contrebalancé par une forte remontée des déplacements les week-ends. Pour atténuer les répercussions du faible achalandage, Metrolinx s'est concentrée sur la gestion des coûts avec la mise en œuvre continue de plans d'amélioration des affaires visant l'adoption des principes LEAN dans

l'ensemble de l'organisation. Par exemple, Metrolinx a adopté une approche axée sur les données pour adapter les services aux nouvelles habitudes de déplacement et ainsi mieux répondre aux besoins des clients, avec notamment l'offre d'options de service moins coûteuses, comme des autobus, pour servir les clients lors des périodes où la demande diminue, l'ajustement des fréquences de passage et la variation de la taille des trains en fonction des besoins.

Metrolinx a également collaboré étroitement avec le gouvernement afin de poursuivre la mise en œuvre de son plan d'exploitation et des immobilisations, de remplir son mandat et d'offrir un accès sécuritaire et fiable aux services de transport en commun dans la région. Metrolinx a joué un rôle crucial de soutien des efforts du gouvernement visant à améliorer les services, à investir responsablement l'argent des contribuables et à optimiser l'utilisation des ressources publiques.

Le présent rapport de gestion de Metrolinx doit être lu en parallèle avec les états financiers audités pour l'exercice clos le 31 mars 2024 et les notes annexes, inclus dans le présent rapport annuel 2023-2024.

Le tableau ci-après résume, sur une base consolidée, les produits, les charges, les subventions et l'achalandage enregistrés par Metrolinx pour les exercices 2022-2023 et 2023-2024.

### Sommaire des résultats de l'organisme

(en millions)	Données réelles de 2023-2024	Budget de 2023-2024 <sup>1</sup>	Données réelles de 2022-2023 <sup>4</sup>	Variation des données réelles par rapport au budget de 2023-2024		Variation des données réelles de 2023-2024 par rapport à 2022-2023	
				Variation	%	Variation	%
Total des produits (y compris les produits tirés de la construction effectuée pour des tiers) <sup>1</sup>	689,4	771,4	486,6	(82,0)	(10,6) %	202,8	41,7 %
Total des charges (y compris les charges liées à la construction effectuée pour des tiers) <sup>2</sup>	1 918,2	1 652,7	1 544,6	265,5	16,1 %	373,6	24,2 %
Total de la subvention de fonctionnement	1 213,3	846,7	1 001,9	366,6	43,3 %	211,4	21,1 %
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations	1 134,5	2 037,6	1 030,1	(903,1)	(44,3) %	104,4	10,1 %
Amortissement des immobilisations	1 053,9	2 053,6	1 004,7	(999,6)	(48,7) %	49,3	4,9 %
Amortissement du bail à long terme	0,3	0,3	0,3	0,0	s. o.	0,0	0,0 %
Perte (profit) à la cession et à la réduction de valeur d'immobilisations	102,7	-	(9,0)	102,7	s. o.	111,8	(1 236,5) %
<b>Résultat net</b>	<b>(38,0)</b>	<b>(50,8)</b>	<b>(22,0)</b>	<b>12,8</b>	<b>(25,1) %</b>	<b>(16,0)</b>	<b>72,8 %</b>
<b>Total de l'achalandage</b>	<b>59,0</b>	<b>72,5</b>	<b>41,1</b>	<b>(13,5)</b>	<b>(18,6) %</b>	<b>17,9</b>	<b>43,7 %</b>

Notes :

1. Le total des produits comprend les produits d'exploitation, les produits d'intérêts et les produits tirés de la construction effectuée pour des tiers.
2. Le total des charges d'exploitation comprend les fournitures et services, l'entretien du matériel, les installations et les voies, les salaires et les charges sociales, l'exploitation des trains et des autobus et les charges liées à la construction effectuée pour des tiers.
3. Le total des produits et le total de la subvention de fonctionnement tiennent compte d'un apport de 2,6 M\$ versé par la province de l'Ontario à GO Transit à titre de remboursement pour le co-tarif aux termes du programme de tarif unique. Les montants versés par la province aux sociétés de transport en commun au titre du programme de tarif unique ne sont pas pris en compte dans le montant de la subvention de fonctionnement.
4. Ajustement de la période précédente : Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2023, Metrolinx applique les dispositions du chapitre SP 3400, « Revenus ». Cette norme a été mise en œuvre sur une base rétroactive modifiée, avec retraitement des états financiers de la période précédente. Se reporter à la note 3 des états financiers.

Le tableau ci-après présente une ventilation des produits et des charges pour les exercices 2022-2023 et 2023-2024.

### Résultats d'exploitation

(en millions)	Données réelles de 2023-2024	Budget de 2023-2024 <sup>1</sup>	Données réelles de 2022-2023 <sup>5</sup>	Variation des données réelles par rapport au budget de 2023-2024		Variation des données réelles de 2023-2024 par rapport à 2022-2023	
				Variation	%	Variation	%
Produits tarifaires	429,2	552,1	308,5	(122,9)	(22,3) %	120,7	39,1 %
Produits non tarifaires tirés de la carte PRESTO	92,5	124,4	76,4	(31,9)	(25,6) %	16,1	21,1 %
Autres produits non tarifaires	91,9	94,9	80,0	(3,0)	(3,2) %	11,9	14,9 %
<b>Total des produits</b>	<b>613,6</b>	<b>771,4</b>	<b>464,9</b>	<b>(157,8)</b>	<b>(20,5) %</b>	<b>148,7</b>	<b>32,0 %</b>
Produits tirés de la construction effectuée pour des tiers <sup>2</sup>	75,8	-	21,7	75,8	s. o.	54,2	250,1 %
<b>Total des produits (y compris les produits tirés de la construction effectuée pour des tiers)</b>	<b>689,4</b>	<b>771,4</b>	<b>486,6</b>	<b>(82,0)</b>	<b>(10,6) %</b>	<b>202,8</b>	<b>41,7 %</b>
Exploitation	451,0	521,3	436,0	(70,3)	(13,5) %	14,9	3,4 %
Salaires et charges sociales	586,5	552,1	498,6	34,4	6,2 %	87,9	17,6 %
Installations et voies	212,8	212,0	173,4	0,8	0,4 %	39,5	22,8 %
Entretien du matériel	156,2	150,7	140,0	5,5	3,6 %	16,1	11,5 %
Fournitures et services	410,4	216,5	274,9	193,9	89,5 %	135,6	49,3 %
Frais de présentation d'offre	5,8	18,3	72,3	(12,5)	(68,3) %	(66,5)	(92,0) %
<b>Total des charges d'exploitation</b>	<b>1 816,9</b>	<b>1 652,7</b>	<b>1 522,9</b>	<b>164,3</b>	<b>9,9 %</b>	<b>294,0</b>	<b>19,3 %</b>
Charges liées à la construction effectuée pour des tiers <sup>2</sup>	101,3	-	21,7	101,3	s. o.	79,6	367,1 %
<b>Total des charges d'exploitation (y compris les charges liées à la construction effectuée pour des tiers)</b>	<b>1 918,2</b>	<b>1 652,7</b>	<b>1 544,6</b>	<b>265,5</b>	<b>16,1 %</b>	<b>373,6</b>	<b>24,2 %</b>
Produit de la cession d'actifs	21,6	34,5	59,5	(12,9)	(37,4) %	(37,9)	(63,7) %
<b>Total de la subvention de fonctionnement<sup>3</sup></b>	<b>1 213,3</b>	<b>846,7</b>	<b>1 001,9</b>	<b>366,6</b>	<b>43,3 %</b>	<b>211,4</b>	<b>21,1 %</b>

Notes :

1. Les sous-totaux du total des produits et du total des charges d'exploitation du budget de 2023-2024 correspondent à ceux présentés dans le plan d'affaires de 2023-2024.
2. Les produits et les charges liés à la construction effectuée pour des tiers sont respectivement pris en compte dans le total des produits (y compris les produits tirés de la construction effectuée pour des tiers) et le total des charges d'exploitation (y compris les charges liées à la construction effectuée pour des tiers), pour constater les remboursements de tiers au titre des immobilisations construites pour le compte de tiers.
3. La subvention de fonctionnement exclut les charges à payer à long terme au titre des avantages postérieurs à l'emploi de (3,4 M\$) et de (6,1 M\$) pour les exercices 2022-2023 et 2023-2024, respectivement.
4. Le total des produits et le total de la subvention de fonctionnement tiennent compte d'un apport de 2,6 M\$ versé par la province de l'Ontario à GO Transit à titre de remboursement pour le co-tarif aux termes du programme de tarif unique. Les montants versés par la province aux sociétés de transport au titre du programme de tarif unique ne sont pas pris en compte dans le montant de la subvention de fonctionnement.
5. Ajustement de la période précédente : Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2023, Metrolinx applique les dispositions du chapitre SP 3400, « Revenus ». Cette norme a été mise en œuvre sur une base rétroactive modifiée, avec retraitement des états financiers de la période précédente. Se reporter à la note 3 des états financiers.

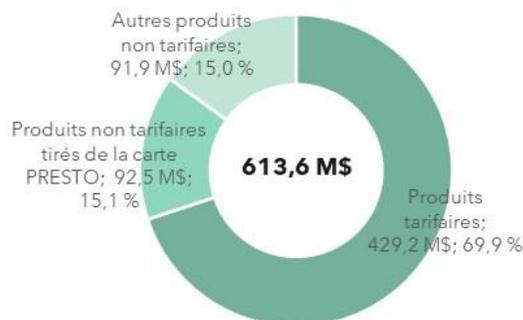
## Subvention de fonctionnement

La province de l'Ontario accorde une subvention de fonctionnement à Metrolinx pour couvrir la somme des charges d'exploitation moins les produits et le produit tiré de la cession d'actifs, afin d'assurer que Metrolinx dispose de fonds suffisants pour offrir ses services de transport en commun, réaliser les engagements pris aux termes du Plan de transport régional (« PTR ») 2041 et remplir son mandat.

Les besoins en subvention de fonctionnement totale de Metrolinx se sont élevés à 1 213,3 M\$ pour 2023-2024, une hausse de 366,6 M\$ par rapport au montant de 846,7 M\$ prévu au budget pour cette période. Cette hausse est surtout attribuable aux produits tarifaires plus faibles que prévu en raison de la lenteur de la reprise de l'achalandage, aux pressions apparues en cours d'année, comme la hausse des charges liées aux activités de préparation opérationnelle pour le déploiement des travaux sur le corridor ferroviaire dans le cadre du programme d'expansion du réseau GO, à l'entretien des corridors et au lancement du portefeuille mobile, ainsi qu'aux exigences supplémentaires en matière d'information à fournir pour les paiements ouverts de la TTC. Metrolinx a continué d'atténuer les répercussions financières par la mise en œuvre de plans d'amélioration des affaires pour générer des économies et dégager des gains d'efficacité à l'échelle de l'organisation.

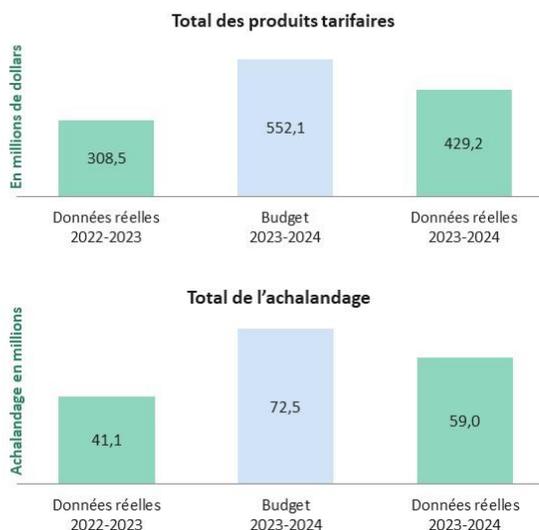
## Produits

Les produits de Metrolinx comprennent les produits tarifaires, les produits non tarifaires tirés de la carte PRESTO et les autres produits non tarifaires. En 2023-2024, Metrolinx a enregistré des produits totalisant 613,6 M\$, soit 157,8 M\$ (20,5 %) de moins que le montant prévu au budget. Ces produits inférieurs aux prévisions s'expliquent surtout par la reprise plus lente que prévu du transport en commun, par la diminution du nombre d'usagers en dehors des périodes de pointe et par la nouvelle réalité saisonnière, à savoir la diminution de l'achalandage attribuable au nombre d'usagers malades dans la collectivité en automne et en hiver depuis la pandémie. Même s'ils ont été inférieurs à ceux prévus au budget, les produits ont continué de se rétablir et de croître légèrement au cours du dernier exercice. Le total des produits s'est élevé à 613,6 M\$, ce qui représente une augmentation de 148,7 M\$ (32,0 %) par rapport à l'exercice précédent. Il s'agit d'une forte croissance en glissement annuel, alors que Metrolinx a continué à favoriser une hausse durable de l'achalandage et des produits non tarifaires en misant sur l'optimisation du service, la conclusion de partenariats, la promotion des événements et la mise en œuvre de campagnes ciblées.



## Produits tarifaires

Les produits tarifaires de Metrolinx sont directement liés à l'achalandage et comprennent les produits tarifaires générés par les services de transport en commun, notamment les services de GO Transit et d'UP Express. L'achalandage reflète l'utilisation des trains GO et UP et des autobus GO dans l'ensemble de la région et est calculé comme les embarquements en train plus les embarquements en autobus moins les correspondances sur les circuits de trains et d'autobus. Au cours du dernier exercice, Metrolinx a réalisé des gains progressifs en matière d'achalandage, grâce au rétablissement du service et à la popularité soutenue des voyages d'agrément les week-ends. L'achalandage a été porté à 59,0 millions d'usagers en 2023-2024, ce qui a engendré des produits tarifaires de 429,2 M\$. Il s'agit d'une reprise de 77,3 % par rapport à l'achalandage de 76,3 millions d'usagers enregistré en 2019-2020.



### Variation par rapport au budget (comparaison entre l'exercice clos le 31 mars 2024 et le budget)

L'achalandage a fortement augmenté au début de 2023-2024 et a continué de subir les répercussions du nombre de malades dans la collectivité à l'automne, ce qui a fait reculer la demande de transport en commun. Metrolinx a enregistré des produits tarifaires de 429,2 M\$ en 2023-2024, soit 122,9 M\$ (22,3 %) de moins que le montant prévu au budget. L'achalandage et les produits prévus au budget supposaient que les déplacements en transport en commun continueraient d'afficher une tendance positive de 2022-2023 à 2023-2024. L'achalandage a continué de se rétablir et de croître au printemps et à l'été 2023, mais est demeuré inférieur aux prévisions. La baisse des produits tarifaires est principalement attribuable à la reprise plus lente que prévu des déplacements en transport en commun, le travail en mode hybride perdurant, ainsi qu'à la nouvelle réalité saisonnière, à savoir la diminution de l'achalandage attribuable au nombre d'usagers malades dans la collectivité en automne et en hiver depuis la pandémie. Le total de l'achalandage de Metrolinx s'est établi à 59 millions d'usagers en 2023-2024, soit 13,5 millions d'usagers (18,6 %) de moins que le nombre prévu au budget. Les produits tarifaires et l'achalandage ont été inférieurs au budget, mais ont affiché une croissance continue pendant la majeure partie d'avril à septembre 2023, jusqu'à l'augmentation du nombre de malades dans la collectivité à l'automne. Les produits tarifaires et l'achalandage ont ensuite connu une reprise graduelle de janvier à mars 2024 grâce à l'arrivée de nouveaux usagers des transports en commun et au retour des usagers habituels, tant pour les déplacements liés au travail que les voyages d'agrément. Alors que les tendances liées au transport en commun dans la région continuent d'évoluer, Metrolinx tirera parti de l'analyse de la clientèle pour soutenir les projections de produits tarifaires et d'achalandage, offrir un service axé sur la demande et stimuler la croissance stratégique de l'achalandage.

## Variation par rapport à l'exercice précédent (comparaison entre les exercices clos les 31 mars 2024 et 2023)

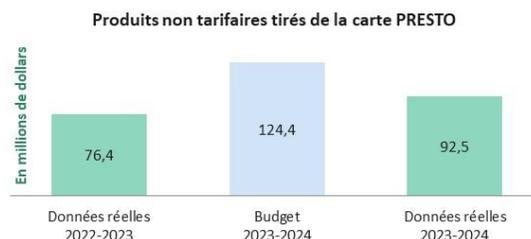
Les produits tarifaires et l'achalandage de Metrolinx ont continué de croître en 2023-2024, à la faveur de la demande de transport en commun en contexte d'après-pandémie par de nouveaux usagers et les usagers habituels. Les produits tarifaires se sont établis à 429,2 M\$ en 2023-2024, en hausse de 120,7 M\$ (39,1 %) par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse est surtout attribuable à l'augmentation continue de l'achalandage, au moment où Metrolinx se concentre sur l'accroissement de la demande de déplacements, notamment au moyen du rétablissement du service, et la conclusion de partenariats et de collaborations afin d'améliorer l'expérience client. En 2023-2024, l'achalandage de Metrolinx a totalisé 59 millions d'usagers, ce qui représente un niveau d'achalandage 43,7 % supérieur à celui de 2022-2023. Au cours du dernier exercice, Metrolinx a mis en œuvre des stratégies ciblées visant à continuer de faire croître l'achalandage et les produits tarifaires dans les régions où la demande est plus forte. Parmi ces initiatives, mentionnons notamment les suivantes :

- Mise en œuvre de stratégies de marketing axées sur la demande et d'éléments d'expérience client grâce au développement de produits innovants et à des partenariats stratégiques qui stimulent la demande du marché et soutiennent l'achalandage;
- Forfaits à prix réduit, nouvelles destinations et offres PRESTO Avantages pour promouvoir les voyages d'agrément pour des destinations clés et des événements spéciaux;
- Améliorations du service, campagnes de sensibilisation et campagnes visant différentes communautés culturelles pour attirer de nouveaux clients et stimuler la demande auprès des étudiants et des travailleurs;
- Commodités mises en place dans le but d'améliorer l'expérience du parcours client, comme des services mobiles de restauration et un nombre accru de distributrices automatiques offrant des collations, des boissons, des produits de beauté et de santé ainsi que des essentiels de voyage partout dans le réseau.
- Mise en œuvre du programme de tarif unique de l'Ontario pour intégrer les tarifs de transport en commun dans les différents réseaux et adoption de mesures visant à rendre le transport en commun plus connecté, plus abordable et plus pratique, afin de faire croître l'achalandage, de favoriser les investissements dans les infrastructures de transport en commun et de bâtir le réseau de l'avenir.

Metrolinx a continué de se concentrer sur la stimulation de la demande, tant pour les déplacements liés au travail que les voyages d'agrément, grâce à l'amélioration du service, à des partenariats novateurs et à une expérience client bonifiée. Metrolinx continuera d'encourager les usagers à utiliser plus fréquemment ses services pour leurs déplacements, de suggérer des destinations loisir et des idées de voyage nouvelles et éprouvées, d'attirer des publics multiculturels et internationaux et de prendre contact avec eux, ainsi que de soutenir les déplacements liés au travail par le biais de programmes destinés aux entreprises.

## Produits non tarifaires tirés de la carte PRESTO

Les produits non tarifaires tirés de la carte PRESTO rendent compte des droits versés par les fournisseurs de transport en commun pour l'utilisation du système PRESTO et sont fortement influencés par les produits tarifaires et l'achalandage des fournisseurs de transports en commun dans la région. Les produits non tarifaires tirés de la carte PRESTO se sont établis à 92,5 M\$ en 2023-2024.



### Variation par rapport au budget (comparaison entre l'exercice clos le 31 mars 2024 et le budget)

Metrolinx a enregistré des produits non tarifaires tirés de la carte PRESTO de 92,5 M\$ en 2023-2024, soit 31,9 M\$ (25,6 %) de moins que le montant prévu au budget. Les produits inférieurs aux prévisions découlent surtout de la diminution de la reprise de l'achalandage pour GO Transit et la TTC, en raison d'un retour lent aux bureaux, ce qui a contribué à une diminution des produits tirés des commissions liées à PRESTO. Cet écart défavorable des produits non tarifaires tirés de la carte PRESTO est compensé en partie par une hausse des produits d'intérêts attribuable à l'augmentation des taux d'intérêt en 2024.

### Variation par rapport à l'exercice précédent (comparaison entre les exercices clos les 31 mars 2024 et 2023)

Les produits non tarifaires tirés de la carte PRESTO sont passés de 76,4 M\$ en 2022-2023 à 92,5 M\$ en 2023-2024, soit une hausse de 16,1 M\$ (21,1 %). Cette hausse est surtout attribuable à l'augmentation des produits tirés des commissions auprès des réseaux de transport en commun, facteur soutenu par le rétablissement continu de l'achalandage au cours du dernier exercice.

En 2023-2024, Metrolinx a mis l'accent sur l'avancement du programme de modernisation de PRESTO par la mise en œuvre continue de nouveaux moyens de paiement des tarifs de transport en commun et par l'amélioration continue des produits et services PRESTO afin de bonifier l'expérience client et de stimuler l'adoption. Parmi les réalisations de 2023-2024, mentionnons les suivantes :

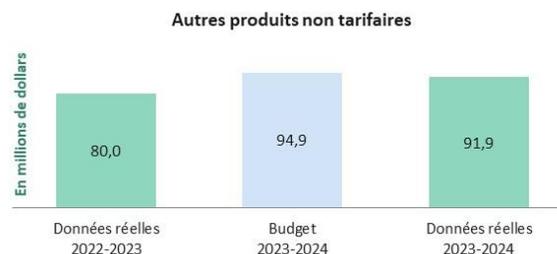
- Déploiement de la fonctionnalité de paiement sans contact PRESTO par carte de débit Interac pour la rendre accessible à d'autres réseaux qu'UP Express, soit GO Transit et la TTC, tous les réseaux de transport en commun de la région 905 ainsi que les services de transport adapté d'OC Transpo, dans le but d'offrir davantage d'options de paiement aux usagers grâce à une technologie de pointe.
- Lancement de la carte PRESTO numérique dans le portefeuille mobile Google pour GO Transit, UP Express, la TTC et tous les réseaux de transport en commun de la région 905, afin d'offrir aux usagers un moyen rapide, sécuritaire et moderne de payer leurs tarifs de transport en commun.
- Soutien au lancement du programme de tarif unique afin de permettre des correspondances sans frais entre la TTC, GO Transit et d'autres réseaux de transport en commun, ce qui permet à la région de bénéficier d'un réseau plus homogène et d'accroître l'achalandage.
- Réduction des frais de la carte PRESTO de 6 \$ à 4 \$ pour faciliter l'accès au transport en commun.

- Communication proactive d'informations aux clients concernant l'application PRESTO, le chargement automatique et d'autres fonctionnalités de l'application PRESTO par le biais de mises à jour sur le site Web et de vidéos explicatives intégrées.
- Ajout de nouveaux partenaires du programme PRESTO Avantages pour renforcer continuellement l'image de la marque et soutenir l'utilisation de PRESTO, tout en offrant des rabais pour des événements spéciaux dans la région.

Les produits non tarifaires de PRESTO continuent de croître à mesure que l'achalandage augmente dans la région, grâce à l'offre de nouveaux moyens de paiement et à l'amélioration des produits et services de PRESTO, qui en favorisent l'adoption. Désormais, Metrolinx s'appuiera sur ses progrès et se concentrera sur l'achèvement du programme d'approvisionnement de PRESTO afin d'assurer la viabilité à long terme du système PRESTO, sur l'offre continue d'une expérience client harmonieuse à l'aide de nouvelles méthodes de paiement et sur le soutien aux clients PRESTO grâce au maintien d'une performance exceptionnelle du système.

## Autres produits non tarifaires

Les autres produits non tarifaires proviennent principalement de la publicité, des frais d'utilisation des voies provenant de la propriété du corridor, des partenariats, des intérêts sur le fonds de roulement, du stationnement réservé et de la location d'espaces commerciaux et promotionnels. Les autres produits non tarifaires ont continué d'augmenter pour atteindre 91,9 M\$ en 2023-2024.



### Variation par rapport au budget (comparaison entre l'exercice clos le 31 mars 2024 et le budget)

Metrolinx a enregistré des produits non tarifaires de 91,9 M\$ en 2023-2024, soit 3,0 M\$ (3,2 %) de moins que le montant prévu au budget, principalement en raison de la diminution des produits tirés des partenariats, qui est attribuable au report par les clients de leurs plans de marketing, et de la baisse des produits tirés de la publicité, qui dépendent de la reprise de l'achalandage, en partie compensées par une augmentation des intérêts reçus sur les soldes bancaires plus élevés et des produits tirés de la signalisation supplémentaires.

### Variation par rapport à l'exercice précédent (comparaison entre les exercices clos les 31 mars 2024 et 2023)

Les autres produits non tarifaires sont passés de 80,0 M\$ en 2022-2023 à 91,9 M\$ en 2023-2024, soit une hausse de 11,9 M\$ (14,9 %), attribuable principalement à l'élargissement des partenariats stratégiques pour maximiser les ventes non tarifaires et à l'augmentation de la publicité au moyen de la mise à niveau de la signalisation existante en écrans publicitaires numériques dans l'ensemble du réseau des gares GO.

En 2023-2024, Metrolinx continue de maximiser les produits non tarifaires grâce à des initiatives telles que les suivantes :

- Expansion du portefeuille de panneaux d’affichage numérique grâce à la construction de panneaux d’affichage numérique 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;
- Mise en œuvre d’une stratégie d’engagement du marché pour identifier de nouveaux partenariats stratégiques et d’entreprise au fur et à mesure que le nombre d’usagers augmente afin de maximiser les produits tirés des partenariats;
- Mise en place d’aménagements commerciaux et tenue d’événements communautaires pour les clients en mettant l’accent sur les occasions commerciales, notamment les demandes de tournage, l’échantillonnage de produits et les activations de marque;
- Promotion de nouvelles idées commerciales, élargissement de la communication avec les clients et mise en œuvre d’initiatives interentreprises pour atteindre les objectifs de revenus;
- Modernisation du réseau publicitaire de GO Transit par la mise à niveau de la signalisation existante, soit le passage aux écrans publicitaires numériques, dans l’ensemble du réseau de gares GO.

Metrolinx reste déterminée à faire progresser les mesures visant à générer des produits non tarifaires et cherche constamment de nouveaux moyens d’optimiser les sources de produits, d’améliorer le parcours client et de favoriser un financement plus durable pour assurer une viabilité financière à long terme. En outre, Metrolinx s’engage à faire croître les produits non tarifaires en élargissant son réseau de publicité numérique, en bâtissant des partenariats solides et en augmentant la présence de commerces de détail afin d’enrichir l’expérience de ses clients dans les gares.

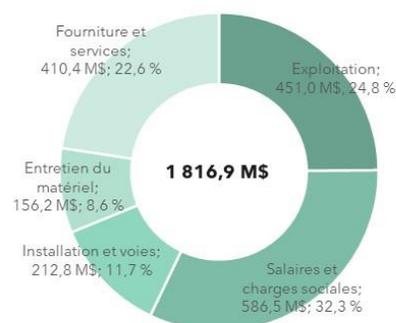
## Charges d’exploitation

Les charges d’exploitation de Metrolinx sont réparties en cinq principales catégories de charges. En 2023-2024, les charges d’exploitation liées aux salaires et aux charges sociales représentent la catégorie la plus importante et comptent pour 32,3 % du total des charges d’exploitation; elles comprennent les salaires et les charges sociales des employés de Metrolinx.

Les charges liées à l’exploitation des trains et des autobus représentent 24,8 % du total des charges d’exploitation. Cette catégorie de charges comprend des éléments tels que les salaires des équipes de soutien affectées aux trains, l’aiguillage des trains, le diesel et le système PRESTO.

Les charges liées aux installations et aux voies représentent 11,7 % du total

des charges d’exploitation et elles comprennent le loyer, les taxes foncières, l’électricité, l’entretien en période hivernale et d’autres réparations d’installations. Les charges liées à l’entretien du matériel représentent 8,6 % du total des charges d’exploitation et comprennent les services de soutien, les parcs de véhicules, les inspections et les activités de triage. Enfin, les charges liées aux fournitures et aux services représentent 22,6 % du total des charges d’exploitation et comprennent les frais de présentation d’offre, les dépenses en immobilisations financées par l’exploitation et tous les types de services professionnels, les frais bancaires, les frais de formation du personnel et les frais de publicité. Metrolinx a enregistré des charges d’exploitation de 1 816,9 M\$ en 2023-2024.



## Variation par rapport au budget (comparaison entre l'exercice clos le 31 mars 2023 et le budget)

Pour l'exercice considéré, les charges d'exploitation, avant l'amortissement et les charges liées à la construction effectuée pour des tiers, se sont établies à 1 816,9 M\$, soit 164,3 M\$ (ou 9,9 %) de plus que le budget de 1 652,7 M\$. La hausse des charges d'exploitation par rapport au budget est surtout attribuable à ce qui suit :



- Hausse des charges liées aux activités de préparation opérationnelles pour le déploiement des travaux sur le corridor ferroviaire alors que Metrolinx se prépare à en transférer l'exploitation à ONxpress Operations Inc. (« OOI »);
- Hausse des charges liée au prolongement des contrats d'entretien des corridors et aux coûts engagés pour la mise en place du portefeuille mobile et des paiements ouverts;
- En partie compensées par la diminution des coûts de financement de projet et des indemnités versées aux soumissionnaires non retenus pour les projets d'investissement dans le cadre du processus d'approvisionnement en raison du calendrier de projet révisé;
- Charge supplémentaire pour régler les créances dans le cadre du nouvel accord entre l'Ontario et Toronto.

## Variation par rapport à l'exercice précédent (comparaison entre les exercices clos les 31 mars 2024 et 2023)

Les charges d'exploitation de Metrolinx pour 2023-2024 ont augmenté de 294,0 M\$ (ou 19,3 %) par rapport aux charges d'exploitation de 1 522,9 M\$ pour 2022-2023, en raison surtout des facteurs suivants :

- Poursuite des activités de préparation opérationnelle pour le déploiement des travaux sur le corridor ferroviaire dans le cadre du programme d'expansion du réseau GO en vue du transfert de l'exploitation à OOI;
- Lancement de nouveaux services au cours de l'exercice, ce qui a entraîné une augmentation des frais liés à l'entretien du matériel, à l'équipage des trains et au carburant diesel;
- Poursuite du développement des capacités d'entretien et renforcement de l'expertise en ingénierie d'entreprise et en gestion des actifs dans le but de soutenir les programmes liés au transport léger sur rail (TLR), à l'expansion du réseau GO et aux métros;
- Développement du programme d'approvisionnement de PRESTO, déploiement élargi des fonctionnalités de paiement sans contact par carte de crédit et de débit Interac pour la rendre accessible aux autres réseaux de transport en commun du réseau PRESTO et mise en place du programme de tarif unique de l'Ontario;
- Charge supplémentaire pour régler les créances dans le cadre du nouvel accord entre l'Ontario et Toronto.

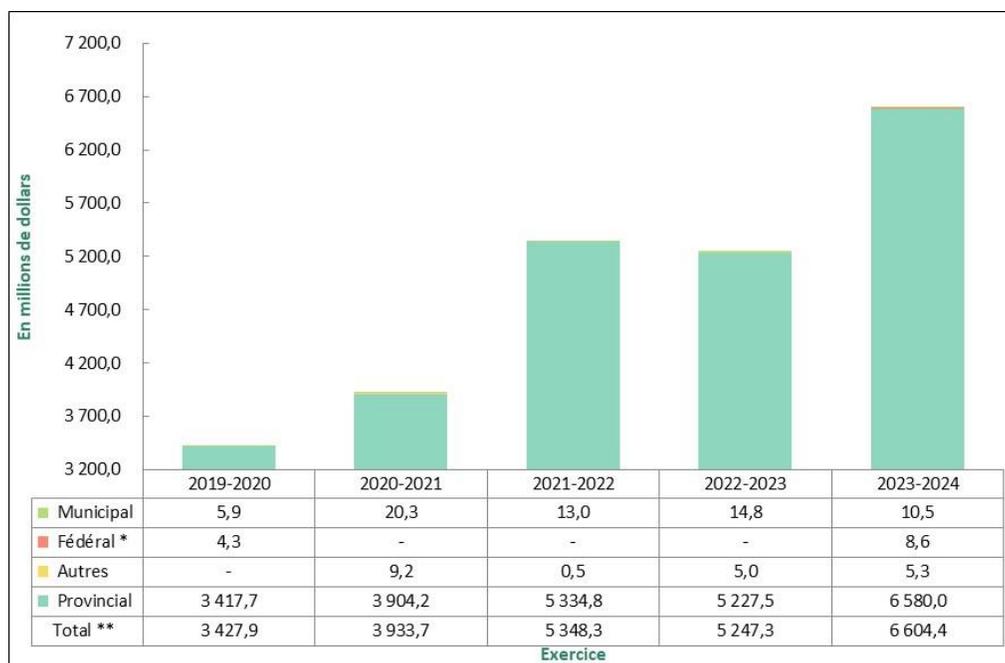
Les données réelles de clôture d'exercice tiennent compte des économies découlant de la mise en œuvre de plans d'amélioration des affaires en vue d'atteindre un meilleur rapport coûts-avantages et des efficacités améliorées. Metrolinx s'engage à poursuivre la mise en œuvre de plans d'amélioration des affaires qui permettent de transformer ses activités afin de réaliser des gains d'efficacité et d'obtenir de meilleurs résultats à moindre coût.

## FINANCEMENT ET DÉPENSES

### Financement

Metrolinx a obtenu des fonds de multiples paliers gouvernementaux pour lui permettre de financer ses projets en immobilisations et ses programmes. Au cours des dernières années, la province a fourni la majeure partie du financement à Metrolinx.

#### Financement



\* Dans le cas des ententes en cours avec le gouvernement fédéral concernant le programme d'expansion du réseau GO et le projet de TLR de Finch West, le gouvernement provincial finance intégralement Metrolinx pour le projet. Le financement du gouvernement fédéral est ensuite versé sous forme de remboursement au gouvernement provincial. Les mêmes mécanismes devraient s'appliquer lorsque des ententes seront signées pour des projets financés par le gouvernement fédéral.

\*\* Comprend les rajustements aux dépenses en immobilisations, notamment les paiements anticipés.

Le financement versé par le gouvernement de l'Ontario a totalisé 6 580 M\$ pour 2023-2024. Metrolinx a aussi reçu 10,5 M\$ des administrations municipales, 8,6 M\$ du gouvernement fédéral et 5,3 M\$ d'autres organismes. Le financement reçu en 2023-2024 a servi à la construction et à l'acquisition de biens dans le cadre du programme lié aux métros, à la poursuite des travaux de construction préliminaires dans le cadre du programme d'expansion du réseau GO, à l'avancement de la phase de développement des travaux sur le corridor ferroviaire dans le cadre du programme d'expansion du réseau GO, ainsi qu'à des investissements dans le programme de TLR pour la poursuite des travaux de construction, les tests et la mise en service.

Les municipalités contribuent au programme d'expansion du réseau GO. Les apports de capital des municipalités ont reculé pour s'établir à 10,5 M\$ pour l'exercice considéré, comparativement à 14,8 M\$ pour l'exercice précédent, la portée des travaux admissibles diminuant vu le quasi-achèvement des projets. Le financement provenant du gouvernement fédéral totalise 8,6 M\$ et représente un apport pour l'amélioration des passages à niveau dans le cadre de son Programme d'amélioration de la sécurité ferroviaire.

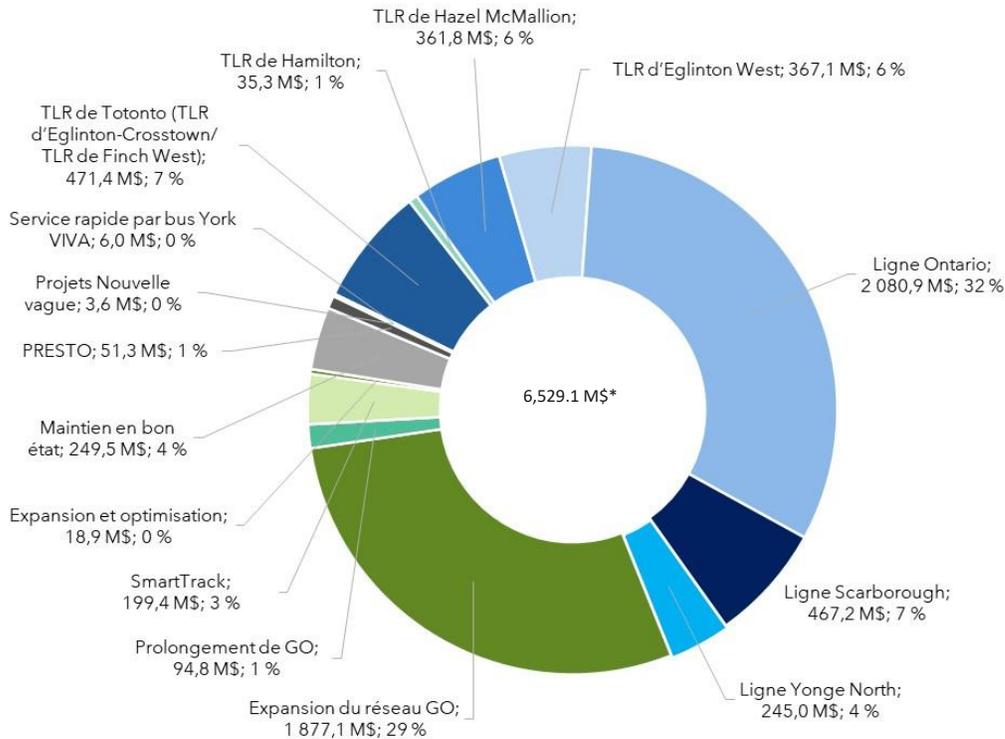
Le financement reçu d'autres organismes a totalisé 5,3 M\$ en 2023-2024 et est lié aux remboursements effectués par des tiers relativement à des immobilisations détenues par Metrolinx dans le cadre de ses projets en immobilisations existants. Ces remboursements sont utiles pour les projets de Metrolinx et sont la preuve des relations positives que celle-ci entretient avec les acteurs du développement.

La charge d'amortissement de l'exercice s'est établie à 1 053,9 M\$, soit 49,2 M\$ de plus que les 1 004,7 M\$ inscrits à l'exercice précédent. Cette augmentation est attribuable aux investissements continus de Metrolinx dans des projets d'immobilisations.

## Dépenses en immobilisations

En 2023-2024, Metrolinx a poursuivi son action dans le cadre de la priorité que s'est donnée la province d'accroître considérablement les investissements dans l'infrastructure de transport en commun. Au cours de l'exercice, d'importants jalons ont été franchis relativement à des projets d'immobilisations d'envergure, notamment la poursuite des travaux préliminaires et l'avancement de la phase de développement des travaux sur le corridor ferroviaire dans le cadre du programme d'expansion du réseau GO, la progression des activités d'approvisionnement, de planification, de conception et de construction en lien avec les projets prioritaires du gouvernement provincial, ainsi que la progression de la mise en œuvre des projets de TLR d'Eglinton Crosstown, de Hazel McCallion et de Finch West. D'importants investissements ont aussi été réalisés au titre du programme de maintien en bon état des infrastructures existantes et pour l'amélioration de la sécurité et de la fiabilité (le « programme de maintien en bon état »). Pour 2023-2024, les dépenses en immobilisations ont totalisé 6 529,1 M\$, compte non tenu des rajustements comme les radiations et les paiements anticipés sur avances.

## Dépenses en immobilisations pour 2023-2024 par catégorie



En 2023-2024, les trois premiers projets de TLR de Metrolinx ont tous progressé vers les dernières étapes du cycle de livraison. Le projet de TLR d'Eglinton Crosstown a continué à progresser dans la phase d'essai et de mise en service. Les permis d'occupation pour toutes les stations ont été obtenus (à l'exception de celui pour la station d'Eglinton). Au cours de l'exercice 2023-2024, le projet de TLR de Finch West a connu des progrès importants sur le plan de la mise en œuvre, notamment en ce qui concerne les essais des véhicules légers sur rail sur l'ensemble du tracé. Les travaux réalisés par Mobilinx, le consortium chargé de la construction du TLR de Hazel McCallion, ont continué à progresser en 2023-2024, notamment grâce à l'installation des premiers arrêts le long de l'extrémité nord du tracé et à la réalisation de travaux importants sur la section de la voie de guidage surélevée.

Tout au long de l'exercice, le creusement des tunnels pour le prolongement du métro de Scarborough et le prolongement d'Eglinton Crosstown West a progressé. Dans le cas du prolongement du métro de Scarborough, le contrat relatif à la phase d'aménagement des stations, des voies et des réseaux a été attribué en novembre 2022, et l'entente relative au projet devrait être conclue plus tard en 2024-2025. En ce qui concerne le prolongement d'Eglinton Crosstown West, les travaux de construction se sont poursuivis aux termes du contrat d'avancement du tunnel 1; de plus, le contrat relatif à la voie de guidage surélevée a été attribué en décembre 2023, tandis que le contrat d'avancement du tunnel 2 a été attribué en février 2024.

Le projet de la ligne Ontario a achevé l'étape de l'approvisionnement pour la plupart des lots de travaux préliminaires restants, à l'exception des traversées de Don Valley, dont la clôture est prévue au premier trimestre de l'exercice 2024-2025. Les deux entrepreneurs des partenariats public-privé responsables des contrats relatifs au matériel roulant, aux systèmes de même qu'à l'exploitation et l'entretien continus, ainsi qu'aux travaux de génie civil, gares et tunnels pour le tronçon sud, soit Connect 6ix et Ontario Transit Group, respectivement, ont achevé leurs premières activités de construction liées au projet en 2023-2024. L'exercice a également été marqué par la réalisation de nombreux travaux préliminaires liés à la relocalisation des services publics et l'acquisition de propriétés.

Enfin, pour le prolongement de la ligne de métro Yonge North, la construction des premières mises à niveau a été achevée en 2023-2024, ce qui contribue à la préparation de la station Finch en vue des travaux de construction majeurs réalisés dans le cadre du prolongement de la ligne de métro Yonge North. De plus, la demande de propositions pour le lot d'approvisionnement du contrat d'avancement du tunnel a été publiée en décembre 2023 et devrait se conclure à l'été 2024. En 2023-2024, le raffinement de la conception du TLR de Hamilton s'est poursuivi et un programme de travaux de mise en service a été entrepris, ce qui comprend le déplacement des conduites d'eau principales et des services publics. Le programme de travaux de mise en service permettra de dégager le chemin d'accès pour les efforts d'approvisionnement et les travaux de construction plus importants qui auront lieu plus tard.

Le programme d'expansion du réseau GO donne suite à l'engagement de la province de transformer le réseau ferroviaire de GO Transit en un réseau de transport en commun rapide, complet et accessible toute la journée. Les travaux du programme d'expansion du réseau GO ont progressé de façon importante au cours de 2023-2024, atteignant le stade de quasi-achèvement en ce qui concerne les projets liés aux gares de la ligne Stouffville (Unionville, Milliken et Agincourt), au croisement de Davenport ainsi qu'à différents travaux d'amélioration préliminaires de stations du réseau GO. Les travaux de construction relatifs à la série de contrats visant à favoriser le nivellement et l'ajout de voies le long des corridors Barrie, Kitchener et Lakeshore ont progressé, à l'instar des travaux de construction pour le corridor Stouffville, qui en sont au stade final. Enfin, les étapes de conception et d'évaluation ont bien avancé dans le cadre de la phase de développement des travaux sur le corridor ferroviaire.

Le programme de maintien en bon état comprend des investissements dans les actifs de technologie et d'infrastructure de Metrolinx afin d'assurer la sécurité et la fiabilité des services fournis aux clients. En 2023-2024, ces investissements de réhabilitation et de renouvellement ont été mis en ordre de priorité en fonction de l'évaluation de l'état de l'actif et des plans de gestion de l'actif. La mise en œuvre du programme de maintien en bon état a donné des résultats remarquables en contribuant au respect des échéanciers, ainsi qu'en facilitant les initiatives et les améliorations en matière d'information et de TI. Ce constat démontre l'importance de l'investissement continu dans le portefeuille d'actifs de Metrolinx.

En 2023-2024, PRESTO a lancé avec succès le programme de tarif unique de l'Ontario, qui élimine les tarifs doubles pour les usagers des transports en commun lorsqu'ils utilisent la TTC, GO Transit et les réseaux de transport en commun municipaux de la région. PRESTO a également lancé de nouvelles options de paiement permettant aux usagers des transports en commun d'utiliser leur carte de débit, leur carte de crédit ou leur carte numérique PRESTO dans le portefeuille mobile Google. Au cours de l'année à venir, PRESTO continuera de se concentrer sur l'amélioration de l'expérience client en développant les capacités pour de nouvelles options de paiement, en améliorant les dispositifs proactifs et l'expérience client, et en entamant la transition du système PRESTO à un modèle multi-fournisseurs.

Le tableau suivant résume les dépenses en immobilisations de 2023-2024 par rapport au budget et la variation des dépenses en glissement annuel.

### Dépenses en immobilisations

Dépenses en immobilisations par catégorie (en millions de dollars)	Données réelles de 2023-2024	Budget de 2023- 2024**	Variation des données réelles par rapport au budget de 2023-2024		Variation des données réelles de 2023-2024 par rapport à 2022-2023	
			Variation	%	Variation	%
TLR de Toronto (TLR d'Eglinton Crosstown et TLR de Finch West)	471,4	155,7	315,7	202,8 %	(5,6)	(1,2) %
TLR de Hamilton	35,3	113,7	(78,3)	(68,9) %	12,0	51,2 %
TLR de Hazel McCallion	361,8	297,5	64,3	21,6 %	(14,3)	(3,8) %
TLR d'Eglinton West	367,1	343,7	23,4	6,8 %	37,3	11,3 %
Ligne Ontario	2 080,9	1 858,7	222,2	12,0 %	516,9	33,0 %
Métro de Scarborough	467,2	512,3	(45,1)	(8,8) %	58,4	14,3 %
Métro Yonge North	245,0	371,9	(126,8)	(34,1) %	151,0	160,7 %
Programme d'expansion du réseau GO	1 877,1	2 355,3	(478,2)	(20,3) %	393,9	26,6 %
Prolongements de GO	94,8	154,1	(59,3)	(38,5) %	42,7	81,8 %
SmartTrack	199,4	194,7	4,7	2,4 %	129,2	184,3 %
Expansion et optimisation	18,9	87,2	(68,4)	(78,4) %	(26,0)	(57,9) %
Maintien en bon état	249,5	276,5	(27,0)	(9,8) %	20,3	8,8 %
PRESTO	51,3	42,3	9,0	21,4 %	(30,6)	(37,3) %
Projets Nouvelle vague	3,6	6,6	(3,0)	(45,8) %	(0,8)	(19,0) %
Service rapide par autobus VIVA de York	6,0	28,7	(22,7)	(79,2) %	(14,1)	(70,3) %
Cycle de vie du transport régional	-	1,2	(1,2)	(100,0) %	-	0,0 %
<b>Total</b>	<b>6 529,1</b>	<b>6 799,9</b>	<b>(270,8)</b>	<b>(4,0) %</b>	<b>1 270,2</b>	<b>24,2 %</b>
Rajustement aux dépenses en immobilisations et paiements anticipés*	75,2	-	75,2	0,0 %	-	-
<b>Total du financement</b>	<b>6 604,4</b>	<b>6 799,9</b>	<b>(195,5)</b>	<b>(2,9) %</b>	<b>1 270,2</b>	<b>24,2 %</b>

\* Comprend les rajustements aux dépenses en immobilisations, notamment les paiements anticipés.

\*\* Le budget de 2023-2024 reflète le dernier budget de l'exercice 2023-2024.

### **Variation par rapport au budget (comparaison entre l'exercice clos le 31 mars 2024 et le budget)**

En 2023-2024, les dépenses réelles de 270,8 M\$ ont été inférieures de 4 % au budget de l'exercice. L'écart est surtout attribuable à l'acquisition et à l'évaluation de biens, à la performance des entrepreneurs, à la réalisation des travaux de construction et à l'existence de problèmes dans la chaîne d'approvisionnement.

### **Variation par rapport à l'exercice précédent (comparaison entre les exercices clos les 31 mars 2024 et 2023)**

Les dépenses en immobilisations engagées par Metrolinx pour 2023-2024 ont augmenté de 1 270,2 M\$ par rapport à 2022-2023. Cette hausse importante découle surtout des facteurs suivants :

- Avancement de l'approvisionnement, de la planification et de la conception, et de la construction dans le cadre de projets de métro prioritaires;
- Dans le cadre du programme d'expansion du réseau GO, la phase de développement des travaux sur le corridor ferroviaire a été attribuée, et des progrès importants ont été réalisés en matière de conception et d'établissement de la portée des travaux, tandis que les travaux préliminaires du programme d'expansion du réseau GO se sont poursuivis.
- Octroi de contrats pour le programme SmartTrack et accélération des travaux.

## GESTION DES RISQUES D'ENTREPRISE

En 2023-2024, Metrolinx a solidifié son programme de gestion des risques d'entreprise en même temps qu'elle continue d'élaborer et d'améliorer les activités de gestion des risques à l'échelle de l'organisation, afin de soutenir l'identification et la prévisibilité des risques, et d'appuyer les décisions éclairées en matière de risque. Le tout a permis de continuer à s'assurer que l'organisation se conforme à la Directive sur la gestion globale des risques du gouvernement de l'Ontario, qui oblige les organismes provinciaux à utiliser une approche fondée sur une bonne connaissance des risques dans la gestion de leurs activités. Le processus d'identification, d'évaluation, de gestion, de surveillance et de présentation des risques est essentiel à l'atteinte continue des objectifs transformationnels et stratégiques de l'organisme.

Dans le cadre de la planification, de la construction et de l'exploitation d'un réseau régional intégré de transport en commun, des mesures d'identification et d'atténuation des risques agiles et ciblées demeurent au cœur des activités de Metrolinx et de son processus décisionnel. Cette année, le Bureau du chef de la gestion des risques poursuit son mandat en s'efforçant de sensibiliser l'entreprise aux risques et favoriser la discussion à l'échelle de l'entreprise, des programmes et des projets, appuyé par des renseignements sur les risques améliorés, sur des sujets comme le service à la clientèle, l'achalandage, la cybersécurité, PRESTO, les paiements, l'environnement ainsi que les projets d'immobilisations, la préparation à la transition pour l'exploitation du TLR et la gestion des talents.

Metrolinx examine régulièrement les risques importants et émergents au moyen de plusieurs forums, y compris des réunions à l'échelle de la division, de la haute direction, des comités et du conseil d'administration. Ces discussions contribuent à la gestion active des risques, car elles permettent d'assurer que des plans adéquats en matière de prévisibilité, d'intégration, de collaboration et d'atténuation sont établis et mis en place. Les risques présentés relèvent des catégories suivantes :

- **Risques financiers** : risques liés à la performance et à la stabilité financières, au financement des projets et des activités, à la liquidité, aux variations de prix des produits et services, aux taux d'intérêt, aux devises et aux marchandises.
- **Risques opérationnels** : risques liés aux activités quotidiennes touchant les personnes, les processus, la technologie, la sécurité, la conformité et la mise en œuvre du mandat qui peuvent avoir une incidence sur la capacité de Metrolinx d'atteindre ses objectifs.
- **Risques d'atteinte à la réputation** : risques liés à la marque, à l'image ou à la réputation de Metrolinx en raison des résultats attendus et des mesures prises par l'organisme ou ses partenaires, comme des fournisseurs.
- **Risques liés à la sécurité** : risques liés à la sécurité des usagers et du personnel de Metrolinx, ainsi que des entrepreneurs et des collectivités auprès desquels il exerce des activités et construit des infrastructures dans la RGTH.
- **Risques stratégiques** : risques liés au mandat et à l'environnement commercial de Metrolinx. Il peut s'agir de risques susceptibles de perturber les hypothèses sur lesquelles s'appuie la stratégie de Metrolinx, engendrant ainsi de possibles pertes financières ou une atteinte à la réputation.

Metrolinx a continué de mettre l'accent sur l'amélioration de la planification des risques au moyen de son cadre de gestion des risques d'entreprise et de la réalisation de son plan en matière de transformation. Ces améliorations comprennent la prestation de conseils, une formation ciblée et l'exercice du rôle de centre d'expertise à l'appui de la Directive sur la gestion globale des risques. La fonction de gestion du risque d'entreprise continuera de surveiller, d'identifier et d'évaluer les risques actuels et émergents, et d'en faire rapport, et d'assurer une discussion continue sur les risques à tous les échelons de l'organisation.

## Principaux risques pour Metrolinx

Risque	Aperçu général des mesures d'atténuation
	<b>Finances</b>
Obtention d'une subvention de fonctionnement durable pour l'exercice 2023-2024 et par la suite afin de respecter les objectifs stratégiques de Metrolinx et les engagements du gouvernement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metrolinx a continué d'atténuer de façon proactive le risque lié aux subventions d'exploitation, notamment en optimisant les services, en améliorant l'efficacité de la négociation des contrats et en repérant des occasions d'économies supplémentaires dans le cadre des plans d'amélioration des affaires.</li> <li>• Metrolinx a géré la volatilité des prix du carburant diesel pour 2023-2024, ce qui lui a procuré une certitude quant aux coûts et a généré des économies par rapport aux prix courants.</li> <li>• Metrolinx continue de soutenir la croissance du nombre d'usagers en s'adaptant aux besoins changeants de la clientèle grâce à un service et à des horaires optimisés, en mettant en œuvre des stratégies de marketing et une expérience client axées sur la demande, en attirant de nouveaux clients et en favorisant des voyages d'affaires et d'agrément plus fréquents. Elle continue également d'accroître les produits non tarifaires afin de favoriser la viabilité financière.</li> <li>• Metrolinx a collaboré étroitement avec le ministère des Transports de l'Ontario afin de fournir des mises à jour financières et d'obtenir une subvention de fonctionnement supplémentaire, qu'elle a reçue principalement dans le but d'atténuer les baisses de produits découlant de la baisse de l'achalandage par rapport aux hypothèses initiales de Metrolinx.</li> </ul>

Risque	Aperçu général des mesures d'atténuation
<b>Exploitation</b>	
<p>Risques technologiques : cybersécurité, reprise après sinistre, mise à niveau/fin de vie du matériel informatique et réalisation des projets</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des contrôles de sécurité accrus ont été mis en place et ils sont régulièrement mis à l'épreuve.</li> <li>• Plusieurs fournisseurs sont en place pour les zones démilitarisées, les services de détection et de réponse gérées et l'industrie des cartes de paiements. De plus, le groupe Cybersécurité de Metrolinx collabore avec d'autres fournisseurs en matière de formation sur la sensibilisation à la cybersécurité, ainsi que de découverte, d'évaluation et de remédiation des actifs liés aux technologies opérationnelles. D'autres plans ont été mis en place pour commencer le déploiement des services de mise en œuvre de la cybersécurité au cours de l'année.</li> <li>• Le projet de plan de reprise après sinistre continue d'évoluer et modifie sa stratégie en fonction de l'évolution des conditions du marché. Le site de reprise après sinistre de Metrolinx est opérationnel. Il lui permet d'être mieux préparée et de réduire les risques. Les applications essentielles ont été définies et elles seront soumises à des tests de basculement en cas de panne en 2024-2025. Un projet de mise à niveau de l'infrastructure technologique vieillissante est réalisé, en parallèle avec le plan de reprise après sinistre, qui fera passer l'infrastructure de Metrolinx à la prochaine génération de serveurs de centres de données, de réseaux, de stockage et de technologies infonuagiques fondamentales.</li> </ul>

Risque	Aperçu général des mesures d'atténuation
Risques liés aux talents en matière d'embauche, de rétention et d'engagement du personnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renforcement de la marque et des pratiques d'attraction des talents grâce au déploiement de la stratégie Employeur de choix, à l'élaboration de la stratégie d'image de marque de Metrolinx et à la mise en œuvre de tactiques de recrutement ciblées pour les postes spécialisés et difficiles à pourvoir.</li> <li>• Mise en place de mesures pour bâtir et développer des bassins de talents au moyen de plusieurs nouvelles initiatives conçues pour répondre aux risques les plus élevés aux compétences en demande, y compris de nouveaux programmes visant les jeunes professionnels (p. ex., le programme du groupe Projets d'immobilisations pour le perfectionnement des jeunes professionnels), un cheminement de carrière personnalisé et l'élaboration de modèles de compétences spécialisées.</li> <li>• Amélioration des capacités de leadership à l'échelle de l'organisation au moyen de la mise en œuvre d'une stratégie phare de perfectionnement du leadership axée sur l'adoption de comportements inclusifs, l'optimisation de la performance des équipes, le bien-être des employés et la confiance envers la direction.</li> <li>• Intégration de la planification stratégique de la main-d'œuvre dans les processus de présentation de l'information et de planification afin de s'assurer de posséder les compétences nécessaires pour évoluer de façon durable, exécuter le mandat et les priorités actuels, et se préparer aux tendances et aux priorités futures.</li> </ul>

Risque	Aperçu général des mesures d'atténuation
<b>Atteinte à la réputation</b>	
<p>Risques liés à la marque, à l'image ou à la réputation de Metrolinx en raison des résultats attendus et des mesures prises par l'organisme ou ses partenaires, comme des fournisseurs</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recours aux médias pour assurer la diffusion de l'information aux clients et au grand public.</li> <li>• Collaboration avec les médias pour corriger rapidement les inexactitudes.</li> <li>• Offre de soutien adapté et personnalisé au moyen de différents canaux de gestion numérique, communautaire et des clients afin de s'assurer que les demandes de ces derniers sont traitées rapidement.</li> </ul>
<p>Risque lié aux relations avec les communautés autochtones et, ultérieurement, à la réputation et au programme commercial de Metrolinx. L'absence d'adéquation entre les intérêts de Metrolinx et ceux des communautés autochtones détentrices de droits pourrait avoir une incidence sur les programmes d'immobilisations.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des réunions mensuelles ont été organisées, et des activités de renforcement des relations ont été menées entre le Bureau des relations avec les Autochtones et les communautés autochtones. Ces activités, qui favorisent le dialogue continu et la collaboration entre les deux parties, permettent à Metrolinx d'entendre les préoccupations et les idées des communautés.</li> <li>• En partenariat avec des groupes communautaires autochtones, l'élaboration et la mise en œuvre d'accords-cadres et d'accords de surveillance font en sorte que Metrolinx dispose d'une base mutuellement convenue pour poursuivre son programme d'immobilisations. Ces cadres favorisent l'harmonisation des objectifs et des résultats du mandat, en mettant l'accent sur l'établissement et le renforcement des relations.</li> <li>• Des mécanismes de contrôle sont en place pour veiller à ce que les équipes chargées de l'exécution des projets d'investissement respectent les étapes de consultation tout au long du cycle de vie du projet et qu'elles sollicitent régulièrement l'avis des communautés autochtones afin d'accroître la mobilisation et d'atténuer les risques.</li> <li>• Afin d'établir des relations durables avec les communautés, Metrolinx envisage activement un certain nombre de partenariats avec des entreprises appartenant à des Autochtones dans le cadre de son programme d'immobilisations et de ses travaux de restauration futurs. (Exemples : partenariat A6N et achats d'arbres auprès de la serre Kayanse.)</li> </ul>

Risque	Aperçu général des mesures d'atténuation
<p>Possibilité que Metrolinx ne tire pas pleinement parti des modèles de contrats progressifs utilisés pour certains de ses projets d'investissement en raison d'une connaissance limitée de la chaîne d'approvisionnement ou de l'équipe en place à l'interne.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffusion stratégiquement échelonnée des principaux contrats d'approvisionnement afin de permettre aux soumissionnaires de planifier les travaux à réaliser compte tenu des ressources limitées ayant l'expérience nécessaire.</li> <li>• Mobilisation active des partenaires de la chaîne d'approvisionnement et collaboration avec ceux-ci afin de communiquer et d'harmoniser les attentes en matière de collaboration dans le cadre de modèles contractuels progressifs pour atteindre la phase d'aménagement et amorcer la mise en œuvre.</li> <li>• Formation des membres de l'équipe intégrée et sensibilisation aux meilleures pratiques et à l'acquisition des compétences et des capacités nécessaires pour guider et gérer efficacement la prestation du travail au moyen de modèles contractuels progressifs.</li> <li>• Utilisation du rôle de l'évaluateur indépendant pour fournir un examen détaillé et remettre en question l'approche en matière de prestation de services et l'attribution des risques et d'autres inducteurs de coûts pendant la phase d'aménagement afin de s'assurer qu'un prix cible juste et raisonnable est convenu.</li> <li>• Équipes intégrées de gestion de projets, y compris des partenaires possédant l'expérience, les connaissances et les capacités nécessaires en matière de modèles contractuels progressifs afin de soutenir l'atteinte des résultats des projets et de maximiser les avantages de ces modèles dans les projets d'investissement.</li> </ul>
<b>Sécurité</b>	
<p>Domages causés aux actifs, interruptions de service et menaces à la sécurité découlant d'événements météorologiques extrêmes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluations des risques de vulnérabilité aux changements climatiques pour les nouveaux actifs réalisées conformément à la norme de conception durable de Metrolinx et à l'optique des changements climatiques fédérale, le cas échéant.</li> <li>• Élaboration de méthodes pour intégrer les avantages de la résilience climatique dans les analyses de rentabilité.</li> </ul>

Risque	Aperçu général des mesures d'atténuation
Employés et sécurité publique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effort continu à l'échelle de l'organisme pour fournir un réseau de transport en commun sécuritaire aux clients et au personnel et pour mettre en contact les personnes vulnérables avec les services sociaux.</li> <li>• Lancement du Programme des ambassadeurs de la sécurité des gares, parallèlement à la Stratégie pour les personnes vulnérables améliorée, en septembre 2023. La première cohorte de personnel formé a été déployée dans les gares considérées comme prioritaires et à haut risque afin d'assurer la présence du personnel, le service à la clientèle et à la communauté, et l'accès aux services pour les personnes vulnérables (par exemple, le logement, l'emploi, les services de santé mentale).</li> <li>• Réduction de 27,1 % des incidents en milieu de travail contre les employés et les clients de Metrolinx, ce qui dépasse l'objectif de 25,0 % que l'organisation s'était fixée. Grâce à une approche ciblée et axée sur les risques, les cas de menaces et de violence ont diminué depuis l'année précédente.</li> <li>• Lancement d'un programme visant les quasi-incidents en mars 2023 pour élargir la déclaration relative à la sécurité et encourager la déclaration des événements évités de justesse comme indicateur principal des tendances en matière de sécurité et des mesures d'atténuation proactives.</li> <li>• Création d'un comité de certification de la sécurité pour garantir la sécurité et la certification des systèmes au moyen d'un processus d'approbation pour tous les projets existants et nouveaux de Metrolinx.</li> <li>• Publication d'un document d'orientation sur la construction et l'interface publique pour favoriser les meilleures pratiques dans le cadre des projets de construction, afin de protéger les sites, les employés et le public au moyen de barrières, d'éclairage, de mécanismes d'évaluations des risques et du matériel approprié.</li> <li>• Améliorations des passages à niveau dans l'ensemble du réseau, ce qui permettra de moderniser les infrastructures en modifiant la signalisation, les barrières et l'éclairage, et de réduire les risques liés aux passages à niveau.</li> </ul> <p><i>Pour connaître les initiatives organisationnelles associées à ce risque, se reporter aux informations sur l'exploitation et la sécurité fournies par Metrolinx.</i></p>

Risque	Aperçu général des mesures d'atténuation
<b>Stratégie</b>	
<p>Programme d'approvisionnement de PRESTO – Transition au nouveau modèle d'exploitation proposé</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metrolinx a collaboré avec les parties prenantes essentielles, y compris les réseaux de transport en commun, les fournisseurs nouveaux et existants et les entités publiques, afin d'assurer l'harmonisation et la participation à l'égard des principaux livrables. Cet engagement a été essentiel à la progression du programme.</li> <li>• Metrolinx a établi une structure de gouvernance efficace pour soutenir la progression du programme. Cette structure comprend une stratégie bien définie, axée sur la planification adéquate des ressources et la mobilisation afin de s'assurer que toutes les priorités clés sont prises en compte.</li> <li>• Metrolinx a mis en œuvre de solides pratiques de gestion des risques afin d'identifier et d'atténuer les risques associés au programme d'approvisionnement.</li> </ul>

## INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

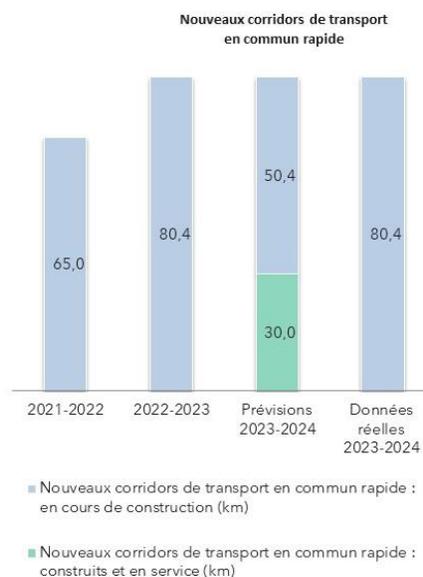
Les indicateurs clés de performance servent à évaluer la performance dans la prestation des services et l'avancement des infrastructures. Ils donnent également une idée de la performance globale de Metrolinx aux parties prenantes, y compris le public et le ministère des Transports de l'Ontario. Ces indicateurs clés de performance sont présentés en regard des objectifs établis dans le cadre du processus de planification annuelle des activités, approuvés par le conseil d'administration et soumis au ministère des Transports de l'Ontario dans le cadre du processus budgétaire provincial.

### Nouveaux corridors de transport en commun rapide

L'indicateur clé de performance des nouveaux corridors de transport en commun rapide sert à évaluer le nombre de kilomètres de corridors de transport en commun rapide qui sont en cours de construction, construits ou en service.

Metrolinx a poursuivi la progression des travaux de construction ainsi que les tests et la mise en service sur environ 80,4 kilomètres de corridors dans le cadre des projets de TLR et de métro en 2023-2024, compte non tenu du prolongement de la ligne de métro Yonge North ni du projet de TLR d'Hamilton, où les travaux préliminaires ont débuté.

À la fin de l'exercice, 57 kilomètres de TLR en étaient à diverses étapes de livraison, dont 19 kilomètres pour le projet d'Eglinton Crosstown et 11 kilomètres pour celui de Finch West, tous deux à l'étape des tests et de la mise en service; 18 kilomètres sur la ligne Hazel McCallion, en période de construction intense; et 9 kilomètres pour le projet de prolongement d'Eglinton Crosstown West, avec des tunnels en cours. Les travaux de construction du métro ont également progressé en ce qui concerne les principaux lots de travaux de la ligne Ontario (15,6 kilomètres) et le prolongement du métro de Scarborough (7,8 kilomètres).

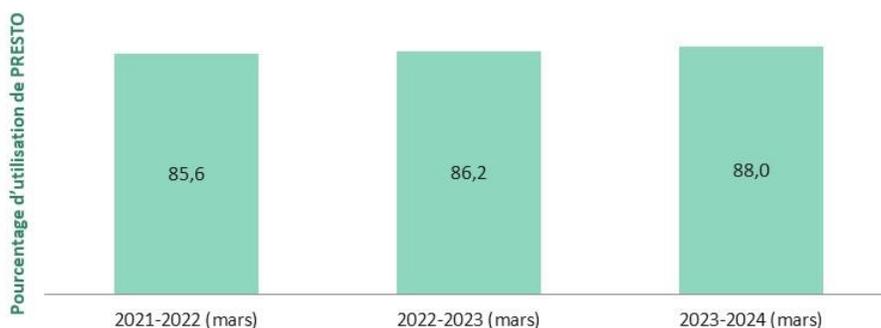


## Utilisation de PRESTO

Le taux d'utilisation de PRESTO permet de mesurer le pourcentage d'achalandage dont les tarifs sont traités par le système PRESTO. Le taux d'utilisation de PRESTO parmi les réseaux de transport en commun partenaires a atteint 88 % pour le mois de mars, portant le taux pour 2023-2024 à ce jour à 87 %, ce qui est supérieur à la cible de 84 % établie au début de l'exercice. Cette performance représente une hausse importante de 1,8 % par rapport à l'exercice précédent. Parmi les 11 réseaux de transport en commun participants, UP Express a connu la plus forte croissance cette année (12,8 %), suivie par Go Transit (4,8 %), comparativement à l'exercice précédent.

L'utilisation de PRESTO a continué de croître grâce à l'offre de produits et de services PRESTO améliorés. Ces efforts comprenaient le déploiement des options de paiement sans contact par carte de crédit et carte de débit dans tous les réseaux de transport en commun, y compris la TTC. En outre, la distribution de billets électroniques à un plus grand nombre de réseaux de transport en commun, l'introduction de la carte PRESTO virtuelle sur les appareils mobiles, y compris le lancement de la carte PRESTO dans le portefeuille mobile Google, et le soutien aux exigences de la TTC pour permettre le retrait des anciens supports tarifaires.

Taux d'utilisation de PRESTO par année (en pourcentage)



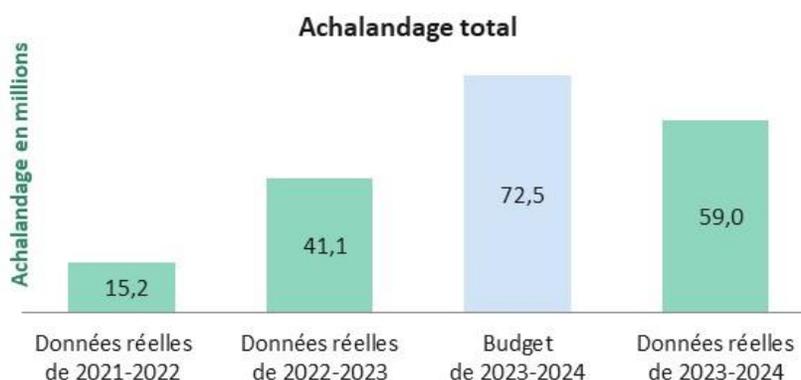
Tendance d'utilisation de PRESTO en 2023-2024 (en pourcentage)



## Achalandage

L'achalandage, mesuré comme l'utilisation des trains de GO et d'UP et des autobus de GO dans la région, correspond à la somme des embarquements dans les trains et des embarquements dans les autobus, diminuée des correspondances sur les lignes de train et d'autobus. Au cours de l'année écoulée, Metrolinx a réalisé des gains progressifs de fréquentation grâce au rétablissement du service et à la popularité soutenue des voyages d'agrément les week-ends. Le nombre de passagers est passé à 59 millions en 2023-2024, ce qui témoigne d'une forte croissance de 43,7 % en glissement annuel.

La croissance de l'achalandage, inférieure à la cible, a été freinée par le retour plus lent des usagers en raison de la poursuite du travail hybride et par la nouvelle réalité saisonnière, à savoir la diminution de l'achalandage attribuable au nombre d'usagers malades dans la collectivité en automne et en hiver depuis la pandémie. La réduction de l'achalandage en raison du nombre d'usagers malades à l'automne 2022 a également freiné la demande de transport en commun au cours de l'exercice.

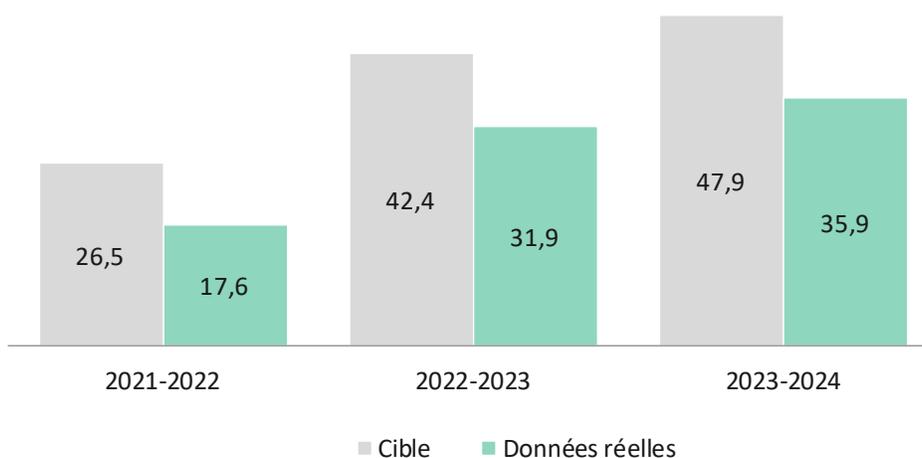


Metrolinx a mis l'accent sur la croissance du nombre d'usagers au moyen de stratégies ciblées. Les tactiques visant à rétablir la fréquence des déplacements des usagers comprenaient l'optimisation de la fréquence du service et des horaires, ainsi que les efforts de sensibilisation et communication efficace auprès des jeunes et des étudiants. La promotion des destinations, des événements sportifs, des concerts et des activités les week-ends, ainsi que l'adaptation saisonnière du service ferroviaire et d'autobus, a contribué à la popularité soutenue des voyages d'agrément et de tourisme.

## Taux de recouvrement des coûts

Le taux de recouvrement des coûts, mesuré comme le rapport entre le total des produits (compte non tenu du produit de la vente d'actifs du programme des communautés orientées vers le transport en commun) et le total des charges d'exploitation (compte non tenu des intérêts débiteurs à long terme pour les projets d'investissement, des radiations, de l'ajustement au titre des régimes de retraite et des frais de soumission liés à l'approvisionnement des projets d'investissement), démontre la mesure dans laquelle les activités de l'organisation sont autofinancées. Le taux de recouvrement des coûts de 35,9 % a été inférieur à l'objectif de 47,9 %, principalement en raison du retard dans la reprise de l'achalandage et de la baisse des revenus. Ce résultat témoigne de la lenteur du retour des usagers et de la diminution de l'achalandage attribuable au nombre d'usagers malades, étant donné que les ententes de travail hybride permettaient aux employés de travailler de chez eux pendant la saison de la grippe.

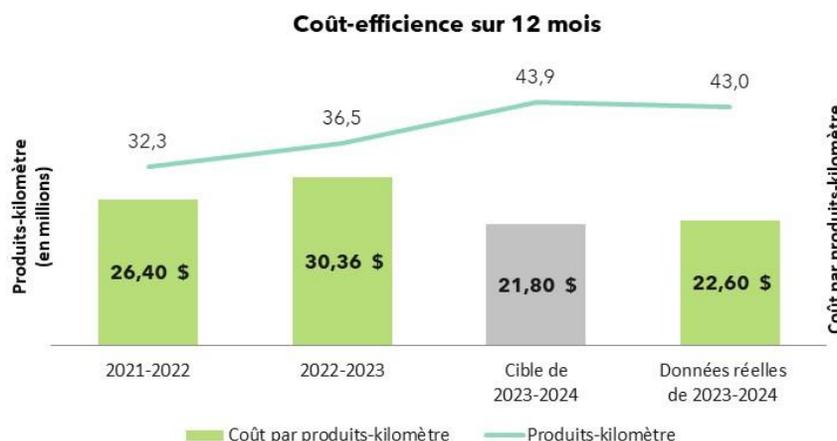
### Taux de recouvrement des coûts (en pourcentage)



Metrolinx a dû faire face à des pressions apparues en cours d'année, notamment des coûts plus élevés liés à la préparation opérationnelle pour le déploiement des travaux sur le corridor ferroviaire, à l'entretien des corridors ferroviaires de GO et d'UP, au déploiement du portefeuille mobile et à des exigences supplémentaires en matière de communication de l'information pour le paiement ouvert de la TTC, ainsi qu'une reprise plus lente que prévu du nombre de passagers. Metrolinx a contribué à atténuer une partie des pressions exercées en cours d'exercice en gérant les coûts au moyen d'initiatives liées au plan d'amélioration des affaires, y compris l'optimisation du plan de service, qui permet de mieux harmoniser le mode de service pour soutenir le niveau d'achalandage.

## Coût par kilomètre payant

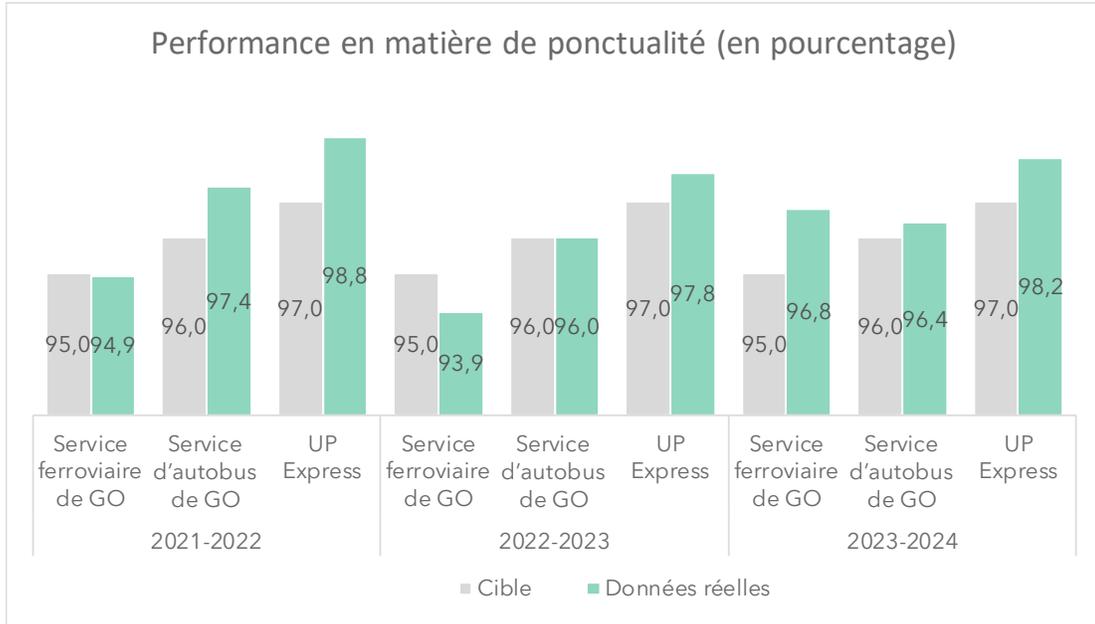
Pour l'exercice 2023-2024, le coût par kilomètre payant pour l'exploitation des services rétablis (service ferroviaire et service d'autobus de GO, ainsi que service d'UP Express) ainsi que les améliorations du service ferroviaire et du service d'autobus de GO a été légèrement supérieur à la cible, en raison du nombre de kilomètres parcourus inférieur à celui prévu au budget. Le coût par kilomètre payant est de 6,11 \$, comparativement à la cible de 5,91 \$, soit un écart de -0,20 \$ (-3,4 %). Les résultats depuis le début de l'exercice pour les kilomètres payants réels par rapport au budget initial ont été défavorables de 1,0 million de kilomètres (-2,3 %).



Le service d'autobus de GO a récupéré 88,3 % des kilomètres payants par rapport à la période précédant la pandémie de COVID, tandis qu'UP Express en a retrouvé 98,6 %, grâce au rétablissement du service aux 15 minutes toute la journée jusqu'à 23 h en janvier 2024. Le service ferroviaire de GO a rétabli 91,7 % des kilomètres payants par rapport à la période précédant la pandémie de COVID, avec des augmentations ciblées du service correspondant à la demande d'achalandage (p. ex., rétablissement des déplacements de pointe en semaine sur les lignes de Milton et de Kitchener, retour du service pour Stouffville en semaine).

## Performance en matière de ponctualité

L'indicateur clé de performance en matière de ponctualité mesure le respect des horaires pour le service ferroviaire et le service d'autobus de GO, ainsi que le service d'UP Express. La performance en matière de ponctualité se définit comme une arrivée dans un intervalle de 5 minutes précédant ou suivant l'heure prévue dans le cas des trains, et de 15 minutes dans le cas des autobus. La performance en matière de ponctualité pour les services d'UP Express se définit comme une arrivée dans un intervalle de 5 minutes par temps de déplacement cible. L'exploitation (GO et UP) a franchi un jalon historique en dépassant l'objectif stratégique de la performance en matière de ponctualité, qui mesure le respect des horaires pour le service ferroviaire et le service d'autobus de GO, ainsi que le service d'UP Express. La moyenne annuelle mobile de la performance en matière de ponctualité du service ferroviaire de GO a clôturé l'exercice à 96,8 %, contre une cible de 95,0 %, celle du service d'autobus de GO à 96,3 %, contre une cible de 96,0 %, et celle du service d'UP Express a atteint 98,2 %, contre 97,0 %.

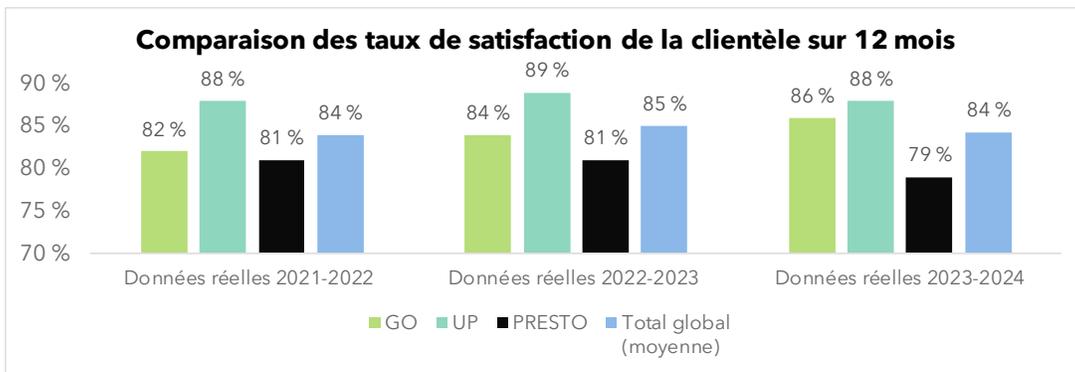
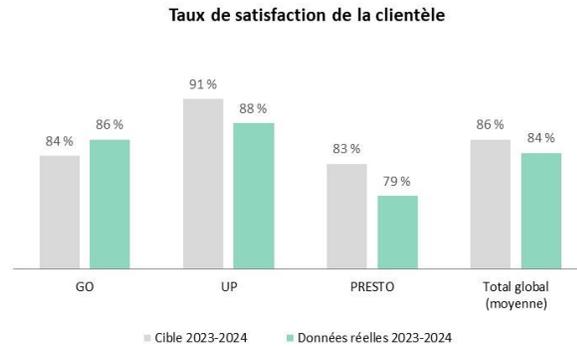


## Satisfaction de la clientèle

Pour 2023-2024, GO Transit a continué d'améliorer l'expérience client en fournissant un service sûr et fiable tout en augmentant la capacité, la fréquence et les options de déplacement pour répondre à la demande des usagers.

À la fin de l'exercice, GO Transit a atteint 86,0 %, comparativement à une cible de 84,0 %. Le service ferroviaire de GO et le service d'autobus de GO ont dépassé l'objectif stratégique, obtenant

respectivement 86,0 % et 85,0 %, comparativement à une cible de 84,0 %. Le service d'UP Express a obtenu 88,0 %, comparativement à une cible de 91,0 %. Il a par ailleurs affiché une forte croissance en atteignant 91,0 % en décembre 2023 et en février 2024.



Le taux de satisfaction de la clientèle pour PRESTO est mesuré au moyen d'un sondage semestriel approfondi, les progrès étant suivis en cours d'année par le biais de sondages mensuels. Le résultat moyen du sondage sur le taux de satisfaction de la clientèle pour PRESTO pour 2023-2024 a été de 78,8 %, comparativement à une cible de 83 %. Les sondages mensuels ont connu un élan positif de décembre 2023 à mars 2024, clôturant l'année avec un score de 82,6 % en mars, légèrement inférieur à la cible de 83 %. La stratégie visant à améliorer le taux de satisfaction de la clientèle était axée sur la réalisation d'une moyenne de 42 changements de soutien à la clientèle chaque mois, ce qui dépasse l'objectif de 35 changements de soutien à la clientèle chaque mois pour l'exercice. Ces changements visaient à résoudre les problèmes tout au long du parcours du client et dans tous les canaux PRESTO, y compris le site Web, l'application mobile et les appareils. Le lancement et l'expansion de nouveaux modes de paiement, notamment PRESTO sans contact, la carte PRESTO dans le portefeuille mobile Google et les billets électroniques PRESTO, ont contribué à améliorer l'expérience des clients. En outre, Metrolinx a lancé le programme de tarif unique, rendu possible par PRESTO, qui permet des correspondances gratuites entre la TTC et GO Transit, Brampton Transit, Durham Region Transit, MiWay et York Region Transit, ce qui rend le transport en commun plus abordable pour les clients qui utilisent les services de la TTC et de ces agences. En outre, PRESTO a actualisé sa méthodologie de mesure du taux de satisfaction de la clientèle en simplifiant ses canaux de promotion du sondage et en mettant à jour le questionnaire du sondage approfondi.

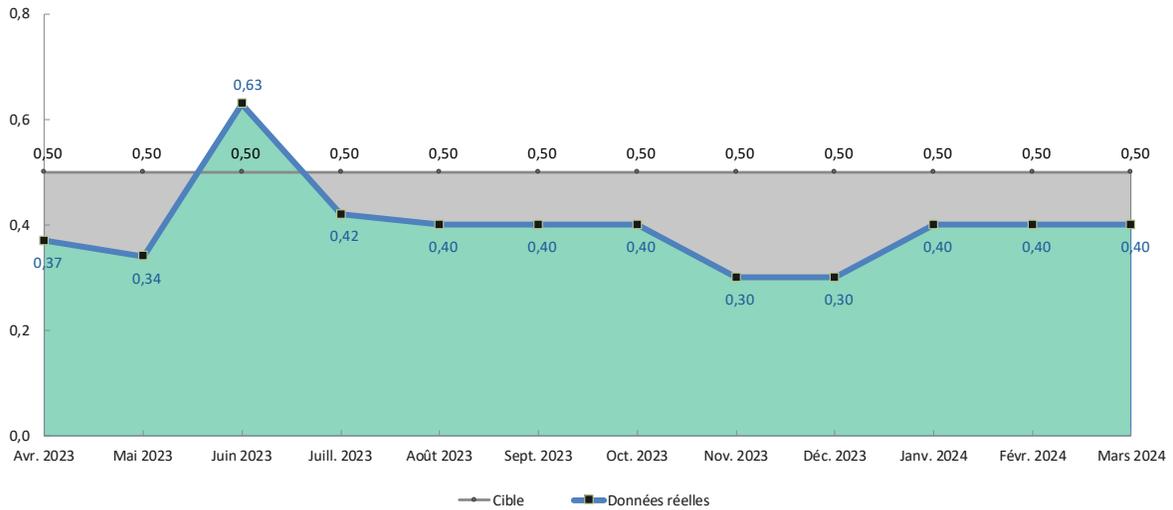
## Sécurité – Taux de fréquence des accidents avec perte de travail (TFAPT)

### TFAPT de l'ensemble des parties

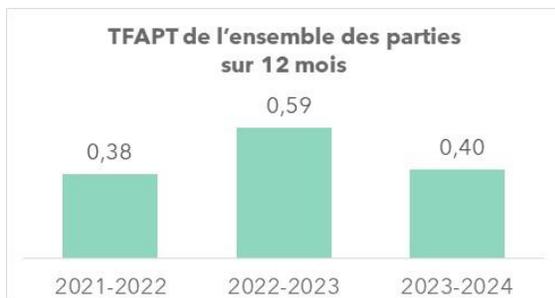
Les accidents avec perte de temps (APT) désignent toute blessure liée au travail qui empêche un employé d'exercer ses fonctions habituelles et qui l'oblige à prendre congé. Le temps perdu peut varier d'un jour à des semaines, voire à des mois, selon la gravité de la blessure. Le TFAPT est un taux qui représente le nombre de blessures entraînant une perte de temps par 100 travailleurs au cours d'une période donnée, soit 200 000 heures travaillées. Il s'agit d'un « indicateur retardé », car il est calculé à partir d'incidents qui se sont déjà produits. Le TFAPT de l'ensemble des parties comprend les employés de Metrolinx et les entrepreneurs effectuant des travaux pour Metrolinx, tels que l'exploitation des trains, les travaux sur les voies ferrées et les travaux de construction. Les efforts soutenus et les interventions ciblées de l'organisation ont permis d'atteindre un TFAPT de 0,40 par rapport à une cible de 0,50 pour l'exercice 2023-2024 pour les employés de Metrolinx, les entrepreneurs en construction et les entrepreneurs en ingénierie et en entretien.

Des progrès importants ont été réalisés en vue de réduire le nombre de blessures subies par les employés qui sont les plus fréquentes.

### TFAPT de l'ensemble des parties - Moyenne mobile sur 12 mois



Des initiatives, comme l'amélioration des chaussures pour le personnel de première ligne, ont permis de réduire à néant les signalements de glissade, de trébuchement ou de chute depuis leur mise en œuvre, tandis que l'installation d'un rembourrage de protection sur les unités de répartition assistée par ordinateur (RAO) dans les autobus a réduit la fréquence et la gravité des blessures subies lors de chocs.



Compte tenu de l'expansion continue des projets d'investissement et de l'offre de services, la surveillance des entrepreneurs demeure une priorité clé. Tout au long de l'exercice 2023-2024, Metrolinx a misé sur les relations et les ententes commerciales et opérationnelles pour s'assurer que les entrepreneurs respectaient les exigences en matière de sécurité, qu'ils enquêtaient adéquatement sur les causes profondes du problème et les évaluaient, et qu'ils prenaient des mesures correctives efficaces.

Des inspections et des vérifications continues de la conformité à la réglementation des entrepreneurs sont en cours et font l'objet d'un suivi en cas de non-conformité, de mesures correctives, de recommandations et d'une surveillance en vue de l'amélioration.

# **Metrolinx**

États financiers  
**31 mars 2024**



## Rapport de l'auditeur indépendant

Au conseil d'administration de Metrolinx

---

### Notre opinion

À notre avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de Metrolinx (l'« organisation ») au 31 mars 2024, ainsi que des résultats de son exploitation, de ses gains et pertes de réévaluation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

#### Notre audit

Nous avons effectué l'audit des états financiers de l'organisation, qui comprennent :

- l'état de la situation financière au 31 mars 2024;
- l'état des résultats pour l'exercice clos à cette date;
- l'état de l'évolution de l'actif net pour l'exercice clos à cette date;
- l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date;
- l'état des gains et pertes de réévaluation pour l'exercice clos à cette date;
- les notes annexes, qui comprennent les principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

---

### Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section *Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers* de notre rapport.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

#### Indépendance

Nous sommes indépendants de l'organisation conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à notre audit des états financiers au Canada, et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles.

PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l.  
PwC Tower, 18 York Street, bureau 2500, Toronto (Ontario) Canada M5J 0B2  
Tél. : +1 416 863-1133, Téléc. : +1 416 365-8215, Téléc. courriel : ca\_toronto\_18\_york\_fax@pwc.com

« PwC » s'entend de PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l., une société à responsabilité limitée de l'Ontario.

---

## **Autres informations**

La responsabilité des autres informations incombe à la direction. Les autres informations se composent du rapport de gestion et du rapport annuel.

Notre opinion sur les états financiers ne s'étend pas aux autres informations et nous n'exprimons aucune forme d'assurance que ce soit sur ces informations.

En ce qui concerne notre audit des états financiers, notre responsabilité consiste à lire les autres informations désignées ci-dessus et, ce faisant, à apprécier s'il existe une incohérence significative entre celles-ci et les états financiers ou la connaissance que nous avons acquise au cours de l'audit, ou encore si les autres informations semblent autrement comporter une anomalie significative.

Si, à la lumière des travaux que nous avons effectués, nous concluons à la présence d'une anomalie significative dans les autres informations, nous sommes tenus de signaler ce fait. Nous n'avons rien à signaler à cet égard.

---

## **Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers**

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de l'organisation à poursuivre ses activités, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'organisation ou de cesser ses activités, ou si elle n'a aucune autre solution réaliste que de le faire.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'organisation.

---

## **Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers**

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers, pris dans leur ensemble, sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.



Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long du processus. En outre :

- nous identifions et évaluons les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'organisation;
- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'organisation à poursuivre ses activités. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'organisation à cesser ses activités;
- nous évaluons la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Nous communiquons aux responsables de la gouvernance, entre autres informations, l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

*PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l.*

Comptables professionnels agréés, experts-comptables autorisés

Toronto (Ontario)

Le 27 juin 2024

# Metrolinx

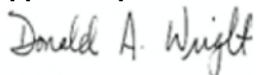
## État de la situation financière

Au 31 mars 2024

(en milliers de dollars)

	2024	2023
	\$	\$
<b>Actif</b>		
<b>À court terme</b>		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 5)	593 022	438 312
Créances et autres montants à recevoir (note 8)	260 262	239 170
Apports à recevoir (note 9)	2 961 263	2 623 130
Pièces de rechange et fournitures	36 245	26 907
Charges payées d'avance	58 908	62 615
Instruments dérivés (note 24)	305	-
	<hr/>	<hr/>
	3 910 005	3 390 134
<b>Apports à recevoir de la Province de l'Ontario – à long terme (note 12)</b>	2 703 655	3 182 580
<b>Autres actifs (note 6)</b>	92 925	90 368
<b>Immobilisations (note 7)</b>	41 972 887	36 590 079
<b>Acomptes sur terrains (note 10)</b>	254 748	176 634
<b>Avances sur projets d'investissement (note 10)</b>	158 922	169 456
<b>Bail à long terme (note 11)</b>	24 937	25 264
	<hr/>	<hr/>
	49 118 079	43 624 515
<b>Passif</b>		
<b>À court terme</b>		
Dettes et charges à payer (notes 17 et 22)	3 836 499	3 316 153
Portefeuilles électroniques de la carte PRESTO (note 5)	128 301	122 591
Passifs au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations – à court terme (note 25)	23 795	6 182
Instruments dérivés (note 24)	-	2 351
	<hr/>	<hr/>
	3 988 595	3 447 277
<b>Dettes à long terme (note 12)</b>	2 703 655	3 182 580
<b>Passifs au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations – à long terme (note 25)</b>	222 586	219 837
<b>Apports reportés afférents aux immobilisations (note 13)</b>	36 759 156	31 822 854
<b>Passif au titre des prestations de retraite supplémentaires (note 15)</b>	61 065	66 111
<b>Passif au titre d'autres avantages sociaux futurs (note 16)</b>	166 108	167 174
	<hr/>	<hr/>
	43 901 165	38 905 833
<b>Actif net</b>		
<b>Actifs nets investis en immobilisations (note 18)</b>	5 381 020	4 881 233
<b>Actifs nets investis dans le bail à long terme (note 11)</b>	24 937	25 264
<b>Actifs nets grevés d'une affectation interne (note 19)</b>	26 332	26 332
<b>Insuffisance des actifs nets non grevés d'une affectation</b>	(215 680)	(211 796)
	<hr/>	<hr/>
	5 216 609	4 721 033
<b>Cumul des gains et des pertes de réévaluation (note 24)</b>	305	(2 351)
	<hr/>	<hr/>
	49 118 079	43 624 515
<b>Dépendance économique (note 2)</b>		
<b>Engagements (note 20)</b>		
<b>Éventualités (note 21)</b>		

Approuvé par le conseil d'administration,



, administrateur



, administrateur

Les notes annexes font partie intégrante des présents états financiers.

# Metrolinx

## État des résultats

Pour l'exercice clos le 31 mars 2024

(en milliers de dollars)

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
	\$	(montants retraités) \$ (note 3)
<b>Produits</b>		
Produits tarifaires	429 191	308 538
Produits non tarifaires tirés de la carte PRESTO	82 500	69 766
Autres produits non tarifaires	60 821	57 892
Produits tirés de la construction effectuée pour des tiers	75 803	21 650
Apport de la Province de l'Ontario	1 213 296	1 001 887
Produits d'intérêts	41 095	28 745
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations (note 13)	1 134 468	1 030 054
	<u>3 037 174</u>	<u>2 518 532</u>
<b>Charges</b>		
Fournitures et services	410 430	274 851
Entretien du matériel	156 174	140 046
Installations et voies	212 849	173 352
Salaires et charges sociales	586 503	498 614
Exploitation des trains et des autobus	450 973	436 029
Charges liées à la construction effectuée pour des tiers	101 259	21 677
Amortissement des immobilisations	1 053 930	1 004 680
Amortissement du bail à long terme	327	327
Perte (profit) à la cession et à la dépréciation d'immobilisations	102 744	(9 041)
	<u>3 075 189</u>	<u>2 540 535</u>
<b>Excédent des charges sur les produits</b>	<u>(38 015)</u>	<u>(22 003)</u>

Les notes annexes font partie intégrante des présents états financiers.

## Metrolinx

### État de l'évolution de l'actif net

Pour l'exercice clos le 31 mars 2024

(en milliers de dollars)

					<b>2024</b>	<b>2023</b>
						(note 3)
	<b>Investis en immobi- lisations \$ (note 18)</b>	<b>Investis dans le bail à long terme \$ (note 11)</b>	<b>Actifs nets grevés d'une affectation interne \$ (note 19)</b>	<b>Insuffisance des actifs nets non grevés d'une affectation \$</b>	<b>Total \$</b>	<b>Total \$ (note 3)</b>
<b>Solde à l'ouverture</b>	4 881 233	25 264	26 332	(211 796)	4 721 033	4 147 944
Excédent des charges sur les produits	-	-	-	(38 015)	(38 015)	(22 003)
Amortissement (déduction faite de l'amortissement porté aux produits)	(17 520)	(327)	-	17 847	-	-
Acquisitions de terrains, y compris les acomptes	533 591	-	-	-	533 591	595 092
Cession de terrains	(16 284)	-	-	16 284	-	-
<b>Solde à la clôture</b>	<b>5 381 020</b>	<b>24 937</b>	<b>26 332</b>	<b>(215 680)</b>	<b>5 216 609</b>	<b>4 721 033</b>

# Metrolinx

## État des flux de trésorerie

Pour l'exercice clos le 31 mars 2024

(en milliers de dollars)

	2024	2023
	\$	\$
		(note 3)
<b>Flux de trésorerie liés aux</b>		
<b>Activités de fonctionnement</b>		
Excédent des charges sur les produits	(38 015)	(22 003)
Amortissement des immobilisations et du bail à long terme	1 054 257	1 005 007
Perte (profit) à la cession et à la dépréciation d'immobilisations	102 744	(9 041)
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations	(1 134 468)	(1 030 054)
Avantages sociaux futurs, déduction faite des paiements	(6 113)	(3 424)
	(21 595)	(59 515)
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Créances et autres montants à recevoir	(21 091)	21 583
Pièces de rechange et fournitures	(9 339)	(2 013)
Charges payées d'avance	3 707	(32 855)
Dettes et charges à payer	45 258	8 793
Portefeuilles électroniques de la carte PRESTO	5 710	10 936
Autres actifs	(2 557)	7 035
	93	(46 036)
<b>Activités d'investissement</b>		
Achat d'immobilisations	(6 188 462)	(3 986 410)
Produit de la cession d'immobilisations	11 595	59 515
Acomptes sur terrains (note 18)	(254 748)	(176 634)
Avances sur projets d'investissement (note 10)	(158 922)	(169 456)
	(6 590 537)	(4 272 985)
<b>Activités de financement</b>		
Subventions reçues pour l'achat de terrains	533 591	595 092
Apports de capital	6 211 563	3 457 944
	6 745 154	4 053 036
<b>Variation nette de la trésorerie, des équivalents de trésorerie et de la trésorerie grevée d'affectations internes</b>	154 710	(265 985)
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie à l'ouverture</b>	438 312	704 297
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie à la clôture</b>	593 022	438 312
<b>Information supplémentaire sur les flux de trésorerie</b>		
Activités d'investissement sans effet de trésorerie		
Variation des dettes et charges à payer à l'égard des immobilisations	475 090	506 608
Variation des passifs au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations	20 362	579
Variation de la dette à long terme au titre des immobilisations	(478 925)	414 252
Activités de financement sans effet de trésorerie		
Variation des apports de capital à recevoir	(338 133)	(780 008)
Variation de l'apport à recevoir de la Province de l'Ontario	478 925	(414 252)

Les notes annexes font partie intégrante des présents états financiers.

## Metrolinx

### État des gains et pertes de réévaluation

Pour l'exercice clos le 31 mars 2024

---

(en milliers de dollars)

	2024	2023
	\$	\$
<b>Solde à l'ouverture de l'exercice</b>	(2 351)	-
<b>Gains (pertes) latents attribuables aux</b>		
Contrats à terme de gré à gré sur le carburant (note 24)	305	(2 351)
<b>Montants reclassés à l'état des résultats :</b>		
Contrats à terme de gré à gré sur le carburant (note 24)	2 351	-
<b>Gains et pertes de réévaluation nets</b>	2 656	(2 351)
<b>Solde à la clôture de l'exercice</b>	305	(2 351)

# Metrolinx

## Notes annexes

31 mars 2024

---

(en milliers de dollars)

### 1 Nature des activités

Metrolinx est une agence d'État relevant du ministère des Transports de l'Ontario (le « MTO »), constituée sans capital-actions et exonérée d'impôts sur les bénéfices en vertu de l'article 149(1)d) de la *Loi de l'impôt sur le revenu* (Canada).

Metrolinx a été créée en vertu des articles de la *Loi de 2006 sur la Régie des transports du grand Toronto*, promulguée le 24 août 2006. Le 14 mai 2009, le projet de loi 163 a été promulgué, modifiant la *Loi de 2006 sur la Régie des transports du grand Toronto*, qui a été renommée *Loi de 2006 sur Metrolinx*. Le mandat de Metrolinx consiste à diriger la coordination, la planification, le financement et le développement d'un réseau de transport multimodal intégré pour la région du Grand Toronto et de Hamilton (la « RGTH ») en vue de transfigurer la mobilité et de relier les collectivités de la région élargie du Golden Horseshoe. Grâce à la démarche régionale qu'elle a adoptée, Metrolinx amène la Province de l'Ontario (la « Province »), les municipalités et les organismes de transport locaux à trouver des solutions de transport à long terme qui soient viables sur le plan économique et durables sur le plan environnemental.

GO Transit est une unité commerciale de Metrolinx qui exploite un réseau interrégional de transport en commun composé de couloirs d'autobus et de couloirs ferroviaires intégrés. Le réseau d'autobus et de trains dessert principalement les collectivités de la région du Grand Toronto et de Hamilton, dont les villes de Toronto et de Hamilton. GO Transit dessert également les régions de Halton, de Peel, de York, de Durham, les comtés de Simcoe, de Dufferin et de Wellington, les villes de Barrie, de Guelph, de Kitchener, de London et de Niagara Falls, et la municipalité de Bradford-West Gwillimbury.

L'Union Pearson (« UP ») Express est responsable de la prestation d'un service ferroviaire express exclusif de haute qualité reliant les plus grandes plaques tournantes du transport au Canada, à savoir la gare Union, au centre-ville de Toronto, et l'Aéroport international Toronto-Pearson. L'UP Express a commencé ses activités le 6 juin 2015.

PRESTO est une unité commerciale qui exploite le système tarifaire PRESTO. À l'heure actuelle, PRESTO utilise une technologie de carte à puce intelligente qui remplace les billets, les jetons, les laissez-passer et l'argent comptant, et qui permet le paiement par carte de crédit ou de débit auprès de toutes les agences de transport. Les usagers peuvent donc se déplacer facilement d'une municipalité à une autre.

### 2 Dépendance économique

Metrolinx tire actuellement ses produits principalement de la prestation de services de transport par GO Transit, de l'UP Express et de la carte PRESTO.

Metrolinx touche en outre des subventions publiques :

- des trois paliers de gouvernement, en soutien aux investissements qu'elle réalise dans ses infrastructures devant servir à la prestation de services de transport actuels et futurs;
- de la Province, sous forme de subvention de fonctionnement annuelle, en guise de soutien supplémentaire à la prestation de services de transport.

Metrolinx est tributaire du versement des subventions publiques ci-dessus pour la prestation continue, le développement de ses services et l'acquittement de ses obligations. En tant qu'agence d'État relevant du gouvernement de l'Ontario, Metrolinx reçoit de ce même gouvernement des subventions annuelles visant à couvrir la différence entre ses produits et ses charges, ainsi que du financement destiné au renouvellement et à l'expansion des infrastructures.

(en milliers de dollars)

### 3 Sommaire des principales méthodes comptables

#### Présentation des états financiers

Les présents états financiers ont été préparés par la direction conformément aux Normes comptables pour le secteur public pour les organismes du secteur public, y compris ceux sans but lucratif, recommandées par le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (« CCSP ») des Comptables professionnels agréés du Canada (« CPA Canada »).

#### Instruments financiers

Les instruments financiers sont des actifs ou des passifs financiers de Metrolinx qui, de façon générale, lui procurent le droit de recevoir de la trésorerie ou un autre actif financier d'une autre partie, ou l'obligent à payer de la trésorerie ou tout autre actif financier à une autre partie.

Les instruments financiers présentés à l'état de la situation financière de Metrolinx sont évalués comme suit :

Trésorerie et équivalents de trésorerie	Coût amorti
Créances et autres montants à recevoir	Coût amorti
Apports à recevoir	Coût amorti
Apports à recevoir de la Province de l'Ontario – à long terme	Coût amorti
Instruments dérivés	Juste valeur
Dettes et charges à payer	Coût amorti
Portefeuilles électroniques de la carte PRESTO	Coût amorti
Dettes à long terme	Coût amorti

La juste valeur de la trésorerie et des équivalents de trésorerie, des créances et des apports à recevoir, des dettes et charges à payer et des portefeuilles électroniques de la carte PRESTO se rapproche de leur valeur comptable en raison de la nature à court terme de ces instruments financiers. La juste valeur représente le montant qui serait échangé entre des parties agissant en toute liberté dans des conditions de pleine concurrence, et la meilleure indication de ce montant est le prix coté sur un marché, le cas échéant. Les justes valeurs de Metrolinx sont estimées par la direction, laquelle se fonde en général sur la conjoncture du marché existant à un moment donné. En raison de leur nature, les estimations sont subjectives et elles impliquent des incertitudes et l'exercice d'une bonne part de jugement.

De temps à autre, Metrolinx conclut des contrats visant du carburant diesel afin de gérer les risques liés au prix du carburant diesel. Ces instruments dérivés sont comptabilisés à l'état de la situation financière à titre d'actif ou de passif, et sont évalués à la juste valeur. Les gains et pertes latents sur la juste valeur des instruments dérivés sont comptabilisés à l'état des gains et pertes de réévaluation.

Metrolinx ne détient ni n'émet d'instruments financiers dérivés à des fins de transaction ou de spéculation, et des contrôles sont en place pour détecter et empêcher ces activités.

#### Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent les fonds en caisse, la trésorerie grevée d'affectations internes, les soldes bancaires et les placements à court terme très liquides dont l'échéance est d'au plus trois mois au moment de leur acquisition.

(en milliers de dollars)

### Pièces de rechange et fournitures

Les pièces de rechange et les fournitures sont comptabilisées au coût ou à la valeur nette de réalisation, selon le moins élevé des deux montants. Le coût est déterminé selon la méthode du coût moyen pondéré.

### Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût. Le coût d'une immobilisation inclut tous les coûts directement liés à son acquisition, à sa construction, à sa mise en valeur ou à son amélioration. Les salaires et les charges sociales des membres du personnel qui participent directement à l'acquisition, à la mise en valeur ou à la construction d'une immobilisation sont incorporés au coût de l'immobilisation.

Metrolinx a adopté une approche fondée sur l'ensemble de l'immobilisation pour la capitalisation et l'amortissement de ses bâtiments et de son matériel roulant (trains et autobus). Selon cette approche, toutes les composantes structurelles d'une immobilisation (éclairage, ascenseurs, climatisation, etc.) sont amorties sur la durée de vie utile calculée pour l'ensemble de l'immobilisation.

Si la mise en valeur ou la construction d'une immobilisation est abandonnée ou reportée à une date indéterminée, les coûts déjà inscrits à l'actif sont passés en charges, à moins que l'immobilisation puisse servir à d'autres fins ou que le recouvrement des coûts auprès d'un tiers puisse être raisonnablement estimé et que le recouvrement soit probable aux termes des ententes à cet égard.

Les immobilisations résultant d'un contrat lié au modèle de diversification des modes de financement (« DMF ») pour des activités comme la conception, la construction, le financement, l'entretien et l'exploitation comportent une composante représentant les coûts en capital liés à la conception et à la construction qui seront payés lorsque la construction des immobilisations sera presque achevée, et le reste des coûts sera payé sur la durée de vie utile, avec comptabilisation d'un apport correspondant à recevoir de la Province. Les paiements de service annuel et les paiements sur le cycle de vie sont versés annuellement sur la durée du contrat.

### Amortissement

Metrolinx calcule l'amortissement des diverses catégories d'actifs sur leur durée de vie utile estimée, selon la méthode de l'amortissement linéaire, comme suit :

Bâtiments, dont les abribus et les loges de changeurs	De 5 à 40 ans
Améliorations locatives	Durée du bail
Locomotives et autre matériel roulant ferroviaire	De 20 à 30 ans
Améliorations aux installations d'emprise ferroviaire	20 ans
Travaux de voie et installations	20 ans
Autobus, dont les autobus à impériale	10 ans
Aires de stationnement	20 ans
Matériel informatique et logiciels	De 5 à 10 ans
Sauts-de-mouton	50 ans
Autres, dont le mobilier et le matériel	De 3 à 12 ans

Les travaux de construction en cours comprennent les frais directement liés à la construction et à la mise en valeur. Aucun amortissement n'est comptabilisé avant la mise en service des actifs. Les terrains et les servitudes permanentes ont tous deux une durée de vie indéterminée et ne sont donc pas amortis.

(en milliers de dollars)

#### **Partenariats public-privé**

Un partenariat public-privé est une entente conclue entre une entité du secteur privé et Metrolinx pour la conception, la construction, le financement, l'exploitation et l'entretien d'immobilisations corporelles, comme des infrastructures de transport en commun. Les actifs sont présentés à titre d'immobilisations à l'état de la situation financière et sont initialement comptabilisés au coût, qui correspond à la juste valeur à la date de comptabilisation. Le coût comprend le montant brut de la contrepartie versée pour acquérir, construire, mettre en valeur ou améliorer une immobilisation corporelle, ainsi que tous les coûts directement attribuables au cours de la construction de l'actif, tels que les charges d'intérêt. Les travaux de construction en cours sont comptabilisés en fonction de l'avancement des travaux, information qui est fournie par l'équipe de réalisation des projets de Metrolinx, Infrastructure Ontario ou un expert-conseil externe (par exemple un certificateur indépendant).

Lorsqu'elle comptabilise une immobilisation corporelle dans le cadre d'une entente de partenariat public-privé et qu'elle a l'obligation de verser une contrepartie à l'entité du secteur privé, Metrolinx comptabilise un passif correspondant à titre de dette à long terme à l'état de la situation financière. La dette à long terme est initialement évaluée au même montant que l'actif connexe, déduction faite de toute contrepartie que Metrolinx a déjà versée à l'entité du secteur privé. Les autres contreparties en lien avec l'entente de partenariat public-privé, comme les paiements des coûts d'exploitation et d'entretien, sont exclues de l'évaluation de la dette à long terme.

Des modèles financiers sont utilisés pour calculer la valeur des coûts d'entretien continu pendant la période d'exploitation et d'entretien. La dette à long terme est comptabilisée au coût amorti en fonction du taux d'intérêt implicite, qui correspond habituellement au taux d'intérêt stipulé dans l'entente de partenariat public-privé. Le taux d'intérêt implicite doit demeurer stable pendant toute la durée de l'entente, à moins que les modalités n'aient été renégociées.

#### **Bail à long terme**

Le bail à long terme représente le paiement par anticipation dans le cadre du contrat de location de la gare Union. Le montant est amorti selon le mode linéaire sur 100 ans, soit la durée du contrat de location majorée d'une période de renouvellement.

#### **Prestations de retraite supplémentaires et autres avantages sociaux futurs**

Metrolinx verse des prestations de retraite par l'entremise du Régime de retraite des employés municipaux de l'Ontario (« OMERS »). La charge d'une période correspond aux cotisations devant être versées pour cette période.

Metrolinx verse des prestations de retraite supplémentaires calculées selon la méthode de répartition des prestations, laquelle rend compte des prestations prévues pour les services rendus jusqu'alors. Les ajustements découlant de modifications apportées au régime d'avantages sociaux, de gains et pertes de réévaluation et de révisions d'hypothèses sont amortis en résultat sur la durée de service résiduelle moyenne des salariés actifs. Le coût des services passés est porté en charges lorsqu'il est engagé.

Metrolinx propose également d'autres avantages sociaux futurs calculés selon la méthode de répartition des prestations, laquelle rend compte des prestations prévues pour les services rendus jusqu'alors. Les ajustements découlant de modifications apportées au régime d'avantages sociaux, de gains et pertes de réévaluation et de révisions d'hypothèses sont amortis en résultat sur la durée de service résiduelle moyenne des salariés actifs. Le coût des services passés est porté en charges lorsqu'il est engagé.

# Metrolinx

## Notes annexes

31 mars 2024

(en milliers de dollars)

### Produits

Tous les produits sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice. La trésorerie reçue pour laquelle des biens ou des services n'ont pas été fournis à la fin de l'exercice est comptabilisée dans les dettes et charges à payer.

Selon les caractéristiques d'une transaction génératrice de produits assortie d'obligations de prestation, Metrolinx peut agir soit pour son propre compte, soit comme mandataire. Lorsque Metrolinx agit pour son propre compte, les produits sont comptabilisés sur une base brute et les produits et les charges directes connexes sont comptabilisés dans des postes distincts à l'état des résultats. Lorsque Metrolinx agit comme mandataire, les produits sont comptabilisés sur une base nette, déduction faite des escomptes, des commissions et des charges directes connexes, dans un poste de produits unique.

#### *Ajustement par suite de l'adoption d'une nouvelle norme comptable*

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2023, Metrolinx applique les dispositions du chapitre SP 3400, « Revenus ». Cette norme a été mise en œuvre sur une base rétroactive modifiée, avec retraitement des états financiers de la période précédente. Par conséquent, les produits d'exploitation présentés à l'état des résultats de Metrolinx pour 2023 sont ventilés comme suit :

	2023 (Données publiées) \$	Ajustement par suite de l'adoption \$	2023 (Données retraitées) \$
<b>Produits</b>			
Produits d'exploitation	424 502	(424 502)	-
Produits tarifaires	-	308 538	308 538
Produits non tarifaires tirés de la carte PRESTO	-	69 766	69 766
Autres produits non tarifaires	-	57 892	57 892
<b>Charges</b>			
Fournitures et services	263 157	11 694	274 851

#### *Produits tarifaires*

Les produits tarifaires comprennent les produits générés par les services de transport en commun, notamment GO Transit et UP Express. Ils sont comptabilisés lorsque le service de transport est fourni. Les produits tarifaires sont générés par la vente de billets papier, notamment au moyen de machines distributrices, de billets électroniques, etc. Ils sont comptabilisés lorsque la transaction ou l'événement a eu lieu et que l'obligation de prestation liée aux services sous-jacents a été remplie.

#### *Produits non tarifaires tirés de la carte PRESTO*

Les produits non tarifaires tirés de la carte PRESTO rendent compte des droits versés par les fournisseurs de transport en commun pour l'utilisation du système PRESTO et sont fortement influencés par les produits tarifaires et l'achalandage des fournisseurs de transports en commun dans la région où ceux-ci exercent leurs activités. Les produits non tarifaires tirés de la carte PRESTO sont comptabilisés lorsque la transaction ou l'événement a eu lieu et que l'obligation de prestation liée aux services ou aux biens sous-jacents a été remplie.

(en milliers de dollars)

#### *Autres produits non tarifaires*

Les autres produits non tarifaires proviennent principalement des partenariats et de la publicité, des droits d'utilisation des voies, des frais de stationnement réservé et de la location de locaux commerciaux. Les autres produits non tarifaires sont comptabilisés au prorata sur la durée du contrat, c'est-à-dire lorsque la transaction ou l'événement a eu lieu et que l'obligation de prestation liée aux services ou aux biens sous-jacents a été remplie. Pour ce qui est des produits sans obligation de prestation, ils sont comptabilisés lorsque Metrolinx a le pouvoir de revendiquer ou de prélever une entrée de ressources économiques et que les produits sont attendus.

L'adoption de la nouvelle norme comptable a donné lieu à un ajustement de 11 694 \$ se rapportant à une transaction génératrice de produits qui a été comptabilisée sur une base nette en 2023; l'effet compensatoire est inclus dans les fournitures et services à l'état des résultats. Conformément à la nouvelle norme sur les revenus, ce montant a été ajusté pour être présenté sur une base brute.

#### **Produits et charges liés à la construction effectuée pour des tiers**

Les produits tirés de la construction effectuée pour des tiers comprennent les produits tirés des remboursements par des tiers d'immobilisations détenues ultimement par des tiers. Les produits sont comptabilisés lorsqu'une transaction ou un événement est survenu et que Metrolinx s'attend à obtenir des avantages économiques futurs. Les charges liées à la construction effectuée pour des tiers comprennent les dépenses engagées pour des immobilisations qui appartiendront ultimement à des tiers. Les charges sont comptabilisées selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

#### **Apports**

Metrolinx suit la méthode du report pour comptabiliser les apports. Les apports non affectés, y compris les subventions de fonctionnement, sont comptabilisés dans les produits de la période à laquelle ils se rapportent.

Les apports reportés afférents aux immobilisations correspondent aux fonds reçus aux fins de l'acquisition d'immobilisations autres que des terrains. Ces apports reportés sont comptabilisés dans les produits sur la période d'amortissement des immobilisations auxquelles ils se rapportent.

Les apports reçus pour l'acquisition de terrains, y compris les acomptes sur terrains, sont comptabilisés comme des augmentations directes de l'actif net.

#### **Actifs nets grevés d'une affectation interne**

Les actifs nets grevés d'une affectation interne constituent une source de financement réservée pour les obligations prévues et destinée à procurer une certaine marge de manœuvre pour faire face aux éventualités. Toutes les réserves sont approuvées par le conseil d'administration et sont présentées à l'état de la situation financière à titre d'actifs nets.

#### **Passifs au titre des sites contaminés**

Metrolinx présente des passifs environnementaux liés à la gestion et à l'assainissement de sites contaminés lorsqu'elle est directement responsable d'engager de tels coûts ou en accepte la responsabilité. Metrolinx a évalué et répertorié la totalité des sites contaminés, conformément aux Normes comptables pour le secteur public et aux réglementations environnementales. Le coût de l'assainissement est calculé à partir des meilleures informations disponibles et il est examiné annuellement.

(en milliers de dollars)

#### **Passifs au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations**

Metrolinx présente des passifs liés aux obligations juridiques en vertu desquelles elle est tenue d'engager des coûts pour mettre une immobilisation corporelle hors service. Un passif au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations a été comptabilisé relativement aux activités visant le respect de la mise hors service des immobilisations, déterminée selon les estimations de l'ampleur et du coût des activités visant le respect des exigences liées aux obligations.

Une part importante du passif au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations résulte du retrait et de l'élimination des substances désignées, comme l'amiante contenu dans les bâtiments et les ponts exploités par Metrolinx, et des activités de mise hors service obligatoires relativement aux réservoirs et aux baux. L'évaluation des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations est également influencée par les activités visant à régler l'obligation, en totalité ou en partie, au cours de l'exercice ou par tout changement à l'obligation juridique, le cas échéant. Au moment de la comptabilisation initiale d'une obligation liée à la mise hors service d'immobilisations, le coût de l'immobilisation connexe faisant l'objet d'un usage productif est majoré du montant comptabilisé et amorti sur la durée d'utilité résiduelle de cette immobilisation. Par la suite, toute révision apportée au coût estimé de l'obligation aura pour effet d'entraîner des variations de la valeur comptable des immobilisations connexes faisant l'objet d'un usage productif et amorties sur la durée d'utilité résiduelle de cette immobilisation.

En ce qui concerne l'estimation des passifs d'importants portefeuilles de bâtiments similaires contenant de l'amiante et d'autres substances désignées et des activités de mise hors service obligatoires relativement aux réservoirs, Metrolinx a recours à des évaluations d'experts concernant l'ampleur et la nature des activités de mise hors service de l'immobilisation afin de mesurer le passif. Cette information est ensuite extrapolée à un groupe d'immobilisations similaires. Pour l'estimation des passifs relatifs aux ponts contenant les substances désignées, Metrolinx se base sur le coût historique pour mesurer le passif au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations, puis extrapole les résultats.

Pour l'estimation des passifs relatifs au retrait des améliorations locatives, Metrolinx se base sur le coût historique ou des évaluations d'experts concernant un taux d'actualisation approprié pour mesurer les passifs au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations, puis extrapole les résultats. Le passif est révisé au fil des nouvelles informations obtenues afin de refléter les immobilisations.

Metrolinx actualise d'importantes obligations lorsque le montant et le calendrier des flux de trésorerie sont hautement certains et qu'il s'écoulera au moins cinq années à compter de la date de clôture avant le règlement de l'obligation. Le taux d'actualisation et le taux d'inflation devraient refléter les risques propres au passif lié à la mise hors service des immobilisations. Au 31 mars 2024, tous les passifs au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations ont été comptabilisés au coût actuel en dollars constants et n'ont pas été actualisés.

#### **Utilisation d'estimations**

La préparation d'états financiers selon les principes comptables généralement reconnus du Canada exige que la direction fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants présentés au titre des actifs et des passifs, des actifs et passifs éventuels à la date de clôture ainsi que des produits et des charges indiqués pour la période considérée. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations. Les éléments qui font l'objet d'estimations importantes sont l'évaluation des immobilisations, la dépréciation et l'amortissement, certains passifs à payer, les passifs au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations, les passifs au titre des prestations de retraite supplémentaires et d'autres avantages sociaux futurs.

(en milliers de dollars)

### **Adoption de nouvelles normes comptables et notes d'orientation concernant la comptabilité**

Le 1<sup>er</sup> avril 2023, Metrolinx a adopté deux nouvelles normes comptables et une nouvelle note d'orientation concernant la comptabilité, comme l'exige le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public. Après leur mise en œuvre, les états financiers refléteront les nouvelles obligations en matière de présentation et d'informations à fournir. L'incidence de l'adoption de ces normes est décrite ci-après :

Le nouveau chapitre SP 3400, « Revenus », établit des normes de comptabilisation et d'information relatives aux revenus et exige la détermination des obligations de prestation associées à ceux-ci et la présentation d'information à leur sujet. Metrolinx a adopté cette norme sur une base rétroactive modifiée, avec retraitement des états financiers de la période précédente. L'adoption de cette norme comptable n'a pas eu d'incidence sur l'évaluation des produits, mais seulement sur la comptabilisation, la présentation et les informations à fournir, comme il est indiqué à la note 3.

Le nouveau chapitre SP 3160, « Partenariats public-privé », établit des normes de comptabilisation et d'information relatives aux partenariats conclus entre Metrolinx et des entreprises du secteur privé lorsque l'entité du secteur privé a l'obligation a) de concevoir, de construire, d'acquérir ou d'améliorer un actif nouveau ou existant; b) de financer l'opération après la mise en état d'utilisation (par exemple, pour un service); c) d'exploiter et d'entretenir l'actif. Les partenariats public-privé de Metrolinx sont comptabilisés comme des investissements à titre d'immobilisations avec une dette à long terme correspondante. Metrolinx a adopté cette norme sur une base rétroactive modifiée, avec retraitement des états financiers de la période précédente. L'adoption de cette norme comptable n'a pas eu d'incidence sur la comptabilisation et l'évaluation des partenariats public-privé. Elle n'en a eu que sur les informations à fournir, comme il est indiqué aux notes 3 et 12.

## **4 Instruments financiers et gestion du risque**

Les actifs et passifs financiers de Metrolinx sont exposés aux risques suivants :

### **Risque de crédit**

Metrolinx est exposée à un risque de crédit en raison de ses créances. La direction est d'avis que le risque est en l'occurrence négligeable étant donné que la plupart des créances sont à recevoir des gouvernements des paliers fédéral, provincial et municipal et d'autres organismes sous contrôle commun de la Province.

### **Risque de taux d'intérêt**

Metrolinx n'est pas exposée à un risque de taux d'intérêt important lié à ses passifs à long terme, car ceux-ci sont principalement contractés auprès d'entités apparentées et ne portent pas intérêt ou résultent de contrats de DMF.

### **Autre risque de prix**

Metrolinx consomme du carburant diesel et subit donc l'effet des fluctuations des cours du pétrole brut, qui pourraient avoir une incidence importante sur les coûts de prestation de services de transport. Ce risque peut être atténué, à l'occasion, par des contrats d'achat à terme de gré à gré sur le carburant diesel servant à fixer les frais d'exploitation futurs engagés par Metrolinx relativement à sa propre utilisation. Au 31 mars 2024, il y avait trois contrats d'achat de diesel en vigueur.

(en milliers de dollars)

**5 Soldes de portefeuilles électroniques de la carte PRESTO**

Les soldes des portefeuilles électroniques de la carte PRESTO, d'un total de 128 301 \$ (122 591 \$ en 2023), ont été inclus sous le poste « Trésorerie et équivalents de trésorerie ». Les soldes des portefeuilles électroniques étant détenus au nom des titulaires de carte de transport, un passif est comptabilisé à l'état de la situation financière.

**6 Autres actifs**

Les autres actifs incluent un montant de 66 144 \$ (65 042 \$ en 2023) qui est lié à des garanties de qualité accrue pour une période de 30 ans. Au 31 mars 2024, les actifs sous-jacents auxquels les garanties se rapportent n'avaient pas été mis en service.

**7 Immobilisations**

			2024	2023
	Coût \$	Amortissement cumulé \$	Montant net \$	Montant net \$
Terrains	4 651 430	-	4 651 430	4 265 863
Bâtiments	2 535 861	934 743	1 601 118	1 689 859
Améliorations locatives	122 621	79 372	43 249	45 228
Locomotives et autre matériel roulant ferroviaire	3 764 623	1 732 758	2 031 865	2 170 179
Améliorations aux installations d'emprise ferroviaire	1 483 020	882 835	600 185	669 007
Sauts-de-mouton, voies et installations	4 849 738	1 520 178	3 329 560	3 320 120
Travaux de construction en cours	26 979 205	-	26 979 205	21 310 334
Autobus	439 818	282 079	157 739	191 637
Aires de stationnement	1 338 885	579 471	759 414	821 281
Matériel informatique et logiciels	2 017 676	1 452 952	564 724	795 000
Autres	1 767 833	513 435	1 254 398	1 311 571
	<u>49 950 710</u>	<u>7 977 823</u>	<u>41 972 887</u>	<u>36 590 079</u>

Les travaux de construction en cours portent sur les éléments suivants :

	2024 \$	2023 \$
Expansion du couloir ferroviaire	4 081 957	2 486 094
Gare Union	575 392	555 330
Parc ferroviaire	79 961	64 296
Système PRESTO	84 514	102 410
Transport léger sur rail et service rapide par bus	12 776 948	11 942 386
Métros	6 153 438	3 366 113
Autres	3 226 995	2 793 705
	<u>26 979 205</u>	<u>21 310 334</u>

# Metrolinx

## Notes annexes

31 mars 2024

---

(en milliers de dollars)

### Projets liés au métro

La Province a adopté en juillet 2019 un règlement modifiant la *Loi de 2006 sur Metrolinx* pour officialiser sa prise de contrôle de la planification, de la conception et de la construction du prolongement de la ligne de métro vers Scarborough, du prolongement de la ligne de métro Yonge North et de la ligne de métro destinée à réduire la congestion (remplacé par la ligne Ontario) auparavant contrôlés par la Ville de Toronto (la « Ville ») et par la Toronto Transit Commission (la « TTC »). Ainsi, ces projets sont devenus la responsabilité exclusive de Metrolinx. En août 2019, les contrats liés au métro ont été transférés de la TTC à Metrolinx, ce qui a permis à Metrolinx de s'occuper de l'approvisionnement et de la gestion des activités de conception et d'aménagement.

En février 2020, la Ville et la Province ont signé un accord préliminaire (le « partenariat Ontario-Toronto pour le transport en commun »), lequel indique notamment que la Province procédera avec la Ville à un examen financier et à un exercice de rapprochement relatifs aux investissements effectués par la TTC pour financer la planification, la conception et les travaux de génie des projets liés au métro.

Le 26 novembre 2023, la Province et la Ville ont signé une lettre énonçant les conditions recommandées dans le document publié par le Groupe de travail sur le nouvel accord Toronto-Ontario et précisant que le grand livre sur l'exercice historique de réconciliation du financement du transport en commun est réglé et apuré. Metrolinx a donc comptabilisé une dette de 52 113 \$ au titre des coûts de conception liés aux projets engagés avant le 1<sup>er</sup> septembre 2019 qui a été portée en diminution des montants historiques à recevoir de la Ville (notes 8 et 13). Pour l'exercice clos le 31 mars 2024, les coûts de conception ont été inscrits à l'actif dans les travaux de construction en cours et les montants historiques résiduels de 118 135 \$ à recevoir de la Ville ont été décomptabilisés, puis comptabilisés dans les fournitures et services.

## 8 Créances et autres montants à recevoir

Les créances et autres montants à recevoir se ventilent comme suit :

	2024 \$	2023 \$
Taxe de vente harmonisée recouvrable	102 205	70 526
Remboursements par des tiers	118 645	50 012
Autres créances	39 412	43 845
	<hr/>	<hr/>
	260 262	164 383
Coûts de projets irrécupérables à recouvrer de la Ville de Toronto	-	74 787
	<hr/>	<hr/>
	260 262	239 170

Au 31 mars 2024, les créances et autres montants à recevoir comprenaient un montant de 74 787 \$ lié à la conception du couloir de transport léger sur rail (« TLR ») de Scarborough à Toronto engagé par Metrolinx au 31 mars 2016. Ce montant ne comprenait pas les coûts liés à une quelconque modification ou résiliation de contrats avec des tiers fournisseurs. Au 31 mars 2024, les créances ont été réglées conformément aux modalités du document publié par le Groupe de travail sur le nouvel accord Toronto-Ontario (note 7).

# Metrolinx

## Notes annexes

31 mars 2024

(en milliers de dollars)

### 9 Apports à recevoir

Les apports à recevoir se ventilent comme suit :

	2024 \$	2023 \$
Apports à recevoir de la Province de l'Ontario	2 925 716	2 511 563
Apports à recevoir de municipalités (note 13)	-	95 656
Apports à recevoir du gouvernement du Canada	8 547	11 839
Apports à recevoir d'autres organismes	-	4 072
	<u>2 961 263</u>	<u>2 623 130</u>

### 10 Acomptes sur terrains et avances sur projets d'investissement

Les acomptes sur terrains et les avances sur projets d'investissement comprennent les éléments suivants :

	2024 \$	2023 \$
Région de York	147 045	135 053
TTC	3 368	3 368
Ligne Ontario – divers	103 436	37 311
Autres acomptes sur terrains	899	902
Total des acomptes sur terrains	<u>254 748</u>	<u>176 634</u>

	2024 \$	2023 \$
Région de York	1 591	13 726
Alstom Transport Canada Inc.	44 226	77 432
Commission de transport Ontario Northland	34 585	37 283
Crosslinx Transit Solutions General Partnership	10 836	10 319
Kiewit Alberici Union General Partnership	7 382	8 775
Toronto Hydro-Electric System Limited	11 129	-
Hydro One Networks	31 942	-
Autres avances sur projets d'investissement	17 231	21 921
Total des avances sur projets d'investissement	<u>158 922</u>	<u>169 456</u>

Metrolinx a conclu avec la York Region Rapid Transit Corporation (la « YRRTC »), la Municipalité régionale de York (la « Région de York »), la Ville et la TTC des protocoles d'entente décrivant les projets, les prévisions de coûts et les responsabilités des parties prenantes. Les protocoles d'entente définissent également les frais admissibles et les droits de propriété des projets visés par les ententes. Le 14 avril 2011, une entente-cadre a été conclue avec la YRRTC et la Région de York, couvrant les frais admissibles qui ont été et qui seront engagés dans la construction de la voie pour service rapide par bus (« SRB »). Le protocole d'entente avec la Ville et la TTC a été prorogé jusqu'au 30 septembre 2012 ou jusqu'à la date à laquelle Metrolinx, la TTC et la Ville auront conclu des ententes juridiques définitives, selon la première de ces dates. Le 28 novembre 2012, une entente-cadre a été signée avec la TTC et la Ville portant sur les coûts de la construction des couloirs de TLR d'Eglinton, de Scarborough, de Finch West et de Sheppard East. L'entente-cadre couvre également la gouvernance du projet et les coûts liés au DMF du centre de maintenance ferroviaire de l'Est.

# Metrolinx

## Notes annexes

31 mars 2024

(en milliers de dollars)

Dans le cadre de ces ententes, des avances ont été versées à la Région de York et à la TTC en vue de leur fournir un fonds de roulement pour le versement d'acomptes sur terrains totalisant 150 413 \$ (138 421 \$ en 2023) et d'avances sur projets d'investissement totalisant 1 591 \$ (13 726 \$ en 2023) visant le financement des projets de développement entrepris par la Région de York et la TTC au nom de Metrolinx. Les acomptes sur terrains susmentionnés concernent l'obtention future de servitudes perpétuelles requises pour l'exploitation de la voie de SRB de la Région de York. Les avances sur projets d'investissement doivent être détenues dans un compte distinct, et tout intérêt cumulé sera imputé au projet.

Un acompte sur terrain de 103 436 \$ (37 311 \$ en 2023) a été comptabilisé en lien avec la construction pour le projet d'investissement de la ligne Ontario. D'autres acomptes sur terrains de 899 \$ (902 \$ en 2023) ont été comptabilisés en lien avec la construction pour les projets d'investissement du corridor de Barrie.

Les autres avances sur projets d'investissement comprennent un montant de 44 226 \$ (77 432 \$ en 2023) versé à Alstom Transport Canada Inc., dont 38 763 \$ (38 763 \$ en 2023) ont été affectés à la remise à neuf de 150 wagons à deux niveaux dans le cadre du projet d'expansion du réseau GO et 5 463 \$ (38 669 \$ en 2023), aux modifications de la signalisation de la ligne Ontario, un montant de 34 585 \$ (37 283 \$ en 2023) versé à la Commission de transport Ontario Northland pour la remise à neuf de 150 wagons à deux niveaux dans le cadre du projet d'expansion du réseau GO, un montant de 10 836 \$ (10 319 \$ en 2023) versé à Crosslinx Transit Solutions General Partnership pour soutenir les relations avec les collectivités et les promoteurs dans le cadre du projet de train léger sur rail Eglinton Crosstown, un montant de 7 382 \$ (8 775 \$ en 2023) versé à Kiewit Alberici Union General Partnership pour la construction d'infrastructures de services publics, de plateformes et de voies dans le cadre du projet d'expansion du réseau GO, un montant de 31 942 \$ (0 \$ en 2023) versé à Hydro One Networks pour le déplacement des services publics en lien avec la ligne Ontario, un montant de 11 129 \$ (0 \$ en 2023) versé à Toronto Hydro-Electric System Limited pour le branchement temporaire de service primaire du site de lancement du tunnelier de Corktown en lien avec le projet de la ligne Ontario et pour la conception, l'approvisionnement et l'installation d'infrastructures énergétiques permanentes destinées à la ligne de TLR de Finch West, et un montant de 17 231 \$ (21 921 \$ en 2023) pour diverses autres avances.

### 11 Bail à long terme

	2024		2023	
	Coût \$	Amortissement cumulé \$	Montant net \$	Montant net \$
Tenure à bail, gare Union	32 704	7 767	24 937	25 264

# Metrolinx

## Notes annexes

31 mars 2024

(en milliers de dollars)

### 12 Apports à recevoir de la Province de l'Ontario – À long terme et dette à long terme

Depuis 2015, Metrolinx et Infrastructure Ontario ont conclu divers contrats de DMF avec des sous-traitants. Les coûts engagés au 31 mars 2024 relativement à ces contrats sont comptabilisés dans les travaux de construction en cours et sont indiqués ci-après.

	TLR Huronario \$	Whitby \$	TLR d'Eglinton Crosstown \$	TLR de Finch West \$	Ligne Ontario \$	Prolongement vers l'ouest de Lakeshore \$	Prolongement vers l'ouest de la ligne Eglinton Crosstown \$	Prolongement de la ligne de métro vers Scarborough \$	2024 \$	2023 \$
Coûts engagés à ce jour	1 592 774	518 570	6 461 043	1 632 853	1 367 449	167 800	696 525	501 636	12 938 650	10 622 594
Moins le montant payé ou à payer d'ici 1 an	770 874	343 521	5 614 879	1 619 381	888 072	127 915	428 322	442 031	10 234 995	7 440 014
Dette à long terme	821 900	175 049	846 164	13 472	479 377	39 885	268 203	59 605	2 703 655	3 182 580

Un apport correspondant à recevoir de la Province pour les coûts engagés jusqu'à ce jour est comptabilisé dans les apports reportés afférents aux immobilisations.

Metrolinx a conclu cinq ententes qui répondent aux critères d'un partenariat public-privé selon la nouvelle norme comptable : les ententes visant le TLR d'Eglinton Crosstown, le projet de TLR de la ligne Hazel McCallion, le TLR de Finch West et le centre de maintenance ferroviaire de l'Est, ainsi que le contrat visant le matériel roulant, les systèmes, l'exploitation et l'entretien du projet de la ligne Ontario. Les projets de TLR et le contrat visant le matériel roulant, les systèmes, l'exploitation et l'entretien ne sont pas encore quasi achevés; par conséquent, les actifs construits à ce jour sont comptabilisés dans les travaux de construction en cours. Le centre de maintenance ferroviaire de l'Est a été achevé et mis en service en 2023; il est donc comptabilisé à titre d'immobilisation.

L'intérêt à long terme pendant la période d'exploitation et d'entretien sera calculé au moyen du taux d'intérêt implicite et sera basé sur le total des paiements de services annuels, soit la composante capital déduction faite de tout remboursement de capital et des coûts d'assurance de base pertinents, le cas échéant. Au titre de ses principaux droits et obligations énoncés dans ces ententes, Metrolinx devient propriétaire des actifs construits au fur et à mesure que les projets sont quasi achevés. Dans le cas du TLR d'Eglinton Crosstown et du TLR de Finch West, les principaux droits et obligations de l'entreprise du secteur privé sont liés à l'entretien continu des actifs (c'est-à-dire les lignes de TLR et le centre de maintenance). Dans le cas de la ligne Hazel McCallion et du contrat visant le matériel roulant, les systèmes, l'exploitation et l'entretien, le partenaire du secteur privé s'occupe de l'exploitation continue de la ligne en plus de l'entretien.

Les immobilisations ont été comptabilisées dans le corps même des états financiers afin d'enregistrer les actifs liés au TLR (rails, stations, signalisation, véhicules légers sur rail) et l'installation d'entretien et d'entreposage. Une dette à long terme a également été comptabilisée dans les états financiers pour tenir compte des paiements futurs aux entreprises du secteur privé. Aucun changement n'a été apporté aux modalités des ententes au cours de la période de présentation de l'information financière considérée.

Des hypothèses portant sur la méthode de comptabilisation, le taux d'actualisation et l'avancement des travaux ont été utilisées. Le taux d'actualisation est le taux contractuel implicite.

# Metrolinx

## Notes annexes

31 mars 2024

(en milliers de dollars)

### 13 Apports reportés afférents aux immobilisations

Les variations des apports reportés afférents aux immobilisations pour l'exercice se présentent comme suit :

	2024 \$	2023 \$
Solde à l'ouverture	31 822 854	28 200 702
Apports reçus ou à recevoir au cours de la période pour l'acquisition d'immobilisations		
Province de l'Ontario	6 046 445	4 632 434
Municipalités	10 473	14 770
Gouvernement du Canada	8 550	-
Autres organismes	5 302	5 002
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations	<u>(1 134 468)</u>	<u>(1 030 054)</u>
Solde à la clôture	<u>36 759 156</u>	<u>31 822 854</u>

Metrolinx reçoit un financement municipal insuffisant pour son programme d'investissement. Au cours de l'exercice considéré, la Province a fourni un crédit-relais de 25 881 \$ (14 714 \$ en 2023), dont le cumul s'établit à 1 461 711 \$ (1 435 830 \$ en 2023). La Province cherchera à combler cette insuffisance de financement avec ses partenaires municipaux.

Au 31 mars 2024, Metrolinx avait un apport de 95 461 \$ à recevoir de la Ville pour les travaux de saut-de-mouton et de relocalisation des services publics effectués dans le corridor Georgetown South (GTS). La créance a été réglée conformément aux modalités du document publié par le Groupe de travail sur le nouvel accord Toronto-Ontario (note 7).

### 14 Cotisations de retraite

Metrolinx offre des prestations de retraite à la quasi-totalité de ses salariés permanents par l'entremise du régime multi-employeurs à prestations définies OMERS. La charge au titre des cotisations de retraite pour l'exercice clos le 31 mars 2024 est de 75 115 \$ (59 583 \$ en 2023).

Étant donné qu'OMERS est un régime de retraite multi-employeurs, Metrolinx ne comptabilisait aucune quote-part du déficit de 4,2 G\$ des régimes de retraite au 31 décembre 2023.

### 15 Passif au titre des prestations de retraite supplémentaires

Compte tenu du rapatriement de l'ex-réseau GO Transit dans le giron de la Province en 2002, les salariés syndiqués et non syndiqués ont demandé à cette dernière de corriger le déficit de prestations à verser aux salariés de GO Transit. En 1999, lorsque GO Transit avait été transférée de la Province à la Commission des services du grand Toronto, les régimes provinciaux avaient été gelés et un nouveau régime, constitué dans le cadre du régime OMERS. Il avait été alors convenu que GO Transit serait responsable de l'obligation au titre des prestations définies et, en conséquence, GO Transit a procédé à une évaluation actuarielle en date du 31 mars 2024. La charge de retraite comptabilisée pour l'exercice écoulé est de (2 047) \$ (604 \$ en 2023).

Le coût des prestations de retraite supplémentaires est établi par calcul actuariel selon la méthode de répartition des prestations au prorata des services. Le taux d'actualisation retenu pour déterminer l'obligation au titre des prestations définies a été établi en fonction des rendements des obligations provinciales de l'Ontario. L'écart actuariel est amorti sur la durée de service résiduelle moyenne des salariés actifs.

# Metrolinx

## Notes annexes

31 mars 2024

(en milliers de dollars)

Les données concernant les prestations de retraite supplémentaires de Metrolinx se détaillent comme suit :

	2024 \$	2023 \$
Obligation au titre des prestations définies	57 536	59 544
Juste valeur de l'actif du régime	(5 531)	(5 527)
Situation de capitalisation – déficit du régime	52 005	54 017
Gain actuariel net non amorti	9 060	12 094
Passif au titre des prestations définies	61 065	66 111

L'obligation au titre des prestations définies se ventile comme suit :

	2024 \$	2023 \$
Obligation au titre des prestations définies à l'ouverture	59 544	66 552
Coût des services rendus au cours de l'exercice	192	213
Charge d'intérêts sur l'obligation au titre des prestations définies	2 328	2 119
Prestations versées	(3 079)	(3 152)
Gain actuariel sur l'obligation au titre des prestations définies	(1 449)	(6 188)
Obligation au titre des prestations définies à la clôture	57 536	59 544

La charge de retraite se détaille comme suit :

	2024 \$	2023 \$
Coût des services rendus au cours de l'exercice	192	213
Charge d'intérêts sur l'obligation au titre des prestations définies	2 328	2 119
Rendement réel de l'actif du régime	(82)	(45)
Écart entre le rendement prévu et le rendement réel de l'actif du régime	82	45
Amortissement (du gain actuariel) de la perte actuarielle	(4 567)	(1 728)
	(2 047)	604

Les principales hypothèses actuarielles retenues pour l'évaluation de l'obligation au titre des prestations complémentaires de retraite de Metrolinx sont les suivantes :

	2024	2023
Taux d'actualisation	4,2 %	4 %
Taux de croissance de la rémunération	3 %	3 %
Taux annuel d'inflation	2,25 %	2,25 %
Durée de service résiduelle moyenne prévue	3 années	3 années

(en milliers de dollars)

**16 Passif au titre d'autres avantages sociaux futurs**

Metrolinx offre un régime d'assurance vie et soins de santé postérieur à l'emploi, ainsi que des prestations de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (la « CSPAAT ») et des prestations de cessation d'emploi pour les retraités. Le régime n'est pas capitalisé et prévoit le versement de cotisations d'un montant négligeable de la part des salariés. La quasi-totalité des salariés actifs à temps plein est admissible aux prestations d'assurance vie et soins de santé. Un nombre limité de salariés est admissible à des prestations de cessation d'emploi.

La date d'évaluation de l'actif du régime et des obligations au titre des prestations définies est le 31 mars de chaque année. L'évaluation actuarielle la plus récente des autres avantages sociaux futurs a été effectuée au 31 mars 2024. Les avantages complémentaires de retraite comptabilisés pour l'exercice se chiffrent à 3 920 \$ (4 921 \$ en 2023).

Le coût des avantages complémentaires de retraite est établi par calcul actuariel selon la méthode de répartition des prestations au prorata des services en fonction de l'âge de départ à la retraite des salariés et de projections du coût des soins de santé. Le taux d'actualisation retenu pour déterminer l'obligation au titre des prestations définies a été établi en fonction des rendements des obligations provinciales de l'Ontario. L'écart actuariel est amorti sur la durée de service résiduelle moyenne des salariés actifs. Le coût des services passés est porté en charges lorsqu'il est engagé. Les données concernant les avantages complémentaires de retraite de Metrolinx se ventilent comme suit :

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
	\$	\$
Obligation au titre des prestations définies	106 702	108 529
Situation de capitalisation – déficit du régime	106 702	108 529
Gain actuariel net non amorti	59 406	58 645
Passif au titre des prestations définies	<u>166 108</u>	<u>167 174</u>

L'obligation au titre des prestations définies se ventile comme suit :

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
	\$	\$
Obligation au titre des prestations définies à l'ouverture	108 529	119 003
Coût des services rendus au cours de l'exercice	3 074	3 414
Charge d'intérêts sur l'obligation au titre des prestations définies	4 350	3 950
Prestations versées	(4 987)	(4 449)
Gain actuariel sur l'obligation au titre des prestations définies	(4 264)	(13 389)
Obligation au titre des prestations définies à la clôture	<u>106 702</u>	<u>108 529</u>

# Metrolinx

## Notes annexes

31 mars 2024

(en milliers de dollars)

La charge au titre des avantages complémentaires de retraite se ventile comme suit :

	2024 \$	2023 \$
Coût des services rendus au cours de la période	3 074	3 414
Charge d'intérêts sur l'obligation au titre des prestations définies	4 350	3 950
Amortissement du gain actuariel	(3 504)	(2 443)
	<u>3 920</u>	<u>4 921</u>

Les principales hypothèses actuarielles retenues pour l'évaluation de l'obligation au titre des avantages complémentaires de retraite de Metrolinx sont les suivantes :

	2024	2023
Taux d'actualisation des avantages complémentaires de retraite	4,2 %	4,0 %
Taux d'actualisation des obligations au titre de la CSPAAT	4,2 %	3,9 %
Taux d'actualisation des prestations de cessation d'emploi à la retraite	4,2 %	3,8 %
Durée de service résiduelle moyenne prévue pour les avantages complémentaires de retraite	13 ans	13 ans
Durée de service résiduelle moyenne prévue pour les obligations de la CSPAAT	10,5 ans	10,5 ans
Durée de service résiduelle moyenne prévue pour les prestations de cessation d'emploi à la retraite	5 ans	5 ans
Taux de croissance de la rémunération	2,75 %	2,75 %
Taux annuel d'inflation	2 %	2 %
Taux tendanciel initial moyen pondéré du coût des soins de santé	4,69 %	4,69 %
Taux tendanciel final moyen pondéré du coût des soins de santé	3,18 %	3,18 %
Augmentation des prestations pour soins dentaires	2,75 %	2,75 %

## 17 Dettes et charges à payer

### Passifs au titre des sites contaminés

Metrolinx présente des passifs environnementaux liés à la gestion et à l'assainissement de sites contaminés lorsqu'elle est tenue ou susceptible d'être tenue d'engager de tels coûts. Un passif au titre des sites contaminés de 7 071 \$ (7 137 \$ en 2023) a été comptabilisé en fonction d'évaluations ou d'estimations environnementales à l'égard des sites pour lesquels aucune évaluation n'a été effectuée. Les obligations liées aux sites contaminés seront réglées entre 2024 et 2028.

# Metrolinx

## Notes annexes

31 mars 2024

(en milliers de dollars)

### 18 Actifs nets investis en immobilisations

	2024 \$	2023 \$
Immobilisations	41 972 887	36 590 079
Acomptes sur terrains	254 748	176 634
Avances sur projets d'investissement	158 922	169 456
Investissement en immobilisations non capitalisées		
Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations	(246 381)	(226 019)
Autres	-	(6 063)
Apports reportés afférents aux immobilisations servant à l'acquisition d'immobilisations	(36 759 156)	(31 822 854)
	<u>5 381 020</u>	<u>4 881 233</u>

### 19 Actifs nets grevés d'une affectation interne

Les actifs nets grevés d'une affectation interne s'établissent comme suit :

	2024 \$	2023 \$
FDIFM	21 051	21 051
Obligation en matière d'emploi	889	889
Franchise autoassurée	2 013	2 013
Stabilisation	2 379	2 379
	<u>26 332</u>	<u>26 332</u>

Le fonds de restructuration pour les dépenses en immobilisations et de fonctionnement des municipalités (« FDIFM ») a été constitué pour soutenir le financement d'investissements importants.

La réserve pour obligation en matière d'emploi a été constituée pour soutenir le financement général des obligations liées à l'emploi de Metrolinx.

La réserve pour franchise autoassurée a été constituée pour soutenir le financement de toute demande relative à la partie du programme d'assurance de Metrolinx qui demeure autoassurée.

La réserve de stabilisation a été constituée pour soutenir le financement des variations des budgets de fonctionnement et d'investissement de Metrolinx d'un exercice à l'autre.

(en milliers de dollars)

**20 Engagements**

- a) Les paiements minimaux au titre des contrats de location-exploitation de biens immobiliers pour les cinq prochaines années et par la suite s'établissent comme suit :

	\$
2025	47 369
2026	40 909
2027	40 021
2028	31 321
2029	29 902
2030 et par la suite	<u>527 257</u>
	<u>716 779</u>

- b) La prestation d'une grande part des services de Metrolinx est assurée par des parties externes. Ces services sont régis par les ententes conclues avec la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (le « CN »), le Chemin de fer Canadien Pacifique (le « CP »), Alstom, PNR Rail Works Inc. (« PNR »), Siemens Mobility, Toronto Terminals Railway Ltd. (« TTR »), ainsi que par un certain nombre d'ententes de service de moindre importance. Metrolinx a conclu les ententes importantes ci-après représentant des montants d'environ 542 638 \$ par année :

- convention d'exploitation-cadre avec le CN prenant fin le 31 juillet 2026;
- convention de navette avec le CP prenant fin le 31 décembre 2024. Au cours des derniers exercices, Metrolinx a entamé les négociations avec le CP pour une nouvelle entente de service;
- contrat d'entretien du matériel avec Alstom prenant fin le 31 décembre 2024, qui sera remplacé par l'entente commerciale qu'a conclue Metrolinx avec ONxpress Transportation Partners (« OOI »);
- contrat visant les équipes de train avec Alstom prenant fin le 31 décembre 2024, qui sera remplacé par l'entente commerciale qu'a conclue Metrolinx avec OOI;
- contrat visant l'entretien du matériel et les équipes de train avec OOI prenant fin le 12 avril 2047;
- contrat d'entretien de routine des voies et de la signalisation avec PNR prenant fin le 30 juin 2024 pour les régions de l'Est et du Centre, contrat avec Siemens (pour la région de l'Ouest) prenant fin le 30 juin 2026, nouveau contrat avec PNR pour la région de l'Est commençant le 1<sup>er</sup> juillet 2024 et prenant fin le 30 juin 2029 et nouveau contrat avec Siemens pour la région du Centre commençant le 1<sup>er</sup> juillet 2024 et prenant fin le 30 juin 2029;
- entente de service de gestion du couloir ferroviaire avec TTR prenant fin le 30 juin 2029.

# Metrolinx

## Notes annexes

31 mars 2024

(en milliers de dollars)

- c) Metrolinx a également engagé un montant d'environ 8 110 000 \$ dans divers projets d'investissement en immobilisations et acquisitions.

Les paiements d'immobilisations ou de service annuels résiduels relatifs aux contrats de DMF s'élevaient, en dollars constants, aux montants suivants en date du 31 mars 2024 :

	Montant du contrat \$	Montant déboursé \$	Obligation non réglée \$	Obligations devant être réglées au plus tard le 31 mars					
				2025 \$	2026 \$	2027 \$	2028 \$	2029 \$	2030 et par la suite \$
Prolongement vers l'ouest de Lakeshore	452 033	82 577	369 456	45 528	-	123 650	200 278	-	-
Whitby	921 794	413 461	508 333	17 980	18 454	18 668	19 046	19 462	414 723
Tunnel 401/409	135 466	132 904	2 562	2 562	-	0	0	-	-
Station Stouffville	267 174	260 957	6 217	6 217	-	0	0	-	-
Station Rutherford	255 682	251 100	4 582	4 582	-	0	0	-	-
Croisement de Davenport	205 053	180 885	24 168	24 168	-	0	0	-	-
Prolongement vers l'ouest d'Eglinton	800 015	428 322	371 693	638	371 055	0	0	-	-
Prolongement de Scarborough	803 555	274 692	528 863	140 643	388 220	0	0	-	-
Hurontario	4 686 734	750 782	3 935 952	194 311	194 311	745 017	64 733	65 691	2 671 889
Eglinton	10 261 423	4 815 341	5 446 082	996 109	149 003	146 877	149 004	146 877	3 858 212
Finch	2 760 708	729 680	2 031 028	914 974	31 325	31 335	31 474	31 905	990 015
Ligne Ontario	15 255 933	796 423	14 459 510	991 345	885 940	885 940	914 872	914 872	9 866 541
Total	38 805 570	9 117 124	27 688 446	3 339 057	2 038 308	1 951 487	1 379 407	1 178 807	17 801 380

Les droits contractuels sont des droits à des ressources économiques découlant de contrats ou de conventions qui donneront lieu à l'avenir à des produits et à des actifs. Metrolinx dispose de droits contractuels découlant de conventions conclues avec diverses sociétés de transport pour le système tarifaire PRESTO. Ces conventions prévoient le versement d'une commission à Metrolinx en fonction du pourcentage de produits recueillis au moyen de PRESTO. Les modalités des conventions sont de durées variées s'échelonnant de 9 à 15 ans au départ.

Au 31 mars 2024, Metrolinx avait des lettres de crédit en cours totalisant 53 \$ (53 \$ en 2023).

## 21 Éventualités

Diverses poursuites ont été intentées contre Metrolinx pour des incidents survenus dans le cours normal des activités. La direction a étudié ces réclamations et provisionné les montants indiqués dans les circonstances. Dans les cas où l'issue d'un litige ne peut être déterminée, la comptabilisation commencera à partir du moment où il deviendra probable que le litige fera l'objet d'un règlement et où le montant de ce dernier pourra être déterminé.

## 22 Information relative aux apparentés et opérations et soldes entre apparentés

Metrolinx reçoit des subventions gouvernementales de la part de la Province, en soutien aux investissements qu'elle réalise dans des infrastructures devant servir à la prestation de services de transport actuels et futurs, ainsi qu'une subvention de fonctionnement annuelle supplémentaire à la prestation de services de transport. Les soldes exigibles de la Province ou à verser à cette dernière sont présentés séparément à l'état de la situation financière. En outre, au cours de l'exercice, Metrolinx a conclu les opérations suivantes avec des apparentés en contrepartie de services fournis par ou pour ces derniers.

# Metrolinx

## Notes annexes

31 mars 2024

---

(en milliers de dollars)

- a) Opérations au cours de l'exercice : opérations de 42 912 \$ (39 146 \$ en 2023) avec Infrastructure Ontario pour des services de conseils en matière de transaction et d'approvisionnement liés à un contrat de DMF, de 3 081 \$ (3 671 \$ en 2023) avec le ministère des Transports pour des services liés au projet, et de 12 774 \$ (9 337 \$ en 2023) avec la Commission de transport Ontario Northland pour des services de réfection.
- b) Au 31 mars 2024, les dettes et charges à payer comprenaient des montants de 26 171 \$ (29 864 \$ en 2023) à payer à Infrastructure Ontario, de 1 005 \$ (659 \$ en 2023) à payer au ministère des Transports, et de 2 035 \$ (558 \$ en 2023) à payer à la Commission de transport Ontario Northland.

Les opérations dont il est fait mention précédemment sont évaluées à la valeur d'échange, laquelle représente le montant de la contrepartie convenue par les parties.

### 23 Garanties

Dans le cours normal des activités, Metrolinx conclut des ententes qui répondent à la définition de garantie.

- a) Metrolinx a conclu des conventions qui prévoient l'indemnisation de tiers, comme des contrats d'achat et de vente, des ententes de confidentialité, des lettres de mission avec des conseillers et des consultants, des ententes de sous-traitance, des contrats de location, des conventions sur les technologies de l'information, et des ententes de service. Ces conventions d'indemnisation pourraient obliger Metrolinx à dédommager ses contreparties pour les pertes subies par suite du non-respect de déclarations faites ou de manquement à des règlements ou par suite de sanctions légales résultant de poursuites judiciaires dont elles pourraient faire l'objet en conséquence d'une opération donnée.
- b) Une indemnisation est prévue pour tous les administrateurs et dirigeants de Metrolinx, à l'égard notamment de tous les coûts entraînés par le règlement de poursuites ou d'actions en justice occasionnées par leur association avec Metrolinx, sous certaines réserves. Metrolinx a souscrit une assurance responsabilité civile pour les administrateurs et les dirigeants, afin d'atténuer le coût d'éventuelles poursuites ou actions en justice à leur rencontre. La durée de l'indemnisation n'est pas explicitement définie, mais elle se limite à la période au cours de laquelle la partie indemnisée a agi à titre de fiduciaire, d'administrateur ou de dirigeant de Metrolinx. Le montant maximal qu'il pourrait être nécessaire de payer à cet égard ne peut être estimé de façon raisonnable.

La nature de ces ententes d'indemnisation empêche Metrolinx d'estimer de façon raisonnable le risque maximal encouru, en raison de la difficulté que pose l'évaluation des obligations liées à des événements futurs incertains, et de la couverture illimitée offerte aux contreparties.

Par le passé, Metrolinx n'a effectué aucun paiement d'importance aux termes de ces ententes d'indemnisation ou d'ententes similaires, et n'a donc provisionné aucun montant à leur égard.

### 24 Contrats à terme de gré à gré sur le diesel

Au 31 mars 2024, Metrolinx avait conclu trois contrats à terme visant 47,0 millions de litres de diesel, dont les prix varient de 0,8647 \$ à 0,9468 \$ par litre. Ils viennent à échéance à l'exercice 2024-2025. La variation de 305 \$ de la juste valeur des instruments dérivés pour l'exercice clos le 31 mars 2024 est comptabilisée en tant que gain latent à l'état des gains et pertes de réévaluation.

# Metrolinx

Notes annexes

31 mars 2024

---

(en milliers de dollars)

## 25 Passifs au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations

	2024 \$	2023 \$
Passifs au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations à l'ouverture	226 019	225 440
Passifs engagés au cours de l'exercice	3 857	579
Passifs réglés au cours de l'exercice	(1 155)	-
Révisions des flux de trésorerie estimatifs	17 660	-
	<hr/>	<hr/>
Passifs au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations à la clôture	246 381	226 019

Au 31 mars 2024, environ 50 % des passifs au titre des obligations liées aux activités de mise hors service obligatoires se rapportaient aux réservoirs et aux baux et environ 46 % des passifs au titre des obligations liées à la mise hors service d'immobilisations se rapportaient au retrait et à l'élimination des substances désignées contenues dans les bâtiments et les ponts exploités par Metrolinx. Les obligations liées à la mise hors service d'immobilisations seront réglées entre 2024 et 2071.

# Annexe

## Objectifs stratégiques et rapport d'étape 2023-2024

TOUT LE MONDE EN SÉCURITÉ	
Objectif stratégique (OS)	Situation à la fin de l'exercice 2023-2024 et commentaires sur les résultats
OS 1. Atteindre un taux de fréquence des accidents avec perte de travail (TFAPT) pour toutes les parties de 0,5 par 200 000 heures travaillées.	À la fin de l'exercice, Metrolinx a dépassé les attentes en atteignant un TFAPT de 0,40 par 200 000 heures travaillées, ce qui représente une baisse de 20 % par rapport à la cible. Par rapport au TFAPT de 0,59 de l'exercice précédent, cela représente une baisse de 32 %.
OS 2. Réduire de 25 % les incidents de menaces et de violences contre les employés et les clients de Metrolinx.	<p>À la fin de l'exercice, Metrolinx a réalisé une réduction de 27,3 % des menaces et de la violence au lieu de travail contre les employés et les clients, ce qui dépasse la cible stratégique de 25 %.</p> <p>En 2023, le programme Ambassadeur de la sécurité des gares (ASG) du Service de protection de la clientèle (SPC) a été introduit, où les ressources sont stratégiquement allouées aux gares prioritaires, ce qui traite et atténue efficacement les incidents.</p> <p>Novembre 2023 a marqué la reprise des travaux du groupe de travail sur la prévention de la violence en milieu de travail. Chargé d'élargir la campagne de mai 2023 axée sur l'éducation du public et la promotion d'une position de tolérance zéro en matière de violence envers le personnel, le groupe a déterminé des mesures au niveau de l'entreprise et des unités opérationnelles visant trois objectifs principaux :</p>

	l'éducation, la prévention et la désescalade.
OS 3. Renforcer davantage la culture de sécurité de l'organisation en mettant en place un programme de signalement des incidents évités de justesse.	Le programme de signalement des incidents évités de justesse a été lancé avec succès en mars 2023 afin d'élargir les capacités de signalement pour tous les employés et d'encourager une culture de signalement, tout en recueillant des données qui fourniront des indicateurs avancés du rendement en matière de sécurité à l'échelle de l'entreprise.
<b>PERSONNES MOBILISÉES</b>	
<b>Objectif stratégique (OS)</b>	<b>Situation à la fin de l'exercice 2023-2024 et commentaires sur les résultats</b>
OS 4. Aider notre personnel à exécuter notre mandat complexe et ambitieux et atteindre une cote de 80 % pour la mobilisation des employés.	<p>Cet exercice, l'organisation a réalisé deux sondages auprès de tous les employés : le sondage éclair de mobilisation des employés en octobre 2023 et le sondage annuel de mobilisation des employés en février 2024. Nous avons atteint les taux de participation les plus élevés jamais enregistrés chez Metrolinx pour les deux sondages : 74 % pour le sondage éclair et 73 % pour le sondage annuel.</p> <p>Nous continuons de fortement mobiliser les employés de Metrolinx avec une cote de mobilisation de 80 %, ce qui atteint notre objectif stratégique.</p>
OS 5. Élaborer et mettre en œuvre une Stratégie d'équité, de diversité et d'inclusion; et continuer de bâtir une culture équitable et inclusive, et d'atteindre un indice d'inclusion de 78 % et un équilibre entre les sexes au niveau des gestionnaires principaux et des niveaux supérieurs, à un minimum de 40 % et 38 % chez Metrolinx.	En 2023-2024, Metrolinx a lancé notre première Stratégie d'équité, de diversité et d'inclusion (approuvée par le conseil d'administration en juin 2023). Ce plan orientera l'organisation dans le cadre de la réalisation de notre vision d'être une organisation inclusive, engagée et équitable en mettant en œuvre 24 mesures prioritaires décrites sous nos

	<p>trois piliers stratégiques de collègues, de clients et de communautés. Nous continuons à construire une culture équitable et inclusive au sein de Metrolinx avec une cote d'indice d'inclusion de 81 %, ce qui dépasse notre objectif (tel que mesuré dans le sondage annuel de mobilisation des employés de 2024).</p> <p>Cet exercice a continué de refléter l'engagement de l'organisation envers l'équilibre entre les sexes, avec de nouveaux sommets historiques atteints. L'équilibre entre les sexes pour les gestionnaires principaux et supérieurs est de 41,3 pour cent, dépassant l'objectif global de l'entreprise de 40 pour cent de 1,3 point. La population organisationnelle de toutes les femmes a également dépassé l'objectif de l'entreprise en restant à 39,1 pour cent, soit 1,1 point au-dessus de l'indicateur de rendement clé (IRC) cible de 38 pour cent.</p>
<p>OS 6. Réaliser au moins deux visites d'engagement en matière de sécurité (SET), une visite d'engagement communautaire (CET) et une visite d'engagement de satisfaction client (CSET) par directeur et niveau hiérarchique supérieur, annuellement.</p>	<p>Le taux de conformité cumulatif SET, CSET et CET depuis le début de l'année s'est établi à 100 pour cent, atteignant ainsi l'objectif annuel.</p>
<b>PARTENAIRE DE CONFIANCE</b>	
<b>Objectif stratégique (OS)</b>	<b>Situation à la fin de l'exercice 2023-2024 et commentaires sur les résultats</b>
<p>OS 7. Exécuter notre programme d'investissement en capital avec une qualité élevée, dans les délais et dans les limites du budget, à moins de 10 pour cent de la prévision du T1.</p>	<p>Les chiffres réels de fin d'année pour 2023-2024 sont de 6 529,1 millions de dollars, soit conformes aux prévisions du T1 de 6 554,8 millions de dollars. Metrolinx a atteint l'objectif de dépenses</p>

	<p>en capital de la Roue stratégique en étant à moins de 10 pour cent des prévisions du T1.</p> <p>Dans les dépenses en immobilisations, il y a eu diverses sous-dépenses liées aux acquisitions et évaluations de biens immobiliers, au rendement des entrepreneurs et de la construction, ainsi qu'à des problèmes de chaîne d'approvisionnement, compensées par des exigences de phase de développement supérieures aux prévisions, une progression de la construction et des réclamations.</p>
<p>OS 8. Atteindre 50 jalons importants dans le programme d'immobilisations d'ici la fin de l'exercice, tout en améliorant continuellement les moyens de travail pour réduire les répercussions sur les clients et la communauté.</p>	<p>Pour 2023-2024, le Groupe des projets d'immobilisations (GO &amp; UP) a atteint 14 des 25 jalons clés (56 pour cent) visant à être atteints d'ici la fin de l'exercice. Les jalons du CPG (GO&amp;UP) ont principalement été retardés en raison de décisions proactives et d'une gestion continue de la valeur, dont quatre ont été affectés par le rendement des entrepreneurs. Pour 2023-2024, le CPG (Transport en commun rapide) a atteint 15 des 25 (60 pour cent) jalons clés visés à atteindre d'ici la fin de l'exercice. Parmi les étapes retardées pour le CPG (Transport en commun rapide), huit étaient en raison de retards liés au rendement et deux étaient dus à des approbations externes.</p>
<p>SO 9. Atteindre notre objectif de résultat d'exploitation total du compte de profits et pertes de 933,7 millions de dollars en augmentant les revenus à 805,9 millions de dollars et en gérant les dépenses à 1 739,6 millions de dollars.</p>	<p>L'exigence totale de fonctionnement pour Metrolinx était de 1 091,7 millions de dollars, soit une différence défavorable de 158,0 millions de dollars par rapport à l'objectif de 933,7 millions de dollars. Alors que l'achalandage s'est nettement amélioré cette année fiscale,</p>

se rapprochant des niveaux d'avant la pandémie, il est resté en deçà des attentes, ce qui a eu une incidence sur les revenus des titres de transport. Grâce à des efforts continus pour gérer les coûts, Metrolinx a partiellement compensé les pressions sur les revenus.

Le revenu total s'est élevé à 666,1 millions de dollars, soit 139,8 millions de dollars de moins que l'objectif de 805,9 millions de dollars en raison du retour plus lent des navetteurs et de la baisse de l'achalandage en raison maladies communautaires, car le travail hybride a permis aux employés de travailler facilement depuis leur domicile pendant la saison du rhume/de la grippe.

Les dépenses d'exploitation totales s'élevaient à 1 757,8 millions de dollars, soit 18,2 millions de dollars de plus que l'objectif de 1 739,6 millions de dollars, en raison de pressions émergentes au cours de l'année, notamment des coûts plus élevés liés à la préparation opérationnelle d'OnCorr, à l'entretien des corridors ferroviaires GO&UP, au déploiement du portefeuille électronique et à des exigences supplémentaires en matière de déclaration pour le TTC Open Payment. De plus, il y avait des coûts liés aux communautés axées sur le transport en commun qui ne pouvaient pas être capitalisés sur les actifs détenus ou contrôlés par Metrolinx. Metrolinx a partiellement compensé les pressions de l'année en gérant les coûts grâce à des

	<p>initiatives du plan d'amélioration commerciale, notamment l'optimisation du plan de service qui aligne mieux le mode de service pour soutenir le niveau d'achalandage, des frais d'appel d'offres plus bas en raison du calendrier des projets d'investissement.</p> <p>*Les résultats de l'OS 9 comprennent le remboursement d'un tarif et excluent les dépenses liées à l'accord entre l'Ontario et Toronto.</p>
<p>OS 10. Promouvoir une culture d'amélioration continue à travers tous les directeurs en entreprenant un projet d'amélioration continue avec un plan d'action A3 identifié et en cours de mise en œuvre, tout en veillant à la participation des employés.</p>	<p>Le déploiement de la formation LEAN et l'intégration de ses principes, pratiques et outils demeurent impératifs pour notre organisation, car les compétences fondamentales LEAN permettent aux employés d'identifier et d'éliminer les déchets et d'améliorer tout ce que nous faisons. Metrolinx continue de progresser dans son cheminement d'amélioration continue, où la méthode LEAN est utilisée comme moteur d'une culture d'amélioration continue. La réflexion LEAN est maintenant pratiquée comme une partie intégrante du processus annuel de planification stratégique et continue d'être utilisée comme partie intégrante de la gestion du rendement quotidienne et des opérations commerciales. Les équipes progressent vers un état de maturité et analysent les processus par l'observation directe, la résolution pratique des problèmes et l'analyse des causes fondamentales. Les dirigeants déploient les comportements LEAN qui sont essentiels pour maintenir leur nouvel environnement LEAN et pour créer des équipes à rendement élevé. L'objectif</p>

	<p>annuel de Metrolinx pour chaque directeur de mettre en œuvre au moins un projet d'amélioration continue a été atteint. À la fin de l'année, 100 pour cent des directeurs de l'organisation avaient identifié leur projet et 100 pour cent ont commencé leur mise en œuvre. Alors que nous avançons et regardons vers l'avenir, Metrolinx continue de promouvoir l'importance de l'amélioration continue et de la réflexion LEAN à la fois comme une mentalité et une pratique.</p>
<p>OS 11. Réaliser une réduction de 3 pour cent des émissions de gaz à effet de serre dans l'ensemble des parcs de GO Transit et de UP Express par rapport à 2022-2023.</p>	<p>Concluant les résultats des émissions de GES de l'année pour l'ensemble de la flotte (Trains GO, Autobus GO et UP Express), on constate une augmentation de +8,9 pour cent par rapport à l'année précédente. En termes absolus, l'intensité des émissions de l'ensemble de la flotte était de 19,02 tCO<sub>2</sub>e/MRSK, comparée à un objectif de fin d'année de 16,95 tCO<sub>2</sub>e/MRSK. L'autobus a atteint son objectif tandis que le rail et UP Express n'ont pas été en mesure de l'atteindre.</p>
<p>OS 12. Mettre en œuvre le plan d'amélioration des relations avec les Autochtones et faire en sorte que les équipes clés suivent la formation sur la sensibilisation à la culture autochtone.</p>	<p>Cette dernière année, Metrolinx a signé trois accords-cadres ainsi que des accords de suivi spécifiques aux projets. Des ententes-cadres ont été signées avec la Première Nation de Curve Lake, les Six Nations de la rivière Grand et la Première Nation d'Alderville. Des progrès importants ont été réalisés dans l'avancement des accords avec d'autres communautés autochtones, notamment un accord intérimaire avec la Première Nation des Mississaugas de l'île Scugog, un accord-cadre avec la Première Nation de Hiawatha, un accord intérimaire de</p>

	<p>surveillance avec la Nation huronne-wendat, et un accord de surveillance et d'examen des rapports avec HCCC/HDI. Il y a également des discussions préliminaires en cours sur une approche de consultation consolidée avec trois communautés Chippewas par l'entremise du bureau du Conseil tripartite des Chippewas (CTC). En général, notre relation avec les communautés autochtones s'est nettement améliorée par rapport à l'année précédente, notamment grâce à deux invitations de la Première Nation de Curve Lake à rencontrer les aînés de la communauté et le chef.</p> <p>Le BRA a également obtenu le développement d'une formation sur la sensibilisation aux Autochtones qui a été lancée le 21 juin 2023 et qui a atteint un taux d'achèvement de 86 pour cent d'ici le 31 mars 2024. Cette formation obligatoire offre une compréhension de base de l'histoire des peuples autochtones au Canada pour les principales divisions de Metrolinx.</p>
--	--

**CLIENTS SATISFAITS**

<b>Objectif stratégique (OS)</b>	<b>Situation à la fin de l'exercice 2023-2024 et commentaires sur les résultats</b>
<p>OS 13. Maintenir notre impression positive auprès des résidents clients à incidence élevée à 49 pour cent et améliorer la sensibilisation parmi les résidents clients à faible incidence à 49 pour cent.</p>	<p>Impression cliente à incidence élevée – 54 pour cent</p> <p>Sensibilisation des résidents clients à faible incidence - 46 pour cent</p> <p><u>Résidents clients à incidence élevée :</u> Ces résidents qui vivent dans certains codes postaux ou ERD identifiés par Metrolinx comme étant près du projet.</p>

	<p>Dans de nombreux cas, ces résidents vivent à moins de 800 mètres du projet.</p> <p><u>Résidents clients à faible incidence</u> : Résidents qui vivent à proximité, mais pas adjacents au projet, tels qu'identifiés par Metrolinx.</p>
OS 14. Reconstruire l'achalandage à 57,9 millions d'ici mars 2024 et atteindre un taux d'utilisation de PRESTO à 84 pour cent.	Réalisation d'un achalandage de 59 millions, dépassant l'objectif stratégique de 1,1 million.
OS 15. Assurer un respect de l'horaire de la moyenne annuelle mobile de 95 pour cent pour Trains GO, de 96 pour cent pour Autobus GO, de 97 pour cent pour UP, ainsi qu'une disponibilité des équipements de paiement de 99,65 pour cent pour PRESTO.	<p>La moyenne mobile annuelle du respect de l'horaire de Trains GO (OTP) s'est terminée à 96,8 pour cent à la fin de l'exercice, dépassant largement l'objectif stratégique de 95 pour cent. Autobus GO a atteint un OTP mobile moyen de 96,4 pour cent, dépassant ainsi l'objectif de 96 pour cent. UP Express a atteint un OTP mobile moyen annuel de 98,2 pour cent pour l'exercice, soit 1,2 pour cent de plus que l'objectif stratégique de l'entreprise de 97 pour cent.</p> <p>La cible de disponibilité de l'équipement de paiement PRESTO de 99,65 pour cent a été dépassée à la fois pour les lecteurs de paiement (99,86 pour cent) et nos appareils de chargement/distribution critiques (99,73 pour cent).</p>
OS 16. Atteindre un taux de satisfaction client de 84 pour cent pour GO Transit, 91 pour cent pour UP Express et 83 pour cent pour PRESTO afin d'obtenir un total de 86 pour cent.	Concluant l'exercice, les services Trains GO et Autobus GO ont dépassé l'objectif stratégique, avec un taux de satisfaction client de 86 pour cent pour les services ferroviaires et de 85 pour cent pour les services d'autobus, contre un objectif de 84 pour cent. UP Express a atteint 88 pour cent, par rapport à la cible de 91 pour cent, tout en affichant une croissance remarquable en atteignant 91 pour cent en décembre 2023 et

février 2024. PRESTO a atteint 83 pour cent lors du sondage éclair CSAT de mars, mais n'a pas atteint l'objectif officiel de 83 pour cent calculé comme une moyenne annuelle de tous les sondages. La moyenne depuis le début de l'année 2023-2024 est de 78,8 pour cent.